

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015-2016

BANCÓLDEX

María Lorena Gutiérrez Botero
Ministra de Comercio, Industria y Turismo

Mario Suárez Melo
Presidente de Bancóldex

COORDINACIÓN
José Alberto Garzón Gaitán
Vicepresidente Jurídico - Secretario General

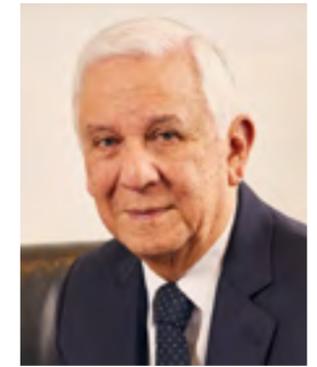
CONSULTOR EXTERNO:
Lavola Sucursal Colombia

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN
John Alexander Corredor Nivia

CONTENIDO

<p>P 05</p> <p>01</p>  <p>BANCÓLDEX, SOCIO DE LOS EMPRESARIOS QUE SE ATREVEN A CRECER</p>	<p>02</p> <p>P 23</p> <p>QUEREMOS VERTE CRECER DE FORMA RÁPIDA, RENTABLE Y SOSTENIDA</p> 	<p>P 29</p> <p>03</p>  <p>BANCO RENTABLE Y TRANSPARENTE</p>	<p>04</p> <p>P 36</p> <p>PROGRAMAS ESPECIALES</p> 	<p>P 46</p> <p>05</p>  <p>BANCÓLDEX: MODELO EN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA</p>	<p>06</p> <p>P 54</p> <p>BANCO MÁS CERCANO A LA COMUNIDAD</p> 	<p>P 64</p> <p>07</p>  <p>BANCO RESPONSABLE CON SUS TRABAJADORES</p>	<p>08</p> <p>P 72</p> <p>GESTIÓN AMBIENTAL, RESPONSABLES CON EL CONSUMO DE RECURSOS</p> 	<p>P 76</p> <p>09</p>  <p>PROVEEDORES</p>	<p>10</p> <p>P 78</p> <p>SOBRE EL PRESENTE INFORME</p> 
---	---	--	--	---	--	--	--	---	---

CARTA DEL PRESIDENTE



MARIO SUAREZ MELO
Presidente

E

n 2015, Bancóldex adoptó una nueva estrategia corporativa, determinada por una mayor cercanía con los empresarios colombianos que son su razón de ser, e igualmente por su enfoque orientado al crecimiento empresarial. Esta nueva directriz implicó ajustes relevantes en su estructura, productos y relacionamiento con sus filiales, Fiducóldex y Leasing Bancóldex (hoy, Arco Grupo Bancóldex Compañía de Financiamiento). En este entendido, y previendo que la forma de reportar la gestión ambiental, social y económica bajo la metodología del Global Reporting Initiative - GRI- implicaría ajustes en los años 2015 (adopción de la estrategia) y 2016 (período de implementación inicial), se adoptó la decisión de presentar una memoria integrada de los años 2015 y 2016.

Así las cosas, Bancóldex se complace en presentar su memoria de sostenibilidad 2015/2016, bajo la metodología GRI 4.0, en la cual, además de los resultados que caracterizan a esta entidad como banco de desarrollo, se destaca la ejecución de proyectos estratégicos enfocados en el fortalecimiento del gobierno corporativo, en la alineación de Bancóldex con sus filiales, el diseño de nuevos productos y la movilización de su talento humano para la transformación.

A partir de la gestión del año 2017, que se reportará en 2018, el Banco retornará a la metodología de memoria anual de sostenibilidad.

01

**BANCÓLDEX,
SOCIO DE LOS
EMPRESARIOS
QUE SE ATREVEN
A CRECER**

BANCOLDEX



GRUPO BANCOLDEX

Bancóldex, promueve
el desarrollo empresarial

SOBRE
BANCÓLDEX

G4-3

G4-7

S

omos el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancoldex, sociedad creada por el artículo 21 de la Ley 7 de 1991, colombiana, de economía mixta no asimilada a empresas industriales y comerciales del Estado y adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Bancóldex está organizado como establecimiento bancario, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, para la financiación de la comunidad empresarial colombiana, actuamos como un banco de segundo piso, esto quiere decir, que los interesados en acceder a los recursos de Bancóldex deberán hacerlo a través de intermediarios financieros como bancos, corporaciones financieras, cooperativas financieras y compañías de financiamiento comercial, así como, y sólo para microempresas, a través de ONG's financieras, cooperativas con actividad de ahorro y crédito, fondos de empleados y cajas de compensación.

Como banco de desarrollo, estamos orientados al crecimiento empresarial en Colombia, apalancando compañías de todos los tamaños (micro, pequeñas, medianas y grandes), de todos los sectores y de todas las regiones de Colombia indistintamente de su tiempo de existencia, ya sean pertenecientes a la cadena exportadora o del mercado nacional, con servicios de conocimiento e instrumentos financieros.

Adicionalmente, en 2015 y 2016 actuamos como administradores de los Programas Especiales, Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial, Programa de Transformación Productiva y el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades.



ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

La composición accionaria de Bancóldex es la siguiente:

1.062.556.872
ACCIONES

● **91,87%**
Nación - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
de acciones: 976.143.335
Tipo de acciones: A

● **7,85%**
Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público
de acciones: 83.420.180
Tipo de acciones: A

● **0,28%**
Particulares
de acciones: 2.080.683
Tipo de acciones: B
Acciones Ordinarias

de acciones: 912.674
Tipo de acciones: C
Acciones Privilegiadas

Comité de gestión financiera del Sistema Nacional de Cambio Climático - SISCLIMA, enfocado en coordinar y articular las acciones y medidas para la reducción de las emisiones de los gases de efecto invernadero y adaptación al cambio climático, en el cual, actuamos como miembro del Comité de Gestión Financiera.



BANCÓLDEX SE PROPONE SER EL INSTRUMENTO DEL GOBIERNO NACIONAL QUE CATALICE EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DEL PAÍS

G4-5

El Banco cuenta con su sede principal en la ciudad de Bogotá, oficinas ubicadas en Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga, y presencia comercial en: Manizales, Armenia, San Andrés, Pasto, Neiva, Ibagué, Villavicencio y Tunja.

Adicionalmente, Bancóldex hace presencia a través de sus dos filiales, Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. - Fiducoldex, con una participación del 89,17%, y Leasing Bancóldex S.A., con una participación de 86,55%

EL PROPÓSITO

NUESTRA NUEVA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

G4-13 G4-DMA

El propósito de Bancóldex es convertirse en el instrumento del Gobierno nacional que cataliza el crecimiento empresarial en el país, para lo cual nos hemos trazado una estrategia de largo alcance con la que buscamos acercarnos más a los empresarios, entender sus necesidades y circunstancias de crecimiento, para así entregarles una oferta integral de productos y servicios financieros y no financieros que contribuyan a que las empresas tengan crecimientos sostenidos de doble dígito. Así mismo, buscamos dinamizar los ecosistemas empresariales para detonar crecimiento en las regiones.

Es así que, a partir de la configuración del propósito indicado anteriormente, en 2015, lanzamos nuestra nueva orientación estratégica, dirigida a potenciar empresarios visionarios, enfocados, capaces de liderar las transformaciones; con la cual buscamos generar mayor impacto, ser una Entidad más cercana a los empresarios y de mayor relevancia para el país.

Nuestra nueva estrategia corporativa confirmó la importancia de contar en Colombia con un vehículo del Gobierno nacional, focalizado en el crecimiento empresarial. Lo anterior fue avalado por diagnósticos previos realizados en el Banco, que sugirieron la necesidad de contar con un banco de desarrollo moderno con productos que genera mayor impacto en los empresarios permitiendo que la industria contribuya de forma más decidida en el PIB de Colombia.

Para desarrollar la estrategia, identificamos las palancas de crecimiento empresarial más importantes y, en función de ellas, configuramos unas unidades de negocio para atender las diferentes circunstancias de crecimiento de las empresas en el país, ofreciendo herramientas financieras y no financieras complementarias al crédito, sin importar su sector, su tamaño e inclusive su tiempo de constitución.



**UNA NUEVA
ESTRATEGIA
PARA SER
UNA ENTIDAD
MÁS CERCANA
A LOS
EMPRESARIOS**

Las unidades de negocio definidas con la nueva estrategia permiten atender diferentes segmentos empresariales así:

Escalamiento Empresarial:

para apoyar empresas con vocación doméstica que crecen a doble dígito o tienen la posibilidad de hacerlo y que se consolidan en el mercado nacional.

2016

\$1.410.000

Millones de pesos desembolsados, de los cuales el 72% se destinó a la financiación de las pymes

2015

\$1.200.000

Millones de pesos desembolsados en condiciones favorables para modernización empresarial, beneficiando a 4.652 empresas.

Expansión Internacional:

para apoyar la internacionalización de las empresas, que han tomado la decisión de establecer posición propia en el exterior.

Dirigidos a empresas con posición propia en el exterior o que están desarrollando su plan de expansión internacional

2015

\$265.166

millones de pesos desembolsados a 53 empresas

2016

\$540.000

millones de pesos en créditos otorgados a 78 empresas

Inserción Productiva e Inclusión Financiera:

para apoyar microempresas con grandes desafíos en productividad y facilitarles el acceso a productos financieros y no financieros.

Créditos dirigidos a microempresas

2016

\$631.000

millones de pesos

Flujos Globales:

para apoyar a las empresas altamente exportadoras como multinacionales y multilaterales y la llegada al país de Inversión Extranjera Directa- IED.

2015

848.894

millones de pesos

2016

\$1.310.000

billones de pesos desembolsados a 725

Desembolsos a empresas exportadoras de bienes y servicios, no tradicionales, importadores de tecnología, de bienes de capital y/o compañías extranjeras que invierten en Colombia

Inversión y Transformación:

Busca apoyar, a través de la inversión en Fondos de Capital Privado y Fondos de Capital Emprendedor (PE/VC), la reconversión y reconfiguración de empresas con la llegada de capital inteligente y acompañar con productos financieros alternativos al crédito (equity) el crecimiento de empresas en distintas etapas de maduración. Lo anterior, facilita el acceso de las empresas al mercado de Capitales y promueve la industria de Fondos de capital en el país.

