



DAVIVIENDA



20 > LO BUENO
SE MULTIPLICA < 20

BANCO DAVIVIENDA S.A. INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA Y EL PRESIDENTE A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS 2020



Este es un documento interactivo diseñado para mejorar su experiencia. Dé clic en la sección de este menú que desea visitar y use el ícono de Home para regresar a la tabla de contenido.

Acerca de este informe

Este informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 e incluye nuestras operaciones en Colombia y Centroamérica.

Una vez más, este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares "GRI, opción Esencial", de acuerdo con la información material para el Banco y sus grupos de interés. El informe fue verificado por un tercero que revisó la adaptación de los contenidos al conjunto de estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, o estándar GRI.

Hemos mantenido el compromiso con la sostenibilidad al continuar nuestra adhesión voluntaria al Pacto Global, nuestra contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y nuestra participación en marcos referentes como el Protocolo Verde, el Proyecto de Divulgación de Huella de Carbono (CDP, por su sigla en inglés), el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI, por su sigla en inglés) y, a partir de 2020,

la adhesión a la guía del Grupo de trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por su sigla en inglés).

Además del mensaje de nuestro Presidente y el resumen de los hechos y cifras más relevantes de 2020, presentamos los resultados de nuestra gestión económica, ambiental y social, en un año atípico por la coyuntura mundial debido a la pandemia del covid-19. Asimismo, incluimos una descripción breve de los habilitadores de nuestra actividad, como el talento humano, la gestión de riesgos y el gobierno corporativo, enmarcada en el resumen del entorno económico de los países donde tenemos presencia.

Por último, analizamos nuestros resultados financieros e incluimos una serie de anexos que complementan la información anterior y hacen parte integral de este informe.



Contenido



Banco Davivienda S.A.
Informe de la Junta Directiva y el Presidente
a la Asamblea General de Accionistas 2020

Pág. 4

Carta del Presidente 17,5 MILLONES DE CLIENTES EN COLOMBIA Y CENTROAMÉRICA

Pág. 10

INTRODUCCIÓN

Nuestro propósito superior.....	12
Premios, reconocimientos y certificaciones.....	13
Nuestra estrategia.....	15
Diálogo con nuestros grupos de interés.....	18
Resumen de materialidad.....	22

Pág. 23

Resultados de nuestra gestión 2020, SALTO DIGITAL: EL MUNDO EN UN CELULAR

Principales cifras.....	24
Innovación.....	25
Transformación digital.....	27
Banca Personas.....	30
DaviPlata.....	36
Banca Empresas.....	39
Banca Patrimonial.....	50
Banca Internacional.....	52
Corporación Financiera Davivienda.....	54

Pág. 55

Gestión sostenible NUESTRO ENFOQUE DE VALOR COMPARTIDO

Gestión económica.....	60
Gestión ambiental.....	63
Gestión social.....	91

Pág. 108

Nuestros habilitadores CONSTRUYENDO SOBRE BASES FIRMES

Talento humano.....	109
Gestión corporativa de riesgos.....	121
Gobierno corporativo y estructura.....	127

Pág. 140

Entorno macroeconómico y sistema financiero RADIOGRAFÍA ECONÓMICA DE LA REGIÓN

Entorno macroeconómico y sistema financiero Colombia.....	141
Entorno macroeconómico y sistema financiero Centroamérica.....	151

Pág. 163

Resultados financieros Banco Davivienda BALANCE DE UN AÑO ÚNICO

Informe financiero consolidado.....	164
Resultados de la operación por segmentos y perspectivas.....	169
Informe financiero individual.....	172
Estado financiero social.....	179

Pág. 180

ANEXOS

Anexo 1 Memorando de Revisión Independiente.....	181
Anexo 2 Informe de Materialidad 2020.....	183
Anexo 3 Tabla GRI.....	185
Anexo 4 Transacciones con partes relacionadas, significativas y hechos posteriores.....	196
Anexo 5 Aspectos administrativos.....	197
Anexo 6 Estados Financieros Consolidados.....	204
Anexo 7 Estados Financieros Separados.....	212
Anexo 8 Certificación y Responsabilidad de la Información Financiera.....	220



Carta del Presidente

17,5 millones de clientes en Colombia y Centroamérica

Enfocados en nuestro propósito de enriquecer la vida con integridad, durante el año 2020 nos concentramos en hacer todo lo posible para ayudar a nuestros clientes. Y, a pesar de los retos que planteó el año, logramos avances importantes en frentes estratégicos, consolidando nuestro liderazgo en Colombia y Centroamérica.

En nuestros 48 años de historia hemos superado diferentes crisis gracias a nuestra cultura organizacional, al esfuerzo y el talento de nuestros colaboradores, a nuestra robusta gestión de riesgo y nuestra capacidad de adaptación para innovar y crear valor, así como al apoyo de nuestros clientes y, por supuesto, a la confianza de nuestros accionistas.

Enfocados en nuestro propósito de enriquecer la vida con integridad y en respuesta a las condiciones extraordinarias que estábamos viviendo durante

1. Cifras de participación de cartera bruta más titularizada a diciembre 2020.

2. Cifras de participación de mercado a diciembre 2020 incluyen Costa Rica, El Salvador y Honduras.

el año 2020, nuestra prioridad se centró en hacer todo lo posible para ayudar a nuestros clientes a superar los impactos de la coyuntura. Logramos actuar con rapidez gracias al compromiso de nuestra gente, nuestras capacidades tecnológicas y nuestra sólida posición financiera.

UN AÑO RETADOR

A pesar de las dificultades que planteó la llegada imprevista del covid-19, logramos grandes avances en diferentes frentes y continuamos consolidando nuestro liderazgo, para cerrar 2020 con 17,5 millones de clientes en Colombia y Centroamérica. En Colombia, aumentamos nuestra participación de mercado en cerca de 0,7 puntos porcentuales, alcanzando una cuota de 16,2%¹, continuamos siendo los primeros en financiamiento de vivienda y fortalecimos la financiación a las pymes. En Centroamérica también tuvimos la oportunidad de llegar a más personas y empresas, aumentando nuestra participación de mercado a 10%².

Estos resultados impulsaron el crecimiento de nuestra cartera bruta consolidada en 9,5% en el año, principalmente por la dinámica de la cartera comercial que creció 9,6% y el portafolio de vivienda con 11,4%.

El entorno del año alteró significativamente nuestro panorama de riesgos, impactando los resultados financieros. El gasto de provisiones se incrementó de manera importante, cerrando en COP³ 4,2 billones —un 72,5% más que en 2019— con el objetivo de cubrir el riesgo potencial de la cartera. Como resultado, generamos una utilidad neta consolidada de COP 408 mil millones, 72,5% menor a la registrada el año anterior.

3. COP: Pesos colombianos. Tasa de cambio promedio en el año: COP 3.693,36 por USD 1.

Tasa de cambio a 31 de diciembre 2020: COP 3.432,50.



APOYO A NUESTROS CLIENTES

Conscientes de la incertidumbre y las dificultades que estaban viviendo nuestros clientes, proporcionamos alivios inmediatos a la situación de hogares y empresas, y les ofrecimos la posibilidad de cambiar las condiciones de sus créditos, de manera que pudieran adecuar sus finanzas a la situación del momento.

En el año otorgamos alivios a más de 1,2 millones de clientes entre personas y empresas, y en los momentos más difíciles de la crisis ofrecimos alivios a cerca del 36% del portafolio de créditos en Colombia y al 46% de la cartera en Centroamérica.

Adicionalmente, para facilitar el acceso al financiamiento, desembolsamos más de COP 2,3 billones en nuevos créditos garantizados por el Gobierno a través del programa “Unidos por Colombia” y otras líneas dispuestas por bancos de segundo piso para apoyar empresas, pymes, trabajadores independientes y sectores afectados, iniciativa que permitió proteger millones de empleos y contribuir a la reactivación del país.

Otorgamos alivios a más de **1,2 millones de clientes** entre personas y empresas.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

Para lograr importantes avances y poder llevar a cabo este proceso de acompañamiento sin precedentes, fue necesario contar con una infraestructura tecnológica capaz de adaptarse rápidamente a sucesos inesperados y atender de manera oportuna y eficaz a millones de clientes. En este sentido, tanto los esfuerzos como la inversión que hemos hecho desde hace más de una década fueron fundamentales para estar preparados cuando nuestros clientes más nos necesitaron.

Este proceso de transformación nos permitió mantener una posición de liderazgo en la banca digital y, en medio de la adversidad del año, ser el primer banco en Colombia en habilitar toda su oferta para la banca Personas desde los canales virtuales. Hoy, nuestros clientes pueden adquirir y administrar productos de ahorro, crédito, inversiones, seguros y medios de pago a través de la banca móvil. Pensando en su seguridad y comodidad, aceleramos los procesos para seguir acompañándolos con experiencias amigables y sencillas en los momentos más importantes de su vida, como la compra de su vehículo o la vivienda de sus sueños, sin salir de casa. También adaptamos nuestro crédito móvil en tiempo récord para hacer oportuna la ayuda del Gobierno colombiano a los trabajadores independientes.

Davivienda, primer banco en Colombia en completar su oferta para la banca Personas desde los canales digitales.





Producto de estos y otros avances, nuestros clientes digitales aumentaron cerca de 62% en el año, alcanzando una proporción del 84% sobre el total. Adicionalmente, el 52% de nuestras transacciones monetarias y cerca de la mitad de nuestras ventas se realizaron a través de canales digitales, con respecto al 33% y el 40% alcanzados en 2019, respectivamente.



84%

de nuestros clientes son digitales.

NUESTRO BANCO NATIVO DIGITAL

DaviPlata, nuestro banco nativo digital, se consolidó como una de las plataformas digitales más grandes de la región y la principal herramienta de adopción digital y reducción del efectivo en el nuevo mundo que trajo el covid-19.

Durante el año 2020, añadimos 5,5 millones de clientes a DaviPlata, cerrando en 11,6 millones; así, nuestra plataforma fue eje fundamental en el impulso al comercio, el pago de subsidios y la bancarización en Colombia. Hasta el día de hoy, logró la inclusión financiera de cerca de 4,2 millones de personas y la atracción de 4,7 millones de clientes con productos en el sector, lo cual nos abre grandes oportunidades hacia adelante.

DaviPlata fue la primera plataforma que le permitió a cualquier colombiano pasar plata estando en redes sociales y realizar transacciones a otros bancos, y la primera en ofrecer una tarjeta virtual gratuita con activación inmediata, realizar pagos de subsidios a través de una solución móvil, ofrecer una aplicación sin consumir el plan de datos del cliente, usar cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta y adaptarse a la población con discapacidad.

11,6 millones de clientes: **DaviPlata**, principal herramienta de adopción digital y reducción del efectivo en Colombia.





Continuamos afianzando la cultura de innovación, que nos ha permitido **entender la crisis como una oportunidad para romper paradigmas.**

CONTRIBUYENDO AL BIENESTAR SOCIAL

También continuamos siendo aliado estratégico del Gobierno para llegar a millones de colombianos afectados por las consecuencias económicas la pandemia, a través de DaviPlata y sin costo para ellos, facilitando la entrega de subsidios a cerca de 4,5 millones de personas y participando con el 68% de las dispersiones.

Con apoyo de nuestros accionistas y el compromiso de nuestros colaboradores, contribuimos a mejorar las condiciones de vida de los sectores más afectados, por la emergencia económica derivada de la pandemia, realizando donaciones por más de COP 52 mil millones, destinados principalmente a ayudar al fortalecimiento de la infraestructura de salud y llevar mercados a más de un millón de personas en Colombia y Centroamérica.

Cerca de **4,5 millones de colombianos** afectados por la pandemia recibieron subsidios del Gobierno a través de DaviPlata.

FORTALECIENDO NUESTRA GESTIÓN SOSTENIBLE

En medio de los retos generados por la situación, continuamos afianzando la cultura de innovación que compartimos como Grupo Empresarial y que nos ha permitido entender la crisis como una oportunidad para romper paradigmas, realizando alianzas estratégicas para fortalecer nuestra capacidad de crear valor, posicionar el negocio de cara al futuro y ofrecer a nuestros clientes soluciones que se ajustan a sus necesidades.

Las urgencias del manejo de la coyuntura en todos los frentes no hicieron que descuidáramos nuestra estrategia de sostenibilidad; por el contrario, la fortalecimos. Por séptimo año aseguramos nuestra permanencia en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones y fuimos ratificados por cuarto año consecutivo en el Anuario de Sostenibilidad, haciendo parte del 15% de las empresas con mejores prácticas de sostenibilidad en el mundo. Asimismo, ratificamos nuestro compromiso con el TCFD⁴, guía para identificar las oportunidades, riesgos e impactos del financiamiento del cambio climático.

4. TCFD: Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, grupo de trabajo sobre divulgaciones financieras relacionadas con el clima.



Logramos adaptarnos para navegar en un entorno de incertidumbre, garantizando la **solidez patrimonial, el crecimiento del negocio y niveles sanos de liquidez.**

A lo largo de 2020 también continuamos empeñados en generar valor para todos nuestros grupos de interés en los ámbitos económico, social y ambiental: alcanzamos un saldo de cartera para financiación de proyectos sostenibles de COP 2,8 billones, emitimos el primer bono social con enfoque género en Colombia por USD⁵ 100 millones y obtuvimos otros recursos por USD 640 millones para apoyar proyectos de construcción sostenible, vivienda de interés social y emprendimiento femenino. Parte de estos recursos nos ayudaron a robustecer nuestros niveles de capital.

Adicionalmente, aprobamos la política de diversidad e inclusión, haciendo explícitas las prácticas que desde hace años aplicamos en materia de diversidad en todos los ámbitos.

El apoyo que entregamos a nuestros clientes, proveedores y a la comunidad, y los resultados obtenidos, no hubiesen sido posibles sin la dedicación y compromiso de más de 17 mil colaboradores que dieron lo mejor para mantener la operación sin interrupciones, creando soluciones en momentos críticos, asegurando un servicio con alto nivel de calidad y gestionando el riesgo del negocio para tomar las mejores decisiones e implementarlas rápidamente durante la pandemia.

ROBUSTA GESTIÓN DE RIESGOS

Ante la situación de emergencia activamos un esquema de gestión de crisis que nos permitió brindar direccionamiento estratégico en todo momento, velando por el bienestar de las personas y la continuidad del negocio, y cumpliendo las medidas implementadas por los gobiernos de los países donde operamos.

Todos nuestros sistemas de riesgo fueron puestos a prueba y tuvimos que adaptar las herramientas para navegar en un entorno de incertidumbre. Muestra de ello fue nuestra capacidad para garantizar la solidez patrimonial de Davivienda, soportar la crisis y manejar el crecimiento del negocio al mismo tiempo, manteniendo sanos niveles de liquidez y la nómina completa. Como resultado, cerramos el año con un nivel de solvencia de 12,31%, que representa un aumento de 0,69% con respecto a 2019.



5. USD: Dólares de los Estados Unidos de América.



Nos transformamos para estar **más cerca de nuestros clientes y enriquecer su vida** con experiencias sencillas, amigables y confiables.

Adicionalmente, nos enfocamos en implementar estrategias para mitigar el impacto ocasionado por la coyuntura, monitoreando de cerca el comportamiento de las carteras y haciendo esfuerzos para cubrir adecuadamente los riesgos de nuestro portafolio. Esto se evidencia en nuestro nivel de costo de riesgo que cerró el año en 3,94%, superior en 1,44% al indicador de 2019. También realizamos ajustes a las políticas de originación, cuidando en todo momento los requerimientos de liquidez y solvencia del Banco.

Esta gestión para la sostenibilidad del negocio nos permitió ir más allá de lo esperado y acompañar a nuestros clientes y a la comunidad en los momentos más difíciles.

MÁS CERCA DE NUESTROS CLIENTES

Seguiremos trabajando para apoyar decididamente la recuperación económica de nuestros países, mientras continuamos desarrollando el talento y apoyando nuestras decisiones en el uso de datos y la analítica, aliándonos con los mejores y transformándonos para estar más cerca de nuestros clientes y enriquecer su vida con experiencias sencillas, amigables y confiables.

EFRAÍN E. FORERO FONSECA
Presidente Banco Davivienda S.A.



Introducción



Trabajamos día a día para generar prosperidad, bienestar y alegría a las personas.

La innovación y la transformación digital nos permiten entregar a nuestros clientes experiencias más cercanas y agradables, haciendo su vida más fácil y aportando a la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia.

En un año que puso al mundo en una difícil prueba, trabajamos sin descanso y empleamos nuestra capacidad, recursividad y talento para crear valor compartido y contribuir a superar las consecuencias que dejó en todos los órdenes la llegada imprevista del covid-19.

En Davivienda, desde hace varios años trabajamos en la transformación digital de todos nuestros procesos, productos y servicios. Ante las restricciones de movilidad, esta transformación se aceleró y dimos un enorme salto en para llegar con soluciones sencillas y seguras a personas, empresas e instituciones de Colombia y Centroamérica. Nos quedaron grandes lecciones y la claridad de avanzar en la dirección correcta.

Hoy tenemos la frente el alto, orgullosos de nuestra gente y de nuestros países. Entre todos contribuimos a mantener las empresas, el empleo y el patrimonio de las familias, conscientes de la necesidad de conservar un valor en toda circunstancia: el optimismo, esa fuerza que, cuando se comparte, se multiplica.



Nuestro propósito superior

“Enriquecer la vida con integridad”

Trabajamos día a día para cumplir el Propósito Superior que compartimos como Grupo Empresarial, a través de la esencia de nuestra cultura y nuestro modelo de gestión.



Nuestra cultura organizacional

Una cultura que une a todas las compañías del Grupo Bolívar

Nuestra cultura nos ha permitido apoyar el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia.

Nuestra misión

Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender.

Nuestros principios y valores

Compartimos y promovemos los principios y valores establecidos por el Grupo Bolívar. Nos enorgullece resaltar los que son la base de nuestra cultura organizacional: respeto, equidad, honestidad, disciplina, entusiasmo, alegría y buen humor.

Nuestro modelo de gestión

Buscamos generar experiencias sencillas, confiables y amigables a nuestros clientes. Para lograrlo contamos con un equipo humano que desarrolla una oferta de valor basada en la innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia entre compañías.

Valor compartido

Alineamos nuestros programas y proyectos desde el valor compartido⁶, abordando problemáticas sociales y ambientales desde el modelo de negocio.

6. Valor compartido: Son las prácticas que mejoran la competitividad de una empresa, a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales de las comunidades donde opera. La creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económico y social. (Creating Shared Value, Harvard Business Review. Enero-febrero 2011)



Premios, reconocimientos y certificaciones



COLOMBIA

> Por séptimo año consecutivo hacemos parte del Índice de Sostenibilidad Dow Jones, marco mundial que reconoce nuestra gestión integral de sostenibilidad, y fuimos incluidos en el Anuario de Sostenibilidad.

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

> Recibimos el premio al Mejor Banco Digital Innovador y al Mejor Banco para Inclusión Financiera y Responsabilidad Social, por The European Business & Finance Awards 2020.



> El Grupo Bolívar, del cual hacemos parte, fue reconocido en los Corporate Startup Awards por su liderazgo en términos de digitalización, inclusión financiera y sostenibilidad. Adicionalmente, Davivienda fue elegida como empresa reconocida por su capacidad de innovación en América Latina, por el trabajo en innovación abierta y por involucrar a otros aliados del ecosistema.

> También el Grupo Bolívar fue tomado como caso de éxito por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia por su gestión en propiedad intelectual, destacando particularmente la evolución de nuestro Modelo de Innovación.

> Domo i, nuestro Centro de Innovación, obtuvo la certificación LEED gracias a la implementación de construcción sostenible que muestra nuestro compromiso con el medio ambiente y con el bienestar de nuestros funcionarios y visitantes.

> Recibimos el reconocimiento con Sello Plata ante la Red de Seguridad Vial de la Secretaría de Movilidad de Bogotá, por llevar a cabo buenas prácticas de seguridad vial y movilidad con nuestros colaboradores en Bogotá.



Recognising Challengers and Disruptors



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA



DaviPlata

- > Obtuvimos el reconocimiento como mejor oferta de dinero móvil en el marco de los Future Digital Awards, por estar en la vanguardia de la innovación.
- > Fuimos declarados la mejor billetera electrónica y la solución de pago de mayor crecimiento en Colombia, en desarrollo de los Global Banking & Finance Awards, por aportar significativamente a la inclusión financiera en el país y generar impacto positivo en la sociedad.
- > Recibimos el premio a la mejor solución de pago por parte de The European Business & Finance Awards.

Davivienda Móvil

- > Nuestro app fue reconocido como mejor solución de transformación digital en América Latina por Interlat, en el marco de LatamDigital.



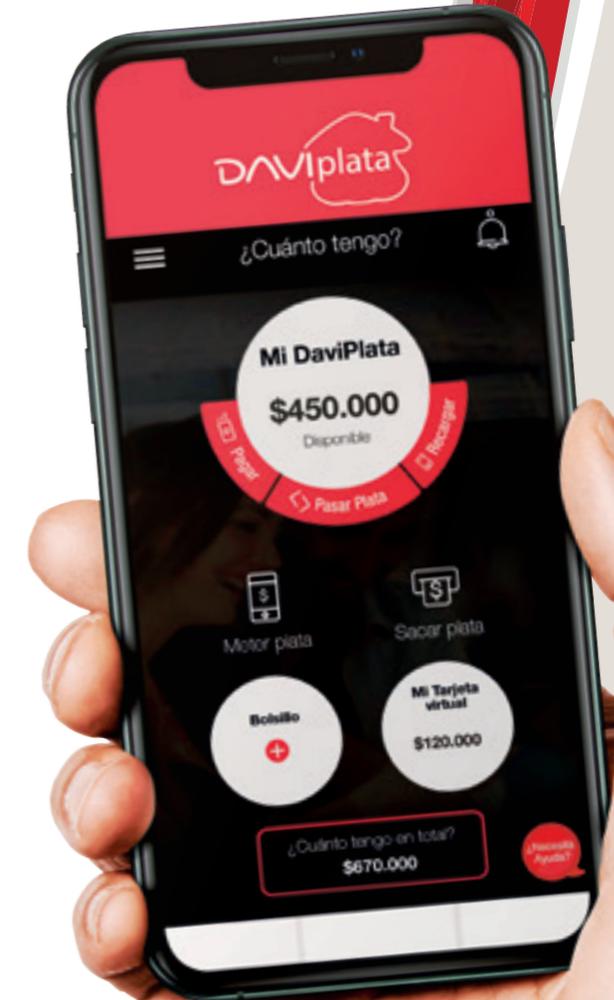
COSTA RICA

- > Recibimos 11 galardones de Bandera Azul por la excelente gestión ambiental en 9 sucursales y los 2 edificios administrativos principales.

HONDURAS

- > Reconocimiento por parte de Proyecto Génesis-Funadeh por nuestra iniciativa de voluntariado virtual.

DaviPlata, una plataforma de clase mundial, reconocida como mejor oferta de dinero móvil.





Nuestra estrategia

Nos esforzamos por hacer realidad, cada día, el propósito superior del Grupo Bolívar, **“Enriquecer la vida con integridad”**.

Para lograrlo, vivimos en una cultura basada en nuestros principios y valores. Así apoyamos el bienestar de las personas, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia.

Formulamos y ejecutamos la estrategia alineada con el modelo de gestión de nuestro grupo empresarial; con ella buscamos crear una oferta de valor confiable, amigable y sencilla, que permita satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Protegemos a nuestros clientes, al igual que a sus familias, y les ayudamos a construir su patrimonio por medio de productos y servicios que les brinden experiencias positivas y vínculos emocionales de largo plazo. Para ello contamos con un equipo humano íntegro, incondicional, siempre dispuesto a aprender.

Protegemos a nuestros clientes y a sus familias,
y les **ayudamos a construir su patrimonio.**



Para nosotros, los objetivos estratégicos son los fines que pretendemos alcanzar para generar un mayor valor a nuestros grupos de interés. Por ello hemos definido los siguientes objetivos:



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

- > **Gestión sostenible:** Logramos impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente, más allá de nuestra operación en los países donde tenemos presencia.
- > **Gestión multilatina:** Actuamos como un solo banco, identificando las mejores prácticas y adaptándonos a cada mercado en los países donde tenemos presencia.
- > **Gestión digital:** Somos una organización digital desde nuestra esencia, somos innovadores ágiles y flexibles para hacerles la vida más fácil a nuestros clientes.
- > **Gestión del talento:** Consolidamos el mejor equipo humano y fortalecemos sus destrezas para alcanzar los resultados.
- > **Líder en servicio:** Tenemos enmarcada la vocación de servicio; el centro de nuestro modelo de gestión es satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante experiencias sencillas, amigables y confiables.

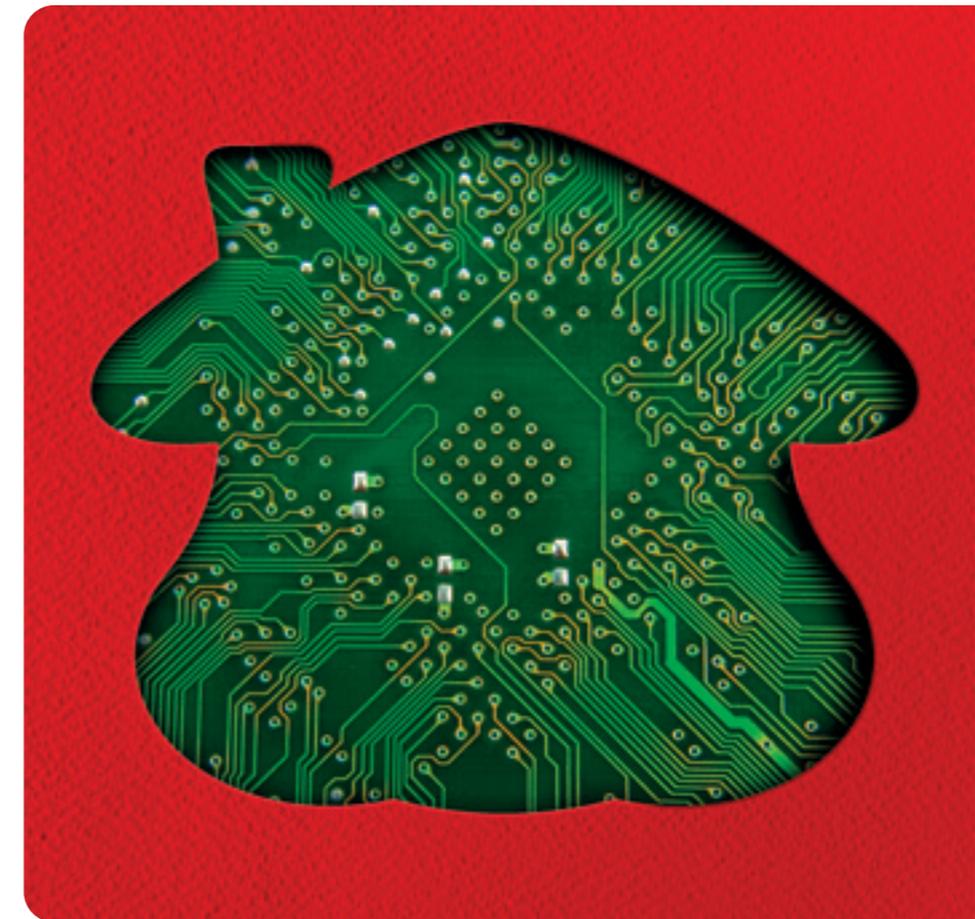
- > **Gestión de riesgo:** Todos gestionamos el riesgo, nos anticipamos a nuevas oportunidades y las aprovechamos, haciendo posible el crecimiento y la sostenibilidad de los negocios.
- > **Efectividad y eficiencia:** Cumplimos lo que nos proponemos, innovamos y optimizamos los procesos para lograr el mejor uso de los recursos al menor costo.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE NEGOCIO

- > **Ser líder en banca Personas:** Lo lograremos siendo una organización digital desde nuestra esencia que, con innovación, agilidad y flexibilidad, haremos más fácil la vida de nuestros clientes.
- > **Ser protagonista en banca Empresas:** Nos enfocaremos en fortalecer nuestra oferta para el segmento Pyme.
- > **Ser el referente en banca Patrimonial:** Nos convertiremos en la primera opción de nuestros clientes para el manejo de su patrimonio y sus necesidades financieras en el exterior.

Somos una **organización digital** desde nuestra esencia.





PILARES ESTRATÉGICOS

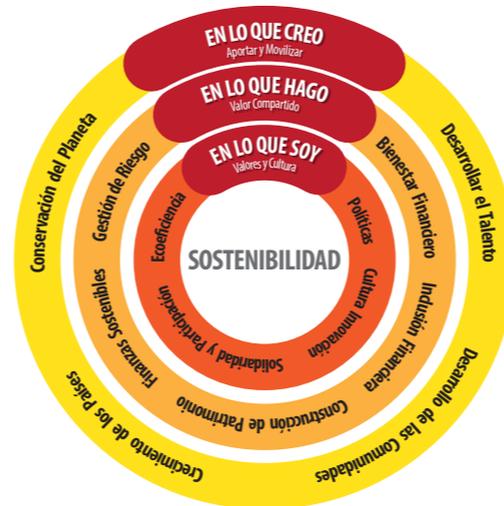
Nuestra estrategia está fundamentada en 5 pilares; con ellos buscamos diferenciarnos y apalancar ventajas competitivas al momento de entregar soluciones a nuestros clientes mediante experiencias sencillas, amigables y confiables, así como crear valor para nuestros accionistas de manera sostenible.

- > **Medio ambiente:** Davivienda, líder en financiamiento de proyectos de energía renovable y manejo de recursos naturales.
- > **Social:** Davivienda, banco sostenible y rentable para la base de la pirámide.
- > **Negocio bancario en la vida de las personas y las empresas:** Evolucionamos, pasamos de ofrecer productos bancarios a proporcionar experiencias que satisfacen necesidades reales de nuestros clientes y agregan valor a su vida.
- > **Productividad y efectividad:** Nos transformamos; nuestro talento humano, nuestros canales y la información que manejamos están enfocados en la era digital y en la construcción de ecosistemas con aliados, para multiplicar resultados.
- > **Davivienda multilatina:** Tenemos un gobierno corporativo único y homogéneo, y compartimos centros de servicios y operaciones.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Logramos impactos positivos en la sociedad y en el medio ambiente más allá de nuestra operación, generando beneficio mutuo y confianza a nuestros grupos de interés en los países donde tenemos presencia. La gestión sostenible hace parte de nuestros objetivos estratégicos corporativos —enmarcados en el cumplimiento de nuestro Propósito Superior—, con los cuales multiplicamos valor para las personas, las empresas, las comunidades y el medio ambiente.

Además de incluir asuntos de agenda prioritaria, como la gestión del cambio climático y el respeto por los derechos humanos, integramos en nuestras líneas de negocio criterios de gobierno corporativo, sociales y ambientales, como condición para el desarrollo y el crecimiento de nuestra gestión multilatina. De esta manera aseguramos la permanencia del Banco en el largo plazo. Nuestra estrategia de sostenibilidad nos permite mirar al futuro, identificando las oportunidades y gestionando los riesgos.



La gestión de nuestra estrategia nos permite cumplir los siguientes compromisos:





Diálogo con nuestros grupos de interés

El año 2020, atípico en todos los sentidos, representó una oportunidad importante para fortalecer nuestra relación con varios grupos de interés, priorizando las acciones para ser más oportunos antes sus necesidades. Somos conscientes de que la clave para crear valor a largo plazo con nuestros grupos de interés es fortalecer vínculos basados en la confianza, a través de la comunicación y la transparencia.



En Davivienda construimos reputación, en la medida en que gestionamos los contenidos, los canales y el relacionamiento con cada uno de nuestros grupos de interés, para fortalecer su confianza; alineados con las dimensiones Merco⁷ en temas estratégicos, económicos, de dirección y gestión, comerciales, de talento, éticos, sociales medioambientales, de gobierno corporativo, de innovación e internacionales.

Estamos innovado e invirtiendo en conocimiento, talento y tecnología, buscando las mejores prácticas en el mundo que nos permitan continuar posicionando nuestra marca en Colombia y la región, facilitando la vida de las personas y generando impactos positivos en la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a las comunidades. Nuestra apuesta se centra en impulsar el bienestar, la prosperidad y la alegría de las personas y las empresas a través de los servicios que prestamos y lo que reflejamos como marca.

Nuestras comunicaciones se basan en principios éticos, de transparencia, sana competencia y un interés permanente en apoyar a nuestros clientes y usuarios a través de la educación financiera. En línea con nuestros propósitos, nos unimos a la firma de los compromisos de autorregulación de representación de género en la publicidad, establecidos por la Asociación Nacional de Anunciantes de Colombia, Anda.

En este informe se detallan los canales y mecanismos que hemos usado para llegar de manera oportuna a cada uno de nuestros grupos de interés.

7. Merco: Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, es un instrumento de evaluación reputacional de empresas iberoamericanas, basado en una metodología multistakeholder compuesta por 6 evaluaciones y más de 20 fuentes de información.



La clave para crear valor a largo plazo es **fortalecer vínculos basados en la confianza.**



AGENDA RELEVANTE CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los asuntos de la agenda a desarrollar con cada grupo de interés están enmarcados en nuestro propósito superior y la aplicación de nuestros principios y valores, con criterio de valor compartido, seguros de que **lo bueno se multiplica**.

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS





GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS

Acreedores

Interés principal

- Hacer uso responsable de los recursos y cumplir los compromisos adquiridos con las instituciones aliadas.

Asuntos

- > Gestión de recursos para financiamiento de proyectos con beneficio ambiental y social, y asesorías para fortalecer las diferentes capacidades del banco.
- > Entrega de información oportuna, precisa y confiable a tenedores de bonos y prestamistas a través de la Oficina de Atención a Inversionistas.

Clientes

Interés principal

- Fortalecer la confianza, la relación comercial, la accesibilidad a nuestros productos y servicios, y, en general, el nivel de satisfacción de nuestros clientes.
- Incorporar criterios de innovación y sostenibilidad como parte de una oferta de productos y servicios amplia, incluyente y competitiva.

Asuntos

- > Productos, canales robustecidos y servicios habilitados durante la coyuntura: modelo de servicio digital y autogestionable, adicional a los tradicionales.
- > Acompañamiento y alivios.
- > Fortalecimiento de la oferta de productos, incluyendo el portafolio digital.
- > Encuesta de satisfacción de cliente (81,3 puntos en 2020).

Proveedores

Interés principal

- Fortalecer la relación y su condición de aliados, fomentando la competitividad empresarial.
- Mantener espacios para compartir información y buenas prácticas que faciliten el cumplimiento de nuestros objetivos y el crecimiento de los proveedores.

Asuntos

- > Pagos anticipados a proveedores y acompañamiento durante la coyuntura.
- > Cumplimiento de protocolos de bioseguridad.
- > Capacitación en gestión de riesgos.
- > Evaluación de riesgos operativos en la cadena de abastecimiento.
- > Encuentro anual de proveedores estratégicos.



GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

Gremios y asociaciones

Interés principal

- Participación en gremios y asociaciones afines para impulsar acciones colectivas que impacten positivamente la política pública sectorial y la sostenibilidad de todos, generando valor para nuestros grupos de interés y aportando a la competitividad y el desarrollo del país.

Asuntos

- > Asobancaria: Participación activa en respuesta al gremio durante la coyuntura: comités de sostenibilidad, comunicaciones y Protocolo Verde, y sesiones de finanzas sostenibles.
- > Camacol y Consejo Colombiano de Construcción Sostenible: Construcción sostenible.
- > Andi: Economía circular.
- > Cámara Colombiana de Comercio Electrónico.

Comunidad

Interés principal

- Promover la calidad de vida de las personas por medio de nuestros productos y servicios, desarrollo técnico, conocimiento y aportes en especie, facilitando el acceso de todos al sistema financiero, promoviendo alianzas público-privadas y programas de valor compartido.
- Fortalecer la comunicación y la divulgación de información relevante a la opinión pública.

Asuntos

- > Oferta de nuevos servicios digitales.
- > Fortalecimiento de canales habilitados para ofrecer soluciones durante la coyuntura.
- > Alianzas: Metro de Medellín, Enel X Codensa.
- > Moviéndonos por Colombia: donación de mercados y elementos médicos.
- > Recursos con enfoque de género.
- > Gran Feria Virtual Davivienda: vivienda y vehículo.
- > Dra. Julia, solución para agilizar los procesos de diagnóstico de covid-19.
- > Educación financiera en tiempos de crisis.

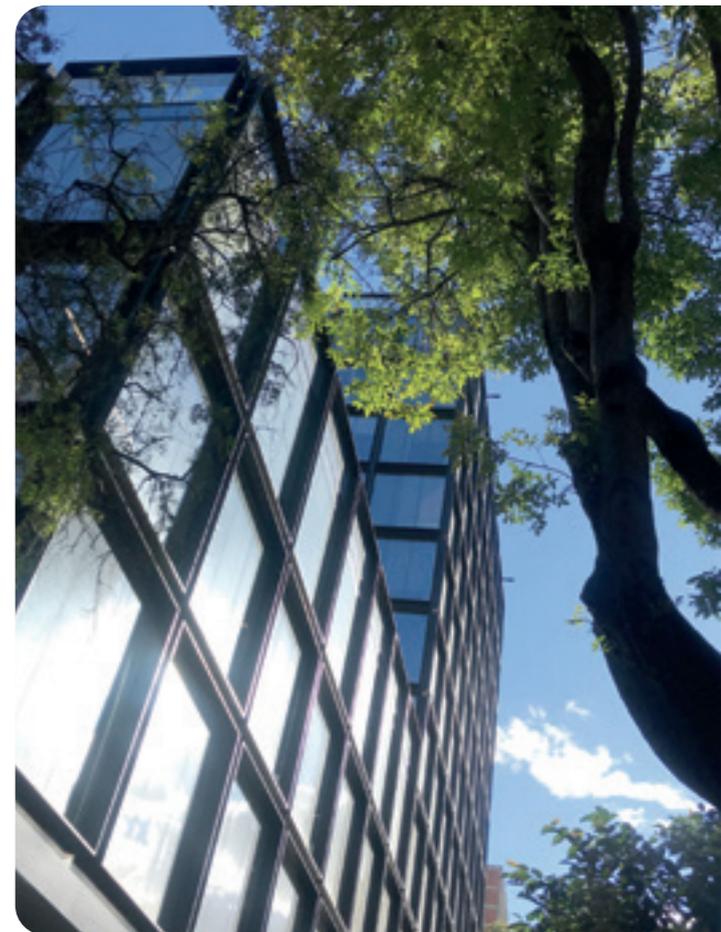
Reguladores

Interés principal

- Cumplir las obligaciones legales y las normas que rijan a la industria y, específicamente, al sector.
- Participar activamente en iniciativas de investigación y acciones que faciliten el desarrollo y la implementación de la normatividad.

Asuntos

- > Control y monitoreo de los riesgos.
- > Implementación y despliegue de las medidas para garantizar la prestación de los servicios financieros.
- > Aplicación de la regulación sobre alivios y acompañamiento para la reactivación económica.
- > Taxonomía verde para estandarizar la definición para la medición de líneas verdes.
- > Encuesta Oportunidades y riesgos que representa el cambio climático 2020.





Resumen de la materialidad

En 2020 realizamos el análisis y revisión de los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés, sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales en los que generamos mayor impacto. De esta manera, identificamos los focos de trabajo que aportan directamente a la consecución de la estrategia corporativa y contribuyen al desarrollo sostenible del Banco.

Esta gestión nos permitió fomentar un diálogo constante con nuestros grupos de interés para identificar sus expectativas y las mejores prácticas para abordar los riesgos y las oportunidades, creando valor y fortaleciendo la relación con ellos.

Los principales asuntos materiales están directamente relacionados con la definición de la estrategia de la compañía, y su gestión se aborda a lo largo de este informe⁸.

8. Para más información, ver Anexo 2: Informe de materialidad 2020.





2020, salto digital: el mundo en un celular

Resultados de nuestra gestión



PRINCIPALES CIFRAS 2020

Cifras consolidadas

(En COP billones, excepto variación en %)

	2019	2020	VARIACIÓN
ACTIVOS	122,2	136,4	11,6%
CARTERA BRUTA	97,4	106,7	9,5%
PROVISIONES	4,1	6,4	54,3%
DEPÓSITOS	75,6	87,2	15,4%
PATRIMONIO	12,7	12,7	0,5%
UTILIDAD	1,48	0,4	-72,5%
SOLVENCIA TOTAL	11,61%	12,31%	0,69 pps
TIER I	7,99%	8,26%	0,27 pps

	BANCO DAVIVIENDA Y FILIALES NACIONALES	FILIALES INTERNACIONALES	TOTAL
OFICINAS	534	141	675
CLIENTES	16,4 millones	1,1 millones	17,5 millones
CAJEROS AUTOMÁTICOS	2.201	509	2.710

Calificaciones de riesgo

	INTERNACIONALES			NACIONALES	
	S&P	Fitch	Moody's	Fitch	BRC
CALIFICACIONES LARGO PLAZO	BBB-	BBB-	Baa3	AAA	AAA
CALIFICACIONES CORTO PLAZO	A-3	F3		F1+	BRC 1+
PERSPECTIVA	Negativa	Negativa	Negativa	Estable	

Cifras separadas

(En COP billones, excepto variación en %)

	2019	2020	VARIACIÓN
ACTIVOS	94,9	106,5	12,3%
CARTERA BRUTA	76,1	83,1	9,2%
PROVISIONES	4,4	6,1	38,8%
DEPÓSITOS	56,7	67,1	18,3%
PATRIMONIO	11,5	11,4	-1,0%
UTILIDAD NETA	1,3	0,2	-83,0%
SOLVENCIA TOTAL	14,57%	15,32%	0,75 pps
TIER I	9,56%	9,83%	0,26 pps

BANCO DAVIVIENDA	2019	2020
OFICINAS	529	526
CLIENTES	10,8 millones	16,4 millones
CAJEROS AUTOMÁTICOS	2.186	2.201



Innovación



Para Davivienda y el Grupo Bolívar, la innovación se define como una destreza que hemos desarrollado durante los últimos 12 años y en los diferentes niveles de la organización, principalmente a través de 3 ejes:

- > **Estructura.** Programas que apalancan e implementan la ideación en el Grupo Bolívar por medio del Esquema de Reconocimiento, la Ruta de Propiedad Intelectual, el Centro de Innovación, Fábrica de Prototipos y el Observatorio.
- > **Entrenamiento.** Metodologías de vanguardia en innovación.
- > **Resultados.** Oferta de valor innovadora en el mercado.

Esta estructura permite que la innovación provenga de la sinergia de más de 23 mil colaboradores de todo el Grupo Bolívar y se generan grandes iniciativas que generan nuevas experiencias a nuestros clientes y a la sociedad.

Nuestro modelo se ha posicionado como un ecosistema de innovación a través de alianzas con el Gobierno, universidades, otras industrias y *startups* que potencian aún más nuestra oferta de valor. Para lograrlo, robustecimos el modelo con la construcción de un Centro de Innovación que nos ubica a la vanguardia de lo que sucede en el mundo y nos brinda más herramientas para seguir generando valor a nuestros grupos de interés.

Reconocemos la importancia de innovar con método y disciplina, de manera sistemática y aplicando metodologías, razón por la cual este año nuestro programa de entrenamiento evolucionó con Skills i, para convertirse en una herramienta 100% digital, al alcance de toda la organización.



16 mil funcionarios
del Banco se
certificaron en
Fundamentos del
Ciclo de Innovación.





Resaltamos con orgullo que más de 16 mil funcionarios del Banco se certificaron en Fundamentos del Ciclo de Innovación y cerca de 200 nuevos coaches digitales recibieron entrenamiento en el Módulo Especializado en Diseño y UX/UI. Asimismo, continuamos experimentando nuevas metodologías con las Células de Innovación conformadas por equipos interdisciplinarios de estudiantes universitarios, para transferir este conocimiento al resto de la organización.

Como muestra de la destreza adquirida a lo largo de estos años, en la coyuntura de 2020 nuestros equipos demostraron cómo con innovación podemos construir mejores compañías y mejores países.

También continuamos promoviendo la cultura de innovación al interior de nuestra organización, con iniciativas como el Premio de Innovación Grupo Bolívar. Este año se presentaron más de 160 logros de innovación, de los cuales 127 fueron de Davivienda en Colombia, Centroamérica y sus filiales.

Como resultado de este esfuerzo, el Premio reconoció como ganadores a 15 de estos logros que rompieron paradigmas rediseñando experiencias y transformando procesos, para llevar toda nuestra oferta de valor al celular de nuestros clientes.

En los últimos 5 años hemos crecido en nuestra estrategia con las startups y afianzamos nuestro relacionamiento con importantes entidades como Plug & Play. En 2020, esta entidad

PLUGANDPLAY

Plug & Play nos reconoció por las acciones que realizamos para abordar los retos relacionados con el covid-19 en cuanto a **tecnología, transformación digital y cultura de innovación.**

nos reconoció por las acciones que realizamos para abordar los retos relacionados con el covid-19 en cuanto a tecnología, transformación digital y cultura de innovación.

En esta misma línea, nos aliamos con Rockstart, una de las aceleradoras más importantes en Latinoamérica, con el objetivo de apoyar el ecosistema emprendedor del país, ofreciéndole la primera tarjeta de crédito de América Latina destinada a este segmento.

En 2021 continuaremos fortaleciendo nuestra destreza de innovación y diseñar nuevas experiencias que hagan más fácil la vida de nuestros clientes, convencidos de que lo bueno se multiplica.



Transformación digital

Este año retó nuestras capacidades operacionales y de continuidad del negocio, limitando de una forma sin precedentes el contacto humano en un abrir y cerrar de ojos. Gracias a nuestras capacidades implementadas antes del estallido de la pandemia, pudimos acelerar significativamente la ejecución de nuestros planes y estrategias de transformación digital, salvaguardando la salud de nuestros colaboradores, clientes y otros grupos de interés.

En 2020 continuamos rompiendo paradigmas, apalancados en nuestra cultura de innovación y transformación digital; así pudimos entregar a nuestros clientes y no clientes soluciones que trascendieron el sector financiero para facilitar su cotidianidad en una coyuntura excepcional⁹.

Entre las medidas implementadas, aumentamos la capacidad de atención en nuestro call center en más de 240%, lo que nos permitió atender 1.600 llamadas simultáneas. Adicionalmente, adaptamos nuestros procesos para aplicar de manera automática alivios a nuestros clientes de la banca Personas en Colombia, facilitándoles los procesos y aportando a su tranquilidad, y llegamos a cada uno de los clientes afectados por la pandemia a través de texto, voz y correos electrónicos, con nuestro mensaje de solidaridad y acompañamiento. De esta manera, asistimos a cerca de 165 mil clientes al mes con nuestro personal experto en asesoría financiera, lo que nos reportó una satisfacción de servicio del 91,6%.

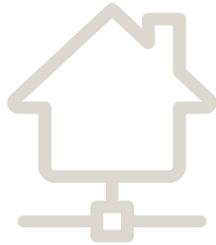
Y, para aquellos con mayores condiciones de vulnerabilidad que requerían alguna asistencia, desarrollamos un nuevo servicio de Banco a Domicilio, que alcanzó más de 38 mil transacciones.

9. Ver las diferentes estrategias implementadas en las Notas a los Estados financieros, Continuidad del Negocio.



Aumentamos
la capacidad de
nuestro call center
en más de 240%
**para atender
1.600 llamadas
simultáneas.**





Aumentamos nuestra capacidad de conectividad remota, permitiendo que el **85% de nuestros colaboradores en Colombia y cerca del 55% en Centroamérica** continuara su labor a distancia.

En el frente de DaviPlata, ampliamos 4 veces la capacidad de la plataforma para atender un mayor número de transacciones simultáneas, y fuimos un aliado fundamental del Gobierno en la distribución de subsidios. Gracias a nuestra capacidad tecnológica y logística, desde el primer momento estuvimos en condiciones de alcanzar todos los rincones del país. Fuimos escogidos por el Gobierno nacional y los gobiernos locales para participar en el diseño, implementación, ejecución y seguimiento de los procesos de pago de cada uno de los beneficiarios que contaban con servicio de atención permanente.

Para continuar nuestra normal operación en condiciones de trabajo en casa, dada la exigencia del momento, aumentamos nuestra capacidad de conectividad remota, permitiendo que el 85% de nuestros colaboradores en Colombia y cerca del 55% en Centroamérica continuara su labor a distancia en los meses más difíciles de la pandemia.

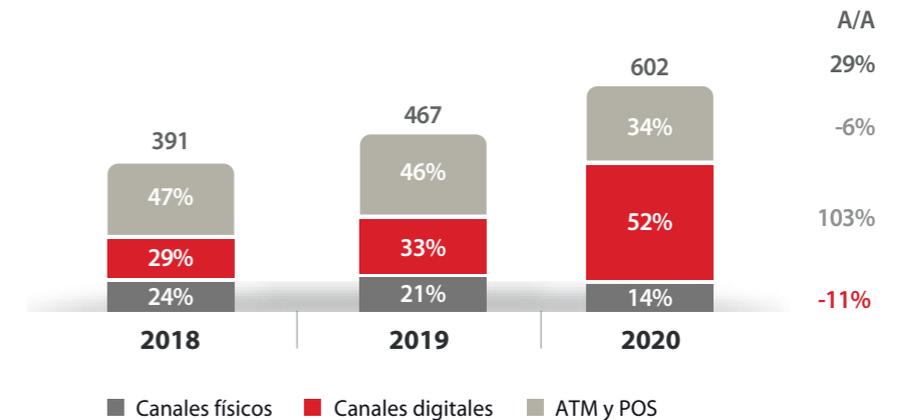
En el frente de ciberseguridad, incluimos la estructuración de mecanismos de protección y detección de amenazas en este nuevo ambiente de trabajo llamado "hogar". Nuestras herramientas nos permitieron procesar un alto volumen de requerimientos, canalizando efectivamente solicitudes de empleados, clientes y aliados en un entorno digitalmente seguro.

Adicionalmente, aceleramos la automatización de procesos con la construcción de 19 robots orientados a reducir costos y aumentar los ingresos, implementando nuevas soluciones para la gestión de recursos humanos, la consolidación contable y la prevención del fraude; asimismo, homogenizamos nuestra gestión comercial, desplegando el mismo modelo para cada una de nuestras operaciones. Esto derivó en una mayor capacidad de autogestión y la consecuente reducción de carga operativa, eficiencias valuadas en más de COP 25 mil millones; y, más importante aún, construimos mejores capacidades que nos permitieron seguir enriqueciendo la vida con integridad donde quiera que nos encontremos.

Uno de nuestros objetivos estratégicos es la gestión digital; ser una organización con "espíritu digital" nos permite crear puentes y oportunidades donde las barreras físicas encuentran obstáculos. Hoy en día, a nuestros clientes les extendemos toda nuestra oferta de soluciones de banca Personas de manera digital, segura y en menos de 5 minutos. Asimismo, ampliamos nuestra oferta digital para quienes requieren financiamiento de sus proyectos empresariales, gestión de su patrimonio o adquisición de seguros.

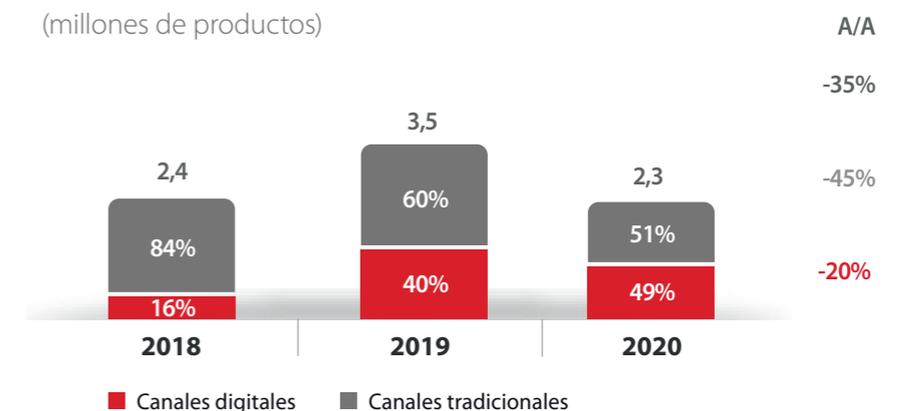
COMPOSICIÓN TRANSACCIONAL EN COLOMBIA

(millones de transacciones monetarias)



VENTA DE PRODUCTOS EN COLOMBIA

(millones de productos)





El **84%** de nuestros clientes **son digitales.**

Estos avances se reflejan en la manera como nuestros clientes interactúan con su dinero: el 84% de nuestros clientes totales son digitales; en Colombia, este número asciende al 87%, y en nuestras operaciones de Centroamérica, al 47%.

En 2020 se realizaron 602 millones de transacciones monetarias a través de Davivienda Colombia, 29% más que el año anterior. De ellas, el 52% fueron digitales, creciendo el 103% con respecto a 2019, mientras que las transacciones en canales físicos representaron solamente el 14% del total, cayendo cerca de -11% en comparación con 2019.

Por primera vez en la historia de Davivienda, las ventas de productos y servicios realizadas por los canales digitales estuvo a la par de los canales tradicionales en Colombia; en los años siguientes, deberá aumentar la proporción de operaciones virtuales.

Nuestra constante transformación interna se refleja en una mejor experiencia para el cliente, afianza su relación con nosotros y constituye un

pilar fundamental para nuestra sostenibilidad en el largo plazo. Somos un *open bank* que interactúa con todo tipo de plataformas como las de los bancos, *fintechs* y ciudades inteligentes, para hacerles la vida más fácil a nuestros clientes y entregarles experiencias que contribuyan a su bienestar.

Incluso, fuimos más lejos: nos satisface haber apoyado, más allá de su estabilidad financiera, a quienes se vieron duramente golpeados por esta pandemia. Así desarrollamos, en conjunto con AUNA Clínica Las Américas de Colombia y Perú, "Dra. Julia", una nueva herramienta de diagnóstico de covid-19, que por medio de visión artificial lee las tomografías de tórax del paciente; de esta forma se puede diagnosticar la enfermedad en menos de 5 minutos, ganando un valioso tiempo para la atención oportuna y los cuidados requeridos a cargo de los servicios de urgencias de clínicas y hospitales.

Continuaremos potenciando la transformación digital, la analítica y la inteligencia artificial para mantenernos más cerca de nuestros clientes e impulsar la reactivación económica.



49%

de nuestras ventas de productos en Colombia se realizaron por canales digitales.



Banca Personas

Acompañamos a nuestros clientes desde el inicio de la emergencia sanitaria y nos esforzamos en apoyarlos para hacer frente a la situación. Durante el año 2020 ofrecimos alivios financieros a más de 1,2 millones de clientes de la banca Personas y, en los momentos más difíciles de la crisis, a cerca del 52% de esta cartera en Colombia y el 56% de la de Centroamérica. No obstante, al cierre del año las obligaciones con alivio vigente correspondían al 10% de la cartera en Colombia y al 9% en Centroamérica.

Como parte del acompañamiento a nuestros clientes, nos aseguramos de mantener, de manera prioritaria, canales de comunicación claros y transparentes. Capacitamos en las medidas de alivio a más de 3.200 personas, entre funcionarios de la red de oficinas, fuerza comercial, líneas de servicio y asistencia, y canales de cobranza externos y de filiales.

Entendimos que en esta emergencia nuestros clientes requerían tiempo, entendimiento de su situación, cuidado y soluciones inmediatas. Por lo tanto, durante los primeros meses de la pandemia aplicamos alivios de carácter automático en los productos de la banca Personas.

Al mismo tiempo, nos encargamos de mantener la cercanía con cada uno de nuestros clientes y llevarles una voz de solidaridad y tranquilidad en medio de la incertidumbre, a través del mensaje “¡El valor de estar en casa!”, al mes de noviembre les habíamos enviado 34 millones de mensajes por diferentes canales.

Además, habilitamos nuestros canales de contacto (*www.davivienda.com*, App Davivienda, call center, medios masivos y canales de asistencia financiera) para escuchar, entender y proporcionar alternativas acordes a la situación financiera de cada cliente. En canales asistidos nos comunicamos con el apoyo de 600 funcionarios expertos en asesoría financiera, generándoles tranquilidad en las redefiniciones ofrecidas.



Fuimos **el primer banco en Colombia** en completar su oferta para la banca Personas desde los canales digitales.

Por otro lado, nos apalancamos en el proceso de transformación digital que estamos desarrollando desde hace varios años y lo aceleramos durante la coyuntura; esto nos permitió estar cerca de nuestros clientes cuando más lo necesitaron, facilitando las transacciones y la atención de sus solicitudes a través de canales virtuales, al disponer más productos y servicios al alcance de sus celulares. Así, fuimos el primer banco en Colombia en completar su oferta de productos para la banca Personas desde los canales digitales, protegiendo la salud de nuestros clientes y nuestros colaboradores durante la crisis sanitaria.





Nuestra banca Personas consolidada cerró con un saldo de **COP 56,9 billones** y un crecimiento anual de **9,4%**.

Lanzamos productos digitales que ya comienzan a estar presentes en el día a día de nuestros clientes. Ahora pueden abrir una cuenta de nómina desde la comodidad de su celular, sin necesidad de visitar una sucursal física, adquirir el carro que han anhelado a través del crédito de vehículo móvil, unificar sus deudas de créditos de libre inversión o de libranza con otros bancos y acceder a mejores condiciones mediante la compra de cartera móvil; además, podrán hacer realidad su sueño casa propia a través del crédito de vivienda, accediendo de forma amigable, sencilla y segura a cualquier canal virtual del Banco.

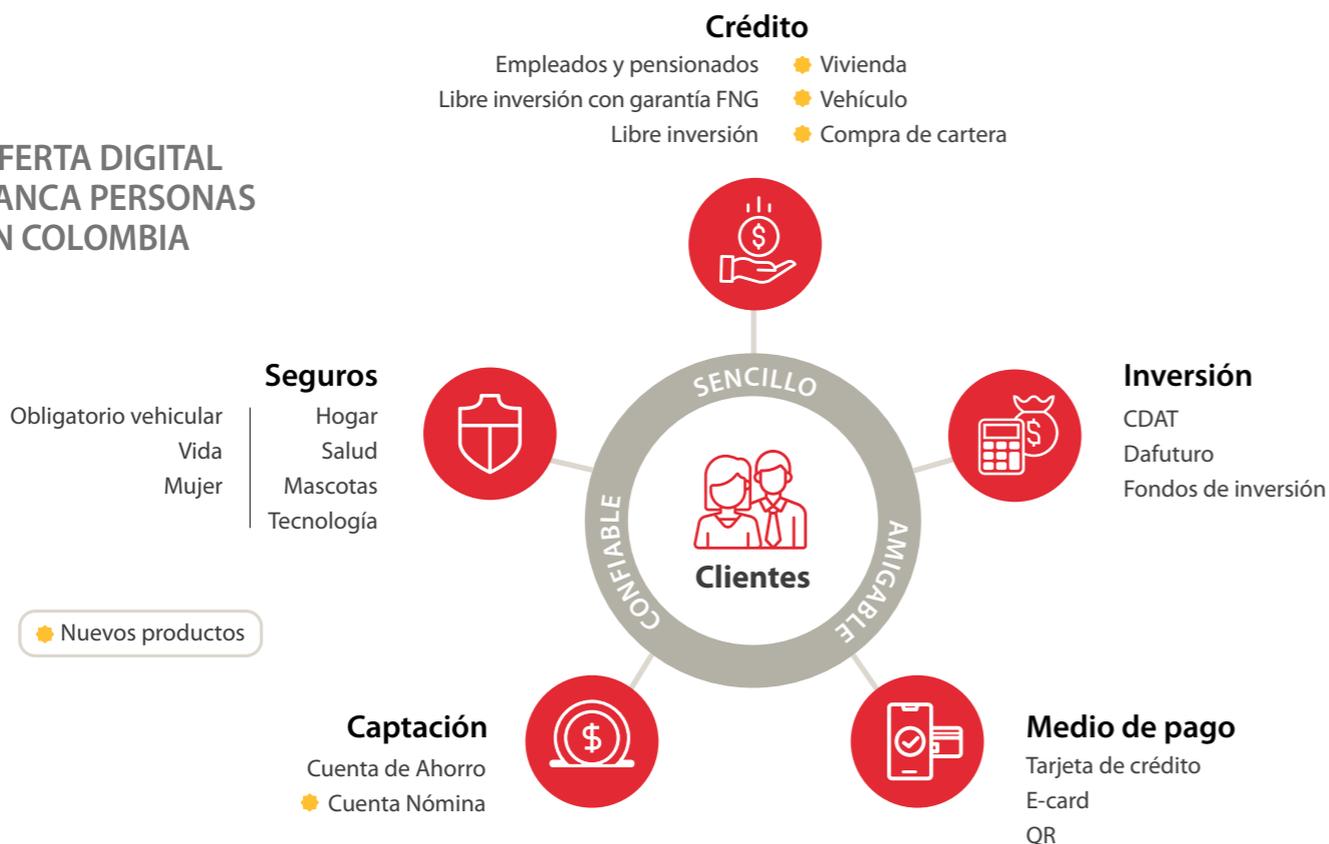
También adaptamos en tiempo récord nuestro proceso de crédito digital para ajustarlo a las necesidades de la coyuntura, lanzando el crédito móvil de libre inversión con respaldo del Fondo Nacional de Garantías, que nos permitió acompañar a más colombianos a navegar en tiempos difíciles.

- > El saldo consolidado de la banca Personas (consumo y vivienda) cerró en COP 56,9 billones¹⁰, con un crecimiento anual de 9,4%.
- > El portafolio de consumo tuvo un crecimiento anual de 7,8%, cerrando en COP 31 billones.
- > El portafolio de vivienda cerró con un saldo de COP 25,9 billones, un 11,4% superior al resultado del año anterior.

En Colombia, la banca Personas cerró con un saldo de COP 45,5 billones¹¹ y un crecimiento anual del 6,8%. En nuestras filiales internacionales¹², la banca Personas cerró con un saldo de USD 2,9 mil millones y un crecimiento anual del 6,7%.

10. Cifras NIIF.
 11. Cifras separadas de la operación de Colombia.
 12. Cifras NIIF.

OFERTA DIGITAL BANCA PERSONAS EN COLOMBIA



**LANZAMIENTOS PRODUCTOS DIGITALES DE CRÉDITO BANCA PERSONAS 2020****VIVIENDA MÓVIL**

- > Desde su celular y en 5 minutos, permite al cliente obtener aprobación hasta por COP 800 millones para compra de vivienda nueva o usada, con financiación mediante crédito hipotecario o leasing habitacional.
- > Aprobaciones por COP 2,6 billones en los 2 primeros meses del lanzamiento.

**CRÉDITO DE VEHÍCULO MÓVIL**

- > Primer banco en Colombia con una oferta 100% móvil para adquirir vehículo.
- > Desde octubre, los colombianos pueden tener un crédito con aprobación y desembolso en minutos para comprar vehículo particular nuevo o usado sin prenda en nuestros concesionarios aliados, sin necesidad de ir a la sala de ventas.
- > COP 74 mil millones en desembolsos.
- > Participación del 24% de los desembolsos totales de créditos de vehículo.

**COMPRA DE CARTERA MÓVIL**

- > Desde su celular, en 5 minutos y sin papeles, permite al cliente unificar sus deudas con distintas entidades en un solo crédito y mejorar su flujo de caja.
- > Saldo de COP 409 mil millones en 5 meses.

**COMPRA DE CARTERA LIBRANZA MÓVIL**

- > Los empleados de nuestros convenios de libranza puedan unificar sus deudas en Davivienda, de manera 100% digital y con aprobación en menos de 5 minutos, con el pago descontado directamente de su nómina.
- > Desde su lanzamiento, el 27% de los desembolsos de compra de cartera con libranza hasta COP 100 millones se han realizado por el canal móvil.

**CUENTA DE NÓMINA MÓVIL**

- > Con apertura 100% digital, permite a cualquier empleado del país recibir su salario directamente en la cuenta y acceder a nuestra oferta integral de servicios.

**PRODUCTOS DIGITALES DE CRÉDITO BANCA PERSONAS****CUENTA MÓVIL**

- 1,6 millones de cuentas, con COP 1 billón en saldo.

**CRÉDITO MÓVIL DE LIBRE INVERSIÓN**

- En 2020 representó el 8% de la cartera de consumo en Colombia.

**CRÉDITO DE LIBRANZA MÓVIL**

- 27 mil créditos desembolsados por COP 435 mil millones. Crecimiento anual del 41%.

**ADELANTO DE NÓMINA**

- 496 mil adelantos de nómina.

**TARJETA DE CRÉDITO MÓVIL**

- La colocación de tarjetas móviles aumentó 24%, que representa el 65% de las colocaciones de tarjetas de crédito.

CONSUMO

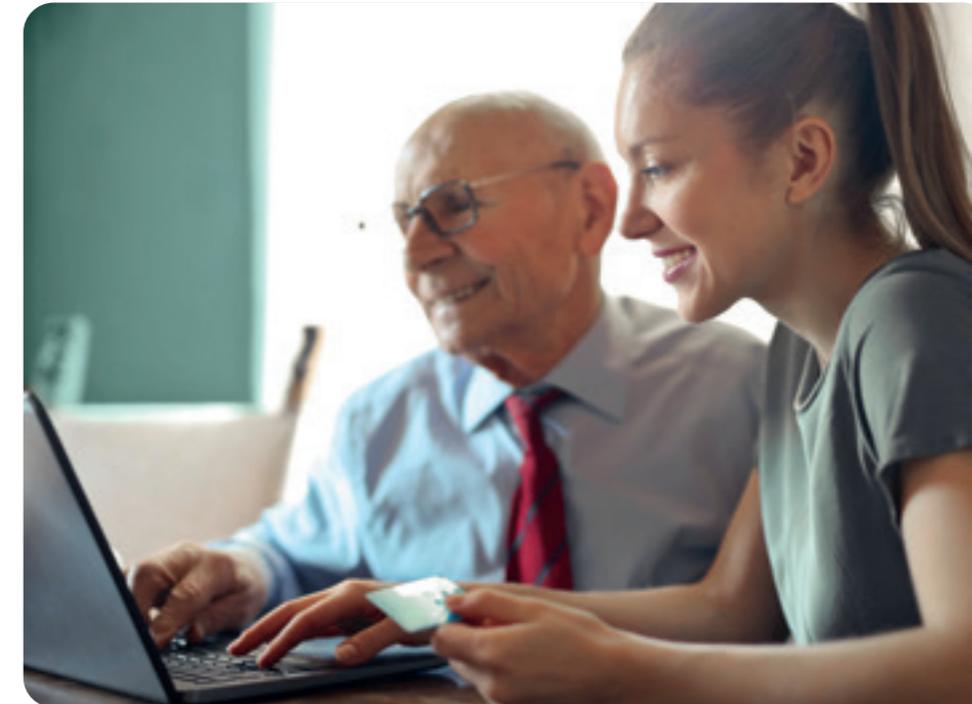
En 2020 nos esforzamos para mantenernos cerca de nuestros clientes y nos comprometimos a brindar diversas ayudas a quienes tuvieron dificultades financieras. Ofrecimos alivios a cerca de 1,1 millones de clientes, y en los momentos más difíciles de la crisis los alivios alcanzaron cerca del 54% del portafolio de consumo en Colombia y del 51% en Centroamérica.

