

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y **SOSTENIBILIDAD**





En materia de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad el Banco focalizó sus esfuerzos y acciones en los siguientes aspectos: i) Desarrollo y bienestar de sus colaboradores, ii) Gestión medioambiental, iii) Apoyo a programas sociales dirigidos a sectores menos favorecidos y desarrollo de la región Sabana Norte; e iv) Innovación e inclusión financiera.

I. DESARROLLO Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Durante el periodo la estrategia de talento humano estuvo dirigida a promover el desarrollo y bienestar de los empleados, buscando elevar los índices de clima organizacional, estabilidad y felicidad de los colaboradores. Las iniciativas que se llevaron a cabo para lograrlo estuvieron encaminadas a apoyar el crecimiento personal y profesional mediante la creación del programa denominado “universidad corporativa UCBFA”, el otorgamiento de becas educativas y la construcción de alianzas estratégicas con instituciones educativas de primer orden, que facilitaron la formación de un buen número de colaboradores en programas de alto nivel que contribuyeron a su formación y desarrollo profesional.

Universidad Corporativa

A través de esta iniciativa se ampliaron los conocimientos de los colaboradores en aspectos relativos a los productos, servicios y operación del BANCO, se fortalecieron los pilares de servicio con el fin de mejorar la calidad de la atención a los clientes y consumidores financiero en general, se desarrollaron competencias específicas según los perfiles y funciones de los empleados, se adelantaron procesos de capacitación en aspectos normativos claves para el negocio, se diseñaron y llevaron a cabo programas de formación interna a través del modelo de escuelas, mediante las cuales se acompañó el ingreso de los nuevos empleados con el fin de facilitar la adaptación a la cultura del BANCO

y conocer los procesos relacionados con el cargo, en particular aquellos que tienen un contacto más directo con los clientes: asesores de venta y servicio telefónico, asesores de cobranza, asesores de servicio al cliente, entre otros.

Fue así como durante 2017 el BANCO capacitó en el marco de este Programa el 35% de la planta de personal en la formación de aspectos relacionados con el servicio al cliente, gestión de cobranza y venta telefónica.

Alineados con la cultura de servicio del BANCO, se fortaleció el conocimiento y la aplicación de los pilares sobre las que se basa la interacción con el consumidor financiero y los grupos de interés: Activa tu actitud de servicio, soluciona problemas con efectividad y recursividad, cumple con tus compromisos a tiempo y alcanza la meta propuesta.

Formación Profesional

Se establecieron alianzas estratégicas con diferentes entidades educativas de nivel técnico y superior como el INALDE de la Universidad de la Sabana y el SENA, cuyo propósito es ofrecer programas de formación para el desarrollo de habilidades y competencias gerenciales y técnicas de los equipos de dirección. Para estos efectos fueron destinados importantes recursos económicos que favorecieron a un buen número de colaboradores.



Graduación Escuela de Crédito - Dirección General



Escuela de Servicio - Dirección General



Beneficiarios Auxilio Educativo - Dirección General

Becas Educativas

Cerca del 14% del total de colaboradores han sido beneficiarios de becas educativas para pregrado y postgrado en diferentes carreras y programas afines con la actividad del BANCO, otorgadas a personas con resultados académicos sobresalientes en sus procesos de formación, buscando con ello promover la excelencia y la mejora continua como un atributo necesario para alcanzar los objetivos personales y profesionales. Este programa conllevó la inversión de recursos importantes en la formación y desarrollo de la gente.

Promoción y Bienestar

El BANCO está convencido que una forma de generar desarrollo y progreso para la sociedad, es contribuir en la formación y crecimiento de su gente. Para ello ha diseñado estrategias, acciones y objetivos concretos que permiten seleccionar los mejores talentos para cubrir las vacantes con personas de alto potencial, capaces de adquirir nuevas destrezas y asumir nuevas responsabilidades en beneficio

propio y del BANCO. Fue así como durante 2017 cerca del 20% de la planta de personal tuvo ascensos o movimientos que facilitaron la promoción interna y con ello la mejora de las condiciones laborales de los empleados.