2015

\$119.839

millones de pesos en compromisos de inversión en fondos de capital privado y emprendedor

2016

8 FONDOS

de PE/VC identificados, interesados en invertir en Colombia, los cuales cumplieron con la política de inversión de Bancoldex Capital e ingresaron a la etapa de evaluación

Crecimiento Extraordinario:

para apoyar a las empresas en etapa temprana y start-ups, que crecen significativamente por encima del promedio de su industria, jalonadas por la innovación.

2015

\$51.012

millones de pesos

2016

\$12.000

millones de pesos

Financiamos a empresas jóvenes con alto potencial de crecimiento y emprendimiento, fomentando la innovación

Ecosistemas Dinámicos:

para fortalecer las organizaciones que apoyan el desarrollo empresarial a nivel regional y ofrecer servicios no financieros para el sector empresarial tales como programas de consultoría, información de interés para los empresarios en las regiones y estructuración de proyectos.

DATLAS

Lanzamiento oficial del Atlas de Complejidad Económica de Colombia - DATLAS, herramienta liderada por el equipo de Bancoldex con la orientación de la Universidad de Harvard que identifica oportunidades de sofisticación del aparato productivo.

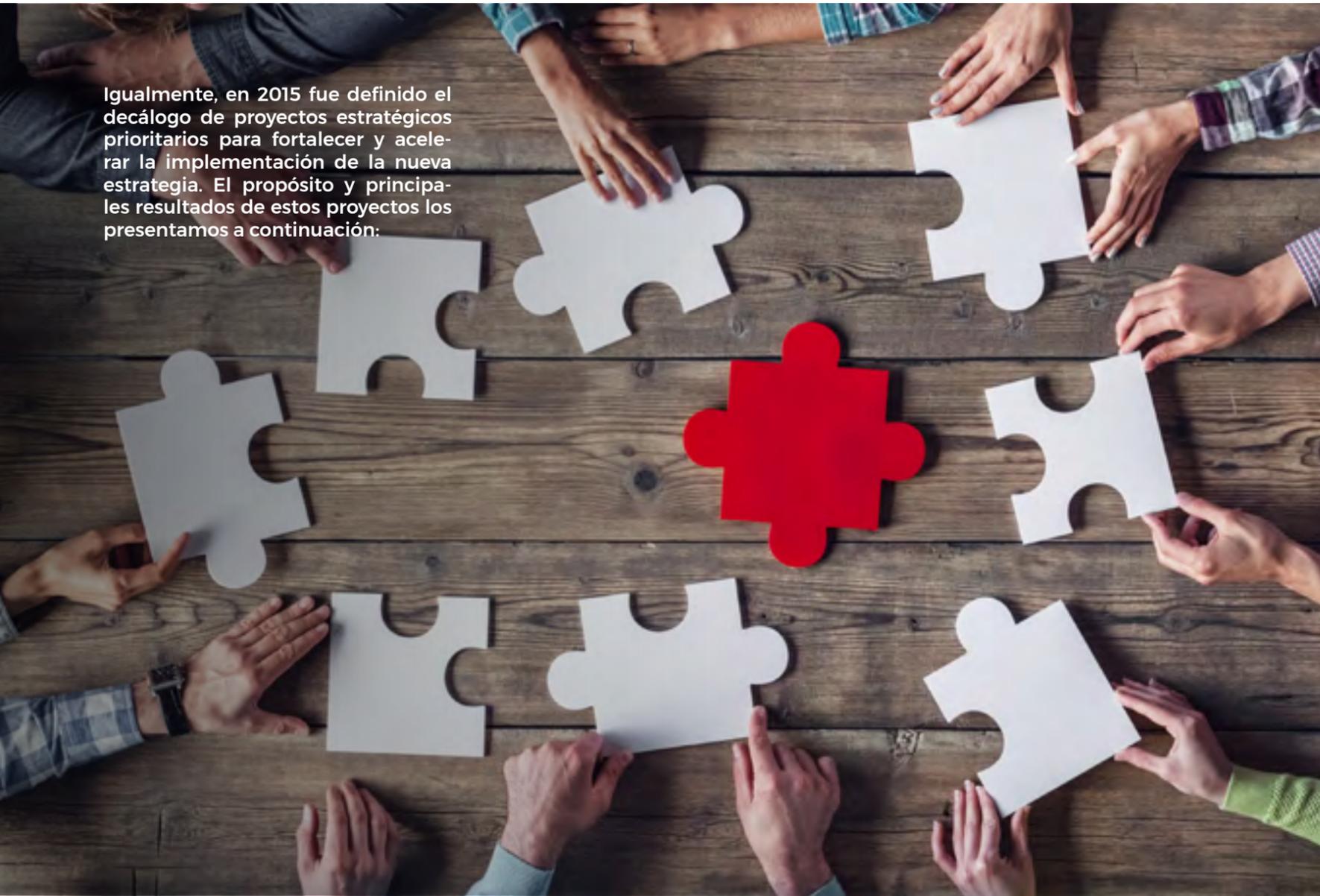
PROGRAMA EXCELENCIA EXPORTADORA 3E

Lanzamiento y ejecución de la tercera Ola del Programa Excelencia Exportadora 3E, que beneficiará a 39 empresas no mineroenergéticas.

DIEZ PROYECTOS ESTRATÉGICOS PARA EL FUTURO DE BANCÓLDEX

G4-9 G4-DMA

Igualmente, en 2015 fue definido el decálogo de proyectos estratégicos prioritarios para fortalecer y acelerar la implementación de la nueva estrategia. El propósito y principales resultados de estos proyectos los presentamos a continuación:



01

VALORACIÓN DE BANCÓLDEX

Con el propósito de contar con la información necesaria que le permita al Banco en un futuro, involucrar a potenciales socios estratégicos para cumplir con las metas propuestas en la estrategia, en julio de 2015 se contrató a una banca de inversión con el fin de que realizara la valoración de Bancóldex.

A finales de 2015, fueron presentados los resultados obtenidos en la valoración del Banco y se encontró viable, pertinente y oportuno que el Banco iniciara la búsqueda de socios estratégicos, lo cual contribuye a que el Banco genere mayor impacto en los empresarios y pueda alcanzar los objetivos trazados en la nueva estrategia que como Banco de Desarrollo nos hemos trazado.



02

CAPITALIZACIÓN BANCÓLDEX

De acuerdo con las recomendaciones obtenidas en el proceso de valoración del Banco y con el fin de implementar la nueva estrategia del Banco y cumplir con algunos de los objetivos definidos para tener mayor impacto en los empresarios colombianos que se atreven a crecer, en el año 2016 el Banco inició la misión de buscar entidades, especialmente multilaterales, que se interesan en invertir en Bancóldex.

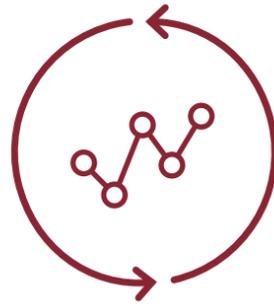


03

GOBIERNO CORPORATIVO

En nuestra redefinición estratégica, encontramos que para contar con un socio estratégico y convertirnos en una Entidad más cercana a los empresarios, era necesario fortalecer el Gobierno Corporativo del Banco. Para esto, en 2015 la *International Finance Corporation* – IFC del Banco Mundial, realizó un diagnóstico a Bancóldex en materia de Gobierno Corporativo y sugirió 45 recomendaciones.

Durante 2016, logramos la implementación de 24 recomendaciones y en el 2017 continuaremos con la implementación de las 21 medidas restantes orientadas al fortalecimiento del gobierno corporativo del Banco.



04

ALINEACIÓN BÁNCOLDEX Y FILIALES

El Banco planteó la necesidad de llevar a cabo un proyecto con el objetivo de rediseñar e implementar un nuevo modelo de operación y estructura organizacional que soporte la nueva estrategia corporativa de Bancóldex y sus filiales y el modelo de negocio definido, permitiendo de esta manera capturar beneficios en eficiencia y efectividad para las tres entidades.

Para ello en julio de 2016, contratamos una consultoría para desarrollar la etapa de diseño del proyecto que tuvo como resultado la finalización del diagnóstico del modelo de operación y de la estructura organizacional, así mismo se avanzó en el diseño del nuevo modelo de operación, basado en procesos, flexible para responder a las necesidades estratégicas de las tres entidades, con enfoque hacia el cliente, respetándose la naturaleza jurídica del negocio, no delegación de profesionalidad y optimización del gasto.



05

VEHÍCULO DE INSERCIÓN PRODUCTIVA E INCLUSIÓN FINANCIERA

Con el objetivo de atender de forma diferenciada a las micro y pequeñas empresas con grandes desafíos en productividad y de contribuir a su inserción en el sector productivo, nos propusimos estructurar un vehículo especializado, enfocado en inserción productiva e inclusión financiera para este segmento. Este vehículo nos permitirá atraer nuevos jugadores, desarrollar incentivos para escalar soluciones innovadoras, ofrecer financiación bajo el esquema de descuento, y crear redes sostenibles de negocio, para así dinamizar y densificar los ecosistemas de inclusión financiera e inserción productiva en el país.

Durante el 2016, lideramos el proyecto de estructuración de la estrategia del vehículo, con la colaboración de todas las áreas del Banco involucradas en este importante desafío. Finalizando el 2016, elegimos a un equipo consultor para que durante el año 2017 acompañe al Banco en el diseño del vehículo de inserción productiva e inclusión financiera.

G4-4 G4-EC8



06

DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS

Para responder a la nueva estrategia corporativa y competitiva del Banco, durante el año 2016, concentramos los esfuerzos en el diseño y estructuración de nuevos productos y servicios en nuestro portafolio, que permitan atender las necesidades de las empresas en sus diferentes etapas de crecimiento. Dentro de los productos desarrollados se encuentran:

- Esquema para vincular nuevos intermediarios orientados al "Crédito Emprendedor",
- Estructuración interna del proceso de "Crédito Directo a Empresas",
- Activación del portafolio completo de Bancóldex con Intermediarios Financieros del Exterior,

- Estructuración del programa de entrenamiento "Gestión de Negocios de Inversión" dirigido a nuestra fuerza comercial,
- Incorporación de programas de acompañamiento empresarial a los convenios de crédito,
- Producto de descuento "Liquidex Plus", orientado a la generación de liquidez de los proveedores de grandes compradoras y,
- Programa de acompañamiento para la identificación y estructuración de proyectos.