Adicionalmente, trabajamos con celeridad para adaptar nuestro crédito móvil y hacer disponible la ayuda del Gobierno a los trabajadores independientes colombianos. Como resultado, fuimos el primer banco en Colombia en ofrecer créditos de libre inversión 100% digitales, con desembolso en 5 minutos y respaldo del Fondo Nacional de Garantías, cumpliendo las políticas del Gobierno para entregar ayudas a este segmento en medio de la pandemia. Al cierre de diciembre, habíamos entregado COP 351 mil millones en este tipo de créditos, que representaron cerca del 65% de los desembolsos del sistema.

También nos mantuvimos cerca de los pensionados, permitiéndoles acceder a los servicios financieros sin necesidad de salir de casa, facilitando la apertura de sus cuentas y entregándoles a domicilio sus tarjetas débito.

Los resultados de estas iniciativas se tradujeron en la bancarización del 100% de los pensionados que recibían su mesada por ventanilla y la emisión de más de 1.900 tarjetas débito como alternativa al talonario impreso, así como en un mayor uso de canales diferentes a las sucursales físicas para la adquisición de nuevos productos.

Para nosotros es prioridad ofrecer productos ambientalmente amigables. A través de la banca Personas, promovemos créditos para financiar la compra de vehículos particulares eléctricos e híbridos hasta por el 110% del valor del automóvil (para incluir el cargador y la instalación del punto eléctrico domiciliario); en esta iniciativa aumentamos nuestra participación de mercado al 17%, alcanzando un saldo de COP 50 mil millones al cierre del año.





En nuestro proceso de transformación digital, beneficiamos a nuestros clientes con una oferta enriquecida de productos a su alcance, al tiempo que generamos eficiencias internas en la operación. En particular, el costo de apertura digital se redujo en cerca del 90% con respecto a la manera tradicional.

Al cierre del año, nuestros productos digitales de crédito cerraron en COP 3,4 billones, con un significativo crecimiento del 73%. Este resultado representó el 13% de la cartera de consumo de Colombia en comparación con el 8% en 2019.

CAPTACIÓN DIGITAL EN COLOMBIA

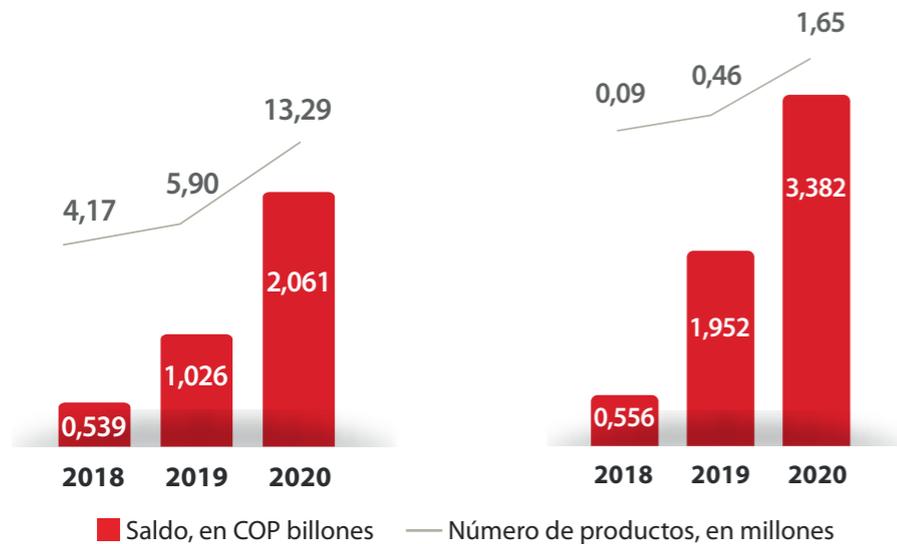
(en COP billones)

Incluye Cuenta Móvil, Cuenta de Nómina Móvil, CDAT y DaviPlata

CRÉDITOS DIGITALES EN COLOMBIA

(en COP billones)

Incluye crédito Móvil, compra de cartera Móvil, compra de cartera libranza Móvil, tarjeta de crédito Móvil, Libranza Móvil, Adelanto de Nómina, Nanocrédito y Vehículo Móvil



En particular, los productos digitales de captación alcanzaron cerca de COP 2,1 billones, con un aumento mayor al 100%, y representaron el 6,1% de cuentas de ahorro en Colombia, en contraste con el 4,0% obtenido el año precedente, evidenciando una tracción importante dentro del negocio.

El portafolio de consumo en Colombia¹³ alcanzó un saldo de COP 24,8 billones y un crecimiento del 4,5% anual. Así, nuestra participación de mercado en el segmento creció 0,4%, pasando del 15,3% en diciembre de 2019 al 15,7% en diciembre de 2020. Este crecimiento se dio principalmente en el segmento de crédito fijo, apoyado por la dinámica del producto digital.

En nuestras filiales internacionales¹⁴ el portafolio de consumo cerró con un saldo de USD¹⁵ 1.576 millones y presentó un crecimiento del 8,3%; El Salvador y Honduras aportaron en mayor medida a este crecimiento, principalmente por los segmentos de libranza, tarjeta de crédito y crédito personal.

En términos de transformación digital, durante 2020 lanzamos la cuenta de ahorro Móvil en todos los países donde tenemos presencia, siendo pioneros en El Salvador. Adicionalmente, lanzamos la “Tecla de la Casita Roja” en El Salvador y Costa Rica, y habilitamos el cobro virtual de remesas.

13. Cifras separadas de la operación de Colombia.

14. Cifras NIIF.

15. USD: Dólares de los Estados Unidos de América.

Nuestros créditos digitales representaron el **13% de la cartera de consumo de Colombia.**



Duplicamos el saldo de nuestra captación digital.



VIVIENDA

Como banco líder en la financiación de vivienda en Colombia, nos comprometimos a brindar alivios financieros a nuestros clientes, ayudándoles a conservar su patrimonio: ofrecimos ayudas a más de 152 mil clientes y alivios de hasta del 53% del portafolio de vivienda en Colombia y cerca del 61% en Centroamérica.

A finales del año realizamos nuestra Feria de Vivienda en Colombia por canales virtuales; que, junto con la dinámica del sistema, nos permitió desembolsar 35 mil créditos de vivienda en 2020.

También trabajamos con la Constructora Bolívar y la Fiduciaria Davivienda para generar sinergias que nos permitieran ofrecer a nuestros clientes experiencias virtuales de compra de vivienda, haciendo este proceso más sencillo y confiable.

Lanzamos la aprobación digital para crédito de vivienda y otorgamos créditos por este canal a cerca de 17 mil clientes por más de COP 2 billones.

En 2020 alcanzamos COP 20,7 billones de saldo de cartera propia en Colombia, un 9,8% superior al reportado en 2019, que representó una participación del 25,2% en el sistema¹⁶.

En nuestras filiales internacionales, el portafolio de vivienda tuvo un crecimiento del 4,9%; El Salvador y Panamá aportaron en mayor medida a este crecimiento. Así, cerramos el año con un portafolio cercano a USD 1.400 millones en Centroamérica.

Asimismo, aprobamos más de COP 286 mil millones para los colombianos que, viviendo en el exterior, quisieron comprar casa en el país para su retorno, para inversión o para mejorar la calidad de vida de sus familias. Con el apoyo de una red ampliada de 21 *brokers* internacionales, les ofrecimos acompañamiento completo durante todo el proceso de crédito.

Lanzamos la **aprobación digital para crédito de vivienda** y otorgamos créditos por este canal a cerca de 17 mil clientes.

Vivienda de interés social

Esta cartera alcanzó COP 6,2 billones al cierre de diciembre, con un crecimiento anual del 9,2%. A lo largo del año participamos activamente en los programas del Gobierno colombiano, apoyando el sueño de casa propia de cerca de 14 mil hogares en el rango VIS, con desembolsos por COP 1 billón.

Leasing habitacional

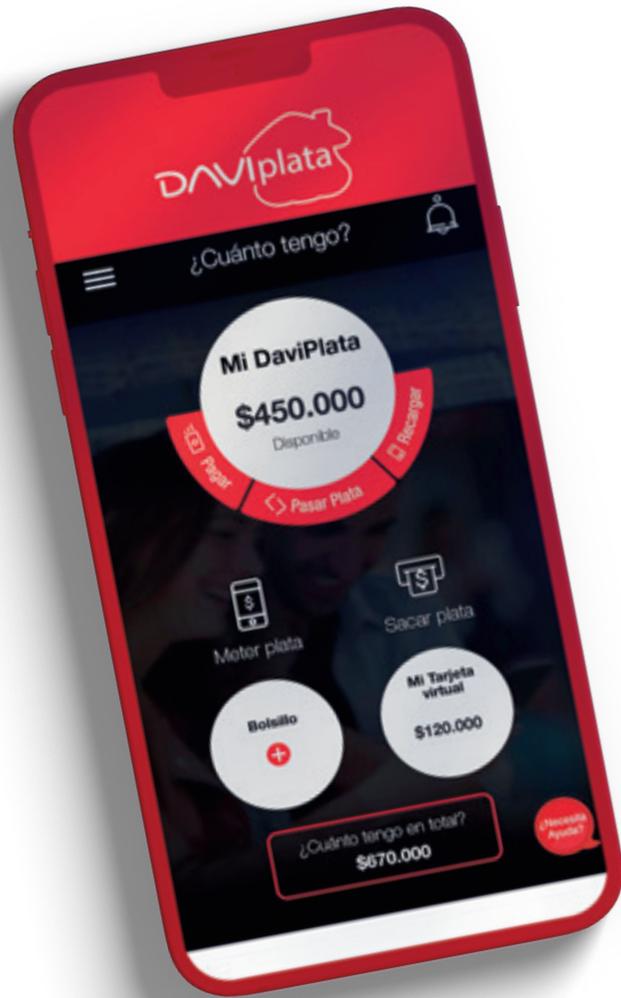
Este segmento tuvo un crecimiento anual del 8,0%, con un saldo de COP 10,9 billones. Los desembolsos que realizamos durante el año por COP 2,3 billones beneficiaron a cerca de 8 mil hogares en la materialización de sus metas de adquirir vivienda propia.

Vivienda tradicional

En el segmento mayor a VIS, el saldo totalizó COP 3,7 billones al cierre de 2020, con un crecimiento anual del 15,9%. Durante el año desembolsamos COP 1,1 billones aproximadamente, acompañando con financiación a más hogares en su proyecto de techo propio.



16. Cifras de participaciones a diciembre de 2020. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.



DaviPlata

En 2020 continuamos consolidando nuestro Banco Nativo Digital para llegar a más personas, contribuir con la disminución del uso del efectivo y apoyar la reactivación económica en medio de la coyuntura.

Llegamos a 5,5 millones de clientes más durante este año, cerrando en 11,6 millones en nuestra plataforma en Colombia, cubriendo todos los rincones del país y llegando a todos los segmentos de la población, en especial al de inclusión financiera, en el que bancarizamos hasta el día de hoy a cerca de 4,2 millones de personas que nunca habían contado con un producto financiero

Desde hace varios años, DaviPlata ha sido un aliado del Gobierno colombiano para la dispersión de subsidios. Dadas las circunstancias excepcionales que se generaron a raíz del covid-19, DaviPlata acercó el Gobierno y las autoridades locales a millones de familias afectadas, mediante la distribución de subsidios y la devolución del Iva. En medio de las restricciones de movilidad, dispersamos oportunamente COP 4 billones a más de 4,5 millones de personas en Colombia, evitando desplazamientos y aglomeraciones que pudieran afectar su salud.

De esta manera, nos mantuvimos como el aliado más importante del Gobierno: llegamos a más de 1.100 municipios a lo largo y ancho del territorio y realizamos más de 19,3 millones de pagos correspondientes a 4 programas nacionales y 16 locales.

Durante 2020 se realizaron cerca de 735 millones de transacciones monetarias y no monetarias a través de DaviPlata, 4,3 veces las transacciones hechas en el año precedente, y duplicamos el número de tarjetas e-card DaviPlata, alcanzando 1,2 millones de estas al cierre de diciembre; de esta manera permitimos que más colombianos accedieran al comercio virtual. A su vez, el saldo de depósitos alcanzó COP 521 mil millones, 3,4 veces el obtenido en 2019, y los ingresos transaccionales alcanzaron cerca de COP 76 mil millones, con un importante incremento mayor al 200%.

DaviPlata, aliado estratégico del Gobierno colombiano, participando con el 68% de la distribución de subsidios.



11,6 millones

Clientes en nuestra plataforma en Colombia.
735 millones de transacciones.



Parte de nuestra gestión en el año se centró en fortalecer la aceptación de DaviPlata como medio de pago, hasta alcanzar el 100% de aceptación en plataformas de comercio electrónico nacionales e internacionales, reafirmando nuestra visión pionera de un mundo sin efectivo que promovemos desde 2011, cuando lanzamos la plataforma en Colombia.

De manera paralela, trabajamos para fortalecer nuestra gestión de riesgos a través de la implementación de procesos de autenticación biométrica (reconocimiento facial y reconocimiento de huella dactilar), que brindan mayor seguridad y mejoran la experiencia del usuario.

Por otra parte, continuamos buscando aliados estratégicos y expandiendo nuestra habilidad de ser un *open bank* para conectarnos con diferentes ecosistemas, poniendo DaviPlata a disposición de todos y en cualquier lugar, e integrando soluciones innovadoras en una sola plataforma. Tenemos alianzas con la SuperApp Rappi y nos conectamos con la primera ciudad inteligente.

Aliados con Rappi, llegamos a los colombianos con decenas de miles de comercios conectados, entre nacionales e internacionales, en los que realizaron más de medio billón de compras.

Nos aliamos con el Metro de Medellín para crear un ecosistema de ciudad a través de la app Cívica. Esta alianza significa la creación de un modelo único en el que los ciudadanos pueden desplazarse en la ciudad y la región, planificando y pagando sus viajes con facilidad.

Nos aliamos con Bavaria para ofrecer a los tenderos soluciones de medio de pago a través de DaviPlata y de crédito a través de Davivienda. Diseñamos un modelo de crédito apoyado en inteligencia artificial que nos permite apoyar sus necesidades de capital de trabajo y liquidez, dándoles la posibilidad de reactivar sus negocios a través de un crédito 100% digital, disponible 24 horas, que solicitan y reciben en solo 5 minutos desde su celular, y que además puede ser garantizado por el Fondo Nacional de Garantías.



DaviPlata: alianzas con Rappi, Metro de Medellín, Bavaria, Postobón, Fenalco, Artesanías de Colombia y otras.

También realizamos alianzas con otras empresas de consumo masivo como Postobón, convirtiendo a Davivienda en aliado financiero para la implementación de un App para tenderos. En esta iniciativa se unieron más de 16 grandes empresas del país para brindarle a este gremio mayores oportunidades y alternativas de negocio.





Recognising Challengers and Disruptors

DaviPlata: mejor oferta de dinero móvil, mejor billetera electrónica y solución de pago de mayor crecimiento en Colombia, en los Future Digital Awards.

Igualmente, sellamos alianzas con agremiaciones como Fenalco, quienes son la puerta de entrada para llegar a los negocios de barrio, ofreciéndoles DaviPlata y el código QR como nuevos medios de pago, aportando así a la reactivación de la economía de este sector y de las comunidades donde tiene presencia.

En el marco de esta estrategia, construimos un modelo en sinergia con las bancas Agro y Territorial para bancarizar a personas y comercios, llegando a más de 40 municipios lejanos de Colombia con alternativas a la medida de las necesidades de este sector de la economía

En el municipio de Usiacurí, Atlántico, continuamos apoyando a los artesanos, brindándoles oportunidades para explotar los mercados nacional e internacional a través de canales virtuales. Adicionalmente, hicimos una alianza con Artesanías de Colombia para apoyar a otros 2 municipios con vocación artesanal: Sibundoy, en Nariño, y Guacamayas, en Boyacá.

Con DaviPlata acompañamos el rediseño de la estrategia Cultivarte para llegar a más familias de forma digital, estimulando la educación financiera, impulsando la reducción del uso del efectivo en pro de mejorar los estándares de bioseguridad y promocionando el código QR y otras soluciones virtuales como medios de pago en plazas de mercado, iglesias y en el parque de diversiones Mundo Aventura, en Bogotá.

En 2020, nuestra plataforma tuvo importantes reconocimientos internacionales que nos estimulan para seguir avanzando en soluciones digitales que promuevan el desarrollo y el bienestar de la sociedad:

- > Mejor oferta de dinero móvil, mejor billetera electrónica y solución de pago de mayor crecimiento en Colombia, en el marco de los Future Digital Awards.
- > En los Global Banking & Finance Awards¹⁷ fuimos reconocidos por estar a la vanguardia de la innovación, aportar significativamente a la inclusión financiera en el país y generar impacto positivo en la sociedad.
- > Fuimos reconocidos por Interlat, en desarrollo de LatamDigital, como mejor solución de transformación digital.

Entre tanto, trabajamos en el fortalecimiento integral de la unidad de negocio DaviPlata, atrayendo al mejor talento para robustecer esta plataforma, tanto en tecnología como en organización y capacidad operacional, de cara a los retos que afrontaremos en el futuro cercano.

DAVIPLATA EL SALVADOR

En El Salvador continuamos fortaleciendo a DaviPlata: finalizamos el año con 72 mil clientes y un crecimiento del 126% frente a 2019. En depósitos cerramos con un saldo de USD 566 mil y un crecimiento del 332%.

17. Reconocimientos otorgados a importantes bancos como Bank of America, Wells Fargo y Bank of China, y a empresas disruptivas de talla mundial como Google, Amazon e IBM.



Banca Empresas

Durante el año 2020 enfocamos una parte importante de nuestros esfuerzos a apoyar a las empresas con mecanismos que les permitieran afrontar la emergencia económica generada como consecuencia de las medidas urgentes impuestas por la emergencia sanitaria: desde el otorgamiento de prórrogas y períodos de gracia, hasta la renegociación de obligaciones para adaptar sus condiciones a la nueva realidad económica.

Ofrecimos alivios a más de 10 mil empresas: en los momentos de mayor dificultad, cerca del 18% de la cartera comercial en Colombia y del 36% de nuestra cartera comercial en Centroamérica obtuvieron alivios. No obstante, al cierre del año las obligaciones con alivio vigente correspondían a cerca del 3% de esta cartera en Colombia y alrededor del 24% en Centroamérica.

Nos enfocamos en otorgar a nuestros clientes de la banca Empresas asesoría y acompañamiento personalizados, evaluando en cada caso su situación, de manera que pudiéramos ofrecerles la solución más conveniente y oportuna, de acuerdo con sus necesidades, posibilidades y tamaño.

Con el fin de acompañar a los empresarios en su proceso de reactivación, implementamos estrategias para colocar recursos frescos que les facilitaran retomar su actividad productiva y mantener su posición de liquidez. Para ello nos apoyamos en las líneas de crédito dispuestas por el Gobierno colombiano a través del Fondo Nacional de Garantías y los llamados “bancos de segundo piso”, Bancoldex, Findeter y Finagro, que nos permitieron ofrecer mejores condiciones a nuestros clientes. Atendimos cerca de 48 mil clientes en Colombia con desembolsos por más de COP 2,3 billones para capital de trabajo y pago de nómina para pymes, medianos productores, sectores afectados y trabajadores independientes.

En los momentos de mayor dificultad, **el 18% de nuestra cartera comercial en Colombia y el 36% en Centroamérica obtuvieron alivios.**



Apoyamos a 48 mil clientes pyme, sectores afectados y trabajadores independientes con desembolsos por COP 2,3 billones.

**DESEMBOLSOS A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE REACTIVACIÓN EN COLOMBIA**

(cupos y desembolsos en COP miles de millones)

DAVIVIENDA

PROGRAMA	CUPO (COP)	DESEMBOLSADO (COP)	DISPONIBLE	DESEMBOLSADO (COP)	CANTIDAD DE DESEMBOLSOS	PARTICIPACIÓN
Fondo Nacional de Garantías - Unidos por Colombia*	25.566	11.580	55%	1.448	45.495	12%
Bancóldex - "Responde" y otros	1.819	1.446	21%	402	1.393	28%
Finagro - Colombia Agro Produce	50**	572***	0%	86***	686	15%
Findeter	1.270	985	22%	388	166	40%
Total	28.705	14.583	49%	2.324	47.740	16%

* Incluye desembolsos a personas naturales a través de la línea de independientes.

** Cupo de subsidio a la tasa de interés.

*** Valor de los desembolsos que accedieron a subsidio de la tasa de interés.

Con estos resultados, fuimos uno de los bancos líderes en el uso de estas líneas. En Bancoldex, por ejemplo, fuimos el No. 1 en colocación de recursos de las líneas especiales "Responde", diseñadas para atender las necesidades de diversas regiones, y participamos con el 28% de las colocaciones. En Findeter acompañamos a nuestros clientes privados y públicos en grandes proyectos de desarrollo territorial, como educación, infraestructura de transporte, agua y saneamiento básico, con desembolsos superiores a COP 380 mil millones y una participación del 40%.

Nuestra cartera comercial consolidada, que representó el 47% de la cartera bruta del Banco, cerró con un saldo de COP 49,7 billones y un crecimiento anual del 9,6%.

En Colombia, la banca Empresas cerró con un saldo de COP 37,7 billones¹⁸ y un crecimiento anual del 12,3%; nuestra participación de mercado a diciembre de 2020 era de 13,6%, que representa un aumento de 1 punto porcentual con relación a diciembre de 2019. En nuestras filiales internacionales la banca Empresas cerró con un saldo de USD 3.675 millones¹⁹ y un crecimiento anual del 3%.

18. Cifras separadas de la operación en Colombia. 19. Cifras bajo contabilidad NIIF.

Participamos activamente en el **apoyo a las empresas** a través de las diferentes **líneas de crédito** para reactivación en Colombia.

**9,6%**

En crecimiento de la cartera comercial consolidada. Un saldo de cartera bruta de COP 49,7 billones.



Financiamos proyectos con beneficio ambiental, y de mitigación y adaptación al cambio climático, por **COP 1 billón** en saldos de cartera.



Durante la coyuntura sanitaria y económica, continuamos comprometidos con el objetivo de fomentar la protección y la adecuada gestión del medio ambiente, financiando proyectos para el fortalecimiento institucional, protección de ecosistemas estratégicos, proyectos de energías renovables, programas de protección, restauración y manejo de cuencas y fuentes de recurso hídrico, y programas de desarrollo territorial. En conjunto, estas acciones han apoyado en gran medida el desarrollo ambientalmente sostenible de nuestro país, contribuyendo a la conservación, restauración y uso sostenible de nuestros recursos naturales.

Así, en 2020 financiamos proyectos con beneficio ambiental, y de mitigación y adaptación al cambio climático por COP 1 billón en saldos de cartera, con un crecimiento anual del 21%.

Seguimos siendo un aliado del Gobierno en la realización de proyectos y planes de desarrollo que aportan a la calidad de vida de las personas y apoyan la gestión territorial. En el año participamos en la financiación de la

ampliación de plantas de cogeneración de energía y la construcción de plantas de acueducto en varios municipios de Cundinamarca, Antioquia y Boyacá, en beneficio de las comunidades rurales y urbanas.

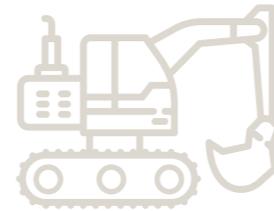
En el frente digital, pusimos a disposición de nuestros clientes la posibilidad de vincularse digitalmente, logrando que el 17% de los nuevos clientes lo hicieran de esta manera.

Por su parte, la venta de portales digitales registró un avance significativo, con el 41% de estas siendo realizadas en las plataformas digitales.

Atendimos las necesidades de crédito de nuestros clientes mipyme mediante Credipyme Digital, un nuevo producto para facilitar la solicitud de crédito y responder con mayor agilidad.

Continuaremos complementando nuestra oferta digital para los clientes de la banca empresas, abarcando los frentes de captación, crédito, seguro e inversiones.





**COP 23,9
billones**
Saldo de cartera
corporativa
en Colombia.
Aumento
del **17,5%**
en el año.

SEGMENTO CORPORATIVO Y EMPRESARIAL

Nuestra cartera corporativa en Colombia cerró con un saldo de COP 23,9 billones y un aumento del 17,5% en el año, mientras la cartera empresarial creció el 11,7%, para cerrar en COP 2,9 billones.

Infraestructura

Aunque el confinamiento obligatorio generó algunos retos para el sector de infraestructura, este fue clave en la reactivación económica debido a su rol contracíclico y su aporte en generación de empleo y demanda

En Colombia, apoyamos iniciativas relevantes del sector energético; participamos en proyectos de generación y transmisión de energía convencional y no convencional, en conjunto con la IFC²⁰ y la FDN²¹; también continuamos aportando a la construcción de vías en el país, apoyando proyectos 4G²², iniciativas privadas y vías urbanas, así como proyectos de puertos y aeropuertos.

En los próximos años seguiremos contemplando nuestra participación en proyectos de generación y transmisión de energía, incluida la energía renovable y la no convencional, además de vías, aeropuertos e infraestructura social, indispensables para dinamizar la economía.

20. IFC: International Finance Corporation, institución del Banco Mundial presente en 184 países.

21. FDN: Financiera de Desarrollo Nacional S.A., institución colombiana creada en 2011, promueve la participación de las empresas privadas en la financiación de proyectos de infraestructura de gran envergadura.

22. 4G: Cuarta generación de concesiones viales, programa del Gobierno para la construcción y operación por concesión de más de 8 mil km de carreteras en Colombia.



SEGMENTO CONSTRUCTOR

En 2020 cerramos con COP 4,5 billones en saldos de cartera, lo que representa una reducción del 1,9% con referencia al año anterior. En desembolsos, alcanzamos cerca de COP 2,5 billones, de los cuales la tercera parte correspondió a proyectos destinados a VIS²³.

Durante el año ratificamos nuestro compromiso con la financiación de proyectos sostenibles iniciado con la emisión del Bono Verde, promoviendo entre nuestros constructores los proyectos con certificación de construcción sostenible como LEED²⁴ y EDGE²⁵, financiación que ascendió a COP 672 mil millones, de los cuales COP 433 mil millones corresponden al Bono Verde.

En 2020 continuamos buscando certificar proyectos EDGE en acompañamiento de la IFC, con los cuales facilitamos el acceso a más viviendas verdes para las familias colombianas y optimizamos el uso de nuestros recursos naturales con edificaciones que minimicen su impacto ambiental.

Asimismo, continuaremos realizando esfuerzos y reforzando políticas, procedimientos y capacidades para identificar oportunidades de negocio y seguir ofreciendo productos destinados a la construcción sostenible.

23. VIS: Vivienda de interés social. En Colombia, son viviendas nuevas urbanas cuyo valor no exceda los 135 smmlv (salarios mínimos mensuales legales vigentes, equivalentes a COP 118,5 millones en 2020).

24. LEED® (Leadership in Energy & Environmental Design) es una certificación de construcciones ambientalmente sustentables creada por el Consejo Estadounidense de Construcción Sustentable.

25. EDGE® (Excellent in Design for Greater Efficiency) es una aplicación de software, una norma y un sistema de certificación internacional de construcción sustentable creada por la IFC.

ALGUNOS PROYECTOS FINANCIADOS POR DAVIVIENDA EN COLOMBIA, 2020

> Olmo Veramonte
Constructora Bolívar S.A.
BOGOTÁ



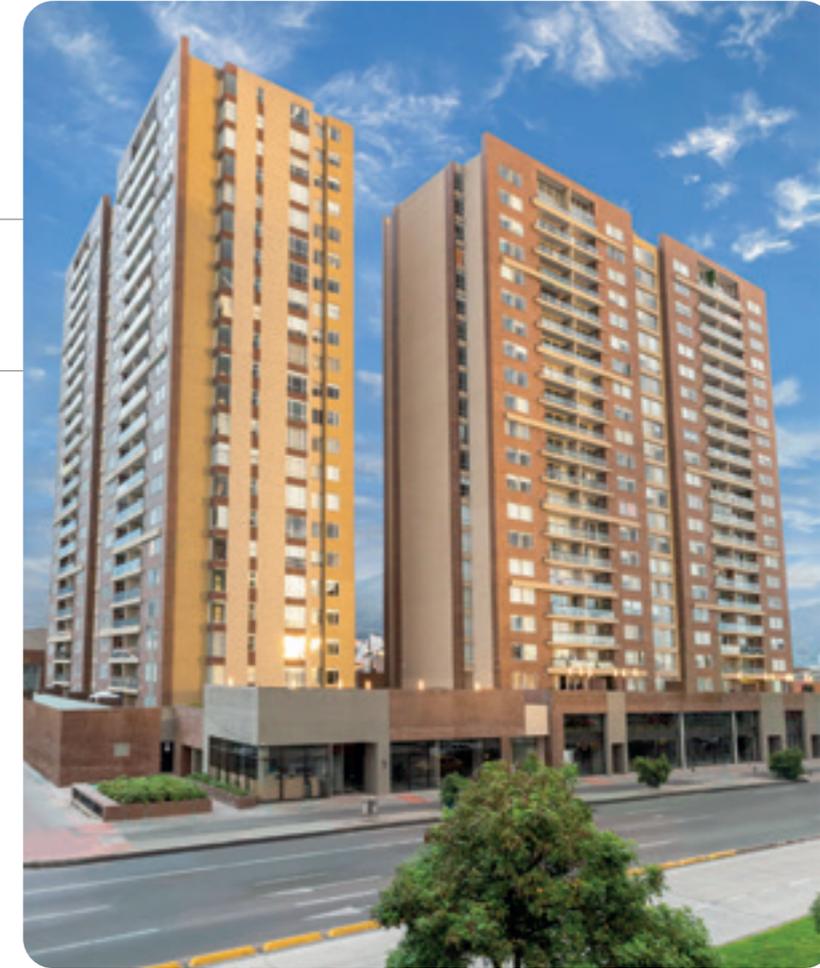


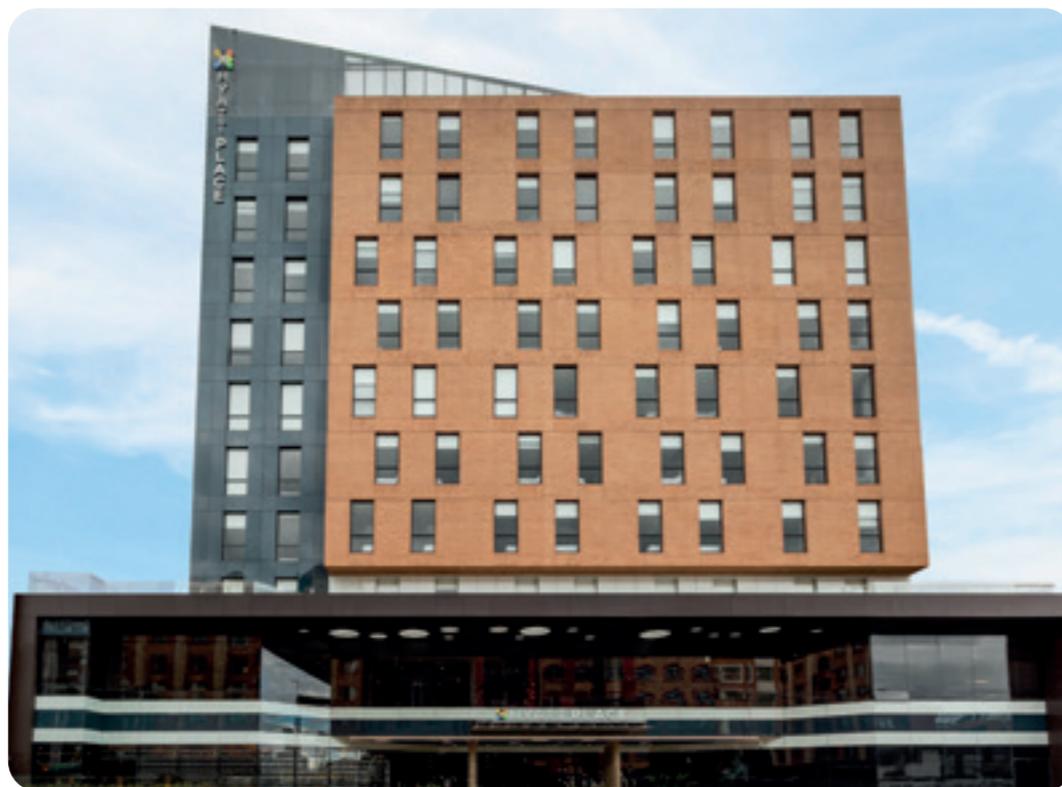
> Céntrica
Ingeurbe S.A.S.
BOGOTÁ

> La Colina - La Felicidad (VIS)
Constructora Colpatria S.A.
BOGOTÁ



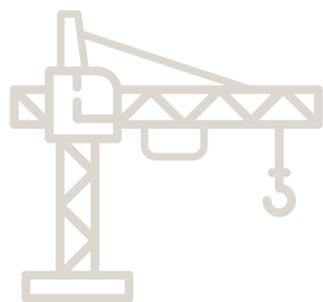
> Salamanca
Amarilo S.A.
BOGOTÁ





> Hyatt Place (Diferente de vivienda)
Constructora Capital Bogotá S.A.S.
BOGOTÁ

> Canelo Novaterra (VIS)
Constructora Capital Bogotá S.A.S.
MOSQUERA



Promovemos entre nuestros constructores los proyectos con **certificación de construcción sostenible como LEED y EDGE.**



> Oceana
Londoño Gómez S.A.S.
MEDELLÍN



> Ciprés de Bella Suiza
Constructora Berlín S.A.S.
MANIZALES



> Novacentro
DOS Constructores S.A.S.
PASTO



> Las Margaritas (VIS)
Zarcol S.A.S.
RIOHACHA

> Urbanización Los Rosales (VIS)
Proyectar Urbano Ltda.
LA ZULIA, NORTE DE SANTANDER



> Ciprés (VIS -Línea Verde)
León Aguilera S.A.
NEIVA





SEGMENTO PYME

En línea con nuestro compromiso de hacer frente a la afectación de las pymes con motivo de la coyuntura, atendimos más de 70 mil medianas y pequeñas empresas, para finalizar el año con una cartera de COP 6,4 billones y un crecimiento del 5,8% en el año.

Asimismo, brindamos apoyo a los mecanismos diseñados por el Gobierno para mantener el empleo formal. Participamos en la dispersión de recursos del programa PAEF²⁶, entregando subsidios de nómina a cerca de 108 mil empresas, que beneficiaron a alrededor de 2,3 millones de empleados. Del total de recursos entregados por este programa, nuestra participación fue del 20%.

Continuamos aportando herramientas de crecimiento para nuestras pymes desde la plataforma Py+, con una oferta de contenidos amigables de *e-learning* como webinars, tutoriales y artículos de *e-commerce*.

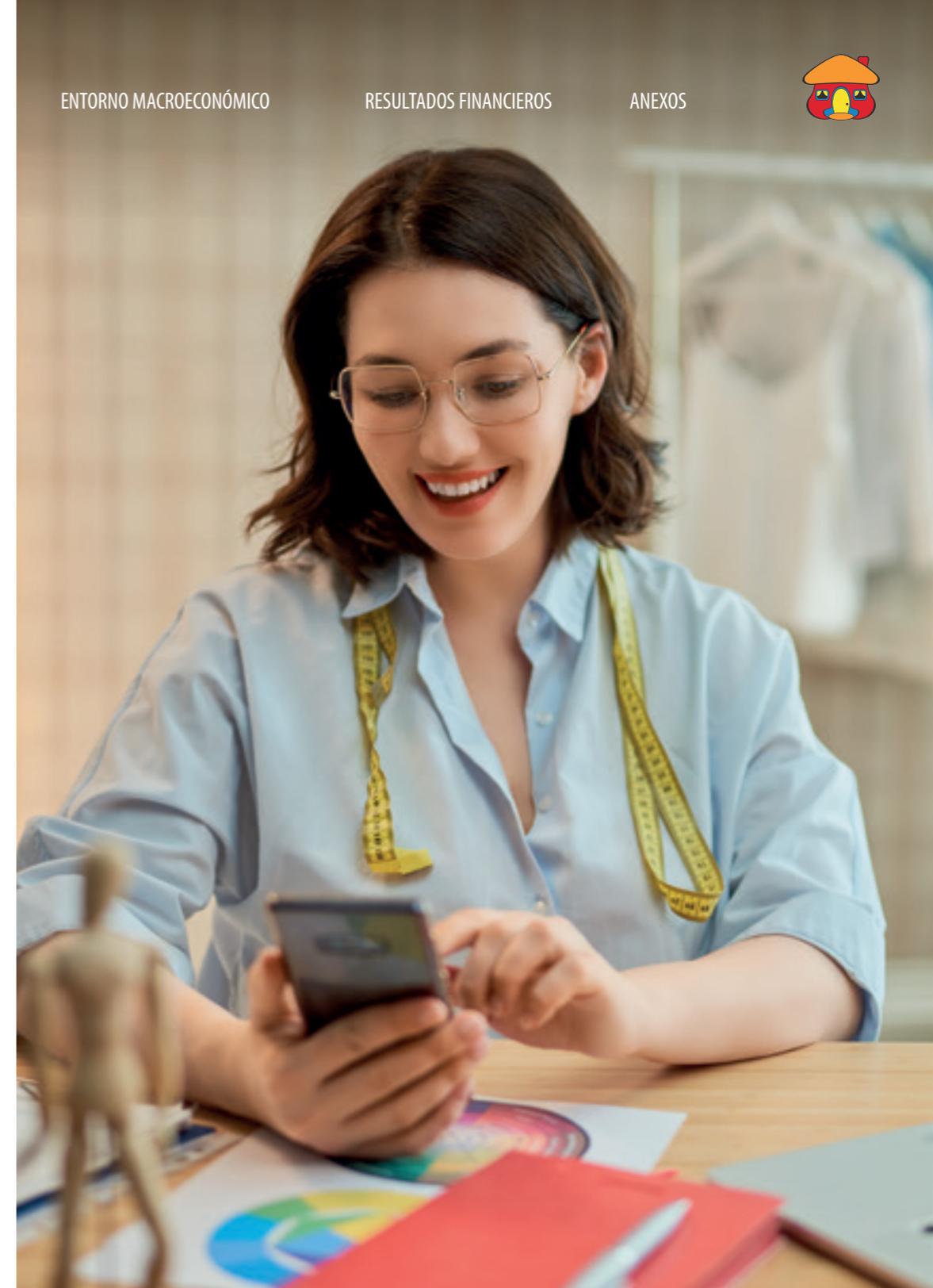
En el marco de nuestra gestión sostenible continuamos la estrategia Pyme Mujer, apalancada por los recursos que hemos obtenido de instituciones extranjeras y multilaterales, del Bono Social de Género y otros recursos propios, con un portafolio de productos y servicios no solo financieros para las pymes lideradas por mujeres, contribuyendo al crecimiento y la consolidación de sus negocios.

En medio de los desafíos que presentó el año, consolidamos nuestra posición como el tercer banco del país en apoyar a las pequeñas y medianas empresas, con una participación cercana al 12,0%. Estos resultados nos estimulan a seguir implementando procesos más ágiles, aprovechando nuestra fortaleza digital para poner a disposición de nuestros clientes más productos y servicios que faciliten su recuperación, crecimiento y consolidación.

26. PAEF: Programa de Apoyo al Empleo Formal, iniciativa del Gobierno colombiano.

Seguimos
trabajando para
ser el Banco
de las pymes.
En Colombia, esta
cartera tuvo un
**crecimiento
anual de 5,8%.**

Apalancamos
nuestra estrategia
Pyme Mujer a través
de recursos obtenidos
con multilaterales y del
bono social de género.





Nuestra cartera agropecuaria tuvo un **incremento del 6,5%** con respecto al año anterior y cerró con un **saldo de COP 4,4 billones**.

AGRO

El año 2020 también fue atípico y difícil para el sector agropecuario que, no obstante, respondió sosteniendo la despensa alimentaria del país. Nuestra cartera agropecuaria tuvo un incremento del 6,5% con respecto al año anterior, cerrando con un saldo de COP 4,4 billones.

En 2020 entregamos oportunos alivios financieros gracias al apoyo de nuestra fuerza comercial especializada en el sector agropecuario y a los nuevos procesos que implementamos de frente a la pandemia.

Adicionalmente, por medio de las líneas especiales de crédito Colombia Agro Produce y Emergencia Económica en Campo No Para, lanzadas por el Ministerio de Agricultura a través de Finagro, apoyamos con desembolsos por cerca de COP 47 mil millones a más clientes de este sector.

También dispusimos el acceso a la garantía DFC²⁷, con un cupo de USD 6,5 millones, para que los clientes del sector agropecuario accedieran a créditos en condiciones más favorables cuando las garantías normales fueran insuficientes ante los estudios de crédito.

Con el apoyo de USAID²⁸, pudimos continuar el despliegue y la metodología de cadena de valor que nos permitió llegar de manera masiva a más de mil clientes con cupos superiores a COP 19 mil millones.

En 2021 continuaremos apoyando la reactivación económica del país, movilizandoo estrategias y haciendo uso de la tecnología para llegar a más clientes del sector agropecuario con créditos en condiciones de fomento.

27. DFC: U.S. International Development Finance Corporation, es el banco de desarrollo de los Estados Unidos, que se asocia con el sector privado para financiar soluciones a los desafíos más críticos que enfrenta el mundo en desarrollo.

28. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.



Banca Patrimonial

2020 fue un año de alta volatilidad e incertidumbre en los mercados financieros; no obstante, registramos un balance positivo de COP 67,7 billones de activos bajo administración, COP 7,4 billones más que en 2019, lo que significa un crecimiento de 12,3%.

Nuestra gestión se enfocó en proteger el patrimonio de nuestros clientes con acciones encaminadas a mitigar los efectos de la desvalorización generalizada de los mercados y la creación de nuevas alternativas de inversión para aprovechar dichas volatilidades en favor de ellos. Adicionalmente, esta coyuntura nos retó a cambiar la forma de comunicarnos con nuestros clientes y aceleró nuestro proceso de transformación digital. Tuvimos mayor presencia en canales que en otro momento fueron complementarios a la atención presencial y nos aseguramos de mantener una comunicación permanente y cercana con nuestros clientes, brindándoles la información precisa y oportuna que permitió proteger y gestionar positivamente su patrimonio.

En este sentido, incrementamos nuestra participación en eventos remotos en vivo a través de plataformas digitales como YouTube, y aumentamos el alcance de nuestros informes de coyuntura económica y de las charlas con expertos de distintos sectores de la economía, superando las 66 mil horas de contenido reproducido en línea.

Así, superamos nuestra participación de mercado e incrementamos en solo 4 meses el número de clientes y los activos bajo administración. Para el final de 2020, aumentamos nuestra participación de mercado en fondos de inversión colectiva en 1,3%,

cerrando el año en 13,9%, con COP 13,9 billones de activos bajo administración frente a COP 10,5 billones de 2019 y un crecimiento anual de 32,3%.

Para conseguirlo, fue fundamental acelerar nuestro proceso de transformación digital, que permitió que las aperturas virtuales de productos de inversión pasaran de representar el 24% de las ventas en 2019 al 50% en 2020. Asimismo, ampliamos las funcionalidades transaccionales a través de los canales digitales, logrando que más del 60% de estas se realizaran de forma virtual, desde la comodidad del celular.

Estamos convencidos de la importancia de los mercados de capitales para que las personas puedan invertir pensando en su bienestar y prosperidad. Por ello trabajamos para disminuir el valor de las comisiones de administración de nuestros principales fondos de inversión, impactando positivamente al 11% de nuestros clientes y acercándonos a la meta de democratizar el acceso a las inversiones y al mercado de capitales. Asimismo, creamos la experiencia "Inversión para cumplir sus objetivos", donde nos enfocamos en los sueños del cliente y en la forma como lo acompañaremos a alcanzarlos a través de la asesoría en inversiones.



COP 67,7 billones

Activos bajo administración.
Crecimiento anual de **12,3%**





Las aperturas virtuales de productos de inversión pasaron de representar el 24% de las ventas en 2019 al 50% en 2020.

Por último, a mediados de 2020 se aprobó el intercambio de información entre Panamá y Colombia en el marco del Estándar Común de Reporte (CRS) de la OCDE²⁹. A raíz de este acuerdo y de la Normalización Tributaria, se generó una salida de recursos en Davivienda Panamá; gracias a nuestra oferta de valor fortalecida y a la gestión realizada en este frente, se derivaron dichos recursos a los productos de la banca Patrimonial en Colombia, demostrando nuestra capacidad de retención y de resiliencia a los cambios.

Para nuestros clientes empresariales, en 2021 buscaremos entregar nuevas funcionalidades digitales y más servicios que les permitan administrar su tesorería y manejar sus necesidades de liquidez; entre estos, los traslados a otros bancos y la dispersión de pagos a terceros. Igualmente, implementaremos la nueva normatividad que regula el negocio de asesoría en inversiones y de administración de los fondos voluntarios de pensiones, para mantenernos alineados con las mejores prácticas y estándares legales.



29. OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, organización internacional cuyo objetivo es promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas.



Banca Internacional

En 2020 seguimos avanzando en nuestros modelos de operación y servicios comunes, así como en modelos de gestión por procesos y proyectos, compartiendo las mejores prácticas corporativas que hemos aprendido.

En la coyuntura del año apoyamos a los clientes que presentaron mayores dificultades. Durante la primera ola de programas, nuestras filiales crearon nuevos procesos en muy corto tiempo para facilitar el contacto con cada cliente; asimismo, nuestros equipos de riesgo y cobranza contribuyeron a materializar una oferta masiva de alivios y prórrogas a más de 214 mil clientes, entre personas naturales y empresas, que representaron saldos de cartera por USD 2.670 millones.

Hacia el mes de junio, en desarrollo de la segunda etapa de los programas de apoyo y acompañamiento, la mayoría de nuestros clientes había podido regularizar sus pagos; y, a aquellos que continuaban afectados económicamente, les ofrecimos soluciones de pago ajustadas a cada caso. Al final del año, el 17% de nuestra cartera internacional tenía alguna alternativa de solución vigente.

No obstante las restricciones de movilidad derivadas de la pandemia, en tiempo récord logramos mantener la continuidad de la operación ofreciendo facilidades para nuestros clientes, como nuevas soluciones de crédito y depósitos.

Asimismo, aceleramos nuestro proceso de transformación digital y lanzamos la cuenta Móvil, alcanzando 46 mil cuentas abiertas. También la “tecla de la Casita Roja” en los celulares contribuyó a transformar la manera de transferir dinero en cualquier momento sin necesidad de ingresar al App. Particularmente, en El Salvador lanzamos el primer crédito 100% móvil del país, con desembolsos por USD 10 millones y continuamos creciendo.



Extendimos alivios y prórrogas a **más de 214 mil clientes**, que representaron saldos de cartera por USD 2.670 millones.

Lanzamos **el primer crédito 100% móvil** en El Salvador.





En 2020 las transacciones a través de canales digitales crecieron 180%, mientras los canales tradicionales se contrajeron a la mitad. Continuaremos trabajando en la transformación digital, desarrollando nuevos productos y más funcionalidades para que nuestros clientes encuentren todo al alcance de su mano.

Nuestra unidad de banca Personas creció 6,7%³⁰, impulsada principalmente por El Salvador, Honduras y Panamá, cuyas dinámicas permitieron aumentos en la cartera de consumo, tarjeta de crédito y vivienda. La cartera comercial decreció 3,8%³¹, principalmente porque nuestras operaciones en El Salvador, Honduras y Costa Rica se vieron impactadas por el comportamiento del segmento corporativo en Panamá.

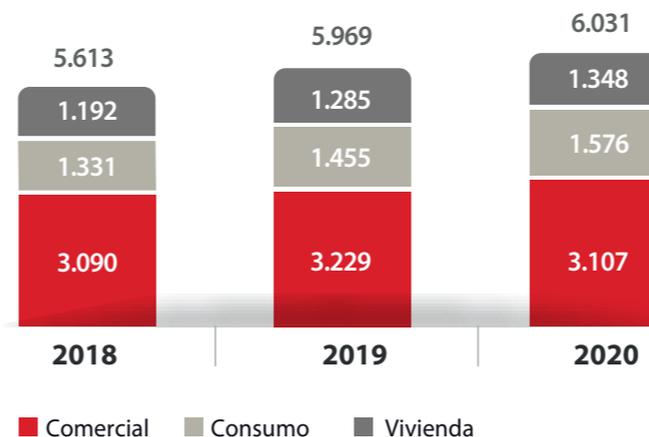
Nuestra operación internacional tuvo una utilidad acumulada de USD 69,6 millones³² al cierre del año, presionada por mayores provisiones de cartera, menores comisiones recibidas y un menor margen bruto, compensado por un mayor ingreso de cambios y derivados.

En cuanto a nuestra estrategia de sostenibilidad, reiteramos nuestro compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)³³ en nuestras operaciones internacionales. Financiamos proyectos sostenibles por más de USD 302 millones, de los cuales los de energías renovables participaron con el 56%, consecuente con la Estrategia Energética Sustentable Centroamérica iniciada hace más de una década.

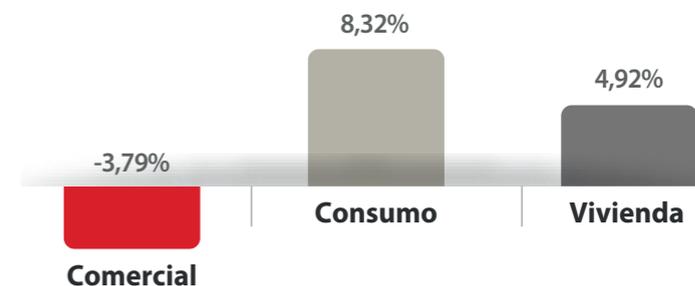
La financiación de proyectos relacionados con producción limpia y reciclaje representaron el 22% del portafolio, seguidos por proyectos relacionados con eficiencia energética (14%) y construcción sostenible (8%). La incorporación de estos proyectos aumenta la competitividad de las compañías al reducir los efectos ambientales de su actividad industrial, al tiempo que incrementa su rentabilidad a largo plazo.



SALDO DE CARTERA BRUTA
(en USD millones)



CRECIMIENTO ANUAL DE CARTERA EN CENTROAMÉRICA



30 - 31 - 32. Cifras bajo contabilidad NIIF.

33. ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativa de las Naciones Unidas para dar continuidad en todos los países miembros a la agenda de desarrollo tras el establecimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).



Corporación Financiera Davivienda



La Corporación Financiera Davivienda fue constituida en 2019 para complementar nuestra oferta de productos y servicios y diversificar las inversiones. En 2020, su actividad se centró en compañías del sector real, principalmente *startups* con contenido tecnológico de sectores como *marketplaces*, *agrotech*, *traveltech*, *loyalty*, *edutech* y fondos de inversión. En su primer año, sus inversiones totalizaron COP 25,6 mil millones.





Nuestro enfoque de valor compartido

Gestión sostenible



Desde el año 2014 somos parte del Índice de Sostenibilidad Dow Jones y hemos sido incluidos por cuarto año consecutivo en el Anuario de Sostenibilidad, dentro del 15% de las empresas con mejores prácticas de sostenibilidad en el mundo.

Hemos definido y priorizado los asuntos que nos permiten desarrollar nuestra estrategia de sostenibilidad, a los cuales hacemos seguimiento. Desde el Comité de Sostenibilidad, nuestro mayor órgano de gobierno en esta materia, se fortalece esta estrategia garantizando que las decisiones y el seguimiento de las metas aporten a los objetivos del Banco. Para ello trabajamos directamente con las líneas de negocio y las áreas involucradas, enfocándonos en los asuntos más relevantes. Asimismo, cada país donde operamos tiene un responsable para cada tema de sostenibilidad, siendo también los presidentes del Banco responsables por las acciones que se llevan a cabo localmente.

Gracias a nuestro enfoque de valor compartido, en 2020 asumimos los retos que trajo la coyuntura, no solo desde nuestras líneas de negocio, también desde nuestra gestión interna y los programas que generan valor a las personas. Fue un año retador en el que logramos significativos avances en nuestros indicadores más relevantes para la sostenibilidad del Banco. Entre ellos se destaca la obtención de USD 640 millones con recursos de la IFC y el BID para nuestras líneas de finanzas sostenibles e inclusión financiera, incluyendo el lanzamiento, en conjunto con el BID Invest, del primer Bono Social con Enfoque Género en Colombia por USD 100 millones, para financiar pymes lideradas por mujeres, y los créditos hipotecarios para VIS en las que las mujeres son beneficiarias directas.



Asamblea de Accionistas

- > Presentación de resultados
- > Informe anual



Junta Directiva

Seguimiento de la estrategia y resultados

Trimestral



Comité de Presidencia

Toma de decisiones estratégicas



Comité de sostenibilidad

Propone y revisa las políticas, lineamientos y procedimientos en materia de sostenibilidad

Presidente + Miembro de la Junta Directiva + VP Riesgo + Dir. Sostenibilidad

Trimestral



Director de Sostenibilidad y RRPP

- > Seguimiento de la estrategia
- > Consolidación, análisis y reporte de información
- > Promover y liderar mejores prácticas en finanzas sostenibles
- > Comunicar a grupo de interés



VP Riesgo de Crédito

- > Definición de políticas para productos
- > Evaluación de proyectos-SARAS
- > Certificación de productos verdes y sociales



Desde 2020 somos el primer miembro en Colombia de la Financial Alliance For Women (FAFW), fortaleciendo de esta manera nuestro compromiso con la equidad de género, dentro y fuera del Banco. Esta alianza nos motiva a seguir trabajando en el cierre de brechas de género por medio de adopción de mejores prácticas, de la mano de todas las organizaciones asociadas, colaborando mutuamente en la creación de programas que impulsen la participación y la economía femeninas.

Adicionalmente, aprobamos la Política de Diversidad e Inclusión, la cual hace explícitas las prácticas que desde hace años hemos aplicado en materia de diversidad en todos los ámbitos: cultural, de género, de orientación sexual, generacional, de habilidades, etc.

Con la participación en el Carbon Disclosure Project (CDP), hemos fortalecido nuestra estrategia para enfrentar el cambio climático, midiendo factores de sostenibilidad ambiental y buscando adoptar las mejores prácticas. Asimismo, en 2020 nos adherimos al Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), una guía para identificar oportunidades, riesgos e impactos del financiamiento del cambio climático con base en sus principales pilares: gobernanza, estrategia, gestión de riesgo, métricas y objetivos. En 2021 continuaremos trabajando enfocados en la identificación de riesgos físicos y de transición, análisis de escenarios, metas y métricas, así como la gestión e identificación de oportunidades de negocios con beneficio ambiental.

Otro lanzamiento que aporta a los productos con criterios ESG³⁴ fue el Multiportafolio Sostenible Global, que promueve las inversiones sostenibles alineadas con temas de cambio climático, polución y manejo de residuos, oportunidades sociales y buenas prácticas corporativas.

34. Criterios ESG (por su sigla en inglés), corresponde a consideraciones que tienen que ver con el medio ambiente, lo social y el gobierno corporativo.

FINANCIAL ALLIANCE FOR WOMEN

Somos el primer miembro en Colombia de la **Financial Alliance For Women**, fortaleciendo nuestro compromiso con la equidad de género.



Nuestra gestión sostenible tuvo logros importantes en los programas sociales, **aportando a la calidad de vida de personas vulnerables y el desarrollo de las regiones de Colombia.**



Nuestra gestión sostenible tuvo logros importantes en los programas sociales, aportando a la calidad de vida de personas vulnerables y el desarrollo de distintas regiones de Colombia, continuando con nuestros programas de valor compartido:

- > El proyecto de inclusión laboral que lanzamos en Pensilvania, Caldas.
- > El avance de nuestro proyecto Cultivarte Familia, conectado a los proyectos de vivienda de interés social, que en 2020 adoptó un modelo 100% digital.
- > El programa de educación financiera dirigido a nuestros clientes, empleados y la comunidad, generó un impacto positivo en este tiempo de crisis, gracias a su labor pedagógica y a la rápida adaptación de su plataforma y capacidad.

Nuestra gestión integral del talento humano nos ha permitido dar mayor alcance a la cultura de sostenibilidad en la formulación de contenidos que acerquen a nuestros colaboradores —Davivienda y sus filiales nacionales y regionales— a la idea de que cada acción de separación de residuos, ahorro de agua y energía, ciudadanía corporativa y educación financiera, entre otras, puede hacer el cambio en el mundo.

Durante la coyuntura que estamos enfrentado, nuestra gestión sostenible nos ha permitido actuar oportunamente ante nuestros grupos de interés, no solo desde las respuestas y alivios a sus necesidades, sino desde la innovación en productos y canales. Ha sido la solidez del Banco, desde el talento humano, el gobierno corporativo y la gestión de riesgos, lo que nos facilitó una respuesta eficiente. Es el caso de DaviPlata, que durante la emergencia sanitaria se convirtió en el mejor aliado del Gobierno nacional para la distribución de subsidios y ayudas.



Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde el lanzamiento de los ODS en 2012, los países y las empresas tenemos una guía común para aportar al desarrollo sostenible. Desde el Banco, no solo hemos identificado los objetivos a los que directamente aportamos, sino las iniciativas y las metas específicas sobre las que trabajamos.

Este compromiso de identificar las metas y las iniciativas lo hacemos en todos los países donde tenemos presencia. En 2020 pudimos evidenciar el beneficio de haber puesto en práctica los ODS durante 8 años puesto que, al aportar a ellos, también estamos contribuyendo a la recuperación sostenible de nuestros países en tiempo de crisis.

Recursos como los del Bono Social de Género en Colombia, justo en estos tiempos, no solo facilitan la recuperación económica, sino también el cierre de brechas, el emprendimiento y la construcción de patrimonio por medio del empoderamiento de las mujeres. Asimismo, tenemos productos e iniciativas que aportan a la reducción del cambio climático.

Hoy en día integramos el aporte a los ODS de los nuevos proyectos desde su concepción y hacemos seguimiento trimestral de los avances. Esto nos ha permitido analizar los productos y las iniciativas para una tomar decisiones sobre las mejores prácticas.

DAVIVIENDA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

ODS	META	DAVIVIENDA
	1.4 1.a	VIS, agro, pyme, DaviPlata BID, IFC
	3.4 3.8 3.d	Bienestar Salud ocupacional
	4.3 4.4 4.7 4.a	Cultivarte familia Inclusión laboral Educación financiera Cultivarte FBD
	5.5 5.a	Pyme Mujer VIS Mujer
	6.4	Infraestructura sostenible SARAS
	7.5	Energía renovable Ecoeficiencia SARAS
	8.2 8.3 8.4	Innovación Pyme Mujer Ecoeficiencia SARAS
	8.8 8.10	Empleo VIS mujer Daviplata
	9.3 9.4	Pyme Financiamiento verde Ecoeficiencia
	9.a 9.b	Infraestructura sostenible Innovación

ODS	META	DAVIVIENDA
	10.2	Pyme Mujer, VIS Mujer DaviPlata Agro
	11.1 11.6	Vivienda Ecoeficiencia SARAS
	12.2 12.8	SARAS Ecoeficiencia Cultura de sostenibilidad
	13.1 13.2 13.3 13.b	TCFD SARAS Aprendizaje Ecoeficiencia
	14.2	SARAS Voluntariado
	15.2 15.a	Compensación SARAS
	16.5 16.b	Código de Conducta Política de derechos humanos Política de diversidad
	17.9 17.17	Fondos de multilaterales Donaciones



Gestión económica

La gestión económica sostenible busca fortalecer el crecimiento del negocio abordando problemáticas sociales y ambientales. Nuestras líneas de negocio que financian proyectos con beneficio ambiental y social, así como la inversión responsable, cumplen un rol importante para el desarrollo de nuestros clientes, tanto empresariales como personas.

En un año de grandes retos, aumentamos en 24% nuestro financiamiento verde, y en menos de 6 meses administramos COP 14,8 mil millones de fondos. En 2021 seguiremos ampliando la creación de valor para todos nuestros grupos de interés.

FINANZAS SOSTENIBLES

Uno de nuestros objetivos corporativos es la gestión sostenible, que se enfoca en lograr impactos positivos en los países donde tenemos presencia. Este objetivo lo realizamos desde el valor compartido, al incentivar y desarrollar modelos de negocio que resuelven problemáticas sociales y ambientales. Por ello trabajamos en fortalecer nuestros productos integrando criterios ESG³⁵ a los proyectos, actividades y productos que financiamos, de manera que respondan a las necesidades sociales y ambientales, al tiempo que fortalecemos nuestra oferta a las empresas y las personas de productos que nos permitan a todos ser parte del desarrollo sostenible.

35. ESG: Sigla en inglés de medioambiental, social y gobierno corporativo, hace referencia a los 3 factores principales para evaluar la sostenibilidad de una inversión.

36. SARAS: Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales; serie de políticas, mecanismos y procedimientos para identificar, evaluar y monitorear potenciales riesgos ambientales y sociales generados por un cliente o un proyecto.

Una parte importante del fomento a las finanzas sostenibles en Davivienda es la aplicación de la evaluación de riesgo ambiental y social mediante el SARAS³⁶ para el otorgamiento de créditos y la evaluación de decisiones de inversión. En 2020, evaluamos 216 proyectos en Colombia y Centroamérica, por USD 1.520 millones.

Colombia

Inversión sostenible

Desde la estrategia de sostenibilidad del Grupo Bolívar buscamos fortalecer la integración de los criterios ESG en los procesos de evaluación y selección de las decisiones de inversión de recursos financieros que se manejan en los portafolios de posición propia o los portafolios de terceros administrados en consorcios, portafolios individuales y fondos de inversión colectiva. Integrando estos criterios ESG, identificamos y controlamos mejor los riesgos y oportunidades, además de contribuir al desarrollo sostenible de los países donde tenemos presencia.

Con el fin de establecer los lineamientos generales para la incorporación de los criterios, el Grupo Bolívar ha publicado la Política de Inversión Responsable (que se puede consultar en <https://sostenibilidad.davivienda.com/>), además de estar presente

COP 12,3 billones para financiamiento de proyectos con beneficios ambiental y social en Colombia.

FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE EN COLOMBIA

COP 1,8 billones
Financiamiento con beneficio ambiental

- > Energía renovable
- > Eficiencia energética
- > Movilidad sostenible
- > Infraestructura sostenible
- > Producción limpia
- > Construcción sostenible
- > Hipotecas verdes

COP 10,5 billones
Financiamiento con beneficio social

- > VIS, VIS Mujer
- > Pyme Mujer
- > Agro

TOTAL: COP 12,3 billones
Equivalentes a USD 3,6 mil millones



Gestionamos **USD 640 millones** en recursos con multilaterales para financiamiento de proyectos con beneficio social y ambiental.

FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE CENTROAMÉRICA

USD 302,2 millones
Financiamiento con beneficio ambiental

- > Energía renovable
- > Eficiencia energética
- > Movilidad sostenible
- > Producción limpia
- > Construcción sostenible
- > Hipotecas verdes

USD 4,8 millones para productos verdes:

- > Cuenta de ahorro verde
- > Seguro verde

USD 40,3 millones
Financiamiento con beneficio social

- > VIS

Davivienda es el principal banco de Honduras en otorgar créditos de vivienda con bono del Gobierno; en el 45% de dichos créditos son titulares las mujeres.

TOTAL: USD 342,6 millones

en las páginas web de sus otras compañías), buscando un rol más activo en la gestión de riesgos y el desarrollo de las prácticas responsables del Grupo.

En 2020 lanzamos el Multiportafolio Sostenible Global, que ofrece a los clientes del Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo un producto que invierte en instrumentos calificados ESG y que a finales del año alcanzó una captación de COP 14,8 mil millones.

RECURSOS DE MULTILATERALES

Colombia

Durante 2020, alineados con el compromiso de generar valor compartido, gestionamos USD 640 millones destinados por la IFC y el BID para el financiamiento de proyectos con beneficio social y ambiental. Estos recursos han permitido generar estrategias que reducen las brechas sociales y económicas de las personas, especialmente las mujeres; asimismo, apoyamos proyectos que mitigan los impactos y efectos del cambio climático en Colombia y Centroamérica.

La destinación de los fondos ha generado, además, valores agregados, aportando al fortalecimiento de las habilidades, conocimientos e identificación de oportunidades.





RECURSOS MULTILATERALES COLOMBIA

2020: USD 640 millones

IFC USD 485 millones	IFC USD 150 millones	BID USD 490 millones	
Bono Verde USD 150 millones Emisión: Abril 2017 Plazo: 10 años Destinación: Construcción sostenible, eficiencia energética y energías renovables	Senior IFC USD 100 millones Emisión: Abril 2020 Plazo: 8 años Destinación: <ul style="list-style-type: none"> • Edificios verdes, agronegocios • Pyme Mujer, VIS 	Bono Social de Género USD 100 millones Emisión: Agosto 2020 Plazo: 7 años Destinación: <ul style="list-style-type: none"> • Pymes lideradas por mujeres • Créditos hipotecarios VIS otorgados a mujeres 	Subordinado Findev USD 20 millones Emisión: Octubre 2020 Plazo: 10 años Destinación: <ul style="list-style-type: none"> • 70% Pyme y VIS • 30% Pyme Mujer y VIS mujer
Subordinado IFC USD 335 millones Emisión: Diciembre 2019 Plazo: 10 años Destinación: <ul style="list-style-type: none"> • Edificios verdes, agronegocios • Pyme Mujer, VIS 	Subordinado OFID USD 50 millones Emisión: Junio 2020 Plazo: 10 años Destinación: <ul style="list-style-type: none"> • Edificios verdes • Pyme mujer y VIS 	Subordinado BID USD 100 millones Emisión: Septiembre 2020 Plazo: 10 años Destinación: Pymes	Blended finance USD 20 millones Emisión: Septiembre 2020 Plazo: 7 años Destinación: <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos verdes • Recursos renovables • Eficiencia energética
		Subordinado DFC USD 250 millones Emisión: Septiembre 2020 Plazo: 10 años Destinación: <ul style="list-style-type: none"> • 70% Pyme y VIS • 30% Pyme Mujer y VIS Mujer 	

Bono Social con enfoque de género: primera emisión de un bono de esta naturaleza en Colombia, alineado a estándares internacionales.

> **Bono Social con Enfoque de Género:** Es la primera emisión e inversión de un bono de esta naturaleza alineado a estándares internacionales en Colombia, con incentivos vinculados a objetivos. Los recursos de la colocación del bono se utilizarán exclusivamente para financiar el crecimiento de las pymes lideradas por mujeres (Pyme Mujer), y la compra de vivienda de interés social por parte de mujeres.

La asignación de estos recursos fortalecerá nuestra estrategia con foco mujer, que en 2020 ya arrojaba cifras importantes. De esta manera seguimos consolidando productos con beneficio social, en línea con nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, el desarrollo y el empoderamiento de la mujer en el país.

COP 58,7
mil millones

1.101 mujeres construyendo su patrimonio.

COP 37,2
mil millones

1.452 mujeres emprendedoras.