Una forma de contribuir con el bienestar de la población es la de crear ambientes sanos y un ecosistema que favorezca el desarrollo de un entorno laboral sano

y feliz. Para ello el BANCO promueve e incentiva la práctica del deporte y otras actividades que buscan despertar en sus colaboradores el compromiso, el trabajo en equipo y el amor por la marca. En este sentido, se desarrollaron actividades deportivas, culturales y recreativas, con el propósito de generar espacios de integración entre los trabajadores de las diferentes áreas y profundizar la experiencia de vivir el BANCO a través del deporte y la lúdica.



Equipo de bolos – Bogotá



Equipo Torneo de Bolos Regional Antioquia



Equipo Torneo de Bolos Dirección General



Equipo Microfútbol masculino Cali



Torneo de Ping Pong Dirección General



Equipos finalistas microfútbol femenino Dirección General

II. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Hace dos años el Banco asumió el reto de trasladar la sede de la dirección general a las afueras ciudad, siguiendo las tendencias mundiales en donde las grandes organizaciones se ubican fuera de los centros urbanos, promoviendo el descongestionamiento y aportando a la movilidad y al medio ambiente. Hoy en día el Banco desarrolla su operación en una sede de más de 4.000 m² construidos, con modernas instalaciones, amplias zonas verdes y espacios para la recreación y la práctica del deporte. La sede fue diseñada con los mejores estándares y con el claro objetivo de tener un mejor lugar de trabajo, áreas amplias, con puestos de trabajo cómodos, luminosos, uniformes y sostenibles, siempre pensando en el bienestar de los empleados. Este cambio positivo se ha visto reflejado en una mejora en el clima laboral y consecuentemente en una consistente reducción en los índices de rotación de los trabajadores.

Otro de los objetivos del traslado de la sede principal fue el de reducir el impacto de la huella de carbono en algunas de las actividades que tiene implicación en la emisión de gases con efecto invernadero y que hoy el BANCO ha comenzado a medir.

En 2017 el Banco se adhirió a la iniciativa denominada Protocolo Verde, acuerdo que fue suscrito por el Gobierno Nacional y la Asociación Bancaria de Colombia en representación del sector financiero, con el fin de promover el desarrollo sostenible del país, trabajar por la preservación del medio ambiente

y el uso sostenible de los recursos naturales.

El acuerdo tiene como estrategias i) la generación de instrumentos que promueven el financiamiento del desarrollo con sostenibilidad a través de las facilidades de crédito y/o inversión, y programas que promuevan, el uso sostenible de los recursos naturales renovables, la protección del medio ambiente y la competitividad de los sectores productivos del país, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población; ii) Promover en los procesos internos de las entidades adheridas, el consumo sostenible de recursos naturales renovables o de bienes y servicios que de ellos se derivan; iii) Considerar en los análisis de riesgo de crédito e inversión, los impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados, teniendo como base el cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana

En línea con estas estrategias, el BANCO ha incorporado de tiempo atrás políticas y procedimientos que desde el proceso de análisis de riesgo crediticio, impiden el otorgamiento de crédito a ciertas actividades económicas consideradas lesivas para el medio ambiente o que tienen un impacto social negativo tales como: la producción o comercialización de madera y otros productos forestales, la pesca marítima, la producción o comercio de fibras de asbesto, la producción o comercio de sustancias reductoras de ozono, la producción o comercio

de material radioactivo, entre otros.

Esta política obedece a la tradición del BANCO de llevar a cabo su objetivo social y actividad económica de forma responsable y pensando en el bienestar de la población y de las futuras generaciones.

En lo atinente a la estrategia de promoción del consumo sostenible, el BANCO ha desarrollado iniciativas y acciones en distintos frentes que apuntan a ser una entidad ecoeficiente:

- Reducción de Impresiones y uso del papel

Desde 2016, en el marco de la “Estrategia Digital”, entendida como la transformación de algunos de sus servicios, productos y procesos internos en virtud de los cuales la interacción con el consumidor financiero, los empleados y otros actores se realiza a través de internet y canales no presenciales, el BANCO implementó y llevó a cabo acciones tendientes a reducir el uso de papel; fue así como entre 2016 y 2017 hubo una disminución del 23% en el consumo de este insumo en la Dirección General, no obstante el aumento en el número de operaciones y crecimiento del BANCO registrado en dicho periodo. En cuanto a impresiones, las estrategias y acciones puestas en marcha, conllevaron a una reducción significativa del consumo de impresiones en 2017 en la Dirección General del 57% entre enero y diciembre de 2017, mientras que en las oficinas la disminución fue del 35%.