G4-4



07

G4-4 G4-EC8

FONDO DE FONDOS

En respuesta a la estrategia planteada en el Banco y continuando con el propósito de ofrecer instrumentos que faciliten el acceso a capital de empresas, así como al desarrollo de la industria de fondos de capital privado y emprendedor en el país; contamos con el apoyo de un consultor técnico para la estructuración de un Fondo de Fondos que permita potenciar los alcances del actual programa inversiones -Bancóldex Capital-.

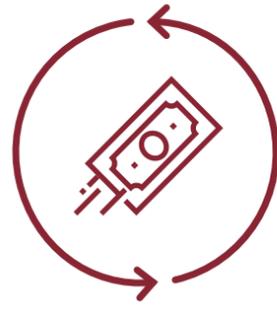


08

G4-4

MOVILIZACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN

Durante 2015, con la implementación de la nueva estrategia, identificamos la necesidad de poner en marcha el diseño e implementación de un plan para activar la movilización alrededor de la transformación del Banco. Este plan se ha enfocado en la participación de todos los colaboradores, empoderándolos y dándoles conocimientos y herramientas para construir un liderazgo colectivo en la organización.



09

G4-4

CUENTA DE AHORROS INSTITUCIONAL

El proyecto Cuenta de Ahorros, nació como una alternativa para diversificar las fuentes de fondeo del Banco y así contribuir a mejorar el margen en pesos. El producto Cuenta de Ahorros, está diseñado para atender a instituciones como entidades del Estado, Fondos de Pensiones, entre otros, con el fin que depositen sus excedentes de liquidez y obtengan una rentabilidad por ello.

Durante el año 2015 y 2016, avanzamos en la estructuración de este producto.



10

DESINVERSIÓN EN SEGUREXPO

Este proyecto nació con el objetivo de estructurar la venta de las acciones de Segurexpo, compañía de seguros, en la que Bancóldex tiene el 49% de participación accionaria.

CONTINUAMOS CON EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA CORPORATIVA ENFOCÁNDONOS EN EL DESARROLLO DEL DECÁLOGO DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS PRIORITARIOS PARA LLEVAR A CABO LAS INICIATIVAS DESCRITAS ANTERIORMENTE, CON EL FIN DE FORTALECER AL BANCO EN VARIOS FRENTES, Y CONVERTIRNOS EN UNA ENTIDAD SÓLIDA, MÁS EFICIENTE Y CON MAYOR ALINEACIÓN CON NUESTRAS FILIALES.

ALIANZAS CLAVE PARA EL CRECIMIENTO DE LOS ECOSISTEMAS REGIONALES

PRODUCTOS NO FINANCIEROS DEL BANCO



Con el fin de entender las dinámicas empresariales en las regiones y contribuir en su sofisticación, densificación y activar el crecimiento empresarial, hemos fortalecido la red de aliados estratégicos en las regiones con organizaciones que fomentan la competitividad empresarial. Para ello, desarrollamos una agenda en diez regiones que concentran más de 80% del tejido empresarial del país, lo que nos permitió establecer las necesidades regionales empresariales y elaborar un plan de trabajo conjunto para cada una de esas regiones. En este marco, suscribimos varios convenios de cooperación interinstitucional con cámaras de comercio, universidades, entidades de cooperación internacional y entidades gubernamentales.



MILES DE EMPRESARIOS DE TODO EL PAÍS SE BENEFICIAN DE NUESTROS PRODUCTOS NO FINANCIEROS



(*) 46 convenios firmados con 22 aliados en los tres años

(**) En los años 2014 y 2015 se desarrollan seminarios, talleres, cursos virtuales y videoconferencias. En el año 2016 se implementa la nueva estrategia del Banco con productos no financieros en Consultoría y Formación, Inteligencia y Estructuración de proyectos.

El porcentaje de participación se calculó teniendo en cuenta el número de aliados con convenio (No incluye beneficiarios)



G4-4

Esta iniciativa nos permitió desarrollar nuevos productos no financieros que le brindaron a entidades y empresas acceso a conocimiento de valor para la toma de decisiones estratégicas, acompañamiento para la conceptualización y estructuración de proyectos empresariales que impulsen su crecimiento, y programas de fortalecimiento a través de intervenciones estratégicas y del desarrollo de capacidades gerenciales.

Estas alianzas permitieron ofrecer, entre otros, los siguientes productos no financieros a los empresarios:

Datlas Colombia

En abril de 2016 realizamos el lanzamiento oficial del Atlas de Complejidad Económica de Colombia- DATLAS, herramienta pública que le permite a las empresas, regiones y sectores, explorar posibilidades de sofisticación y diversificación de productos, sectores y mercados. A partir de allí efectuamos su socialización, mediante cincuenta talleres sobre el uso y aplicaciones de la herramienta en 12 regiones: Antioquia, Valle, Atlántico, Bolívar, Magdalena, Risaralda, Caldas, Huila, Cauca, Quindío, Santander y Bogotá.

En estas jornadas participaron empresarios, universidades, representantes de Cámaras de Comercio y de organizaciones que fomentan el crecimiento empresarial en los diferentes territorios. Adicionalmente, se desarrollaron treinta y dos perfiles departamentales con la información generada por la herramienta, con el propósito de propiciar su consulta y análisis en todas las regiones del país.

G4-4

Intervención estratégica individualizada para apropiar conocimientos y adoptar buenas prácticas

Realizamos actividades de formación y capacitación empresarial con el fin de lograr un mayor impacto en las organizaciones. Para tal efecto, desarrollamos un modelo de intervención estratégica que incluye un diagnóstico de la situación de la empresa y , recomendaciones de expertos para mejorar el desempeño y un acompañamiento en la implementación de tales recomendaciones.

G4-4

Programa Empresas de Excelencia Exportadora - 3E

En acompañamiento individual o consultoría, el Programa Empresas de Excelencia Exportadora - 3E, es una de las iniciativas más exitosas que hemos desarrollado, a través de un esquema de alianza entre el sector público, el sector privado y la academia, que tiene por objetivo que las empresas beneficiarias construyan, mejoren, innoven y/o revigoricen sus Modelos de Negocio Exportador.

Durante el año 2015 y con la cofinanciación de CAF se llevó a cabo la Ola II del Programa 3E, con el concurso de cámaras de comercio, gremios y academia, beneficiando a 13 empresas de 4 regiones del país.

Gracias a los logros registrados y a la potencial escalabilidad del programa, en el 2016 se generó una alianza estratégica integrada por Bancóldex, el Ministerio de Comercio Industria y Comercio, iNNpulsa Colombia y CAF y demás aliados regionales y locales, para desarrollar la Ola III del Programa, en la cual se intervinieron 38 empresas exportadoras no minero-energéticas pertenecientes a 10 regiones del país, seleccionadas bajo una convocatoria abierta, cuyo valor de sus exportaciones ascienden a 2.065 millones de dólares.

G4-4

Programa Integral de Intervención Estratégica - PIIE

Nuestro programa integral de intervención estratégica - PIIE, reúne las mejores prácticas de la capacitación y consultoría. Con el apoyo de expertos en temas de estrategia competitiva, gobernanza y estructuración financiera, para que los empresarios realicen un autodiagnóstico sobre su propia empresa en comparación con las mejores prácticas sobre el tema, y de esta manera aprendan herramientas y conceptos que les permitan establecer un plan de mejora.

G4-16

Durante el 2016, se efectuaron 9 PIIE's, en asocio con las Cámaras de Comercio de Manizales, Pereira, Cali, Dosquebradas, Ibagué, Santa Marta, Cartagena, Bucaramanga y Aburrá Sur. En esta actividad no financiera asistieron cerca de 130 compañías con más de 300 directivos. Con el fin de optimizar los recursos, estas actividades las realizamos bajo esquemas de costo compartido con las Cámaras de Comercio aliadas.

G4-4

Conceptualización y estructuración de proyectos

En estructuración de proyectos, desde marzo de 2016, iniciamos la conceptualización y posterior puesta en marcha de la consultoría con el equipo de *Economic Development Innovations Singapore* - EDIS, con el objetivo de "Aplicar los principios de Singapur para el fortalecimiento de clústeres industriales y la profundización de la estrategia de Promoción de Inversiones de Colombia".

Este trabajo lo estamos adelantando en alianza con representantes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, del Programa de Transformación Productiva - PTP y de Procolombia, así como con la participación de Colciencias y entidades regionales.

Luego de conversaciones en las regiones y con los actores de ciencia, tecnología e innovación, establecimos como proyectos objetivo aquellos que:

- Contaran con la participación de empresas líderes de la industria
- Estuvieran alineados con las capacidades productivas regionales y permitieran aprovechar oportunidades de sofisticación
- Requirieran o se beneficiaran de tener articulación interinstitucional y
- Contribuyeran de forma evidente a detonar crecimiento empresarial en la región correspondiente.

G4-16

Durante el último trimestre de 2016 suscribimos 2 acuerdos de entendimiento, con Cotecmar y con la Cámara de Comercio de Dosquebradas, que formalizan el interés mutuo para desarrollar actividades dirigidas a la identificación, conceptualización y estructuración de proyectos para el despliegue del Programa Plataforma Estratégica de Superficie - PES de la Armada Nacional.

G4-4

Gobierno Familiar para el Crecimiento Empresarial

Con recursos de cooperación internacional de la Corporación Interamericana de Inversiones - CII, iniciamos en el 2016 el Programa Gobierno Empresas de Familia, dirigido únicamente para clientes con servicios financieros del Banco. En este marco realizamos 2 talleres denominados "Taller Gobierno Familiar para el Crecimiento Empresarial" en las ciudades de Bucaramanga e Ibagué con más de 150 participantes. El taller fue impartido por la firma consultora de Costa Rica, "Family Business Consulting Group", expertos en temas de gobierno en empresas de familia. TDe igual forma, desarrollamos 8 Asistencias Técnicas Directas - ATD's a empresas que hubieran participado en los talleres realizados durante el 2015 y 2016. Esta asistencia técnica se maneja según el modelo de intervención definido por Bancóldex. A diciembre de 2016 seleccionamos las empresas que se beneficiarán de la ATD's las cuales se desarrollarán durante el 2017.

G4-4

Actividades virtuales para mayor cobertura

Con el fin de lograr una mayor cobertura, hemos desarrollado un portafolio de actividades virtuales dirigidas a empresarios, tales como cursos de E-Learning que están disponibles en nuestro Campus virtual Bancóldex. La temática de esta formación es "Flujos de caja en proyectos financieros", "Estudios de mercado" y "Regímenes cambiarios en negocios internacionales", entre otros. Más de 4.400 empresarios de noventa y nueve ciudades y municipios se beneficiaron de estas actividades virtuales.