Valores agregados: Esta es la primera operación en Colombia que forma parte de la Iniciativa de Financiamiento de Mujeres Emprendedoras (We-Fi), una alianza que tiene por objeto desbloquear el financiamiento y el acceso a los mercados para empresas lideradas por mujeres. Como parte del proceso de la emisión del bono, el BID Invest proveerá también servicios de asistencia técnica con fondos del programa We-Fi para apoyarnos en el diseño de una propuesta de valor y posicionamiento enfocada al segmento Pyme Mujer.



Centroamérica

Continuamos generando valor compartido al trabajar con nuestros aliados en el financiamiento de proyectos con beneficio ambiental que integran criterios ESG. De esta manera continuamos financiando proyectos con recursos externos:

COSTA RICA: USD 106 MILLONES

ECOBUSINESS	BID	IFC
<p>Monto: USD 16 millones Año: 2017 Destinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción sostenible (EDGE o LEED). Ahorro en consumo de recursos estimados en al menos un 20% y/o reducción de emisiones en igual significancia • Inversiones en tecnología ecoeficiente • Generación de energía limpia renovable • Transporte más limpio. 	<p>Monto: USD 30 millones Año: 2018 Destinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas que cuentan con certificado de sostenibilidad. 	<p>Monto: USD 60 millones Año: 2019 Destinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcciones verdes • Eficiencia energética • Energía renovable • Agricultura climáticamente inteligente

EL SALVADOR: USD 235 MILLONES

IFC	FMO	ECOBUSINESS	BID
<p>Monto: USD 50 millones Año: 2014 Destinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pyme capital de trabajo 	<p>Monto: USD 60 millones Año: 2015 Destinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de energía renovable, principalmente solar y biomasa. 	<p>Monto: USD 25 millones Año: 2020 Destinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producción y procesamiento de agricultura, pesca y acuicultura, silvicultura, turismo (capital de trabajo). 	<p>Monto: USD 100 millones Año: 2020 Destinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento verde / pyme

Gestión ambiental

Entendemos un modelo de negocio ambientalmente correcto cuando tenemos en cuenta y mitigamos nuestros impactos ambientales directos e indirectos en el desarrollo de todas las actividades del negocio.

De acuerdo con nuestra política ambiental, referentes y compromisos externos, y considerando la capacitación y la divulgación como ejes transversales, desarrollamos nuestra estrategia, incluida la gestión del cambio climático, a través de las siguientes líneas de acción:

- > Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS
- > Ecoeficiencia
- > Productos y programas ambientales

Gestión de cambio climático

Gestionamos el cambio climático, como asunto transversal, mediante procesos, productos y programas de nuestra estrategia ambiental, que nos permiten contribuir en medidas para la mitigación y/o adaptación de los impactos o afectaciones, como también aprovechar las oportunidades que se originan en la operación interna y la gestión indirecta:

- > En la operación interna, mediante la medición y reporte de nuestra huella de carbono, el uso de energía renovable en nuestras instalaciones, el programa de eficiencia energética e hídrica y la gestión de residuos.
- > En la gestión relacionada con el negocio, mediante la inclusión de variables para el análisis del riesgo de cambio climático en el Sistema de análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS, y la financiación de proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático.

**SARAS****Metodología y resultados SARAS 2020**

Identificamos y mitigamos el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos y sectores sensibles.

El Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS hace parte de nuestro proceso de gestión integral de riesgos, es gestionado desde el Departamento de Riesgo Ambiental y Social de la Vicepresidencia de Riesgo de Crédito, reporta al Comité Corporativo de Riesgos, a los Comités de Riesgo de Crédito y al Comité de Sostenibilidad. Incluye políticas y procedimientos que permiten aplicarlo en la evaluación del otorgamiento de créditos de los segmentos corporativo, constructor, empresarial y leasing, en la evaluación de decisiones de inversión y en la gestión de proveedores estratégicos.

La metodología SARAS ha establecido políticas de alcance, considerando montos, plazos, actividades sensibles y normatividad local, y cuando las instancias de aprobación de crédito lo requieran; asimismo, está alineada con los estándares, normas de desempeño y lista de exclusión de la IFC. En evaluación de proyectos de gran infraestructura, la evaluación contempla los elementos del referente metodológico Principios del Ecuador, incluyendo la debida diligencia a cargo de un asesor independiente.

Aspectos evaluados:

- > Cumplimiento de la legislación local aplicable
- > Trabajo y condiciones laborales
- > Evaluación y manejo de los riesgos e impactos ambientales y sociales
- > Eficiencia en el uso de recursos y prevención de la contaminación
- > Patrimonio cultural
- > Certificaciones y reconocimientos ambientales y/o sociales
- > Programas de educación y renta para la comunidad
- > Pueblos indígenas
- > Salud y seguridad de la comunidad
- > Adaptación y mitigación del cambio climático
- > Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario
- > Conservación de la biodiversidad y manejo sostenible de los recursos naturales vivos
- > Promoción de buenas prácticas

La metodología aplicable nos permite, a partir de la información existente, generar una categorización de riesgo ambiental y social A, B o C, teniendo en cuenta la probabilidad de mayor a menor impacto ambiental o social, evaluar los posibles riesgos ambientales y sociales, generar un concepto ambiental y social, establecer planes de acción cuando se requiera y medidas de seguimiento (covenants) para constatar el desempeño de aspectos ambientales y sociales durante la vigencia del crédito con el Banco. En los proyectos de infraestructura (project finance), acompañamos el proceso desde la etapa de estructuración del crédito.

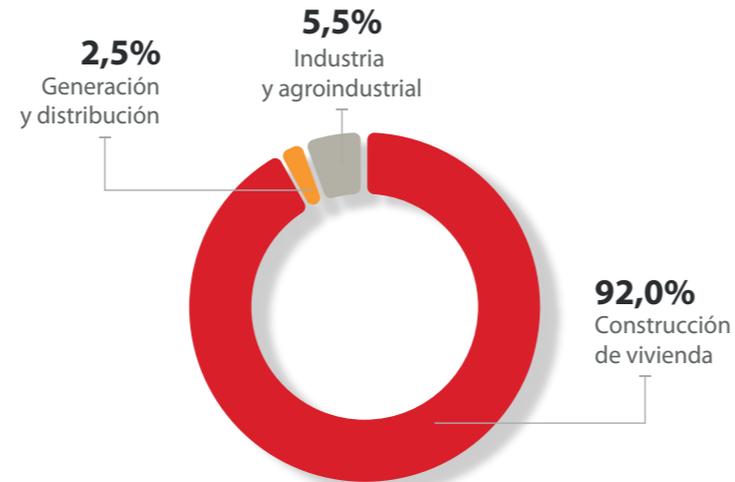
Como parte del proceso SARAS, incluimos los procedimientos y planes de trabajo para la gestión de riesgos del cambio climático y de riesgos de derechos humanos.



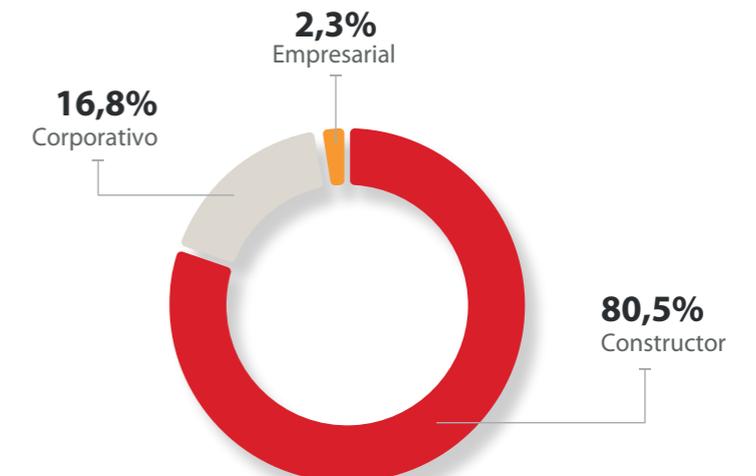
**Colombia****NUEVAS EVALUACIONES SARAS A SOLICITUDES DE CRÉDITO 2020**
(en COP miles de millones)

	CANTIDAD	MONTO
Categoría A	37	1.101,1
Crédito corporativo	5	537,0
Crédito constructor	30	512,9
Crédito empresarial	2	51,2
Leasing	0	0,0
Categoría B	163	3.827,3
Crédito corporativo	7	293,0
Crédito constructor	148	3.453,8
Crédito empresarial	6	61,6
Leasing	2	18,9
Categoría C	0	0,0
TOTAL*	200	4.928,4

* Equivalentes a USD 1.435 millones.

SECTORES EVALUADOS A TRAVÉS DE SARAS**EVALUACIONES SARAS EN COLOMBIA, ACUMULADAS**
(en COP miles de millones)

	2018		2019		2020	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Categoría A	41	1.443	41	1.756	37	1.101
Categoría B	190	4.125	137	2.900	163	3.827
Categoría C	0	0	0	0	0	0,0
Total	231	5.568	178	4.656	200	4.928

DISTRIBUCIÓN SARAS POR SEGMENTO**MONITOREOS SARAS**
(en COP miles de millones)

SEGMENTO DE CRÉDITO	CANTIDAD	MONTO DE SOLICITUD	No. DE MONITOREOS
Corporativo (incluye Project Finance)	12	830	185
Constructor	178	3.967	380
Empresarial	8	113	29
Leasing	2	19	0
Total	200	4.929	594



SARAS Proveedores

La aplicación de este sistema nos ha permitido promover entre nuestros proveedores la importancia de gestionar los riesgos ambientales, sociales y de cambio climático, así como aprovechar las oportunidades de medir, gestionar y reportar indicadores ambientales.

En 2020 evaluamos 86 proveedores, de los cuales el 42% estaba clasificado en categoría de riesgo ambiental y social B (medio) y el 58% en categoría C (bajo).

Capacitación

En 2020 realizamos procesos de formación en temáticas relacionadas con la gestión de riesgos ambientales y sociales, dando alcance a funcionarios de las áreas comercial, de crédito y de riesgos.

FORMACIÓN	TEMÁTICA	FUNCIONARIOS	HORAS
Interna	Políticas SARAS (virtual)	315	1
	Políticas SARAS	58	23
Externa (virtual)	Cambio climático	22	32
	Derechos humanos	5	10
	Financiamiento verde	42	52
	Riesgos ambientales y sociales	20	54

De las 200 operaciones evaluadas durante el año 2020, 5 correspondieron a Project Finance, una con revisión independiente y una estructurada con Principios del Ecuador.

Como parte de otras actividades relevantes realizadas en el proceso de gestión de riesgos ambientales y sociales, implementamos la automatización de la radicación de solicitudes para la evaluación de riesgo de crédito constructor, efectuamos análisis y comentarios a los proyectos normativos, asociados a aspectos ambientales y sociales, y que pueden tener repercusión en el negocio.

Cambio climático

La gestión del riesgo de cambio climático hace parte del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS para el análisis de solicitudes de crédito, enfocando la revisión en antecedentes de eventos climáticos como inundaciones, sequías y remoción en masa, y la consulta en herramientas geográficas, con el fin de categorizar el riesgo e identificar las medidas de mitigación y adaptación existentes o requeridas.

Hemos desarrollado un plan de trabajo alineado con el marco de recomendaciones del TCFD, con el fin de analizar y priorizar en las carteras de crédito e inversiones del Banco, la forma en que los riesgos derivados del cambio climático, físicos y de transición pueden impactar el negocio, así como las oportunidades asociadas a la economía baja en carbono en proyectos e inversiones a financiar que contribuyen directamente en la gestión del cambio climático, como las energías renovables, la eficiencia energética y la construcción sostenible.

En 2020, entre las actividades realizadas para la gestión del riesgo de cambio climático, resaltamos:

- > Realización de un piloto para la identificación de riesgos físicos asociados a la cartera de crédito hipotecario, clasificándolos por niveles de amenaza de inundación y remoción en masa.
- > Análisis y priorización de variables climáticas físicas asociadas a las diferentes tipologías de cartera de crédito del Banco, como base para evaluación posterior.



- > Extracción, revisión y análisis para el entendimiento inicial de la información de escenarios de cambio climático para Colombia.
- > Identificación de regulación relacionada con el cambio climático que puede originar ajustes en los sectores productivos mayormente generadores de emisiones de CO₂ y, por lo tanto, reflejarse como un riesgo de transición.
- > Registro del Banco como seguidor del marco del TCFD, uniéndolo al grupo de empresas líderes comprometidas a tomar medidas contra el cambio climático y a considerar cómo este puede impactar los negocios.
- > Formación especial para el equipo de funcionarios involucrados directamente en la gestión e identificación de riesgos de cambio climático e identificación de oportunidades en energías renovables en el marco del programa Green Banking - Renac.
- > Sensibilización y capacitación a funcionarios del Banco mediante nuestro programa de cultura de sostenibilidad “Lo bueno se multiplica”, con foco en el uso eficiente de agua y energía, fundamentos de biodiversidad y cambio climático, e importancia de la gestión de residuos.
- > Participación en la mesa de trabajo organizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para revisar la taxonomía de financiamiento verde para Colombia.

Derechos humanos

El análisis de riesgo en derechos humanos se lleva a cabo conforme a nuestra Política de Derechos Humanos y los protocolos internacionales, como parte del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS. La evaluación tiene alcance en empleados, clientes, proveedores y comunidad.

La valoración de riesgos incluye la revisión de impactos potenciales y reales de las actividades sobre los derechos humanos, y el seguimiento a las medidas de manejo para evitar o minimizar los riesgos y atender los impactos adversos. Como herramienta de análisis se utilizan matrices de riesgo para cada grupo de interés, que incorporan aspectos como los contextos asociados, las formas de interacción donde se pueden presentar potenciales amenazas al respeto por los derechos humanos, y las actividades de control requeridas y conformes a la normatividad.

Periódicamente evaluamos los alcances de las solicitudes y seguimiento a créditos, la gestión de proveedores y la relación con nuestros funcionarios, sin que en 2020 se pudieran establecer riesgos residuales en nivel alto por vulneración a los derechos humanos.

Como parte de las actividades relevantes, se capacitaron nuestros funcionarios en aspectos básicos y política de derechos humanos.

Inversión sostenible

Nuestra evaluación y asignación de límites de inversión en emisores del sector financiero y real, tanto local como internacional, involucra aspectos ESG con temas de gobierno, laborales, de gestión ambiental y gestión social, grupos de interés y reporte, los cuales se evalúan a través de un modelo de calificación de inversión sostenible que incluye aspectos de la metodología SARAS.





Adicionalmente, desarrollamos una metodología para evaluar desde el punto de vista ESG la inversión en soberanos, que incorpora aspectos de las calificadoras de riesgo, así como indicadores del Banco Mundial.

Dentro de los proyectos realizados durante el año se destaca un mapa de calor que permite visualizar el estatus del portafolio según los criterios de calificación ESG definidos internamente; como resultado, aproximadamente el 75% de nuestro portafolio se encuentra en niveles “sobresaliente” y “aceptable”.

En 2020 hicimos el seguimiento y evaluación de 311 emisores del sector financiero local e internacional, un 19% superior en número de emisores evaluados con respecto al año anterior; el 68,8% de las entidades del sector financiero con las que hemos definido límites de inversión o que están autorizadas para comercialización a clientes están catalogadas en niveles “sobresaliente” y “aceptable” de implementación de criterios de sostenibilidad, en comparación con el 65,2% del año anterior.

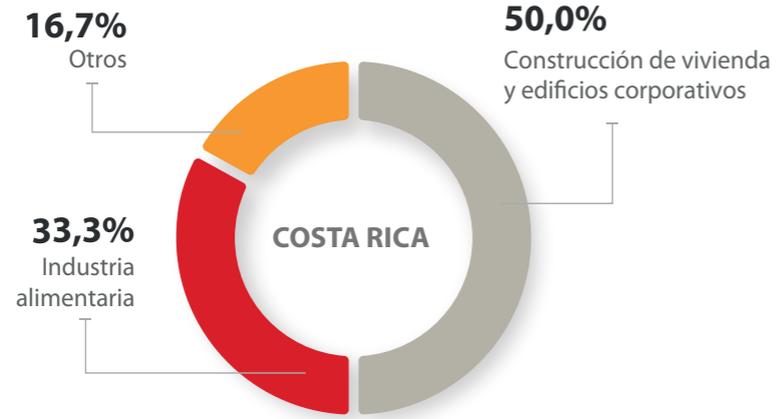
Asimismo, evaluamos 154 empresas emisoras del sector real, un 21% más que las evaluadas el año anterior; en dichas empresas invertimos a través de bonos ordinarios, encontrando que el 88% están en niveles “sobresaliente” y “aceptable”, de acuerdo con los criterios de sostenibilidad. El modelo se gestiona en conjunto con la Vicepresidencia de Riesgos de Inversiones del Grupo Bolívar. La evaluación se realizó con base en la información reportada en los informes de gestión y/o de sostenibilidad 2019 de cada uno de los emisores.

Evaluamos 311 emisores del sector real y financiero local e internacional en aspectos ESG. La mayoría se encuentran en niveles **“sobresaliente”** y **“aceptable”**.

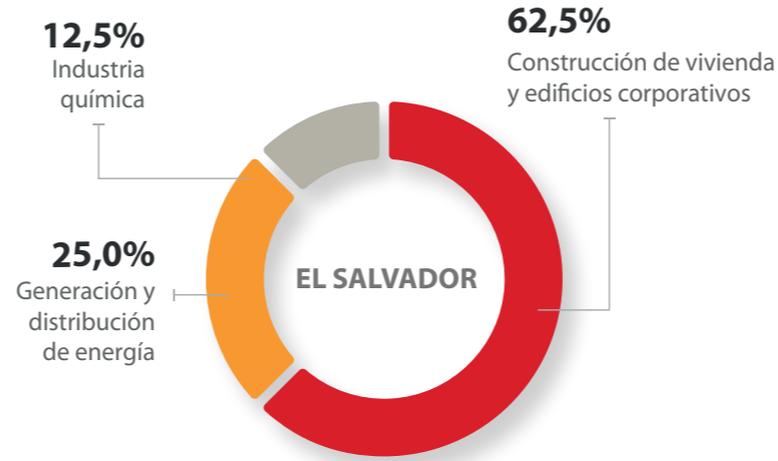
En 2021 continuaremos evaluando los emisores que se encuentren aprobados para los portafolios y para ser comercializados a clientes, y mejoraremos nuestro modelo de calificación de inversión sostenible incorporando aspectos de cambio climático.

Adherencia

Continuamos participando activamente en el Protocolo Verde, iniciativa del sector financiero colombiano, Asobancaria y el Gobierno nacional. En 2020 contribuimos en la revisión de contenidos y herramientas de capacitación para su aplicación en los bancos, recibimos capacitaciones y talleres en temas como gestión de riesgos de cambio climático y oportunidades de negocios verdes, e hicimos comentarios a iniciativas de ley asociadas a asuntos ambientales y sociales.

**Centroamérica****SECTORES EVALUADOS A TRAVÉS DEL SARAS**

Realizamos 6 nuevas evaluaciones SARAS por USD 49 mil y 99 monitoreos periódicos a créditos evaluados en años anteriores.



Realizamos 8 nuevas evaluaciones SARAS por USD 24 mil y 60 monitoreos periódicos a créditos evaluados en años anteriores.



Realizamos 2 nuevas evaluaciones SARAS por USD 11 mil y 35 monitoreos periódicos a créditos evaluados en años anteriores.

**EVALUACIONES ACUMULADAS
SARAS CENTROAMÉRICA**
(en USD millones)

	COSTA RICA		EL SALVADOR		HONDURAS		PANAMÁ	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Categoría A	3	38,4	0	0	1	7,1	0	0
Categoría B	3	11,2	3	4,4	1	4,4	0	0
Categoría C	0	0	5	19,6	0	0	0	0
Total (USD millones)	6	49,6	8	24,0	2	11,5	0	0
Monitoreos SARAS	99		60		35		4	

**CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN**

ÁREAS	COSTA RICA		EL SALVADOR		HONDURAS	
	Horas	Colaboradores	Horas	Colaboradores	Horas	Colaboradores
Crédito	0	0	4	1	1	14
Riesgos	5	25	0	3	0	0
Comercial	0	0	0	0	1	14
Total	5	25	4	4	2	28

TEMÁTICA	COSTA RICA		EL SALVADOR		HONDURAS	
Estrategia ambiental	1	23	0	0	1	14
Políticas SARAS	4	25	0	0	1	14
Plan de implementación Protocolo de Sostenibilidad (Abansa)	0	0	4	14	0	0

ADHERENCIAS

	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS
Protocolo Verde En 2020 se desarrollaron mesas de trabajo para alinear a la banca y las entidades financieras en cuanto a políticas internas sostenibles, con el fin de mitigar sus impactos operativos directos, y los impactos indirectos generados por los productos y servicios financieros.		En el marco de la firma del Protocolo de Sostenibilidad con los bancos miembros de la Asociación Bancaria Salvadoreña (Abansa), se realizaron las siguientes acciones: - Se firmó el convenio entre BID Invest y Abansa sobre asistencia técnica en temas de sostenibilidad.	Con apoyo de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (Ahiba), en agosto 2020 se aprobó y publicó la Normativa de Gestión de Riesgo Ambiental y Social para el Sector Financiero. Todas las instituciones financieras del país cuentan con un periodo de 2 años para implementar un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS.
Cámara de Bancos e Instituciones Financieras Costarricenses En 2020 se plantearon rutas de trabajo y metas basadas en 3 principios:		- Se organizaron 4 talleres virtuales, con temas como cambio climático, experiencias de otros protocolos y sistema de riesgos ambientales y sociales.	
1. Líneas de financiamiento y programas que fomenten la calidad de vida de la población y el uso sostenible del medio ambiente.			
2. Impactos y costos socioambientales en la gestión de sus activos y en los análisis de riesgo de proyectos (aplicación y/o alineación SARAS para toda la banca)			
3. Consumo consciente de los recursos naturales y materiales derivados de estos, al interior de cada institución (ahorro, ecoeficiencia).			

Nuestra meta: Aplicar la evaluación SARAS al 100% de las solicitudes de crédito que cumplan con los criterios.



ECOEficiencia OPERACIONAL



En nuestra operación adoptamos soluciones efectivas para la prevención, mitigación y compensación de los impactos ambientales que generamos. Asimismo, implementamos programas e iniciativas que integren una cultura de sostenibilidad y soluciones innovadoras.

El objetivo de nuestra estrategia en ecoeficiencia es alcanzar el uso eficiente de los recursos naturales y contribuir a la mitigación del cambio climático mediante iniciativas que integren una cultura de eficiencia y el empleo de soluciones tecnológicas en la organización.

Principales hitos 2020

- > Instalamos 14 paneles solares: 9 en nuestras oficinas en Colombia y 5 en agencias de El Salvador, con una capacidad instalada de 430 kWp.
- > En Colombia invertimos COP 13,3 mil millones en tecnologías para lograr mayor eficiencia energética e hídrica, y energías renovables. En Centroamérica, esta inversión fue de USD 269 mil.
- > Compensamos 2,7 mil toneladas de CO₂, y participamos en proyectos de conservación de la biodiversidad en Costa Rica y El Salvador

COP 13,3 mil millones
invertidos en Colombia en
tecnologías para lograr mayor
eficiencia energética e hídrica,
y energías renovables.

Colombia

Principales hitos

- > Mediante el proyecto de gestión especializada en servicios públicos, analizamos 21,9 mil facturas de agua y energía, instalamos 48 sistemas de monitoreo energético y gestionamos ahorros de COP 1,37 mil millones, gracias a la reducción de consumos y tarifas.
- > Gracias al proyecto de recolección de activos y bienes en desuso, depuramos todas nuestras sedes de Colombia recogiendo alrededor de 1.300 toneladas de materiales, de los cuales gestionamos integralmente más de 400 toneladas de residuos y generamos ingresos de COP 114 millones por la venta de activos.



Medición huella de carbono

La gestión de emisiones incluye la cuantificación de la huella de carbono y la implementación de programas para reducir, mitigar y compensar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En 2020 implementamos los siguientes programas:

- > Cambio a iluminación led en cajeros automáticos y renovación de sistemas de aire acondicionado por tecnologías más eficientes.
- > Proyecto de gestión especializada en servicios públicos e implementación de medidas de ahorro en consumo mediante capacitación y contacto directo con las oficinas.
- > Adquisición de productos tecnológicos energéticamente eficientes.
- > Instalación de paneles solares.
- > Digitalización de procesos para la reducción del consumo de papel y aprovechamiento de herramientas tecnológicas para la reducción de viajes aéreos.
- > Compensación de 35% de la huella de carbono anual de Colombia.

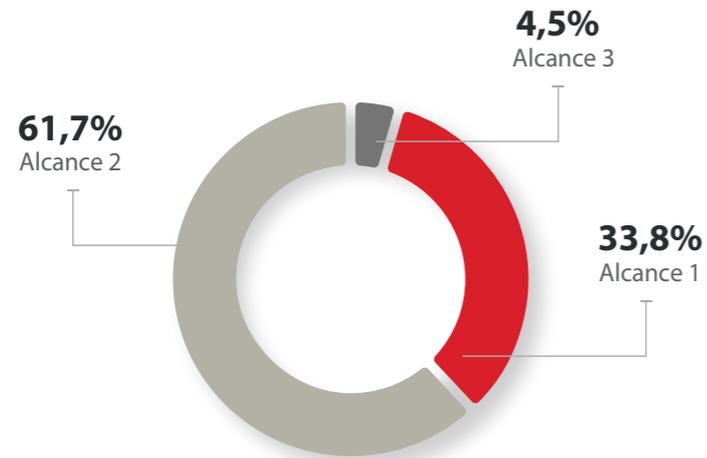


MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO

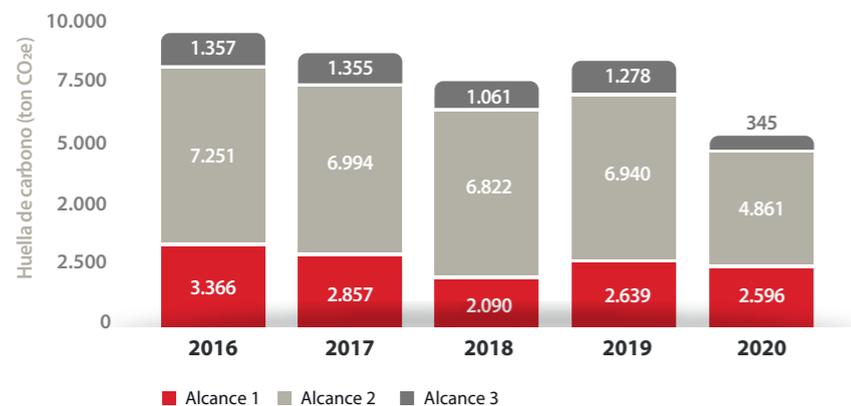
	2018	2019	2020	ACCIONES
Alcance 1 Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aire acondicionado y combustibles de plantas eléctricas (Ton CO ₂ eq).	2.090	2.639	2.596	Reducimos el 1,6% de las emisiones totales del alcance 1.
Ton CO ₂ eq/FTE	0,20	0,26	0,25	
Ton CO ₂ eq/m ²	0,01	0,01	0,01	
Alcance 2 Emisiones por consumo de energía eléctrica (Ton CO ₂ eq)	6.822	6.940	4.861	Las emisiones totales y las emisiones por FTE del alcance 2 disminuyeron en 30%, debido a la reducción del consumo de energía.
Ton CO ₂ eq/FTE	0,66	0,68	0,48	
Ton CO ₂ eq/m ²	0,03	0,02	0,02	
Alcance 3 Emisiones por consumo de resmas de papel y viajes aéreos de funcionarios (Ton CO ₂ eq).	1.061	1.278	345	La situación mundial presentada en el año nos permitió acelerar la digitalización y desarrollo tecnológico de distintos procesos. En lo ambiental, esto trajo como resultado la reducción de las emisiones derivadas del consumo de papel en un 38% y de la huella de carbono por viajes aéreos en 78%, generando una reducción total de 73% en el alcance 3.
Ton CO ₂ eq/FTE	0,10	0,13	0,03	
Total huella de carbono	9.973	10.857	7.802	
Huella de carbono (Ton CO ₂ eq/FTE)	0,97	1,07	0,75	Reducimos en 28% la huella de carbono frente al año anterior, evitando la emisión de 3.055 Ton CO ₂ eq. La reducción frente al año base 2014 fue del 50%, equivalente a evitar la emisión de 7.769 Ton CO ₂ eq.
Huella de carbono (Ton CO ₂ /m ²)	0,04	0,04	0,03	

Nota: El consumo de energía empleado para el cálculo de alcance 2 se obtuvo proyectando el 11% del total del consumo anual, debido a que los consumos de noviembre y diciembre no habían sido facturados en su totalidad a la fecha de presentación de la información.

DISTRIBUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



HUELLA DE CARBONO ANUAL POR ALCANCE



Compensación de la huella de carbono

Compensamos 2.729 toneladas de CO₂ de la huella de carbono de nuestra operación en Colombia, que equivalen al 35% de la huella de carbono nacional anual y a la siembra aproximada de 21.650 árboles.

La compensación se realizó mediante la compra de certificados de carbono a través de 2 proyectos forestales en Colombia:

- > 1.300 toneladas de CO₂ compensadas en el proyecto forestal CO₂ Cero Cordillera Central, en la región andina, equivalente aproximadamente a la siembra de 10.300 árboles de caucho, ciprés y pino realizada por 39 pequeños productores.
- > 1.429 toneladas de CO₂ compensadas en el proyecto forestal CO₂ Cero Caucho PL Uno, en la Orinoquía colombiana, equivalente aproximadamente a la siembra de 11,3 mil árboles de *Hevea brasiliensis*.

Ambos proyectos se desarrollaron bajo la guía para la formulación, validación y verificación de proyectos forestales de mitigación de cambio climático. El registro de cancelación voluntaria y la información completa de la iniciativa de mitigación se puede consultar en www.colcx.com.

Del total de certificados, 1.429 se compraron mediante alianza con el proveedor de gestión de residuos posconsumo, gracias a su estrategia de responsabilidad social que permite acumular puntos por la entrega de dichos residuos y redimirlos en programas sociales y/o ambientales.

Compensamos 2,7 mil toneladas de CO₂ de la huella de carbono de nuestra operación en Colombia, que equivalen a la siembra de 21,6 mil árboles.





Gestión de la energía

En 2020 gestionamos de manera eficiente el uso de energía e implementamos acciones para reducir su consumo. Para lograrlo, realizamos las siguientes inversiones

- > COP 9,3 mil millones en la renovación de 147 equipos de aire acondicionado energéticamente eficientes, que no agotan la capa de ozono.
- > COP 681 millones en el cambio de iluminación a led de 593 cajeros automáticos.
- > COP 586 millones en el proyecto de gestión especializada de servicios públicos con el que logramos:
 - Gestión directa en la reducción de consumos a través de la visita a 133 oficinas.
 - Análisis de 21,9 mil facturas.
 - Formación de 391 funcionarios como líderes y gestores ambientales, capacitación que será certificada en 2021 por el Consejo Mundial de Energía.
 - Reducción del consumo de 644 MWh de energía, que se tradujeron en el ahorro de COP 410 millones.

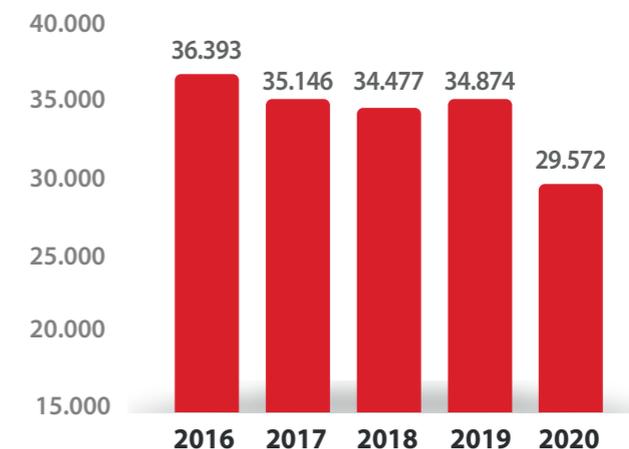
Formamos 391 funcionarios como **líderes y gestores ambientales.**



	2018	2019	2020	ACCIONES
Consumo de energía (MW)	34.477	34.874	29.572	El consumo neto de energía se redujo en 15%, equivalente al ahorro de 5,3 mil MWh. De esta cifra, el 86% corresponde a reducción derivada de la contingencia causada por el covid-19, y el 14% se obtuvo gracias a la implementación de proyectos de eficiencia energética y gestión especializada de servicios públicos.
MWh/FTE	3,3	3,4	2,9	
MWh/m²	0,1	0,1	0,1	Frente al año base (2014), el consumo en 2020 se redujo 37%, que representa un total de 17,5 mil MWh dejados de consumir y 2,9 mil toneladas de CO ₂ evitadas.

Nota: El consumo de energía se obtuvo proyectando el 11% del total de datos del año, debido a que los consumos de noviembre y diciembre no habían sido facturados en su totalidad a la fecha de presentación de la información.

CONSUMO ENERGÉTICO (MW/año)





Energías renovables

ENERGÍA SOLAR FOTOVOLTAICA

Durante 2020 instalamos en Colombia 9 sistemas de paneles solares en las cubiertas de oficinas, con una potencia de 163,5 kWp, que empezarán a funcionar en 2021.

ENERGÍA EÓLICA

En nuestra oficina de la isla de San Andrés, Colombia, mantenemos un innovador sistema de generación de energía renovable que consiste en una turbina eólica vertical de 2 ejes, tipo tulipán, con una potencia de 2 kWp.



GENERACIÓN DE ENERGÍA SOLAR

	INDICADOR	2017	2018	2019	2020	TOTAL	ACCIONES
Paneles solares en cubiertas de oficinas, para autoconsumo	Sistemas instalados	3	4	0	9	16	Desde su instalación, los sistemas fotovoltaicos han generado 229 MWh de energía para autoconsumo, que equivale a evitar la emisión de 32 Ton CO ₂ eq.
	Potencia instalada (kWp)	20,3	45,4	0	163,5	229	
	Energía generada (MWh)	9,6	49,2	59,3	53	171	En 2020 generamos 53 MWh de energía limpia. No pudimos cumplir la meta establecida, debido al retraso en actividades de mantenimiento e instalación de los nuevos sistemas, producto de las restricciones establecidas para el control del covid-19.
Flores Davivienda* instaladas en diferentes ciudades	Flores instaladas	1	3	3	0	7	Nuestras Flores Davivienda han generado aproximadamente 75 MWh de energía limpia, disponible para la recarga de dispositivos móviles por parte de la comunidad
	Potencia instalada (kWp)	2,3	6,9	7,5	0	16,7	
	Energía generada (MWh)	0,8	6,9	32,4	34,8	74,8	

* En 2017 trajimos a Colombia la tecnología Smartflower, que hemos llamado la "Flor Davivienda". Consiste en un sistema de 12 paneles solares que se abren automáticamente al amanecer y siguen la trayectoria del sol durante el día, convirtiendo la radiación en energía limpia y eficiente.

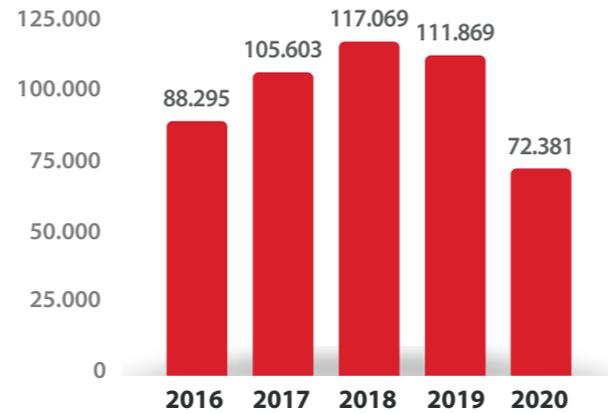


Eficiencia hídrica

Medimos nuestro consumo de agua e implementamos acciones para hacer eficiente su uso (ver tabla):

En 2021 continuaremos la renovación de sanitarios y griferías por equipos más eficientes y trabajaremos de la mano con proveedores y funcionarios para usar cada vez más eficientemente el recurso hídrico.

CONSUMO DE AGUA (m³/año)



	2018	2019	2020	ACCIONES
Consumo de agua (m³)	117.069	111.869	72.381	Instalamos 398 dispositivos de ahorro de agua en sanitarios e iniciamos un proyecto piloto de renovación de sanitarios y griferías por sistemas ahorradores en 6 oficinas. Nuestro proyecto de Gestión Especializada de Servicios Públicos nos permitió llevar a las sedes visitadas estrategias de ahorro y uso eficiente del agua. Nuestro personal de aseo y cafetería ha sido fundamental para lograr los resultados. En 2020, el consumo de agua se redujo un 35%, equivalente a 39,5 mil m ³ de agua dejados de consumir.
m³/ FTE	11,4	11	7,1	
m³/m²	0,5	0,4	0,3	

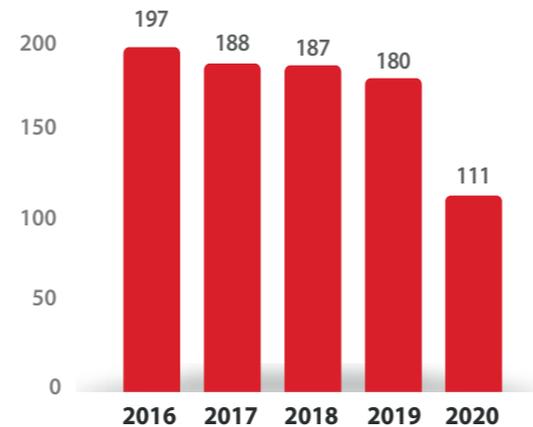
Nota: El consumo de agua se obtuvo proyectando el 12% del total de datos del año, debido a que los consumos de noviembre y diciembre no habían sido facturados en su totalidad a la fecha de presentación de la información.

Gestión integral de residuos

BANCO SIN PAPEL



CONSUMO DE PAPEL (ton/año)



	2018	2019	2020	ACCIONES
Papel (toneladas)	187	180	111	Continuamos trabajando en el programa Banco Sin Papel que, en 2020, gracias a la aceleración de los procesos de uso eficiente del papel, digitalización y desarrollo tecnológico, nos permitió: <ul style="list-style-type: none"> • Reducir un 38% el consumo de papel con respecto a 2019, equivalente a 69 toneladas de papel dejadas de consumir. • Reducir un 41,5% las impresiones con respecto a 2019, equivalente a 18,8 millones de impresiones dejadas de hacer.
kg/ FTE	18,1	17,8	10,9	

**MANEJO DE RESIDUOS**

(toneladas)

	2018	2019	2020	ACCIONES
Total residuos	677	848	1.273	Actualizamos la caracterización de residuos para estimar la producción per cápita en condiciones de cuarentena y consolidamos las cifras de generación total por cada corriente de residuos.
Total residuos ordinarios	502	502	66	La cantidad de residuos ordinarios generados se redujo 87% debido a la reducción de la operación presencial por la contingencia sanitaria. En 2021 y 2022 realizaremos nuevamente la caracterización de residuos ordinarios y el diagnóstico de hábitos de separación en la fuente acorde con el nuevo código de colores establecido en la Resolución 2184 de 2019.
Residuos ordinarios reciclados y compostados	17	33	32	En 2020 generamos: <ul style="list-style-type: none"> • 27,6 toneladas de residuos reciclados reportados por las sucursales (papel, plástico, cartón, vidrio, metales). • 4,8 toneladas de residuos compostables provenientes de la borra generada en las máquinas de café.
Residuos relleno sanitario	486	469	34	<ul style="list-style-type: none"> • 45 kg de residuos reciclables de los centros médicos. • 34 toneladas de residuos ordinarios que se dispusieron en relleno sanitario.
Otros residuos reciclados	171	254	987	Gestionamos el aprovechamiento de otros residuos generados en la operación: <ul style="list-style-type: none"> • 633 toneladas de archivo inactivo, generando ingresos por COP 240 millones. • 354 toneladas de residuos posconsumo aprovechables (excedentes industriales y residuos de aparatos electrónicos y eléctricos RAEE aprovechables, derivados del despiece)
Residuos RAEE y peligrosos	3	92	220	Gestionamos la destrucción, tratamiento y/o disposición final adecuada de los residuos peligrosos generados y los RAEE no aprovechables: <ul style="list-style-type: none"> • 55 kg de residuos biosanitarios generados en nuestros centros médicos. • 219,7 toneladas de RAEE destruido, excedentes y residuos peligrosos. <p>Adicionalmente, realizamos la disposición adecuada de 649 cartuchos de tóner mediante el Programa de Recolección de Cartuchos Lexmark (política de cero vertederos y cero incineración).</p>

En 2020 invertimos COP 160 millones en el proyecto de recolección de activos y bienes en desuso en las 21 sucursales de Colombia; visitamos 582 puntos entre oficinas de captación, Cultivartes, oficinas corporativas y áreas administrativas, donde recogimos alrededor de 1,3 mil toneladas de bienes y activos en desuso, gestionamos más de 400 toneladas de residuos y generamos eficiencias económicas por COP 114 millones, derivadas de la venta de activos fuera de estándar.

De los residuos generados en el año, mil toneladas eran aprovechables, que corresponden al 80% del total de residuos, aumentando el aprovechamiento en 58% con respecto a 2019.





Las remodelaciones de nuestras oficinas y la construcción de nuevos espacios colaborativos se realizaron con **criterios de construcción sostenible**.

Construcción sostenible

En 2020 remodelamos más de 8 mil metros cuadrados de áreas administrativas para ofrecer a nuestros funcionarios espacios de trabajo colaborativo, con inversión de COP 6,8 mil millones y COP 9,5 mil millones liquidados en total.

Las remodelaciones de nuestras oficinas y la construcción de nuevos espacios colaborativos se realizaron con criterios de construcción sostenible. En 2020 invertimos COP 2 mil millones en eficiencia energética e hídrica, y COP 967 millones en materiales o mobiliario con certificaciones ambientales reconocidas internacionalmente, para nuestras sedes y oficinas nuevas o remodeladas.

Economía circular

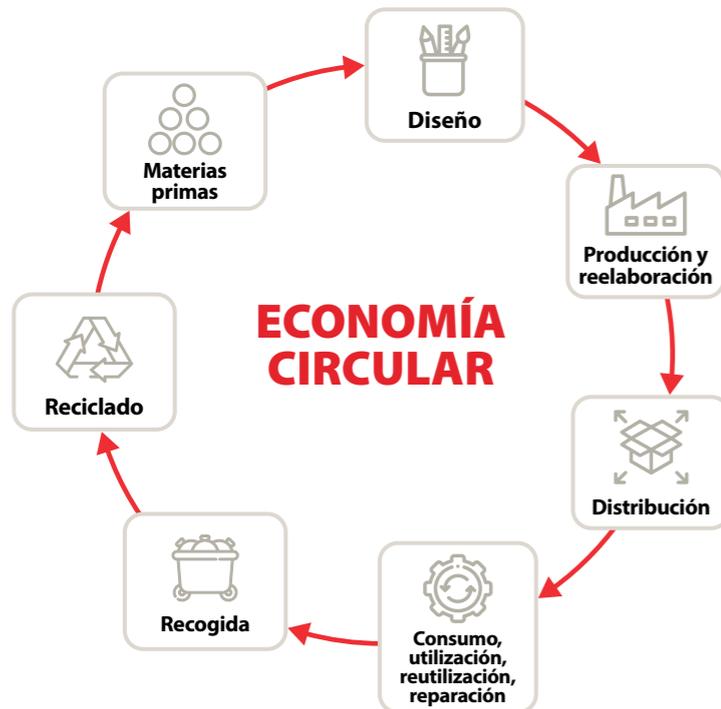
En 2020 avanzamos en la definición de la Estrategia de Economía Circular del Banco en diferentes frentes:

- > **Diseño, producción y elaboración:** Iniciamos la investigación para incorporar criterios de ecodiseño en los contratos de tarjetas débito y de crédito, garantizando la misma durabilidad de las tarjetas convencionales, con el fin de reducir su impacto ambiental. Las compras sostenibles, los proyectos de energías renovables y el programa Banco Sin Papel también hacen parte de esta línea de acción.
- > **Distribución:** Trabajamos de la mano con nuestros proveedores para concientizarlos acerca del impacto ambiental de su operación. En 2020 capacitamos 33 proveedores en gestión integral de residuos. En 2021, nuestra meta es iniciar el diagnóstico de un grupo de proveedores en la medición y reporte de su huella de carbono y estrategias de economía circular, con el fin de proponer y trabajar en conjunto oportunidades de mejora.

- > **Reutilización y reparación:** Gestionamos 14,8 toneladas de materiales provenientes de mobiliario en desuso, mediante procesos de limpieza, reparación y reacondicionamiento, permitiendo la reutilización del mobiliario y los materiales.
- > **Recolección:** Consideramos el proyecto de recolección de activos y bienes en desuso, así como el programa de logística inversa de tóneres con Lexmark.
- > **Reciclaje y gestión de residuos:** En esta línea incluimos todos los procesos de reciclaje, aprovechamiento, tratamiento, destrucción, compostaje y disposición final de residuos, donde buscamos reducir y aprovechar la mayor cantidad posible de residuos, así como disminuir la peligrosidad de los residuos, cuando aplique.

Como parte de nuestra Estrategia de Economía Circular, realizamos el levantamiento de la línea base de envases y empaques del Banco, para cumplir la Resolución 1407 de 2018, mediante la adhesión y participación en el Programa Visión 30/30 de la ANDI. En 2021 trabajaremos en la definición de metas y proyectos de economía circular con la colaboración de nuestros proveedores, para reducir el impacto de los envases y empaques que ponemos en el mercado.

Asimismo, en 2021 realizaremos el cálculo de envases y empaques generados en 2019 y 2020, con el fin de identificar oportunidades de mejora, proponer proyectos y establecer metas para reducir el impacto de estos materiales.





Durante el año 2020 no tuvimos reportes de incidentes o multas ambientales como resultado de nuestra operación. En 2021 seguiremos trabajando para mejorar nuestra gestión de ecoeficiencia operacional y mitigar los impactos negativos.

METAS CUANTITATIVAS EN ECOEFICIENCIA

TEMA	2021	2022
1. Eficiencia energética (reducción consumo)	3	1
2. Generación de energía limpia (aumento de kWh/año)	163	25
3. Eficiencia hídrica (reducción consumo)	4	1
4. Huella de carbono Alcance 1(reducción)	1	1
5. Huella de carbono Alcance 2 (reducción)	3	1
6. Huella de carbono Alcance 3 (reducción)	24	4
7. Compensación huella carbono	56	80
8. Reducción consumo de papel	18	7
9. Gestión de residuos (sucursales que certifican el proceso de reciclaje)	7	10





Centroamérica

Debido a la coyuntura, fue necesario adaptar nuestro programa de movilidad sostenible: mientras el 65% de los colaboradores trabajaban desde casa, habilitamos un bus con todas las condiciones de bioseguridad para el trayecto desde San José (centro de la capital) a nuestro edificio principal, con un promedio de 20 personas / día que debían realizar su jornada de manera presencial en nuestra sede. Mantuvimos este servicio durante la parte más crítica de la pandemia, reduciendo la necesidad de movilización en vehículos personales y en transporte público.

INDICADORES DE ECOEFICIENCIA COSTA RICA

	2018	2019	2020	ACCIONES
Alcance 1 (Ton CO₂eq)	239	103	46	
Alcance 2 (Ton CO₂eq)	266	255	210	Reducimos 56% la huella de carbono del alcance 1, 18% las emisiones de alcance 2 y 98% la huella del alcance 3, generando una disminución total de 38% de la huella de carbono, que equivale a 160 toneladas de CO ₂ eq dejadas de emitir.
Alcance 3 (Ton CO₂eq)	55	59	1,2	
Total huella de carbono (Ton CO₂eq)	560	417	257	
Energía (MW)	3.525	3.378	2.781	Reducimos el consumo energético en 18% debido en parte a la menor operación en varias sedes por las medidas tomadas para controlar la pandemia, pero también gracias a las estrategias de eficiencia energética que implementamos, como el mantenimiento a todas las unidades de aire acondicionado y el cambio de luminarias a led en 3 sedes, con una inversión de USD 17 mil.
Energía (MW/FTE)	3,7	3,3	3,0	
Energía (MW/m²)	0,2	0,2	0,3	
Agua m³	9.406	19.582	10.214	Realizamos campaña de concientización del uso del agua, mediante la instalación de avisos de ahorro en baños y la difusión de piezas gráficas por medio digital. El consumo hídrico se redujo 48% con respecto al año anterior.
Agua (m³/FTE)	10	21	11	
Agua (m³/m²)	0,5	0,6	1,0	
Consumo papel (Ton)	22	20	10	Continuamos impulsando el proyecto Cero Papel; implementamos un tope de resmas para cada área y continuamos la digitalización de procesos, logrando reducir 52% el consumo de papel.
Consumo papel (Kg/FTE)	23	21	11	
Residuos aprovechables (Ton)	5,1	5,3	1,1	Seguimos separando y aprovechando los residuos reciclables. La cantidad de residuos reciclados disminuyó debido a la reducción de la operación ocasionada por la emergencia sanitaria.
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	5,3	5,4	1,2	



INDICADORES DE ECOEFICIENCIA EL SALVADOR

**Construcción sostenible**

En 2020 invertimos USD 1,2 millones en la construcción de las agencias Miralvalle y Zona Rosa con estándares de certificación de construcción sostenible LEED V.4. Capacitamos al personal de las agencias en la certificación LEED y en octubre realizamos el proceso de comisionamiento de ambas agencias. Los proyectos están en proceso de validación de información por parte del U.S. Green Building Council.

	2018	2019	2020	ACCIONES
Alcance 1 (Ton CO₂eq)	1.409	1.286	1.016	Redujimos 21% las emisiones derivadas del alcance 1 con respecto a 2019.
Alcance 2 (Ton CO₂eq)	5.222	5.109	4.339	Disminuimos 15% las emisiones derivadas del alcance 2 con respecto a 2019.
Alcance 3 (Ton CO₂eq)	119	141	56	En el alcance 3, incluimos la huella de carbono derivada del consumo de papel, ajustando el dato de 2019 con el fin de poder comparar el comportamiento en 2020. La huella de carbono de este alcance se redujo 60%.
Total huella de carbono (Ton CO₂eq)	6.750	6.536	5.411	Redujimos un 17% las emisiones generadas en 2020, equivalentes a 1.124 toneladas de CO ₂ , principalmente por cierre de algunas agencias y disminución de operaciones, pero también gracias a la digitalización de procesos y la inversión en eficiencia energética.
Energía (MW)	7.682	7.515	6.383	Instalamos variadores de frecuencia para bombas de recirculación del sistema de agua fría de chillers en el Centro Financiero, que nos permitirá ahorrar 70 MWh al año.
Energía (MW/FTE)	4,4	4,2	3,7	Redujimos el consumo energético por funcionario en un 12% y el consumo por m ² en 31% con respecto a 2019.
Energía (MW/m²)	0,3	0,3	0,2	
Instalación de energía renovable (kWp instalados)			267	Instalamos sistemas fotovoltaicos en la cubierta de 5 agencias, que nos permitirá generar 390 MW/h de energía limpia al año.
Generación de energía renovable (MWh/año)			73	
Agua m³	48.100	53.091	45.052	Sustituimos el sistema de bombeo de agua en el Centro Financiero, que nos permitirá controlar y medir el consumo en el edificio principal, con el fin de reducir el consumo alrededor de 7%.
Agua (m³/FTE)	27	30	26	El consumo hídrico por funcionario se redujo 12,6% y el consumo por m ² en 63% con respecto a 2019.
Agua (m³/m²)	1,6	4,0	1,5	
Consumo papel (Ton)	74	69	39	El consumo de papel disminuyó 43%, debido a dos factores: el cierre temporal de algunas sedes debido a la contingencia ocasionada por el covid-19 y la continuación del programa Cero Papel, mediante el cual impulsamos los productos digitales y promovemos la eficiencia en el uso de papel.
Consumo papel (Kg/FTE)	42	39	22	
Residuos aprovechables (Ton)	8	52	13	Los residuos aprovechables disminuyeron, debido a que en el año 2019 depuramos documentos vencidos.
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	5	29	7	Iniciamos la medición de la generación de residuos aprovechables en 3 nuevas sedes.

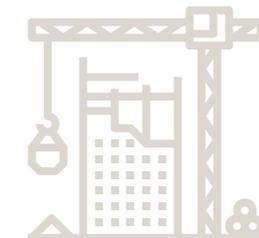


INDICADORES DE ECOEFICIENCIA HONDURAS

	2018	2019	2020	ACCIONES
Alcance 1 (Ton CO ₂ eq)	443	287	564	
Alcance 2 (Ton CO ₂ eq)	3.166	3.168	2.618	Logramos una reducción global del 11% de las emisiones generadas en 2020 en comparación con 2019, que corresponden a 376 Ton CO ₂ e.
Alcance 3 (Ton CO ₂ eq)	82	82	26	
Total huella de carbono (Ton CO ₂ eq)	3.690	3.537	3.208	
Energía (MW)	5.102	5.106	4.219	Reducimos el consumo de energía 19% y el consumo energético por funcionario en 20% con respecto al año anterior, que equivalen a una disminución de 963 MWh.
Energía (MW/FTE)	4,0	4,2	3,4	
Energía (MW/m ²)	0,1	0,1	0,1	
Agua m ³		162.186	33.353	Debido a la reducción de la operación ocasionada por la emergencia sanitaria, el consumo hídrico se redujo 79% con respecto a 2019.
Agua (m ³ /FTE)		132	27	
Agua (m ³ /m ²)		4,0	0,8	
Consumo papel (Ton)	44	37	20	Continuamos desarrollando la campaña "Banco sin papel" que busca la optimización y digitalización de procesos, logrando una reducción del 45,6% en el consumo de este recurso con respecto al año anterior.
Consumo papel (Kg/FTE)	34	30	16	
Residuos aprovechables (Ton)	7,6	8,7	2,0	Continuamos separando y aprovechando residuos reciclables. La cantidad de residuos reciclados disminuyó debido a la reducción de la operación ocasionada por la emergencia sanitaria.
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	5,9	7,1	1,6	

INDICADORES DE ECOEFICIENCIA PANAMÁ

	2018	2019	2020	ACCIONES
Alcance 1 (Ton CO ₂ eq)		95	96	
Alcance 2 (Ton CO ₂ eq)	233	212	176	Logramos una reducción global de 11% de las emisiones generadas en 2020 en comparación con 2019, que corresponden a 35 Ton de CO ₂ e.
Alcance 3 (Ton CO ₂ eq)		1,6	1,5	
Total huella de carbono (Ton CO ₂ eq)	233	308	273	
Energía (MW)	840	764	636	Reducimos el consumo de energía en 17% y el consumo energético por funcionario en 45% con respecto al año anterior, que equivale a una disminución de 128 MWh.
Energía (MW/FTE)	5,2	6,0	3,3	
Energía (MW/m ²)	1,7	0,1	0,2	
Consumo papel (Ton)		1,7	0,6	Desarrollamos la campaña "Somos verde", en la que nuestros funcionarios aportaron iniciativas para reducir el consumo de papel. Adicionalmente eliminamos 3 formatos impresos en oficinas administrativas. Obtuvimos una reducción total del consumo de papel en 68% con respecto al año anterior.
Consumo papel (Kg/FTE)		10,7	2,9	





PRODUCTOS Y PROGRAMAS AMBIENTALES

Generamos valor ambiental a nuestros clientes y a la comunidad por medio de productos y servicios que apoyan la protección y conservación del medio ambiente, y la prevención, manejo y mitigación de nuestros impactos ambientales, además de la adaptación al cambio climático.

Productos ambientales

- > En 2020 consolidamos nuestra cartera de líneas verdes en USD 823,2 millones, tanto para empresas como personas.
- > El financiamiento de proyectos de energías renovables es el único producto que está en los 5 países.

Ofrecemos las líneas de negocio verde a nuestros clientes empresariales y personas naturales para generar valor compartido mediante créditos destinados principalmente al financiamiento de actividades, proyectos y activos que produzcan beneficio ambiental y permitan disminuir el impacto negativo al medio ambiente, al tiempo que aportan a la mitigación y adaptación ante los efectos del cambio climático.

La participación de estos productos ambientales cumple un rol importante en el fortalecimiento de nuestras finanzas sostenibles, con una ruta clara de crecimiento de la participación de las carteras basadas en criterios ESG. Para 2021, nos enfocaremos en afianzar los criterios de elegibilidad al alinearlas con los ejercicios de taxonomía nacional y la identificación de oportunidades de financiamiento.

USD 823,2 millones, nuestra cartera consolidada de líneas verdes: empresas y personas.



PRODUCTOS CON BENEFICIO AMBIENTAL Y PARA LA MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO



* Equivalentes a COP 1,8 billones.



COP 1,78 billones en saldos de cartera correspondiente al financiamiento verde o con beneficio ambiental en Colombia.

Colombia

LÍNEAS VERDES

CLASIFICACIÓN LÍNEAS DE CRÉDITO VERDES EN 2020

(en COP miles de millones)

	SALDOS
Construcción sostenible	672,5
Energías renovables	167,2
Eficiencia energética	23,5
Infraestructura sostenible	164,9
Producción limpia	1,2
Vehículos eléctricos e híbridos	50
Hipotecas verdes	55,4
Financiamiento verde redescuento	653,7
TOTAL	1.788,4

En Colombia, el total de saldos de cartera correspondiente al financiamiento verde o con beneficio ambiental ascendió a COP 1,78 billones, con un crecimiento del 24,5% frente al año anterior.

Mediante nuestras líneas de crédito verde con recursos propios promovemos el desarrollo sostenible con la financiación de proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción más limpia e infraestructura sostenible, con saldos de cartera de COP 168 mil millones.

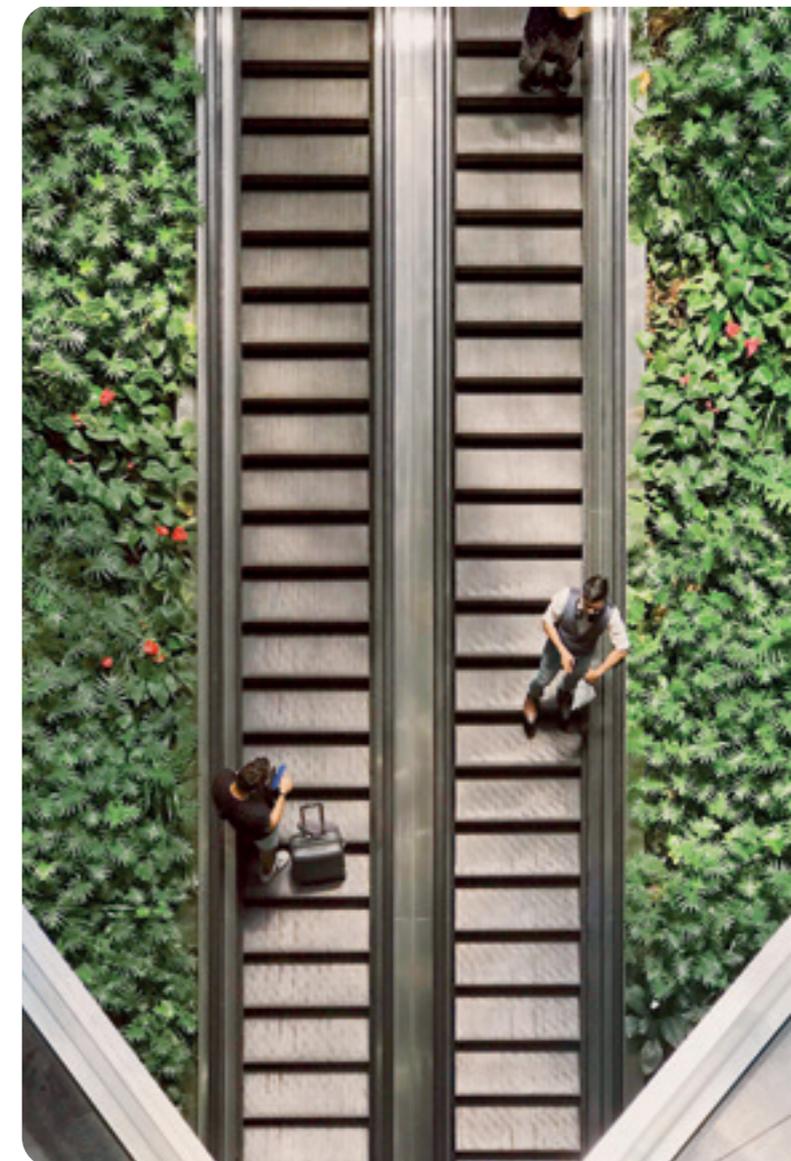


Leasing Verde

Mediante el Leasing Verde apoyamos a nuestros clientes para mitigar el impacto ambiental de sus actividades a través de la estrategia de Eficiencia Energética y Energías Renovables, destinada a financiar energía solar fotovoltaica, calderas, reposición de transformadores, vehículos eléctricos y, en general, proyectos que contemplen maquinaria o equipos, y que permitan una eficiencia ambiental mínimo del 15%.

Estamos comprometidos en apoyar todos los segmentos del país, incluyendo municipios donde se requiere financiación de luminarias y camiones para el tratamiento y transporte de residuos, otorgándoles facilidades de financiación con plazos hasta de 10 años y períodos de gracia hasta de un año. Asimismo, los apoyamos en la estructuración financiera de sus proyectos con el soporte de especialistas, permitiéndoles optimizar costos y mejorar el flujo de caja, al tiempo que aportan al desarrollo sostenible. A través de estas líneas desembolsamos COP 168,4 mil millones en 2020, excediendo la meta propuesta de COP 50 mil millones.

Los saldos de cartera en estas líneas sumaron COP 189,1 mil millones.





106 proyectos con beneficio ambiental financiados, entre líneas verdes y leasing.



Recursos propios

En la banca Empresas, entre líneas verdes y leasing, hemos financiado 106 proyectos con beneficio ambiental, de los cuales 76 corresponden a energías renovables, con capacidad instalada de 16 mil KW.

Además, financiamos proyectos de las líneas sostenibles vivienda y constructor, que corresponden a proyectos de construcción sostenible con certificación LEED o EDGE de edificaciones destinadas a vivienda y uso comercial, cuyos saldos de cartera totalizaron COP 239 mil millones. Adicionalmente, en la banca Personas financiamos COP 55,4 mil millones en hipotecas verdes.



Bono Verde

Al cierre del año, el Bono Verde³⁷ que emitimos en 2017 por COP 433 mil millones y plazo de 10 años, había financiado 23 proyectos de vivienda, salud, hoteles, centros comerciales y oficinas en Bogotá, Barranquilla y Cartagena, adelantados por nuestros clientes de las bancas Constructor y Corporativa. Estos proyectos habían obtenido o estaban en proceso de obtener la certificación de construcción sostenible LEED o EDGE.

De los proyectos financiados por el Bono Verde, contamos con:

Certificación LEED	3 proyectos certificados 5 proyectos en proceso de certificación
Certificación EDGE	7 proyectos certificados 5 proyectos con certificación preliminar 3 proyectos en proceso de certificación

37. El Bono Verde, comprado en su totalidad por la IFC, cumplió en 2018 el proceso de verificación externa por parte de la firma Ernst & Young, siguiendo los parámetros de la International Capital Market Association (ICMA), cuyo detalle está disponible en la base de información pública de la entidad.

Destacamos los siguientes beneficios de la aplicación del bono Verde:

- > Reducción del consumo de energía entre el 16% y el 46% con respecto a edificaciones tradicionales.
- > Emisiones evitadas de aproximadamente 6,45 mil Ton CO₂eq por año.



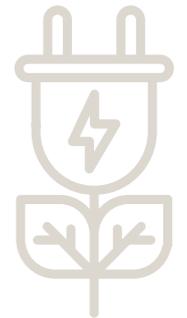
Banca de desarrollo

Corresponde a las carteras de redescuento (Bancóldex y Findeter) que emitieron líneas especiales con tasas atractivas para nuestros clientes, acompañadas de actividades de análisis, divulgación y asesoría para direccionar adecuadamente estos negocios.

Con el fin de fomentar la conservación del medio ambiente y apoyar la gestión de nuestros clientes empresariales, en 2020 financiamos proyectos para la protección de ecosistemas estratégicos y proyectos de energías renovables, de protección, restauración y manejo de cuencas y fuentes de recurso hídrico, además de programas que apoyan el desarrollo territorial ambientalmente sostenible de nuestro país y contribuyen a la restauración, uso sostenible y conservación de los recursos naturales. Entre los proyectos en los que participamos con financiación, se destacan la ampliación de plantas de cogeneración de energía y la construcción de plantas de acueducto en municipios de Cundinamarca, Antioquia y Boyacá.

Las medidas de contingencia que se establecieron en el país desde el mes de marzo de 2020, obligaron a los empresarios a atender con prioridad todo lo relacionado con capital de trabajo, por lo cual las inversiones en proyectos verdes tuvieron una desaceleración importante.

En 2020 los saldos de cartera en estas líneas con beneficio ambiental sumaron COP 654 mil millones.



COP 239 mil millones
de recursos propios
en financiación de
proyectos de líneas
sostenibles de
proyectos de
construcción con
certificación
LEED o EDGE.



USD 302,2 millones, cartera de financiamiento verde o con beneficio ambiental en Centroamérica.



Vehículos eléctricos e híbridos

A partir de junio de 2020 ampliamos nuestra oferta para este segmento, permitiendo financiar hasta el 110% del valor del vehículo; de este monto, el 10% adicional está destinado para financiar el cargador y la instalación del punto eléctrico domiciliario, con tasas preferenciales.

En 2020 duplicamos las unidades financiadas, llegando a 492 vehículos eléctricos e híbridos por COP 43 mil millones y un crecimiento del 153% con respecto a 2019, alcanzando un saldo de COP 50 mil millones y una participación del 17% en la industria.

Con la colocación de estos créditos aportamos a la integración de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en nuestros productos, implementando las buenas prácticas y generando un impacto ambiental positivo.

Centroamérica

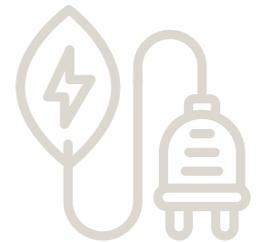
FINANCIAMIENTO (en USD millones)

	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ
Energías renovables	17,1	117,7	17,6	26,9
Eficiencia energética	25,4			
Construcción sostenible	21,7			6,6
Producción limpia	51,2		12,5	
Vehículos eléctricos e híbridos	2,4			
Hipoteca verde	2,7			
TOTAL	120,7	117,7	30,2	33,5

PRODUCTOS (en USD millones)

	EL SALVADOR
Cuenta de Ahorro Verde	2,2
Seguro Verde	2,5
TOTAL	4,7

En Centroamérica, los saldos de cartera correspondientes al financiamiento verde o con beneficio ambiental ascendieron a USD 302,2 millones.



153%

Crecimiento de la financiación de vehículos eléctricos e híbridos por COP 43 mil millones.



USD 64,8 millones financiación de 5 proyectos con beneficio ambiental por medio del FMO.

COSTA RICA

Recursos propios. Financiamos proyectos para nuestros clientes empresariales en energía hidroeléctrica, eficiencia energética y construcción sostenible, con saldos de cartera de USD 29 millones.

