

COMPROMETIDO CON LA SOSTENIBILIDAD DEL PAÍS



INFORME

SOSTENIBILIDAD



ACERCA DE ESTE INFORME

Scotiabank Colpatria ha dispuesto el informe anual 2018 para compartir los principales avances en el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad soportada en cuatro grandes prioridades: confianza, inclusión económica, cambio climático y juventud. Dentro de estas prioridades se promueven las estrategias con el objetivo de fomentar negocios sostenibles.

Con este reporte aseguramos llegar a los grupos de interés de manera oportuna y bajo un marco de transparencia que nos permita acercarnos al cumplimiento de nuestro propósito, todos tenemos derecho a estar mejor. Se ha plasmado el compromiso a través del desempeño y los logros obtenidos a lo largo del período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2018 de Scotiabank Global, Scotiabank Colpatria y sus subsidiarias en Colombia.

Se autoriza su divulgación por cualquier medio, siempre y cuando se conserve el documento completo, sin ediciones, recortes y otros similares. Citando la fuente se pueden tomar notas de página. Reservados todos los derechos.

Scotiabank Colpatria S.A.
Bogotá, D.C.
2018

Jaime Alberto Upegui Cuartas
Presidente

María Isabel Botero Gutiérrez
Vicepresidenta Recursos Humanos

Gloria Mora Daza
Gerente de compromiso con los colaboradores y Responsabilidad Social Corporativa

Agencia Donar Cortés
Diseño gráfico

03
CARTA DEL PRESIDENTE

05
SCOTIABANK EN EL MUNDO

06
SCOTIABANK EN COLOMBIA

07
SCOTIABANK COLPATRIA

08
AGENDA ESTRATÉGICA

ÍNDICE

09
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

- Brian Porter líder global
- Estrategia global de sostenibilidad
- Nuestras prioridades
- Relacionamiento con nuestros grupos de interés
- Indicadores en sostenibilidad

16
CONFIANZA

- Gobierno corporativo
- Estructura de gobierno
- Junta directiva
- Estructura de la organización
- Cultura organizacional
- Valores
- Competencias
- Código de conducta
- Políticas corporativas
- Caso de éxito
- Experiencia del cliente
- Integración

27
INCLUSIÓN ECONÓMICA

- Acceso financiero
- Banca digital
- Productos con beneficios sociales
- Educación financiera
- Diversidad e inclusión
- Salud y bienestar

40
CAMBIO CLIMÁTICO

- Educación ambiental
- Movilidad urbana sostenible
- Política medioambiental

43
JUVENTUD

- Inversión comunitaria
- Voluntariado corporativo

A professional portrait of Jaime Alberto Upegui Cuartas, a man with dark hair, wearing a dark blue suit, white shirt, and a red patterned tie. He is seated and looking directly at the camera with a slight smile. The background is a solid, warm brown color.

Jaime Alberto Upegui Cuartas

Presidente Scotiabank Colpatria

¡Buscamos siempre la manera de estar mejor, pensando en el futuro!

Se cumple un año más de enormes retos y grandes satisfacciones. Cada vez con mayor claridad percibimos y asumimos el impacto que nuestra operación tiene en la sociedad y en el entorno.

Los resultados positivos que han estado soportados en la excelencia de nuestros colaboradores han impactado de manera directa el crecimiento económico del país, a través de mayores beneficios para nuestros clientes, la generación de oportunidades de empleo de calidad y el acceso financiero para todos.

Tenemos presente que el desarrollo de una sociedad está ligado al crecimiento de sus individuos, es por esto que en Scotiabank Colpatria trabajamos diariamente para crear de manera innovadora procesos y estrategias que impacten a nuestra comunidad, con la premisa clara de mantener la sostenibilidad en nuestro actuar, donde el equilibrio sólo se consigue si trabajamos por lo social y lo ambiental con igual ahínco a como lo hacemos por lo económico.

Iniciamos el segundo semestre del año con un equipo de trabajo robustecido, gracias a la exitosa adquisición de la banca de consumo y de pequeñas y medianas empresas de otra prestigiosa entidad financiera multinacional. Esto ha supuesto un enorme desafío del cual nos sentimos orgullosos y estamos seguros que aportará grandes beneficios a la comunidad. Se ha realizado una integración tanto de procesos como de culturas, que ha permitido fortalecer nuestra organización. Es un desafío que continuará durante 2019, el cual ha estado respaldado por importantes inversiones en tecnología e infraestructura y de la mano de nuestro excelente talento humano, trabajamos por convertirnos en una organización tecnológica que presta los mejores servicios financieros.

Presentamos el informe de sostenibilidad 2018 el cual compila las principales acciones que reafirman el compromiso que Scotiabank Colpatria tiene para construir un mejor país y seguir creciendo como organización.

Seguiremos trabajando por el bienestar de la comunidad y aportando desde el foco del negocio a los desafíos que el desarrollo sostenible le plantea a las empresas del país. Continuaremos fortaleciendo los sistemas de gestión y de gobierno corporativo para que sean manejados con integridad, pasión, respeto y responsabilidad, asegurando que a través de nuestro enfoque de responsabilidad social corporativa nuestra actividad genere impactos positivos en la sociedad.

Jaime Alberto.

SCOTIABANK EN EL MUNDO

Scotiabank es el banco más internacional de Canadá y un destacado proveedor de servicios financieros en las Américas. Estamos comprometidos con ayudar a mejorar la situación de nuestros 25 millones de clientes a través de una completa gama de asesoría, productos y servicios en los sectores de banca personal y comercial, gestión patrimonial, banca privada, corporativa, de inversión y mercados de capital. Con un equipo de más de 97,000 empleados y \$998,000 millones en activos (a 31 de octubre de 2018), Scotiabank cotiza sus acciones en la Bolsa de Valores de Toronto (TSX: BNS) y en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE: BNS). Para obtener más información, visite www.scotiabank.com y síguenos en Twitter @ScotiabankViews.

CAD 73.9
MILLONES
INVERTIDOS EN
CAPACITACIÓN

CAD 3.700
MILLONES EN
IMPUESTOS
PAGADOS

8.87%
DE REDUCCIÓN
EN EMISIONES

25
MILLONES
DE CLIENTES

CAD 4
MIL MILLONES
EN DIVIDENDOS

CAD 7.5
MILLONES EN
SALARIOS Y
BENEFICIOS

15.000
PROVEEDORES

CAD 80
MILLONES EN
DONACIONES,
PATROCINIOS Y
OTRAS FORMAS
DE ASISTENCIA

14.9%
EN RENDIMIENTO
SOBRE EL
PATRIMONIO



CAD: Dólar Canadiense

<http://www.scotiabank.com/corporate/es/principalesresponsabilidad-social-corporativa.html>

El Grupo Scotiabank hace presencia en nuestro país a través de cuatro compañías, llegando a clientes de diversos segmentos del sector financiero. Con presencia en 27 ciudades y cerca de 8.000 colaboradores a lo largo del país, entrega a sus más de 3 millones de clientes su propuesta de un futuro mejor para todos.

SCOTIABANK EN COLOMBIA



Cifras en pesos colombianos

SCOTIABANK COLPATRIA

Reconocido actualmente como uno de los principales integrantes de la banca local, Scotiabank se suma en 2011 a los más de **50 años** de trayectoria en el sector financiero de uno de los bancos colombianos de mayor influencia. Une su experiencia internacional de cerca de 200 años a una que hoy continúa siendo sinónimo de confianza y tradición en el sector financiero.

Como generador de empleo de calidad y promotor de oportunidades, Scotiabank Colpatría se posiciona como un jugador clave en el crecimiento del país.