G4-PR5

En este punto, es importante destacar que los empresarios nos califican con un nivel de satisfacción de 9,3 sobre 10 frente al desarrollo de las mencionadas actividades, lo que demuestra que estos están muy satisfechos con los productos no financieros del Banco.

De otra parte, se resalta la importancia de la red de aliados en las regiones pues ésta nos ha facilitado la divulgación, estructuración y ejecución de los productos no financieros mencionados, contribuyendo a la vez al fortalecimiento de los ecosistemas regionales. Sin perjuicio de lo anterior, debemos seguir consolidando la red de aliados, no solo en las regiones sino también en el ámbito internacional, lo que nos permitirá expandir el alcance de los servicios no financieros del Banco.

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPRESARIOS FRENTE A LOS PRODUCTOS NO FINANCIEROS DE BANCÓLDEX ES DE 9,3 SOBRE 10

PERTENENCIA A ORGANISMOS Y A INICIATIVAS

VINCULADAS A LA SOSTENIBILIDAD - ASOCIACIONES

G4-15

G4-16

Es importante destacar que el Bancóldex participa en diferentes iniciativas nacionales e internacionales, que permiten entre otras gestionar recursos de cooperación financiera no reembolsable y recursos de cooperación técnica para apoyar los proyectos estratégicos del Banco.

A continuación se enuncian las diferentes iniciativas nacional e internacional de la cuales el Banco hace parte:



UN PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

PENSADO PARA APOYAR EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL



PLATAFORMAS DE CRECIMIENTO

En los años 2015 y 2016, el desarrollo de nuevos productos y servicios se convirtió en un puente para la realización de nuestra nueva estrategia.

En ese sentido, desde 2015 hemos mejorado las fuentes de recursos del Banco ampliando los convenios financieros, diversificando los canales de distribución de nuestros productos financieros incluyendo nuevos tipos de entidades financieras aliadas, estructurando mecanismos para la entrega de servicios no financieros, logrando nuevas alianzas para prestar un acompañamiento integral a las empresas y desarrollando nuevos mecanismos de seguimiento y medición del impacto de los productos.

A continuación presentamos los productos y servicios que desarrollan las diferentes plataformas o unidades de crecimiento:

CRECIMIENTO EXTRAORDINARIO	INSERCIÓN PRODUCTIVA	ESCALAMIENTO EMPRESARIAL	FLUJOS GLOBALES	EXPANSIÓN INTERNACIONAL
Crédito para innovación	Microfinanzas		Crédito liquidez	
Crédito para empresas con alto potencial de crecimiento	Crédito para formalización empresarial	Crédito para inversión / Modernización empresarial		
	Microseguros	Desarrollo sostenible	Financiación en el exterior	
		Descuentos de documentos		
	Cupos especiales / Convenios regionales y otros aliados		Prefinanciación y financiación de exportaciones	
			Operación bancaria internacional	
			Crédito comprador y proveedor	
			Crédito corresponsal	
			Programa Fondos de Capital Privado - Bancóldex Capital	
	Formación empresarial		Programa Empresas de Excelencia Exportadora 3E - OLA III	

PRODUCTOS Y SERVICIOS, UN PUENTE PARA LA REALIZACIÓN DE NUESTRA NUEVA ESTRATEGIA

Al cierre de 2016 logramos las siguientes metas por plataformas de crecimiento:

G4-EC7 G4-EC8



\$129.601 millones de pesos a 303 empresas con menos de 5 años de actividad con potencial de crecimiento, situadas en la Plataforma de Crecimiento Extraordinario.

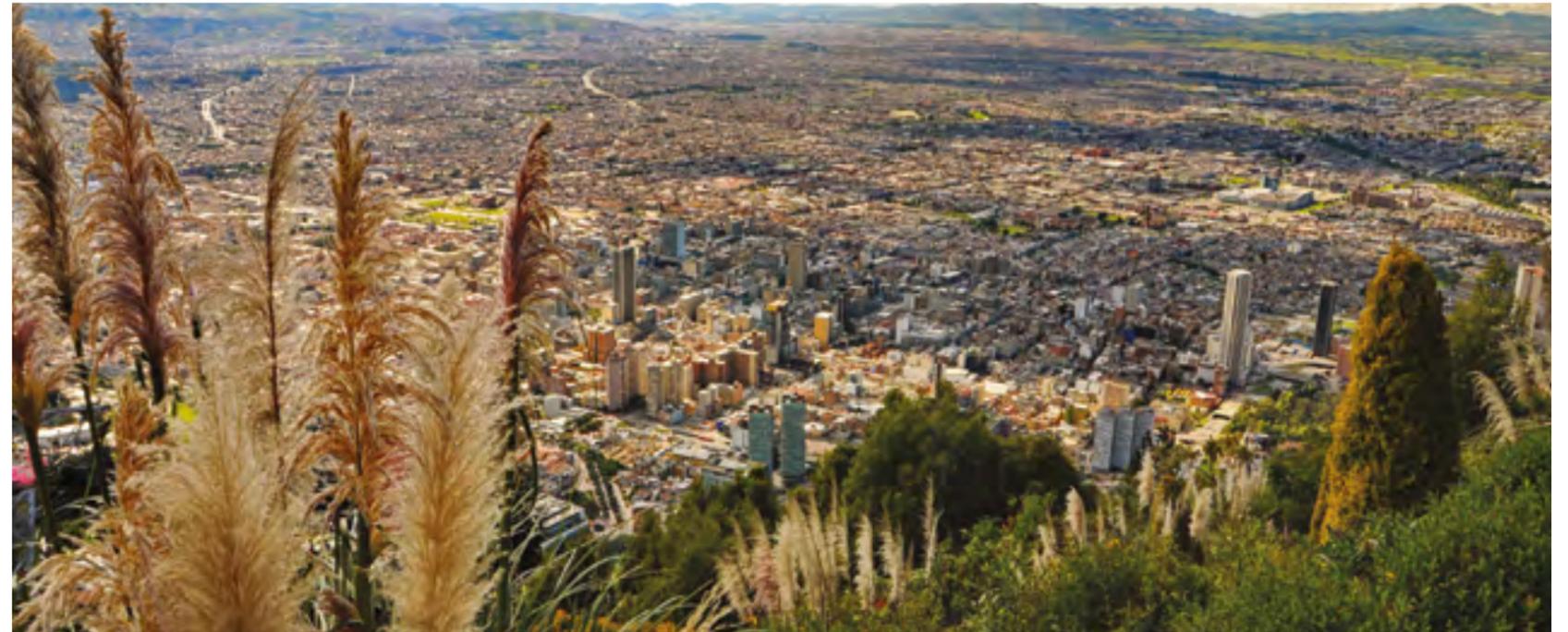
Vinculamos a la Universidad de Los Andes con los programas Red de Empresas Sostenibles y Modelo de Agronegocios Sostenibles para mejora productiva de microempresas, ubicadas en la Plataforma de Inserción Productiva e Inclusión Financiera.

Iniciamos la oferta de créditos directos a empresas exportadoras, pertenecientes a la Plataforma Flujos Globales, con la estructuración del respectivo esquema operativo para la administración de los mismos y la medición de las capacidades requeridas para operaciones directas con empresas.

En el segmento de empresas con potencial de crecimiento en el mercado nacional, dentro de la Plataforma de Escalamiento Empresarial, estructuramos un nuevo producto de descuento contra el riesgo de deudores y emisores de facturas, orientado a brindar liquidez a las mipymes, proveedores de grandes compradores.

Financiamos \$97.284 millones de pesos para 20 empresas clasificadas en la Plataforma de Expansión Internacional, que desarrollan posición propia en el exterior para conquistar mercados. Así mismo desarrollamos el esquema requerido para utilizar la totalidad del portafolio en la expansión internacional.

MÁS DE 45 LÍNEAS DE CRÉDITO PARA DIFERENTES TIPOS Y TAMAÑOS DE EMPRESAS



CRÉDITO PARA EMPRESAS CON ALTO POTENCIAL DE CRECIMIENTO

Esta alternativa está orientada a la identificación, financiación y fortalecimiento a las empresas colombianas en etapa temprana con alto potencial de crecimiento de todos los sectores económicos. Las inversiones financiadas con los recursos de esta modalidad de crédito contribuirán a desarrollar su potencial, incentivar la adopción de estrategias corporativas que les permita contar con un crecimiento rápido, rentable y sostenido; y fomentando la incorporación de la innovación como un elemento diferenciador en los modelos de negocio, la reconfiguración de mercados y el desarrollo de productos.

CRÉDITO PARA INNOVACIÓN

Esta modalidad busca apoyar a las empresas que han adoptado actividades y procesos propios de una cultura de la innovación dentro de su estrategia de negocio.

Los recursos de esta modalidad pueden ser instrumentados con los mecanismos de financiación de leasing y crédito a la empresa, y son canalizados a través de los intermediarios financieros comerciales.

CRÉDITO PARA FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL

Bancóldex ofrece alternativas de financiación que les permite a las empresas acceder a recursos de capital de trabajo, activos fijos o diferidos, cuyas inversiones contribuyen al desarrollo de sus actividades productivas, y a sus procesos de formalización empresarial.

Estos procesos contribuyen a que las empresas fortalezcan su dinámica de crecimiento, diversifiquen su portafolio de compradores, incursionen en nuevos mercados nacionales e internacionales, y participen en programas de desarrollo empresarial del Gobierno.



DESCUENTO DE DOCUMENTOS

Bancóldex compra directamente al exportador colombiano títulos derivados de una exportación que estén respaldados por un banco elegible:

- Aceptaciones o pagos diferidos generados de cartas de crédito.
- Letras avaladas por intermediarios financieros del exterior con cupo directo o con compromiso irrevocable de reembolso.
- Facturas cambiarias de compra venta o letras únicas de cambio aceptadas por el importador y respaldadas con carta de crédito standby.

CRÉDITO LIQUIDEZ

Con el fin de apoyar la actividad empresarial y contribuir con el crecimiento económico de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas de todos los sectores económicos del país, esta modalidad de crédito proporciona recursos para financiar los gastos operativos y demás necesidades de liquidez que tengan las empresas para su funcionamiento y desarrollo.