Recursos externos. Destacamos los recursos para financiación de Líneas Verdes provenientes del BID³⁸, la IFC y el eco.business Fund³⁹. Con los primeros financiamos proyectos de energía eólica, eficiencia energética, construcción sostenible e hipotecas de vivienda certificada EDGE, por un monto de cartera de USD 38 millones. Por otro lado, el saldo de cartera de USD 51 millones se destinó a proyectos de producción limpia, en el que las empresas cuentan con un certificado de sostenibilidad reconocido por el fondo.

EL SALVADOR

Recursos propios. Financiamos productos con beneficio ambiental para nuestros clientes empresariales en líneas de energías renovables, específicamente energía hidroeléctrica, fotovoltaica y eólica, con un saldo de cartera de USD 52,8 millones.

Asimismo, ofrecemos 2 productos con beneficio ambiental para las personas: nuestra Cuenta de Ahorro Verde, que permite a los clientes participar en el Programa de Conservación de Tortugas a través de la apertura de una cuenta de ahorro y los

38. BID: Banco Interamericano de Desarrollo, organización financiera internacional con sede en Washington, que financia proyectos de desarrollo y promueve la integración comercial en la región.

39. eco.business Fund es un fondo de inversión de impacto iniciado por el KfW Development Bank de Alemania y Conservación Internacional, con el objetivo de promover prácticas empresariales y de consumo que contribuyan a la conservación de la biodiversidad, al uso sostenible de los recursos naturales, a la mitigación del cambio climático y a la adaptación a sus impactos.

incrementos mensuales programados; y el Seguro de Vida Verde, que les permite ser parte del Programa de Jornada de Reforestación.

Recursos externos. Por medio del Entrepreneurial Development Bank (FMO⁴⁰) financiamos 5 proyectos con beneficio ambiental con un saldo de cartera de USD 64,8 millones, con énfasis en energía renovable a partir de sistemas fotovoltaicos y biomasa.

HONDURAS

Recursos propios. Financiamos proyectos con un saldo de cartera al cierre del año por USD 30,2 millones, con criterio de elegibilidad de energía biomasa y producción limpia en empresas dedicadas al reciclaje.

PANAMÁ

Recursos propios. Por medio del fondeo interno financiamos proyectos de construcción con certificación LEED, proyectos de energía eólica y biomasa, con saldos de cartera de USD 33,5 millones.

Para las personas, desde diciembre de 2020 ofrecemos crédito destinado a compra de eco-vehículo, ampliando las líneas de negocio con beneficio ambiental en el país.

40. FMO: Banco de desarrollo holandés estructurado como institución financiera internacional bilateral del sector privado.





12 mil colaboradores de Colombia capacitados en asuntos de biodiversidad, cambio climático y gestión integral de residuos.

Programas ambientales

Colombia

DAVIVIENDA EN BICI

Cerramos el año con 4 ecosistemas de “Davivienda en Bici”, que significaron 59,9 mil Km recorridos y evitaron la emisión de 14,9 ton de CO₂.

En todos los ecosistemas facilitamos la extensión del programa a los colaboradores ubicados en las oficinas cercanas a las áreas administrativas donde funciona Davivienda en Bici. Asimismo, entregamos 2 ecosistemas nuevos al final del año en Cali e Ibagué, con 15 bicicletas en cada ecosistema, y ampliamos la flota de Bogotá con 60 bicicletas adicionales.

Los indicadores de movilidad en los 4 ecosistemas en funcionamiento, en medio de las condiciones impuestas por la emergencia sanitaria, son:



HUELLA DE EQUIDAD: COP 27,7 millones ahorrados en combustible y transporte público



EDUCACIÓN AMBIENTAL

Mediante UXplora, nuestra Universidad Corporativa, sensibilizamos y capacitamos a más de 12 mil colaboradores de Colombia en asuntos de biodiversidad, cambio climático y gestión integral de residuos, a través del curso virtual “Lo Bueno Se Multiplica: Reduce, Reutiliza, Recicla”.

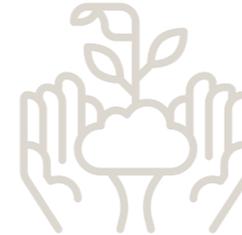
Implementamos la primera fase del programa Multiplicadores de lo bueno: Líderes y gestores ambientales, a través del cual se amplía el conocimiento en asuntos de energía eléctrica, auditoría energética, recurso hídrico y gestión eficiente del agua y la energía. En 2020 iniciamos la capacitación de 391 estudiantes y continuaremos en 2021 para lograr la certificación de 700 estudiantes.

Asimismo, reforzamos el conocimiento a través de nuestros medios internos de comunicación, compartiendo recomendaciones para el cuidado de los recursos naturales y la gestión adecuada de residuos, y haciendo eco a la celebración de fechas ambientales relevantes como el Día del Medio Ambiente. Estas iniciativas facilitaron la interacción entre nuestros funcionarios, quienes compartieron las estrategias que cada uno implementa en su hogar para ahorrar energía, agua y recursos, y velar por el cuidado del planeta.





Apoyamos la biodiversidad en nuestros países de Centroamérica.



Centroamérica

Desde Centroamérica los programas de conservación de la biodiversidad se destacan fuertemente gracias a sus programas de limpieza, reforestación y cuidado de las tortugas. En todos los países donde tenemos presencia, capacitamos y sensibilizamos a los funcionarios en temáticas de biodiversidad, cambio climático, gestión de recursos y residuos a través de nuestro curso virtual “Lo bueno se multiplica”.

COSTA RICA



Programa de Apoyo a Áreas de Conservación y Vida Silvestre

Todos los años apoyamos parques nacionales, reservas y corredores biológicos con una estrategia basada en la vinculación de nuestro voluntariado corporativo y enfocados en resolver problemáticas identificadas por los guardaparques y gestores de las diferentes áreas. En 2020 solo ejecutamos el plan durante el primer trimestre del año —debimos suspender la participación presencial—, con la extracción de 200 kg de residuos plásticos del refugio de vida silvestre Isla San Lucas lo cual, además de ayudar a la protección de la biodiversidad, generó consciencia en los participantes.

También apoyamos el Corredor Biológico Interurbano Cobric Surá con el mantenimiento de 50 árboles y la extracción de residuos del corredor, y elaboramos 63 ecobotellas a partir de material plástico para ser utilizado en proyectos de construcción.

Finalmente, 35 voluntarios y sus hijos apoyaron El Rescate Wildlife Rescue Center, con la preparación de materiales para mejorar los recintos donde se mantienen los animales rescatados que, por lesiones, alteraciones de su comportamiento natural o por edad ya no pueden volver a sus hábitats. Este programa es apoyado, además, con donaciones de los colaboradores que sumaron USD 1.835 y se utilizaron para comprar medicamentos y alimento para los animales.





EL SALVADOR

**Programa de jornada de reforestación**

En 2020 continuamos el Proyecto de Restauración de Manglar con el Seguro de Vida Verde; se recolectaron de 15 a 20 mil semillas y candelillas de mangle en alrededor de 7 hectáreas. El impacto ambiental de estas jornadas se estima en un beneficio que, tomando en consideración un bosque desarrollado de 15 años, esté fijando un promedio de 1.920 toneladas de carbono. Según datos del inventario nacional de bosque, se estaría captando un promedio de 106,6 toneladas de carbono por año en bosque de mangle maduro.

Se establecerá un vivero de mangle rojo para desarrollar plántulas bajo condiciones controladas, que permitirá que desarrollen sus raíces y hojas en bolsas de pilón para sembrar luego plantas más grandes y resistentes. Hasta el momento se tienen 8.400 plántulas de mangle rojo (*Rhizophora mangle*) en el vivero, de las cuales 500 ya están sembradas en el área a restaurar.

**Programa de conservación de tortugas**

Como parte del Programa de Conservación de Tortugas en la Playa San Diego y Majahual, junto a nuestros clientes de la Cuenta de Ahorro Verde hemos liberado más de 1,3 millones de neonatos. En 2020 se liberaron 112 mil ejemplares y se inició la investigación con el marcaje de las hembras que regresan a las costas del país, que permitirá conocer sobre su biología reproductiva, movimientos, distribución y tasas de crecimiento, y ejecutar programas dirigidos a su conservación.

Esta iniciativa también beneficia a 130 familias de tortugeros que habitan a lo largo de 12 km de costa en el departamento de La Libertad.

**Club Sustentable**

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, en el mes de agosto se desarrolló de manera virtual el Club Sustentable, con el tema “Empresas sostenibles: retos y cambios poscovid-19” en el que brindamos información sobre las mejores prácticas que permiten a las industrias enfrentar la etapa que sigue a la pandemia. El evento, con la participación de 61 clientes de diferentes sectores, fue organizado en alianza con eco.business Fund y gestionado por Finance in Motion, que promueve prácticas empresariales y de consumo que contribuyen a la conservación del medio ambiente.

**Educación ambiental**

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, impulsamos la iniciativa “Taller digital ambientalmente correctos”, una serie de jornadas virtuales dirigidas a estudiantes universitarios con el propósito de fortalecer su conciencia ambiental y potenciar su capacidad de propuesta de soluciones ante la realidad ambiental salvadoreña, desde la coyuntura de 2 humedales de importancia internacional, de acuerdo con el Convenio Ramsar: La Barra de Santiago y Los Cóbano.

Durante 8 jornadas entre agosto y octubre participaron más de 250 universitarios de todo el país, con la coordinación de las áreas de Servicio Social de las entidades de educación superior.

Apoyamos la **conservación de ecosistemas** en El Salvador a través del proyecto de restauración de manglar.





Gestión social

Conscientes del compromiso que tenemos con la sociedad, nos enfocamos en movilizar causas que promuevan el progreso de las personas a la par con la conservación del medio ambiente. Así generamos programas de alto impacto que aportan a la solución de los problemas que enfrentan las comunidades, acercándonos a ellas por medio de la implementación de proyectos propios y con aliados estratégicos para generar valor en sinergia.

PROGRAMAS DE VALOR COMPARTIDO

El desarrollo y el bienestar de las personas en situaciones complejas es, precisamente, lo que nuestro modelo de valor compartido nos permite afrontar. En 2020, enfrentamos retos que supimos superar pues, a pesar de la complejidad de la situación, no solo logramos mantener Cultivarte Familia, sino también lanzar el call center de Pensilvania, Caldas, y conectarlo con nuestros ecosistemas para beneficio de las comunidades. En esta ocasión, justo en un tiempo crítico por el cuidado de nuestra salud, DaviPlata activó a más de 1.200 personas de los programas de Cultivarte Familia y el Call de Pensilvania, impulsando el dinero digital y promoviendo mejores hábitos financieros.

Compromiso con la sociedad.

Nos enfocamos en movilizar causas que promuevan el progreso de las personas a la par con la conservación del medio ambiente.

En 2020 **lanzamos el call center de Pensilvania, Caldas,** y lo conectamos con nuestros ecosistemas para beneficio de las comunidades.

Bienestar financiero



MisFinanzasenCasa



MisFinanzasenCasa



MisFinanzasenCasa



MFinanzasenCasa

En Colombia continuamos impulsando y adaptando nuestras herramientas para que nuestros clientes alcancen su bienestar financiero, brindándoles contenidos desarrollados para cada segmento a través de redes sociales y diferentes portales:

- > www.misfinanzasencasa.com
- > www.misfinanzasparainvertir.com
- > www.misfinanzasparaminegocio.com
- > monetarium.co
- > www.hagacuentas.davivienda.com

En este año particular, dirigimos mensajes y recomendaciones en los diferentes momentos de verdad, pensando en quienes se encontraban en alguna situación difícil.

En www.hagacuentas.davivienda.com promovemos el hábito de llevar un control adecuado del dinero, mediante la creación de presupuestos personales y familiares basados en plantillas y tutoriales de fácil seguimiento desde un celular.





Asimismo, en 2020 las conferencias presenciales que ofrecíamos para los empleados de las empresas clientes con las que tenemos acuerdos de dispersión de nómina pasaron a ser virtuales; un reto que nos demostró que la digitalización del programa brinda más oportunidades y apertura de canales para todos los colombianos y centroamericanos.

Ahora contamos también con asistentes virtuales en nuestros centros Cultivarte; son espacios físicos, diseñados para el relacionamiento presencial, que estamos transformando en experiencias virtuales, multiplicando su radio de acción y su espíritu incluyente.

Así, con nuestro programa de educación financiera llegamos en 2020 a más de 76 mil personas en Colombia.

En Costa Rica, El Salvador y Honduras aprovechamos esta valiosa oportunidad de enriquecer la vida de nuestros clientes, usuarios de todas las edades y sus familias, agregando 2 nuevas secciones en el portal Mis Finanzas en Casa: “Bienestar financiero” y “El reto del ahorro”, que beneficiaron a más de 29 mil personas. Además, registramos 18,2 mil cursos virtuales realizados por nuestros usuarios.

IMPACTO DE NUESTROS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	TOTAL
Clientes	4.458.574	923	310	626	4.460.433
Empresas	845	16	18	9	888
Interacciones	7.976.356	56.261	65.201	30.595	8.128.413
Personas	76.491	13.914	10.774	4.637	105.816
Sesiones	10.174	3.649	12.463	2.123	28.409

Logros

Continuamos con nuestro propósito de avanzar en una educación financiera multilatina e incluyente, haciendo énfasis en crear una cultura de ahorradores constantes y deudores responsables, conscientes del valor de administrar correctamente el dinero para alcanzar el bienestar financiero y realizar los sueños.

- > Durante el año, y con más énfasis en los meses de marzo a agosto, creamos contenidos específicos que replanteaban el manejo tradicional del dinero y el ahorro en casa, con tips y recomendaciones prácticas para la coyuntura, invitando a replantear las finanzas personales ante la situación. Para quienes que no tenían muy claro en qué consistían los alivios ofrecidos por las entidades financieras durante la emergencia, se dedicaron varias comunicaciones a explicarlos.
- > En el segmento de niños, renovamos el portal Monetarium para el mejor aprovechamiento del tiempo de los pequeños durante su estadía en casa.
- > Desde el mes de febrero acompañamos la estrategia Cobranzas 3.0, buscando que los clientes conozcan qué es la mora, las etapas de un proceso jurídico y las alternativas para salir de esa situación, y mostrándoles por qué el Banco busca preservar el patrimonio de sus clientes, su buen nombre y su bienestar financiero.
- > Alineados con el lanzamiento del primer bono social con enfoque de género dirigido a pymes y vivienda VIS, expandimos nuestra actual ruta de vivienda agregándole otra con información específica sobre vivienda VIS, que incluye los subsidios, la importancia de abrir una cuenta de ahorro programado (AFC)⁴¹, los costos adicionales a tener en cuenta al momento de adquirir una vivienda y otras recomendaciones. Asimismo, anticipándonos a la reactivación económica pospandemia, generamos contenidos que explican los subsidios para comprar vivienda no VIS.

41. AFC: Cuenta de ahorro para el fomento de la construcción, es una modalidad de ahorro formal que brinda beneficios tributarios si se utiliza para adquirir vivienda.



Con nuestro programa de educación financiera llegamos en 2020 a más de 105 mil personas en Colombia y Centroamérica.



En el portal **“Mis finanzas para mi Negocio”** abrimos una nueva sección, **“Su negocio digital”**, para que los pequeños empresarios y emprendedores impulsen sus negocios a través de los medios electrónicos.

- Según las necesidades que identificamos durante la etapa inicial de la coyuntura, pusimos a disposición de nuestra red comercial una nueva conferencia enfocada en el momento por el cual atravesaba el país, que les permitiera generar oportunidades de contacto y relacionamiento con nuestros clientes.
- Diseñamos también una ruta con contenido audiovisual para explicar en términos sencillos las características y las ventajas de la banca digital.
- En el portal “Mis Finanzas para mi Negocio” abrimos una nueva sección llamada “Su negocio digital”, para que los pequeños empresarios y emprendedores impulsen sus negocios a través de los medios electrónicos, incluidas las redes sociales, debido a las condiciones de movilidad restringida durante la pandemia.
- Para nuestros clientes que reciben subsidios del Gobierno a través de DaviPlata, realizamos una estrategia con mensajes de texto sencillos, cercanos y a la medida para cada comunidad, pensados para que se pudieran identificar con los contenidos y aplicarlos para mejorar el manejo de sus finanzas y su cuenta DaviPlata. Así llegamos a las comunidades de “Más familias en acción”, “Jóvenes en acción”, “Ingreso solidario”, “Devolución de Iva” y “Distrito”.

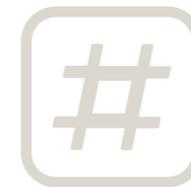
Entendiendo a nuestras comunidades, creamos contenidos mes a mes que apoyaran la realidad de las personas y sus familias en ese momento, centrándonos en el control del gasto en coyuntura, adopción de los medios digitales, ahorrar mientras está en casa, cómo hacer rendir la plata, manejo de deudas en tiempos de crisis y seguridad de la información. Con esta estrategia logramos una cobertura del 100% de los beneficiarios de subsidios del Gobierno.



204 mil
Interacciones en un mes, en el portal Mis Finanzas en Casa



5,23%
Efectividad en la comunicación



Los temas más valorados:
Administración del dinero, control del gasto y ahorro en casa





Promovemos **el bienestar financiero y la construcción de patrimonio** entre nuestros clientes, nuestros funcionarios y sus familias.

Proyectos 2021

Para seguir promoviendo el bienestar financiero y la construcción de patrimonio entre nuestros clientes, nuestros funcionarios y sus familias, nos proponemos:

- > Reforzar el manejo adecuado del dinero, la creación de presupuestos y los fondos de emergencia.
- > Recomendar contenidos prácticos para realizar los pagos y disminuir deudas.
- > Seguir impulsando el segmento mujer como una estrategia del Banco, para lograr que las mujeres logren sus sueños y cumplan sus metas, tanto personales y familiares, como empresariales.
- > Continuaremos asumiendo el reto de ser una banca multilatinas, con la transformación de nuestros portales de educación financiera a PWA y la implementación de las redes sociales en cada país donde tenemos presencia, promoviendo el bienestar financiero.
- > Tendremos un fuerte enfoque en emprendimiento.
- > Crearemos un nuevo segmento en nuestro programa de educación financiera para jóvenes entre 18 y 25 años.

Cultivarte Familia

En 2020, el Grupo Bolívar acompañó a la comunidad de Candelaria, en el Valle del Cauca (Colombia), y en especial a las personas que habitan los conjuntos de vivienda de interés social del barrio La Victoria, con una oferta formativa gratuita impartida a través del programa Cultivarte Familia.

Fue necesario adaptar el programa a un modelo digital, debido a la coyuntura ocasionada por el covid-19, logrando un impacto positivo en la vida de cerca de 500 personas, obteniendo más de 4.500 asistencias y un promedio de 12 horas de formación por beneficiario al mes. El 60% fueron niños entre 6 y 13 años, el 21% jóvenes entre 14 y 25 años, y el 19% adultos de 25 años en adelante, quienes se beneficiaron de múltiples cursos digitales y actividades virtuales para fortalecer competencias relacionadas con el empleo, el emprendimiento, la educación financiera y las habilidades del siglo XXI.

De la mano de Cultivarte Familia, llegó nuestro modelo de Ecosistema Davivienda para impulsar el uso del dinero digital, generando estrategias de vinculación a DaviPlata; se han activado cerca de 240 personas y se han abierto 25 corresponsales bancarios. Asimismo, generamos procesos de educación financiera con beneficio para 128 personas de la comunidad, enviamos más de 240 mensajes de texto cada mes con tips para los clientes de DaviPlata y acompañamos a 52 niños de un colegio del municipio en sus primeros acercamientos al mundo de las finanzas.

En 2021 queremos impactar a muchas familias colombianas replicando nuestro modelo de intervención, tanto virtual como presencial, promover la construcción de un sentido de ciudadanía integral y contribuir a la consecución de un país socialmente justo.



Apoya | DAVIVIENDA

De la mano de **Cultivarte Familia**, llegó nuestro modelo de **Ecosistema Davivienda** para impulsar el uso del dinero digital, generando estrategias de vinculación a **DaviPlata**.



En el nuevo call center de Pensilvania, Caldas, hemos atendido **más de medio millón de llamadas.**



Inclusión laboral

En 2020 generamos oportunidades laborales para más de 80 jóvenes del sector rural, tanto hombres como mujeres, en el nuevo call center de Pensilvania, Caldas. Iniciamos operaciones en enero de 2020 y, hasta la fecha, hemos atendido más de medio millón de llamadas. Además, acompañamos a 200 personas, entre los funcionarios del call center y sus familias, con un programa de formación integral, desarrollando su potencial y conocimientos en habilidades blandas, educación financiera y emprendimiento.

Con el enfoque de valor compartido, este proyecto cuenta con indicadores de gestión que generan impactos positivos en la operación del negocio:



Al igual que en Candelaria, con el call center llegó también al municipio nuestro ecosistema Davivienda para impulsar el uso del dinero digital, promover la vinculación a DaviPlata de más de mil personas, impulsar a la comunidad a conocer sus finanzas y desarrollar mejores hábitos financieros, impactando a un colegio, acompañando a los funcionarios y sus familias en el manejo de sus finanzas y enviando a los clientes de DaviPlata más de 150 mensajes de texto mensuales con tips.

Este proyecto se logró gracias a alianzas estratégicas entre Emergia, la Fundación Acesco, la Gobernación de Caldas, la Alcaldía de Pensilvania y Davivienda. No solo se generaron nuevas oportunidades de empleo, sino estabilidad económica y aporte a la economía del municipio en este año particular.



La situación de crisis llevó a muchas personas a situaciones difíciles. En Davivienda entendimos que **la solidaridad y la ayuda oportuna** son la mejor estrategia para que, unidos, salgamos adelante.

FILANTROPÍA ESTRATÉGICA

Promovemos el desarrollo y la prosperidad de las personas por medio del apoyo a diferentes instituciones, programas e iniciativas propias y externas.

Aportes en la coyuntura

La situación de crisis por la pandemia llevó a muchas personas a situaciones difíciles; en Davivienda entendimos que la solidaridad y la ayuda oportuna serían la mejor estrategia para que, unidos, saliéramos adelante.

En todos los países donde tenemos presencia se movilizó la campaña:

- > #MoviendonosPorColombia
- > #MoviendonosPorCostaRica
- > #MoviendonosPorHonduras
- > #MoviendonosPorElSalvador

Recorrimos diferentes partes de cada país para beneficiar a más de un millón de personas y sus familias con paquetes de alimentos, elementos de aseo y bioseguridad, entre otros. Las donaciones superaron USD 15,3 millones.

COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS
USD 14,4 millones	USD 320 mil	USD 370 mil	USD 194 mil
<p>Durante la situación generada por la pandemia, en la que muchas familias enfrentaron situaciones difíciles, donamos más de un millón de paquetes de alimentos en 236 municipios del país, hicimos aportes a nuestros colaboradores y al personal de vigilancia, aseo y cafetería, y nos unimos a las campañas lideradas por el Grupo Bolívar para llevar elementos de salud a hospitales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Llevamos kits de limpieza a 3.600 adultos mayores de hogares y redes de cuidado en San José, Cartago, Alajuela y Limón. Entregamos 60 mil caretas de seguridad para el personal médico y sanitario de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Con el programa Somos Uno, iniciativa privada creada a raíz de la pandemia, llevamos nuestro aporte a más de 4.500 familias que vieron disminuidos sus ingresos. Apoyamos artistas locales a través del programa "Así suena un país unido", que cerró el año con un regalo musical para toda Costa Rica. Llevamos nuestra Caravana de Solidaridad a 12 centros de adultos mayores y 2 hogares para niños, para un total de 563 personas beneficiadas con comida, artículos de higiene personal, queques navideños y juguetes para los niños. 	<p>En la coyuntura, aportamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> USD 13.500 en electrodomésticos para albergues. 91 voluntarios donaron más de 10 mil abarrotes de primera necesidad. En conjunto con Aldeas Infantiles SOS, Plan Internacional y World Vision El Salvador, donamos 3.400 canastas de alimentos y artículos de higiene para los afectados por la coyuntura del covid-19 y las tormentas tropicales. En desarrollo de la campaña "Cuidemos a quienes nos cuidan", fueron entregados USD 357 mil a través de Cruz Roja Salvadoreña para 50,6 mil implementos de protección personal. De este donativo, USD 300 mil correspondieron a Davivienda y USD 5 mil fueron aportados por 843 donantes. 	<p>Fuimos parte de la campaña regional "Moviéndonos por Colombia y Centroamérica"; localmente donamos cerca de USD 183 mil, beneficiando a más de 4 mil familias afectadas por la pandemia con la entrega de más de 170 mil libras de alimentos en las ciudades más afectadas del país.</p> <p>A través de los gremios AHIBA y CAHDA, aportamos para la compra de unidades de cuidados intensivos y habilitación de triajes.</p> <p>Donamos más de USD 11 mil a los afectados por las tormentas tropicales a través del gremio de Asociaciones Bancarias AHIBA.</p>

* Equivalente a COP 49,6 mil millones.



Donaciones

Durante 2020 seguimos contribuyendo con iniciativas que promueven el desarrollo de los países.

DONACIONES COLOMBIA 2020 (COP millones)

Fundación Bolívar Davivienda	34.100
Cultivarte	8.128
Fundación Hogar Infantil Bolívar	2.400
Educación - Universidades	1.964
United Way Colombia	246
Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca, Fundación Solidarias por Colombia	686
TOTAL*	47.524

*Equivalentes a USD 13,8 millones.

BANCO DAVIVIENDA DONACIONES POR PAÍSES

PAÍS	MONTO DONADO	APORTES
Costa Rica	USD 79.000	Gracias a la inversión social en programas que generan habilidades de empleabilidad y emprendimiento para jóvenes, y mejora de infraestructura y equipos, apoyamos organizaciones como Aldeas Infantiles SOS, Junior Achievement, Universidad EARTH y el Centro de Rescate Animal Zooave, beneficiando a niños, jóvenes y el medio ambiente.
El Salvador	USD 165.000	En conjunto con World Vision, Plan Internacional y Aldeas Infantiles SOS, apoyamos la repartición de víveres para las familias damnificadas por los desastres naturales causados por las tormentas tropicales que afectaron al país. En conjunto con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (Fepade), conmemoramos el 10° aniversario de "Amigos de Zippy". En apoyo a la educación en temas de tecnología, aportamos a Fusalmo, por segunda ocasión, para la construcción del Steam+Lab bajo la modalidad i4 (innovación, incidencia, inclusión e impacto).
Honduras	USD 108.620	Destinados para apoyar estudios de posgrado de jóvenes, sedes Cultivarte y organizaciones sociales como United Way, Aldeas SOS y Fundación Abrigo.

Nuestro sentido de la responsabilidad social va más allá de los asuntos bancarios financieros.



Dra. Julia

Nuestro sentido de la responsabilidad social va más allá de los asuntos bancarios y financieros. Con el ánimo de contrarrestar la alta ocupación en clínicas y hospitales, y reducir en ellos las posibilidades de contagio por el covid-19, un grupo de expertos en innovación e inteligencia artificial del Grupo Bolívar Davivienda trabajó para encontrar el algoritmo y desarrollar la plataforma digital que denominamos Dra. Julia: una herramienta capaz de procesar 1.200 estudios al tiempo, convirtiéndose en una oportunidad ante la escasez de personal y materiales para las pruebas y la demora en obtener resultados en algunas ciudades y regiones del país.

Para que Dra. Julia fuera una realidad en el corto plazo, el equipo trabajó conjuntamente con AUNA Clínica Las Américas de Colombia y Perú. Su implementación fue exitosa, ya que en las primeras pruebas realizadas en la Clínica se detectaron 700 casos positivos. A este proyecto se sumó la Fundación del Consejo de Empresas Americanas (CEA) y su estructura Hands For Change, el liderazgo en pensamiento exponencial para la salud de Boston Scientific, la empresa Tecnologías Médicas Colombia (TMC) de Microsoft Colombia y su área de arquitectura empresarial.

Las instituciones de salud que deseen acceder a esta herramienta, únicamente deben contar con un equipo de tomografía computarizada que tenga la capacidad de producir estudios con un espesor de corte mínimo de 5 mm, y 1 computador con conexión a internet.

Este tipo de innovaciones, que reúnen por un bien común a varios sectores como el financiero y el de la salud, demuestra que el país tiene talento y equipos de innovación a la altura de los grandes del mundo.



A través de la Fundación Bolívar Davivienda, reiteramos nuestro **compromiso social con programas de alto impacto** que apoyan proyectos transformadores en el país.



Fundación Bolívar Davivienda

A través de la Fundación Bolívar Davivienda, el Grupo Bolívar reitera su compromiso social con programas de alto impacto que apoyan y potencian proyectos transformadores en el país, generando capacidades en personas, comunidades y organizaciones para construir una sociedad más justa, equitativa e innovadora.

Para conocer más información sobre la gestión de la Fundación, consulte el reporte de sostenibilidad 2020 en: www.fundacionbolivardavivienda.org/sostenibilidad/

Voluntariado Familia Bolívar

Voluntariado
Familia Bolívar

UN PROGRAMA DE:
**Fundación
Bolívar
Davivienda**

Promovemos la solidaridad y la participación de colaboradores, familiares y pensionados de las empresas del Grupo Bolívar en proyectos sociales, para el logro de objetivos de desarrollo sostenible, en alianza con organizaciones sociales, empresas y gobiernos.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO 2020*

	VOLUNTARIOS	HORAS DONADAS
Colombia	5.692	21.227
Costa Rica	393	2.159
El Salvador	238	524
Honduras	410	1.811
Panamá	166	424
TOTAL	6.899	26.145

* Incluye colaboradores, pensionados y familiares de Davivienda y sus filiales en Colombia y Centroamérica.





Nuestros voluntarios en Colombia facilitaron el **aprendizaje en ambientes virtuales para más de 6.100 estudiantes y docentes** de instituciones educativas públicas.

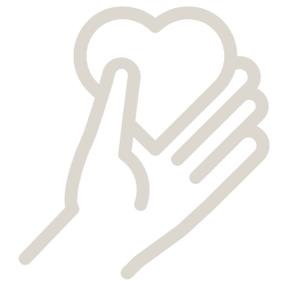


LOGROS 2020

- > Innovamos nuestra forma de llegar a las comunidades a través del voluntariado virtual, como respuesta a las limitaciones que trajo la pandemia. Nuestros voluntarios en Colombia facilitaron el aprendizaje en ambientes virtuales para más de 6.100 estudiantes y docentes de instituciones educativas públicas, y dieron apoyo a distancia a 647 adultos mayores de organizaciones sociales vinculadas al programa Aflora.
- > Nos vinculamos a la Red Iberoamericana de Voluntariado Corporativo "Voluntare" con el propósito de ampliar espacios de aprendizaje para nuestros voluntarios en Honduras, Costa Rica, El Salvador, Panamá y Colombia. Desarrollamos un ciclo de 4 webinars en gestión del voluntariado, en el que participaron más de 300 asistentes.
- > Unimos esfuerzos entre empleados y empresas del Grupo Bolívar para aportar COP 2 mil millones como apoyo a la emergencia causada por el covid-19 y atender la emergencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina causada por el huracán Iota.

HORAS DONADAS EN 2020

Asuntos ambientales	4.705
Temas de convivencia y paz	1.462
Educación	5.748
Inclusión social y económica	14.282



Más de **26 mil**

horas donadas en voluntariado en 2020.



Más de 230 voluntarios, entre directivos, colaboradores, universitarios e invitados, **invertieron 563 horas de su tiempo para dejar un impacto positivo** en la comunidad salvadoreña.

COSTA RICA

Durante el primer trimestre del año pudimos desarrollar acciones presenciales como la jornada de limpieza en el refugio de vida silvestre Isla San Lucas, el mantenimiento de árboles y la recolección de residuos en el corredor interurbano Cobric Surá, además de colaborar en el mantenimiento de recintos en el centro de rescate de fauna silvestre Zooave.

Con la transformación de nuestro programa de voluntariado hacia los medios virtuales, logramos incidir en cerca de 3 mil personas a través de actividades manuales, mentorías, cartas para hacer conexión con adultos mayores y otras acciones desde casa. También participamos en la elaboración de ecobloques a partir de material plástico para uso en proyectos de construcción.

EL SALVADOR

Dirigimos nuestros esfuerzos hacia el desarrollo de comunidades, la conservación del medio ambiente, el servicio social y la educación, a través de 386 acciones de voluntariado en 10 jornadas. Las actividades se centraron en apoyar iniciativas para hacerle frente a la crisis causada por el covid-19, como la donación de elementos de primera necesidad; por otro lado, participamos en más de 150 mentorías de educación financiera con jóvenes beneficiarios de Aldeas Infantiles SOS.

En el año sumamos más de 230 voluntarios, entre directivos, colaboradores, universitarios e invitados, que invertieron generosamente 563 horas de su tiempo para dejar un impacto positivo en la comunidad.

HONDURAS

Tuvimos la participación de cerca de 400 voluntarios que donaron a la comunidad en 2 modalidades:

- > Voluntariado virtual con 20 participantes, en que a través de sesiones de webinars compartieron sus conocimientos en temas como innovación, empleabilidad, educación financiera y seguros, beneficiando a más de 700 niños de nuestro programa Cultivarte, y a jóvenes y adultos de zonas vulnerables.
- > Voluntariado en casa, en el que los participantes realizaron acciones como el cuidado temporal de 150 árboles en sus hogares, antes de ser sembrados en el Parque Nacional La Tigra, en 2021; y la separación, empaque y entrega de artículos de uso personal para los damnificados por las tormentas Eta e Iota.





En 82 sedes de Cultivarte proporcionamos espacios de aprendizaje lúdico, donde los beneficiarios potencian sus talentos e inspiran a otros a lograr sus metas a través del desarrollo de sus habilidades.

Fundación Cultiva el Arte y la Cultura

Proporcionamos espacios de aprendizaje lúdico, donde los beneficiarios potencian sus talentos e inspiran a otros a lograr sus metas a través del desarrollo de sus habilidades. En Cultivarte manejamos 5 áreas de trabajo que estimulan competencias y permiten a los beneficiarios crecer de manera integral con su entorno. De esta manera reescribimos la historia, no solo de los niños, niñas y adolescentes, sino también de sus familias y sus comunidades.

En 2020 teníamos 82 sedes en 5 países, incluido Colombia, donde cubrimos 19 departamentos.



Con el fin de salvaguardar la salud de nuestros beneficiarios y colaboradores durante la pandemia, cerramos temporalmente nuestras sedes Cultivarte y diseñamos estrategias para seguir acompañándolos y desarrollando sus habilidades a distancia. Generamos contenido virtual, físico y abierto, entendiendo que cerca del 40% de nuestros beneficiarios recurrentes cuentan con un dispositivo inteligente en sus casas. Y, para aumentar la conectividad de nuestros beneficiarios, entregamos 1.465 SIM-cards con acceso a Whatsapp, Facebook, Teams, Webex y correo ilimitado.

Creamos contenidos con el propósito de incentivar la escritura creativa en nuestros niños y adolescentes, que les permita reflejar, a través de las letras, su realidad y su fantasía; así logramos la participación de 3.618 beneficiarios en 78 sedes.

La segunda versión del concurso de cuento corto, "Cuéntame un Cuento", tuvo 669 historias postuladas que fueron revisadas con el apoyo de 327 voluntarios del Grupo Bolívar, para seleccionar 9 finalistas y 3 ganadores.





Continuamos enriqueciendo la vida de los niños y jóvenes a través de nuestro programa social Cultivarte.



Adicionalmente, diseñamos contenidos como herramientas de aprendizaje sobre *design thinking*, con el propósito de ofrecer a nuestros beneficiarios una alternativa para crear soluciones, disminuyendo la deserción escolar en zonas vulnerables. Tuvimos 2.189 inscritos, de los cuales la mitad terminaron el proceso en 69 sedes.

COSTA RICA

Nuestros esfuerzos se mantuvieron en Cultivarte Guácimo y Cultivarte Alajuela. Con actividades para la casa y virtuales, alcanzamos a 518 niños, con una asistencia virtual diaria promedio de 28 niños, además de 55 niños recurrentes de forma mensual en cada centro.

EL SALVADOR

Terminamos la construcción de la segunda sede de Cultivarte en el departamento de Usulután. En Cultivarte Santa Tecla continuamos las actividades de forma virtual, alcanzando a 379 niños durante el año 2020 y con asistencia virtual diaria promedio de 23 niños recurrentes.

HONDURAS

Continuamos enriqueciendo la vida de los niños y jóvenes a través de nuestro programa social Cultivarte. Para ello, adaptamos las actividades a 2 estrategias: Cultivarte en Casa, en la cual los niños con acceso a internet realizaban actividades y procesos cada día con el apoyo de herramientas virtuales; y Cultivarte a Tu Casa, en el cual beneficiamos a niños sin acceso al internet, entregándoles periódicamente materiales y actividades para realizar en su hogar.

Así mantuvimos la participación de más 100 niños cada día, brindándoles actividades educativas para realizar en su tiempo libre en casa.





Inversión Social

UN PROGRAMA DE:

Fundación Bolívar Davivienda

Inversión social

Identificamos y potencializamos metodologías innovadoras y eficientes que contribuyen a solucionar problemáticas sociales, con el fin de convertirlas en modelos sostenibles y escalables. Generamos capacidades y empoderamos a las comunidades participantes para promover la sostenibilidad de nuestras acciones.

Alineados con el propósito de la Fundación Bolívar Davivienda, de desarrollar talento para construir país, enfocamos nuestras acciones en los siguientes ejes:

- > Protección, niñez, adolescencia y juventud
- > Desarrollo económico con enfoque de género y jóvenes
- > Donaciones / Grants

IMPACTO DE NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL EN 2020


18.623
personas beneficiadas


15
regiones


18
proyectos apoyados

En 2020 enfrentamos un enorme desafío para lograr adaptarnos a la nueva realidad; junto con los aliados, identificamos alternativas virtuales y herramientas digitales para seguir acompañando los procesos, buscando mantener la motivación de los participantes y comprendiendo las barreras de acceso y conocimiento que podían tener. Uno de nuestros logros fue mantener activos todos los procesos, nuestra presencia en los distintos territorios con las líneas estratégicas del programa y avanzar en las acciones, de manera un poco más lenta, pero con la tranquilidad de poder alcanzar los resultados esperados.

32,6 mil horas de capacitación.
En Aflora **generamos valor al sector social** a través de la información y la gestión del conocimiento.

Aflora

UN PROGRAMA DE:

Fundación Bolívar Davivienda

Aflora

Acompañamos a las organizaciones sociales en su proceso de maduración mediante el desarrollo de competencias que les permitan ser sostenibles y tener un mayor impacto en la región donde operan. Generamos valor al sector social a través de la información y la gestión del conocimiento. Ahora, nuestro reto es promover organizaciones sociales de alto impacto.

AFLORA / INDICADORES GENERALES 2020


3.361
organizaciones inscritas


38
organizaciones que ascendieron de nivel


32.594
horas de capacitación

Durante 2020 nos enfocamos en fortalecer nuestra plataforma digital de aprendizaje, mejorando la experiencia de usuario con el propósito de ofrecer a las organizaciones sociales contenido estratégico de la más alta calidad. Este contenido se enfocó en la generación de valor para que la implementación práctica tuviera el mayor impacto en su realidad como organización social.



Vemos en el emprendimiento dinámico y de alto potencial de crecimiento, un instrumento efectivo para **promover el desarrollo social y económico del país.**

Emprende País

Emprende País



Vemos en el emprendimiento dinámico y de alto potencial de crecimiento, un instrumento efectivo para promover el desarrollo social y económico del país. Con nuestro programa generamos competencias en empresarios con altas tasas de crecimiento, apoyados en la experiencia y el conocimiento de expertos y altos ejecutivos del Grupo Bolívar, además de una red de empresarios exitosos a nivel nacional.

Buscamos y seleccionamos empresas para desarrollar sus competencias en estrategia y finanzas, y las acompañamos en la definición de su ruta de crecimiento, su plan de apalancamiento financiero y sus metas.

	BOGOTÁ	BUCARAMANGA	CALI	SANTA MARTA	TOTAL
Empresas participantes	41	20	3	1	65
Horas de mentoría	333	101	18	6	458

Adicionalmente, en la Semana Global del Emprendimiento Colombia 2020, llevada a cabo en el mes de noviembre, se movilizaron 7 horas en el apoyo a 70 empresas a nivel nacional.

En 2020 iniciamos operaciones en Santa Marta, con el objeto de crear un ecosistema de emprendimiento en la región y la participación de 14 empresas de alto impacto.

Ante la coyuntura actual, y como respuesta a los nuevos retos que enfrentan las empresas, realizamos un proceso de micro-aceleración digital para brindarles herramientas prácticas que les permitan diseñar ágilmente canales de venta.

Con el propósito de ofrecer asesoría a los empresarios con sus planes reactivos y el apoyo de la red de mentores, implementamos el servicio de mesa de ayuda.

Por último, en la Semana del Crecimiento Rentable y Sostenible, en el marco de la Semana Global del Emprendimiento, fomentamos la participación de 180 empresas que tuvieron acceso a talleres con 15 conferencias del más alto nivel.





A través de la Filarmónica Joven de Colombia, nuestro propósito es **inspirar la construcción de proyectos de vida artísticos** para el fortalecimiento del tejido social y cultural de nuestro país.

Filarmónica Joven de Colombia



UN PROYECTO DE

**Fundación
Bolívar
Davivienda**

A través de la Filarmónica Joven de Colombia, nuestro propósito es inspirar la construcción de proyectos de vida artísticos para el fortalecimiento del tejido social y cultural de nuestro país, convirtiéndonos en un referente mundial.

Los siguientes resultados corresponden únicamente a la gira "Raíces", con la cual abrimos en el mes de enero la temporada 2020:

 **8**
conciertos

 **7**
ciudades
donde hicimos
conciertos

 **14,9**
mil horas de
desarrollo de talento
para los músicos

 **130**
músicos capacitados
en emprendimiento,
pedagogía o gestión cultural

El año 2020 fue retador para el sector artístico y cultural en todo el mundo; la pandemia modificó la forma en que los músicos y las orquestas interactúan con sus públicos, inclusive entre sí mismas, cambió el rol asignado tradicionalmente a los intérpretes y aceleró reflexiones importantes alrededor de las estrategias digitales, la formación de nuevos públicos y la innovación en el sector sinfónico.

Este año logramos:

- > Nombramiento de Andrés Orozco-Estrada como Director Titular.
- > Más de 190 horas de formación artística virtual con más de 60 maestros y expertos temáticos de talla internacional.
- > Más de 300 horas de formación virtual integral en producción, emprendimiento y gestión cultural, pedagogía, salud mental y corporal, entre otros temas, beneficiando a más de 30 instituciones en todo el país.



El Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar **es un referente de excelencia en la práctica periodística** y un estímulo para esta disciplina, fundamental para el fortalecimiento de la democracia.



Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar



Durante 45 años el Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar ha reconocido los mejores contenidos periodísticos de Colombia. Es un referente de excelencia en la práctica periodística y un estímulo para esta disciplina, fundamental para el fortalecimiento de la democracia.

- > En 2020 se postularon 1.240 trabajos periodísticos, el mayor número en la historia del Premio.
- > Premio a la Vida y Obra de un Periodista: Jorge Cardona Alzate
- > Premio al Periodista del Año: Ricardo Calderón Villegas

A pesar de la emergencia sanitaria, el cronograma para el año 2020 se cumplió al 100%, sin necesidad de aumentar el equipo de trabajo. Realizamos la ceremonia virtual de 48 minutos por primera vez en la historia del Premio, la cual recibió ecos muy favorables en cuanto a la calidad de la transmisión y su formato.





El **Índice de Chapultepec** es una herramienta de medición de la Sociedad Interamericana de Prensa (SIP) sobre las libertades de prensa y expresión en 22 países de América.



Justicia

En la Fundación Bolívar Davivienda, en alianza con la Universidad Externado de Colombia y el Consejo Superior de la Judicatura, a través de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, estamos desarrollando “El lado humano del servidor judicial”, un programa que desarrolla las habilidades para la vida de los servidores judiciales del país, con el propósito de fortalecerlos integralmente como seres humanos y que, de esta manera, estén en capacidad ciudadanas.

Apoyo a la investigación científica

Desde la Fundación Bolívar Davivienda apoyamos la alianza científica y empresarial entre la Clínica de las Américas, el Banco Davivienda y Boston Scientific, quienes desarrollaron el proyecto de inteligencia artificial para el diagnóstico del covid-19 en Colombia, que ha contribuido en la reducción del desbordamiento del sistema de salud.

También apoyamos el estudio de la Universidad Javeriana acerca de la seroprevalencia y seroconversión al SARS-CoV-2 en internos, residentes y médicos del Hospital San Ignacio, para apoyar el conocimiento de la enfermedad durante la pandemia.

Primera edición del Índice de Chapultepec

La Fundación Bolívar Davivienda, en apoyo al periodismo para el fortalecimiento democrático de la región, patrocinó el “Índice de Chapultepec”, una herramienta de medición de la Sociedad Interamericana de Prensa (SIP) sobre las libertades de prensa y expresión en 22 países de América. Este índice mide factores positivos y negativos que influyen en la libertad de expresión en 4 dimensiones:

1. Ciudadanía informada y con libertad de expresión
2. Ejercicio del periodismo
3. Violencia e Impunidad
4. Control de medios

Además, mide la influencia que pueden tener los poderes legislativo, ejecutivo y judicial sobre estas libertades.

En esta primera edición se analiza el periodo comprendido entre mayo de 2019 y abril de 2020, reflejando, en algunos casos, el cambio político de los diferentes países. Cabe anotar que ningún país de la región disfruta de una libertad de prensa plena, y el indicador está diseñado como una herramienta para que los países puedan formular iniciativas que les permitan mejorar su indicador para aumentar la libertad de expresión y fomentar la democracia.

Programa Becas Única y Davivienda

LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN ESPAÑOL E INGLÉS

En 2020 iniciamos este programa con el fin de promover que los hijos y hermanos (inicialmente) de los colaboradores de Davivienda se formen profesionalmente como licenciados bilingües en la Institución Universitaria Colombo Americana - Única, para forjar un futuro más próspero para sí mismos y contribuir al mejoramiento de la educación y el bilingüismo. Hoy en día esta profesión tiene alta demanda, con índices de empleabilidad y remuneración competitivos y la posibilidad de hacer importantes contribuciones a la sociedad.

Las becas incluyen el 90% del valor de la matrícula a lo largo de los 10 semestres que dura la carrera, correspondiendo a cada estudiante asumir solamente COP 380 mil por su semestre. Al cierre de 2020 contábamos con 16 beneficiarios.



Construyendo sobre bases firmes

Nuestros habilitadores



Durante 2020 **mantuvimos el empleo de todas las personas que trabajan con nosotros** en un gran esfuerzo por cuidar su salud y mantener alta la motivación para seguir construyendo país.

Talento humano

HECHOS RELEVANTES

- > Más de 17 mil personas de Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Panamá y Miami representan el mejor talento de nuestra empresa.
- > Durante 2020 mantuvimos el empleo de todas las personas que trabajan con nosotros en un gran esfuerzo por cuidar su salud física, emocional y financiera, y mantener alta la motivación para seguir construyendo país, en un momento de especial complejidad.
- > El 62% de nuestra fuerza laboral son mujeres.
- > Invertimos COP 10,4 mil millones en formación.
- > En nuestra última medición de compromiso organizacional obtuvimos un índice de satisfacción del 92%.

En Davivienda asumimos el cambio como una oportunidad, y el año 2020 nos permitió reafirmar que nuestro propósito superior, “Enriquecer la vida con integridad”, es la guía de nuestras decisiones y acciones ante cualquier circunstancia. Fieles a nuestra Política de Talento Humano, implementamos estrategias para encontrar y conservar los mejores talentos bajo las premisas de equidad y diversidad; al mismo tiempo, desarrollamos su potencial a través de planes de formación, oportunidades de crecimiento y conversaciones de valor que les permiten llegar más lejos.

Desde Colombia hasta Centroamérica y Miami, Davivienda ha hecho sentir segura a su gente en sus lugares de trabajo y en sus hogares, manteniéndolos más conectados que nunca.

Contribuimos al desarrollo social a través de la generación de empleo de alta calidad

La propuesta de valor para nuestros empleados se centra en brindarles espacios en donde desarrollen al máximo sus capacidades, un ambiente seguro que propicie la innovación y les permita impactar positivamente la sociedad. En el año 2020 vimos cómo nuestra propuesta de valor se materializó al mantener el empleo de toda nuestra gente y cuidar su salud física, emocional y financiera. Nuestras acciones tuvieron un alcance amplio, cubriendo a las familias de nuestros colaboradores.

Somos una fuente importante de generación de empleo competitivo y de calidad en los países donde tenemos presencia. Nuestra tasa de rotación evidencia el balance entre la solidez que apalanca nuestra gestión de conocimiento y la satisfacción de nuestra gente por trabajar en el Banco. Valoramos la experiencia tanto como la importancia de inyectar nuevas habilidades y talento joven a nuestra organización, que nos permite acompañar el ritmo de la transformación digital y la innovación.



Somos una fuente importante de generación de **empleo competitivo y de calidad** en los países donde tenemos presencia.

**NUEVOS EMPLEADOS Y TASA DE ROTACIÓN**

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI
Nuevos empleados	471	98	201	69	38	7
Tasa de nuevos empleados	3,8%	9,8%	10,0%	5,6%	20,0%	15,5%
Tasa de rotación voluntaria	3,4%	7,5%	10,0%	5,8%	10,5%	13,0%
Rotación	3,9%	14,4%	11,8%	11,9%	6,2%	4,0%

Entendemos que un equipo multigeneracional y diverso enriquece nuestra visión y nos impulsa a desarrollar metodologías de trabajo y relacionamiento acordes con las nuevas dinámicas laborales y de negocio, así como a construir soluciones a partir de diferentes puntos de vista para entender mejor las perspectivas de nuestros clientes.

EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD

Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Panamá

Menores a 25 años	12%
Entre 25 y 34 años	42%
Entre 35 y 45 años	27%
Mayor a 45 años	19%
Total	100%

EMPLEADOS POR GÉNERO

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI	TOTAL
Mujeres	63%	57%	60%	58%	53%	62%	62%
Hombres	37%	43%	40%	42%	47%	38%	38%





En la región el **40,3% de los cargos directivos** están ocupados por mujeres.

EMPLEADOS POR NIVEL CARGO Y GÉNERO

	DISTRIBUCIÓN	MUJERES	HOMBRES
Directivos	1,9%	40,3%	59,7%
Ejecutivos	41,6%	58,2%	41,8%
Básicos	56,5%	64,5%	35,5%

Trabajamos por mejorar la calidad de vida de nuestros empleados y sus familias

A través de una estrategia holística de calidad de vida para nuestra gente y sus familias, desde hace varios años desplegamos iniciativas que les permiten acceder a actividades de recreación, cultura y deporte, acompañamiento para el bienestar financiero, servicios de apoyo psicológico y legal, y otros beneficios en armonía con nuestro modelo de salud en el trabajo.

Dentro de estas iniciativas de bienestar, en el Jardín Infantil Osito Pardo ofrecemos formación académica y vocacional a 279 hijos de nuestros funcionarios en Bogotá. En 2020 transformamos el modelo educativo y, apalancados en la tecnología, llegamos a los niños a través de clases virtuales para cuidar su salud y la de los maestros.

En 2020, de acuerdo con los estándares establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en

MONTO INVERTIDO EN PROGRAMAS DE BENEFICIOS (en COP millones)

BENEFICIOS	MONTO
Colombia	159.208
Costa Rica	3.712
El Salvador	5.986
Honduras	1.402
Panamá	1.693
Miami	122
Total	172.123

el Trabajo (SGSST) está en un nivel óptimo de implementación (86,5%) y nuestra gente bien preparada, pues logramos una participación del 98% en el proceso de reinducción al SGSST. Gracias a esto, nuestros colaboradores tienen el conocimiento necesario para advertir y mitigar riesgos y enfermedades profesionales.

En el año se perdió por incapacidad el 1,71% de los días programados debido a enfermedades generales, enfermedades laborales, accidentes de trabajo y hospitalizaciones.

Hemos priorizado los siguientes riesgos a los que están expuestos nuestros funcionarios, que podrían causarles accidentes o enfermedades laborales: biomecánico, psicosocial, auditivo y vocal, físico, biológico, público, locativo, deportivo y vial. Sobre ellos hemos implementado programas de vigilancia epidemiológica y programas de gestión con el fin de realizar su prevención, seguimiento y control a través del diagnóstico e intervención.



COP 172 mil millones

invertidos en programas de beneficios.

**INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO - COLOMBIA**

	No. DE CASOS	TASA
Tasa de accidentes de trabajo graves	1	0,008
Tasa de accidentes de trabajo leves	120	0,97
Tasa de enfermedad profesional	7	0,06
Severidad de la accidentalidad	-	3,03
Ausentismo / incapacidades	-	1,71
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0

Nota: Los días perdidos por concepto de ausencias por causa médica fueron 62.503.
Los días perdidos por accidentalidad fueron 375.

En Davivienda entendemos que una parte fundamental para generar calidad de vida para la sociedad se centra en la calidad de los vínculos entre los padres y los hijos. Por esto otorgamos licencias de maternidad y paternidad más extensas que las definidas por la ley. Las madres cuentan con una licencia remunerada de media jornada, incluida la hora de lactancia prevista por la ley, durante los 10 días hábiles siguientes a su reincorporación a sus labores en la organización; y a los nuevos padres les otorgamos 2 días hábiles de licencia de paternidad adicionales a los estipulados por ley.

Reinventamos los procesos para cuidar a nuestra gente

Estamos comprometidos con la generación de bienestar y calidad de vida para nuestra gente. El año 2020 retó nuestros procesos en todos los aspectos y nos exigió reinventarnos para cuidar y estar más cerca de nuestros empleados y sus familias.



A nuestros funcionarios les otorgamos un subsidio para pagar una póliza de salud que **les permitiera el acceso a servicios de salud preferencial.**

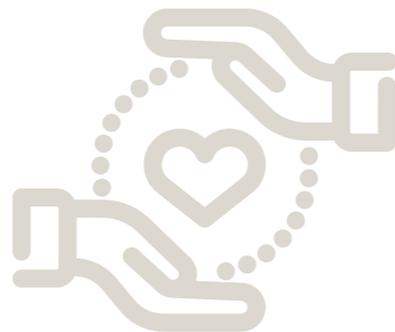
De esta manera los llevamos a una nueva experiencia digital con los exámenes médicos ocupacionales por telemedicina, el programa de prevención de lesiones osteo-musculares por medio de inspecciones virtuales y la orientación de pausas activas con expertos. Adicionalmente, nuestros funcionarios y su grupo familiar primario contaron con acompañamiento psicológico por medio de 2 líneas de atención.

Para nosotros es fundamental la salud mental de nuestros colaboradores; a lo largo del año les brindamos herramientas de formación para lograr el equilibrio entre la vida personal y la laboral, cuyos límites son menos claros cuando se trabaja desde casa, y promovimos la socialización de información de fuentes confiables por medio de nuestro programa "Aquí nos cuidamos entre todos covid-19".

Con este norte en mente, durante el año desplegamos nuestros esfuerzos en un modelo de atención en salud en el que pusimos a su disposición diferentes canales; creamos el App QR CovidPass para que las personas puedan reportar su temperatura, su estado de salud, sus síntomas y consultar información útil sobre salud emocional y mental.

Continuamos el acompañamiento médico de casos sospechosos y casos positivos de covid-19 por medio de comunicación permanente con nuestros colaboradores, que nos permitió hacer seguimiento a su estado de salud en todo momento y tomar las medidas necesarias para cada caso, enfocados en su bienestar y el cuidado de su familia.

Para la tranquilidad de nuestros funcionarios, les otorgamos un subsidio para pagar una póliza de salud que les permitiera el acceso a servicios de salud preferencial y pudieran compartir este beneficio con su grupo familiar.





566 oficinas adecuadas con protocolos de bioseguridad, que beneficiaron a **6,1 mil empleados** en Colombia y Centroamérica.

Asimismo, diseñamos e implementamos nuestro Protocolo de Bioseguridad de acuerdo con los parámetros establecidos por el Gobierno nacional y las recomendaciones de la OMS. Para ello, previamente identificamos el riesgo biológico y demás riesgos en cada uno de nuestros centros de trabajo, lo que nos permitió determinar los controles para cada uno, con el fin de proteger a nuestros funcionarios, clientes y proveedores. Entre las medidas, están:

- > Adecuación de todos los espacios físicos de nuestras oficinas de servicio para asegurar que sean bioseguros.
- > Desinfección diaria de nuestras instalaciones y oficinas.
- > Entrega de elementos de protección personal.
- > Cuidado de nuestra población vulnerable, priorizando el trabajo en casa.

Entendimos que una arista fundamental en el cuidado de nuestra gente a lo largo de este año era estar presente en momentos de incertidumbre y fortalecernos como comunidad. Entonces, desarrollamos una estrategia de comunicación enriquecida con campañas de prevención y el repaso recurrente de las medidas oficiales.

Las siguientes son algunas de las acciones que tomamos para la prevención y el cuidado de la salud:

- > Desarrollo del site covid-19, que alcanzó más de 36 mil consultas; allí se reúne y explica en lenguaje sencillo la información y las medidas oficiales, las campañas de prevención y los canales de atención médica.
- > Lanzamos 8 campañas de prevención segmentadas por regiones o áreas, según criticidad de contagios.
- > Cada día desinfectamos 517 oficinas, para tranquilidad de nuestros funcionarios y las 39,7 mil visitas que atendimos en Colombia.
- > Adecuamos con protocolos de bioseguridad 566 oficinas: instalamos acrílicos, puntos de gel antiséptico y señalización, que beneficiaron a 6,1 mil empleados en Colombia y Centroamérica.
- > Entregamos 29 mil kits de elementos de bioseguridad personal a 9,7 mil empleados en Colombia y Centroamérica.
- > El 87% de nuestros empleados en Colombia y el 49% de los de Costa Rica, El Salvador, Honduras y Panamá se registraron en QR CovidPass.



Actividades de bienestar

Las sonrisas de nuestra gente nos mueven. Por eso transformamos nuestros programas para hacerlos virtuales y poder llevar nuestro estilo de vida a los hogares de nuestra gente, para que vivan experiencias que balanceen y alegren sus días. Tuvimos vacaciones recreativas para los hijos de los empleados, actividades culturales, deportivas, gastronómicas, de humor y de entretenimiento a las que pudieron acceder también sus familias. Fueron COP 605 millones invertidos.

Así mismo, llevamos un mensaje de luz y esperanza con la presentación de la colección RojoTú 2021, una iniciativa que plasma nuestra identidad en prendas actuales y personalizadas que se identifican con nuestro estilo de vida. Esta inversión de COP 20,4 mil millones fue, además, una contribución a la reactivación de la industria textil en nuestro país.

Adicionalmente, 5.580 empleados recibieron apoyo en nuestro Centro de Orientación Familiar (COF), en programas de consejería psicológica, asesoría jurídica, asesorías tributarias y alfabetización digital.

Tranquilidad financiera para nuestra gente

Entendiendo que la contingencia sanitaria, que implicó también una contingencia económica, podría impactar de formas diferentes, diseñamos soluciones que contribuyeran a la tranquilidad financiera de nuestra gente durante la pandemia. Brindamos de forma fácil y en línea un plan de alivios para los créditos de nuestros empleados, tanto de Davivienda como de Fondavivienda (el fondo de empleados), con beneficios para 5,8 mil familias entre los meses de abril y agosto de 2020, en Colombia y Centroamérica.

La colección RojoTú 2021 plasma nuestra identidad en prendas actuales que se identifican con nuestro estilo de vida.

ROJOtú UN ESTILO DE VIDA

Transformamos nuestra forma de trabajar

Durante este año nuestra gente demostró su capacidad de adaptación y resiliencia con una actitud y disposición que nos hacen sentir orgullosos. Gracias a ellos, logramos ser más flexibles en nuestras formas de trabajar y estar donde nuestros clientes nos necesitan:

- > En solo 2 semanas, llevamos al 85% de nuestra gente a trabajar desde casa.
- > Incrementamos la capacidad de los call center en más del 100%, alcanzando una capacidad de más de 1.200 personas en tiempo récord.
- > Dispusimos equipos para cubrir oficinas en cuarentena.
- > Redefinimos los protocolos de trabajo para mantener la productividad en el mundo remoto a través de esquemas de trabajo en casa para líderes y empleados.





1.416 funcionarios de Colombia y Centroamérica tuvieron promociones durante 2020, lo que significó reconocimiento y un impacto positivo en su línea de crecimiento.



El desarrollo profesional de nuestra gente nos mueve

Sabemos que una parte del desarrollo de nuestros funcionarios está en la oportunidad de crecer en la organización. Durante 2020, 1.416 funcionarios nuestros de Colombia y Centroamérica tuvieron promociones, lo que significó para ellos reconocimiento y un impacto positivo en su línea de crecimiento y sus condiciones laborales.

Asimismo, en Davivienda entendemos la formación como un pilar que impulsa el desarrollo de nuestra gente. Para materializarla, actuamos desde diferentes frentes, como otorgar subsidios educativos que se adapten a sus necesidades.

INVERSIÓN EN SUBSIDIOS PARA ESTUDIOS DE PREGRADO, POSGRADO Y ESPECIALIZACIONES

	EMPLEADOS	MONTO (en COP millones)
Préstamo primer semestre	92	226
Auxilio educativo	1.544	4.989
Posgrado	8	201
Total	1.363	5.337



Lanzamos UXplora, nuestra Universidad Corporativa, un ecosistema digital sostenible, vanguardista, innovador, de alta calidad y amigable con el usuario.

UXplora **576 mil** visitas a UXplora

7,1 mil contenidos de oferta abierta de aliados internacionales



11,7 mil inscripciones a cursos libres (autogestión).



22,4 mil interacciones (soporte autogestionado) a través del chatbot.



312,7 mil créditos académicos redimidos a través de e-commerce (reconocimiento).

Por otra parte, desarrollamos un completo modelo de aprendizaje que, debido a la coyuntura, se anticipó, debiendo interactuar con nuestra gente desde sus casas y oficinas. Así lanzamos UXplora, nuestra Universidad Corporativa, un ecosistema digital sostenible, vanguardista, innovador, de alta calidad y amigable con el usuario a través de facultades transversales, como analítica, innovación, riesgo, sostenibilidad y comercial, y con programas específicos por Vicepresidencia que aportan a su desarrollo profesional y fortalecen sus habilidades y destrezas para desempeñarse de forma efectiva en un entorno digital, al mismo tiempo que habilitan el logro de nuestra estrategia organizacional.

Programas transversales de aprendizaje que acompañan nuestras necesidades de negocio

- > 24,7 mil estudiantes participaron en diferentes programas de la Facultad Analítica: Fundamental, Básico y Especializado, invirtiendo más de 16,7 mil horas en incrementar sus capacidades técnicas para la toma de decisiones basadas en analítica, herramienta clave para apalancar nuestra estrategia digital.
- > Nuestro compromiso con la innovación también se gestiona a través de nuestra Facultad de Innovación, un programa que fortalece nuestro modelo y permite a nuestros colaboradores poner la innovación como un pilar fundamental que soporte y habilite el diseño de experiencias para nuestros grupos de interés. Esta facultad desarrolló 4 módulos: Fundamentos (16,7 mil estudiantes), Investigación (14,7 mil estudiantes), Ideación (16,5 mil estudiantes) y Prototipado (16,2 mil estudiantes) en Colombia y Centroamérica.
- > Por su parte, la Facultad Comercial permite a nuestra gente conocer la estrategia del negocio en cada una de sus bancas desde el enfoque de características, beneficios y atributos de los productos. En Colombia participaron 4,4 mil empleados.
- > Impactamos el desarrollo sostenible en nuestra Cultura Organizacional para generar compromisos individuales y colectivos en el cuidado de los entornos ambiental, social y económico, contribuyendo a nuestros objetivos estratégicos a través de la Facultad de Sostenibilidad, con 6 módulos: "Lo bueno se multiplica" (16,4 mil participantes), "Ciudadanos Davivienda" (16,5 mil participantes), "Uso eficiente de recursos: agua y energía" (12,7 mil participantes), "Reduce, reutiliza y recicla" (16,1 mil participantes), "Bienestar financiero" (16,4 mil participantes), y "Biodiversidad y cambio climático" (15,5 mil participantes) en Colombia y Centroamérica.



- > A través de la Facultad de Riesgo, nuestro equipo enriquece sus conocimientos para desarrollar su trabajo sobre la base de una gestión de riesgos que habilite el crecimiento de los negocios y el aprovechamiento de las oportunidades, la gestión de operaciones y el control interno. Esta Facultad desarrolló 4 módulos: “Fundamentos del programa”, con 13,1 mil participantes, “Riesgo de fraude y ciberseguridad”, con 13,1 mil participantes, “Gestión estratégica”, con 13,1 mil participantes, y “Riesgo de crédito” con 13,2 mil participantes.
- > Contribuimos a fortalecer nuestra gestión en el control interno con un cumplimiento del 98%, que asegura que nuestra gente tiene los conocimientos necesarios para garantizar a nuestros clientes la confianza que caracteriza a nuestra organización.

Lo anterior se fortalece cuando entregamos herramientas y experiencias de formación a nuestros líderes, quienes tienen un rol determinante para desarrollar y obtener el máximo potencial de nuestra gente en un ambiente estimulante, que propenda por el bienestar. A través del Centro de Liderazgo del Grupo Bolívar, durante 2020 desarrollamos diferentes programas con una inversión que superó los COP mil millones; se destaca “Líderes inspiradores”, que permitió a nuestros empleados identificar y

EMPLEADOS IMPACTADOS CON FORMACIÓN COLOMBIA, COSTA RICA, EL SALVADOR, HONDURAS Y PANAMÁ

AÑO	PRESENCIAL		VIRTUAL	
	EMPLEADOS	PROMEDIO FORMACIÓN POR EMPLEADO	EMPLEADOS	PROMEDIO FORMACIÓN POR EMPLEADO
2020	1,3 mil	34 horas	18,2 mil	32 horas
2019	5,9 mil	27 horas	15,5 mil	16 horas
2018	5,9 mil	46 horas	13,5 mil	26 horas

abordar asertivamente los retos de relacionamiento e influencia necesarios para lograr un impacto positivo en el ambiente y el clima laboral, promoviendo el logro sostenido de los objetivos de la organización.

Vivimos y fortalecemos nuestra cultura organizacional

En Davivienda, como parte del Grupo Bolívar, trabajamos todos los días para hacer realidad nuestro propósito superior, “Enriquecer la vida con integridad”, basando nuestras acciones y decisiones en la vivencia de nuestros principios y valores.

Cada año certificamos nuestro conocimiento a través de una experiencia digital que fortalece los comportamientos esperados de nuestro equipo. En 2020, 16.199 funcionarios de nuestra organización certificaron que en Davivienda vivimos y cuidamos nuestros 5 principios y valores.

Por ello, cada año certificamos nuestro conocimiento a través de una experiencia digital que fortalece los comportamientos esperados de nuestro equipo. En 2020, 16.199 funcionarios de nuestra organización certificaron que en Davivienda vivimos y cuidamos nuestros 5 principios y valores.