PATRIMONIO

2017	2.077 MMM	2018	2.850 MMM
------	-----------	------	-----------

PROVEEDORES

2017	6.787	2018	3.503*
------	-------	------	--------

*Disminución presentada por depuración de base de proveedores activos

PASIVOS

2017	23.772 MMM	2018	29.494 MMM
------	------------	------	------------

ACTIVOS

2017	25.849 MMM	2018	32.344 MMM
------	------------	------	------------

IMPUESTOS PAGADOS

2017	717.884 MMM	2018	862.789 MMM
------	-------------	------	-------------





AGENDA ESTRATÉGICA

Nuestra agenda en el largo plazo
incluye cinco prioridades:



Aumentar el
enfoque en el
cliente.



Mejorar la atención
al cliente mientras
aumentamos la
productividad.



Mejorar la
profundidad, la
diversidad y el
despliegue de
nuestro liderazgo.



Impulsar la
transformación
digital.



Alinear nuestra
combinación de
negocios mediante
relaciones con el
cliente más
profundas.

Para obtener más información, visite
www.scotiabank.com o lea nuestra Memoria Anual 2018.



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



Conversación con nuestro Presidente y CEO Scotiabank

Conoce la entrevista de nuestro Presidente y CEO, Brian Porter, en la que nos comparte la importancia del rol de las organizaciones financieras para crear un cambio en las comunidades y el mundo en donde vivimos. Conoce su opinión sobre la labor que realizó Scotiabank en el 2018.

CONFIANZA

"Al invertir en nuestros empleados para prepararlos para un futuro digital, al trabajar con las comunidades y respaldar a los jóvenes, y al ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos financieros, estamos reforzando nuestro papel de ser una fuerza positiva en la sociedad"

INCLUSIÓN ECONÓMICA

"La inclusión económica es fundamental y multifacética. Incluye el acceso a los servicios bancarios y financieros así como a la educación sobre sus finanzas. Además, la inclusión económica trata sobre la diversidad, dentro y fuera del Banco"

CAMBIO CLIMÁTICO

"La evaluación y la gestión de los efectos negativos del cambio climático son temas críticos (...) En 2018, otorgamos financiamiento por más de CAD\$8,500 millones al sector de energías renovables, en comparación con CAD\$4,700 millones en 2017"

JUVENTUD

"Nuestro enfoque de respaldo a los jóvenes se centra en eliminar las barreras del éxito, a través de programas que ayudan a construir confianza y carácter e iniciativas que impulsan a los jóvenes a ser líderes en su profesiones y en sus comunidades"

Brian Porter
Presidente Scotiabank

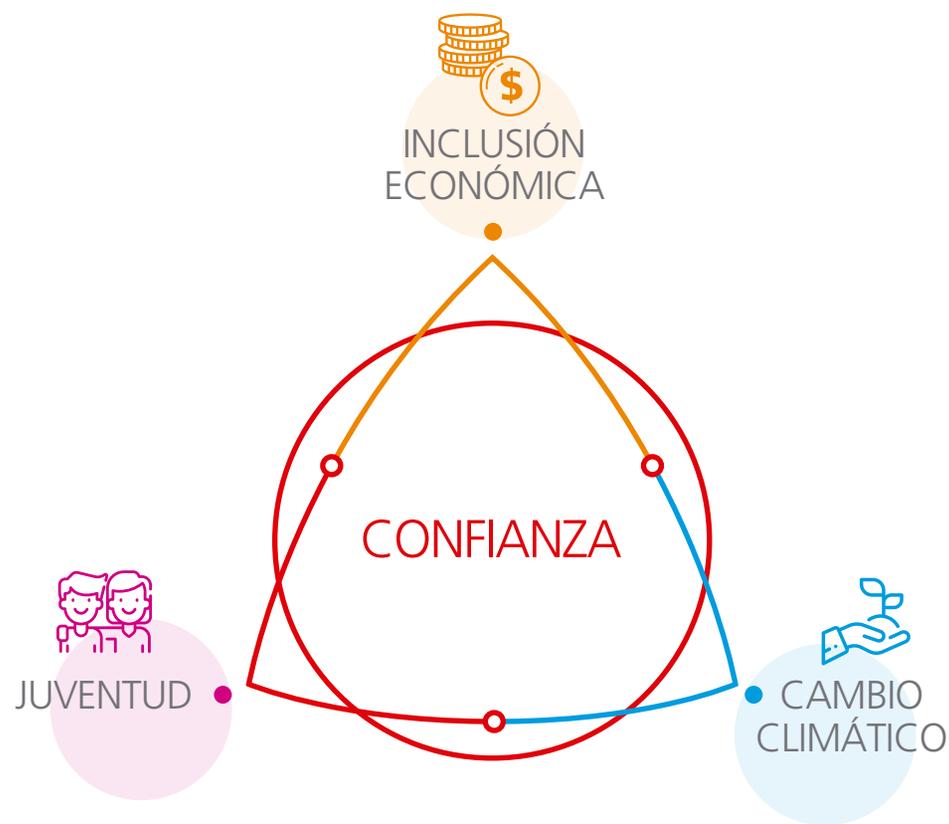


NEGOCIO SOSTENIBLE

Creemos que ser banquero es una vocación. Los servicios financieros respaldan el progreso económico, contribuyen a que la gente logre sus ambiciones y crean oportunidades futuras mucho más amplias y generalizadas. Ponemos en práctica esta firme convicción con nuestro enfoque en un negocio sostenible.

Desarrollamos la estrategia apoyados en iniciativas internacionales, en calidad de signatarios, miembros o declarantes, implementando así estándares que orientan nuestras acciones hacia la excelencia y la sostenibilidad.





NEGOCIO SOSTENIBLE PARA EL FUTURO

Nuestras prioridades

ESTRATEGIA GLOBAL

Creemos que el éxito a largo plazo de nuestro Banco y el éxito de la sociedad están interrelacionados. Al prestar atención especial a las áreas en las que consideramos tener más impacto (la confianza, el cambio climático, la inclusión económica y la juventud), generamos valor económico, social y ambiental para nuestros clientes, empleados, comunidades y el planeta, además de ofrecer rendimiento a los accionistas.

NUESTRAS PRIORIDADES



CONFIANZA

Desarrollar y generar mayor confianza por medio de la integridad en todos nuestros actos.



INCLUSIÓN ECONÓMICA

Permitir el desarrollo económico de nuestros clientes, colaboradores y comunidades en un entorno de inclusión.



CAMBIO CLIMÁTICO

Respaldar la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono.



JUVENTUD

Brindar a los jóvenes de la comunidad herramientas para diseñar su futuro.

¿CÓMO INTERACTUAMOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS?

Tenemos en cuenta a las partes interesadas e identificamos sus necesidades.

COLABORADORES

- Desarrollo profesional y capacitación para el futuro digital.
- Derechos humanos en el lugar de trabajo.
- Conocimiento y herramientas para un mayor enfoque en el cliente.
- Lugar de trabajo saludable, seguro, diverso e inclusivo.
- Respaldo a la comunidad local y voluntariado.

GOBIERNO

- Ciberseguridad y privacidad de la información.
- Comercio internacional.
- Transformación digital del sector financiero internacional.
- Diversidad e inclusión.

PROVEEDORES

- Código de conducta del proveedor.
- Riesgos sociales y ambientales.