Así mismo, permite a las empresas adelantar un proceso de recomposición de pasivos, disminuyendo la concentración de deuda en el corto plazo y trasladándola a un mayor plazo con periodicidades de pago que se ajusten al ciclo del negocio, mejorando así la estructura de su flujo de caja.

CRÉDITO PARA INVERSIÓN / MODERNIZACIÓN EMPRESARIAL

Esta modalidad tiene como objetivo atender las necesidades de inversión, en activos fijos o diferidos, de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas para llevar a cabo proyectos orientados a incrementar los estándares de productividad y competitividad, la adquisición de nuevas tecnologías, la reconversión del aparato productivo, la protección del medio ambiente y demás planes de expansión, tanto nacional como internacional.

Los recursos de esta modalidad se pueden canalizar a través de mecanismos de financiación como leasing, crédito a la empresa o crédito a través de los socios o accionistas.

DESARROLLO SOSTENIBLE

Alternativa de financiación dirigida a las micros, pequeñas, medianas y grandes empresas de todos los sectores económicos que requieran hacer inversiones en sistemas de medición, control y monitoreo, enfocados en la mitigación de los efectos negativos de la actividad empresarial sobre el medio ambiente.

Esta línea de crédito tiene como objetivo promover que las empresas tengan un enfoque de sostenibilidad en sus negocios, ser más productivos y competitivos en los mercados que exigen altos estándares ambientales, e incluir, dentro de su portafolio, bienes y servicios con valor agregado en términos de protección y cuidado del medio ambiente.

MICROFINANZAS

Bancóldex ha desarrollado una amplia red de intermediarios, con el propósito de impulsar el desarrollo del sector micro-empresarial en Colombia. Es así que Bancóldex ha incorporado alternativas de financiación para atender necesidades de capital de trabajo, flujo de caja, proyectos de modernización empresarial, fortalecimiento de patrimonio y mejoras en el desempeño ambiental. Así mismo, las microempresas pueden acceder al producto Futurex Vida para que el microempresario y su familia reciban protección en caso de enfrentarse a situaciones de muerte o incapacidad total o permanente.



FINANCIACIÓN EN EL EXTERIOR POST-EMBARQUE

Mecanismo por medio del cual Bancóldex financia al comprador de bienes y servicios colombianos, a través de instrumentos bancarios de pago emitidos por intermediarios financieros habilitados en el exterior. Este mecanismo se constituye en una vía para mejorar las condiciones de negociación de los exportadores colombianos con sus compradores en el exterior, y así mejorar sus estándares de competitividad.

COMPRA DE FACTURAS - LIQUIDEX

Este producto opera bajo dos esquemas mediante los cuales Bancóldex otorga liquidez a empresas proveedoras sin condiciones, ya que estas no requieren de estudio de cupo de crédito para acceder a este producto.:

Liquidex pesos - dólares

Una empresa que vende bienes o servicios y que tiene asegurada su cartera con una póliza de seguro de crédito, tiene la posibilidad de descontar dichas facturas directamente con Bancóldex con tasas competitivas.

Liquidex cadenas productivas

A través de una póliza global de seguro de crédito, Bancóldex cubre la cartera de una empresa compradora para que sus proveedores en Colombia puedan descontar directamente con Bancóldex sus facturas con tasas competitivas.

CUPOS ESPECIALES

Bancóldex realiza alianzas con entidades como ministerios, gobernaciones, alcaldías y agencias internacionales de cooperación, entre otros, con el fin de establecer cupos especiales de crédito que proveen liquidez, en pesos o dólares, y en condiciones financieras preferenciales, a diferentes segmentos empresariales de acuerdo con su ubicación geográfica, el tamaño de la empresa o el destino de los recursos. Estos cupos especiales de crédito contemplan, según el caso, límites en los montos máximos de financiación por empresa, así como el cumplimiento de condiciones particulares para el acceso a dichos recursos.

PREFINANCIACIÓN Y FINANCIACIÓN DE EXPORTADORES

Bancóldex tiene a disposición de los empresarios alternativas para financiar las inversiones relacionadas con los costos y gastos operativos necesarios para: realizar exportaciones, proyectos de modernización e innovación que mejoren su oferta exportable, fortalecimiento de procesos productivos, obtención de certificaciones requeridas en los países destino de exportación, investigaciones de mercado en el exterior, asistencia a ferias comerciales y demás inversiones requeridas en la preparación para la actividad exportadora.



MICROSEGUROS - FUTUREX VIDA

Brinda protección al microempresario y a su núcleo familiar en caso de muerte accidental, natural o suicidio, incapacidad total o permanente y enfermedades graves. Además, ofrece amparos adicionales como auxilios para gastos funerarios y familiares por muerte o incapacidad.

OPERACIÓN BANCARIA INTERNACIONAL

Herramienta financiera para que los exportadores colombianos aseguren sus negociaciones internacionales y mitiguen el riesgo de no pago en el exterior.

A través de la red de bancos correspondientes Bancóldex ofrece:

- Confirmación de cartas de crédito de exportación.
- Manejo de cobranzas documentarias.
- Gestión de órdenes de pago.
- Compraventa de divisas sobre las operaciones de comercio exterior.
- Confirmación de garantías bancarias.

CRÉDITO COMPRADOR Y PROVEEDOR Y CORRESPONSAL

El objeto de estos mecanismos de crédito es financiar a compradores en el exterior de bienes y servicios colombianos, a través de intermediarios financieros previamente calificados por Bancóldex o bancos que posean la calificación de grado de inversión. Igualmente, se financian proyectos de ingeniería o de construcción, desarrollados total o parcialmente por empresas domiciliadas en Colombia y la compra de bienes colombianos a través del convenio de pagos de ALADI en los países miembros, con bancos autorizados a operar dicho convenio. Así mismo, permite apoyar con recursos de crédito a intermediarios financieros Previamente calificados por Bancóldex, operaciones de prefinanciamiento de Exportaciones o necesidades de financiamiento de importaciones de otros países.

PROGRAMA FONDOS DE CAPITAL PRIVADO - BANCÓLDEX CAPITAL

El programa Bancóldex capital es una iniciativa diseñada para promover el desarrollo de la industria de fondos de capital privado y capital de riesgo en Colombia. El programa tiene los siguientes objetivos:

- Brindar a las empresas colombianas nuevas fuentes de financiamiento de largo plazo, a través del capital fresco de los fondos de capital.
- Promover la industria de fondos de capital privado y emprendedor en el país.
- Atraer nuevos inversionistas, locales y extranjeros, para que participen en la industria de fondos de capital en el país.

Para ello, este programa desarrolla los siguientes componentes:

Apoyo financiero

Inversión en fondos de capital privado y fondos de capital emprendedor (Bancóldex no invierte directamente en empresas).

Apoyo no financiero

A través de la promoción de buenas prácticas entre inversionistas, gestores, empresas y otros actores de la industria, Bancóldex contribuye a la construcción del ecosistema de la industria de fondos de capital.

02

**QUEREMOS
VERTE CRECER
DE FORMA
RÁPIDA,
RENTABLE Y
SOSTENIDA**



L

os productos y servicios -financieros y no financieros- que ofrecemos a través de las plataformas de crecimiento, buscan ofrecer a las compañías las herramientas adecuadas para lograr crecer de forma rápida, rentable y sostenida, de acuerdo con su actividad y las circunstancias de crecimiento en las que se encuentran, sin importar su tamaño o el sector productivo al que pertenecen.

A continuación las principales cifras de desembolsos para los períodos que comprenden este reporte:



DISTRIBUCIÓN DE LOS DESEMBOLSOS POR SEGMENTO EMPRESARIAL - BANCÓLDEX 2015-2016

G4-8 G4-EC8

Desembolso Total COP (cifras en millones de pesos)

● **\$ 2.525.705**
SEGMENTO: PYMES

● **\$ 1.586.300**
SEGMENTO: GRANDES

● **\$ 1.247.567**
SEGMENTO: MICROEMPRESAS



DISTRIBUCIÓN DE LOS DESEMBOLSOS POR SEGMENTO EMPRESARIAL - BANCÓLDEX 2015-2016

G4-8

Desembolso Total COP (cifras en millones de pesos)

● **\$ 1.660.742**

COMERCIO

● **\$ 1.567.865**

ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS

● **\$ 315.878**

CONSTRUCCIÓN

● **\$ 215.838**

ACTIVIDADES PROFESIONALES

● **\$ 163.843**

ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y COMIDA

● **\$ 156.404**

ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

● **\$ 149.311**

SALUD

● **\$ 131.525**

AGROPECUARIO

● **\$ 130.961**

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y APOYO

● **\$ 20.581**

ACTIVIDADES ARTÍSTICAS



**DISTRIBUCIÓN DE LOS DESEMBOLSOS
POR COMPONENTE DE POLÍTICA**

G4-EC7 FS7 FS8

Desembolso Total COP (cifras en millones de pesos)

● **\$ 3.686.143**
CAPITAL DE TRABAJO

● **\$ 2.314.734**
MODERNIZACIÓN

● **\$ 664.418**
SOCIAL

● **\$ 587.070**
COMERCIO EXTERIOR

● **\$ 143.458**
AMBIENTAL

● **\$ 116.189**
INNOVACIÓN



EN ESTE PUNTO, SE DESTACA QUE EN LOS AÑOS 2015 Y 2016 LAS COLOCACIONES PARA MICROEMPRESAS FUERON DE 620.127 MILLONES DE PESOS EN 106.701 OPERACIONES DE CRÉDITOS Y 627.410 MILLONES DE PESOS, EN 116.559 OPERACIONES DE CRÉDITO,

Respectivamente, beneficiando a 812 y 720 empresas de los diferentes municipios del país, superando en ambos casos nuestras metas en función del valor de los desembolsos anuales de 600.000 millones de pesos para cada año.