Durante 2020 encontramos la manera de seguir afianzando nuestra cultura, sacando provecho de nuestras herramientas digitales; así desplegamos a toda la organización nuestro modelo de liderazgo y las destrezas orientadas a la gestión del talento, con un formato alejado de lo tradicional: visitamos virtualmente, de la mano del Presidente del Grupo Bolívar, Miguel Cortés, y varios líderes de las compañías, todas las regiones y países donde operamos y, a través de 14 talleres y más de 200 breakout rooms, abrimos conversaciones y discusiones que le permitieron a nuestro equipo fortalecer los 3 roles del líder, empoderándolos para gestionar su desarrollo y el de su equipo.



A través del **Centro de Liderazgo del Grupo Bolívar**, desarrollamos diferentes programas con una inversión de más de COP mil millones.



La ética: pilar fundamental de nuestra cultura

En la organización contamos con el compromiso de promover y respetar los derechos humanos, en especial los que relacionan nuestra actividad empresarial con los distintos grupos de interés. En mayo de 2019 hicimos la declaración de nuestra Política de Derechos Humanos, la cual es de conocimiento público para todos nuestros grupos de interés. Nos preocupamos por la protección de los derechos y, en especial, por:

- > Derechos y libertades sin distinción de raza, color, género, idioma, religión, opinión política, nacionalidad, posición económica ni orientación sexual
- > Derecho a la identidad
- > Derecho a la vida, a la seguridad y a la libertad
- > Derechos laborales
- > Derecho al debido proceso
- > Derecho a la privacidad y a la honra
- > Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión
- > Derecho a la libertad de expresión
- > Derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva
- > Derecho a trabajar en un ambiente seguro y saludable
- > Derecho a la seguridad social
- > Derecho a la calidad de vida, al tiempo libre y al descanso

Nuestro equipo desarrolla una **oferta de valor basada en la innovación**, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia entre compañías.

- > Derecho a la vida cultural y la recreación
- > Eliminación del trabajo forzoso e infantil
- > Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación

Mediante nuestro Propósito Superior, reafirmamos nuestro compromiso de respetar los derechos humanos con el fin de generar valor en dimensiones social, ambiental y económica, de la mano de un equipo que desarrolla una oferta de valor basada en la innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia entre compañías, que nos asegura la sostenibilidad en el tiempo.





En 2020, motivados por el interés de sensibilizar y ampliar la información sobre los derechos humanos a empleados del Banco y sus filiales, a través de UXplora y el programa de cultura de sostenibilidad “Lo bueno se Multiplica”, compartimos un módulo de conocimiento de la Política de Derechos Humanos del Banco.

Asimismo, fortaleciendo nuestras iniciativas de derechos humanos, en el año 2020 aprobamos la Política de Diversidad e Inclusión, que busca garantizar la igualdad de oportunidades, tanto en participación como en remuneración, y el trato no discriminatorio. Este documento aplica para los procesos de talento humano.

Trabajamos para que nuestros empleados tengan un excelente ambiente de trabajo

En Davivienda reconocemos que el compromiso de los empleados es una fuerza que impulsa los resultados del negocio; por eso es importante que nuestros colaboradores puedan disfrutar un ambiente organizacional positivo, generado por emociones que los motiven y les permitan desarrollar su máximo potencial, logrando un excelente desempeño laboral.

En la medición de Compromiso Organizacional 2020 logramos una participación del 94% de la organización, que incluye Colombia y las filiales nacionales e internacionales. A la pregunta “¿Qué tan satisfecho(a) está usted con su organización como lugar para trabajar?” la respuesta reflejó un índice de satisfacción organizacional del 92%; esto nos indica que tenemos empleados satisfechos y felices, en un lugar de trabajo positivo.

Adicionalmente, nuestro promedio de compromiso, que muestra qué tan propensos son nuestros colaboradores a tomar activamente responsabilidades, a estar entusiasmados e involucrarse con su trabajo y contribuir de manera positiva, trabajando con pasión e impulsando la organización, nos mostró un resultado de 4,1 sobre 5 del total de la muestra. El resultado de compromiso de Davivienda mejoró considerablemente, pasando del percentil 35 al 60 en la base de datos de Gallup; esto es valioso, dado que la mejora se explica principalmente por el trabajo realizado por los líderes con sus equipos, por las decisiones organizacionales enfocadas en la persona como centro de la estrategia y por las acciones transversales promovidas desde Talento Humano.

Nuestra gente es visible en la alta dirección

Todos estos focos estratégicos e iniciativas son impulsados desde el trabajo conjunto del equipo de Talento Humano y se materializan gracias al compromiso y visibilidad de la Alta Dirección en línea con nuestra declaración que establece que el ser humano está en el centro y lo concebimos como fuente inagotable de valor. De esta manera, los asuntos de Talento Humano son compartidos y discutidos en 3 foros de la Alta Dirección:

1. Junta Directiva, reunión a la cual asisten 5 miembros (5 suplentes) y en la que se tratan, por lo menos 3 veces al año, temas de la gestión de este frente.
2. Comité de Talento Humano, reunión estratégica que se realiza 2 veces al año y a la que asisten los Vicepresidentes Ejecutivos del Banco.
3. Comité de Presidencia, espacio semanal al que se llevan continuamente temas inherentes a nuestra gente.



En 2020 aprobamos la **Política de Diversidad e Inclusión**, que busca garantizar la igualdad de oportunidades en participación y remuneración, y el trato no discriminatorio.



Gestión corporativa de riesgos

La gestión corporativa de riesgo como eje central de nuestra estrategia está en constante evolución y actualización de las metodologías y mejores prácticas internacionales, lo que nos ha permitido responder de forma oportuna, y eficiente a la emergencia provocada por el covid-19.

Durante la emergencia, la toma de decisiones de la Alta Gerencia se soportó en información clave para el seguimiento del desempeño del Banco, incluyendo un modelo recurrente de proyecciones de resultados con el fin de construir con celeridad el mayor número de posibles escenarios futuros, dada la incertidumbre general y su impacto sobre el entorno macroeconómico local y mundial. En este modelo se incorporaron los nuevos requerimientos de capital, lo que permitió a la organización tomar decisiones con anticipación, de cara a garantizar la solidez patrimonial necesaria para soportar el crecimiento del negocio.

A través de cada uno de los sistemas de administración de riesgo, relacionados a continuación, se gestionan los riesgos específicos de todas las líneas de negocio de la organización, o los riesgos comunes independientes de su origen, generados en los procesos que los soportan; en el marco de la emergencia del covid-19, cada uno de los sistemas adoptó medidas y formuló políticas y planes de contingencia que nos permitieron garantizar el bienestar de nuestros empleados y clientes, asegurando al mismo tiempo la prestación ininterrumpida del servicio y la disponibilidad de todos nuestros canales⁴².

- > Riesgo estratégico
- > Riesgo de crédito
- > Riesgo de mercado
- > Riesgo de liquidez
- > Riesgo operativo
- > Atención al consumidor financiero
- > Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, y programa anticorrupción
- > Riesgo de fraude y transaccional
- > Seguridad de la información y ciberseguridad
- > Riesgo Tecnológico
- > Riesgo ambiental y social
- > Riesgos en terceros y aliados
- > Continuidad del negocio
- > Sistema de control interno

Las áreas de riesgo son responsables de promover y proteger el adecuado esquema de control de cada uno de los riesgos, a través de la supervisión de la manera como estos se gestionan en las diferentes áreas y la efectividad de los controles, siempre velando porque se encuentren dentro de los niveles de riesgo definidos por el Grupo Empresarial Bolívar. Por tal motivo, las áreas especializadas de riesgo son las encargadas de evaluar y controlar los riesgos bajo su responsabilidad, así como definir metodologías y proponer políticas por medio de una estructura de gobierno que habilite el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Cada sistema de administración de riesgo formuló planes de contingencia **para garantizar el bienestar de nuestros empleados y clientes,** asegurando la prestación ininterrumpida del servicio.



42. La descripción de los sistemas de administración y gestión frente al covid-19 está detallada en las Notas a los Estados Financieros, Capítulo 10, Gestión Corporativa de Riesgos a corte de 31 diciembre 2020.



ALINEACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CON LA ESTRATEGIA CORPORATIVA

Tanto nuestros objetivos corporativos como nuestras estrategias son definidos por el Presidente del Banco y aprobados por la Junta Directiva. Ambos están alineados con el propósito superior que compartimos como grupo empresarial. Contamos con un sistema de seguimiento y control a la ejecución de la estrategia y un sistema de administración del riesgo ejecutados por las distintas instancias de Gobierno dentro de la entidad, garantizando correcciones y/o modificaciones a los planes de acción, ante una previsible desviación de los resultados esperados.



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Nuestra estructura organizacional está diseñada para responder a las necesidades de desarrollo de los negocios y a la adecuada gestión de los riesgos. Dado esto, contamos con los siguientes órganos de control:

- > **Junta Directiva.** Es el principal gestor de riesgo en el Banco. Evalúa los riesgos asociados al negocio y apoya la labor de los órganos de control en temas relacionados con la gestión de riesgo, dentro de los parámetros normativos. Define las políticas y los apetitos de riesgo, y es responsable de que se cumplan.
- > **Comité de Auditoría.** Supervisa las actividades de la auditoría interna y revisoría fiscal en cuanto a la evaluación de la metodología e implementación del modelo de gestión de riesgos y del sistema de control interno del Banco. Emite recomendaciones sobre la gestión de riesgo realizada por los diferentes comités de riesgo.
- > **Comité de Cumplimiento.** Hace seguimiento y valida la implementación y ejecución del programa de gestión de Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de acuerdo con los lineamientos dados por la Alta Dirección del Banco, acorde a la normatividad y mejores prácticas del mercado.
- > **Comité Corporativo de Riesgos.** Es el órgano de apoyo de la Junta Directiva encargado de velar por el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos corporativo (Enterprise Risk Management - ERM) del Banco y sus filiales.
- > **Comité de Presidencia.** Partiendo de los lineamientos y aprobaciones de la Junta Directiva para la formulación del Plan Estratégico por parte del Presidente del Banco, este Comité se convierte en un órgano de apoyo para el seguimiento y debido cumplimiento de la estrategia.



- > **Comités de Riesgos.** Están definidos en función de los tipos de riesgo y tienen como finalidad evaluar las políticas, mecanismos y procedimientos de riesgos implementados.
- > **Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario.** Es el órgano que propone la implementación o modificación de políticas y procedimientos contables y tributarios, en pro del cumplimiento normativo bajo estándares internacionales aplicables en Colombia y disposiciones fiscales en la generación de estados financieros.
- > **Comité de Crisis Covid-19.** Su objetivo es analizar todas las situaciones derivadas de la coyuntura covid-19 que afecten la operación del Banco, y decidir y controlar la implementación de las decisiones, asegurando el cumplimiento normativo local y nacional para garantizar la operación del Banco.

Cada vez más, la organización propende por la mejor toma de decisiones que le permita lograr la óptima combinación de activos, pasivos y patrimonio, produciendo a su vez la relación riesgo/rendimiento más atractiva para todos sus grupos de interés.

RIESGOS EMERGENTES

La gestión corporativa de riesgos, como uno de los ejes centrales de la estrategia del Banco, comprende la revisión de los procesos de gestión de riesgos y de la asignación de recursos para garantizar que los riesgos emergentes estén correctamente identificados, evaluados y controlados desde la planeación estratégica hasta los procesos del día a día en todos los niveles de la organización.

En Davivienda revisamos continuamente las condiciones del entorno con el fin de identificar cambios que puedan afectar los objetivos del negocio y la estrategia, y aplicar los ajustes necesarios para adaptarnos a las variaciones del entorno.

A partir de la estrategia y los objetivos de la organización, la Alta Gerencia ha identificado 4 riesgos emergentes que son objeto de seguimiento permanente y control:

Riesgos económicos y sociales

Están relacionados con la incertidumbre económica y social ocasionada por eventos de gran escala regional o mundial, como la pandemia covid-19, decisiones políticas a nivel internacional de los países desarrollados, políticas de migración, negociación de tratados de libre comercio, política monetaria, que pueden afectar la estabilidad económica de los países emergentes, impactando a Colombia en la tasa de cambio, la tasa de interés internacional, el empleo, el mayor costo fiscal, el menor valor en el precio del petróleo y disminución de ingresos comerciales del exterior y en las remesas. Adicionalmente, el Banco se vería afectado por el deterioro del portafolio ocasionado por la disminución del pago de las obligaciones financieras y la capacidad de ahorro e inversión de sus clientes.

Revisamos continuamente las condiciones del entorno con el fin de identificar cambios que puedan afectar los objetivos del negocio y la estrategia.





Los eventos ocurridos en 2020 por efecto de la pandemia del covid-19 pusieron de manifiesto las enormes vulnerabilidades de la economía mundial ante factores extraeconómicos. A raíz de la pandemia, la economía global presentó el peor crecimiento desde la crisis de la gran depresión y se prevé que sus consecuencias económicas y sociales se prolonguen por varios años. Así, en 2021 este fenómeno seguirá siendo el riesgo más importante que afronte el mundo.

En cuanto al legado económico del covid-19, es claro que tanto países desarrollados como países emergentes se encuentran en una situación más vulnerable a raíz del aumento en el gasto para enfrentar las consecuencias sociales de la pandemia, lo que se refleja en mayores niveles de deuda y menor capacidad de reacción fiscal y mayor carga de la deuda.

En segunda instancia, se debe mencionar la incertidumbre generada por la nueva administración en los Estados Unidos y su posición en temas internacionales como la guerra comercial entre ese país y China. Vale la pena recordar que, si bien se alcanzaron acuerdos formales a principios de 2020, en la práctica los niveles de confrontación fueron muy altos.

Agitación social y política: en los últimos años el mundo, y América Latina en particular, se han caracterizado por un aumento en las expresiones de protesta social. Este fenómeno, acelerado por la masificación de las redes sociales y fundamentado en una compleja interacción de fenómenos, incluyendo muchos desequilibrios económicos, fue de alguna manera aplacado por los efectos de la pandemia, especialmente por los confinamientos y el distanciamiento social. Es probable que, con el aumento de la inmunidad colectiva y la agudización de algunos de estos desequilibrios, estas formas de protesta recuperen su protagonismo en 2021.

En los años recientes, la economía colombiana también ha estado expuesta a un flujo migratorio sin precedentes desde Venezuela, generando presión en el mercado laboral y la necesidad de brindar servicios básicos al migrante, velando por su integración a

Los comités de riesgos y las áreas de negocio continúan monitoreando el entorno, con **el objetivo de generar planes de acción** para gestionar los riesgos.

nuestra sociedad. A raíz de la crisis por el covid-19, se estima que la economía venezolana fue la más afectada en el continente, por lo cual se considera que la migración del país vecino podría continuar en los próximos meses, generando nuevos retos de política económica y protección social a las autoridades colombianas.

Para gestionar este riesgo, el área de estudios económicos analiza periódicamente la política económica internacional e informa a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva sobre los principales acontecimientos ocurridos en los mercados financieros, así como las perspectivas macroeconómicas locales e internacionales. Asimismo, los comités de riesgos y las áreas de negocio continúan monitoreando el comportamiento de ahorro y pago de nuestros clientes con el fin de generar los planes de acción que se requieran.





Riesgo derivado de la transformación del comportamiento del consumidor financiero

Este riesgo está relacionado con el cambio en el comportamiento y expectativas de los consumidores en un entorno transformado hacia lo digital. La acelerada evolución de la tecnología que venía ocurriendo en la industria bancaria en los últimos años ha tomado fuerza en tiempos de covid-19, donde el distanciamiento social y el menor uso del efectivo no solo han acelerado el comercio electrónico en el mundo, sino también los métodos de pago sin contacto, la agilidad en la prestación de servicios y el acompañamiento a los clientes en todo el ciclo de vida de los negocios, una realidad que los bancos deben enfrentar.

A lo anterior se suma la acelerada llegada de nuevos competidores disruptivos que proveen servicios financieros innovadores con modelos de negocio en los que prevalece la agilidad, la sencillez y bajos costos, lo que podría significar para Davivienda la posibilidad de pérdida de clientes, disminución de ingresos, pérdida de participación en el mercado y ajustes en la funcionalidad de los canales con mayores costos.

Consideramos esta nueva realidad como una oportunidad para acelerar nuestra estrategia de transformación digital y crear nuevos modelos de negocio con el fin de atender a todos los segmentos de la población con productos y servicios ajustados a su perfil. Contamos con una amplia oferta digital en la que sobresale DaviPlata, la billetera electrónica que ya cuenta con más de 11 millones de clientes y una participación activa en la distribución de subsidios del Gobierno nacional, además de alianzas con otros actores.

Se destaca RappiPay, nuestra alianza con Rappi, que permitió apoyar las soluciones de domicilio, comercio electrónico y manejo del dinero.

Durante 2020, Davivienda lanzó al mercado nuevos productos digitales como vivienda, vehículo, compra de cartera, cuenta nómina y credipyme (herramienta asistida de

comercios) y se generaron nuevas alianzas que permiten el fortalecimiento de nuestro portafolio digital.

Riesgo al uso de nuevas tecnologías en ecosistemas digitales

Corresponde al uso de nuevas tecnologías y esquemas de conectividad de la infraestructura tecnológica en el despliegue de ecosistemas digitales que el Banco desarrolla con terceros y aliados, que a su vez generan nuevas amenazas y vectores de riesgo que podrían afectar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información o de las aplicaciones del Banco o de los terceros, así como la privacidad de la información de los clientes o usuarios.

Hemos desarrollado acciones para gestionar este riesgo, fortaleciendo el gobierno y la arquitectura asociada con los ecosistemas y con el uso de open banking, a través de microservicios digitales y APIs⁴³. También definimos políticas y lineamientos para el control de estos riesgos y actualizamos los procesos y procedimientos para el aseguramiento de los microservicios y APIs expuestas. Estas actividades se han desarrollado en completa armonía con la normatividad, estándares de la industria y las mejores prácticas en gestión de riesgos de aceptación general.

43. API: Interfaz de programación de aplicaciones, es un conjunto de subrutinas, funciones y procedimientos que ofrece una biblioteca para ser utilizado por otro software como una capa de abstracción.





Durante 2020 realizamos diferentes esfuerzos para **gestionar el riesgo de ciberconflicto**, como la adopción de nuevas técnicas, metodologías y herramientas.

Riesgo ciberconflicto

Este riesgo es ocasionado por nuevos e inciertos ataques cibernéticos derivados de las incertidumbres internacionales y la creciente inestabilidad política global, que establecen un nuevo escenario de tensiones que afectan la dinámica de las organizaciones. A nivel local hemos evidenciado que este riesgo se ha incrementado por este tipo de conflictos y protestas sociales, capaces de crear escenarios de confusión, operaciones de engaño y desinformación que pueden llegar a afectar organizaciones, principalmente aquellas que conforman la infraestructura crítica de los países y a la cual pertenece el Banco. La materialización de este tipo de ataques trae consecuencias graves a nivel de la operación, la disponibilidad de los sistemas y canales de servicio, fuga o acceso indebido a la información sensible del Banco.

Adicionalmente enmarcamos los principales impactos que se podría generar por la materialización del riesgo:

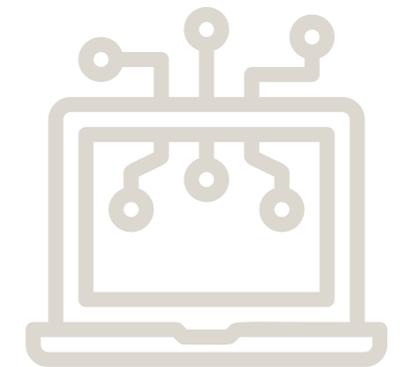
- > Los efectos adversos sobre la marca (riesgo reputacional)
- > Posible depreciación del valor de propiedad intelectual
- > Mayores gastos operacionales para prevenir futuros ataques
- > Posible impacto sobre las primas para asegurarse contra futuros eventos

Para mitigar este riesgo continuamos fortaleciendo la estrategia, profundizando y desarrollando diferentes roles en la organización con el fin de prevenir, detectar y reaccionar oportunamente ante cualquier evento al que nos veamos obligados a

enfrentar; así mismo, continuamente adoptamos nuevas técnicas, metodologías y herramientas que permiten la identificación temprana por medio de análisis de alertas y reacción ante posibles eventos o comportamientos atípicos que puedan transformarse posteriormente en ciberataques al Banco o a sus filiales.

Durante 2020, realizamos los siguientes esfuerzos en la gestión de este riesgo:

- > Adopción de buenas prácticas en ciberseguridad y seguridad de la información para el mejoramiento de los procesos que apoyan la estrategia.
- > Atención y respuesta a los diferentes requerimientos de los entes reguladores en aspectos concernientes a la seguridad de la información y ciberseguridad con una notable gestión.
- > Participamos de manera activa en las diferentes mesas de trabajo sectoriales con entidades del Gobierno para la mitigación del riesgo.
- > Participamos en los simulacros de ataques cibernéticos para fortalecer las capacidades de respuesta ante este tipo de eventos.
- > Iniciamos la ejecución de simulacros internos para fortalecer los procesos de respuesta y manejo de crisis ante este tipo de eventos.
- > Capacitación y actualización a mayor parte de funcionarios utilizando herramientas que permiten promulgar y promover el comportamiento correcto ante posibles eventos de ingeniería social y ciberseguridad.





Continuamos acogiendo las recomendaciones de buen gobierno corporativo del **Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País.**

Gobierno corporativo y estructura

Nuestro sistema de gobierno corporativo está integrado por principios, políticas y normas que determinan un conjunto de buenas prácticas dirigidas a promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honestas, lo cual constituye un compromiso frente a nuestros grupos de interés y la preservación de nuestra ética empresarial.

La dirección y administración del Banco Davivienda están a cargo de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente, la Alta Gerencia y los demás órganos y funcionarios determinados por la Asamblea de Accionistas o la Junta Directiva. Asimismo, se consideran órganos de gobierno corporativo los órganos de control y los de divulgación y cumplimiento de normas.

Para aplicar nuestra política de gobierno corporativo contamos con códigos, reglamentos, guías y manuales. Se destacan los siguientes, publicados en nuestra página web:

- > Estatutos
- > Código de Ética
- > Código de Buen Gobierno Corporativo
- > Reglamentos de la Asamblea General de Accionistas
- > Reglamento de la Junta Directiva
- > Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas
- > Manual de conflictos de intereses y uso de información privilegiada

Su correcta aplicación garantiza la rectitud de nuestra gestión, nos brinda mecanismos de resolución de conflictos y nos facilita el manejo veraz y oportuno de la información. Además, continuamos acogiendo las recomendaciones de buen gobierno corporativo del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, que se dan a conocer en el reporte de Código País publicado en nuestra página web.

CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro Código de Ética hace parte integral del Sistema de Buen Gobierno Corporativo adoptado por las empresas del Grupo Bolívar, que busca que nuestros colaboradores, clientes, accionistas y demás grupos de interés aumenten su confianza en el Banco y nos reconozcan por nuestra transparencia. Nuestro Código de Ética contiene la declaración de ética, conductas deseables, conductas inaceptables, declaración de responsabilidades y compromisos, entre otros.

Muestra de nuestro compromiso es que en 2020 el Banco no reportó incumplimientos al Código de Buen Gobierno Corporativo.

Adicionalmente, durante el año no atendimos procesos judiciales pendientes o finalizados con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia, en las que se haya identificado la participación de Davivienda.

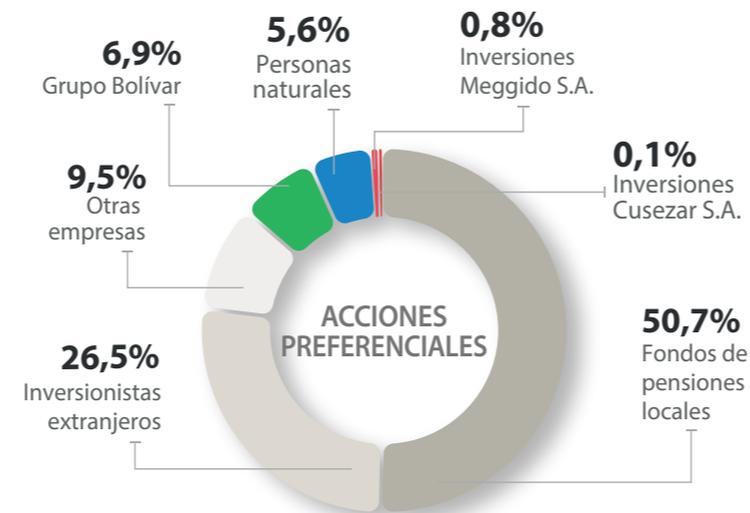
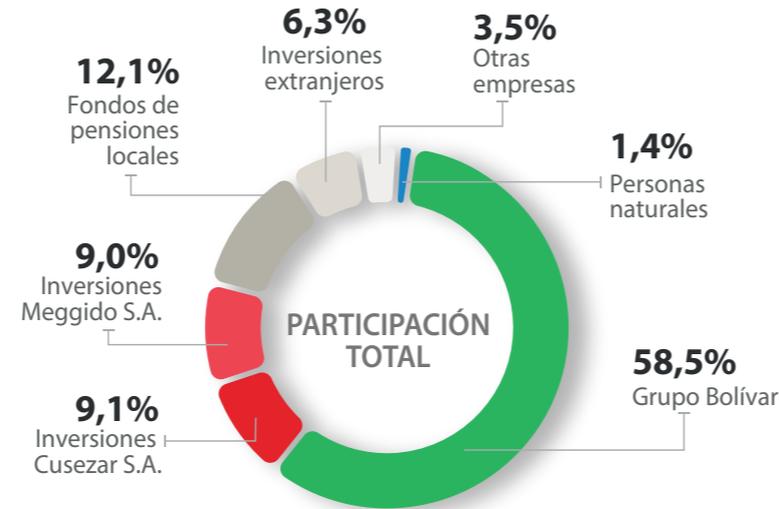
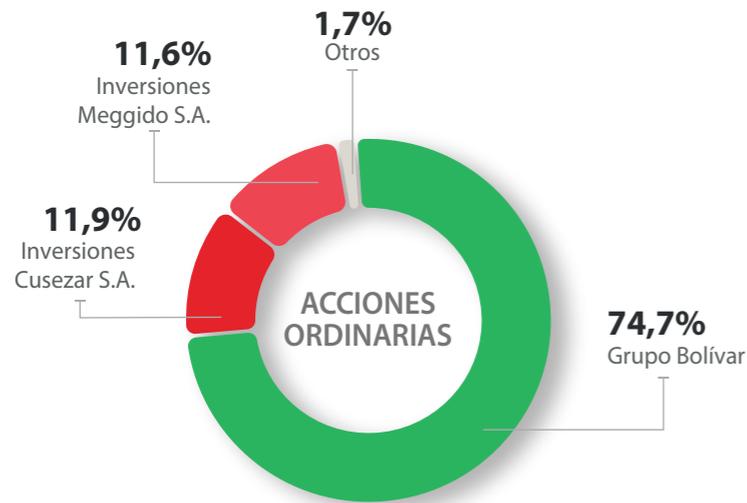


LÍNEA DE TRANSPARENCIA

Entre enero y diciembre de 2020, recibimos 171 casos a través de la Línea de Transparencia, los cuales fueron gestionados dentro de los tiempos definidos por la organización, de acuerdo con las tipologías presentadas. El 81% de los casos recibidos en el año fueron a través del canal telefónico.



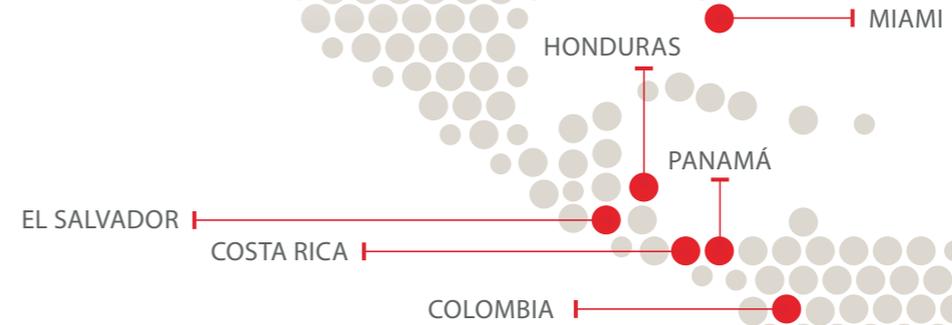
ESTRUCTURA DE PROPIEDAD





DAVIVIENDA

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



COLOMBIA

COSTA RICA

EL SALVADOR

PANAMÁ

HONDURAS

					
Bancos	●	●	●	●	●
Aseguradoras		●	●		●
Comisionistas	●	●	●	●	
Fiduciarias	●				
Leasing		●			
Corporación Financiera	●				

Davivienda, una banca multilatina.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BANCO DAVIVIENDA - ÓRGANOS DE GOBIERNO**

ÓRGANO DE DIRECCIÓN	Asamblea General de Accionistas
ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN	Junta Directiva
	Presidente - Representante legal
	Vicepresidentes y gerentes (quienes en razón del cargo actúan en nombre de la sociedad)
ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO	Revisor fiscal
	Superintendencia Financiera de Colombia
ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO	Autorregulador del Mercado de Valores
	<p>Comités de apoyo a la Junta Directiva</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité de Auditoría Comité de Gobierno Corporativo Comité Corporativo de Riesgos Comité de Cumplimiento Comité de Sostenibilidad <p>Órganos de apoyo a la Alta Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité de Presidencia Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario Comités de Riesgo Auditoría Interna Oficial de Cumplimiento Control Interno y Cumplimiento Normativo
ÓRGANOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	<ul style="list-style-type: none"> Tribunal de Arbitramento
ÓRGANOS DE DIVULGACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Junta Directiva Presidente - Representante legal

**ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

El 17 de marzo de 2020 se celebró la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas con un quórum del 98,3%, que representó directamente o mediante poder 337,7 millones de acciones⁴⁴. La convocatoria a la Asamblea General de Accionistas fue publicada en el diario El Tiempo el 10 de febrero de 2020.

Como una contribución a las medidas de prevención y contención que ha adoptado el país frente a la expansión del covid-19, implementamos un mecanismo de transmisión en línea para la Asamblea General de Accionistas.

Mediante este procedimiento excepcional, nuestros accionistas pudieron conectarse y seguir el desarrollo de la reunión. De igual forma, para salvaguardar el derecho de los accionistas ordinarios de ejercer sus derechos políticos, se implementó la posibilidad de otorgar poderes y manifestar su sentido de voto. Estos procedimientos fueron validados con la Superintendencia Financiera de Colombia y divulgados al público en general a través de nuestra página web corporativa www.davivienda.com.

La reunión se realizó cumpliendo la normatividad aplicable y en ella fue suministrada la información necesaria para la toma de decisiones por parte de los accionistas.

44. Número de acciones: 337.742.564.



La Asamblea General de Accionistas de 2020 aprobó un pago total de dividendos de **COP 418 mil millones**.

La convocatoria, los derechos y obligaciones de los accionistas, las características de las acciones y el reglamento de funcionamiento de la Asamblea fueron dados a conocer dentro de las fechas reglamentarias a los accionistas y al mercado en general a través de la página web www.davivienda.com.

La Asamblea fue transmitida en línea a los accionistas del Banco, cumpliendo las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas, Código País, que establece que los medios electrónicos son de gran ayuda para revelar información.

La atención a nuestros accionistas relacionada con información general acerca de sus acciones, certificaciones, orientación en procesos de compra-venta o sucesiones se realiza a través de Deceval, en su línea de atención (+571) 313-9000 en Bogotá y la línea gratuita (+57) 01-8000 111-901 desde cualquier lugar del país.

Para otro tipo de información, los accionistas, inversionistas institucionales y analistas de mercado pueden escribirnos al correo electrónico ir@davivienda.com. Esta información se encuentra publicada en nuestra página web ir.davivienda.com, ingresando a través del link "Centro de ayuda".

Finalmente, en cumplimiento de la regulación vigente, a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia se publicó oportunamente la información relevante del Banco.

Distribución de dividendos

En la Asamblea General de Accionistas de 2020 se aprobó pagar COP 926 por cada acción en circulación, para un pago total de COP 418 mil millones⁴⁵. Este pago significó la distribución del 31,8% de la utilidad separada generada por el Banco en el año. El número total de accionistas y las fechas en que se realizaron los pagos fueron:

DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS

	DIC. 2019	MAR. 2020	SEP. 2020
Accionistas ordinarios	2.627	2.628	2.630
Accionistas preferenciales	14.462	14.363	14.812
Total	17.089	16.991	17.442

45. COP 418.246.802.438





ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS

Durante 2020, el Banco Davivienda convocó una reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas, la cual se celebró el 09 de octubre de 2020.

La convocatoria de esta reunión extraordinaria se publicó en el diario El Tiempo el 02 de octubre de 2020, informando que la reunión se celebraría a través de la plataforma digital Zoom, de conformidad con lo señalado en el artículo 19 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 148 del Decreto Ley 019 de 2012 y el Decreto 398 del 13 de marzo de 2020. Adicionalmente, se señalaron las instrucciones sobre el manejo de la Asamblea y de la dinámica para que los accionistas expresen su voto y realicen comentarios y preguntas.

La reunión se inició con un quórum del 74,73%, que representa 256,8 millones de acciones⁴⁶ y terminó con un quórum de 98,28% es decir 337,7 millones de acciones⁴⁷ se encontraban presentes y representadas en la reunión.

El orden del día estuvo enfocado en dos temas: el primero, la presentación, consideración y aprobación de la propuesta de un cupo adicional de donaciones para el presupuesto 2020, con el propósito de contribuir a los sectores más afectados por la emergencia económica causada por el covid-19 y; el segundo, la propuesta, presentada en la reunión por un grupo de accionistas, de modificar la remuneración de los miembros de la Junta Directiva del Banco Davivienda S.A. Ambas propuestas fueron aprobadas por unanimidad con el voto de las 337,7 millones de acciones representadas en la Asamblea, que corresponden al 98,28% de las acciones con derecho a voto.

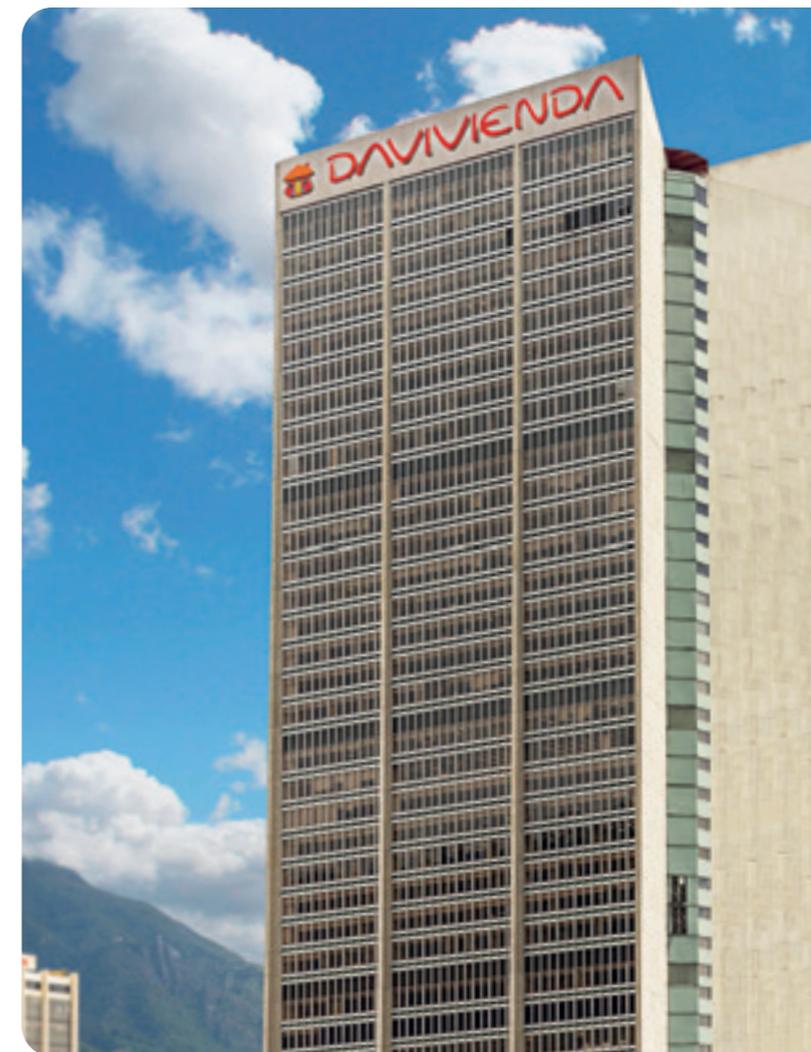
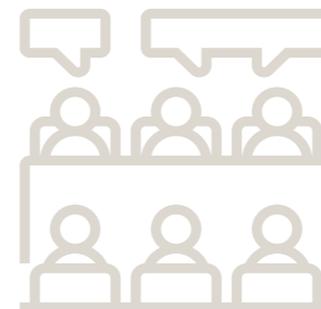
46. Número de acciones: 256.806.656

47. Número de acciones: 337.741.964

JUNTA DIRECTIVA 2019-2021

La Junta Directiva determina la estrategia y orientación del Banco, vigila y hace seguimiento de su ejecución. Tanto la Junta Directiva como la Alta Gerencia son conscientes de las posiciones de riesgo del Banco; en consecuencia, intervienen activamente en su gestión, definiendo las metodologías de medición que identifican la exposición por producto, así como las políticas, perfiles y límites.

La Junta Directiva del Banco Davivienda Colombia cuenta con la participación de 8 hombres y 2 mujeres. Asimismo, la participación por género en las Juntas Directivas de las filiales nacionales es la siguiente: Fiduciaria Davivienda: 7 hombres y 3 mujeres. Corredores Davivienda, 6 hombres y 4 mujeres; y la Corporación Financiera Davivienda, 6 hombres y 4 mujeres.





JUNTAS DIRECTIVAS BANCO DAVIVIENDA COLOMBIA Y SUS FILIALES NACIONALES

Período 2019-2021

En la reunión de la Asamblea General de Accionistas del 15 de marzo de 2019, se eligieron como miembros de la Junta Directiva para el Banco Davivienda S.A., para el período 2019-2021, a las siguientes personas



2 mujeres



8 hombres

RENGLÓN	MIEMBROS PRINCIPALES	MIEMBROS SUPLENTE
Primer renglón	Carlos Guillermo Arango Uribe <i>Presidente de la Junta Directiva*</i> <i>Miembro patrimonial</i>	Roberto Holguín Fety
Segundo renglón	Javier José Suárez Esparragoza <i>Miembro patrimonial</i>	Olga Lucía Martínez Lema
Tercer renglón	Álvaro Peláez Arango <i>Miembro independiente</i>	Federico Salazar Mejía <i>Miembro independiente</i>
Cuarto renglón	Andrés Flórez Villegas <i>Miembro independiente</i>	Daniel Cortés McAllister <i>Miembro independiente</i>
Quinto renglón	Diego Molano Vega <i>Miembro independiente</i>	Ana Milena López Rocha <i>Miembro independiente</i>
Revisor Fiscal	KPMG S.A.S.	
Defensor del Consumidor Financiero	Carlos Mario Serna Jaramillo, Serna Consultores & Asociados	

* El presidente de la Junta Directiva no ocupa ningún cargo administrativo en la compañía.



3 mujeres



7 hombres

RENGLÓN	MIEMBROS PRINCIPALES	MIEMBROS SUPLENTE
Primer renglón	Efraín E. Forero Fonseca	Jaime Castañeda Roldán
Segundo renglón	Olga Lucía Martínez Lema	María Carolina Restrepo Frasser
Tercer renglón	Álvaro Carrillo Buitrago	Reinaldo Rafael Romero Gómez
Cuarto renglón	Camilo Albán Saldarriaga	Olga Lucía Rodríguez Salazar
Quinto renglón	Alberto Patricio Melo Guerrero	Jorge Rojas Dumit



4 mujeres



6 hombres

RENGLÓN	MIEMBROS PRINCIPALES	MIEMBROS SUPLENTE
Primer renglón	Olga Lucía Martínez Lema	Carolina Largacha Buraglia
Segundo renglón	Álvaro Carrillo Buitrago	Reinaldo Rafael Romero Gómez
Tercer renglón	Efraín E. Forero Fonseca	Camilo Albán Saldarriaga
Cuarto renglón	Jaime Alfonso Castañeda Roldán	Alberto Patricio Melo Guerrero
Quinto renglón	María Carolina Restrepo Frasser	Olga Lucía Rodríguez Salazar



4 mujeres



6 hombres

RENGLÓN	MIEMBROS PRINCIPALES	MIEMBROS SUPLENTE
Primer renglón	Efraín E. Forero Fonseca	Ricardo León Otero
Segundo renglón	Pedro Alejandro Uribe Torres	María Carolina Restrepo Frasser
Tercer renglón	Isabel Sandra Sánchez Suárez	Adriana Darwisch Puyana
Cuarto renglón	Alfonso Vargas Wills	Juan Manuel Díaz Ardila
Quinto renglón	Jorge Enrique de Jesús Uribe Montaña	Olga Lucía Rodríguez Salazar



La Junta Directiva aprobó la **Política de Diversidad e Inclusión**, que señala su compromiso de proteger los derechos humanos y las leyes aplicables en esta materia.

Los miembros de las Juntas Directivas del Banco Davivienda Colombia y sus filiales nacionales cuentan con cualidades personales, profesionales y competencias complementarias que les permiten tomar decisiones con una visión objetiva y estratégica. Ninguno de sus miembros pertenece a minorías étnicas.

La Junta Directiva del Banco en Colombia aprobó la Política de Diversidad e Inclusión, que señala su compromiso de proteger los derechos humanos y las leyes aplicables en esta materia.

Adicionalmente, el Banco cuenta con una Política de Sucesión y Selección de Miembros de Junta Directiva, que asegura que las propuestas de nombramiento o reelección de los directores se fundamentan en un análisis previo de las necesidades de la Junta Directiva. A su vez, favorece la diversidad de conocimientos, habilidades profesionales y personales, experiencia y género, en procura de enriquecer los debates, promover el análisis y plantear distintos puntos de vista para la toma de decisiones.

Promedio de permanencia miembros principales de Junta Directiva

El promedio de permanencia de los miembros principales de la Junta Directiva en el año 2020 es de 11 años.

	FECHA PRIMERA DESIGNACIÓN COMO DIRECTOR
Carlos Guillermo Arango Uribe <i>Presidente de la Junta Directiva</i>	1997
Javier José Suárez Esparragoza	2004
Álvaro Peláez Arango	2008
Andrés Flórez Villegas	2017
Diego Molano Vega	2019
Promedio permanencia en la Junta Directiva	11 años

Evaluaciones Junta Directiva

En 2020 la Junta Directiva realizó su autoevaluación. No obstante, con el fin de acoger estándares internacionales, la Junta Directiva también es evaluada por un tercero independiente. La empresa consultora Sala de Juntas evaluó el desempeño de la Junta Directiva en el año 2019. En 2021 un experto independiente evaluará la gestión de la Junta Directiva durante el año 2020.





La Junta Directiva ha creado **comités que apoyan su gestión y la mantienen informada** sobre los procesos, estructura y gestión de riesgos de cada línea de negocio.

Comités de apoyo de la Junta Directiva

En relación con nuestra estructura de gobierno, la Junta Directiva ha creado los comités exigidos legalmente y otros que, no siendo mandatorios, apoyan su gestión y la mantienen informada sobre los procesos, estructura y gestión de riesgos de cada línea de negocio, lo que permite un adecuado monitoreo y flujo de información en la organización. Se consideran comités de apoyo de la Junta Directiva aquellos cuya constitución y reglamento del comité sean aprobados por la Junta Directiva y por lo menos uno de los miembros de estos comités sea miembro de la Junta Directiva del Banco Davivienda:

- > **Comité de Auditoría.** Apoya a la Junta Directiva en su gestión de implementación y supervisión del Sistema de Control Interno. Está integrado por 3 miembros de la Junta Directiva, de los cuales 2 son independientes.
- > **Comité de Gobierno Corporativo.** Apoya a la Junta Directiva en relación con la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo y el cumplimiento de las políticas asociadas. Está conformado por 3 miembros, uno de ellos miembro de la Junta Directiva.
- > **Comité Corporativo de Riesgos.** Apoya a la Junta Directiva en la definición de directrices sobre gestión de riesgos y mantiene informada a la Junta y a la Alta Gerencia sobre los riesgos corporativos del Banco y sus filiales. Está conformado por 3 miembros de Junta Directiva. Para llevar a cabo una gestión integral, existen otros comités de riesgos especializados en temas como crédito, mercado y liquidez, operativos y fraude y que apoyan la labor de la Alta Gerencia.

- > **Comité de Cumplimiento.** Es un órgano de decisión y apoyo a la gestión efectuada por la Junta Directiva en cuanto a supervisión y de seguimiento al programa de cumplimiento de la Entidad. Tiene como atribución principal apoyar la gestión de esta respecto a la implementación, supervisión y seguimiento al programa de cumplimiento en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Está conformado por el Presidente del Banco, 2 Miembros de Junta Directiva, el Vicepresidente Comercial, el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Control Financiero, el Vicepresidente Ejecutivo de Banca Personal y Mercadeo, el Vicepresidente Ejecutivo de Medios, el Vicepresidente Ejecutivo Corporativo y el Vicepresidente de Cumplimiento.
- > **Comité de Sostenibilidad.** Es el órgano que propone y revisa las políticas, lineamientos y procedimientos vigentes y futuros en materia de sostenibilidad, garantizando el cumplimiento bajo estándares internacionales y acuerdos voluntarios, los cuales propone a la Junta Directiva para su aprobación. De igual forma, se encarga del seguimiento de los avances en esta materia.





POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

La política de remuneración de la Alta Gerencia es aprobada por la Junta Directiva, y la de los miembros de la Junta Directiva es aprobada por la Asamblea General de Accionistas.

Junta Directiva

En su reunión del día 15 de marzo de 2019, la Asamblea General de Accionistas aprobó por unanimidad una remuneración a los miembros de la Junta Directiva de COP 3,5 millones más IVA por asistencia a cada reunión.

En la reunión Extraordinaria de la Asamblea de Accionistas del 9 de octubre de 2020, se aprobó la propuesta de modificar el valor de los honorarios por sesión de los miembros de la Junta Directiva del Banco Davivienda S.A. a la suma de COP 5 millones más IVA.

Durante 2020, la totalidad de la remuneración pagada a los miembros de la Junta Directiva fue de COP 576 millones por concepto de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva.

Remuneración del Presidente

El Presidente del Banco tiene derecho a percibir un monto fijo, aprobado por la Junta Directiva, y una remuneración variable de acuerdo con los resultados anuales del Banco determinados principalmente por las siguiente variables: resultados económicos, cumplimiento de la estrategia, eficiencia y calidad del servicio.

Los KPI asociados a rentabilidad y riesgo incluyen eficiencia, utilidad y la calidad de la cartera asociada con el riesgo de crédito que mide el porcentaje de préstamos no redituables del total, alineada con la estrategia y el apetito de riesgo definido.

En los indicadores de negocio se incluyen el crecimiento del saldo de la cartera de créditos y depósitos y, finalmente, los indicadores estratégicos. Dada la transformación digital, se incorporan mediciones de canales digitales y del nivel de riesgo en ciberseguridad.

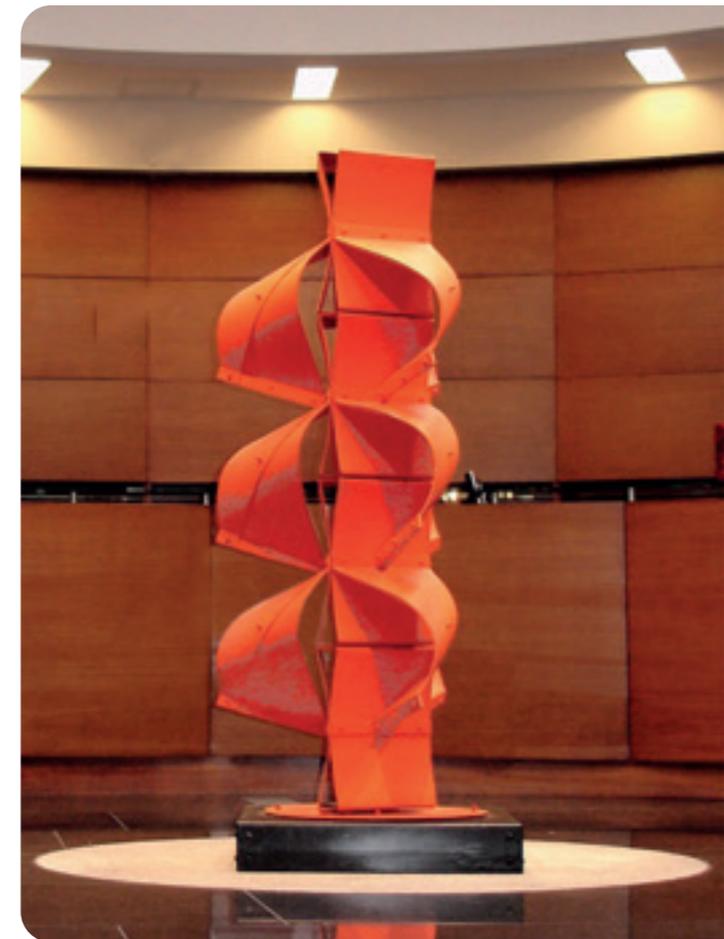
Aunque la remuneración variable se calcula sobre los resultados del año, en el esquema se consideran los resultados de largo plazo y sostenibilidad del Banco.

El esquema de bonificación está estructurado así:

Rentabilidad y riesgo	30%
Indicadores de negocio	30%
Indicadores estratégicos	30%
Servicio	10%

Remuneración de la Alta Gerencia

- > **Remuneración fija.** Los miembros de la Alta Gerencia tienen derecho a un salario fijo mensual, que se incrementa en la fecha de cumplimiento de su aniversario laboral. El aumento aprobado por la Junta Directiva para 2020 fue de 5,8%. En casos excepcionales, la Administración puede someter a consideración de la Junta Directiva aumentos adicionales por méritos
- > **Remuneración variable.** El esquema de compensación variable para la Alta Gerencia se basa en el cumplimiento de los objetivos financieros, estratégicos y los asociados a la adecuada administración de los riesgos asociados. Estos funcionarios tienen derecho a percibir una remuneración adicional variable, que puede ser de hasta 4 salarios al año.





Nuestro control a la gestión operativa **permite implementar buenas prácticas a nivel regional** y asegurar que se ajusten a los parámetros de la casa matriz.

GOBIERNO CORPORATIVO REGIONAL

Por medio de nuestro gobierno corporativo internacional, contamos con un adecuado control a la gestión del negocio y operativa que nos permite implementar de manera uniforme buenas prácticas a nivel regional y asegurar que sean administradas dentro de los parámetros de la casa matriz. Por ello, se han definido los siguientes órganos de gobierno:

A nivel regional, es decir, con visión agregada de la operación en la región, contamos con las siguientes instancias:

- > **Unidad Regional - Davivienda Colombia:** Liderada por el Vicepresidente Ejecutivo Internacional, es parte integral de Davivienda Colombia y tiene por objetivo primordial la coordinación, gestión y control del desarrollo de los negocios de cada una de las filiales del exterior dentro de los parámetros de gobierno y apetito de riesgo definidos por la casa matriz, para lo cual crea una estructura especializada.
- > **Comité Directivo Regional:** Constituye el órgano de dirección de negocio integral para las filiales del exterior centrándose en temas de estratégicos, control y supervisión. Ejerce como un Comité Regional y reporta a la Junta Directiva de la Matriz.

A nivel de las operaciones en cada país, se cuentan con las siguientes instancias:

- > Asamblea General y Extraordinaria de Accionistas (local)
- > Junta Directiva (local)
- > Órganos y comités que apoyan a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia (local)





JUNTAS DIRECTIVAS DE LOS BANCOS EN CENTROAMÉRICA

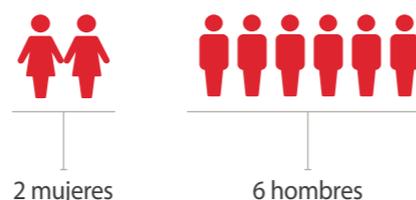
Participación en las Juntas Directivas de las filiales en el exterior (Bancos):

COSTA RICA



	CARGO
Pedro Alejandro Uribe Torres	Presidente
Mario Pérez Cordón	Vicepresidente
Rodrigo Uribe Sáenz	Tesorero
Bernardo Delgado Bolaños	Secretario
Adriana Darwisch Puyana	Directora
Juan Camilo Osorio Villegas	Director
Mario Vega Roa	Director
Rolando Laclé Castro	Fiscal

EL SALVADOR



	CARGO
Pedro Alejandro Uribe Torres	Presidente
Moisés Castro Maceda	Vicepresidente
Adriana Darwisch Puyana	Secretaria
Gerardo José Simán Siri	Primer Director Propietario
Freddie Moises Frech Hasbun	Primer Director Suplente
María Eugenia Brizuela de Ávila	Segundo Director Suplente
Juan Camilo Osorio Villegas	Tercer Director Suplente
Mario Fernando Vega Roa	Cuarto Director Suplente

HONDURAS



	CARGO
Pedro Alejandro Uribe Torres	Presidente
Rosa del Pilar Sandoval Méndez	Vocal I
Mario Fernando Vega Roa	Vocal II
Juan Camilo Osorio Villegas	Vocal III
Karen Cesia Rubio Andrade	Vocal IV
Adriana Darwisch Puyana	Comisario
Jorge Alberto Alvarado López	Directorio Independiente
María Eugenia Brizuela de Ávila	Directorio Independiente
Juan Pablo Betancourt	Suplente I

PANAMÁ



	CARGO
Efraín E. Forero Fonseca	Director
Pedro Alejandro Uribe Torres	Director
Roberto Holguín Fety	Director
Federico Salazar Mejía	Director
Adriana Darwisch Puyana	Director
Raúl Hernández Sosa	Director Independiente
María Mercedes Cuellar López	Director Independiente

Los miembros de las Juntas Directivas de los Bancos filiales en el exterior cuentan con cualidades personales y profesionales, y competencias complementarias que les permiten tomar decisiones con una visión objetiva y estratégica. Ninguno de sus miembros pertenece a minorías étnicas.



DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO REGIONAL

Durante el año 2020, el Banco Davivienda en Colombia, en conjunto con los Bancos de Honduras, Panamá, El Salvador y Costa Rica, contrataron los servicios de terceros independientes para evaluar, analizar y diagnosticar el cumplimiento del gobierno corporativo a nivel de Junta Directiva, Asamblea de Accionistas (o socios) y Comités de obligatorio cumplimiento en cada una de las jurisdicciones de Centroamérica en donde Davivienda tiene presencia. De manera general, el resultado del diagnóstico fue muy satisfactorio frente al cumplimiento de estándares en materia de gobierno corporativo en todos nuestros Bancos de Centroamérica.

Estos resultados fueron compartidos con la Unidad Regional - Davivienda Colombia, liderada por el Vicepresidente Ejecutivo Internacional, así como con cada una de las Juntas Directivas de los respectivos Bancos en Centroamérica para su conocimiento e implementación de posibles planes de acción para seguir robusteciendo los sistemas de Gobierno Corporativo de las filiales en Centroamérica.

ESTRATEGIA REGULATORIA

En el año 2020 analizamos los impactos de distintos proyectos normativos a través de gremios como la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, la Cámara de Industria Digital y de Servicios de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (CIDS de la Andi) y la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE).

Los proyectos más destacados fueron:

- > Proyecto Ley Tasas de Interés en Tarjetas de Crédito
- > Código Electoral Colombiano
- > Circular externa de Conglomerados Financieros

- > Circular externa Vinculados y Límites de Exposición
- > Proyecto de decreto de servicios postales de pagos de: Giro de Pago, Giro de Depósito y Transferencia Postal
- > Nueva ley de Habeas Data
- > Proyecto de decreto de sistemas de pago de bajo valor
- > Proyecto de decreto por el que se crea el sandbox regulatorio

Adicionalmente, participamos en mesas de trabajo conjuntas con el Gobierno y los mencionados gremios para la construcción, discusión y modificación de proyectos normativos relacionados con los Conpes de Ciencia, Tecnología e Innovación, Propiedad Intelectual, Emprendimiento y Reactivación, entre otros; y, más específicamente, los siguientes:

- > Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera
- > Política Nacional de Comercio Electrónico
- > Determinación de un régimen de protección al consumidor de comercio electrónico

Hicimos parte de una alianza de varias entidades del sector privado, la academia y la Corte Constitucional para contribuir activamente con la Justicia en el patrocinio y lanzamiento de "Pretoria", un desarrollo tecnológico basado en analítica que facilitará la resolución de acciones de tutela mediante el análisis del precedente judicial.

Asimismo, aspectos relacionados con criptoactivos, emprendimiento, innovación, inteligencia artificial, tarjetas prepago, plataformas digitales, servicios ciudadanos digitales, *open banking*, transferencias monetarias estatales a través de programas como Colombia Mayor, Ingreso Solidario, Jóvenes y Familias en Acción, y procesos y causales de reversión de pagos, los cuales resultan de interés para nuestros objetivos, intereses y proyectos.





Radiografía económica de la región

Entorno macroeconómico
y sistema financiero



Entorno macroeconómico y sistema financiero Colombia⁴⁸

La coyuntura crítica originada por la pandemia del covid-19 generó un decrecimiento económico mundial sin precedentes desde la Gran Depresión, que aumentó los niveles de pobreza. A inicios del año 2020, el Banco Mundial esperaba que la economía se expandiera a una tasa del 2,5% anual pero, un año después, su estimación del crecimiento se había reducido a -4,3%. De acuerdo con cifras preliminares, la economía de los Estados Unidos decreció -3,5% en 2020 y la de la zona Euro -6,8%.

Una de las pocas excepciones se dio en China, que logró un crecimiento de 2,3%, como consecuencia de una combinación de factores, entre ellos un estímulo fiscal fuerte y la implementación de un sistema muy estricto de monitoreo y confinamientos.

Entre todas las regiones, América Latina fue una de las más afectadas por la situación, dados sus altos niveles de densidad poblacional, una alta proporción de población trabajadora informal y baja capacidad de respuesta fiscal por los elevados niveles de deuda previos a la crisis.

48. Documento elaborado por la Dirección Ejecutiva de Estudios Económicos, con información disponible al 7 de febrero de 2021.

Las políticas frente a la pandemia, como los confinamientos y el distanciamiento social, terminaron por abatir al crecimiento de la actividad económica en la mayor parte del mundo. Las diferencias en la magnitud de los impactos del covid-19 han dependido de muchos factores, entre los que se destacan la infraestructura sanitaria y de unidades de cuidado intensivo de cada país, la proporción de personas mayores en la población, la capacidad fiscal para implementar rápidamente medidas de asistencia social a las poblaciones más afectadas, los niveles de informalidad laboral, el grado de urbanización y las diferencias en el acceso a tecnologías de información y comunicaciones.

Además de estos factores, la actividad económica en el mundo estuvo inversamente relacionada con las restricciones a la movilidad; la mayor parte de los países, incluido Colombia, comenzaron a imponer restricciones a la movilidad entre la segunda y la tercera semana de marzo, con un pico en términos de dichas restricciones hacia mediados de abril. Esta relación inversa, que fue muy estrecha en los primeros momentos de la emergencia sanitaria, ha ido atenuándose en la medida que se han desarrollado protocolos y adoptado prácticas que hacen más seguros los desplazamientos. No obstante, es posible anticipar que las restricciones adoptadas en la última parte del año impactaron la actividad económica en buena parte de los países.





Por otra parte, el precio del petróleo durante 2020 siguió muy de cerca la evolución de la actividad económica a nivel global. A comienzos del año, la cotización de la referencia Brent⁴⁹ se situó en USD 67,05 por barril y, en la medida que las expectativas sobre crecimiento mundial se reducían y empezaban los confinamientos, el precio del crudo también bajó. En la última parte del año, como consecuencia de las mejores expectativas de crecimiento en los Estados Unidos por efecto de las vacunas autorizadas y los paquetes fiscales, el precio del petróleo recuperó su tendencia ascendente para terminar el año en USD 51,22. El precio promedio del año fue de USD 41,9 por barril, cifra que contrasta con los USD 64 registrados en 2019.

PRODUCTO INTERNO BRUTO

De acuerdo con el Dane, el producto interno bruto en Colombia se contrajo -3,6% en 2020 frente a 2019. Los desplomes del producto durante el segundo y el tercer trimestre del año (15,8% y 9%, respectivamente) son los mayores desde que se cuenta con registros trimestrales.

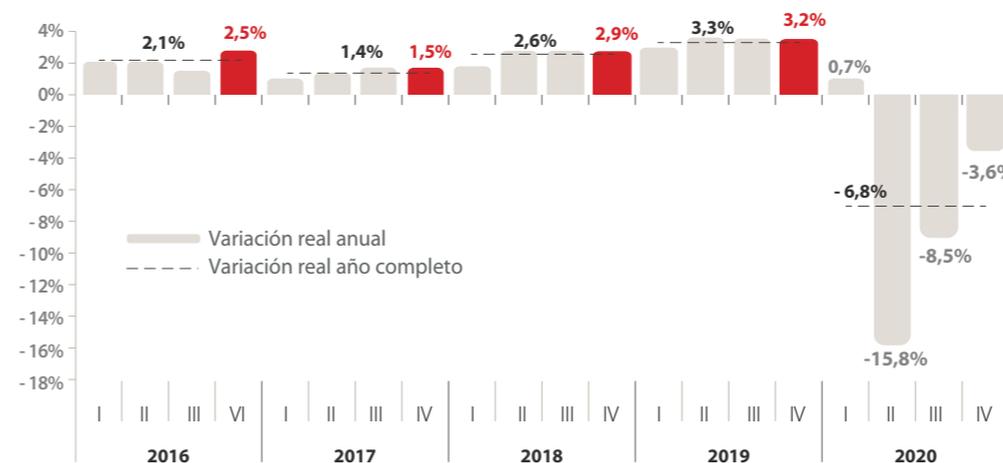
Durante 2020, la rama productiva con mayor dinamismo fue agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, con un crecimiento de 2,8%, seguida por el sector de actividades financieras y de seguros (2,1%) y las actividades inmobiliarias (1,9%). Por otro lado, los sectores con el peor comportamiento durante el año pasado fueron la construcción, la explotación de minas y canteras y el de comercio al por mayor y por menor, reparación de vehículos, alojamientos y servicios de comidas, que registraron descensos de 27,7%, 15,7% y 15,1%, respectivamente.

49. Datos tomados de la Reserva Federal de St. Louis, Fred.

El análisis desde los componentes de la demanda agregada indica que la demanda final interna se contrajo 7,6% real durante 2020. Detrás de la variación señalada se encuentra el consumo de los hogares que disminuyó 5,8%, el gasto del Gobierno que aumentó 3,7% y la inversión que cayó 21,2%. Las variables relacionadas con el sector externo también mostraron variaciones reales negativas en el año: las exportaciones decrecieron 17,4% frente a 2019, mientras que las importaciones se redujeron 18% en ese mismo lapso.

CRECIMIENTO DEL PIB EN COLOMBIA

Variación real frente al mismo trimestre del año anterior



Fuente: Dane

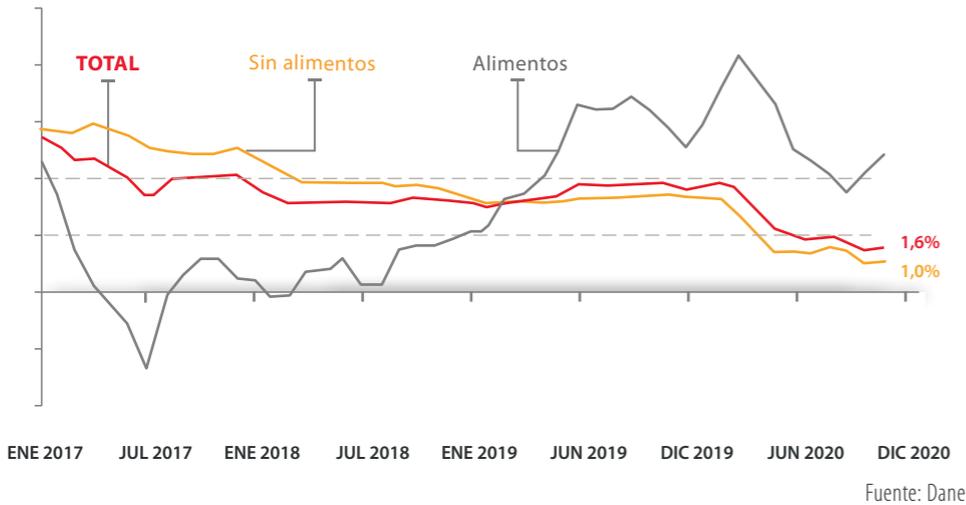


-3,6%

Contracción del producto interno bruto en Colombia en 2020 frente a 2019.



INFLACIÓN ANUAL

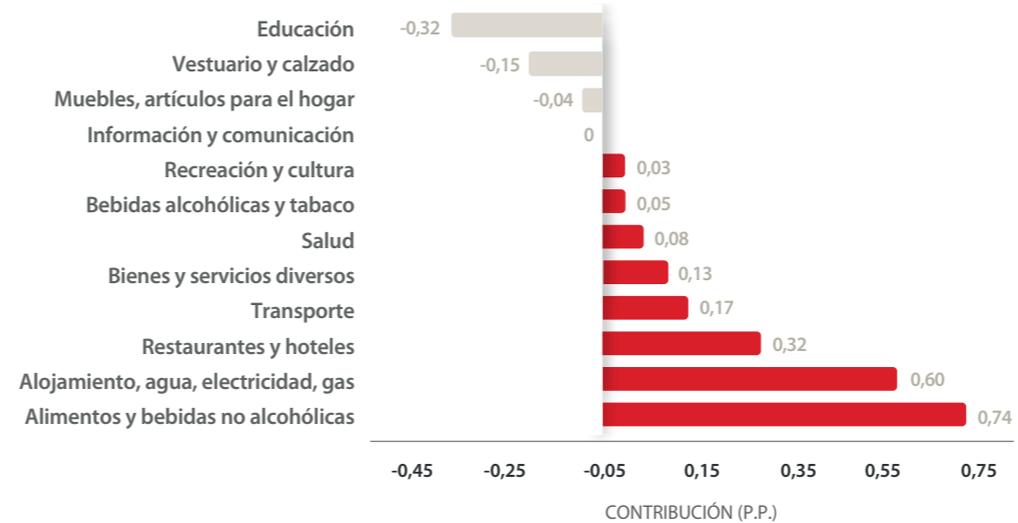


INFLACIÓN

El año 2020 cerró con una cifra histórica de inflación: tuvo el registro más bajo desde 1954. Con la inflación anual de diciembre, 1,61%, se completó el sexto mes consecutivo con cifras de inflación por debajo del rango meta del Banco de la República, establecido en 2% a 4%. El comportamiento de esta variable se explica principalmente por la reducción de los precios en sectores como el educativo, textil y fabricantes de mobiliario, dada la menor dinámica de la demanda.