CLIENTES

- Principios de ventas.
- Ciberseguridad y privacidad de la información.
- Inversiones y financiamiento en el sector energético.
- Acuerdos publicitarios.
- Compromiso filantrópico con la comunidad.
- Acceso a los servicios bancarios.
- Resolución de problemas o quejas.
- Oportunidades de mejora en la experiencia del cliente.

ACCIONISTAS, INVERSIONISTAS, AGENCIAS, CALIFICADORAS DE RIESGO Y ANALISTAS DE INVESTIGACIÓN

- Fusiones y adquisiciones.
- Rendimiento y valuación de acciones.
- Cuestiones geopolíticas y macroeconómicas.
- Transformación digital.
- Diversidad, inclusión y avance de la mujer.

ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES (ONG), ORGANIZACIONES DE DESARROLLO COMUNITARIO E INSTITUCIONES ACADÉMICAS

- Contribuir con la prosperidad de los jóvenes.
- Garantizar el acceso de los jóvenes a oportunidades laborales.
- Capacitación y educación financiera.
- Respaldo a comunidades e instituciones académicas locales.

ORGANIZACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD

- Transparencia sobre los riesgos ambientales sociales y de gobierno.
- Objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.
- Igualdad de género.

INDICADORES EN SOSTENIBILIDAD

A través de indicadores globales y locales, específicos para cada asunto considerado como material en el ejercicio de nuestra actividad, es que direccionamos nuestros esfuerzos hacia la consecución de la agenda estratégica.

	GLOBAL			SCOTIABANK COLPATRIA	
	2017	2018	META	2017	2018
CONFIANZA					
Diversidad de género en la junta directiva (% mujeres)	33%	38%	30%	7%	7%
Porcentaje de empleados que reconocen el código de conducta de Scotiabank	100%	100%	100%	100%	100%
Índice de rotación de empleados	13%	16%	NA	14%	7,5%
INCLUSIÓN ECONÓMICA					
Porcentaje de mujeres con cargo de vicepresidenta	33%	34%	>35%	25%	31%
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos (con 1-2 niveles de reporte al director general, global)	32%	35%	NA	40%	50%
Índice de compromiso del empleado	79%	79%	NA	87%	86%
Cantidad total de nuevas cuentas "cero comisiones"	NA	NA	NA	366.897	403.612
Cantidad de nuevos clientes digitales	NA	NA	NA	60.506	113.762
% total de empleados con discapacidades	3,8%*	3,8%*	NA	0,25%	0,24%
% total de empleados de minorías visibles	28,4%*	26,7%*	NA	NA	NA
Total invertido en capacitación de los empleados y desarrollo profesional	CAD\$69.9MM	CAD\$73.9MM	NA	COP\$869MM	COP\$1.067MM
Cantidad promedio de horas de capacitación por empleado (excluye regulatorios)	25	33	NA	18	13
Número de personas que se benefician de los programas y herramientas de educación financiera****	NA	NA	NA	1.159.888	7.254.784
CAMBIO CLIMÁTICO					
Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero de alcance 1 y 2 (global, a partir de la base de referencia 2016)	7,74%	8,87%	10% en 2021	2.871,78	16%
Financiación total para sector de energías renovables (CAD, global)	\$4.700MM	\$8.500MM		NA	NA
Total de gases efecto invernadero a nivel global (toneladas de CO ₂)**	140.191	145.486		3.101	2.767
Alcance 1	13.950	13.476		378,78	283,18
Alcance 2	108.181	111.990		2.493,00	2.141,48
Alcance 3	18.060	20.020		228,78	342,45
Usuarios cicloparqueadero Torre Colpatria promedio mes	NA	NA		1.610	1.796
JUVENTUD					
Total invertido en la comunidad en forma de donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia (CAD, global)	\$80MM	\$80MM		COP1.318MM	COP1,376MM
Porcentaje del total de la financiación filantrópica					
A jóvenes en la comunidad	60%	70%	70%	85%	94%
Donaciones	40%	30%	30%	15%	6%
Cantidad total de horas de voluntariado por parte de los empleados (global)***	403.500	371.000	NA	2.660	3.682

*Medido en Canadá únicamente.

**Calculado de conformidad con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero del World Resources Institute y del World Business Council for Sustainable Development, incluye los factores de emisión para la compra de electricidad, gas natural y combustible.

***En 2018, actualizamos las pautas para nuestros programas de empleados en todas las operaciones internacionales, lo cual derivó en una disminución.

****Canal redes sociales.

CAD: Dólar Canadiense - COP: Peso colombiano



CONFIANZA

Cuando operan con nosotros, los clientes nos confían su sustento y medio de vida, por lo que esperan que actuemos en apego a la ley, con ética e integridad. Aplicamos prácticas estrictas de Gobierno Corporativo que nos permiten responder a los distintos desafíos, oportunidades e intereses que enfrenta el Banco. Con cada decisión que tomamos, ya sea para defender los derechos humanos, proteger el dinero, la privacidad y los datos de nuestros clientes o promover una cultura de inclusión, es mediante esa relación de confianza que sentamos las bases para el futuro, generando y fomentando así más oportunidades y progreso para todos.



En la búsqueda del bienestar de la organización, la implementación de un óptimo Gobierno Corporativo sirve de enlace y marco de referencia común entre todos sus grupos de interés. Establece las reglas y regula las relaciones, y entre sus responsabilidades se encuentran el direccionamiento estratégico, el cumplimiento normativo, la prevención y el manejo de riesgos, entre otros.



CULTURA ORGANIZACIONAL

Fundamentamos la gestión de nuestra organización en valores y competencias que garantizan a todos nuestros grupos de interés que actuamos con altos estándares de transparencia, confiabilidad y desempeño.



Nuestros Valores

Son características que nos definen. Son atributos que marcan una clara diferencia con los demás, por eso impulsamos lo que verdaderamente somos.



Respeto

Valoramos orígenes y experiencias diversas tratando a todos con dignidad.

Cómo interactuamos:
valora cada voz.



Responsabilidad

Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas.

Cómo nos comprometemos:
lógralo.



Integridad

Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas.

Cómo nos conducimos:
actúa con honor.



Pasión

Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.

Cómo cumplimos:
da lo mejor de ti.

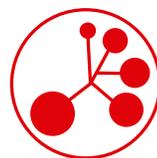
Nuestros valores cobran vida a través de las acciones.



Enfoque en el cliente



Pensamiento estratégico



Influencia estratégica



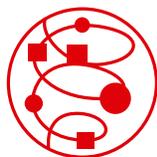
Liderazgo del cambio



Enfoque en resultados



Liderazgo intercultural



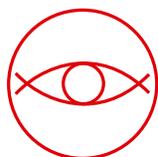
Desarrollo y orientación de empleados talentosos



Establecimiento de relaciones estratégicas



Conciencia de sí mismo y desarrollo personal



Curiosidad



Comunicación

COMPETENCIAS

CÓDIGO DE CONDUCTA

El código de conducta de Scotiabank a nivel global adoptado localmente es esencial para defender nuestro más alto estándar de ética e integridad y gestionar el riesgo. Establece cómo esperamos que se comporten nuestros empleados respecto a la empresa, los clientes, los accionistas y entre ellos. Exigimos que todos los empleados, funcionarios y directores acaten el cumplimiento de nuestro código año tras año.

Los seis principios básicos del Código son los siguientes:



Cumplir las leyes vigentes en los países donde operamos.



Evitar colocarse o colocar al Banco en una situación de conflicto de interés.



Comportarse con honestidad e integridad.



Respetar la confidencialidad, y proteger la integridad y la seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones.



Tratar a todas las personas con justicia, equidad y en forma profesional.



Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.