Así las cosas, con nuestros créditos contribuimos a financiar empresas localizadas en la totalidad de departamentos del país. A continuación, relacionamos la cobertura en municipios y en número de empresas atendidas por región durante los años 2015 y 2016 para el segmento de microempresas:

DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS ATENDIDOS		Nº OPERACIONES		% DE PARTICIPACIÓN POR Nº OPERACIONES	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
ANTIOQUIA	95	91	5.648	5.644	5,29%	4,84%
CUNDINAMARCA	93	83	2.979	2.022	2,79%	1,73%
BOYACÁ	75	53	1.512	698	1,42%	0,60%
SANTANDER	61	53	4.084	22.724	3,83%	19,50%
NARIÑO	54	43	25.775	2.900	24,16%	2,49%
BOLÍVAR	36	41	3.788	8.364	3,55%	7,18%
HUILA	34	38	3.972	2.366	3,72%	2,03%
TOLIMA	34	35	1.819	4.354	1,70%	3,74%
NORTE DE SANTANDER	32	32	11.360	9.763	10,65%	8,38%
VALLE	31	22	2.092	2.884	1,96%	2,47%
MAGDALENA	29	22	3.012	2.229	2,82%	1,91%
CESAR	25	21	5.381	804	5,04%	0,69%
CÓRDOBA	25	20	1.136	2.037	1,06%	1,75%
SUCRE	22	17	2.004	1.280	1,88%	1,10%
CAUCA	21	17	492	1.686	0,46%	1,45%
META	21	15	3.348	9.502	3,14%	8,15%
CALDAS	20	14	1.155	16.164	1,08%	13,87%
CASANARE	17	14	4.125	400	3,87%	0,34%
ATLANTICO	16	14	3.213	569	3,01%	0,49%
GUAJIRA	13	12	382	937	0,36%	0,80%
PUTUMAYO	12	11	1.551	2.904	1,45%	2,49%
QUINDIO	12	11	1.579	1.789	1,48%	1,53%
CAQUETA	11	10	487	54	0,46%	0,05%
RISARALDA	8	10	1.754	740	1,64%	0,63%
ARAUCA	5	10	778	1.300	0,73%	1,12%
CHOCÓ	5	5	77	1.351	0,07%	1,16%
AMAZONAS	1	2	26	4	0,02%	0,00%
BOGOTÁ D.C.	1	1	13.129	38	12,30%	0,03%
GUAVIARE	1	1	18	11.034	0,02%	9,47%
SAN ANDRÉS	1	1	21	5	0,02%	0,00%
VICHADA	1	1	4	13	0,00%	0,01%
TOTAL	812	720	106.701	116.559	100%	100%

03

BANCO RENTABLE Y TRANSPARENTE



P

resentamos un crecimiento extraordinario del 47% con respecto a 2015. Esta importante variación positiva se debió principalmente al aprovechamiento de las buenas condiciones de mercado que presentó el portafolio de inversiones durante el periodo.



INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES	2014	2015	2016
ROAA	1,05%	0,45%	1,42%
ROAE	4,57%	1,96%	7,11%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN EN PESOS	1,50%	1,00%	0,81%
RELACIÓN DE SOLVENCIA	18,02%	16,69%	16,74%
CALIDAD DE CARTERA			
CARTERA VENCIDA / CARTERA TOTAL	0,018%	0,028%	0,093%
PROVISIÓN / CARTERA VENCIDA (VECES)	2.166	1.424	4
IMPUESTOS / UTILIDAD	70%	153%	49%
EFICIENCIA*	45%	54%	33%

*Gastos administrativos sin impuestos / Margen financiero bruto

CIFRAS EN MILLONES COP

	2015	2016	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
VALOR ECONÓMICO GENERADO	150,638	221,212	70,574	47%
MARGEN CARTERA DE CRÉDITOS	97,111	107,393	10,282	11%
PORTAFOLIO	8,441	75,431	66,991	794%
OTROS INGRESOS ORDINARIOS*	45,086	38,387	-6,699	-15%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	135,271	199,364	64,093	47%
PROVEEDORES	26,352	24,079	-2,273	-9%
EMPLEADOS	34,758	38,556	3,798	11%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	43,054	48,961	5,907	14%
ACCIONISTAS	31,003	87,52	56,517	182%
ACCIONISTAS MINORITARIOS	104	247	143	138%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	15,368	21,848	6,48	42%
PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	18,374	9,228	-9,145	-50%
RESERVAS	-3,006	12,62	15,625	-520%

*Incluye ingresos netos no operativos y diferencia en cambio

Nuestra generación de valor se fundamenta en atender integralmente al sector empresarial colombiano en todas sus etapas de desarrollo, lo que quiere decir que además de ser una entidad financiera de segundo piso, somos el banco de desarrollo empresarial colombiano.

\$221.212
MILLONES
DE PESOS
ES EL VALOR
ECONÓMICO
GENERADO
POR
BANCÓLDEX
EN 2016

BALANCE

G4-DMA G4-9

CONCEPTOS	DIC 2015	DIC 2016
DISPONIBLE E INTERBANCARIOS	145,36	170,662
INVERSIONES	1,029,354	1,304,032
CARTERA DE CRÉDITO		
SALDO CARTERA COP	3,753,796	3,830,525
SALDO CARTERA USD EN COP	1,815,592	1,753,462
PROVISIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	(222,78)	-217,305
TOTAL DE CARTERA	5,346,612	5,366,682
OTROS ACTIVOS	284,23	172,516
ACTIVOS	6,805,560	7,013,892
DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES	2,529,086	2,769,580
FONDOS INTERBANCARIOS	106,804	95,866
BONOS	500,000	500,000
CRÉDITOS CON BANCOS	2,030,985	1,946,849
OTROS PASIVOS	252,581	233,552
PASIVOS	5,419,456	5,545,848
CAPITAL SOCIAL	1,062,557	1,062,557
SUPERÁVIT	79,222	91,883
UTILIDAD DEL EJERCICIO	28,101	100,387
RESERVAS	216,223	213,218
PATRIMONIO	1,386,104	1,468,044

Nuestra gestión financiera está enmarcada en el concepto de sostenibilidad y en la función de acompañar el crecimiento del empresariado colombiano.

Para tal fin, hemos implementado medidas que se concentran en la reducción de los costos de captación, en el cubrimiento de los riesgos de balance, en el desarrollo del área de negocios de la tesorería, así como en el sostenimiento de un nivel de patrimonio adecuado que nos permita cumplir con el propósito del Banco y también lograr una rentabilidad acorde con un banco de desarrollo.

Con el fin de asegurar nuestra sostenibilidad financiera, durante el 2015 y 2016 realizamos revisiones periódicas a las tasas activas de acuerdo con las condiciones que la estructura financiera requería. Dentro de las acciones que llevamos a cabo, determinamos la generación de valor agregado de cada unidad de negocio e implementamos una metodología de costeo a los productos.

CALIDAD DEL ACTIVO:

Nuestra cartera de créditos neta representa el 77%, el portafolio de inversiones el 19% y la liquidez necesaria para la operación del negocio el 2%. Todos estos activos tienen mitigado el riesgo de crédito y de mercado por las características propias de la banca de segundo piso o por las políticas de inversión y captación.

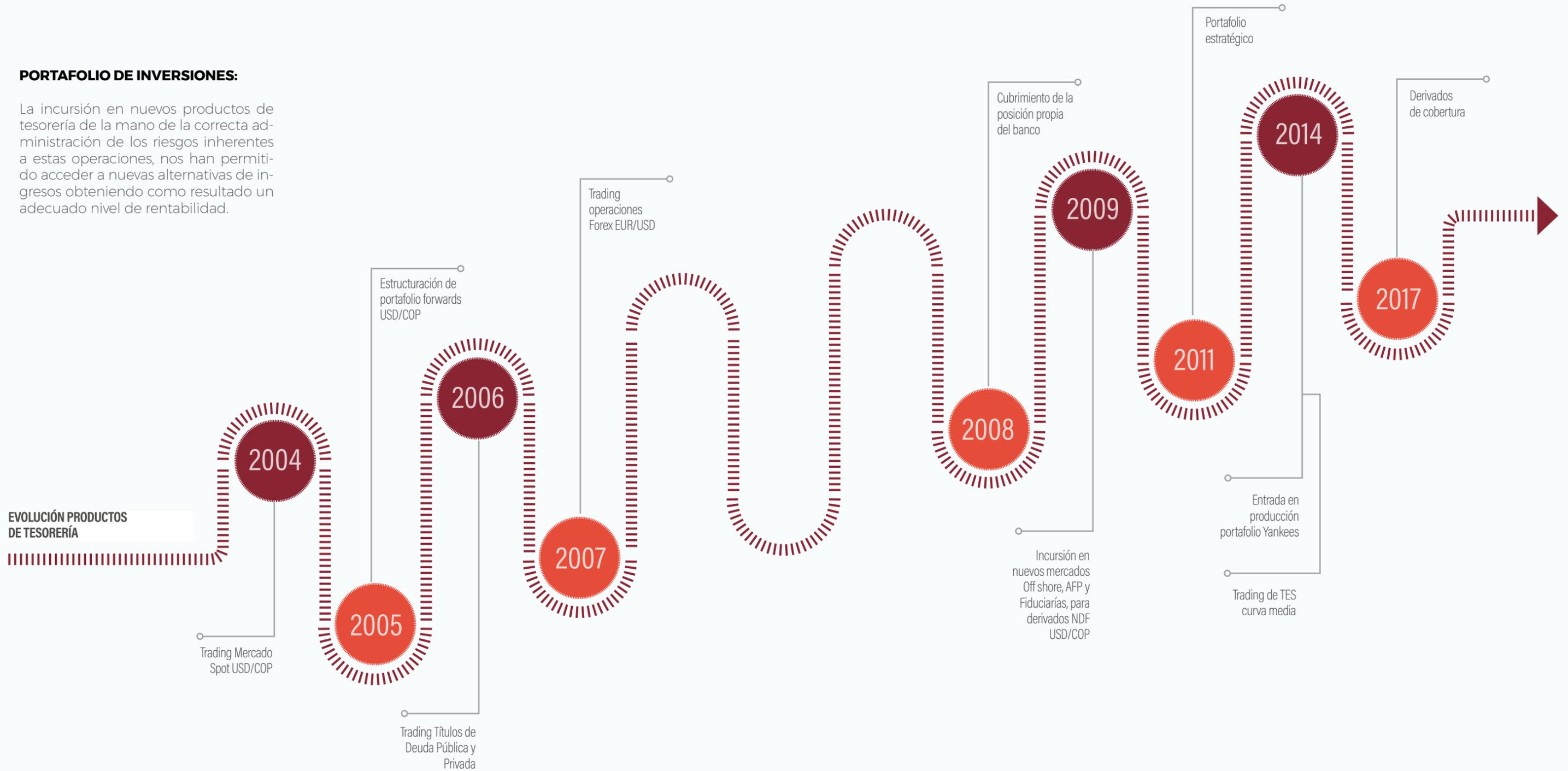
CARTERA DE CRÉDITOS:

La colocación de recursos la hemos enfocado en impulsar a las Mipymes o desarrollar el comercio exterior. Sin embargo, el Banco también actúa como herramienta contracíclica del Gobierno, atendiendo vacíos de mercado a través de la estructuración de líneas con tasas preferenciales que son compensadas con recursos de la Nación, como es el caso de las líneas financiadas para Mipymes Competitivas y el Plan de Impulso a la Prosperidad y el Empleo -PIPE las cuales tuvieron una buena dinámica durante el 2016.