Algunas decisiones gubernamentales también influyeron en el comportamiento de la inflación a lo largo del año: la fuerte reducción en el precio de los combustibles en marzo, la exención transitoria del IVA a los planes de telefonía celular y del impuesto al consumo

CONTRIBUCIÓN ANUAL POR DIVISIONES DE GASTO



en bares y restaurantes, acompañadas por subsidios transitorios en algunos servicios públicos, la exención del IVA a los productos de limpieza y mantenimiento mientras dure el estado de emergencia sanitaria y los 3 días sin IVA para el comercio al detal.

Finalmente, el aumento del salario mínimo mensual para el año 2021 fue fijado por decreto en 3,5%, quedando en COP 908.526 (COP 1.014.980, incluyendo el auxilio de transporte). Así, el incremento del salario mínimo estuvo 1,89% por encima de la inflación anual de 2020.

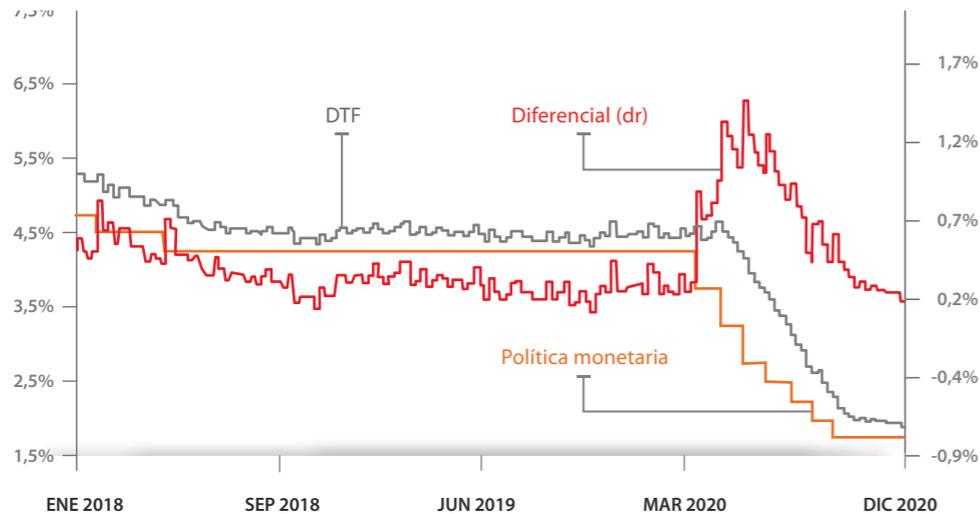


1,61%

Inflación en Colombia 2020, el registro más bajo desde 1954.



TASAS DE INTERÉS



Fuente: Banco de la República

POLÍTICA MONETARIA Y TASA DE INTERÉS

Durante 2020 el Banco de la República, al igual que la mayoría de bancos centrales del mundo, ajustó su tasa de política monetaria a tiempos de crisis para evitar que el canal de crédito fuese gravemente interrumpido y atenuar, asimismo, la caída económica.

El año pasado cerró con el periodo de mayor estabilidad en la historia de la tasa de política monetaria: 23 meses. Dicha tasa pasó de 4,25% a 1,75%, luego de una serie de recortes escalonados realizados entre los meses de marzo y septiembre. Con ello, la autoridad monetaria buscó estimular la demanda agregada y aliviar los pagos de los deudores.

POLÍTICA FISCAL

La coyuntura económica trajo consigo grandes retos en materia fiscal para Colombia, que llevaron a que el déficit fiscal del Gobierno pasara de ser el 2,2% del PIB en 2019 al 8,2% del PIB en 2020, de acuerdo con las cifras disponibles a la fecha.

Este mayor déficit respondió a 2 grandes factores: el primero fue la caída de los ingresos tributarios generada por el retroceso de la actividad económica en el país; por ello, el Gobierno tomó la decisión de ajustar su meta de recaudo tributario neto⁵⁰ para la vigencia, reduciéndola de COP 158,5 billones a COP 135 billones. De acuerdo con las cifras publicadas por la Dian, el recaudo tributario bruto en el año sumó COP 146,18 billones, registrando una caída de 7,1% frente a 2019, explicada en gran parte por varias de las medidas en materia tributaria ya mencionadas, que se implementaron a lo largo del año.

El segundo factor que explica el aumento en el déficit tuvo que ver con la movilización de más de COP 23 billones de gasto adicional, con el propósito de fortalecer los sistemas de salud, apoyar a la población vulnerable, estimular la economía y mantener la actividad productiva de las empresas.

Vale la pena resaltar que, después de 8 años de dar cumplimiento a la Regla Fiscal, el Gobierno obtuvo aprobación para activar la Cláusula de Excepciones⁵¹ contemplada en la Ley sobre la Regla Fiscal, que brinda la opción de suspender su aplicación por un periodo de 2 años ante la ocurrencia de eventos extraordinarios que comprometan la estabilidad macroeconómica del país.

50. Comparando el plan financiero para la vigencia 2020, presentado en 2019, y su actualización presentada en el marco fiscal de mediano plazo de 2020.

51. Ley 1473 de 2011, artículo 11.



8,2%

Déficit fiscal del
Gobierno colombiano
en 2020.



TASA DE CAMBIO

A raíz de la crisis generada por el covid-19, la tasa de cambio del peso colombiano frente al dólar estuvo bastante presionada durante el año, llegando a su máximo histórico el 9 de abril (COP 4.153,91), cuando la aversión al riesgo internacional alcanzó los niveles más altos del año. En la medida que los países fueron adelantando protocolos y políticas de distanciamiento, la aversión al riesgo global cayó y el peso colombiano se apreció, aunque en forma más moderada. A partir de la última semana de noviembre, el peso colombiano se apreció significativamente debido a varios factores, entre los que se destacan las mejores expectativas de crecimiento mundial por la eficacia alcanzada por algunas vacunas contra el covid-19.

La tasa de cambio finalizó el año en COP 3.432,5, lo que representó una devaluación de 4,7% frente a la tasa de cambio observada al finalizar 2019. Entre tanto, la tasa de cambio promedio en el año fue de COP 3.693,36, y presentó una devaluación de 12,6% frente a los COP 3.281,09 alcanzados en el año 2019.

Vale la pena comentar que durante 2020 se presentó una entrada de flujos netos de capital de portafolio por un monto cercano a USD 693 millones, debido a los flujos positivos que se dieron entre los meses de septiembre y diciembre (cerca de USD 2.337 millones), en contraste con la primera parte del año y, especialmente, en los meses de mayor aversión al riesgo global, cuando se presentaron salidas importantes por este concepto.

COP 3.693,36
Tasa de cambio promedio en Colombia, año 2020.

COP 4.153,91
Máximo histórico de la tasa de cambio en Colombia, 9 de abril 2020.

TASA DE CAMBIO

Pesos colombianos (COP) por 1 dólar (USD)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia





USD 28 mil millones

Exportaciones colombianas enero a noviembre 2020, caída de 22,5%.

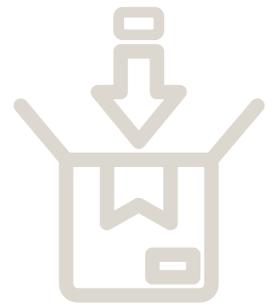
COMERCIO EXTERIOR

En el año 2020 las actividades de comercio exterior mostraron un importante retroceso, en línea con la recesión económica y las restricciones a la movilidad. De acuerdo con las cifras disponibles, se registró un balance negativo, aunque inferior al obtenido en año precedente. En el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2020, las exportaciones descendieron a USD 28 mil millones, mostrando una caída de 22,5% frente al mismo periodo de 2019. Este comportamiento estuvo impulsado por las menores ventas externas de combustibles y manufacturas.

Para el mismo período las importaciones sumaron USD 39,3 mil millones, registrando una caída de 19,1%, en comparación con 2019. A pesar de que la coyuntura impactó todos los componentes de las importaciones, a nivel de uso o destino económico las de mayor afectación fueron las importaciones de bienes de capital, que descendieron a USD 12,1 mil millones y mostraron una disminución de 20,2%.

Como consecuencia, en el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2020, la economía colombiana registró un déficit comercial⁵² de USD 9,25 mil millones, un 9,5% menor frente al resultado del mismo periodo de 2019.

52. Estimado como la diferencia entre las exportaciones FOB y las importaciones FOB.



USD 39,9 mil millones
Importaciones colombianas enero a noviembre 2020, caída de 19,1%.



7,5%, crecimiento anual del activo.

4,3%, crecimiento cartera total del sistema financiero colombiano 2020.



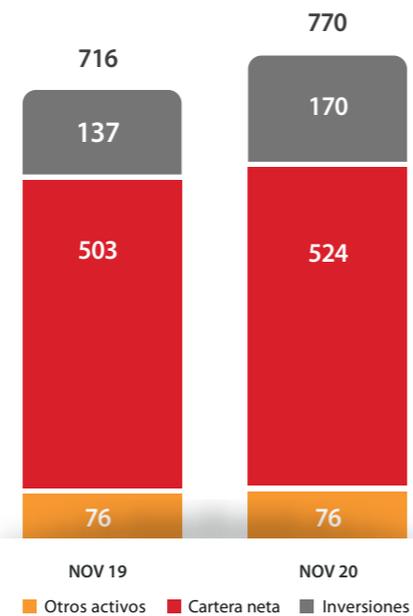
SECTOR FINANCIERO

Durante el año 2020, a pesar de la contracción del mercado desencadenada por la pandemia del covid-19, el sistema financiero se mantuvo resiliente frente a afectaciones sustanciales. La cartera total del sistema tuvo un crecimiento de 4,3% con respecto al último año, en buena parte por las medidas de apoyo que dispuso el Gobierno con el fin de facilitar las condiciones de pago de los deudores y ajustar su carga financiera, acorde a la nueva realidad económica.

Activo

El crecimiento anual del activo fue de 7,5%, impulsado por el crecimiento de la cartera que, al cierre de noviembre de 2020, seguía teniendo la mayor representación dentro de este con 68%.

CIFRAS DEL ACTIVO
(en COP billones)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Cartera de créditos

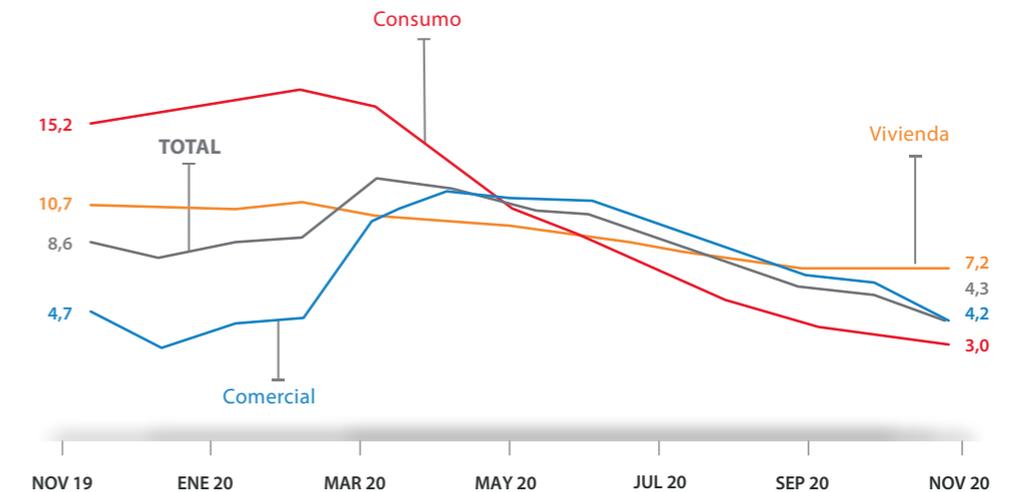
A noviembre de 2020, la cartera de los establecimientos de crédito tuvo un crecimiento de 4,3% frente al año anterior.

Todas las modalidades presentaron desaceleración en el año, debido a la situación mundial derivada de la crisis sanitaria. La cartera de consumo registró la mayor afectación, al pasar de crecer 17% anual previo al aislamiento obligatorio en el mes de marzo, a crecer 3% en noviembre de 2020.

La cartera de vivienda, que en el año 2019 creció 10,7%, pasó a 7,2% en noviembre de 2020, reflejando también desaceleración. Esta cartera se vio afectada principalmente por el bajo nivel de entrega de unidades de vivienda (terminaciones), en especial en el segmento mayor a VIS.

La cartera comercial fue la que más contribuyó al crecimiento total de la cartera, aportando 2,3 puntos porcentuales. A partir del segundo semestre del año, esta cartera perdió dinamismo, cerrando con un crecimiento de 4,2% en noviembre con respecto al 10,1% registrado en marzo.

CRECIMIENTO ANUAL CARTERA BRUTA
(en porcentajes)



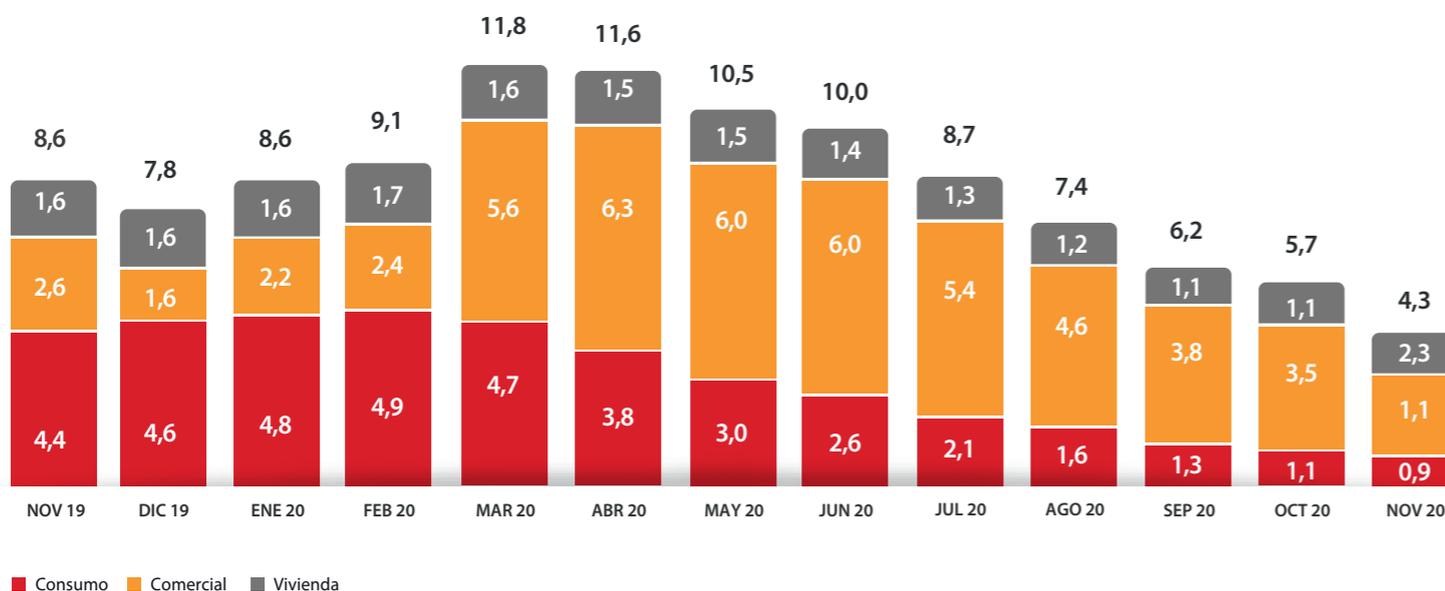
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculo: Davivienda



7,5%, indicador de calidad de cartera por calificación noviembre de 2020.



CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO DE LA CARTERA POR MODALIDAD DE CRÉDITO (puntos porcentuales)

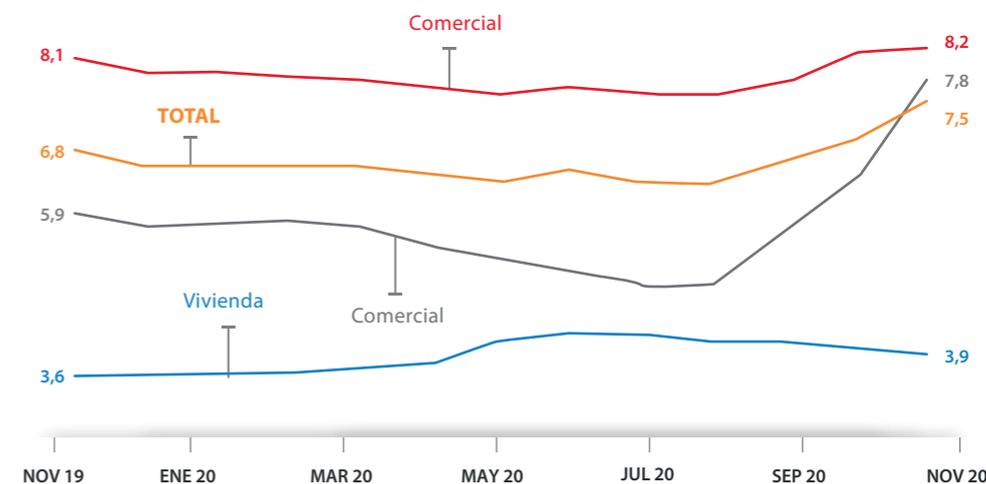


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculo: Davivienda

Calidad de cartera

El indicador por calificación CDE del sector creció 0,7 puntos porcentuales frente al año 2019, ubicándose en 7,5% al cierre de noviembre de 2020. El principal crecimiento se observó en la modalidad de Consumo (1,9 puntos porcentuales), seguida de Vivienda (0,3 puntos porcentuales) y Comercial (0,1 puntos porcentuales).

CALIDAD DE LA CARTERA POR MODALIDAD DE CRÉDITO (en porcentaje)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

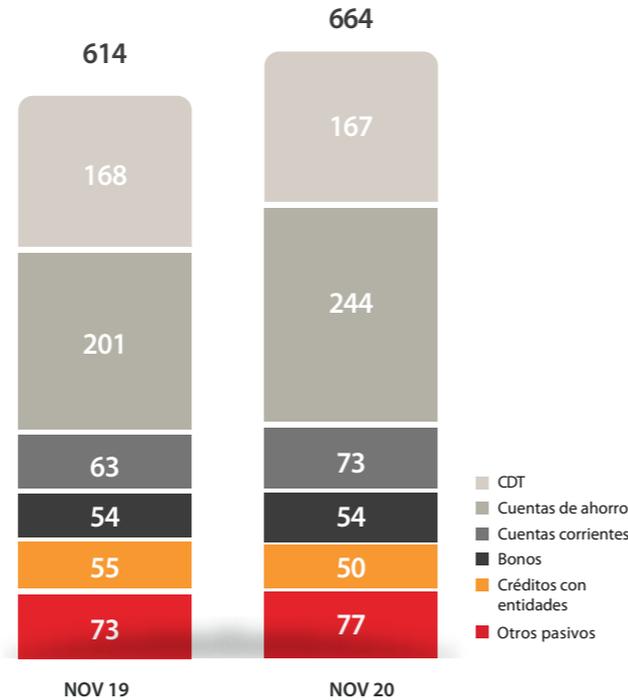


Fondeo

Durante el año 2020, los pasivos del sistema tuvieron un crecimiento de 8,2%. Se destaca el crecimiento de los depósitos a la vista, tanto en cuenta corriente (16%) como en cuenta de ahorro (21%), siendo estas las de mayor participación en el total de pasivos del sistema (37%). Lo anterior fue producto de una conducta cautelosa de pasar los recursos de activos de riesgo a las cuentas de ahorro y cuentas corrientes.

Al finalizar la etapa de aislamiento obligatorio, se observó un aumento en el ritmo del gasto de los hogares que redujo levemente las captaciones en cuentas de ahorro y, junto con la disminución de las tasas de interés, el saldo en CDT también se redujo.

CIFRAS DEL PASIVO
(en COP billones)

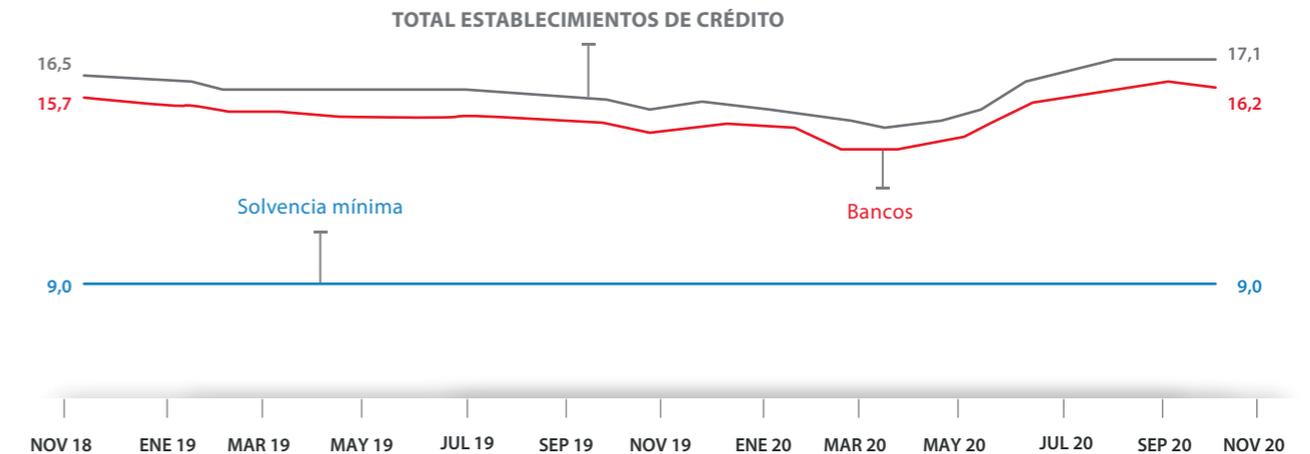


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculo: Davivienda

Patrimonio y solvencia

La solvencia del sistema financiero colombiano presentó un aumento frente al año anterior y se mantuvo en un nivel holgado en comparación a los requerimientos del regulador, específicamente 8,7 puntos porcentuales por encima del nivel mínimo (9%).

SOLVENCIA
(en porcentaje)



17,1%
Solvencia del sistema financiero colombiano a noviembre 2020.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia



Rentabilidad

A noviembre de 2020, la rentabilidad del sistema financiero, medida por la rentabilidad del activo (ROA)⁵³ y la rentabilidad del patrimonio (ROE)⁵⁴, presentaron una reducción importante, ubicándose en 0,92% (1,89% a diciembre 2019) y 6,80% (13,26% a diciembre 2019), respectivamente. Este comportamiento es resultado de la reducción del margen de intermediación y de la fuerte desaceleración en el ritmo de crecimiento de la cartera.

53. ROA: Utilidades 12 meses / Activo promedio 12 meses.

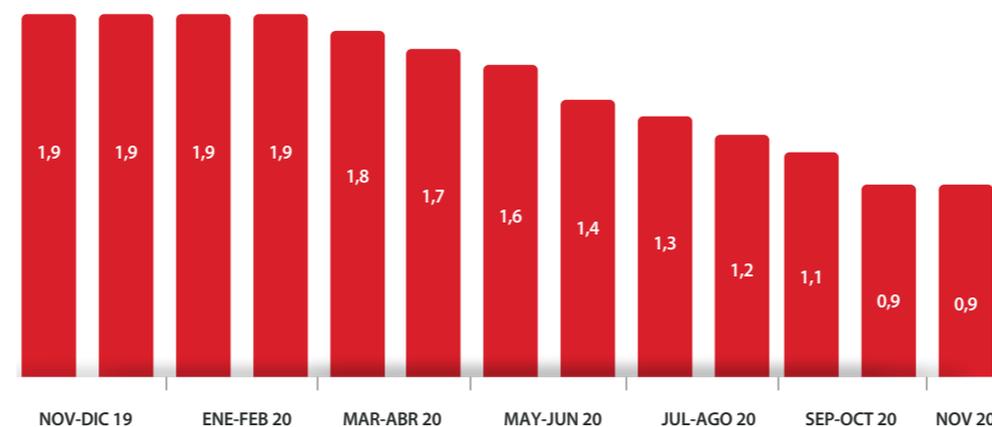
54. ROE: Utilidades 12 meses / Patrimonio promedio 12 meses.

RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO - ROE
(en porcentaje)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

RENTABILIDAD DEL ACTIVO - ROA
(en porcentaje)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia





Entorno macroeconómico y sistema financiero Centroamérica



ENTORNO MACROECONÓMICO COSTA RICA

Actividad económica

La evolución de la pandemia y las medidas impuestas para contener el contagio, explican en gran medida el desempeño de la actividad económica en el año.

Costa Rica vivió dos etapas de la pandemia; la primera abarca del 6 de marzo hasta finales de mayo, cuando las medidas implementadas como cierre de fronteras, confinamiento parcial, cierre de establecimientos y prohibición de aglomeraciones permitieron aplanar la curva de contagio. A partir de junio inició la segunda ola, más agresiva en términos de contagios y hospitalizaciones, que obligó a establecer medidas más restrictivas en julio y agosto, con fases de aperturas y cierres temporales, y mayores limitaciones a la movilidad del tránsito.

En el primer bimestre del año se mantuvo el proceso de recuperación económica que había iniciado en junio de 2019. No obstante, a partir de marzo la economía fue severamente impactada por la crisis sanitaria, lo cual se reflejó en una desaceleración del PIB en el primer trimestre (-0,03%) y una significativa contracción en el segundo (-8,35%). Las actividades que registraron las caídas más drásticas fueron alojamiento y alimentación, transporte y almacenamiento. Para el tercer trimestre, el PIB se mantuvo en cifras negativas, aunque con una menor caída (-6,71%), como resultado de la reapertura gradual de la economía.

El promedio de la variación de los 3 primeros trimestres fue de -5,03%. Asimismo, en octubre el Banco Central moderó su estimación de crecimiento para el año, pasando de -5% a -4,5%, como consecuencia del mejor desempeño local y las mejores perspectivas de crecimiento de la economía mundial.

PRODUCTO INTERNO BRUTO COSTA RICA
(Variación anual)



Fuente: Banco Central de Costa Rica. Cálculo: Davivienda





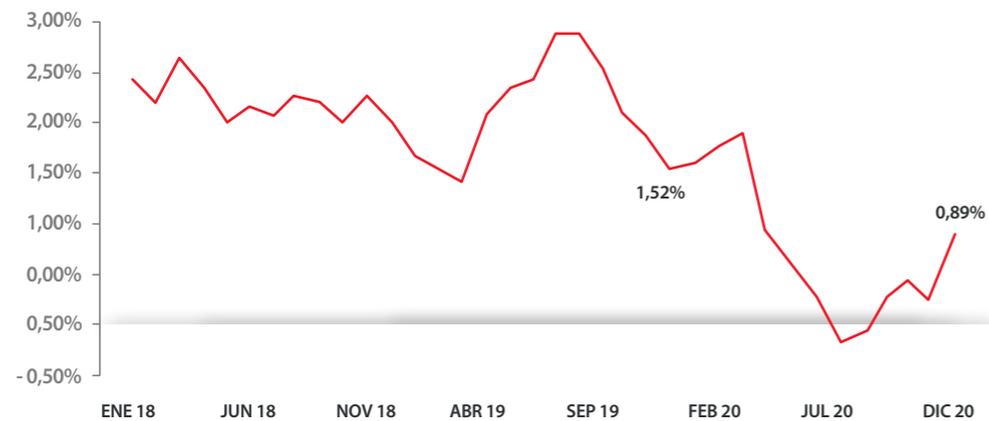
Inflación

Durante el primer trimestre de 2020 la inflación mostró una ligera tendencia al alza, aunque manteniéndose siempre por debajo del rango meta del Banco Central, entre 2% y 4%.

A partir de abril se acentuaron las presiones desinflacionarias (contracción de la demanda interna, alto nivel de desempleo, baja inflación mundial y expectativas de inflación bajas), con lo cual la variación anual del indicador alcanzó -0,17% en julio.

Finalmente, a partir de septiembre se observó una lenta recuperación del índice de precios, asociada a la apertura gradual de la economía. No obstante, la variación anual de la inflación cerró 2020 en 0,89%, la más baja de los últimos cuatro años.

INFLACIÓN COSTA RICA



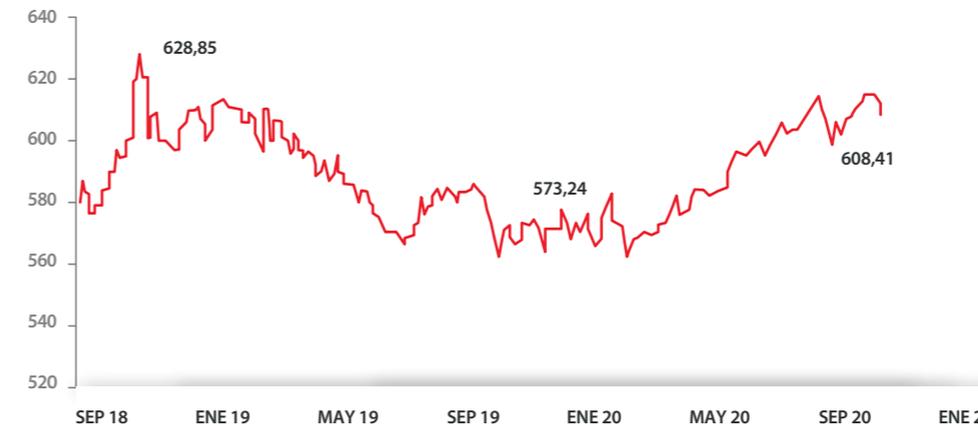
Fuente: Banco Central de Costa Rica . Cálculo: Davivienda

Tasa de cambio

A pesar de los efectos adversos de la pandemia, el mercado cambiario no presentó eventos de tensión durante el primer semestre de 2020.

Entre los meses de enero y marzo, el buen desempeño de las exportaciones, el bajo dinamismo de las importaciones y la temporada alta del turismo contribuyeron a que el mercado cambiario fuera superavitario. Sin embargo, a partir de abril el cierre de fronteras, la contracción de la inversión extranjera directa y las limitaciones al comercio internacional se tradujeron en una reducción considerable del flujo de divisas. El tipo de cambio presentó una tendencia al alza durante el resto del año, para cerrar en CRC⁵⁵ 615,43, que representa una devaluación de 7,36%.

TASA DE CAMBIO NOMINAL COSTA RICA



Fuente: Banco Central de Costa Rica

55. CRC: Colón costarricense (₡), moneda de este país.



0,89%

Variación anual de la inflación 2020 en Costa Rica.



Políticas monetaria, fiscal y calificación de riesgo

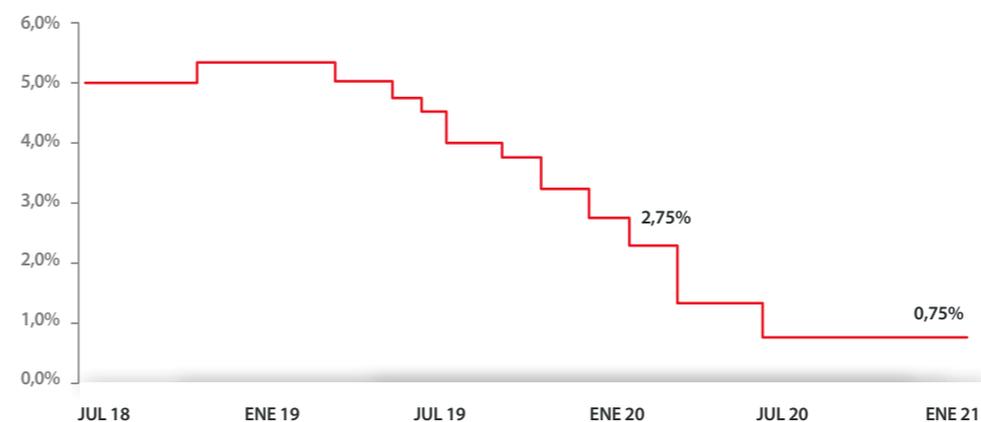
Dado el contexto de contracción económica y baja inflación, el Banco Central ha mantenido una política monetaria expansiva y contracíclica. A raíz de la llegada de la pandemia, recortó la tasa de política monetaria (TPM) en 150 pb, pasando de 2,25% en marzo a un mínimo histórico de 0,75% al término de 2020, buscando impulsar la demanda de crédito y, con ello, la actividad económica.

Al cierre de 2020, el déficit fiscal representó un 8,3% del PIB, mayor en 1,4 puntos porcentuales al registrado en 2019 (6,94% del PIB). El gasto total del Gobierno presentó una reducción anual de 2,5%, asociada al menor crecimiento de las remuneraciones y del pago de intereses. No obstante, los ingresos totales registraron una caída anual de 10,9%, resultado del menor recaudo del impuesto al valor agregado, el impuesto sobre la renta y el impuesto a los combustibles. A diciembre de 2020, la deuda del Gobierno representaba un 69,7% del PIB, manteniendo la tendencia creciente de los últimos años.

Actualmente, las calificaciones de Costa Rica se ubican en “B2” (Moody’s), “B” (Standard & Poor’s) y “B” (Fitch Ratings). Estas calificaciones registraron rebaja de un nivel durante el año 2020 y se les otorgó también una perspectiva negativa, a la espera de señales que muestren compromiso con mejorar la disciplina fiscal. Las principales calificadoras que siguen de cerca el manejo de la situación fiscal del país, han prestado especial atención a las negociaciones con el FMI y los esfuerzos del país por lograr acuerdos políticos que permitan alcanzar la sostenibilidad de la deuda pública. Se debe mencionar que, después de un periodo de negociación de 2 semanas, Costa Rica y la misión técnica del FMI firmaron el pasado 22 de enero un acuerdo a nivel técnico de ajuste fiscal ligado a un crédito de servicio ampliado por USD 1.750 millones.



TASA DE POLÍTICA MONETARIA COSTA RICA



Fuente: Banco Central de Costa Rica





9,4%, crecimiento anual de los activos en Costa Rica.



PRINCIPALES CIFRAS E INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO COSTA RICA
(en USD millones)

	MONTO				VARIACIÓN ¹	
	DIC. 17	DIC. 18	DIC. 19	DIC. 20	2020-2019	2019-2018
Total activo	56.372	55.015	58.873	60.009	9,4%	0,6%
Inversiones	9.141	8.456	10.496	11.793	20,6%	16,7%
Cartera total	37.852	37.421	39.096	37.298	2,4%	-1,8%
Comercial²	13.878	13.807	13.958	13.392	3,4%	-5,5%
Consumo²	11.467	11.561	12.469	11.212	-3,1%	0,8%
Vivienda²	9.665	9.671	10.347	10.292	7,2%	0,0%
Otros activos³	9.379	9.137	9.282	10.918	26,3%	-4,5%
Pasivos	48.725	47.372	50.121	51.544	10,4%	-0,5%
CDT	20.020	19.663	21.661	20.210	0,2%	3,0%
Ahorros	7.201	7.320	8.236	9.774	27,4%	5,8%
Otros pasivos⁴	13.583	12.679	10.913	10.548	3,8%	-19,1%
Corriente	7.921	7.710	9.312	11.012	27,0%	13,6%
Patrimonio	7.647	7.643	8.752	8.465	3,8%	-8,9%
ROA⁵	0,90%	0,92%	0,98%	0,60%		
ROE⁶	6,40%	6,61%	6,76%	5,05%		

1 La variación es sobre la moneda local.

2 La cartera por modalidad es extraída del crédito por modalidad al sector Privado (BCCR); por tanto, la suma de las modalidades no es igual a la cartera total del Balance General del Sector Financiero, SUGEF. Las cifras de cartera son a noviembre de cada año.

3 Otros activos incluye garantías otorgadas, activo improductivo inmovilizado y otros activos improductivos (sin cartera de créditos).

4 Otros pasivos incluye sobregiros en cuenta corriente, contratos de capitalización, obligaciones y pasivos sin costo. Se utilizó la tasa de cambio de cierre para diciembre de 2018, 2019 y 2020.

5 Utilidad 12 meses a activos promedio 12 meses. Cálculo: Davivienda.

6 Utilidad 12 meses a patrimonio promedio 12 meses. Cálculo: Davivienda.

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (Sugef).

Sector financiero

Las medidas adoptadas por el Banco Central y el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero para apoyar la liquidez y el acceso al crédito contribuyeron a que el sistema financiero no experimentara tensiones significativas en 2020. Dentro de estas medidas se destacan la política monetaria expansiva, las inyecciones de liquidez en los mercados de negociación, la introducción de una nueva facilidad de crédito para apoyar la recuperación y la coordinación para flexibilizar la normativa prudencial, en apoyo de las condiciones crediticias.

No obstante, a pesar de que las tasas de interés se mantuvieron en niveles bajos, el crédito al sector privado⁵⁶ continuaba estancado, como resultado de la alta incertidumbre en torno al impacto de la pandemia, al manejo de la situación fiscal y la evolución de la actividad económica.

Los activos tuvieron un crecimiento anual de 9,4% a diciembre de 2020; la cartera bruta, que representaba el 66,4% del total de los activos, creció 2,4%, acompañada de un crecimiento en las inversiones del 20,6%, rubro que a la misma fecha representaba el 19,7% del total de los activos. Los pasivos crecieron 10,4%, impulsados por un aumento de los depósitos a la vista vista. Las cuentas de ahorro crecieron 27,4% y las cuentas corrientes 27%. Los CDT registraron un crecimiento del 0,2%.

56. La variación anual del crédito al sector privado sin efecto cambiario, según las cifras del BCCR, fue de -0,1% para 2020 y de -0,1% para 2019.



-0,08%, inflación anual 2020 en El Salvador.



ENTORNO MACROECONÓMICO EL SALVADOR

Actividad económica

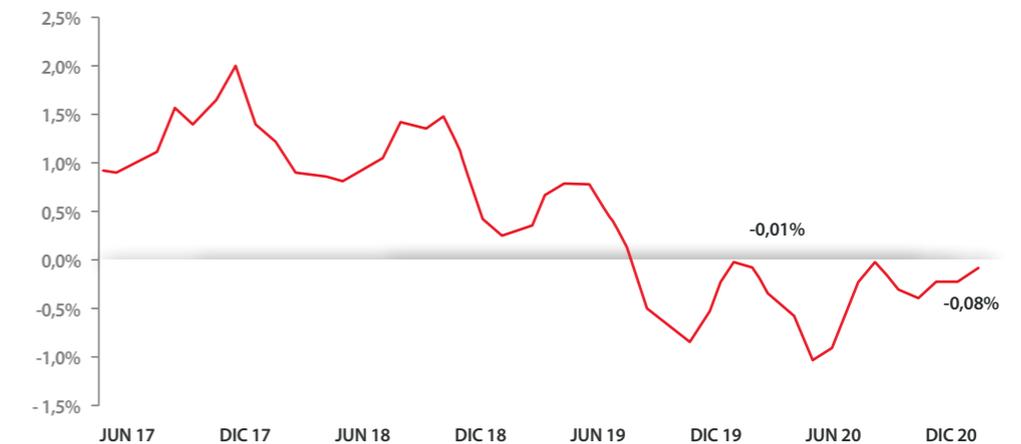
Las medidas adoptadas contra la pandemia generaron un impacto en el PIB, que sufrió una fuerte contracción durante el segundo trimestre de 2020, decreciendo anualmente 19,80%. La construcción, manufactura y comercio tuvieron variaciones anuales de -36%, -34% y -26%, respectivamente. Como resultado de la apertura comercial, se percibió una desaceleración en la caída de la economía para el tercer trimestre, cuya variación fue -10,2% anual. La mayoría de los sectores registraron menores contracciones.

Al promediar los primeros 3 trimestres del año, la economía decreció -9,9%. En orden de mayor participación en el PIB, los decrecimientos promedio fueron: industria manufacturera -15,9%, comercio -10,6%, construcción -16,7%, actividades de alojamiento y servicios de comida -30,5%, y transporte y almacenamiento -17,4%. Por otro lado, los suministros de agua y electricidad promediaron un crecimiento de alrededor del 4%, y las actividades financieras y de seguros un 1,4%; no obstante, esta última actividad tuvo un decrecimiento del 7,6% en el tercer trimestre.

Inflación

La inflación se mantuvo baja y estable durante el año, al cierre de 2019 fue 0,0% y se mantuvo en valores negativos pero cercanos a cero en 2020, cerrando con -0,08%. El sector que tuvo mayor influencia para mantener la inflación en niveles bajos fue el de transporte, cerrando el año con una variación de -4,74%. A esto también contribuyó el comportamiento de los precios del petróleo en mercados internacionales.

INFLACIÓN EL SALVADOR



Fuente: Banco Central de Reserva. Cálculo: Davivienda



Política fiscal y calificación de riesgo

Como en otras economías, El Salvador también incrementó su endeudamiento en 2020. Al mes de noviembre, el saldo de la deuda del sector público no financiero (SPNF) fue de USD 21,7 mil millones, que representan un incremento de 14,8% con respecto a noviembre de 2019, según datos del Ministerio de Hacienda. A noviembre de 2020, la deuda representaba el 70% del PIB y, de acuerdo con la proyección del PIB nominal de Hacienda para 2020 (USD 25,2 mil millones), la deuda estaría representando el 85,8% del PIB.

El déficit fiscal representó el 3,1% del PIB en 2020. Las estimaciones del Ministerio de Hacienda en noviembre indican que el déficit cerraría el año alrededor del 10,7% del PIB y, para 2021, se reduciría a 7,3%. El gasto corriente tuvo una ejecución del 96,7% sobre el monto modificado, y los gastos de capital del 78%. Por el lado de los ingresos corrientes y contribuciones, la recaudación fue de USD 4,8 mil millones, menor en 13,1% con respecto al monto presupuestado.

La situación fiscal, presionada por el incremento de la deuda pública y la disminución de los ingresos, generó que las calificadoras de riesgo emitieran algunas advertencias. La calificación de riesgo de El Salvador durante el año se mantuvo estable en los niveles "B3" (Moody's), "B-" (Standard & Poor's) y "B-" (Fitch Ratings). Sin embargo, Moody's y Fitch Ratings le otorgaron una perspectiva negativa en el primer semestre del año, sugiriendo que la siguiente posible revisión sería a la baja. En noviembre, Moody's posicionó la calificación en la categoría de posible rebaja de corto plazo.

En general, durante el año 2020 las calificadoras resaltaron el débil panorama fiscal del país y en el segundo semestre resaltaron las dificultades que enfrentaba para el financiamiento de su déficit. Cuando Moody's posicionó en revisión la calificación para rebaja, mencionó que el Gobierno enfrentaba un alto riesgo de liquidez debido a un gran aumento en las necesidades de financiamiento bruto, unas estrictas condiciones de financiamiento externo y una capacidad limitada para aumentar la dependencia del mercado interno.

Sector financiero

Los activos tuvieron un crecimiento anual de 4,9% a noviembre de 2020; la cartera bruta, que representaba el 62,8% del total de los activos, creció 2,2%, acompañada de un crecimiento en las inversiones de 95,5%, rubro que a la misma fecha representaba el 12,6% del total de los activos. Los pasivos crecieron 6,3%, impulsados por un aumento de los depósitos a la vista. Las cuentas de ahorro crecieron 17,6% y las cuentas corrientes 14,2%. Los CDT registraron un crecimiento de 3,9%.

PRINCIPALES CIFRAS E INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO EL SALVADOR (en USD millones)

	MONTO			VARIACIÓN ¹	
	NOV. 18	NOV. 19	NOV. 20	2020-2019	2019-2018
Total activo	20.086	21.951	23.030	4,9%	9,3%
Inversiones	1.192	1.481	2.894	95,5%	24,3%
Cartera total	13.474	14.145	14.463	2,2%	5,0%
Comercial²	6.386	6.697,86	7.104,71	6,1%	4,9%
Consumo²	4.807	5.096,35	5.145,34	1,0%	6,0%
Vivienda²	2.606	2.680,10	2.645,87	-1,3%	2,9%
Otros activos³	5.420	6.325	5.673	-10,3%	16,7%
Pasivos	16.910	18.711	19.898	6,3%	10,6%
CDT	5.699	6.167	6.410	3,9%	8,2%
Ahorros	3.399	3.949	4.642	17,6%	16,2%
Otros pasivos⁴	3.288	3.430	3.228	-5,9%	4,3%
Títulos	925	998	862	-13,7%	8,0%
Corriente	3.600	4.167	4.756	14,2%	15,8%
Patrimonio	2.598	2.590	2.756	-0,5%	-0,3%
Compromisos futuro	577	651	556	-14,6%	12,7%
ROA⁵	0,96%	1,01%	0,73%		
ROE⁶	7,63%	8,92%	6,92%		



- 1 La variación es sobre la moneda local.
- 2 La cartera por modalidad no incluye las provisiones por incobrabilidad de la cartera, por lo tanto, la suma no es igual a la cartera total disponible en las cifras del Balance General.
- 3 Otros activos incluye fondos disponibles, adquisición temporal de documentos, activo fijo y otros activos.
- 4 Otros pasivos incluye obligaciones a la vista, documentos transados, cheques y valores por aplicar, deuda subordinada y otros pasivos.
- 5 El numerador se calcula anualizando los saldos acumulados al mes (saldo x 12 / # del mes); el denominador son los saldos acumulados al mes. Metodología de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador para el ROE.
- 6 El numerador se calcula anualizando los saldos acumulados al mes (saldo x 12 / # del mes); el denominador son los saldos acumulados al mes. Metodología de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador para el ROA.

Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (SSF).



ENTORNO MACROECONÓMICO HONDURAS

Actividad económica

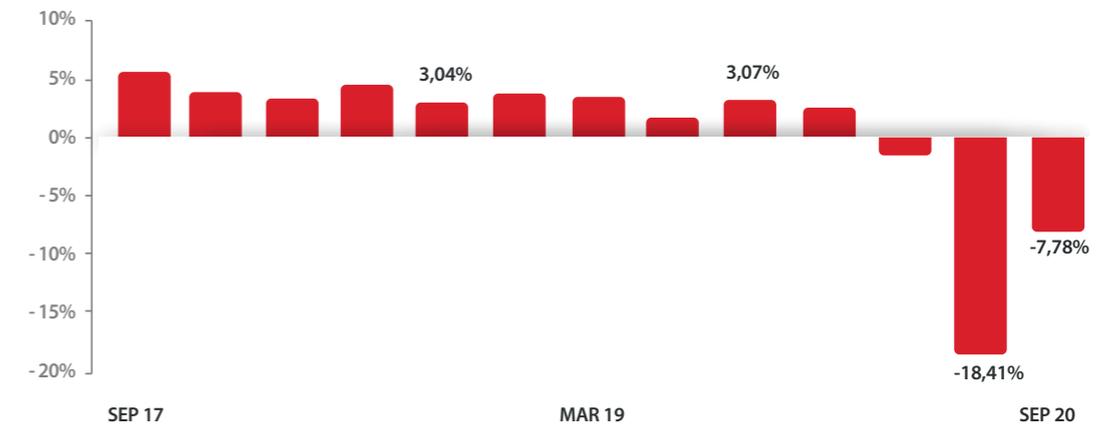
Ante la situación provocada por la pandemia, las autoridades del país implementaron medidas para contener la propagación del virus, entre ellas: el cierre de escuelas, colegios y universidades, manteniendo la modalidad de clases virtuales; restricciones en la circulación⁵⁷; y otorgamiento a los deudores del sistema financiero de periodos de gracia y facilidades para readecuar sus obligaciones financieras. Adicionalmente, el Gobierno desarrolló programas de apoyo alimentario para las familias más vulnerables.

El producto interno bruto (PIB), según datos del Banco Central de Honduras (BCH), mostró en el primer trimestre una contracción de 1,43% con respecto al mismo periodo de 2019, debido a los efectos generados por el inicio de la pandemia en el mes de marzo. En el segundo trimestre se registró la mayor contracción en la historia económica del país, -18,41%, debido a la caída en la demanda nacional e internacional, además de las restricciones en actividades económicas establecidas por parte del Gobierno, con el fin de evitar la propagación del virus. En el tercer trimestre el decrecimiento fue del 7,87%, evidenciando una desaceleración en la contracción presentada

57. La medida fue suspendida en noviembre debido a la emergencia provocada por las tormentas tropicales Eta e Iota.

previamente. El promedio de crecimiento económico anual de los primeros 3 trimestres del año fue -9,24%; los únicos rubros que reflejaron resultados positivos fueron comunicaciones y servicios de salud.

PRODUCTO INTERNO BRUTO HONDURAS (Variación anual)



Fuente: Banco Central de Honduras. Cálculo: Davivienda



4,01%, inflación anual 2020 en Honduras.



Inflación

La inflación anual presentó un comportamiento decreciente durante el primer semestre del año 2020, derivado de los menores precios en rubros como alojamiento, agua, electricidad, otros combustibles y transporte.

En el segundo semestre se observó un crecimiento importante en la inflación anual, como resultado de aumentos en los precios de rubros como alimentos, bebidas no alcohólicas, muebles para el hogar y salud; sin embargo, se ubicó dentro lo establecido en el programa monetario del BCH (3%-5%).

INFLACIÓN HONDURAS



Fuente: Banco Central de Honduras. Cálculo: Davivienda

Tasa de cambio

Según datos del BCH, el tipo de cambio durante 2020 presentó un comportamiento decreciente, reflejando una apreciación del lempira frente al dólar del 2,11%, debido a un mayor flujo de divisas por préstamos internacionales y remesas, combinado con menores presiones inflacionarias presentadas en el año.

TASA DE CAMBIO NOMINAL HONDURAS



Fuente: Banco Central de Honduras



Políticas monetaria, fiscal y calificación de riesgo

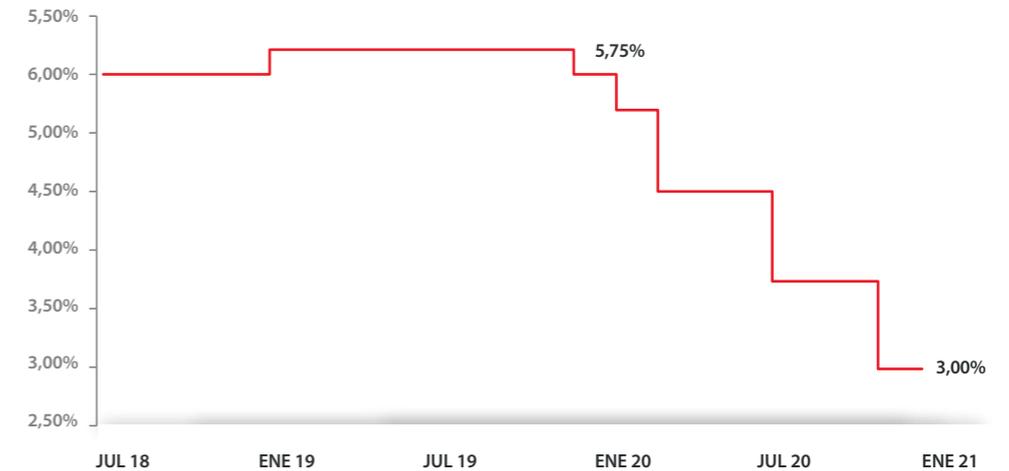
Durante el año, el Banco Central de Honduras redujo de forma gradual la tasa de política monetaria, de 6,75% a 3%, con el propósito de incentivar el crédito bancario e incrementar la liquidez en el mercado para atenuar la crisis generada por la pandemia.

En materia fiscal, al cierre del primer semestre se activó la Cláusula de Emergencia en la Ley de Responsabilidad Fiscal, que establece que el déficit anual del sector público no financiero (SPNF) no podrá ser mayor al 4% del PIB al cierre de 2020. Aunque en el mes de octubre el déficit fiscal ascendió a 2,54% del PIB, este se acercaría al 5,5% y el 6% del PIB al cierre del año, por lo tanto, se deberían solicitar nuevas excepciones a la mencionada Ley de Responsabilidad Fiscal.

Al tercer trimestre de 2020, la deuda pública de la administración central ascendió a 56,2% en relación al PIB, con un crecimiento de 7,7 puntos porcentuales con respecto a 2019, cuando registró 48,5%, debido a la obtención de recursos para hacer frente a la pandemia, ante el aumento reflejado en el déficit fiscal.

La calificación de riesgo del país se mantuvo estable durante el año: por parte de Moody's, la calificación fue "B1"; y por parte de Standard & Poor's, "BB-". Las calificaciones mantuvieron una perspectiva estable y las calificadoras coincidieron en que el país ha mostrado disciplina fiscal, por lo cual no otorgaron perspectivas negativas ni rebajas, a pesar de que esperan deterioro en las métricas fiscales y de endeudamiento.

TASA DE POLÍTICA MONETARIA HONDURAS



Fuente: Banco Central de Honduras



Sector financiero

Los activos tuvieron un crecimiento anual de 12,9% a diciembre de 2020; la cartera bruta, que representaba el 51,5% del total de los activos, creció 1,5%, acompañada de un crecimiento en las inversiones de 26,4%, rubro que a la misma fecha representaba el 10,8% del total de los activos. Los pasivos crecieron 13,9%, impulsados por un aumento de los depósitos a la vista. Las cuentas de ahorro crecieron 25,3% y las cuentas corrientes 34,3%. Los CDT registraron un crecimiento de 6,7%.

PRINCIPALES CIFRAS E INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO HONDURAS

(en USD millones)

	MONTO				VARIACIÓN ¹	
	DIC. 17	DIC. 18	DIC. 19	DIC. 20	2020-2019	2019-2018
Total activo	22.968	23.764	25.631	29.551	12,9%	9,2%
Inversiones	2.653	2.251	2.476	3.199	26,4%	11,4%
Cartera total	12.777	13.549	14.682	15.218	1,5%	9,7%
Comercial²	9.082	10.224	10.953	11.420	2,1%	8,4%
Consumo²	2.288	2.483	2.734	2.778	-0,6%	11,4%
Vivienda²	1.685	1.788	1.973	2.100	4,2%	11,7%
Otros activos³	7.539	7.964	8.473	11.134	28,6%	7,7%
Pasivos	19.779	21.308	22.991	26.745	13,9%	10,0%
CDT	5.015	5.194	5.790	6.308	6,7%	12,8%
Ahorros	5.550	5.838	6.379	8.163	25,3%	10,6%
Otros pasivos⁴	7.003	7.948	8.268	8.771	3,8%	5,0%
Corriente	2.211	2.328	2.553	3.503	34,3%	11,0%
Patrimonio	3.189	2.457	2.640	2.811	4,2%	8,8%
ROA		3,06%	2,32%	1,31% ⁵		
ROE		12,16%	10,95%	5,26% ⁵		



12,9%, crecimiento anual de los activos del sector financiero en Honduras.



- 1 La variación es sobre la moneda local.
- 2 Cifra con corrección por estimación de deterioro acumulado sobre préstamos e intereses y subsidio sobre préstamos, conforme a la metodología de reporte de Balance General para el Sistema Financiero de la CNBS. Las cifras de la cartera por modalidad no están corregidas por estos rubros, por esto la suma no equivale a la Cartera Total del Balance General.
- 3 Otros activos incluye: disponibilidades, activos contingentes y otros activos.
- 4 Otros pasivos incluye: costo financiero por pagar, otros depósitos, obligaciones bancarias, cuentas por pagar y obligaciones subordinadas a término.
- 5 Cifra para noviembre 2019.
Se utilizó la tasa de cambio de cierre para diciembre de 2018, 2019 y 2020.
Resultados del ejercicio anualizado / Capital y reservas. Metodología de la CNBS.
Resultados del ejercicio anualizado / Activos reales promedio. Metodología de la CNBS.

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).



ENTORNO MACROECONÓMICO PANAMÁ

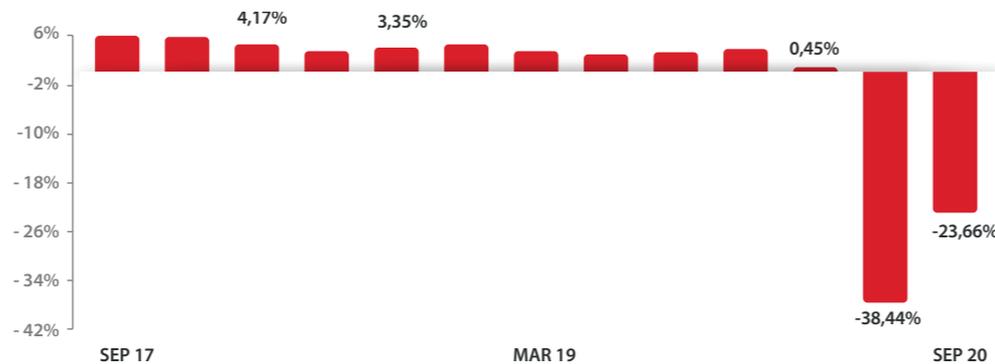
Actividad económica

En el primer trimestre del año ya se presentaba una desaceleración económica en Panamá que se exacerbó con la pandemia, llegando a una contracción del 38,4% anual. Panamá fue el país de la región con mayor contracción en el segundo trimestre del año 2020. En el tercer trimestre presentó de nuevo una fuerte contracción, pero a un menor ritmo.

La pandemia afectó con más fuerza a los sectores de construcción, actividades personales y de servicios, y restaurantes y hoteles. Los sectores de comercio, minas y canteras, y transporte también sintieron un impacto significativo.

Dado que el comercio mundial fue afectado por la pandemia, el tránsito de naves por el Canal de Panamá también se afectó, reduciéndose en 9% anual en el acumulado enero-noviembre de 2020 frente al mismo periodo del año anterior. En contraste, los ingresos por peajes acumulados en el mismo periodo alcanzaron a registrar un comportamiento positivo, con un incremento anual del 0,93%.

PRODUCTO INTERNO BRUTO PANAMÁ
(Variación anual)



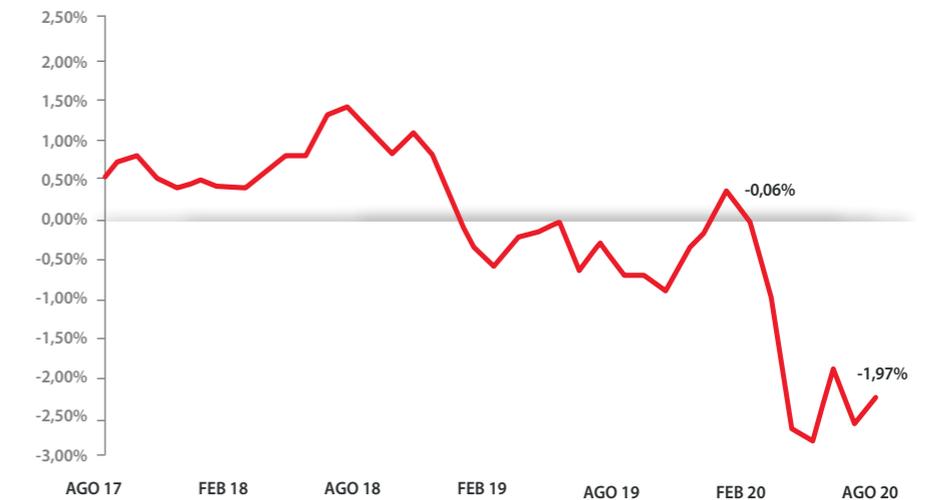
Fuente: INEC Panamá. Cálculo: Davivienda

Inflación

La desaceleración en la actividad económica influyó en el comportamiento de los precios; durante el año la inflación se mantuvo, en promedio, en terreno negativo, presionada tanto por lo ya mencionado, como por la reducción en los precios del petróleo y su impacto en el precio interno de los combustibles.

El último reporte de inflación para el mes de agosto mostró una contracción anual del 1,97% en los precios.

INFLACIÓN PANAMÁ



Fuente: INEC Panamá. Cálculo: Davivienda





Política fiscal y calificación de riesgo

En materia fiscal, el déficit del Gobierno alcanzó al tercer trimestre de 2020 un 7,31% como proporción del PIB, aumentando frente al reporte del mismo periodo del año anterior, cuando registró 5,21%. El deterioro en el balance fiscal se presentó por una contracción anual del 27,7% en los ingresos totales y una contracción de los gastos totales del 5,4%. Al interior de los ingresos del Gobierno se evidenció una disminución en los ingresos tributarios del 31,1%, siendo mayor la reducción en los impuestos indirectos (-38,7%) frente a los directos (-24,6%). La deuda pública como proporción del PIB habría alcanzado el 58%⁵⁸, que corresponde a USD 37 mil millones, aumentando con respecto al 46,43% de 2019.

Por último, la calificación de riesgo de Panamá al cierre de 2020 fue “Baa1” (Moody’s), “BBB” (Standard & Poor’s) y “BBB” (Fitch Ratings). Durante el año, Standard & Poor’s la redujo un nivel debido a las presiones sobre los costos del servicio de la deuda del país por la mayor carga de la deuda del Gobierno, junto con una abrupta caída en los ingresos fiscales.

Sector financiero

Los activos tuvieron un crecimiento anual de 6,7% a diciembre de 2020; la cartera bruta, que representaba el 58,1% del total de los activos, creció 6,7%, acompañada de un crecimiento en las inversiones de 8,8%, rubro que a la misma fecha representaba el 18,4% del total de los activos. Los pasivos crecieron 8,2%, impulsados por un aumento de los depósitos a la vista. Las cuentas de ahorro crecieron 12% y las cuentas corrientes 11,8%. Los CDT registraron un crecimiento de 5,8%.

58. Cifra del Ministerio de Economía y Finanzas de Panamá. La cifra para el PIB 2020 es una estimación preliminar del Ministerio, el dato final del PIB se conocerá en el mes de marzo 2020.

6,7%, crecimiento anual de los activos del sector financiero en Panamá.



PRINCIPALES CIFRAS E INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO PANAMÁ (en USD millones)

	MONTO			VARIACIÓN	
	NOV. 18	NOV. 19	NOV. 20	2020-2019	2019-2018
Total activo	103.407	107.269	114.492	6,7%	3,7%
Inversiones	18.592	19.354	21.051	8,8%	4,1%
Cartera total	68.115	68.560	66.485	-3,0%	0,7%
Comercial	12.020	12.546	12.387	-1,0%	4,4%
Vivienda	16.984	17.716	18.064	2,0%	4,3%
Resto de cartera total	24.589	24.304	24.057	-1,0%	-1,2%
Extranjero	14.522	13.994	13.791	-1,4%	-3,6%
Otros activos¹	16.700	19.355	26.957	39,3%	15,9%
Pasivos	91.561	94.284	101.997	8,2%	3,0%
CDT	37.592	40.412	42.744	5,8%	7,5%
Ahorros	13.351	12.636	14.147	12,0%	-5,4%
Otros pasivos²	27.643	29.067	31.499	8,4%	5,2%
Corriente	12.975	12.169	13.606	11,8%	-6,2%
Patrimonio	11.846	12.985	12.495	-3,8%	9,6%
ROA³	1,51%	1,36%	0,75%		
ROE³	13,06%	11,57%	6,52%		

- 1 Otros activos incluye activos líquidos y otros activos.
- 2 Otros pasivos incluye depósitos locales y extranjeros oficiales, obligaciones y otros pasivos.
- 3 Cálculo: Superintendencia de Bancos de Panamá.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).



Balance de un año único

Resultados financieros



Informe financiero consolidado

Las cifras que se presentan a continuación corresponden a los resultados consolidados obtenidos en 2020 y se comparan con los resultados a 2019, ambos periodos bajo full NIIF⁵⁹.

ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL ACTIVO

Al cierre del año, el total de activos alcanzó COP 136,4 billones, con un crecimiento del 11,6% frente a 2019. Este resultado se explica principalmente por el comportamiento de la cartera bruta que aumentó COP 9,3 billones (variación anual de 9,5%), impulsada por el portafolio comercial, en donde se realizaron desembolsos en el segmento corporativo durante el primer trimestre de 2020. Así, a diciembre de 2020 la cartera bruta alcanzó una participación dentro del total de activos del 78,2%.

El disponible e interbancarios aumentó 14,2%, cerrando en COP 12,0 billones, concentrado en mayores fondos interbancarios con otros bancos y mayor disponible en bancos del exterior. El portafolio de inversiones, que ascendió a COP 16,1 billones, creció 32,1%, principalmente por el incremento de las inversiones obligatorias "Títulos de Solidaridad" en Colombia, con recursos provenientes de la reducción del encaje durante el segundo trimestre del año, como una medida del Gobierno para enfrentar las consecuencias del covid-19.

El desempeño del portafolio comercial, que incrementó 9,6%, se explica en mayor medida por los desembolsos del primer trimestre de 2020 a clientes corporativos en los sectores de energía, telecomunicaciones y consumo masivo. Este crecimiento se

Cartera bruta: crecimiento de 9,5%.

concentró en empresas con una buena calificación de riesgo y un perfil sólido de solvencia, con capacidad para generar ingresos. Adicionalmente, la cartera pyme estuvo apalancada en la colocación de recursos respaldados por el Fondo Nacional de Garantías (FNG).

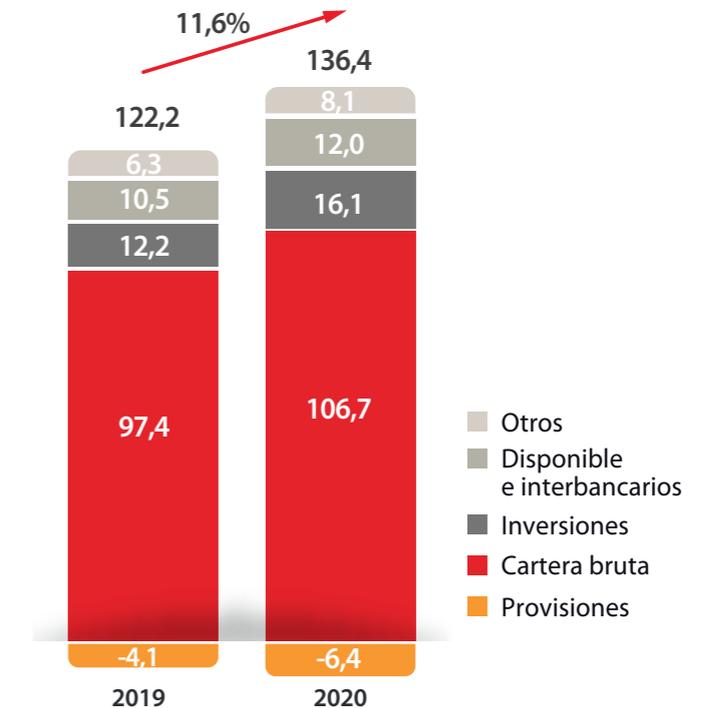
El crecimiento de 11,4% en la cartera de vivienda consolidada se explica por el comportamiento del leasing habitacional y la vivienda VIS en Colombia, con aumentos en el saldo de 12,1% y 16,1%, respectivamente. También nuestra activa participación en el segmento de vivienda VIS contribuyó al comportamiento de esta cartera.

Por último, el portafolio de consumo aumentó 7,8%, principalmente por el comportamiento del crédito de libre inversión en Colombia, apalancado en la profundización de clientes de bajo riesgo a través de nuestras iniciativas digitales y los préstamos otorgados a trabajadores independientes garantizados por el Fondo Nacional de Garantías durante la coyuntura.

Total activos 2020 consolidado: crecimiento de 11,6%.

DAVIVIENDA CONSOLIDADO COMPORTAMIENTO DE LOS ACTIVOS

(en COP billones)



59. NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS en inglés), común denominador de la actividad contable en el mundo.