NO HAGAS PARTE
DEL JUEGO



Scotiabank Colpatria obtuvo el segundo lugar en el concurso organizado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) con nuestra campaña liderada por la Gerencia AML:

#NOHAGASPARTEDELJUEGO

En el marco del día nacional de la prevención de lavado de activos, que fue celebrado el 29 de octubre, se llevó a cabo la premiación de “Cierra la puerta al delito 2018”, organizado por la Cámara de Comercio de Bogotá, el Ministerio de Justicia y del Derecho, Asociación Bancaria y de Entidades Financieras Asobancaria, Embajada Británica en Bogotá y la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en Colombia (UNODC) dentro de la alianza Negocios Responsables y Seguros (NRS).

El objetivo de la campaña era promover el desarrollo de una cultura de legalidad a través de un concurso de preguntas y piezas de comunicación con mensajes que contemplaran acciones de información, educación o cambio de hábitos frente al lavado de activos y sus riesgos asociados.

INTEGRACIÓN

Dentro del marco de la visión 2022 del Banco, se encuentra el proyecto de integración que surge por la transacción de compra del negocio de consumo de pequeñas y medianas empresas del Citibank. Este proyecto inició en julio del 2018 el cual tiene como objetivo principal unificar las plataformas tecnológicas de las dos redes y el core bancario con el fin de incorporar y atender a nuevos clientes del segmento premium en Colombia. Tomará entre 18 y 24 meses lo cual nos permitirá incluir un nuevo portafolio de productos, nueva segmentación, integración tecnológica y el continuar ofreciendo lo mejor a nuestros clientes.

Para llevar a cabo esta iniciativa
(1 Banco - 1 Marca - 1 Sistema - 1 Estrategia)
el Banco realiza:

- Inversión en tecnología para los próximos 5 años cercana a los 300 millones de dólares canadienses.
- Se estructuraron células de trabajo interdisciplinarias con la participación de 600 colaboradores trasladados a instalaciones especializadas para el trabajo colaborativo.
- 250 personas nuevas se integraron a los equipos de trabajo para reforzar el proceso.
- Capacitación en metodologías ágiles y colaborativas.
- Cada 11 días se está desarrollando una versión nueva de la aplicación móvil del Banco.
- Cambia la forma de trabajar, integrando cuatro factores claves: personas, colaboración, adaptación y entrega de valor.

Es así como Scotiabank Colpatria, se convertirá en un banco universal que se propone servir a todos los segmentos, extender los modelos de servicio independientemente a que segmento pertenezcan y finalmente, ser una organización que se encuentre a la vanguardia tecnológica de la industria financiera.

1 Banco • 1 Marca • 1 Sistema • 1 Estrategia

Más de 60.000 nuevas cuentas abiertas en el 2018

cuenta de ahorros y cuenta corriente sin costos de administración o mantenimiento para nuestros clientes.

HAN LLEGADO CON LA INTEGRACIÓN...

Más de 7 millones de transacciones gratuitas realizadas

por nuestros clientes sin costo en cajeros electrónicos y CDM's* a nivel nacional.

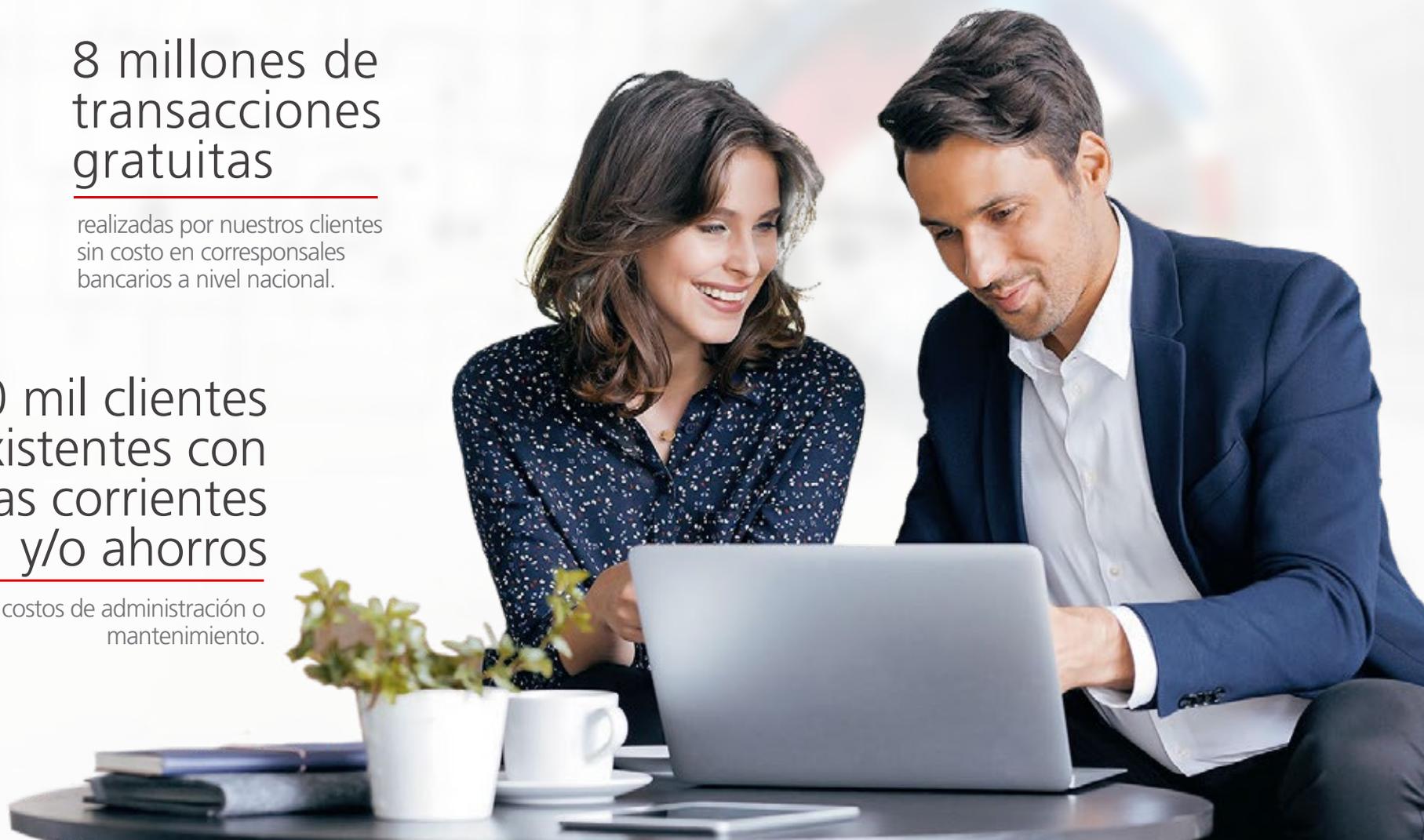
*Máquina de depósito en efectivo.

8 millones de transacciones gratuitas

realizadas por nuestros clientes sin costo en corresponsales bancarios a nivel nacional.

500 mil clientes existentes con cuentas corrientes y/o ahorros

sin costos de administración o mantenimiento.



SERVICIO AL CLIENTE

En línea con la sostenibilidad y en respuesta a la estrategia de la organización, el enfoque en el cliente como el derrotero, busca satisfacer sus necesidades y expectativas, facilitar la toma de decisiones que le permitan mejorar su experiencia y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización en el largo plazo.