LOS ACTIVOS DEL BANCO SE UBICARON EN 7.01 BILLONES DE PESOS

PORTAFOLIO DE INVERSIONES:

La incursión en nuevos productos de tesorería de la mano de la correcta administración de los riesgos inherentes a estas operaciones, nos han permitido acceder a nuevas alternativas de ingresos obteniendo como resultado un adecuado nivel de rentabilidad.

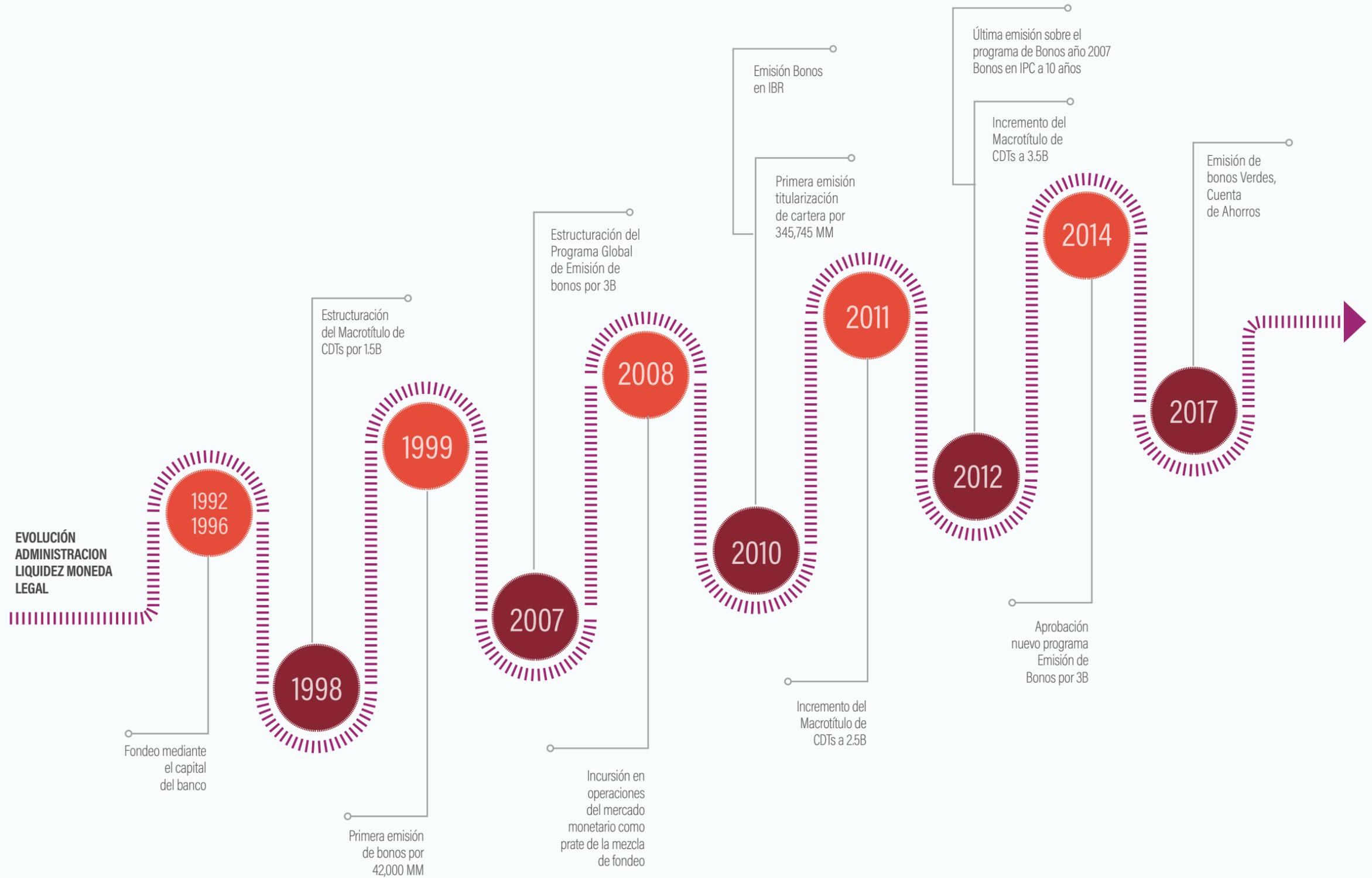


FONDEO EN MONEDA LEGAL

Así mismo, la evolución de la administración de la liquidez por parte del Banco con el fin de garantizar los recursos necesarios para la colocación del crédito nos ha permitido acceder a diferentes fuentes de fondeo tanto en moneda legal como en moneda extranjera en adecuadas condiciones financieras.

En moneda legal, las principales fuentes de fondeo son captaciones en el mercado financiero de CDT's a corto y mediano plazo, emisiones de bonos a largo plazo y, actualmente, estamos trabajando en el producto de cuenta de ahorros para inversionistas institucionales, como uno de los diez proyectos estratégicos. De esta manera, buscamos diversificar la base de los inversionistas que acceden a estos instrumentos y en aras de obtener recursos en condiciones financieras favorables.

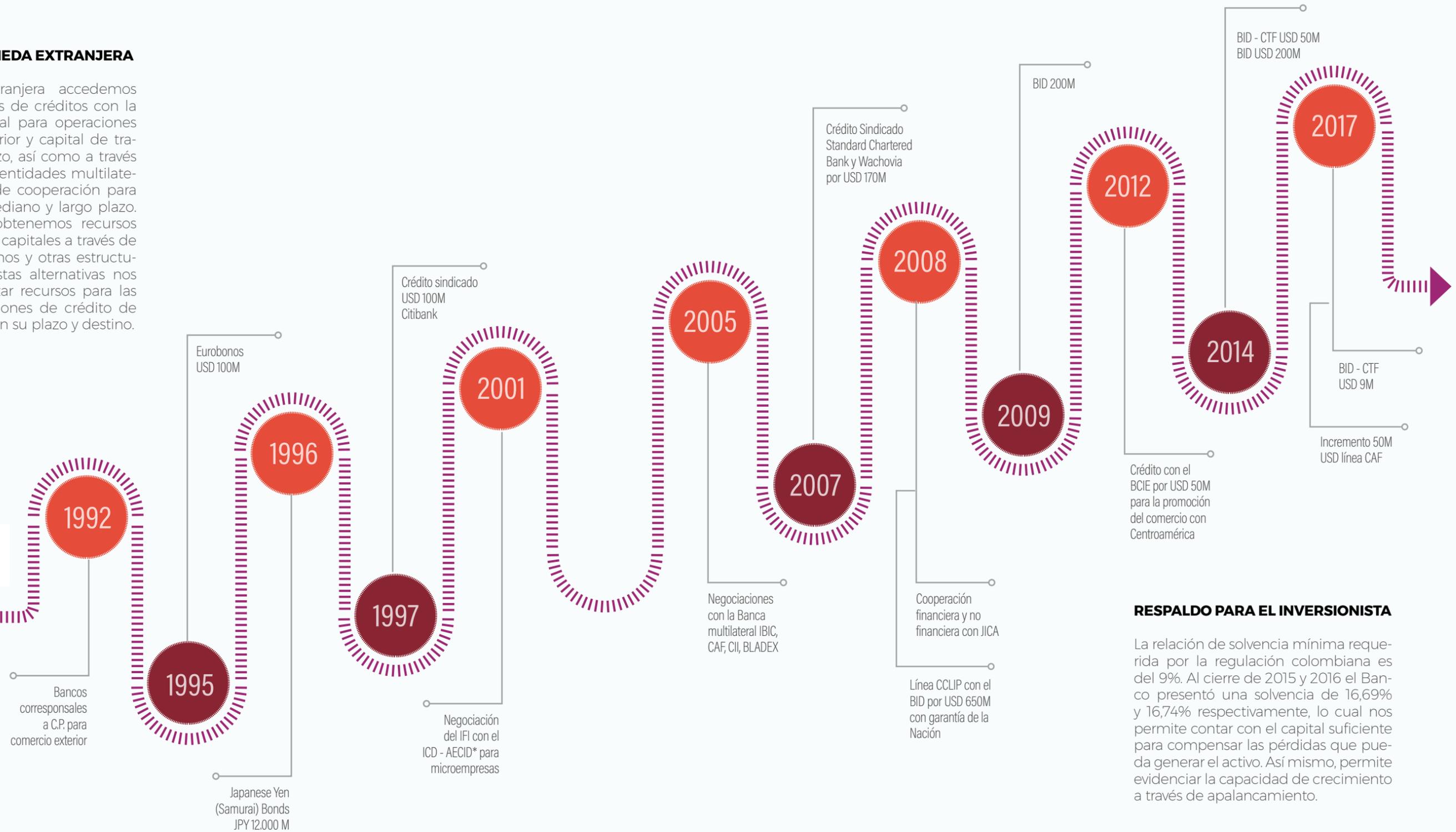
Se está estructurando la emisión de Bonos Verdes en el mercado principal local, la cual busca afirmar el compromiso sostenible de Bancóldex como banco de desarrollo y del país en temas de impacto favorable en el medio ambiente.



FONDEO EN MONEDA EXTRANJERA

En moneda extranjera accedemos a recursos a través de créditos con la banca corresponsal para operaciones de comercio exterior y capital de trabajo de corto plazo, así como a través de préstamos de entidades multilaterales y agencias de cooperación para programas de mediano y largo plazo. Adicionalmente obtenemos recursos en el mercado de capitales a través de la emisión de bonos y otras estructuras de fondeo. Estas alternativas nos permiten garantizar recursos para las diferentes operaciones de crédito de manera acorde con su plazo y destino.