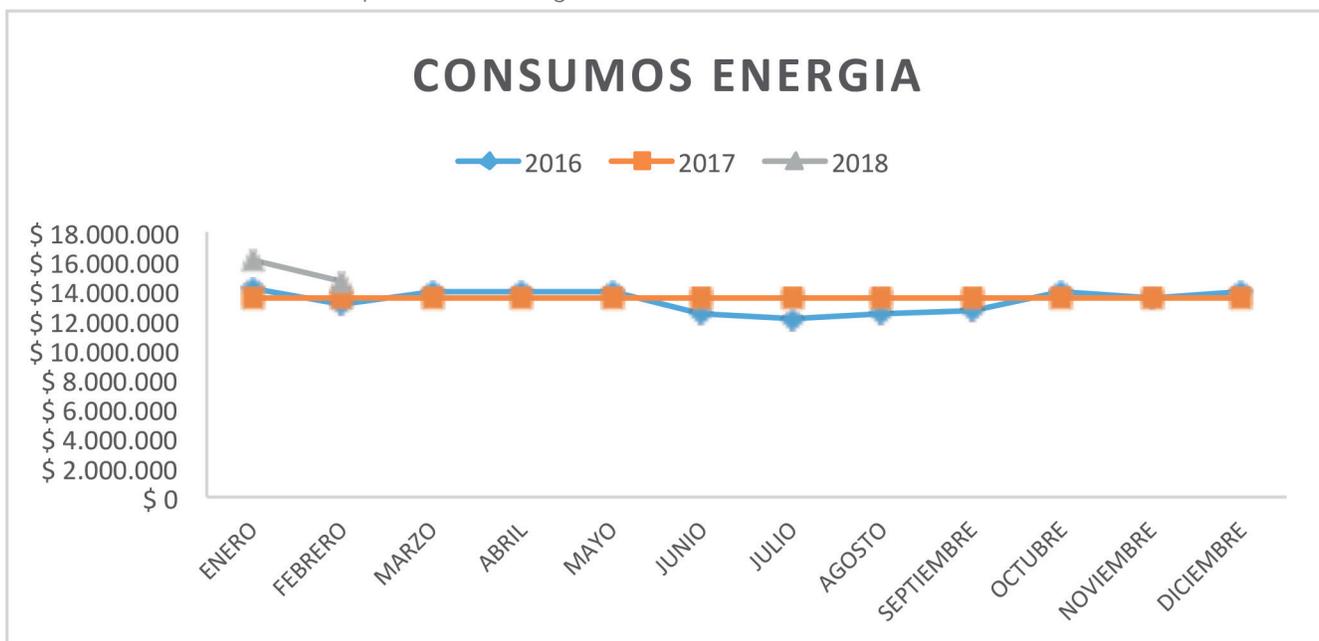
De otra parte, el Banco estableció como requisito esencial para la adquisición de papel, el que los proveedores cuenten con certificación forestal FSC en materia de cuidado de bosques y reforestación. Estas acciones están claramente enfocadas en reducir el impacto

ambiental en su actividad económica mediante la reducción de la huella de carbono.

- Ahorro de Energía

Durante el periodo se instalaron lámparas y bombillos ahorradores de energía en la Dirección General

del BANCO, lo que sumado a la instalación de sensores de luz en algunas zonas, conllevó a una disminución en el consumo de energía eléctrica del 13% en 2017, en comparación con los índices observados en 2016.



Dentro de la misma estrategia se han establecido mejoras en los procesos y la organización de la operación de la mensajería en la utilización de motocicletas y carros de las empresas proveedoras de este servicio. En efecto, el BANCO logró reducir el impacto de las emisiones de CO2, permitiendo que más transacciones se realicen a través de medios digitales; tal es el caso de la fábrica de Crédito donde las solicitudes de financiación se deciden

cien por ciento sobre imágenes, así como su desembolso, lo cual a su vez ha cambiado el modelo de la mensajería.

Mensajería Interna: En la mensajería interna se pasó de 11 a 5 mensajeros motorizados; en promedio una motocicleta genera 21.71 Kg de CO2 por día recorrido, esto es en el año 5210 kg, por lo que la reducción en este aspecto fue de 31.262 Kg en el 2017.