Como parte importante en el proceso de respuesta a las solicitudes, quejas o reclamos, la Gerencia dentro de su estrategia tiene establecidos planes de acción enfocados en mejorar la calidad en las respuestas para nuestros clientes:

- En el 2018 con respecto al 2017 se incrementó el indicador de calidad en las respuestas en un 4% obteniendo un porcentaje promedio mes del 93%.
- En los comités de calidad en servicio liderados por la Gerencia se ha logrado mejora en procesos, oportunidades en las comunicaciones a los consumidores financieros, autoevaluación y capacitación a los funcionarios.
- Se implementaron planes de acción relacionados con capacitación a funcionarios, control diario de PQR's, planeación de gestión y seguimiento de casos.



Se ejecutaron las siguientes actividades:

- **ServiDay:** espacio dedicado a exaltar el valor de la atención que brindamos en cada contacto con nuestros clientes, resaltando la importancia de cada rol, buscando satisfacer sus expectativas.
- **Actualización del manual SAC:** con el objetivo de estar alineados tanto a nuestra promesa de servicio como a las políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en el año 2018 se llevaron a cabo dos actualizaciones de este manual.
- **Defensoría del consumidor financiero:** disponibilidad de información constante de la defensoría a través de nuestros canales de atención (folletos, página web, información en extractos y en respuestas a clientes).
- **Plan de capacitación:** con el fin de fortalecer el trabajo en equipo para mejorar el clima laboral y además reforzar temas de servicio, conocimiento de productos y procesos.

Net Promoter System (NPS) - Pulso Contact Center

Hemos concentrado nuestros esfuerzos en incrementar la calificación del indicador del Net Promoter System NPS que hace parte del programa llamado Pulso, con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes que tienen contacto con el Contact Center. Desde enero de 2017 se inició la medición del NPS para el canal, la cual comenzó con una calificación de -7,8 puntos y al compararla con la obtenida en diciembre de 2018 la calificación fue de 25 puntos, logrando un incremento de 32,8 puntos, resultado altamente satisfactorio producto de todo el trabajo entregado por la organización.

Para el 2019, existen retos importantes todos encaminados en mejorar cada vez más el servicio y la experiencia de nuestros consumidores financieros, con colaboradores comprometidos que trabajan con pasión día a día.



INCLUSIÓN ECONÓMICA

Desde el aumento considerable de la población mundial hasta el uso generalizado de la tecnología digital, nuestra sociedad se está transformando rápidamente. Creemos que construir un futuro mejor y más resiliente implica apoyar a todas nuestras partes interesadas, pues nuestro éxito está ligado al éxito de quienes nos rodean. Bien sea que se trate de brindar acceso a herramientas y conocimientos financieros o de respaldar a los empleados ofreciéndoles un lugar de trabajo diverso e inclusivo en el que puedan desarrollarse profesionalmente. Procuramos facilitar la inclusión económica para cada cliente y cada empleado, con oportunidades que les permitan construir su futuro.

PRODUCTOS CON BENEFICIOS PARA TODOS

CRÉDITO FÁCIL CODENSA

El Crédito Fácil Codensa no es solo una tarjeta de crédito, es un programa social que ha atendido a más de **un millón doscientos mil clientes**, facilitando a las personas que no tienen acceso a crédito formal ni al sistema bancario, adquirir productos y bienes, que no solo contribuyen a mejorar su calidad de vida sino a construir un historial crediticio en Colombia.



CRÉDITO
FÁCIL
CODENSA

95%

▶ Clientes estrato 1, 2 y 3

75%

▶ Primera experiencia formal de crédito

▶ Para más de 450 mil clientes es su única alternativa de financiación

La formalización del crédito no solo ayuda a los clientes usuarios del Crédito Fácil, sino que contribuye a eliminar prácticas abusivas del mercado, en donde personas se lucran prestando a tasas muy superiores a las permitidas por la ley, haciendo muchas veces inalcanzable el pago de los compromisos adquiridos informalmente y que pueden ser dos o tres veces superiores al valor del préstamo inicial.





COLPATRIA
Scotiabank
Colpatría

CUENTA DE AHORRO CERO COMISIONES

Nuestra organización se destaca como una entidad que genera campañas disruptivas que facilitan el acceso a productos financieros. Somos pioneros de una estrategia que ha marcado un hito para el sector financiero con la “Cuenta de Ahorro Cero Comisiones”, la cual ha demostrado que la banca es el lugar seguro donde las personas pueden confiar la administración de sus ahorros.

La “Cuenta de Ahorro Cero Comisiones” es un producto que no genera cobros por cuota de manejo, retiros en cajeros, oficinas y transferencias nacionales a otros bancos. En el 2018 se abrieron más de **35.000 cuentas cero** promedio mes, tanto en las sucursales del banco como digitalmente a través de la página web www.colpatria.com.

Paralelamente, desde el pilar de educación financiera, el Banco trabaja para estimular el ahorro entre los colombianos, es por esto que adicional a no generar cobros por la administración de la cuenta de ahorros, recibe las monedas de sus clientes, sin importar el valor a depositar.

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Para asegurar la mejor experiencia para el cliente, se tienen en cuenta factores como el sistema en el que se soportan las operaciones, el diseño de las soluciones hacia la movilidad (celular), la estrategia de marketing y ventas, la adopción digital y la integración de todos los canales del mercado.

Se busca que los procesos sean sencillos, que se reduzcan los costos estructurales, impulsar a nuestros clientes a utilizar los canales digitales, entregar nuevas tecnologías, tener la data y el análisis de la misma disponible para construir estrategias efectivas y que agreguen valor a nuestros clientes.

BANCA DIGITAL



PRODUCTOS DIGITALES

Nuestro CDT Digital “End to End” es una realidad, cerramos con 3.335 CDT’s por COP\$69.332MM. Adicionalmente, el mejoramiento del proceso de apertura de las cuentas de ahorro representó 110 mil nuevas cuentas totalmente digitales.

INVERSIÓN EN FINTECH

La Fábrica Digital en 2018 participó activamente en el ecosistema de innovación colombiano, siendo socio activo de la Asociación Colombia Fintech que reúne a las principales empresas financieras soportadas en tecnología del país y trabaja en pro de la regulación y la innovación. Se realizó la primera inversión en Zinobe, fintech enfocada en micro landing.



EDUCACIÓN FINANCIERA

Se llevaron a cabo diferentes charlas con el apoyo de nuestros voluntarios, previamente entrenados para impartir Educación Financiera. Apoyados en el material construido en alianza con la Fundación Alemana se espera abordar al mayor número posible de clientes a través de los voluntarios capacitados para tal fin.

7.254.784
personas

público impactado con las comunicaciones digitales.

750
personas

charlas financieras.

COMUNICACIÓN CON CLIENTES

Dentro de las campañas dirigidas a nuestros clientes, temas como el vishing (fraude en tarjeta de crédito a través de llamadas telefónicas), la actualización de datos anual, los derechos y las obligaciones y cómo invertir en bonos, hicieron parte de la oferta informativa de este año.

Dentro del marco de nuestro pilar estratégico de enfoque en el cliente y honrando nuestro propósito corporativo: "Todos nuestros clientes tienen derecho a estar mejor", continuamos realizando esfuerzos en el programa de educación financiera a través de acciones que le brindan a clientes y colaboradores, información valiosa para el buen uso de sus productos y la toma de decisiones financieras:

10.000 entregadas
membresías a la
fecha
Midatacredito.



Economía para el Éxito

Desde hace 3 años Scotiabank global, en alianza con la fundación Junior Achievement, desarrolla el programa "Economía para el Éxito" en los países de la región y Colombia. Esta iniciativa tiene como propósito integrar los conocimientos financieros con la construcción del proyecto de vida de jóvenes entre los 13 y 16 años, pertenecientes a noveno y décimo grado de instituciones educativas públicas de la ciudad de Bogotá.