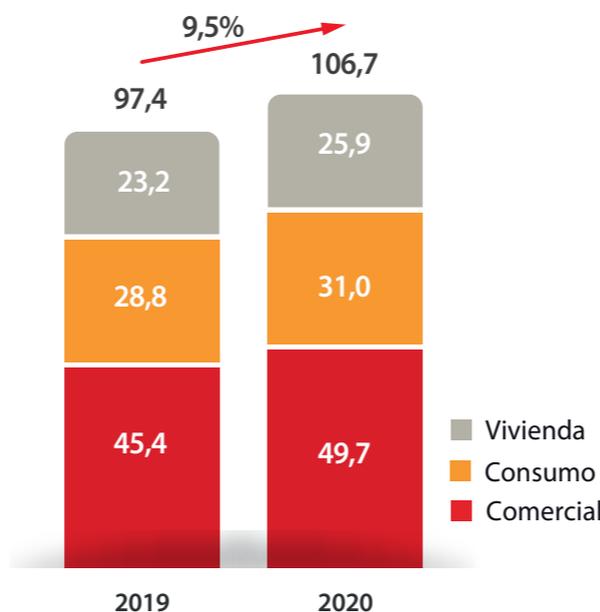
Nuestro indicador de stock de provisiones sobre cartera total **cerró en 6%**, 1,69 puntos porcentuales por encima de 2019.

DAVIVIENDA CONSOLIDADO INDICADORES DE CALIDAD Y COBERTURA

Cartera en mora mayor a 90 días
(En porcentajes)

	2019	2020
Calidad de cartera de consumo	2,04	6,04
Calidad de cartera comercial	4,04	3,26
Calidad de cartera de vivienda	4,07	4,53
Calidad total	3,46	4,38
Cobertura total	151,40	158,00

DAVIVIENDA CONSOLIDADO / CARTERA BRUTA (en COP billones, excepto porcentajes)



El indicador de calidad consolidado mayor a 90 días se ubicó en 4,38% al corte de diciembre de 2020, aumentando 0,92 puntos porcentuales en la comparación anual, como consecuencia del desempeño de la banca Personas.

El indicador de la cartera de consumo consolidada aumentó 4 puntos porcentuales durante el año, ubicándose al cierre en 6,04%, debido a la finalización de las primeras olas de alivios en los países donde operamos y el bajo nivel de castigos producto de estos mismos programas.

El indicador de calidad de vivienda mayor a 90 días de mora se ubicó en 4,53%, incrementando 0,46 puntos porcentuales frente al año anterior, principalmente por la terminación de los alivios, lo cual impactó significativamente al segmento de vivienda VIS.

Por último, la cartera comercial registró una mejoría anual de 0,78 puntos porcentuales, cerrando en 3,26%, principalmente por el crecimiento en buenos perfiles de riesgo, así como por reestructuraciones realizadas en el marco del PAD y algunos castigos en Colombia.

El manejo del riesgo de crédito en la coyuntura ha sido cuidadoso en cada una de nuestras filiales, en donde hemos incorporado nuevas variables sobre el comportamiento de nuestros clientes a los modelos de riesgo, y hemos ajustado nuestras políticas de originación. En este sentido, hicimos un esfuerzo para cubrir el riesgo de deterioro de la cartera incrementando el gasto de provisiones.

En 2020 cerramos con un nivel de cobertura⁶⁰ para la cartera improductiva de 158%, superior al 151,4% reportado en diciembre de 2019.

60. Cobertura: Provisiones + Reservas patrimoniales / Cartera mayor a 90 días.

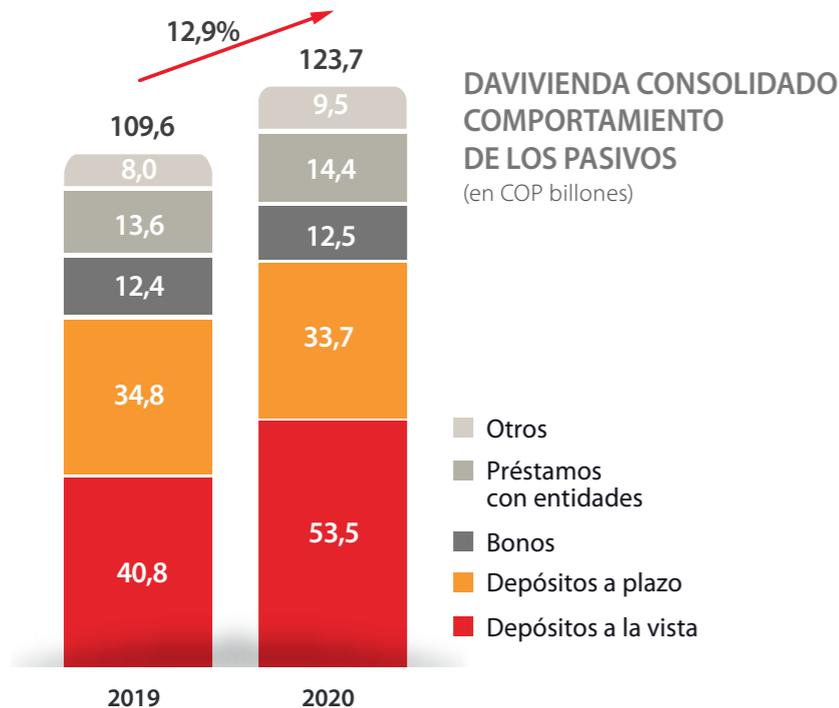


ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL PASIVO

El pasivo total creció 12,9% frente al año anterior, alcanzando los COP 123,7 billones al cierre del año, principalmente por el incremento de 31,2% en los depósitos a la vista, que contrarrestaron el decrecimiento de 3,1% en el saldo de depósitos a término, que cerraron en COP 33,7 billones.

La relación de cartera bruta sobre fuentes de fondeo se ubicó en 93,4%, disminuyendo alrededor de 2,47 puntos porcentuales, con respecto al indicador de diciembre de 2019 (95,9%).

Del total de las fuentes de fondeo, los depósitos de ahorro representaron el 35,5%, la cuenta corriente 11,4% y los CDT 29,5%. Por último, el 11% de las fuentes de fondeo correspondió a bonos y el 12,6% a préstamos con entidades.



DAVIVIENDA CONSOLIDADO / FUENTES DE FONDEO

(en COP billones, excepto porcentajes)

	2019		2020		VARIACIÓN	
	VALOR	PARTICIPACIÓN	VALOR	PARTICIPACIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Cuentas de ahorro	30,4	29,9%	40,5	35,5%	10,1	33,2%
Cuentas corrientes	10,4	10,2%	13,0	11,4%	2,6	25,3%
CDT	34,8	34,3%	33,7	29,5%	- 1,1	- 3,1%
Bonos	12,4	12,2%	12,5	11,0%	0,1	1,1%
Préstamos con entidades	13,6	13,4%	14,4	12,6%	0,9	6,3%
Fuentes de fondeo	101,6	100,0%	114,2	100,0%	12,6	12,4%



12,31%, relación de solvencia total frente al 9% regulatorio.

ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO

Al cierre de 2020, el patrimonio consolidado alcanzó COP 12,7 billones, creciendo durante el año 0,5% como consecuencia, principalmente, del crecimiento de las reservas y el capital social, con ocasión de la capitalización de COP 819 mil millones aprobada en la Asamblea General de Accionistas.

Asimismo, el patrimonio técnico consolidado ascendió a COP 14,2 billones, los activos ponderados por nivel de riesgo sumaron COP 112,1 billones y el riesgo de mercado cerró en COP 323 mil millones.

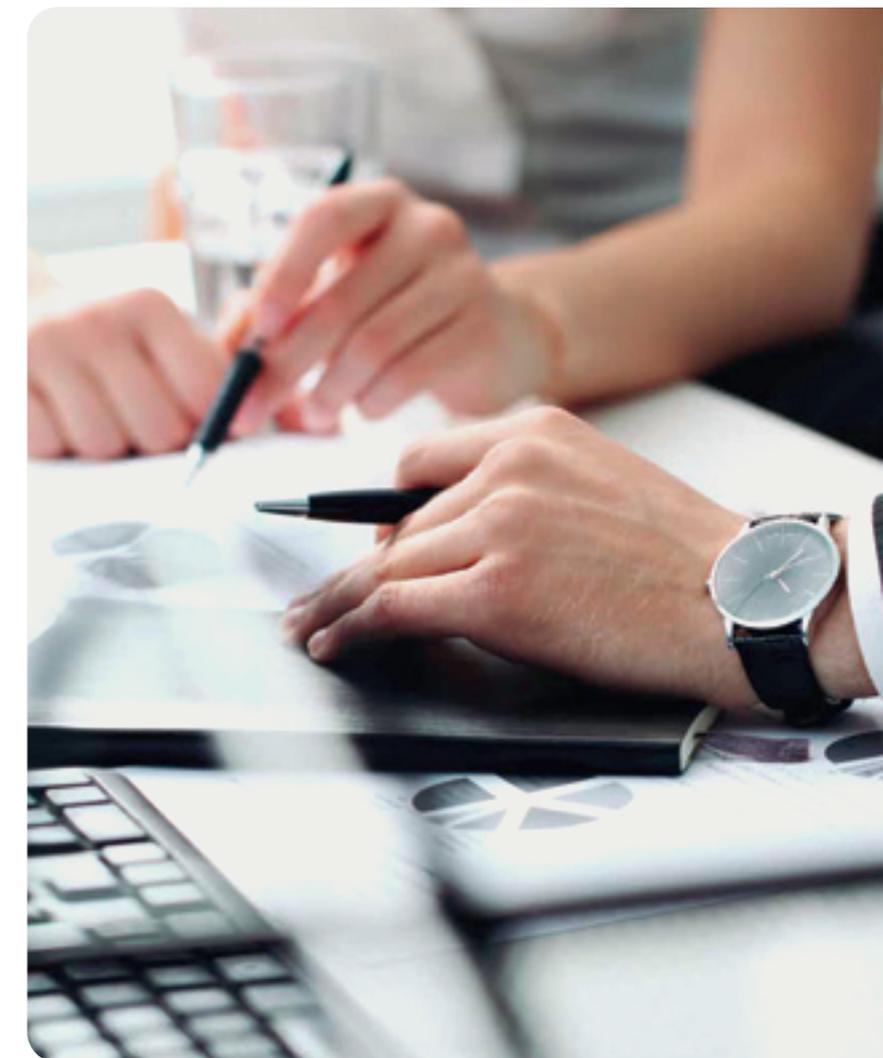
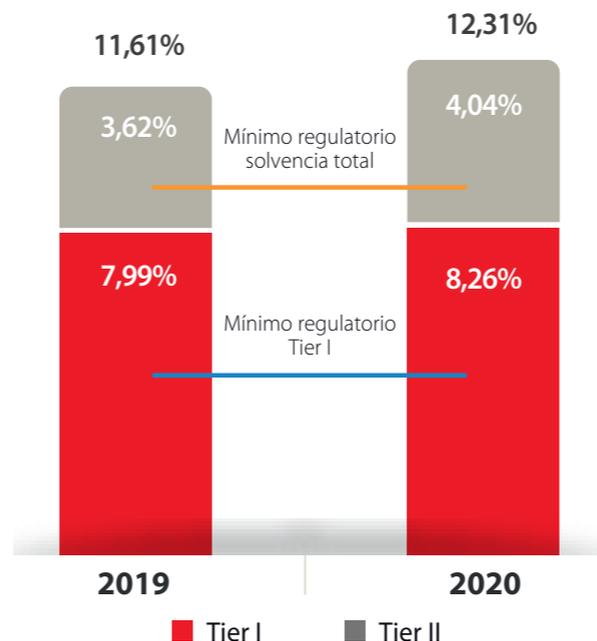
Así, la relación de solvencia total se ubicó en 12,31% frente al 9% regulatorio y aumentó 0,69 puntos porcentuales en los últimos 12 meses como resultado de la emisión de deuda subordinada Tier II por USD 440 millones, así como por menor crecimiento, mayores provisiones de cartera y ajustes a la estimación del Valor en Riesgo.

El indicador de solvencia básica cerró 2020 en 8,26%, superior al 4,5% regulatorio y 0,27 puntos porcentuales superior al del cierre de 2019.

PATRIMONIO
(en COP billones)



RELACIÓN DE SOLVENCIA
(en porcentajes)





ESTADO DE RESULTADOS

La utilidad a diciembre de 2020 totalizó COP 408 mil millones, 72,5% inferior a los resultados acumulados a diciembre de 2019.

DAVIVIENDA CONSOLIDADO / RESULTADOS A DICIEMBRE 2020

(en COP miles de millones, excepto porcentajes)

	DIC. 2019	DIC. 2020	VARIACIÓN	
			VALOR	PORCENTAJE
Ingresos financieros	10.725	11.448	723	6,7%
Ingresos cartera	9.795	10.519	724	7,4%
Ingresos inversiones	812	841	29	3,5%
Fondos interbancarios & overnight	119	88	- 31	- 26,1%
Egresos financieros	4.031	3.881	- 150	-3,7%
Margen financiero bruto	6.694	7.567	873	13,0%
Provisiones	2.434	4.200	1.766	72,5%
Margen financiero neto	4.259	3.367	- 892	- 20,9%
Ingresos operacionales	1.339	1.272	- 65	- 5,0%
Gastos operacionales	3.730	4.139	409	11,0%
Cambios y derivados netos	67	25	- 41	- 61,9%
Otros ingresos y gastos netos	- 8	- 51	- 43	-100,0%
Margen operacional	1.927	476	- 1.451	- 75,3%
Impuestos	443	68	- 375	- 84,6%
Utilidad del ejercicio	1.484	408	- 1.076	- 72,5%

6,7%, aumento ingresos financieros 2020, consolidado.

A pesar de que el margen financiero bruto creció 13,0%, impulsado por los mayores ingresos por concepto de intereses, los mayores gastos de provisiones producto del potencial deterioro en cartera impactaron los resultados en términos de utilidad.

Los ingresos financieros aumentaron 6,7% frente al acumulado del año anterior. El crecimiento de 7,4% en los ingresos de cartera provino principalmente del portafolio de consumo, cuyos ingresos por intereses de este portafolio aumentaron 12,6%, en línea con el incremento del saldo. La cartera comercial tuvo un incremento anual de 3,8% en los ingresos por intereses a nivel consolidado, totalizando COP 4 billones, principalmente por la reducción de las tasas del Banco Central. Finalmente, la cartera de vivienda presentó el menor incremento anual en los ingresos por intereses a nivel consolidado, con una variación del 5,4%.

Los ingresos por inversiones aumentaron 3,5%, sumando COP 841 mil millones al cierre del año, como consecuencia de la valorización de los instrumentos de deuda luego de la recuperación de los mercados de valores en el segundo semestre del año. Así, considerando que el incremento en los ingresos por intereses compensó los mayores egresos financieros, el margen financiero bruto acumulado a diciembre de 2020 se expandió 13%.



COP 408 mil millones

Utilidad a diciembre de 2020, consolidada.



El NIM 12 meses disminuyó 0,23 puntos porcentuales frente al reportado el año anterior, debido al mayor crecimiento de los activos productivos en comparación al del margen financiero.

El gasto de provisiones netas creció COP 1,77 billones, equivalente a un incremento anual de 72,5%, por el incremento en el riesgo de crédito. Lo anterior se explica por la desaceleración económica de los países donde operamos y la materialización del riesgo. Con esto, el margen financiero neto presentó una disminución anual de -20,9%.

Los ingresos operacionales a nivel consolidado disminuyeron 4,9% con respecto a los acumulados en el año anterior, principalmente por concepto de menores comisiones recibidas durante la coyuntura, dada la exención de cobros como estrategia para el acompañamiento a nuestros clientes. Los gastos operacionales totalizaron COP 4,1 billones, creciendo 11% con respecto al mismo periodo de 2019, por los mayores gastos administrativos y de personal debido al ajuste en el salario mínimo que se realiza cada año.

La utilidad antes de impuestos cerró 2020 en COP 408 mil millones, disminuyendo 75,3% en términos anuales.

Los gastos de impuestos acumulados durante el año disminuyeron a COP 68 mil millones, 84,6% inferiores a los registrados en el periodo anterior. Esta variación obedece principalmente a la disminución de utilidad antes de impuestos.

Resultados de la operación por segmentos y perspectivas

En Davivienda determinamos la presentación de nuestros segmentos operativos de negocio basados en cómo recibimos y organizamos la información; estos segmentos son componentes del Banco dedicados a actividades bancarias y financieras que generan ingresos e incurren en gastos, y de los cuales se asegura una rendición de cuentas eficaz, para una óptima medición de sus resultados, activos y pasivos, que son regularmente evaluados y verificados por el Comité Estratégico, en cabeza del Presidente del Banco (MITDO - Máxima Instancia de Toma de Decisiones Operativas), la correcta toma de decisiones, la apropiada asignación de recursos y la respectiva evaluación de su rendimiento.

Teniendo en cuenta esta organización, determinamos los segmentos operativos considerando:

- > Actividades de personas naturales y empresas, las cuales se reportan por separado a nivel de activos, pasivos, ingresos y gastos.
- > Los resultados que son examinados periódicamente por el MITDO.
- > La relación con la cual se dispone información financiera diferenciada.

Los segmentos de operación son componentes de la Matriz que incluyen los resultados de los diferentes países en los cuales tenemos presencia, de forma que sus resultados son clasificados y presentados en los segmentos establecidos por el Banco:



BANCA PERSONAS

Este segmento contiene todos los productos y servicios ofrecidos a personas naturales. En Davivienda Brindamos una gran variedad de productos y servicios enfocados a suplir las necesidades de nuestros clientes y ayudarles a construir patrimonio, entre los cuales se encuentran productos de ahorro, inversión y financiación.



BANCA EMPRESAS

Comprende la oferta de productos y servicios dirigida a personas jurídicas, a quienes ofrecemos soluciones financieras y transaccionales en moneda local y extranjera, además de productos de financiación, ahorro e inversión, con el fin de cubrir las necesidades de este tipo de clientes en los diferentes sectores de la economía.

INFORMACIÓN FINANCIERA DIFERENCIADA (GAP)

El segmento de Información Financiera Diferenciada (GAP, Gestión de Activos y Pasivos) corresponde a segmentos de activos, pasivos, ingresos y gastos de tesorería iguales o superiores al 10% del activo, los cuales se presentan de manera agregada, así como al manejo del descalce y pasivo, y todo efecto de reexpresión por cambio, ya sea por posición de la tesorería o el libro bancario. Por ello, el resultado de este segmento no refleja solamente el resultado de una línea de negocio, sino las decisiones corporativas sobre el manejo de emisiones y financiamiento del Banco. Aún así, al administrar recursos de liquidez del Banco, este segmento, al igual que los demás, cuenta con seguimiento por parte de la gerencia. Teniendo esto en cuenta, presentamos las dinámicas primordiales en cada segmento.

BANCA INTERNACIONAL

Este segmento corresponde a nuestra operación internacional, por lo cual incluye la información financiera de nuestras subsidiarias en Panamá, Costa Rica, El Salvador y Honduras. Estas subsidiarias obtienen sus ingresos de una variedad de productos y servicios financieros ofrecidos en cada país, basados en una eficaz oferta de valor integral para sus clientes, con un enfoque de calidad y servicio.

ESTADO DE RESULTADOS	PERSONAS	EMPRESAS	INFORMACIÓN FINANCIERA DIFERENCIADA GAP*	INTERNACIONAL	TOTAL BANCO CONSOLIDADO
Ingresos por interés	5.625.675	2.823.885	643.666	2.354.358	11.447.584
Egresos por Interés	-335.299	-1.351.062	-1.230.263	-963.990	-3.880.614
Neto FTP**	-1.788.788	500.599	1.288.189	-	-
Provisiones de cartera y cuentas por cobrar neto	-2.830.806	-964.317	30.435	-434.954	-4.199.642
Margen Financiero Neto	670.782	1.009.105	732.027	955.414	3.367.328
Ingresos por comisiones, servicios y seguros neto	546.555	156.902	234.335	313.627	1.251.419
Resultado por inversiones en asociadas, neto	-	-	1.349	1.614	2.963
Dividendos	-	-	18.386	609	18.995
Gastos Operacionales	-2.710.251	-129.778	-299.779	-999.242	-4.139.050
Cambios y Derivados, neto	-	-	-78.897	104.378	25.481
Otros Ingresos y Gastos, netos	705.336	-823.308	85.974	-18.976	-50.974
Margen Operacional	-787.578	212.921	693.395	357.424	476.162
Impuesto de renta y complementarios	440.630	-35.951	-372.349	-100.460	-68.130
Utilidad Neta	-346.948	176.970	321.046	256.964	408.032
31 de diciembre 2020					
Activos	46.980.574	37.327.283	20.257.340	31.848.168	136.413.365
Pasivos	19.126.995	45.533.259	30.785.849	28.247.261	123.693.364

* Gestión de activos y pasivos.

** Neto FTP (Funds Transfer Pricing): hace referencia a los costos de transferencia de los recursos entre segmentos, los cuales son asignados de forma sistemática y coherente, y manejados al interior del Banco.

**RESULTADOS POR SEGMENTO / AÑO 2019**

(en COP millones)

ESTADO DE RESULTADOS	PERSONAS	EMPRESAS	INFORMACIÓN FINANCIERA DIFERENCIADA GAP	INTERNACIONAL	TOTAL BANCO CONSOLIDADO
Ingresos por interés	5.086.496	2.869.027	678.375	2.091.360	10.725.258
Egresos por Interés	-339.782	-1.586.195	-1.207.515	-897.964	-4.031.456
Neto FTP	-1.588.505	619.406	969.099	-	-
Provisiones de cartera y cuentas por cobrar neto	-1.380.554	-777.306	5.136	-281.690	-2.434.414
Margen Financiero Neto	1.777.655	1.124.932	445.095	911.706	4.259.388
Ingresos por comisiones, servicios y seguros neto	594.810	181.468	216.306	314.155	1.306.739
Resultado por inversiones en asociadas, neto	-	-	8.947	511	9.458
Dividendos	-	-	20.530	1.980	22.510
Gastos Operacionales	-1.845.664	-746.274	-258.187	-879.758	-3.729.883
Cambios y Derivados, neto	-	-	85.304	-18.491	66.813
Otros Ingresos y Gastos, netos	7.179	-106.605	91.861	-280	-7.845
Margen Operacional	533.980	453.521	609.856	329.823	1.927.180
Impuesto de renta y complementarios	12.104	-137.952	-228.559	-88.918	-443.325
Utilidad Neta	546.084	315.569	381.297	240.905	1.483.855
31 de diciembre 2019					
Activos	43.147.776	33.352.948	15.767.390	29.953.909	122.222.023
Pasivos	15.657.414	39.455.198	27.973.439	26.485.073	109.571.124



Durante el año 2020, las metodologías en la aplicación de la tasa de transferencia de fondos (FTP) tuvieron modificaciones basadas en ajustes a mejores prácticas. Para hacerlas comparativas, los resultados las metodologías fueron aplicados históricamente. Por lo tanto, se muestran diferencias con respecto a las cifras presentadas a diciembre 2019 en reportes anteriores.



Informe financiero individual

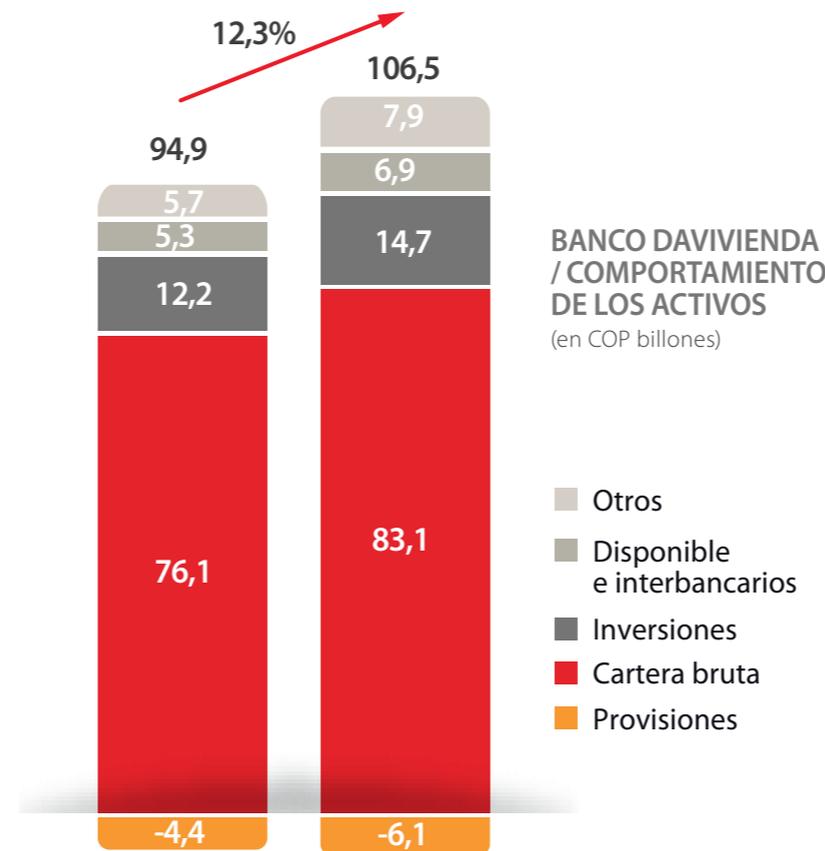
ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL ACTIVO

Al cierre del año 2020, los activos del Banco Davivienda en Colombia totalizaron COP 106,5 billones, que representan un crecimiento anual del 12,3%. Este comportamiento se explica principalmente por el aumento de la cartera bruta, el portafolio de inversiones y el disponible e interbancarios.

La cartera bruta alcanzó COP 83,1 billones, con un crecimiento en el saldo de 9,2% frente al año anterior, principalmente por el crecimiento de la banca Empresas. En la banca Personas, la modalidad con mayor dinámica de crecimiento anual correspondió a vivienda.

En reconocimiento del potencial deterioro de cartera, dada la coyuntura actual y previendo potenciales pérdidas futuras, incrementamos las provisiones de cartera hasta COP 6,1 billones, con un crecimiento anual del 38,8%. El portafolio de inversiones cerró con un saldo de COP 14,7 billones, presentando un aumento de 20,7% con respecto a diciembre de 2019. El disponible e interbancarios aumentó 30,5%, como resultado del exceso de liquidez constituido durante el primer y el segundo trimestre del año, para hacer frente a las condiciones coyunturales del mercado.

Continuamos siendo uno de los principales bancos del país en términos de cartera bruta (incluyendo titularizada). Al corte de diciembre de 2020 contábamos con una participación de mercado del 16,2% y ocupábamos la segunda posición en el sistema financiero colombiano.



COP 106,5
billones

Activos Banco Davivienda
Colombia 2020.
Crecimiento anual de 12,3%.

COP 83,1 billones
Cartera bruta Banco Davivienda
Colombia 2020.
Crecimiento en el saldo: 9,2%.



La banca Empresas, representada en el portafolio comercial y de microcrédito, tuvo el mayor crecimiento (12,3%) con respecto al año anterior. Este comportamiento estuvo apalancado principalmente por los desembolsos en el segmento corporativo a clientes en sectores con un perfil de riesgo bajo, como energía, telecomunicaciones y consumo masivo.

Por otra parte, contribuimos a la reactivación económica del país desplegando recursos respaldados por el Fondo Nacional de Garantías para apoyar a los segmentos Pyme y Empresas en el pago de nóminas y el capital de trabajo en medio de la crisis sanitaria.

En relación con la banca Personas, cuyo crecimiento fue del 6,8%, el portafolio de vivienda registró un aumento anual del 9,8%, explicado por la dinámica de los segmentos de vivienda y leasing. En el segmento de vivienda continuamos siendo el banco líder en colocación de créditos, con una participación cercana al 25,2%⁶¹ en el sistema financiero colombiano, al cierre de diciembre de 2020. En lo corrido del año, continuamos participando activamente en los programas de vivienda subsidiada que otorga el Gobierno a las familias de ingresos bajos y medios.

Continuando con la banca Personas, nuestra cartera de consumo creció 4,5%, principalmente por la línea de crédito de libre inversión cuya demanda se incrementó a través de las plataformas digitales. Adicionalmente, otorgamos este producto a independientes para la subsistencia y mantenimiento de su actividad durante la coyuntura causada por el covid-19, con cobertura hasta por el 80% del valor del crédito a través del Fondo Nacional de Garantías. Dada la menor dinámica de la economía, los productos de consumo como tarjetas de crédito o libranza presentaron una menor tasa de crecimiento.

61. Incluyendo cartera titularizada.

BANCO DAVIVIENDA / CARTERA BRUTA

(en COP miles de millones, excepto porcentajes)

	2019	2020	VARIACIÓN	
			VALOR	PORCENTAJE
Banca Personas	42.572	45.466	2.894	6,8%
Consumo	23.741	24.798	1.057	4,5%
Vivienda	18.831	20.668	1.837	9,8%
Banca Empresas	33.557	37.679	4.122	12,3%
Corporativo	20.336	23.896	3.560	17,5%
Constructor	4.592	4.503	89	-1,9%
Empresarial	2.600	2.903	303	11,7%
Pyme	6.029	6.377	348	5,8%
Total	76.130	83.146	7.016	9,2%

A diciembre de 2020, la calidad de cartera por altura de mora a 90 días se ubicó en 4,48%, presentando un deterioro de 1,04 puntos porcentuales en la comparación anual.

La cartera de consumo presentó el mayor deterioro en términos de calidad, con un incremento en el indicador de cartera por altura de mora de 5,3 puntos porcentuales, para cerrar en 8,05%.

La cartera comercial registró una mejora en su indicador de calidad, ubicándose en diciembre de 2020 en 3,28%, 0,97 puntos porcentuales inferior al registro de 2019.

4,5%
Crecimiento
cartera de
consumo 2020.



9,8%

Aumento anual
portafolio de vivienda
2020.



Por último, el indicador de calidad de cartera para el segmento de vivienda cerró en 2,41%, lo que se tradujo en un decrecimiento de 0,51 puntos porcentuales con respecto al 2,92% registrado en diciembre de 2019.

En referencia a la cobertura de la cartera improductiva, este indicador alcanzó un nivel de 164% al cierre del año, disminuyendo frente al indicador del mismo periodo del año anterior (168%).

BANCO DAVIVIENDA / INDICADORES DE CARTERA IMPRODUCTIVA Y COBERTURA

(en porcentajes)

	2019	2020
Calidad de cartera de consumo	2,71%	8,05%
Calidad de cartera comercial	4,25%	3,28%
Calidad de cartera de vivienda	2,92%	2,41%
Calidad total	3,44%	4,48%
Cobertura total	168%	164%

Calidad cartera improductiva por altura de mora:

(consumo >60 días; comercial, microcrédito >90 días; vivienda y leasing habitacional >120 días) / Total

Cobertura: Provisiones / Cartera improductiva por altura de mora.

COP 95,2 billones,
pasivo total Banco Davivienda Colombia 2020.

ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL PASIVO

Al cierre del año 2020, el pasivo total del Banco Davivienda se ubicó en COP 95,2 billones, aumentando 14,1% frente al año anterior. Este resultado se derivó principalmente de los mayores depósitos a la vista y los créditos adquiridos con entidades multilaterales y de otro tipo, por alrededor de USD 540 millones.

Los depósitos a la vista se incrementaron, impulsados principalmente por cuentas de ahorro que compensaron la reducción en los depósitos a término. De esta forma, los depósitos a la vista totalizaron COP 42,5 billones, aumentando 32,6%, y los depósitos a término cerraron en COP 24,6 billones con un decrecimiento del 0,2%.

Los bonos se incrementaron en 1,8%; se destaca la emisión en conjunto con el BID Invest, por USD 100 millones, del primer bono social de género en Colombia, con el propósito de apoyar el emprendimiento femenino y la adquisición de vivienda de interés social, también en cabeza de mujeres. Los créditos con entidades aumentaron 4,4%, en gran parte por la adquisición de obligaciones con entidades multilaterales, como ya se mencionó.

Del total de las fuentes de fondeo, los depósitos de ahorro representaron el 39,8%, las cuentas corrientes el 8,4% y los CDT el 27,9%. Por último, el 12,7% de las fuentes de fondeo correspondieron a bonos y el 11,2% a préstamos con entidades.

Al cierre de diciembre de 2020, la relación de cartera bruta sobre fuentes de fondeo se ubicó en 94,3%, inferior en 4,3 puntos porcentuales con respecto al indicador de diciembre de 2019 (98,6%).

BANCO DAVIVIENDA COMPORTAMIENTO DE LOS PASIVOS

(en COP billones)



**BANCO DAVIVIENDA / FUENTES DE FONDEO**

(en miles de millones de pesos, excepto porcentajes)

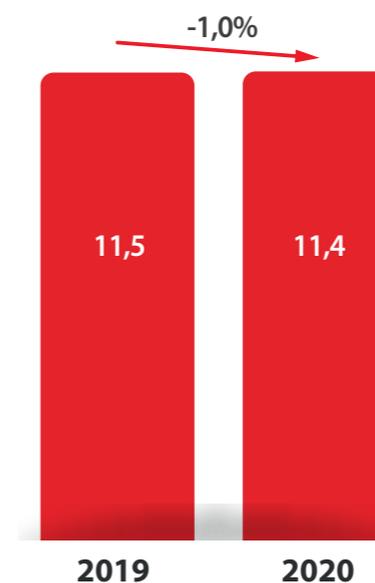
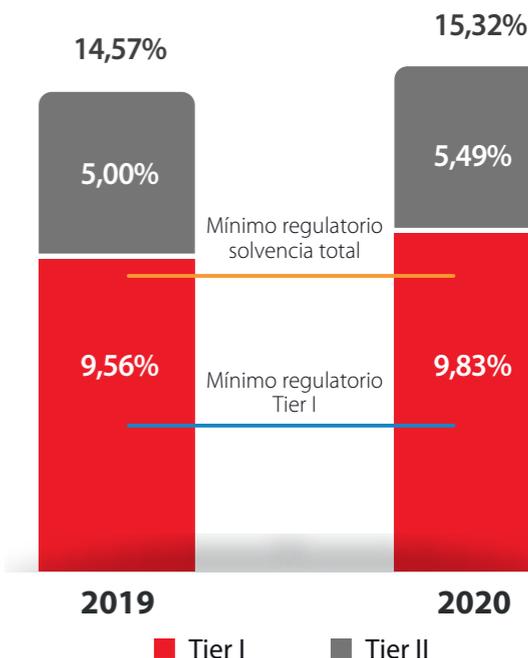
	2019		2020		VARIACIÓN	
	VALOR	PARTICIPAC.	VALOR	PARTICIPAC.	VALOR	PORCENTAJE
Cuentas de ahorro	26.199	33,9%	35.072	39,8%	8.873	33,9%
Cuentas corrientes	5.849	7,6%	7.413	8,4%	1.563	26,7%
CDT	24.690	32,0%	24.642	27,9%	- 48	- 0,2%
Bonos	10.978	14,2%	11.175	12,7%	196	1,8%
Préstamos con entidades	9.481	12,3%	9.895	11,2%	414	4,4%
Fuentes de fondeo	77.198	100,0%	88.197	100,0%	10.999	14,2%

**COP 11,4
billones**Patrimonio Banco
Davivienda Colombia 2020.**ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO**

Al cierre de 2020, el patrimonio del Banco Davivienda se ubicó en COP 11,4 billones, disminuyendo COP 110 mil millones frente al año anterior, equivalente a -1,0%, principalmente por las menores ganancias acumuladas del ejercicio.

El patrimonio técnico ascendió a COP 13,9 billones y creció el 12,5% en el año. Los activos ponderados por nivel de riesgo sumaron COP 87,7 billones, aumentando 9,4% en relación con el año anterior.

La relación de solvencia total del Banco se ubicó en 15,32% —por encima del umbral regulatorio del 9% para el indicador total—, con un crecimiento anual de 0,75 puntos porcentuales con respecto al indicador de 2019 (14,57%), debido a la adquisición de

PATRIMONIO
(en COP billones)**RELACIÓN DE SOLVENCIA**
(en porcentajes)

deuda subordinada a lo largo del año para fortalecer el capital. El indicador de patrimonio básico fue de 9,83% al cierre del año, frente a un nivel mínimo regulatorio de 4,5% y 0,26 puntos porcentuales por encima del indicador del año anterior (9,56%).

**BANCO DAVIVIENDA / RESULTADOS A DICIEMBRE 2020**

(en COP miles de millones, excepto porcentajes)

	DIC. 2019	DIC. 2020	VARIACIÓN	
			VALOR	PORCENTAJE
Ingresos financieros	8.571	8.693	122	1,4%
Ingresos cartera	8.083	8.249	166	2,0%
Ingresos inversiones	530	493	- 37	- 7,1%
Fondos interbancarios & overnight	- 43	- 49	- 6	- 14,9%
Egresos financieros	3.067	2.860	- 207	- 6,8%
Margen financiero bruto	5.504	5.832	329	6,0%
Provisiones	2.455	3.690	1.235	50,3%
Margen financiero neto	3.048	2.142	- 906	- 29,7%
Ingresos operacionales	1.214	1.047	- 167	- 13,8%
Gastos operacionales	2.811	3.069	258	9,2%
Cambios y derivados netos	81	- 59	- 140	- 100,0%
Otros ingresos y gastos netos	39	16	- 22	- 57,9%
Margen operacional	1.571	77	- 1.493	- 95,1%
Impuestos	254	- 147	- 401	- 100,0%
Utilidad del ejercicio	1.316	224	- 1.092	- 83,0%

**ESTADO DE RESULTADOS**

La utilidad acumulada alcanzó COP 224 mil millones, que representa un decrecimiento anual del 83%. Así, el retorno sobre el patrimonio promedio fue de 1,92%.

El comportamiento acumulado de la utilidad se explica por los mayores gastos de provisiones para cubrir potenciales pérdidas futuras en la cartera y los menores ingresos operacionales debido a las medidas que el Banco implementó voluntariamente para disminuir la carga financiera de los clientes y acompañarlos en medio de la crisis sanitaria. En adición a estos factores, el menor ingreso neto por cambios y derivados, y los mayores gastos operacionales, también contribuyeron a la variación anual negativa de la utilidad acumulada.

Los ingresos por intereses presentaron un incremento de 1,4% frente a 2019. Los ingresos por intereses de cartera se incrementaron en 2,0%, impulsados por el portafolio de banca personas, en donde los ingresos provenientes de la cartera de consumo y vivienda aumentaron 7,65% y 0,37%, respectivamente, en línea con el aumento en el saldo. Mientras tanto, los ingresos de banca empresas se redujeron 3,28% y 59,8% para la cartera comercial y de microcrédito, respectivamente, como resultado del ciclo de reducción de la tasa de intervención que impacta significativamente las tasas de este segmento.

COP 224
mil millones

Utilidad acumulada 2020.



Incremento anual de 2% en los ingresos de cartera.

Al cierre de 2020, el portafolio de inversiones registró ingresos acumulados de COP 493 mil millones, 7,1% inferiores al registro del año anterior. Este comportamiento se explica por las condiciones de los mercados financieros en lo corrido del año, que impactaron la valorización principalmente de instrumentos de deuda.

Los egresos financieros disminuyeron 6,8% con respecto al acumulado a diciembre de 2020, principalmente por la política monetaria expansiva en la tasa de intervención del Banco de la República, que completó 2,5 puntos porcentuales de reducción en 2020. Asimismo, los egresos financieros por concepto de intereses en depósitos a la vista y a término disminuyeron 8,9% y 15,0%, respectivamente. En contraste, los egresos financieros por bonos aumentaron el 3,1% y los créditos con otras entidades el 5,2%.

Dado el incremento en los ingresos por intereses y la reducción en los egresos financieros, el margen financiero bruto al corte de diciembre de 2020 se incrementó en 6,0% frente al margen acumulado de 2019, totalizando COP 5,83 billones.

El gasto de provisiones se incrementó en 50,3% (COP 1,23 billones) en comparación con el año 2019, alcanzando COP 3,69 billones. Este comportamiento se explica por el reconocimiento del potencial deterioro de la cartera debido a la crisis sanitaria y económica, la actualización de las perspectivas macroeconómicas en el modelo de pérdidas esperadas, y por situaciones específicas de clientes corporativos de la cartera comercial. En consecuencia, el indicador de costo de riesgo⁶² acumulado se ubicó en 4,44% al cierre de 2020, aproximadamente 1,21 puntos porcentuales por encima del registrado el año anterior (3,23%).

El margen financiero neto del Banco tuvo un decrecimiento anual de COP 906 mil millones, equivalente a una reducción de 29,7%. Los ingresos operacionales se redujeron 13,8% debido

principalmente a la valoración por el método de participación patrimonial y el menor ingreso derivado de comisiones y servicios. Algunos cobros de estos fueron suspendidos durante la coyuntura covid-19 como parte de la estrategia de acompañamiento y apoyo a nuestros clientes.

Los gastos operacionales acumulados se ubicaron en COP 3,07 billones, con un crecimiento de 9,2% en comparación con 2019, producto de los esfuerzos realizados para continuar el proceso de transformación digital que se tradujo en mayores gastos administrativos. Por su parte, los gastos de personal disminuyeron 0,58%, debido al menor pago de comisiones a las fuerzas comerciales, teniendo en cuenta la coyuntura. El indicador de eficiencia⁶³ se deterioró en 3,34 puntos porcentuales, pasando de 43,9% en diciembre del año anterior a 47,3% al cierre de 2020, debido a los menores ingresos financieros y no financieros.

En cuanto a los cambios y derivados, si bien los ingresos aumentan en la comparación anual, los gastos principalmente de los derivados contrarrestan el resultado inicial, generando una pérdida neta. Por su parte, otros gastos se incrementaron debido al deterioro en otros activos.

El margen operacional con corte a diciembre de 2020 alcanzó COP 77 mil millones, presentando un descenso anual de 95,1%, que respondió al incremento de los gastos operacionales por encima de los ingresos operacionales. Por último, el reintegro por concepto de impuestos de COP 147 mil millones, explica el resultado de la utilidad neta que se ubicó en COP 224 mil millones.



COP 5,83 billones

Margen financiero
bruto.

62. Costo de riesgo 12 meses: Gasto neto de provisiones acumulado / Cartera bruta.

63. Eficiencia 12 meses = Gastos operativos / (Margen financiero bruto + Ingresos operacionales netos sin incluir dividendos + Cambios y derivados netos + Otros ingresos y gastos netos)



COMPORTAMIENTO DE LA ACCIÓN⁶⁴

Afrontamos un año 2020 acompañado de altas volatilidades, incertidumbre en los mercados financieros, impacto por la pandemia en la economía local y mundial y, por supuesto, la influencia del comportamiento de los principales indicadores macroeconómicos y los activos en general. En un corto periodo los mercados tuvieron fuertes movimientos en los niveles de precios y en los saldos administrados. Estas volatilidades no fueron ajenas a la bolsa colombiana, que cerró el índice COLCAP con una contracción de -13,5%.

Así, el volumen promedio mensual transado de la acción PFDVVNDA fue de COP 92,1 mil millones, correspondientes a un promedio diario de COP 4,1 mil millones. En el año, en conjunción con las tendencias mundiales, la acción preferencial Davivienda se contrajo -21%. Para diciembre de 2020, el precio de la acción cerró en COP 36.400, contra COP 45.980 al cierre de 2019.

Nuestra composición accionaria cerró 2020 con el 23,9% de las acciones emitidas correspondientes a acciones preferenciales que transan diariamente en la Bolsa de Valores de Colombia. Los accionistas preferenciales del Banco son los fondos de pensiones, con el 50,7% de acciones preferenciales, seguidos por los inversionistas extranjeros con el 26,5% de estas acciones, enseguida el 17,2% distribuidas entre empresas colombianas y, por último, el 5,6% restante está en manos de personas naturales.

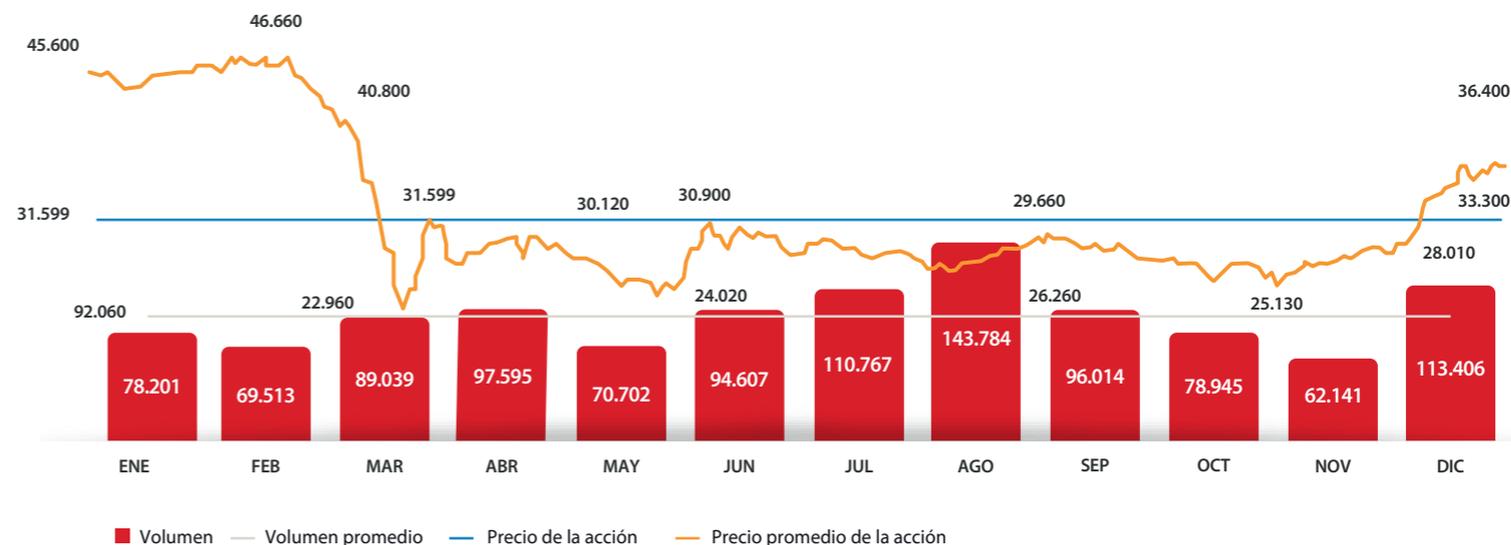
64. Al cierre de 2020, Davivienda contaba con 451,7 millones de acciones en circulación.



COP 36.400

Precio de la acción a diciembre 2020.

COMPORTAMIENTO DE LA ACCIÓN EN COP





Estado financiero social

GENERACIÓN DE RIQUEZA 2020

(en COP miles de millones)

Ingresos	13.326
Financieros	11.448
Operacionales	1.878
Costos	4.361
Financieros	3.881
Operacionales	481
Valor agregado generado	8.964

DISTRIBUCIÓN DE RIQUEZA 2020

(en COP miles de millones)

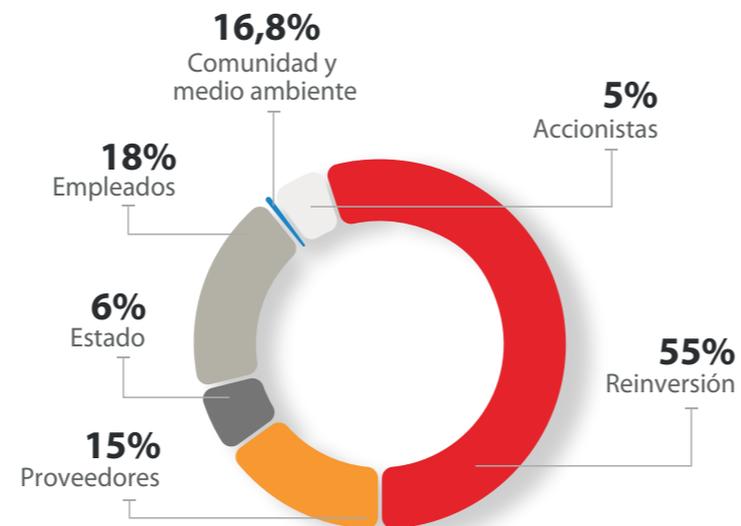
Empleados	1.628
Estado	556
Proveedores	1.385
Comunidad y medio ambiente	74
Accionistas	418
Reinversión*	4.903
Valor agregado distribuido	8.964

REINVERSIÓN 2020*

(en COP miles de millones)

Disposición de la asamblea	- 10
Depreciaciones y amortizaciones	312
Mantenimiento, reparaciones y adecuación de oficinas	252
Provisiones de cartera y de otros activos	4.349
Reinversión	4.903

* Incluye costos de captación, bonos y créditos con entidades.





Anexos



ANEXO 1

Memorando de Revisión Independiente



Deloitte.

Memorando de revisión independiente

Revisión Independiente del Informe Anual 2020

Responsabilidades de la Dirección de Davivienda y de Deloitte

La preparación del Informe Anual de 2020 de Davivienda, que comprende el periodo del 1 de enero a 31 de diciembre, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados y previamente acordados para nuestra revisión.

Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la International Federation of Accountants (IFAC).

El alcance de una revisión independiente es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe Anual.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual del 2020 de Davivienda del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, en adelante "Estándares GRI".

Estándares y procesos de revisión

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC). Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Davivienda que han participado en la elaboración del Informe Anual 2020 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los colaboradores de Davivienda en el corporativo en Colombia, para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los contenidos del informe, de acuerdo con lo sugerido por los Estándares GRI.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación de la información, mediante pruebas de revisión, con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI y propios incluidos en el Informe Anual y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Davivienda.

Se confirma que el Informe Anual 2020 de Davivienda es elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial "de conformidad" con los Estándares GRI en cuanto a los contenidos básicos generales.

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión y contenidos GRI y propios de los siguientes asuntos materiales:



Deloitte.

Asuntos materiales	Indicadores GRI o propio Davivienda
Innovación y transformación Tecnológica	Dav1. Programas de gestión de habilidades que fomenten el desarrollo y mejora de productos y servicios.
Gobierno Corporativo, ética y Transparencia	206-1, 405-1.
Negocio	102-43, 102-44.
Desempeño Económico	201-1.
Gestión de riesgos corporativos	Dav5. Resultados de la gestión de riesgos.
Gestión del cliente y servicio	Dav6. Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.
Gestión de la cadena de valor	Dav7. Evaluación de proveedores a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y social - SARAS, el cual incorpora criterios ambientales, laborales, derechos humanos y comunidad.
	Dav8. Evaluación de riesgos operativos en la cadena de abastecimiento.
	Dav9. Describir las acciones para incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación.
	Dav12. Programas de capacitación y desarrollo para proveedores.
Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS)	Dav13. Resultado de la evaluación de criterios ambientales y sociales en la evaluación de inversiones.
Eco eficiencia operacional	Dav14. Medición del consumo de papel.
	Dav15. Cantidad de toneladas de papel Reciclado.
	Dav16. Iniciativas que promuevan la construcción sostenible.
Productos y programas con beneficio Ambiental	302-1, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3.
	FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
Gestión del talento humano	Dav18. Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo.
	401-1, 403-9 (2018), 403-10 (2018), 404-1 ¹ , 404-2.
Inclusión Financiera	Dav21. Iniciativas para mejorar el servicio y la calidad del producto.
	FS13. Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.
Educación Financiera	FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.
	Dav22. Cantidad de interacciones acceso programa educación financiera.
Inversión social de alto impacto	Dav23. Inversión en desarrollo social.
	Dav24. Programas desarrollados y administrados por la Organización que generen desarrollo social.

Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a pensar que los contenidos dentro del alcance de la revisión y comprendidos en el Informe Anual 2020 de Davivienda, del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020, no han cumplido con todos los requerimientos para la elaboración de informes, de conformidad con la opción esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Para aquellos contenidos de los Estándares GRI en donde Davivienda no reportó de forma cuantitativa (cifras) se revisó únicamente la información cualitativa que incluye procedimientos, políticas, evidencia de actividades realizadas, entre otros.

Alternativas de acción

¹ El alcance de la revisión independiente de estos contenidos corresponde únicamente a las cifras de Colombia.

Deloitte.

Deloitte ha proporcionado a Davivienda un reporte con las alternativas de acción más significativas para la elaboración futura de Informes, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe, además de una serie de observaciones que permitirán fortalecer los procesos de consolidación, gestión, medición y comunicación del desempeño en sostenibilidad de la organización.

Declaración de independencia

Confirmamos nuestra independencia de Davivienda. Todos nuestros empleados realizan actualizaciones anuales a la Política de Ética donde puntualmente declaramos que no tenemos conflictos de interés con Davivienda, sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Jorge Enrique Múnera D.
Deloitte asesores y consultores LTDA
Socio

Bogotá, Marzo 2021

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro. Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 330,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, Deloitte & Touche Ltda., Deloitte Ltda., Deloitte Asesores y Consultores Ltda. y D Contadores Ltda., las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta presentación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta presentación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícito ni implícito) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación y Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta presentación.

© 2021 Deloitte Asesores y Consultores Ltda.



ANEXO 2

Informe de Materialidad 2020 Banco Davivienda S.A.



Durante 2020 llevamos a cabo una revisión de la materialidad, teniendo como referencia los aspectos más relevantes y priorizados de nuestra estrategia de sostenibilidad. La revisión señaló algunas actualizaciones en los asuntos materiales que hemos estado midiendo y representa un marco de actuación, una guía direccionada al cumplimiento de los compromisos internos y externos que, además, nos permite adaptarnos a la evolución del sector.

El alcance del ejercicio de materialidad y nuestra estrategia aplica para el Banco y sus filiales en Colombia, Honduras, Costa Rica y El Salvador, en todos los asuntos estratégicos reportados.

REVISIÓN DE LOS ASUNTOS ESTRATÉGICOS

Revisamos los asuntos materiales o estratégicos para 2020 en 4 etapas:

1. Identificación

Tuvimos en cuenta los objetivos estratégicos de la organización y nuestros compromisos externos con:

- > DJSI Dow Jones Sustainability Index
- > GRI Global Reporting Initiative
- > ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible
- > CDP Carbon Disclosure Project
- > TCFD Task Force on Climate-Related Financial Disclosure
- > IFC International Finance Corporation
- > BID Banco Interamericano de Desarrollo

- > PRI Principles for Responsible Investment
- > SFC Superintendencia Financiera de Colombia
- > Asobancaria
- > BVC Bolsa de Valores de Colombia

Consideramos los asuntos propuestos por estos referentes como las prioridades y focos de trabajo que nos permiten alinearlos con los aspectos estratégicos identificados para el sector; asimismo, en ellos se ven representados los grupos de interés. De esta forma, listamos los temas asociados a cada tipo de referente, con el propósito de validar los asuntos y compararlos con los que hemos medido, agrupando los principales aspectos de gestión.

Este proceso nos permitió identificar nuevos asuntos y ajustarlos en 19 temas. Entre los nuevos asuntos identificados están financiamiento sostenible, cambio climático, inversión responsable y gestión con los grupos de interés.

2. Etapa de priorización

En 2020 evaluamos la importancia de estos asuntos para el desarrollo de nuestra estrategia y para nuestros grupos de interés, observando su relevancia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con el fin de priorizar los asuntos a gestionar.

Para la priorización tuvimos en cuenta la frecuencia de los asuntos en diferentes referentes, la pertinencia con los grupos de interés y la alineación con nuestros Objetivos Estratégicos, buscando la mayor afinidad y alineación.



De este ejercicio de priorización obtuvimos 14 asuntos estratégicos; en ellos, temas como innovación, crecimiento económico, ética y transparencia, gestión del riesgo y gobierno corporativo continúan manteniendo una mayor relevancia, dado que estos asuntos están directamente relacionados con el *core* del negocio. Por otro lado, los asuntos relacionados con gestión de grupos de interés, cambio climático, finanzas sostenibles e inversión responsable cobran cada vez más relevancia para nuestra gestión.

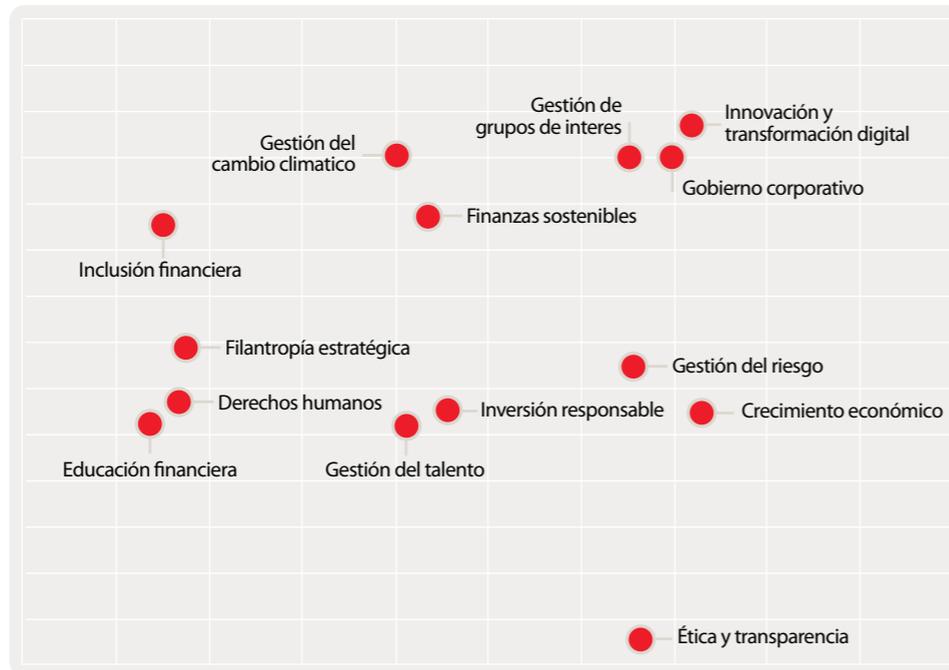
3. Etapa de aprobación

En 2020, ratificamos nuestro compromiso con la gestión de los programas e iniciativas de nuestra estrategia de sostenibilidad; por ello, la aprobación de estos asuntos correspondió al Comité de Sostenibilidad, del cual hacen parte el Presidente y un miembro de Junta Directiva del Banco, garantizando que estos asuntos se mantengan en las mesas de trabajo de los grados más altos del gobierno corporativo.

4. Etapa de revisión

Cada 2 años, tras la publicación del Informe Anual, llevamos a cabo la revisión y la gestión de los asuntos estratégicos con el acompañamiento de un tercero independiente, con el propósito de alinear el contexto en el cual nos encontramos con nuestros asuntos estratégicos y, de ser necesario, redireccionar la estrategia de sostenibilidad y actualizar los asuntos que componen la materialidad.

IMPACTO PARA GRUPOS DE INTERÉS



IMPACTO PARA LA ESTRATEGIA

Innovación	Finanzas sostenibles
Crecimiento económico	Inclusión financiera
Ética y transparencia	Inversión responsable
Gestión de riesgo	Filantropía estratégica
Gobierno corporativo	Gestión del talento
Gestión de grupos de interés	Derechos humanos
Gestión del cambio climático	Educación financiera





ANEXO 3 Tabla GRI

ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
	Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización que reporta.	Banco Davivienda S.A.		
		102-2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Resultados de nuestra gestión Banca Personas - Página 30 Banca Empresa - Página 39 Banca Patrimonial - Página 50		
		102-3	Reporte la localización de la casa matriz.	Bogotá, Colombia Av. El Dorado No. 68C-61		
		102-4	Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	Carta del Presidente Página 4		
		102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	El Banco Davivienda S.A. es una sociedad anónima de capital privado		
		102-6	Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Resultados de nuestra gestión Banca Internacional - Pagina 52		
		102-7	Reporte la escala de la organización, incluyendo: número de empleados, número total de operaciones, ventas netas o ingresos, Cantidad de productos o servicios que ofrece.	Resultados de nuestra gestión Principales Cifras - Página 24 Resultados de nuestra gestión Banca Personas - Página 30 Banca Empresa - Página 39 Banca Patrimonial - Página 50 Banca Internacional - Pagina 52 Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 109		



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
		102-9	Describa la cadena de proveedores de la organización.	Anexos Proveedores - Gestión de la cadena de valor Página 199		
		102-10	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	No se generaron cambios significativos en la cadena de proveedores de la organización.		
		102-11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Gestión sostenible SARAS - Página 64 SARAS permite identificar oportunamente riesgos ambientales y sociales en los negocios que financiamos Nuestros habilitadores Gestión Corporativa de riesgo - Página 121 La identificación de los riesgos emergentes permiten al banco estar preparados para diferentes eventos		
		102-12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Acerca de este informe Página 2		
		102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Asobancaria, Andi, BVC, FAFW, Banca Soltenible (Honduras), Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica; Asociación Bancaria Salvadoreña.		
		102-41	Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	El 100% de los empleados de Davivienda están cubiertos por una convención colectiva.		
	Estrategia y análisis	102-14	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Carta del Presidente Página 4		
		102-15	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del Presidente Página 4		
	Ética	102-16	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Propósito Superior Página 12		
		102-17	Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	Nuestros habilitadores Gobierno Corporativo y Estructura Línea de transparencia - Página 127		



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
	Gobierno Corporativo	102-18	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Nuestros habilitadores Gobierno corporativo y estructura Órganos de gobierno - Página 130 Comités de apoyo de la Junta Directiva - Página 135		
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Nuestros habilitadores Gobierno corporativo y estructura Comités de apoyo de la Junta Directiva - Página 135		
		102-22	Reportar la composición de la alta dirección y su comités: • Ejecutivos y no ejecutivos • Independientes • Duración del mandato • Género • Miembros de minorías • Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales	Nuestros habilitadores Gobierno corporativo y estructura Junta Directiva - Página 132		
		102-23	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	Nuestros habilitadores Gobierno corporativo y estructura Junta Directiva - Página 132		
		102-25	Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Nuestros habilitadores Gobierno corporativo y estructura - Página 127		
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Nuestros habilitadores Gobierno corporativo y estructura Evaluaciones Junta Directiva - Página 134		
		102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	4 veces en el año		
		102-32	Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.	Vicepresidente de cada una de las áreas y Directora de Sostenibilidad		
		Identificación de aspectos materiales	102-45	Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Este Informe Anual contiene las compañías pertenecientes a Davivienda Colombia y sus filiales nacionales e internacionales en resultados consolidados e individuales.	
	102-46		Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Anexos Informe de materialidad 2020 - Página 183		



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
	Identificación de límites	102-47	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Anexos Informe de materialidad 2020 - Página 183		
		103-1	Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	Anexos Informe de materialidad 2020 - Página 183		
		102-48	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	Desde 2019 se realizó la reexpresión de 2 indicadores, dado que las versiones anteriores se reportaron los indicadores FS2 y FS3 y siendo suplementos se eliminaron para este año, pero fueron adoptados por el Banco como Dav.25 y Dav.26, manteniendo su metodología para integrar dentro de su gestión la medición de los riesgos y requisitos sociales y medio ambientales en las líneas de negocio y contratos.		
		102-49	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	No hubo cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados al informe 2020.		
	Perfil del reporte	102-50	Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	Acerca de este informe Página 2		
		102-51	Fecha mas reciente del informe anterior.	2019		
		102-52	Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Anual		
		102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	<i>sostenibilidad@davivienda.com</i> <i>ir@davivienda.com</i>		
		102-54	Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	Acerca de este informe Pagina 2		
		102-56	Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	El reporte ha sido sujeto de una verificación independiente por Deloitte ya que para el Banco Davivienda es importante la rendición de cuentas bajo criterios de transparencia y confiabilidad, por lo que la verificación asegura fiabilidad de los datos.		
	Innovación y transformación digital	Dav.1	Programas de gestión de habilidades que fomenten el desarrollo y mejora de productos y servicios.	Resultados de nuestra gestión Innovación - Página 25		X
		Dav.2	Nuevos productos y servicios a través de canales digitales.	Resultados de nuestra gestión Transformación digital - Página 27		



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
Gobierno Corporativo, ética y transparencia		Dav.3	Cada cuanto hace seguimiento la Junta Directiva a la estrategia de Sostenibilidad.	2 veces en el año		
		Dav.4	Reclamaciones sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco.	Nuestros habilitadores Gobierno Corporativo y Estructura Código de ética - Página 127		
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas.	Durante el año 2020 no tuvimos reportes, mediante nuestros canales de denuncia, de casos tipificados como Corrupción.		
		206-1	Acciones Jurídicas relacionadas con la competencia desleal.	Nuestros habilitadores Gobierno Corporativo y Estructura Código de ética - Página 127		X
		405 - 1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 110 Gobierno Corporativo y estructura Junta Directiva - Página 133		X
		415 - 1	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario.	Aspectos Administrativos Donaciones y contribuciones - Página 198		
Negocio	Grupos de interés	102-40	Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Introducción Diálogo con nuestros grupos de interés - Página 18		
		102-42	Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	La definición de Grupos de Interés se establece en el Código de Buen gobierno Corporativo, la cual guarda concordancia con la establecida en el Código País de Gobierno Corporativo que define por Grupos de Interés: "Todas aquellas personas que por su vinculación con el emisor de valores, tienen interés en él. Dentro de estos se cuentan el público en general, accionistas, clientes, usuarios, autoridades económicas y tributarias, y el supervisor oficial.		
		102-43	Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe. Canales tales como encuestas, foros, evaluaciones, entre otro, por medio de los cuales interactuamos con nuestros grupos de interés al menos una vez al año.	Introducción Diálogo con nuestros grupos de interés - Página 18 En este momento estamos consolidando una herramienta que nos permita hacer trazabilidad detallada del relacionamiento y los asuntos con nuestros grupos de interés.		X
		102-44	Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.			X



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
	Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Anexos Estado Financiero Social - Página 179		X
	Portafolio de productos	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (microempresas / pymes / grandes) y el sector.	Anexos Informe financiero individual - Página 172		
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Resultados de nuestra gestión Banca personas - Página 30 VIS, DAVIPLATA Banca empresas - Pagina 39 Pyme (Estrategia Mujer), Agro Gestión Sostenible Gestión económica - Página 60		
Gestión de riesgos corporativos		Dav.5	Resultados de la gestión de riesgos.	Nuestros habilitadores Gestión corporativa de riesgo - Página 121		X
Gestión del cliente y Servicio		Dav.6	Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	Introducción Diálogo con nuestros grupos de interés - Página 18		X
Gestión de la cadena de valor	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gastos en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Anexos Proveedores - Gestión de la cadena de valor - Página 199		
		Dav.7	Evaluación de proveedores a través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y social - SARAS, el cual incorpora criterios ambientales, laborales, derechos humanos y comunidad.	Gestión sostenible SARAS - Página 64		X
		Dav.8	Evaluación de riesgos operativos en la cadena de abastecimiento.	Anexo Proveedores - Gestión de la cadena de valor - Página 199 El proceso de evaluación se realiza año vencido. La base de proveedores utilizada es de 2019, haciendo la evaluación y gestión de los proveedores durante 2020.		X
		Dav.9	Describir las acciones para incorporar criterios sostenibles en el proceso de contratación.	Anexo Proveedores - Gestión de la cadena de valor - Página 199 En Davivienda se han establecido criterios de sostenibilidad para la contratación de bienes y servicios de acuerdo al procedimiento del "Proceso de Gestión de Compra y Proveedores" donde se contempla una sección específica de productos priorizados y otra para Evaluación de compras sostenibles.		X



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
		Dav.10	Realización de la evaluación semestral proveedores en criterios como: calidad, cumplimiento y el servicio post venta.	Anexo Proveedores - Gestión de la cadena de valor - Página 199		
		Dav.11	Describir las acciones para mantener informados a los proveedores.	Anexo Proveedores - Gestión de la cadena de valor - Página 199		
		Dav.12	Programas de capacitación y desarrollo para proveedores.	Anexo Proveedores - Gestión de la cadena de valor - Página 199		X
Ecoeficiencia	Energía	302-1	Consumo de energía en la organización.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional - Página 74		X
	Agua	303-5	Consumo total de agua.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional - Página 76		X
	Emisiones	305-1	Gases efecto invernadero (Alcance 1).	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional - Página 72		X
		305-2	Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional - Página 72		X
		305-3	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3).	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional - Página 72		X
	Efluentes y residuos	306-2	Peso total de residuos, por tipo y método de disposición.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional - Página 77		X
		Dav.14	Medición del consumo de papel.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional - Página 76		X
		Dav.15	Cantidad de toneladas de papel reciclado.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional - Página 77		X
		Dav.16	Iniciativas que fomentan la construcción sostenible.	Gestión sostenible Ecoeficiencia operacional - Página 78		X
Dav.17		Iniciativas que promuevan la movilidad.	Gestión sostenible Programas ambientales - Página 88		X	



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS)	Portafolio de servicios	FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Gestión sostenible SARAS - Página 66		
		Dav.13	Resultado de la evaluación de criterios ambientales y sociales en la evaluación de inversiones.	Gestión sostenible SARAS - Página 65		X
		Dav.25	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Gestión sostenible SARAS - Página 64		
		Dav.26	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Gestión sostenible SARAS - Página 64		
Productos y programas con beneficio ambiental		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Gestión sostenible Programas y productos ambientales - Página 83		X
		Dav.18	Descripción de programas ambientales que se hayan apoyado durante el periodo.	Gestión sostenible Programas y productos ambientales - Página 88		X
Gestión del talento humano	Salud y seguridad en el trabajo	102 - 8	Reportar la siguiente información laboral: Reporte el número total de empleados por contrato, región y género	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 110	No se reporta desagregado por tipo de contrato	
		401-1	Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 110	No se reporta desagregado por edad ni género	X
		401-2	Beneficios para los empleados de jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media Jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 111		
		Dav.20	Ratio de salario de Davivienda respecto al mercado.	Ratio de salario: 1,18		
		403-1	Declaración que indique se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales u otras directrices conocidas.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 111		
		403-2	Procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 111		



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
		403-3	Servicios de salud en el trabajo: Una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 112 Nuestras acciones emprendidas para prevenir contagios, afectaciones en la salud física y mental de sus colaboradores, familias y demás grupos de interés con los que haya trabajado, como consecuencia de la pandemia. Incluye herramientas de acompañamiento psicosocial, apoyo emocional, regreso a la nueva normalidad, entre otros.		
		403-4	Procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 112 Reportamos cómo involucramos a nuestros trabajadores con respecto a los cambios en la manera de trabajar asociados a la nueva normalidad, los protocolos de bioseguridad y demás medidas tomadas para el regreso al trabajo como consecuencia de covid-19.		
		403-5	Descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 112 Capacitaciones desarrolladas asociadas a medidas de bioseguridad, salud mental, prevención de contagio y otras relevantes.		
		403-6	Una explicación de cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 112 Subsidio para pagar una póliza de salud que les permitiera el acceso a servicios de salud preferencial y pudieran compartir este beneficio con su grupo familiar. Centro de Orientación Familiar (COF), en programas de consejería psicológica		
		403-7	Prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante su relaciones comerciales.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 111		
		403-8	Describir si la organización ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (número y porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados que estén cubiertos por dicho sistema).	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 111		



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
		403-9	Describir el número y la tasa de lesiones por accidentes laborales junto a los principales causas y casos relacionados al ausentismo laboral debido a los accidentes laborales.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 112 De acuerdo con la resolución 0312 de 2019, el cálculo del ausentismo se debe realizar tomando como referencia los días de trabajo programados en el periodo evaluado, este cálculo de días se realiza con el total de empleados multiplicado por el número de días laborables en el mes. No se reporta información de contratistas pues no se tiene disponible.		
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales: número de fallecimientos resultantes de una enfermedad laboral; número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables; los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 111		X
	Capacitación y formación	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 118	No se reporta desagregado por sexo ni categoría laboral	X
		404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 117		X
	Clima laboral	Dav.19	Calificación de la encuesta de Clima Organizacional.	Nuestros habilitadores Talento Humano - Página 120		
Inclusión financiera	Comunidades locales	FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	Daviplata ha logrado aumentar su presencia en la costa, Santander y Arauca, con relación al año pasado, generando acceso en zonas de baja población en el país y consolidándose en una herramienta de inclusión y accesibilidad financiera para los Colombianos. <ul style="list-style-type: none"> • Antioquia: 98,1% • Centro Sur: 93,8% • Costa: 100% • Eje Cafetero: 100% • Santanderes y Arauca: 100% • Valle y Cauca: 98,8% • Bogotá Y Cundinamarca: 96,6% <p>* Estos porcentajes se calculan a partir de la presencia que tengan los Puntos DaviPlata Corresponsales Bancarios Davivienda (Red vía Baloto, PuntoRed), Tiendas ara, cajeros automáticos Davivienda, oficinas Davivienda. Se compara con el total de municipio que tiene el país vs. los que tenga presencia los canales antes mencionados.</p>		X



ASUNTO MATERIAL	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN	OMISIÓN	VERIFICADO
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Resultados de nuestra gestión DaviPlata - Página 36		X
		Dav. 21	Iniciativas para mejorar el servicio y la calidad del producto.	Resultados de nuestra gestión DaviPlata - Página 36		X
Educación financiera		Dav.22	Cantidad de interacciones acceso programa educación financiera.	Gestión sostenible Educación financiera - Página 91		X
Filantropía estratégica	Desempeño económico	Dav.23	Inversión en desarrollo social.	Gestión sostenible Filantropía estrategica - Página 97		X
		Dav.24	Programas desarrollados y administrados por la Organización que generen desarrollo social.	Gestión sostenible Filantropía estrategica - Página 101		X





ANEXO 4

Transacciones con partes relacionadas, significativas y hechos posteriores

OPERACIONES CON LOS SOCIOS Y LOS ADMINISTRADORES

Las operaciones realizadas por el Banco Davivienda con sus socios y administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas operaciones están detalladas en la Nota 15 de los Estados Financieros.