Mensajería Externa: Se pasó de hacer envíos diarios, mejorando los tiempos de desembolso de créditos mediante imágenes y realizar un solo recorrido semanal a las vitrinas de los concesionarios; esto significó una reducción semanal de 529 visitas. En una distancia promedio de 5 Km en cada punto por ciudad se estima una reducción de CO2 de aproximadamente 1.2 toneladas/año.

III. APOYO A PROGRAMAS SOCIALES DIRIGIDOS A SECTORES MENOS FAVORECIDOS Y DESARROLLO DE LA REGIÓN SABANA NORTE

El Banco participó en proyectos de formación integral a población vulnerable a través de la fundación Colombia Emprendedora. A esta iniciativa se sumaron algunos líderes de diferentes áreas, que gracias a su conocimiento y experiencia, asumieron el reto de ser voluntarios de los programas “Mujeres Emprendedoras” e “Insólito”, este último dirigido a estudiantes de últimos años de colegio, a quienes se formó durante varias semanas en temas financieros y de seguros, contribuyendo de esta forma al proceso de educación financiera de más de 150 niños colombianos.

De igual forma Finandina participó activamente como miembro de la Asociación de Empresarios de la Sabana, buscando sinergias y alianzas que permitan fomentar la competitividad, sostenibilidad y progreso de la región.

Banco Finandina Marca empleadora en la Región Sabana Norte

La política de empleo del BANCO promueve la contratación del personal de la región Sabana Norte, buscando con ello la creación de más empleos formales en las zonas rurales de esta región. Consciente

de la oportunidad que el traslado de su sede hacia una zona rural le brinda para la generación de desarrollo y contribución al bienestar social de la población habitante de la zona de influencia, en particular de los municipios de Chía, Cajicá, Zipaquirá, Tocancipá, Sopo, entre otros, el BANCO ha implementado estrategias y acciones dirigidas a contratar personas de estos municipios, tales como ferias de empleo, convocatorias públicas, alianzas y convenios con universidades y asociaciones de la región, todo lo cual ha dado frutos importantes.





Es así como luego de dos años de operación en la región, se ha logrado que el 76% de la planta de personal de la sede principal del BANCO reside en la zona Sabana Norte, así como en la parte norte de Bogotá, lo que ha generado una considerable reducción en los desplazamientos de los empleados desde sus lugares de habitación hasta la sede del BANCO, contribuyendo a la descongestión de la ciudad de Bogotá y por ende al cuidado del medio ambiente, hecho que ha dado lugar a una reducción sustancial de su huella de carbono.

IV. INNOVACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

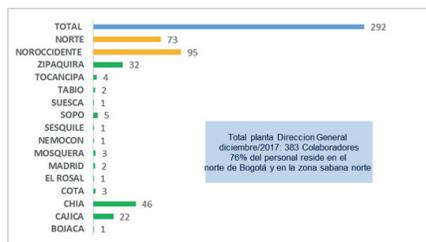
Durante el año 2017 Finandina lanzó al mercado “Prestadigital”, un producto de financiación de libre inversión dirigido a clientes del BANCO, cuyo trámite es totalmente remoto, en buena medida digital y dentro del cual la firma del pagaré y demás instrumentos se hace a través de mecanismos de firma electrónica.

de \$12.210 millones y se espera que en 2018 los desembolsos asciendan a \$18.000 millones por este canal.

De igual forma, en 2017 fueron desembolsados recursos de financiación por \$32.790 millones, destinados a la adquisición de bienes de uso productivo, beneficiando con ello a miles de pequeños empresarios que requieren de un medio de transporte para movilizar sus productos, o para prestar el servicio de transporte a terceros que lo necesitan. Con esta línea de financiación, el Banco aporta al desarrollo del sector microempresario, al bienestar y progreso del país.

Este proyecto facilita la vida de los clientes en la medida en que reduce los desplazamientos, ofrece seguridad en las transacciones, reduce el uso del papel, y promueve la innovación y el uso de las nuevas tecnologías, lo que constituye una contribución importante al medio ambiente y la innovación.

A través de este producto se han colocado 772 operaciones por valor



Distribución número de empleados de la DG distribuidos por municipio