1.091

Jóvenes recibieron educación financiera

9 instituciones, para un total de 156 horas de voluntariado.

En este mismo año se llevó a cabo el Innovation Camp, actividad que tiene como objetivo motivar a los estudiantes para que por medio del trabajo en equipo, planteen soluciones innovadoras a una problemática financiera cotidiana. El campamento de este año benefició a 208 jóvenes, con apoyo de nuestros voluntarios.

Mi día en Scotiabank Colpatría

50 niños y niñas, hijos de nuestros colaboradores fueron partícipes de esta jornada. Pasan un día en el lugar de trabajo de sus padres, reciben una charla de educación financiera, abren una cuenta de ahorros, entre otras actividades.



Educación financiera en comunidades

Programa de capacitación

"Mis Finanzas, mi responsabilidad"

Gracias a la alianza con Creditcapital se llevó a cabo el programa de capacitación en educación financiera, donde 64 colaboradores adquirieron conocimientos relacionados con finanzas personales. Adicionalmente, 10 de nuestros participantes recibieron asesoría personalizada con los expertos de Creditcapital. Como incentivo por haber participado en el programa, los colaboradores recibieron un diploma y una membresía a la plataforma de Midatacredito, una herramienta que les facilita llevar el control de sus finanzas.

Campaña masiva

"Finanzas saludables"

Periódicamente se publicó a través de muros y mailing, tips sobre finanzas personales con el #FinanzasSaludables. Esta campaña preventiva buscó sensibilizar a los empleados en temas como: ahorro, presupuesto, gastos, endeudamiento, inversión, etc.

Campaña

"Invierte en ti"

Durante el mes de noviembre como parte de la celebración del mes del ahorro, Scotiabank Canadá lideró esta campaña convocando a colaboradores de todos los países a pensar en un consejo de educación financiera para su comunidad y compartirlo a través de Workplace, la red social del Banco.

Boletín RSC

Mensualmente, desde el área de Responsabilidad Social Corporativa buscamos temas financieros de interés para nuestros colaboradores y son publicados por mail a nivel nacional. Algunos de estos temas son tomados del programa **Saber más, ser más**, promovido en conjunto con la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, Asobancaria en el marco del Comité de Educación Financiera de la asociación.



Educación
financiera para
colaboradores



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



Siendo conscientes de la importancia y relevancia de apoyar, desarrollar y potenciar habilidades para el liderazgo de la mujer se han llevado a cabo las siguientes actividades:

Sesgos inconscientes

A través de ILead (Instituto para el desarrollo del liderazgo) de Scotiabank global se llevó a cabo un taller para nuestros colaboradores, siendo el primer país receptor del curso en idioma español.

Adicionalmente, invitamos a responder el test sobre sesgo inconsciente que ofrece la Universidad de Harvard a toda la población del Banco.

Building Inclusive Leaders y Taking the stage

Como programas para catalizar diversidad e influencia en mujeres y hombres en liderazgo. Se incluyó como indicador dentro de las evaluaciones de desempeño un 8% de cobertura para líderes en avance para la mujer; además algunos de nuestros VP se convirtieron en sponsors, siendo parte activa de estas comunidades, cuyo propósito es desarrollar estrategias de inclusión.

Posición 23 en el ranking PAR

Encuesta entre compañías a nivel nacional que evalúa las mejores prácticas en torno a diversidad e inclusión. Fuimos reconocidos en la revista

AVANCE DE LA MUJER

31%

Nivel
Vicepresidencia

50%

Nivel
Directivo



“Gerente” por estas estrategias y participamos como conferencistas en foro de la Universidad Nacional para compartir lo que ha sido esta experiencia para la organización.

Día de la Mujer

Contamos con la participación de más de 289 mujeres líderes, en el marco de la celebración del Día Internacional de la Mujer, en nuestras charlas de Marca Personal y Mejores Prácticas implementadas en grandes compañías referentes del país.

Participación encuesta Aequales

Consultora empresarial en asuntos de equidad de género donde se sitúa a la organización en el puesto 29 de 131 empresas privadas que contestaron la encuesta.

Presidenta por un día

Con esta iniciativa se conmemora el Día Internacional de la Niña. En esta oportunidad, Ariana Batista proveniente de San José de Clemencia en el Departamento de Bolívar, realizó la función de ser Presidenta del Banco por un día. Esta iniciativa se alinea con los programas de inclusión del Banco, donde se promueve la inclusión de género, desde competencias y méritos, para que las mujeres tengan mayor participación en la alta dirección

SALUD Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES



Promover estilos de vida saludables, contribuir con la salud física y mental de los colaboradores para mejorar su calidad de vida y garantizar un ambiente de trabajo óptimo, es la prioridad de "Estar Bien", nuestro centro de bienestar.

Zona de lactancia
sala amiga de familia
lactante

Zona de fisioterapia
de seguridad y salud
en el trabajo

1 Consultorio
de psicología de
seguridad y salud
en el trabajo

4 Consultorios
de medicina
preventiva
y del trabajo

7.390
accesos

971 | Fisioterapia

962 | Lactancia

820 | Medicina
Prepagada

593 | Medicina
Laboral

185 | Psicología
Ocupacional

4.020

Visitas para
capacitación,
fitness laboral
dirigido, toma
de citologías,
masajes
relajantes,
entre otros.



Scotiabank Colpatria #ElMejorLugarParaTrabajar



Aplaosos 2.0

Impulsamos Aplaosos como la principal herramienta de reconocimiento en el Banco. Logramos que el 74% de nuestros colaboradores se activaran en la plataforma. Los líderes han sido los principales impulsores de Aplaosos 2.0 este año.

EN 2018
CON UN

74% de activación
de usuario en
la plataforma

La plataforma tuvo un 30% de actividad y un índice de reconocimiento del 43% por parte de los líderes.

#WIN

Lanzamos el programa #Winners en el que nuestro Presidente se reúne mensualmente con los colaboradores más reconocidos en la plataforma Aplaosos. Este es un espacio en el que los ganadores tienen la oportunidad de dar a conocer sus logros más importantes.

104 Colaboradores reconocidos como #Winners.

Best of the Best 2018

En el marco del programa Best Of The Best, desde casa matriz se reconocieron a 16 colaboradores en la ciudad de Punta Cana, República Dominicana, que por su excelente desempeño, pasión por lo que hacen y compromiso con la organización se posicionaron demostrando que son colaboradores de talla mundial.

Quinquenios

Reconocimos a quienes cumplieron quinquenios,

643 111
Bogotá Otras ciudades



Durante el año destinamos diferentes espacios de disfrute del tiempo libre con el objetivo de promover la integración entre equipos de trabajo y personas de todas las áreas de la organización. Una muestra de ello es la fiesta de fin de año, un evento que reunió a cerca de 6.147 colaboradores en Bogotá y 1.707 en ciudades .