La cartera de créditos y pasivos financieros con partes relacionadas asciende a COP 124.249 millones y COP 667.325 millones, respectivamente.

INFORME ESPECIAL DEL GRUPO EMPRESARIAL

Tradicionalmente el Banco Davivienda mantiene relaciones de negocios con empresas del mismo grupo, buscando una mayor eficiencia conjunta mediante la especialización de cada compañía en aquellas tareas en las que presenta ventajas competitivas.

Presentamos un resumen de las principales operaciones con partes vinculadas al 31 de diciembre de 2020, cuyo detalle se presenta en la Nota 15 de los Estados Financieros:

Activos:	COP 489.419 millones
Pasivo:	COP 679.524 millones
Ingresos:	COP 450.899 millones
Gastos:	COP 250.796 millones

No hubo decisiones de importancia tomadas por el Banco Davivienda o dejadas de tomar por influencia de otras entidades o en interés del Grupo Bolívar S.A., ni decisiones tomadas o dejadas de tomar por el Grupo Bolívar S.A. en interés del Banco.





ANEXO 5

Aspectos administrativos



SITUACIÓN JURÍDICA

El Banco no tiene actualmente procesos en contra que puedan afectar su situación de solvencia o estabilidad. Los procesos más importantes están relacionados en la Nota 12.20 de los Estados Financieros Separados.

LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

El Banco certifica que cumple con lo señalado en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, toda vez que no impide la libre circulación de las facturas mediante retención de las mismas o actos similares. El Banco Davivienda sí da cumplimiento al artículo 87 de la Ley 1676 de 2013.

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

A diciembre de 2020, el Banco Davivienda en Colombia tenía 11.164 cargos a término indefinido y 1.217 a término fijo, para un total de 12.381.

PROPIEDAD INTELECTUAL

A diciembre de 2020, el Banco Davivienda en Colombia certifica que cumple las normas de propiedad industrial y derechos de autor.



EGRESOS A DIRECTIVOS DE LA SOCIEDAD

En 2020, los pagos al personal clave que tenía autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la entidad, directa o indirectamente, ascendieron a COP 9,4 mil millones.

EGRESOS DE ASESORES O GESTORES VINCULADOS

Las erogaciones a asesores y gestores se relacionan a continuación:

Honorarios Junta Directiva	COP 1.289 millones
----------------------------	--------------------



DONACIONES Y CONTRIBUCIONES

Durante el año 2020 se realizaron donaciones por COP 47.524 millones y contribuciones por COP 1.488 millones, así:

Lobby, representación de intereses o similares:	COP 0
Campañas políticas / organizaciones / candidatos locales, regionales o nacionales:	COP 0
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (ej. think tanks):	COP 1.488.531.585
Otros (ej. gastos relacionados con las medidas electorales o referendos):	COP 0
Total contribuciones y otros gastos:	COP 1.488.531.585

DETALLE DE LAS PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

Mercado de Valores de Colombia	COP 582.685.756
Superintendencia Financiera de Colombia	COP 320.257.375
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - Andi	COP 247.962.559
Cámara Colombiana de la Construcción Camacol	COP 157.980.000
Asobancaria	COP 114.350.669

GASTOS DE PROPAGANDA Y RELACIONES PÚBLICAS

Los gastos de propaganda ascendieron a COP 72.578 millones y los de relaciones públicas a COP 2.001 millones.

BIENES EN EL EXTERIOR

Los dineros y otros bienes de la sociedad en el exterior ascienden a COP 13.791.719 millones, y las obligaciones en moneda extranjera a COP 12.781.173 millones.

INVERSIONES NACIONALES Y/O EXTRANJERAS

El detalle de las inversiones de títulos participativos se revela en la Nota 12.3.7 de los Estados Financieros. Estas ascienden a COP 4.491.244 millones, así:

Inversiones internacionales:	COP 3.929.761 millones
Inversiones nacionales:	COP 561.483 millones
Subsidiarias nacionales:	COP 491.945 millones
Asociadas:	COP 69.538 millones





EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL BANCO DAVIVIENDA

Para continuar haciendo realidad el propósito superior que compartimos como grupo empresarial, en 2021 seremos protagonistas de la recuperación económica de nuestros países y, por ende, nuestras proyecciones de crecimiento estarán alineadas con dicha recuperación. Para alcanzar los resultados esperados, continuaremos juntando talentos y desarrollando alianzas estratégicas para crear nuevos ecosistemas y fortalecer los actuales alrededor de nuestros clientes. Esperamos un crecimiento sostenido en el total de nuestra cartera, impulsado principalmente por la cartera de vivienda y comercial (resaltando un incremento de la participación del segmento pyme), mientras que en nuestra cartera de consumo esperamos un crecimiento más conservador.

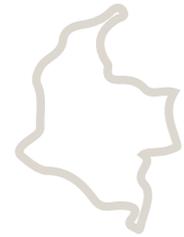
Somos un Banco en transformación y continuaremos desarrollando nuestro talento e innovando en nuestra oferta digital, para seguir generando valor a nuestros clientes a través de experiencias sencillas, amigables y confiables.

PROVEEDORES / GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

El año 2020 fue un período de desafíos que puso a prueba a nuestros proveedores. Aprendimos con ellos a superar cada situación y los apoyamos para salir juntos más fuertes, demostrando ser capaces de adaptarnos a las nuevas condiciones y tomando los aprendizajes para capitalizarlos en el futuro.



Aprendimos con
nuestros proveedores
**a superar cada
situación y los
apoyamos para salir
juntos más fuertes,**
demostrando ser
capaces de
adaptarnos a las
nuevas condiciones.

**3.383**

Proveedores en Colombia

**93**

Proveedores extranjeros

**TOTAL
PROVEEDORES 3.476****1.508.883**COP millones
Pagos a proveedores locales**106.927**COP millones
Pago a proveedores extranjeros**TOTAL
COP millones 1.615.810**

Nos preparamos juntos en la contingencia

Convocamos a nuestros proveedores para compartir experiencias, sensibilizarlos y capacitarlos sobre los protocolos de bioseguridad y control que debían efectuar para enfrentar la emergencia sanitaria. Creamos también un capítulo sobre “Protocolos de bioseguridad” en nuestro site de proveedores para que los contratistas compartieran el reporte mensual del estado de salud de sus empleados que tienen acceso a nuestras instalaciones; de esta manera tuvimos un modelo integrado de gestión de riesgos de bioseguridad.

Comprometidos con nuestros grupos de interés, apoyamos diferentes sectores de la economía durante la contingencia sanitaria, sosteniendo las operaciones y los contratos de nuestros proveedores.

Entre ellos, se destaca el compromiso de nuestros proveedores de vigilancia, aseo y cafetería, que permanecieron en todo momento en los diferentes espacios del Banco, la Fiduciaria y Cultivarte.

Entendiendo las posibles contingencias que nuestros proveedores pudieran tener, realizamos pagos anticipados (antes de 30 días) al 94% de ellos. Así, durante 2020 atendimos 3.476 proveedores; de ellos, el 97% tenían representación legal en Colombia (3.383) y el 3% restante (93) eran compañías extranjeras. A los primeros les correspondieron COP 1,5 billones, equivalentes al 93% del total de los pagos.

Entendiendo las posibles contingencias que nuestros proveedores pudieran tener, **realizamos pagos anticipados al 94% de ellos.**





En Davivienda contamos con políticas de vinculación para quienes estén interesados en ser nuestros aliados de negocio. Todos nuestros proveedores están sujetos a las disposiciones definidas previamente por el Banco, en las que promovemos la transparencia y objetividad en las negociaciones y el desarrollo de los contratos.

Nuestras Políticas de Vinculación de Proveedores están publicadas en el site www.proveedores.davivienda.com/ sección Relacionamiento / capítulo "Políticas de vinculación". En ellas tenemos en cuenta, entre otros aspectos, los criterios ambientales, sociales y económicos para la adquisición de bienes y servicios prestados por terceros al Banco, teniendo en cuenta la Guía de Gestión de Compras Sostenibles del Sistema Financiero de Asobancaria. Los bienes y servicios priorizados para la realización de compras sostenibles son: equipos de cómputo, electrodomésticos, papel, insumos de iluminación y servicios de vigilancia, aseo y cafetería. Asimismo, evaluamos la gestión de riesgo ambiental y social de nuestros proveedores estratégicos, teniendo en cuenta la probabilidad de mayor a menor impacto ambiental o social, respectivamente.

En Davivienda tenemos definido un Marco de Actuación que establece que todos nuestros proveedores deben conocer y cumplir la normatividad, además de los principios y valores éticos y corporativos referidos en los documentos del Código de Ética y Código de Buen Gobierno Corporativo, que aplican para el bien o servicio a contratar.

1. Gestión desde el frente de riesgo

Nuestro nuevo modelo de gestión de riesgos en terceros y aliados contempla la ejecución de actividades de aseguramiento en cada etapa del ciclo de vida del relacionamiento con ellos. Así hemos podido anticipar la implementación y el mejoramiento de los mecanismos de control y seguridad a cargo de terceros, ofreciendo mayor certidumbre en el logro de las metas definidas entre las partes. Este modelo también ha permitido evolucionar a estados más avanzados de gestión de riesgos por parte de los terceros, logrando su alineación con las buenas prácticas de la industria y con la normatividad en materia de gestión de riesgos que se considera pertinente para el alcance del vínculo establecido. La gestión temprana de los riesgos está en línea con la acelerada dinámica propiciada por la atención de la pandemia, particularmente en lo que hace referencia a la virtualización y robotización, y a la ampliación de los ecosistemas digitales para que las empresas interactúen con sus clientes y aliados.

2. Virtualización de evaluaciones a terceros por parte de las áreas de riesgo

Para prevenir el riesgo de contagio del covid-19, incorporamos un cambio en el modelo de evaluación de la gestión de riesgos a cargo de los terceros; fue necesario virtualizar la ejecución de las visitas de comprobación de controles implementados por estos. Desde el inicio del confinamiento realizamos sesiones virtuales con los terceros, apoyados en las herramientas de la G-Suite contratada por el Banco; las visitas se convocan y desarrollan mediante las herramientas de calendario y Meet de Google, dejando un registro grabado. Como



Nuestro nuevo modelo de gestión de riesgos en terceros y aliados contempla la ejecución de actividades de aseguramiento en cada etapa del ciclo de vida del relacionamiento con ellos.



valor agregado adicional producto de esta virtualización, hemos ganado eficiencia en lo referente al tiempo y costo que demandan las evaluaciones:

- > Evaluamos a nuestros 88 proveedores estratégicos en criterios asociados a seguridad de la información, ciberseguridad y gestión de riesgos, entre otros, con quienes están vigentes 149 contratos. Nota promedio: 4,46 sobre 5.
- > Garantizamos el uso de una plataforma práctica, con consolidación de resultados a través de un dashboard, en el que se pueden analizar resultados por tema evaluado y por pregunta, garantizando un adecuado esquema de mejora continua, aún en los proveedores que superan la nota de 4,0, lo que nos permite una mejor interacción con ellos y el seguimiento de su gestión.

Asimismo, generamos el análisis de capacidad adicional de los proveedores denominados como críticos, atendiendo recomendaciones del comité creado para atender aspectos del covid-19, con el fin de evidenciar eventuales dificultades que pudieran tener en este tema.

3. Compras sostenible

Seguimos fortaleciendo las capacidades de nuestros proveedores con buenas prácticas ambientales y sociales en la adquisición de bienes y servicios, priorizados de acuerdo con el modelo de la Guía de Gestión de Compras Sostenibles del Sector Financiero.

Al cierre de 2020 hicimos compras sostenibles por COP 103,6 mil millones, así:

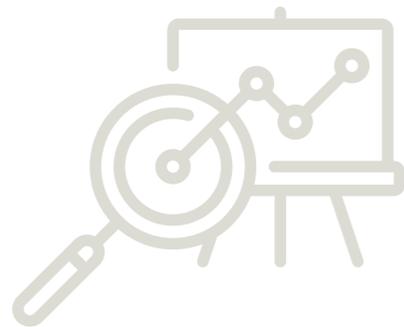
- > Adquisición de equipos de cómputo por COP 15,3 mil millones.
- > Prestación del servicio de aseo por COP 619 millones.
- > Contratación del servicio de seguridad y vigilancia por COP 87,6 mil millones.

Seguimos fortaleciendo las capacidades de nuestros proveedores con buenas prácticas ambientales y sociales en la adquisición de bienes y servicios.





En 2020 continuamos la **aplicación del modelo de gestión de riesgos en terceros y aliados**, cubriendo 75 proveedores que nos prestan servicios críticos.



4. Acompañamos a nuestros proveedores en su desarrollo y crecimiento

En el marco de la estrategia de capacitación, en 2020 formamos a 154 proveedores en los siguientes temas:

- > Resolución 666 de 2020, para cumplir los protocolos de bioseguridad durante el tiempo que permanezcan en nuestras instalaciones en desarrollo de las labores contratadas y minimizar los factores que pueden generar la transmisión del covid-19.
- > Resolución 892 de 2020, para cumplir el protocolo complementario al adoptado mediante la Resolución 666 de 2020 en cada oficina o sucursal de entidades del sector financiero, asegurador y bursátil, vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- > Gestión de residuos, para identificar los tipos de residuos generados en la organización y cumplir la normatividad.
- > Balance económico 2020 y perspectivas para el año 2021, una visión económica de los diferentes sectores del país por efecto de la emergencia, dirigida a todos nuestros proveedores, a cargo de Andrés Langebaek, Director de Estudios Económicos del Grupo Bolívar.

- > Continuamos el programa Tejedoras de Servicio, en el que capacitamos a 675 personas responsables de los servicios de aseo y cafetería del Banco, en temas de servicio y formación de competencias y valores, con el fin de mejorar y marcar la diferencia en la prestación de su servicio.
- > Llevamos a cabo el 8º Encuentro Anual de Desarrollo en Gestión de Riesgos, dirigido a terceros estratégicos para el Banco, con los siguientes ejes temáticos: ciberseguridad, transferencia de riesgos, gestión de eventos de riesgo emergentes y cultura de servicio a clientes. Tuvimos más de 200 participantes de alrededor de 70 compañías, considerando que este año aprovechamos los beneficios de la virtualidad.

5. Administración de riesgo en terceros y aliados

Durante 2020 continuamos la aplicación del modelo de gestión de riesgos en terceros y aliados, cubriendo, entre otros, a 75 proveedores que prestan servicios críticos para la entidad. Asimismo, continuamos asesorando a las compañías en la gestión de riesgos particulares inherentes a los servicios que tienen a su cargo. Realizamos estas actividades de forma multidisciplinaria, con especialistas en gestión de riesgos de ambas partes, considerando las medidas de bioseguridad necesarias para el manejo de la emergencia sanitaria y dando prelación al uso de herramientas de interacción digitales.



ANEXO 6

Estados Financieros Consolidados



KPMG S.A.S.
Calle 90 No. 19C - 74
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono 57 (1) 6188000
Fax 57 (1) 6188100
57 (1) 6233316
57 (1) 6233380
www.kpmg.com.co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Banco Davivienda S.A.:

Opinión

He auditado los estados financieros consolidados de Banco Davivienda S.A. y sus Subsidiarias (el Grupo), los cuales comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y los estados consolidados de resultados, otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros consolidados que se mencionan adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera consolidada del Grupo al 31 de diciembre de 2020, los resultados consolidados de sus operaciones y sus flujos consolidados de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados" de mi informe. Soy independiente con respecto al Grupo, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - International Ethics Standards Board for Accountants, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros consolidados establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Asuntos clave de auditoría

Asuntos clave de auditoría son aquellos que, según mi juicio profesional, fueron de la mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros consolidados del periodo corriente. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros consolidados como un todo y al formarme mi opinión al respecto, y no proporciono una opinión separada sobre estos asuntos.



Evaluación del Deterioro de la Cartera de Créditos bajo NIIF 9 (véanse las notas 5.7.1.3 y 13.5.2 a los estados financieros consolidados)	
Asunto clave de auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
<p>El Grupo periódicamente revisa la exposición al riesgo de crédito de su portafolio de préstamos. Dicha determinación es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de los estados financieros consolidados adjuntos, debido al alto grado de juicio involucrado en el desarrollo de los modelos para determinar el deterioro con base en un enfoque de pérdida esperada requerido en la NIIF 9. El valor de la cartera de créditos y su respectivo deterioro al 31 de diciembre de 2020 es de \$106.674.756 millones y \$6.394.699 millones, respectivamente.</p> <p>Consideré la evaluación del deterioro de la cartera de créditos como un asunto clave de auditoría, porque involucra una complejidad de medición significativa que requirió juicio, conocimiento y experiencia en la industria en especial con relación a: (1) la evaluación de las metodologías utilizadas, incluida la metodología para estimar la pérdida por incumplimiento; (2) la probabilidad de pérdida dado el incumplimiento y sus factores y suposiciones claves; (3) la calificación de los préstamos y factores cualitativos que son incorporados dentro de las variables de los modelos internos, que incluyen impactos por la pandemia COVID-19, establecidos por el Grupo; y (4) los cálculos del deterioro estimado por riesgo crediticio de la totalidad de la cartera de créditos.</p>	<p>Mis procedimientos de auditoría para evaluar la suficiencia del deterioro por riesgo de crédito incluyeron, entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y tecnología de la información, para evaluar ciertos controles internos relacionados con el proceso del Grupo para la determinación del deterioro de la cartera de créditos. Esto incluyó controles relacionados con: (1) validación de los modelos que determinan la probabilidad de pérdida, la severidad y la exposición en el momento del incumplimiento, (2) el monitoreo del Grupo sobre la determinación del deterioro de la cartera; (3) controles de tecnología de la información sobre los datos de entrada a los modelos que determinan el deterioro de los créditos, así como los cálculos relacionados; (4) la evaluación para identificar si hubo un cambio significativo en el riesgo de crédito; (5) la evaluación de las variables macroeconómicas y los escenarios ponderados utilizados en los modelos para la determinación del deterioro de la cartera de créditos; y (6) verifiqué controles



Evaluación del Deterioro de la Cartera de Créditos bajo NIIF 9 (véanse las notas 5.7.1.3 y 13.5.2 a los estados financieros consolidados)	
Asunto clave de auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
	<p>relacionados con la evaluación de créditos comerciales analizados individualmente y castigos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los profesionales con conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y de tecnología de información me asistieron en: (1) evaluar las metodologías y datos clave utilizados para determinar la probabilidad de pérdida, la severidad y la exposición en caso de incumplimiento, y los parámetros producidos por los modelos; (2) evaluar las variables macroeconómicas y los escenarios de probabilidades ponderadas utilizados en los modelos internos incluyendo la consideración de datos alternativos para ciertas variables; (3) recálculo del modelo de pérdida esperada y sus datos relacionados; y (4) evaluar los ajustes cualitativos aplicados al modelo.

Otros asuntos

Los estados financieros consolidados al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por mí y en mi informe de fecha 21 de febrero de 2020, expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Otra información

La administración es responsable de la otra información. La otra información comprende el contenido del informe anual relacionada con: "Carta del presidente,



resultados de nuestra gestión, resultados financieros y anexo aspectos administrativos”, pero no incluye los estados financieros consolidados ni mi informe de auditoría correspondiente.

Mi opinión sobre los estados financieros consolidados no cubre la otra información y no expreso ninguna forma de conclusión de aseguramiento sobre esta.

En relación con mi auditoría de los estados financieros consolidados, mi responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si existe una incongruencia material entre esa información y los estados financieros consolidados o mi conocimiento obtenido en la auditoría, o si de algún modo, parece que existe una incorrección material.

Si, basándome en el trabajo que he realizado, concluyo que existe un error material en esta otra información, estoy obligado a informar este hecho. No tengo nada que informar en este sentido.

Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo del Grupo en relación con los estados financieros consolidados

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad del Grupo para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad del mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar el Grupo o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera del Grupo.

Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros consolidados considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una



garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalúo lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad del Grupo para continuar como negocio en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros consolidados o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que el Grupo deje de operar como un negocio en marcha.
- Evalúo la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros consolidados presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.
- Obtengo evidencia de auditoría suficiente y apropiada respecto de la información financiera de las entidades o actividades de negocios dentro del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Soy



responsable por la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Sigo siendo el único responsable por mi opinión de auditoría.

Comunico a los encargados del gobierno del Grupo, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

También proporciono a los encargados del gobierno corporativo la confirmación de que he cumplido con los requerimientos éticos relevantes de independencia y que les he comunicado todas las relaciones y otros asuntos que razonablemente se pueda considerar que influyen en mi independencia y, cuando corresponda, las salvaguardas relacionadas.

A partir de los asuntos comunicados con los encargados del gobierno corporativo, determino los asuntos que fueron de la mayor importancia en la auditoría de los estados financieros consolidados del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describo estos asuntos en mi informe del revisor fiscal a menos que la ley o regulación impida la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente excepcionales, determino que un asunto no debe ser comunicado en mi informe porque las consecuencias adversas de hacerlo serían razonablemente mayores que los beneficios al interés público de tal comunicación.

Pedro Ángel Preciado Villarraga
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
T.P. 30723 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

24 de febrero de 2021



CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Los suscritos Representante Legal y Contador del Banco Davivienda S.A. atendiendo los términos establecidos en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005 y de acuerdo a las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, se permiten:

Certificar que los Estados Financieros Consolidados por el período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2020, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco Davivienda S.A y sus Subordinadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

En concordancia con los términos dispuestos por las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia y atendiendo los aspectos referidos en el Marco Conceptual, la información y afirmaciones integradas en los Estados Financieros Consolidados han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables, elaborados de conformidad con el marco normativo antes referido.

Banco Davivienda S.A y sus Subordinadas cuentan con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma apropiada, cuya operatividad es verificada por la Auditoría y la Dirección Financiera.

Así mismo, informamos que no se han evidenciado deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco y sus Subordinadas registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera consolidada. Se han realizado las actividades de control en la gerencia para prevenir el riesgo de fraude en procesos que afectaran la calidad de la información financiera consolidada, y evidenciar cambios en su metodología de evaluación.

En los Estados Financieros Consolidados se encuentran registrados los activos, pasivos y patrimonio neto existentes en la fecha de corte y éstos representan probables derechos y obligaciones futuras, respectivamente. Las transacciones ocurridas en el período y que corresponden a la entidad y sus subordinadas fueron registradas y los hechos económicos han sido reconocidos por los importes



apropiados, clasificados, descritos y revelados fielmente, teniendo en cuenta los aspectos referidos en el Marco Conceptual y en concordancia con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros, conforme a los reglamentos normativos y que las mismas se hayan tomado fielmente de los libros en concordancia con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995. El Banco y sus Subordinadas cuentan con adecuados procedimientos de control y revelación de información financiera y su operatividad ha sido verificada, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

Bogotá, Febrero 12 de 2021

Juan Carlos Hernández Núñez
Representante Legal

Carmen Anilsa Cifuentes Barrera
Contador T.P. 35089-T

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA
Contador
TP. No. 35089-T

PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 30723-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Situación Financiera
(Millones de pesos colombianos (COP))

Al 31 de diciembre de:	Nota	2020	2019
ACTIVO			
Efectivo	13.1	10.260.758	9.744.167
Operaciones de mercado monetario y relacionados	13.2	1.695.345	723.602
Inversiones medidas a valor razonable	13.3	11.722.977	9.540.832
Instrumentos financieros derivados	13.4	1.410.469	511.214
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero, neto	13.5	100.280.057	93.256.035
Cuentas por cobrar, neto	13.6	1.473.369	854.551
Impuestos por cobrar		573.940	364.361
Activos mantenidos para la venta, neto	13.7	91.371	88.163
Inversiones medidas a costo amortizado, neto	13.3	3.837.400	2.173.054
Inversiones en asociadas	13.8	100.390	93.420
Inversiones en otras compañías	13.9	454.501	388.447
Propiedades y equipo, neto	13.10	1.677.091	1.733.538
Propiedades de inversión, neto	13.11	126.476	112.900
Plusvalía	13.13	1.635.185	1.635.185
Intangibles, neto	13.14	208.979	190.416
Otros activos, neto	13.15	865.057	812.138
Total activo		136.413.365	122.222.023
PASIVO			
Depósitos y exigibilidades	13.17	88.526.231	76.732.084
Cuenta de ahorros		39.959.495	30.243.837
Depósitos en cuenta corriente		13.016.044	10.391.313
Certificados de depósito a término		33.739.238	34.804.550
Otras exigibilidades		1.811.454	1.292.384
Operaciones de mercado monetario y relacionados	13.18	1.936.230	1.759.721
Instrumentos financieros derivados	13.4	1.640.252	617.820
Créditos de bancos y otras obligaciones	13.19	14.418.748	13.564.888
Instrumentos de deuda emitidos	13.20	12.535.392	12.398.883
Cuentas por pagar	13.21	1.589.854	1.316.109
Beneficios a empleados	13.22	293.702	253.118
Impuestos por pagar		62.653	172.610
Impuesto diferido, neto		788.720	889.625
Reservas técnicas	13.23	277.511	217.595
Otros pasivos y pasivos estimados	13.24	1.624.071	1.648.671
Total pasivo		123.693.364	109.571.124
PATRIMONIO			
Capital y reservas (1)		10.331.144	9.289.322
Adopción por primera vez NIIF		136.517	138.527
Ganancias o pérdidas no realizadas (ORI)		1.727.550	1.625.800
Utilidad del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora		394.848	1.470.627
Total patrimonio de los propietarios de la controladora		12.590.059	12.524.276
Participación no controladora		129.942	126.623
Total patrimonio		12.720.001	12.650.899
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		136.413.365	122.222.023

(1) Incluye prima en colocación de acciones.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.



Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Resultados
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2020	2019
Ingresos por intereses y resultado de inversiones		11.447.584	10.725.258
Cartera		10.519.171	9.794.578
Inversiones y valoración, neto	14.1	840.800	812.126
Fondos interbancarios, overnight, repo y simultáneas		87.613	118.554
Egresos por intereses		3.880.614	4.031.456
Depósitos y exigibilidades		2.338.270	2.495.673
Depósitos en cuenta corriente		24.897	31.158
Depósitos de ahorro		803.769	787.819
Certificados de depósito a término		1.509.604	1.676.696
Créditos de bancos y otras obligaciones financieras		558.465	571.027
Instrumentos de deuda emitidos		831.247	792.204
Otros intereses		152.632	172.552
Margen financiero bruto		7.566.970	6.693.802
Deterioro activos financieros, neto		4.199.642	2.434.414
Deterioro activos financieros		6.327.937	3.883.479
Reintegro de activos financieros		(2.128.295)	(1.449.065)
Margen financiero neto		3.367.328	4.259.388
Ingresos por operación de seguros, neto	14.2	120.636	109.225
Ingresos por comisiones y servicios, neto	14.2	1.129.578	1.197.514
Resultado por inversiones en asociadas y operaciones conjuntas, neto		2.963	9.458
Gastos operacionales	14.3	4.139.050	3.729.883
Gastos de personal		1.608.231	1.544.063
Administrativos y operativos		2.218.433	1.903.269
Amortizaciones y depreciaciones		312.386	282.551
(Pérdida) ganancia en cambios, neto		(439.184)	196.799
Derivados, neto		464.665	(129.986)
Dividendos Recibidos		18.995	22.510
Otros ingresos y (gastos), neto	14.4	(49.769)	(7.845)
Margen Operacional		476.162	1.927.180
Impuesto de renta corriente	14.5	179.197	387.373
Impuesto de renta diferido	14.5	(111.067)	55.952
Utilidad del ejercicio		408.032	1.483.855
Utilidad atribuible a los propietarios de la controladora		394.848	1.470.627
Utilidad atribuible a participaciones no controladoras		13.184	13.228
Utilidad por acción del ejercicio en pesos ⁽¹⁾		903	3.285

(1) Calculada como : utilidad del ejercicio / número de acciones promedio
Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.


JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal


CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA
Contador
TP. No. 35089-T


PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 30723-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Otro Resultado Integral
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	2020	2019
Utilidad atribuible a los propietarios de la controladora	394.848	1.470.627
Utilidad atribuible a participaciones no controladoras	13.184	13.228
Utilidad del ejercicio	408.032	1.483.855
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, neto de impuestos⁽¹⁾:		
Instrumentos financieros de patrimonio con cambios en otro resultado integral	60.965	92.937
Beneficios a empleados largo plazo	(1.320)	(9.875)
Deterioro cartera de créditos para propósito de estados financieros consolidados ⁽²⁾	31.860	356.313
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, neto de impuestos diferidos	91.505	439.375
Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, neto de impuestos diferidos:		
Participación en el ORI de asociadas	(3.481)	(1.340)
Conversión diferencia en cambio subsidiarias del exterior	13.726	58.823
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, neto de impuestos	10.245	57.483
Total otro resultado integral, neto de impuestos	101.750	496.858
Resultado integral total del ejercicio	509.782	1.980.713
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	507.038	1.974.223
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	2.744	6.490
Resultado integral total del ejercicio	509.782	1.980.713

(1) En la Nota 14.6 se revelan los impuestos relacionados a cada componente del otro resultado integral.
(2) Requerido por Superintendencia Financiera de Colombia.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.


JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal


CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA
Contador
TP. No. 35089-T


PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 30723-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)



Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2020	CAPITAL Y RESERVAS					RESULTADOS ACUMULADOS					
	Capital	Prima de emisión	Reserva legal	Reservas ocasionales	Adopción por primera vez NIIF	Ganancias o pérdidas no realizadas (ORI)	Utilidad ejercicios anteriores	Utilidad del ejercicio	Total patrimonio de los propietarios de la controladora	Participación no controladora	Total patrimonio
Saldo a 31 de diciembre de 2018	76.784	4.676.804	3.701.108	170.082	167.918	1.128.942	-	1.390.100	11.311.738	98.158	11.409.896
Traslado utilidades							1.390.100	(1.390.100)	-	(5.372)	(5.372)
Efecto aplicación NIIF 16 al 1 de enero de 2019							2.448		2.448		2.448
Distribución de dividendos:											
Dividendos decretados en efectivo, \$840 por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas. Fechas de pago: Abr.03 y Sep.18 de 2019				(599)			(378.804)		(379.403)		(379.403)
Movimiento de reservas:											
Reserva ocasional				110.471			(110.471)		-	13.487	13.487
Capitalización reserva con compromiso asamblea marzo 2018			509.220				(509.220)		-	639	639
Liberación de la Reserva Ocasional, para aumentar Reserva Legal			258.162	(258.162)					-		-
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores realizadas en el periodo 2017, para aumentar Reserva Legal			45.452				(45.452)		-		-
Otro resultado integral, neto de impuesto a las ganancias						496.858	(377.992)		118.866	6.490	125.356
Realizaciones Aplicación NIIF por primera vez					(29.391)		29.391		-	(7)	(7)
Utilidad del ejercicio							1.470.627	1.470.627	-	13.228	1.483.855
Saldo a 31 de diciembre de 2019	76.784	4.676.804	4.513.942	21.792	138.527	1.625.800	-	1.470.627	12.524.276	126.623	12.650.899
Traslado utilidades							1.470.627	(1.470.627)	-	(13.623)	(13.623)
Distribución de dividendos:											
Dividendos decretados en efectivo, \$926 por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas, mar 26 y sep 23 de 2020.							(418.247)		(418.247)		(418.247)
Movimiento de Reservas:											
Capitalización reserva legal con compromiso asamblea marzo 2019			460.671				(460.671)		-		-
Reserva ocasional				540.562			(540.562)		-	240	240
Liberación de la reserva ocasional, para aumentar Reserva Legal			338.125	(338.125)					-		-
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores realizadas en el periodo 2019, para aumentar Reserva Legal			40.589				(40.589)		-	774	774
Otro resultado integral, neto de impuesto a las ganancias						101.750	(12.568)		89.182	2.744	91.926
Realizaciones Aplicación NIIF por primera vez					(2.010)		2.010		-		-
Utilidad del ejercicio							394.848	394.848	-	13.184	408.032
Saldo a 31 de diciembre de 2020	76.784	4.676.804	5.353.327	224.229	136.517	1.727.550	-	394.848	12.590.059	129.942	12.720.001

Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

CARMEN ANÍLSA CIFUENTES BARRERA
Contador
TP. No. 35089-T

PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 36723-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)



Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias

Estado Consolidado de Flujos de Efectivo
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2020	2019
Flujos de efectivo de las actividades de operación:			
Utilidad del ejercicio		408.032	1.483.855
Conciliación entre la utilidad del ejercicio y el efectivo neto provisto por (usado en) las actividades de operación			
Deterioro (reintegro) de inversiones, neto	13.3.6	5.413	(2.080)
Deterioro de cartera de créditos y leasing financiero, neto	13.5.4	4.384.316	2.742.696
Deterioro de cuentas por cobrar, neto	13.6	66.860	56.295
Deterioro de activos mantenidos para la venta, neto	13.7	9.918	608
Deterioro de propiedades y equipo, neto	13.10	603	599
Deterioro de otros activos, neto	13.15	62.913	51.236
Provisión para cesantías		53.717	55.396
Provisión de otros pasivos y pasivos estimados, neto		466.278	385.806
Ingresos netos por intereses		(6.726.171)	(5.881.675)
Depreciaciones		255.792	241.959
Amortizaciones		56.594	40.592
Diferencia en cambio, neta		757.503	120.476
(Utilidad) en venta de inversiones, neta		(76.910)	(42.112)
(Utilidad) por método de participación patrimonial asociadas, neto		(3.608)	(10.069)
Ganancia neta en inversiones		(763.889)	(770.015)
Valoración de derivados y operaciones de contado, neta		(464.665)	129.986
Utilidad en venta de cartera y activos leasing, neta		-	(12.125)
Pérdida (utilidad) en venta de propiedad y equipo, neta	13.10.2	768	(793)
Utilidad en venta de activos mantenidos para la venta	13.7	(677)	(3.392)
Utilidad en venta de propiedades de inversión	13.11.3	(1.437)	(1.417)
Impuesto de renta, neto	14.5	68.130	443.325
Cambios en activos y pasivos operacionales:			
Operaciones activas de mercado monetario y relacionados		(643)	32.633
Instrumentos financieros derivados		587.841	(102.801)
Inversiones medidas a valor razonable		(1.377.402)	299.883
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero		(10.114.805)	(12.936.447)
Cuentas por cobrar		(879.548)	(23.369)
Otros activos		(173.098)	(104.141)
Depósitos y exigibilidades		11.815.078	7.754.443
Operaciones pasivas de mercado monetario y relacionados		176.510	(2.026.821)
Cuentas por pagar		314.516	(175.360)
Beneficios a empleados		36.169	23.930
Reservas técnicas		59.917	12.013
Pasivos estimados		74.281	181.194
Otros pasivos		(537.550)	(505.178)
Producto de la venta de cartera de créditos		26.320	948.454
Venta de activos mantenidos para la venta		30.516	36.529
Impuesto a las ganancias pagado		(252.688)	(239.496)
Intereses recibidos		9.244.939	9.909.984
Intereses pagados		(3.959.683)	(3.293.360)
Pago de cesantías		(50.622)	(51.161)
Efectivo neto provisto por (usado en) actividades de operación		3.579.528	(1.229.920)

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias

Estado Consolidado de Flujos de Efectivo (continuación)
(Millones de pesos colombianos (COP))

	Nota	2020	2019
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:			
Dividendos recibidos		22.390	27.371
Aumento en inversiones medidas a costo amortizado		(1.633.702)	(196.801)
(Aumento) disminución de inversiones en asociadas y otras compañías		(34.322)	66.477
(Disminución) Aumento recompra de acciones participación no controlante		(9.862)	15.237
Adquisiciones de propiedades y equipos		(174.134)	(118.569)
Producto de la venta de propiedades y equipo		3.342	11.014
Producto de la venta de propiedades de inversión		4.687	5.630
Efectivo neto usado en actividades de inversión		(1.821.601)	(189.641)
Flujos de efectivo de las actividades de financiación:			
Procedente de nuevos préstamos de obligaciones financieras	13.19	11.911.000	11.766.838
Pagos obligaciones financieras	13.19	(11.798.565)	(10.798.107)
Emisiones en instrumentos de deuda	13.20	1.714.371	2.468.973
Redenciones en instrumentos de deuda emitidos	13.20	(1.494.102)	(827.451)
Pago de pasivos por arrendamiento		(121.773)	(187.855)
Pago de dividendos en efectivo		(417.192)	(379.422)
Efectivo neto (usado en) provisto por actividades de financiación		(206.261)	2.042.976
Incremento neto en efectivo y equivalente de efectivo		1.551.666	623.415
Efecto por diferencia en cambio sobre el efectivo y equivalentes de efectivo		(63.975)	(59.558)
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del periodo		10.467.769	9.903.912
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo (*)		11.955.460	10.467.769

(*) Incluye equivalentes de efectivo menores a 90 días en operaciones activas del mercado monetario y relacionados por \$1.694.702 para diciembre de 2020 y \$723.602 para diciembre de 2019.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.


JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
 Representante Legal


CARMEN ANÍLSA CIFUENTES BARRERA
 Contador
 TP. No. 35089-T


PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA
 Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
 TP. No. 30723-T
 Miembro de KPMG S.A.S.
 (Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)



ANEXO 7

Estados Financieros Separados



KPMG S.A.S.
Calle 90 No. 19C - 74
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono 57 (1) 6188000
Fax 57 (1) 6188100
57 (1) 6233316
57 (1) 6233380
www.kpmg.com.co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Banco Davivienda S.A.:

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Opinión

He auditado los estados financieros separados de Banco Davivienda S.A. (el Banco), los cuales comprenden el estado separado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y los estados separados de resultados, otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros separados que se mencionan, tomados fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera separada del Banco al 31 de diciembre de 2020, los resultados separados de sus operaciones y sus flujos separados de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros separados" de mi informe. Soy independiente con respecto al Banco, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - International Ethics Standards Board for Accountants, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros separados establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

**Asuntos clave de auditoría**

Asuntos clave de auditoría son aquellos que, según mi juicio profesional, fueron de la mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros separados del período corriente. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros separados como un todo y al formarme mi opinión al respecto, y no proporciono una opinión separada sobre estos asuntos.

Evaluación de la provisión para riesgo crediticio de la cartera comercial según las Guías de la Superintendencia Financiera de Colombia aplicable a los estados financieros separados (véanse las notas 5.6.1.5 y 13.5.4 a los estados financieros separados)	
Asunto clave de Auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
<p>El saldo de la cartera de créditos comercial y su provisión por riesgo crediticio al 31 de diciembre de 2020, ascienden a \$33.893.103 millones y \$2.278.888 millones, respectivamente.</p> <p>El Banco registra la provisión de cartera comercial según lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien establece la constitución de provisiones mínimas de acuerdo con las pérdidas esperadas determinadas según la metodología de calificación de riesgo de crédito definida en el modelo de referencia.</p> <p>Consideré como asunto clave de auditoría la metodología para la asignación de la calificación de riesgo de crédito de clientes clasificados en cartera comercial, en razón a que incorpora elementos de juicio significativos en los supuestos claves de análisis, incluidas las variables financieras y de comportamiento de pago de los clientes, las cuales permiten capturar el riesgo de crédito asociado a los impactos de la pandemia COVID-19. Esta calificación de riesgo asignada es incorporada como parámetro en el modelo de referencia para el cálculo de las provisiones por riesgo crediticio de la cartera comercial.</p>	<p>Mis procedimientos de auditoría para evaluar la asignación de la calificación por riesgo de crédito y el efecto en la provisión, incluyeron entre otros, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y tecnología de la información, para evaluar ciertos controles internos relacionados con el proceso realizado por el Banco para la determinación de la provisión de los créditos comerciales. Esto incluyó controles asociados con: (1) validación de la metodología y/o modelos de asignación de calificación por riesgo de crédito según disposiciones regulatorias, (2) el monitoreo del Banco sobre la asignación de calificaciones por riesgo de crédito y el resultado del valor de las provisiones, (3) controles de tecnología de la información sobre los datos de entrada a los modelos de determinación de la provisión de créditos, así como los cálculos de las provisiones; y (4) la evaluación para identificar si hubo un cambio significativo en el riesgo de crédito de la cartera comercial.



Evaluación de la provisión para riesgo crediticio de la cartera comercial según las Guías de la Superintendencia Financiera de Colombia aplicable a los estados financieros separados (véanse las notas 5.6.1.5 y 13.5.4 a los estados financieros separados)

Asunto clave de Auditoría	Cómo fue abordado en la auditoría
	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de una muestra de expedientes de la cartera de crédito, para verificar que la calificación otorgada a los clientes de cartera comercial cumple con las directrices definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el sistema de provisiones y que se encuentra soportada por las características financieras, cualitativas o económicas del cliente y su posterior incorporación al modelo de referencia para el cálculo de provisiones.

Otros asuntos

Los estados financieros separados al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por mí y en mi informe de fecha 21 de febrero de 2020, expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo del Banco en relación con los estados financieros separados

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros separados de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros separados libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros separados, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad del Banco para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad de el mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.



Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera del Banco.

Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros separados

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros separados considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros separados.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros separados, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalúo lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros separados o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante,



eventos o condiciones futuras pueden causar que el Banco deje de operar como un negocio en marcha.

- Evalúo la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros separados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros separados presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.

Comunico a los encargados del gobierno del Banco, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

También proporciono a los encargados del gobierno corporativo la confirmación de que he cumplido con los requerimientos éticos relevantes de independencia y que les he comunicado todas las relaciones y otros asuntos que razonablemente se pueda considerar que influyen en mi independencia y, cuando corresponda, las salvaguardas relacionadas.

A partir de los asuntos comunicados con los encargados del gobierno corporativo, determino los asuntos que fueron de la mayor importancia en la auditoría de los estados financieros separados del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describo estos asuntos en mi informe del revisor fiscal a menos que la ley o regulación impida la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente excepcionales, determino que un asunto no debe ser comunicado en mi informe porque las consecuencias adversas de hacerlo serían razonablemente mayores que los beneficios al interés público de tal comunicación.

Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

1. Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2020:
 - a) La contabilidad del Banco ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
 - b) Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.
 - c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
 - d) Se ha dado cumplimiento a las normas e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con la adecuada administración y provisión de los bienes recibidos en pago y con la implementación e impacto en el estado de situación financiera y en el estado de resultados y otro resultado integral de los sistemas de administración de riesgos aplicables.



- e) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- f) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. El banco no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1º y 3º del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, emité un informe separado de fecha 24 de febrero de 2021.

- 2. Efectúe seguimiento a las respuestas sobre las cartas de recomendaciones dirigidas a la administración del Banco y no hay asuntos de importancia material pendientes que puedan afectar mi opinión.

Pedro Ángel Preciado Villarraga
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
T.P. 30723 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

24 de febrero de 2021



CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS

RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Los suscritos Representante Legal y Contador del Banco Davivienda S.A. atendiendo los términos establecidos en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005 y de acuerdo a las Normas de Contabilidad y de Información financiera aceptadas en Colombia, se permiten:

Certificar que los Estados Financieros separados por el período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2020, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco Davivienda S.A., de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

En concordancia con los términos dispuestos por las normas de Contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia y atendiendo los aspectos referidos en el Marco Conceptual, la información y afirmaciones integradas en los Estados Financieros separados han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables, elaborados de conformidad con el marco normativo antes referido.

Banco Davivienda S.A. cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma apropiada, cuya operatividad es verificada por la Auditoría y la Dirección Financiera.

Así mismo, informamos que no se han evidenciado deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera. Se han realizado las actividades de control en la gerencia para prevenir el riesgo de fraude en procesos que afectan la calidad de la información financiera y evidenciar cambios en su metodología de evaluación.

En los Estados Financieros separados se encuentran registrados los activos, pasivos y patrimonio neto existentes en la fecha de corte y éstos representan probables derechos y obligaciones futuras, respectivamente. Las transacciones ocurridas en el período y que corresponden a la entidad fueron registradas y los hechos económicos han sido reconocidos por los importes apropiados, clasificados, descritos y revelados fielmente, teniendo en cuenta los aspectos



referidos en el Marco Conceptual y en concordancia con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros, conforme a los reglamentos normativos y que las mismas se hayan tomado fielmente de los libros en concordancia con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995. El Banco cuenta con adecuados procedimientos de control y revelación de información financiera y su operatividad ha sido verificada, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

Bogotá, Febrero 12 de 2021

Juan Carlos Hernández Núñez
Representante Legal

Carmen Anilsa Cifuentes Barrera
Contador T.P. 35089-T

Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Situación Financiera
(Millones de pesos colombianos (COP))

Al 31 de diciembre de:	Nota	2020	2019
ACTIVO			
Efectivo	13.1	5.613.981	4.911.090
Operaciones activas de mercado monetario y relacionados	13.2	1.302.188	390.486
Instrumentos financieros de inversión, neto	13.3	7.013.552	6.199.325
Instrumentos financieros derivados	13.4	1.407.345	510.338
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero, neto	13.5	77.039.266	71.731.670
Cuentas por cobrar, neto	13.6	2.352.788	1.157.943
Impuestos por cobrar		534.621	332.972
Activos mantenidos para la venta, neto	13.7	53.228	49.742
Inversiones medidas a costo amortizado, neto	13.3	3.189.427	1.642.911
Inversiones en subsidiarias y asociadas	13.3.7	4.491.244	4.336.725
Propiedades y equipo, neto	13.8	1.191.859	1.252.902
Propiedades de inversión, neto	13.9	79.527	69.013
Plusvalía	13.11	1.080.775	1.080.775
Intangibles	13.12	109.709	104.625
Otros activos no financieros, neto	13.13	1.072.811	1.111.603
Total activo		106.532.321	94.882.120
PASIVO			
Depósitos y exigibilidades	13.14	68.214.839	57.777.315
Cuenta de ahorros		34.547.636	26.048.124
Depósitos en cuenta corriente		7.412.544	5.849.206
Certificados de depósito a término		24.642.076	24.690.016
Otras exigibilidades		1.612.583	1.189.969
Operaciones pasivas de mercado monetario y relacionados	13.15	1.111.215	1.366.095
Instrumentos financieros derivados	13.4	1.640.073	617.812
Créditos de bancos y otras obligaciones	13.16	9.894.984	9.480.693
Instrumentos de deuda emitidos	13.17	11.174.892	10.978.422
Cuentas por pagar	13.18	1.403.165	1.157.001
Beneficios a empleados	13.19	191.716	168.178
Impuestos por pagar		37.336	151.121
Impuesto diferido, neto		152.275	326.572
Otros pasivos y pasivos estimados	13.20	1.355.959	1.393.252
Total pasivo		95.176.454	83.416.461
PATRIMONIO			
Capital y reservas (*)	13.21	10.257.633	9.353.681
Adopción por primera vez NIIF		394.855	396.864
Ganancias o pérdidas no realizadas (ORI)		435.212	350.566
Utilidades de ejercicios anteriores		44.358	48.345
Utilidad del ejercicio		223.809	1.316.203
Total patrimonio		11.355.867	11.465.659
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		106.532.321	94.882.120

(*) Incluye prima en colocación de acciones.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA
Contador
TP. No. 35089-T

PEDRO ANGEL PRECIADO VILLARRAGA
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 30723-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)



Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Resultados
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2020	2019
Ingresos por intereses y resultado de inversiones		8.692.684	8.571.002
Cartera de créditos		8.248.666	8.083.165
Inversiones y valoración, neto	14.1	492.977	530.463
Operaciones del mercado monetario		(48.959)	(42.626)
Egresos por intereses		2.860.312	3.067.469
Depósitos y exigibilidades		1.698.305	1.952.514
Depósitos en cuenta corriente		24.897	31.158
Depósitos de ahorro		546.941	596.671
Certificados de depósito a término		1.126.467	1.324.685
Créditos de bancos y otras obligaciones financieras		357.234	330.901
Instrumentos de deuda emitidos		728.351	706.810
Otros intereses		76.422	77.244
Margen financiero bruto		5.832.372	5.503.533
Provisiones de activos financieros, neto		3.690.044	2.455.379
Provisiones de activos financieros		5.597.706	4.207.587
Reintegros de activos financieros		(1.907.662)	(1.752.208)
Margen financiero neto		2.142.328	3.048.154
Ingresos por comisiones y servicios, neto	14.2	703.552	776.624
Resultado por método de participación patrimonial	14.3	309.180	417.655
Dividendos		34.470	20.150
Gastos operacionales	14.4	3.069.278	2.811.380
Gastos de personal		1.126.820	1.133.345
Gastos operativos		1.717.975	1.473.472
Amortizaciones y depreciaciones		224.483	204.563
Diferencia en cambio, neta		(541.448)	212.911
Instrumentos financieros derivados, neto		482.197	(132.075)
Otros ingresos y gastos, netos	14.5	16.255	38.625
Margen operacional		77.256	1.570.664
Impuesto de renta y complementarios		(146.553)	254.461
Impuesto de renta corriente		17.202	250.027
Impuesto de renta diferido		(163.755)	4.434
Utilidad del ejercicio		223.809	1.316.203
Utilidad por acción del ejercicio en pesos (*)		496	2.914

(*) Calculada como: Utilidad del ejercicio / Promedio ponderado número de acciones en circulación.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.


JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal


CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA
Contador
TP. No. 35089-T

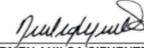

PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 30723-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)

Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Otro Resultado Integral
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	2020	2019
Utilidad del ejercicio	223.809	1.316.203
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del periodo, neto de impuestos:		
Beneficios a empleados largo plazo	(194)	(1.951)
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo, neto de impuestos	(194)	(1.951)
Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado del periodo, neto de impuestos:		
Ganancia no realizada títulos renta fija	84.732	109.141
Participación en inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial	(72.519)	36.169
Diferencia en cambio de subsidiarias del exterior	123.643	62.477
Cobertura de inversión neta en el extranjero, neto de impuesto diferido	(51.016)	(23.541)
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado del periodo, neto de impuestos	84.840	184.246
Total otro resultado integral, neto de impuestos	84.646	182.295
Resultado integral total del ejercicio	308.455	1.498.498

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.


JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal


CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA
Contador
TP. No. 35089-T


PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 30723-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)



Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Cambios en el Patrimonio
(Millones de pesos colombianos (COP))

	<u>CAPITAL Y RESERVAS</u>					<u>RESULTADOS ACUMULADOS</u>			
	<u>Capital</u>	<u>Prima de emisión</u>	<u>Reserva legal</u>	<u>Reservas ocasionales</u>	<u>Adopción por primera vez NIF</u>	<u>Ganancia no realizada (ORI)</u>	<u>Utilidad ejercicios anteriores</u>	<u>Utilidad del ejercicio</u>	<u>Total patrimonio de los accionistas</u>
Periodos terminados el 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre 2019									
Saldo al 31 de diciembre de 2018	76.784	4.676.804	3.429.493	309.668	421.882	168.271	66.331	1.194.882	10.344.115
Traslado utilidades							1.194.882	(1.194.882)	-
Distribución de dividendos:									-
Dividendos decretados en efectivo, \$840 por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas. Fechas de pago: Abr.03 y Sep.18 de 2019				(599)			(378.804)		(379.403)
Movimiento de reservas:									-
Reserva ocasional				338.125			(338.125)		-
Capitalización reserva legal con compromiso asamblea marzo 2018			477.953				(477.953)		-
Liberación de la reserva ocasional, para aumentar reserva legal			258.162	(258.162)					-
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores para aumentar reserva legal			45.453				(45.453)		-
Realizaciones aplicación NIF por primera vez					(25.018)		25.018		-
Efecto aplicación NIF 16							2.449		2.449
Otro resultado integral , neto de impuesto a las ganancias						182.295			182.295
Utilidad del ejercicio								1.316.203	1.316.203
Saldo al 31 de diciembre de 2019	76.784	4.676.804	4.211.061	389.032	396.864	350.566	48.345	1.316.203	11.465.659
Traslado utilidades							1.316.203	(1.316.203)	-
Distribución de dividendos:									-
Dividendos decretados en efectivo, \$926 por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas. Fechas de pago: Mar.26 y Sep.23 de 2020							(418.247)		(418.247)
Movimiento de reservas:									-
Capitalización reserva legal con compromiso asamblea marzo 2019			460.671				(460.671)		-
Reserva ocasional				437.285			(437.285)		-
Liberación de la reserva ocasional, para aumentar reserva legal			338.125	(338.125)					-
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores realizadas en el ejercicio 2019, para aumentar reserva legal			5.996				(5.996)		-
Realizaciones aplicación NIF por primera vez					(2.009)		2.009		-
Otro resultado integral , neto de impuesto a las ganancias						84.646			84.646
Utilidad del ejercicio								223.809	223.809
Saldo al 31 de diciembre de 2020	76.784	4.676.804	5.015.853	488.192	394.855	435.212	44.358	223.809	11.355.867

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.


JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal


CARMÉN ANILSA CIFUENTES BARRERA
Contador
TP. No. 35089-T


PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 30723-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)



Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Flujos de Efectivo
(Millones de pesos colombianos (COP))

Periodos terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2020	2019
Flujos de efectivo de las actividades de operación:			
Utilidad del ejercicio		223.809	1.316.203
Cconciliación entre la utilidad del ejercicio y el efectivo neto provisto (usado en) por las actividades de operación			
Reintegro de instrumentos financieros de inversión, neto	13.3.6	(108)	(1.198)
Provisión de cartera de créditos y leasing financiero, neto	13.5.14	3.336.131	2.552.958
Provisión de cuentas por cobrar, neto	13.6	524.817	191.296
Provisión de activos mantenidos para la venta, neto	13.7.4	13.264	9.574
Provisión de propiedades y equipo y de inversión, neto	13.8.3/13.9.3	1.438	2.263
Provisión de otros activos, neto	13.13	28.613	10.147
Provisión para cesantías		50.013	51.225
Provisión de pasivos estimados, neto	13.20	308.634	345.318
Ingresos por intereses, neto		(5.339.395)	(4.973.070)
Depreciaciones	14.4.2	195.227	185.451
Amortizaciones	14.4.2	29.256	19.112
Diferencia en cambio, neto		541.448	(212.911)
Utilidad en venta de cartera, neta	13.5.11	-	(12.125)
Utilidad Método Participación Patrimonial (MPP), neta	14.3	(309.180)	(417.655)
Valoración de inversiones, neta		(492.998)	(528.801)
Utilidad en venta de inversiones negociables, neta		(1.225)	(1.689)
Pérdida en venta de inversiones disponibles para la venta, neta		1.246	27
Valoración de derivados y operaciones de contado, neta		(482.197)	132.075
(Utilidad) pérdida en venta de activos mantenidos para la venta, neta	13.7.3	(478)	35
Pérdida (utilidad) en venta de propiedades y equipo y bienes dados en leasing neta	13.8.2	939	(309)
Utilidad en venta de propiedades de inversión, neta	13.9.4	(1.437)	(1.417)
(Utilidad) pérdida en venta de otros activos		(7.465)	5.017
Provisión impuesto a las ganancias	14.6	(146.553)	254.461
Cambios en activos y pasivos operacionales:			
Operaciones activas de mercado monetario y relacionados		(147.321)	65.159
Instrumentos financieros de inversión, neto		(664.631)	1.288.570
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero		(8.794.437)	(10.854.692)
Cuentas por cobrar		(677.787)	(299.094)
Otros activos		(124.423)	(28.327)
Depósitos y exigibilidades		10.441.262	5.375.851
Operaciones pasivas de mercado monetario y relacionados		(254.881)	(2.177.228)
Instrumentos financieros derivados		616.294	(86.916)
Cuentas por pagar		185.025	107.617
Beneficios a empleados		16.407	13.133
Otros pasivos y pasivos estimados		182.353	(240.710)
Producto de la venta de cartera de créditos	13.5.11	19.934	945.126
Producto de la venta de activos mantenidos para la venta	13.7.3	29.870	21.887
Producto de la venta de otros activos		64.593	46.463
Pago de cesantías		(43.574)	(43.417)
Impuesto a las ganancias pagado		(479.380)	(413.981)
Intereses Pagados		(3.026.442)	(2.666.190)
Intereses Recibidos		7.339.004	8.084.202
Efectivo neto provisto por (usado en) las actividades de operación		3.155.665	(1.936.560)

Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Flujos de Efectivo (Continuación)
(Millones de pesos colombianos (COP))

Flujos de efectivo de las actividades de inversión:			
Dividendos recibidos		213.091	79.255
Disminución (aumento) de inversiones disponibles para la venta		364.035	(655.429)
Aumento de inversiones hasta el vencimiento		(1.551.474)	(136.481)
Aumento de inversiones títulos participativos		(7.703)	(49.500)
Adiciones de propiedades y equipo	13.8	(136.080)	(76.317)
Producto de la venta de propiedades y equipo	13.8.2	2.797	3.685
Producto de la venta de propiedades de inversión	13.9.4	4.687	5.630
Aumento activos intangibles		(34.405)	(23.319)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión		(1.145.052)	(852.476)
Flujos de efectivo de las actividades de financiación:			
Emissiones en instrumentos de deuda	13.17	1.066.284	1.799.680
Redenciones en instrumentos de deuda	13.17	(777.466)	(515.094)
Nuevas obligaciones financieras	13.16	9.094.062	9.423.583
Pagos del período de obligaciones financieras	13.16	(9.214.269)	(7.638.731)
Pagos de pasivos por arrendamientos		(102.158)	(105.337)
Pago de dividendos en efectivo		(418.140)	(379.311)
Efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de financiación		(351.687)	2.584.790
Aumento (disminución) neto en efectivo y equivalente de efectivo		1.658.926	(204.246)
Efecto de la variación de la diferencia en cambio sobre el efectivo		(183.941)	(1.659)
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del periodo		5.301.576	5.507.481
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo(*)		6.776.561	5.301.576

(*) Incluye equivalentes de efectivo menores a 90 días en posiciones activas en operaciones del mercado monetario por \$1.162.580 para diciembre 31, 2020 y \$390.486 para diciembre 31, 2019.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.


JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal


CARMEN ANILSA CIFUENTES BARRERA
Contador
TP. No. 35089-T


PEDRO ÁNGEL PRECIADO VILLARRAGA
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 30723-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 24 de febrero de 2021)



ANEXO 8

Certificación y Responsabilidad de la Información Financiera

CERTIFICAMOS A LOS SEÑORES ACCIONISTAS QUE:

Los Estados Financieros individuales y consolidados, y otros informes relevantes por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial y las operaciones del Banco.

El Banco cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, y con procedimientos que permiten asegurar que esta sea presentada en forma adecuada.

Asimismo, informamos que no existen deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera, como se expresa en el informe del Sistema de Control Interno.

Agradecemos el compromiso de todos los funcionarios y el apoyo de nuestros accionistas, con quienes ha sido posible la consecución de los resultados revelados.

CARLOS ARANGO URIBE

Presidente Junta Directiva
Banco Davivienda S.A.

EFRAÍN FORERO FONSECA

Presidente
Banco Davivienda S.A.



BANCO DAVIVIENDA S.A.

La presente memoria fue puesta a disposición de los Señores Accionistas en la Secretaría General del Banco Davivienda S.A. dentro de los términos fijados por la ley.

INFORME ELABORADO POR:

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE RIESGO

Ricardo León Otero / Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo
David Orlando Pedraza Sanabria / Gerente de Inversionistas y Gestión de Capital
Alejandro Córdoba Muñoz / Especialista de Inversionistas y Gestión de Capital
Paula Lorena Botía Cella / Profesional de Inversionistas y Gestión de Capital
María Andrea Figueroa Suden / Profesional de Inversionistas y Gestión de Capital
Camilo Valencia Franco / Profesional de Inversionistas y Gestión de Capital

VICEPRESIDENCIA CONTABLE Y TRIBUTARIA

Juan Carlos Hernández Núñez / Vicepresidente Contable y Tributario
Carmen Anilsa Cifuentes Barrera / Directora Financiera
Nayibe Rey Ortiz / Jefe Departamento Financiero y Regulatorio
Sandra Liliana Bejarano / Jefe Departamento Contabilidad Corporativa

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE BANCA PERSONAL Y MERCADEO

Maritza Pérez Bermúdez / Vicepresidente Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo
Alejandra Cuéllar Vanegas / Directora de Sostenibilidad y Relaciones Públicas
María Mercedes Márquez Olarte / Gerente de Relaciones Públicas
Lina María Toro Osorio / Jefe de Sostenibilidad
Lina Marcela Moscoso Rodríguez / Profesional de Sostenibilidad
Carlos Eduardo Torres Prieto / Director de Mercadeo y Publicidad
Carlos Javier Larrota Rangel / Jefe de Marca y Publicidad
Juanita Barriga Herrera / Profesional de Marca y Publicidad

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Babel Group / Concepto de diseño
Todo Comunica S.A.S. / Diagramación y retoque fotográfico
José F. Machado / Dirección de producción y edición de contenido
Fotografía / Archivo Davivienda, archivo Todo Comunica S.A.S., Shutterstock, Unsplash.com, Pexels.com

MÁS INFORMACIÓN:

Banco Davivienda S.A.
Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Públicas / sostenibilidad@davivienda.com
Gerencia de Inversionistas y Gestión de Capital / ir@davivienda.com

Bogotá, 18 de marzo 2021