AUXILIOS



Póliza exequial



Medicina prepagada



Natalidad



Póliza de vida



Educativo hijos



Educativo colaboradores



Becas posgrado



Funerario



Odontológico u oftalmológico

PERMISOS REMUNERADOS



Luto



Maternidad o paternidad



Cumpleaños



Matrimonio



Flexibilidad laboral



Grado

PAGOS EXTRALEGALES



Bonificación por antigüedad



Prima vacaciones



Prima extralegal anual

CRÉDITOS



Vehículo



Vivienda



Posgrado



Calamidad doméstica

OTROS



Descuentos en productos del Banco



Tarifas especiales en convenios

Beneficios

experiencias que trascienden

Un año de cambios muy positivos y de nuevos beneficios que conforman un portafolio más amplio y enfocado en dar lo mejor a nuestros colaboradores y su familia. Sin duda, un año de renovación y crecimiento para la organización

En el año
2018

10.294

Beneficios otorgados

4.500

Colaboradores



Prima extralegal



Permiso adicional



Póliza exequial



Auxilio cumpleaños



Salud, crédito de vehículo y de posgrado



Convenios



Horario flexible, home office

Estas fueron algunas de las mejoras y cambios que se destacan



CAPACITACIÓN

En su compromiso con el aprendizaje de los colaboradores, la organización enfocó sus esfuerzos durante 2018 en modernizar su inducción corporativa, dar respuesta a las necesidades que llegaron con la integración y garantizar el Business as Usual (BAU): **atención a la Red de Oficinas, la Ventana de Cumplimiento, el convenio SENA entre otros.**

POBLACIÓN IMPACTADA

2.302 Hombres 3.336 Mujeres

Inversión de COP \$1.067 MM

67 horas promedio por colaborador



CAMBIO CLIMÁTICO

Luchar contra el cambio climático es esencial para garantizar un futuro sostenible. Como Banco, podemos desempeñar un papel clave desde nuestras actividades principales de negocios. Al financiar soluciones sostenibles que respalden la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono, al establecer un precio interno para estas emisiones y tomar en cuenta los riesgos y oportunidades sobre el cambio climático en nuestras decisiones de inversión y crédito, estamos contribuyendo a construir los cimientos que nos sustentarán por muchas más décadas.

CAMBIO CLIMÁTICO

Como una de nuestras prioridades está la protección del medio ambiente y reducir o mitigar el impacto negativo que generan nuestras operaciones.

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Describe los principios que nuestra organización aplica en la gestión de asuntos que surgen de consideraciones ambientales. Esta es una parte integral de las políticas y procedimientos de la institución que articulan la estructura de control y gobierno interno del Banco.

La política medioambiental es el vehículo de la organización para materializar su compromiso y su contribución ante el cambio climático.

- 1^{er} Principio**
 Cumplir con las leyes y regulaciones ambientales además de estándares voluntarios e iniciativas adoptadas por el Banco.
- 2^{do} Principio**
 Contribuir con que la eficiencia operacional sea coherente con la reducción de los impactos ambientales y la promoción de acciones responsables.
- 3^{er} Principio**
 Incorporar criterios de evaluación y mitigación de riesgo ambiental en los procedimientos de gestión de riesgos.
- 4^{do} Principio**
 Contribuir al diálogo permanente con las partes interesadas, empleados, gobierno, organizaciones no gubernamentales y asociaciones industriales.
- 5^{to} Principio**
 Medir e informar públicamente sobre el desempeño ambiental del Banco al menos una vez al año.



Ecodato

Es publicado en Workplace, con el fin de dar tips a los colaboradores sobre temas relevantes de educación ambiental. **20 tips** fueron publicados durante este año.

Carrera verde

56 colaboradores corrieron esta importante competencia el día 18 de febrero, organizada por Fundación Natura y Grupo Argos en favor de la conservación y restauración de los bosques colombianos.

Siembra de árboles

156 árboles sembrados por 21 de nuestros colaboradores el pasado 29 de septiembre en la Reserva Encenillo en el municipio de Guasca en Cundinamarca.

Movilidad urbana sostenible

Como parte de la integración unimos fuerzas en el programa de movilidad. Llega una solución de transporte sostenible, colaborativo e incluyente que garantiza la optimización de ocupación en parqueaderos beneficiando la movilidad de los colaboradores de la organización. El programa mejora las condiciones de movilidad del 100% de los colaboradores de Scotiabank Colpatría reduciendo los altos tiempos de transporte, la inseguridad, la contaminación, el riesgo psicosocial externo, las extensas listas de espera por cupos de parqueaderos y el impacto en la huella de carbono. Buscamos establecer una estrategia de cultura digital, colaborativa y sostenible mediante la implementación de un plan de comunicación y operativo que integre diferentes medios de transporte generando soluciones en aspectos sociales, económicos y de medio ambiente.



Equivale a sembrar
21,42 hectáreas
de nogal
nativo



584 Empleados
beneficiados



Reducción en
tiempo
por desplazamiento
en viajes



Ahorro en facturación
parqueaderos
COP 1'422.000



245 kg
Toneladas
CO₂ evitadas



Ahorro en transporte
USD 11.000
para la comunidad

Celebramos el segundo aniversario del cicloparqueadero de la Torre Colpatría con diversas actividades y premios. Contamos en la actualidad con un promedio mensual de 1.796 entradas.



JUVENTUD

La prosperidad económica y social a largo plazo de nuestras comunidades depende de las generaciones futuras. Cuando a los jóvenes les va bien, las familias, las empresas y toda la sociedad en general quedan en buena posición para los próximos años. Con el apoyo adecuado, los niños pueden desarrollar su potencial y encaminarse hacia un futuro de éxito continuo que los beneficiará tanto a ellos como a sus familias y toda la comunidad. Es por ello que Scotiabank Colpatria invierte en una amplia gama de programas que desarrollan la confianza de los jóvenes, forjan su carácter y les brindan recursos con los que pueden construir mejores comunidades.

INVERSIÓN COMUNITARIA

Estamos comprometidos con brindar apoyo al crecimiento y prosperidad de nuestras comunidades, en especial de nuestros jóvenes. A través de acciones de voluntariado, educación financiera y donaciones dirigidas a la comunidad.



Donaciones

Educación Superior

Con el objetivo de apoyar la educación superior, anualmente se realizan donaciones económicas a instituciones educativas del país. En 2018 tuvimos 8 instituciones beneficiadas. Estos montos son destinados a becas para jóvenes de estratos 1 y 2 con el propósito de garantizar su acceso a educación de alta calidad.

Colegio de Estudios Superiores de Administración (Bogotá)	Universidad de los Andes (Bogotá)	Colegio Nueva Granada (Bogotá)	Fundación Universitaria Jorge Tadeo Lozano (Bogotá)
Universidad del Norte (Barranquilla)	\$1.250'000.000		
Universidad Nacional de Colombia			

Tejido Humano

Adicionalmente, se realizó una donación a la Fundación Tejido Humano la cual lidera y financia programas de generación de ingresos, capacitación, educación y acompañamiento psicosocial, dirigidos a ex miembros de la fuerza pública en situación de discapacidad, a sus familias,

viudas y huérfanos de la Nación. Estos programas también benefician a civiles afectados por minas antipersonales, ex secuestrados y personas desmovilizadas de grupos armados ilegales.

Fundación Tejido Humano **\$76'407.479**

¡Todos Unidos por Mocoa!

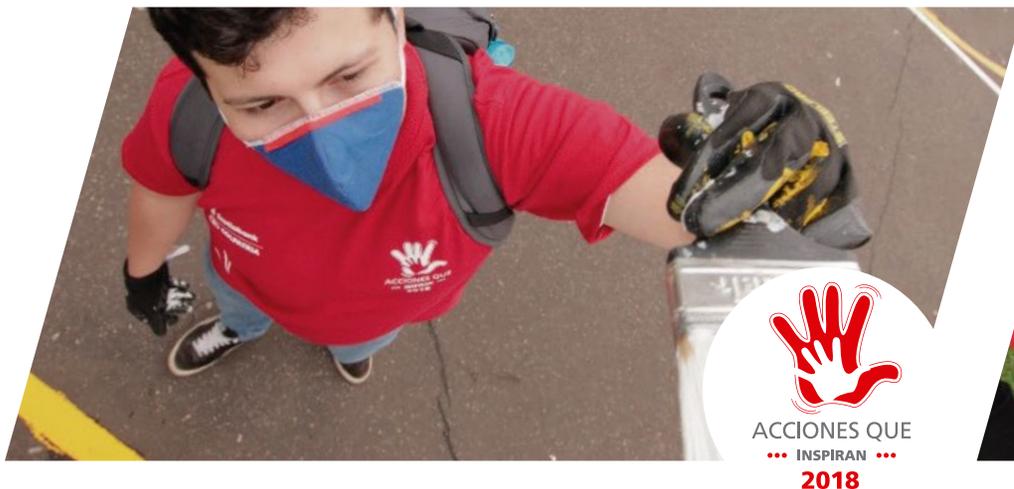
El día 28 de agosto en presencia del Padre Camilo Bernal Vicepresidente de la Corporación Minuto de Dios, de las autoridades indígenas y los 80 niños beneficiados, se inauguraron las dos aulas que Minuto de Dios construyó con el dinero que en la campaña de abril y mayo de 2017 se recolectó de los colaboradores de las unidades de negocio de Grupo Colpatria.

Los niños del resguardo Carmentzá Biya cuentan ahora con una infraestructura que les permitirá tomar sus clases desde jardín hasta quinto de primaria. De igual forma en una nueva campaña se recolectaron fondos para 80 kits escolares que el Banco de

Alimentos entregó a un muy bajo costo así como morrales y materiales para los niños de esta comunidad. Se contó con el apoyo de la aerolínea Satena que llevó sin costo este material hasta Mocoa para poder ser entregado a los niños.

Colaboradores COP\$66.257.775	Total Donaciones
Banco COP\$132.515.550	
	COP\$198.773.325

VOLUNTARIADO CORPORATIVO



Una iniciativa liderada por nuestro Banco, apoyada por casa matriz Scotiabank y ejecutada en alianza con United Way-Dividendo por Colombia. **"Acciones que Inspiran"** se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá el pasado **7 de Septiembre**, donde contribuimos con el mejoramiento de la infraestructura del colegio **Agustín Nieto Caballero**, a través de la restauración de sus instalaciones con el trabajo de nuestros voluntarios.

Pero nuestra labor, no solo se concentró en la ciudad de Bogotá, también abarcamos otras ciudades del país como Medellín, Barranquilla y Cali, donde voluntarios del Banco, padres de familia, docentes y niños, elaboraron herramientas pedagógicas para **niños y niñas** entre los 0 y 5 años de 4 Centros de Atención a la Primera Infancia, contribuyendo así al mejoramiento del desarrollo de sus habilidades motoras.

Gracias al apoyo y participación de **380 voluntarios** que invirtieron **2.280 horas** de su tiempo en favor del trabajo comunitario.

En esta edición, durante dos fines de semana, **91 voluntarios** de nuestro Banco donaron **637 horas** de su tiempo para acompañar a **1.159 jóvenes entre los 9 y 14 años** en situación de vulnerabilidad pertenecientes a diferentes fundaciones de la ciudad de Bogotá.

Los jóvenes que participaron en el Festival FútbolNet tuvieron la oportunidad de conocer a la superestrella del fútbol **José Edmilson Gomes de Moraes, exjugador del FC Barcelona (2004-2008)**, quien además nos acompañó en una jornada social en el **Barrio Los Laches**, una comunidad aledaña a la Torre Colpatria. Compartió su experiencia de vida y sus habilidades deportivas con **150 niños y niñas de esta comunidad**.

FútbolNet es un programa que dirige actualmente la Fundación FC Barcelona en más de 47 países, incorporando a más de 450.000 participantes. El objetivo del festival es que más de 1.000 niños y niñas de distintos países, prueben la metodología de FútbolNet y disfruten de una mañana divertida y diferente, donde se unen la transmisión de valores, la actividad física y la diversión.



Fundación Clan del Saber

Nuestros voluntarios llevaron a esta Fundación una tarde de enseñanzas y diversión. A través de una obra de teatro compartieron la importancia de los valores y la educación con 50 niños y niñas que reciben allí acompañamiento complementario extra escolar.

Cumpliendo un sueño en Navidad

Más de 500 regalos fueron donados por nuestros colaboradores en todo el país y entregados por 41 voluntarios a niños, niñas y adolescentes bajo cuidado de hogares adheridos al ICBF, nuestro aliado en este programa. En la ciudad de Bogotá cada uno de estos niños hizo llegar a nuestros colaboradores su deseo para esa Navidad y con su apoyo este deseo se hizo realidad.

VOLUNTARIOS

HORAS DONADAS

BENEFICIARIOS





- Banca digital
- Estrategia Cero
- Crédito Fácil Codensa
- Educación financiera

La pobreza se manifiesta de diversas formas, desde la exclusión social hasta la falta de participación en la toma de decisiones. Los bancos pueden ayudar a combatir la pobreza mediante el desarrollo de productos y servicios especializados para los grupos vulnerables, el respaldo a los jóvenes para convertirse en líderes en sus comunidades y la lucha contra el delito financiero.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



- Estar Bien
- Portafolio de beneficios
- Actividades de bienestar
- Reconocimientos

Garantizar una vida saludable en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible. Los bancos pueden respaldar la salud y el bienestar ayudando a que los empleados y sus familias lleven una vida equilibrada, respaldado por programas comunitarios sobre la salud física y mental, especialmente para los jóvenes.



- Donación a universidades para becas estratos 1 y 2
- Educación financiera en colegios

La educación de calidad proporciona los cimientos necesarios para un desarrollo sostenible. Cuando las personas tienen la información necesaria, pueden tomar mejores decisiones para ellas, sus familias y sus comunidades. Los bancos pueden aprovechar sus competencias principales en el área financiera para promover el conocimiento y la educación financiera, llegando a los clientes de forma directa o a través de asociaciones con instituciones académicas.



5. Igualdad de Género

El hecho de que las mujeres y niñas tengan acceso igualitario a la educación, un trabajo decente y representación en las decisiones políticas y económicas beneficia a las sociedades y a la humanidad. Los bancos pueden cumplir un rol directo al promover, de forma activa, una cultura inclusiva, eliminando las barreras para las mujeres en el lugar de trabajo y respaldando a aquellas empresas que defienden la igualdad de género con productos y servicios bancarios.

Programa Avance de la Mujer

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS) crean, de manera colectiva, una agenda para transformar al mundo mediante la eliminación de aquellas barreras que impiden el avance económico, social y ambiental para el 2030. Como banco internacional, nuestras actividades tienen la capacidad de conectar con los objetivos de desarrollo sostenible y tener un impacto. De los 17 ODS, identificamos seis objetivos donde podemos lograr los mayores avances.



8. Trabajo decente y crecimiento económico

El crecimiento económico sostenible necesita que las personas tengan trabajos de calidad que estimulen la economía sin dañar al medioambiente. Los bancos pueden respaldar el crecimiento económico a través de una mayor oferta de servicios financieros que puedan atraer inversiones productivas y preparando a sus empleados para una economía digital.

Generación de empleo de calidad

Financiación de proyectos de impacto nacional



13. Acción por el clima

El cambio climático afecta a todos los países del mundo. Los bancos pueden combatir el cambio climático mediante soluciones financieras para un futuro sostenible.

Programa de movilidad urbana sostenible

Política medioambiental

Lineamientos medioambientales de riesgo