EVOLUCIÓN ADMINISTRACIÓN LIQUIDEZ MONEDA EXTRANJERA



RESPALDO PARA EL INVERSIONISTA

La relación de solvencia mínima requerida por la regulación colombiana es del 9%. Al cierre de 2015 y 2016 el Banco presentó una solvencia de 16,69% y 16,74% respectivamente, lo cual nos permite contar con el capital suficiente para compensar las pérdidas que pueda generar el activo. Así mismo, permite evidenciar la capacidad de crecimiento a través de apalancamiento.

LA SOLVENCIA
DE BANCÓLDEX
ESTÁ MUY
POR ENCIMA
DE LA MÍNIMA
EXIGIDA POR LA
REGULACIÓN
COLOMBIANA

ESTADO DE RESULTADOS

	2015	2016
MARGEN POR NEGOCIO		
MARGEN BRUTO CARTERA COP	80,045	80,897
MARGEN BRUTO CARTERA USD	17,205	21,504
MARGEN BRUTO PORTAFOLIO	21,915	66,928
MARGEN BRUTO YANKEES	-13,475	8,503
MARGEN LIQUIDEZ	-138	4,992
FORWARD/CAMBIO	6,786	11,207
OTROS INFRESOS/ GASTOS	4,666	3,076
TOTAL MARGEN BRUTO	117,005	197,108
PROVISIÓN / REINT DE CARTERA	14,334	3,958
MARGEN NETO	102,671	193,150
ADMINISTRATIVOS	62,832	64,973
IMPUESTOS	34,122	32,397
PROVISION OTROS ACTIVOS	2,317	2,933
MARGEN OPERACIONAL	3,400	92,897
NETO OTROS INGRESOS Y GASTOS	33,633	24,107
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	37,033	117,001
IMPUESTO DE RENTA	8,932	16,615
UTILIDAD NETA	28,101	100,387

El 2016 fue un año con niveles favorables de ingresos principalmente generados por el buen comportamiento que tuvo el portafolio de inversiones, el cual generó mayores ingresos frente al año anterior en 66 mil millones de pesos, aportando de una manera importante al margen financiero del Banco. En el aumento de estos ingresos frente al año anterior, también contribuyó la decisión tomada a finales del 2015, de reclasificar como inversiones disponibles para la venta el portafolio que el Banco mantiene en Bonos Yankees de acuerdo con la intención de permanencia de esta inversión en el balance, de esta forma se elimina la volatilidad del PyG por valoración a mercado de estos títulos y se mantiene estable la contribución por valoración a TIR. Adicionalmente en junio del 2016 se aumentó la inversión de este portafolio en 10 millones de dólares.

La cartera de crédito presentó un incremento del margen respecto del año anterior por 4.277 millones de pesos (4%). Esto se debe al buen desempeño que tuvo la cartera de dólares en términos de saldo promedio, como resultado de las colocaciones a más de tres años. En cuanto al margen de la cartera de pesos, vale la pena anotar que los mayores gastos de fondeo ocasionados por el incremento de las

tasas base (IPC anual, IBR y DTF) respecto al año anterior, fueron en parte compensados por la subida de tasas a las colocaciones realizadas en 2016 y por la reducción del costo de fondos por efecto de las mayores captaciones en CDTs de corto plazo de acuerdo con la estrategia de fondeo.

Con respecto a las operaciones de tesorería en moneda extranjera, en el 2016 se desarrollaron en un ambiente de revaluación. El mercado cambiario registró una apreciación del peso que al cierre de diciembre 2016 alcanzó 4.72%. Bajo este escenario, la gestión del portafolio de forward NDF, y la compra y venta de divisas en Spot, generaron **una utilidad acumulada al cierre del año 2016 de 11,207 millones de pesos frente a una utilidad acumulada de 4,060 millones de pesos** registrada a diciembre del 2015.

Por su parte los gastos de funcionamiento presentaron un crecimiento moderado del 3%, incluso por debajo de la inflación de cierre del año 2015 que ascendió a 6.77%.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, **el cierre del año 2016 representó una utilidad récord superior en 72.286 millones de pesos a la generada en el año 2015.**

04

PROGRAMAS ESPECIALES



B

Bancóldex como administrador de los Programas Especiales, **Banca de las Oportunidades**, **Programa de Transformación Productiva** y la **Unidad de Gestión Empresarial (iNNpulsa Colombia)** obtuvo los resultados en el año 2015 y 2016 que presentamos a continuación.



BANCA DE LAS OPORTUNIDADES,

MÁS COLOMBIANOS CON ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS



En Bancóldex administramos el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, programa del Gobierno nacional creado en el año 2006 a través del cual se promueve la inclusión financiera del país facilitando el acceso a servicios financieros a familias de menores ingresos, hogares no bancarizados, microempresarios, pequeña y mediana empresa y emprendedores con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia.

Como ejecutor de la Estrategia Nacional de Inclusión financiera en Colombia, la cual es aprobada por la Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera, se identificaron los principales desafíos y se establecieron las siguientes líneas de acción para superarlos.

- Promover el uso de servicios financieros
- Profundizar la inclusión financiera de la población rural.
- Implementar nuevos esquemas de Financiación para PYMES
- Desarrollar la estrategia de Educación Económica y Financiera.

Para el logro de las metas, objetivos y planes trazados trabajamos de manera articulada con las instancias del Gobierno involucradas y con el sector financiero.

Es así como el desarrollo de proyectos de inclusión financiera se realiza con el apoyo de la **Red de Banca de las Oportunidades**, la cual está conformada por bancos, compañías de financiamiento comercial, cooperativas con actividad financiera, ONG microcrediticias, compañías de seguros y las cajas de compensación familiar, que son las encargadas de extender su cobertura y llevar los servicios financieros a la población desatendida.

Así mismo Banca de las Oportunidades, a través de programas de asistencia técnica, ha fortalecido institucionalmente a entidades microfinancieras en sus áreas de microcrédito y ha contribuido en el desarrollo e implementación de productos financieros ajustados a las necesidades de la población.

Adicionalmente con el sistema de información y los diferentes estudios adelantados, se ha logrado realizar el monitoreo y seguimiento continuo del desarrollo de la inclusión financiera en el país y el desempeño de las entidades financieras. Este sistema resulta de ser de gran valor como fuente de información para diferentes decisiones de política pública en materia de acceso al financiamiento y para el sector financiero en el desarrollo de nuevas estrategias.

Hemos contribuido con los indicadores y metas de inclusión financiera a través de nuestros proyectos en marcha y el diseño de nuevos programas tales como:



Algunos de los logros de Banca de las Oportunidades durante la gestión 2015 - 2016:

G4-EC7 G4-EC8



4.714.913

créditos desembolsados a microempresarios por \$18,2 billones de pesos en los años 2015 y 2016, a través de bancos, compañías de financiamiento, ONG y cooperativas.

77.3%

Superamos la meta de inclusión financiera establecida para 2016 del 76% al llegar a 77.3% en diciembre de 2016.

G4-16

Participamos activamente en las diferentes comisiones intersectoriales y mesas de trabajo con las distintas entidades del Gobierno y gremios para definir las actividades a desarrollar dentro del marco de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera.

100%

de los municipios de Colombia cuenta con presencia financiera de algún tipo de punto de acceso ya sean oficinas o corresponsales.

Logramos constituirnos como la fuente oficial de información de inclusión financiera pública.

También destacamos los siguientes reportes y estudios:

- Reportes de Inclusión Financiera trimestrales.
- Reportes Anuales de Inclusión Financiera elaborados conjuntamente con la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Caracterización del canal de corresponsales en Colombia
- Monotributo
- Regulación para seguros inclusivos
- Primer estudio integral de demanda de inclusión financiera

PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA,

ALIADO DE LOS EMPRESARIOS PARA ACELERAR SU PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD



El Programa de Transformación Productiva, PTP, es una de las herramientas dispuestas por el Gobierno nacional en 2011 y administrada por Bancóldex durante los años 2015 y 2016, para la ejecución de la política industrial que conduzca al desarrollo productivo del país con el propósito de implementar estrategias público privadas y el aprovechamiento de ventajas comparativas para la mejora en productividad y competitividad de la industria.

Los sectores vinculados al PTP cuentan con planes de negocio diseñados a la medida que definen el curso a seguir para alcanzar incrementos decisivos en la productividad y competitividad, mientras fortalecen sus cadenas productivas y se posicionan en mercados internacionales.



El PTP promueve la productividad y competitividad de las empresas colombianas a través de 5 frentes:

- 1** Fortalecimiento: **Fomentando mejoras en la productividad y la calidad**
- 2** Marco normativo: **Optimizando las reglas de juego**
- 3** Infraestructura y logística: **Potenciando procesos para ser más competitivos**
- 4** Capital humano: **Generando capacidades**
- 5** Acceso a financiación: **Conectándolas con oportunidades de financiación**

Algunos de los principales logros del PTP para el período objeto de este informe fueron:

G4-EC7 G4-EC8

Desde el Programa Escalamiento de la productividad, beneficiamos **155 empresas que mejoraron su eficiencia en al menos 15%**, en sectores como autopartes, calzado, piscícola, entre otros, logrando los siguientes resultados:

28.2%

Incrementos del 28,2% promedio en el Índice de Gestión Gerencial (IGG) entre julio de 2015 a abril 2016 evaluando las prácticas gerenciales en la gestión de los procesos de la cadena de valor.

65%

Incrementos promedio del 65% de la productividad laboral.

15%

Reducción de costos unitarios promedios en 15%.

38%

Incrementos de OEE del 38% en promedio.

5.4%

Incrementos promedio de 5,4% en ventas.

34%

Incrementos promedio del 34% en la satisfacción del cliente.

24%

Reducción de defectos del 24%.

65%

Incrementos del VA del 65% en promedio.

4.8%

Incrementos promedio de 4,8% en rentabilidad operativa.

12%

Reducción de inventarios del 12%.

27%

Incrementos de eficiencia del 27%.

En materia de Planeación Estratégica Sectorial y diversificación del aparato productivo, **evaluamos los planes de negocio de los sectores** de energía eléctrica, chocolatería, confitería y sus materias primas, así como del sector de software y tecnologías de la información.

Desarrollamos el proyecto de mejoramiento a la productividad de **500 unidades productoras de cacao** en los municipios santandereanos: el Carmen de Chucurí, San Vicente de Chucurí, Landázuri y Rionegro.

Entregamos informes trimestrales sobre las acciones adelantadas por el Programa en cada uno de los **Proyectos de Interés Nacional y Estratégicos (PINES) de los sectores de carne bovina, aguacate hass y acuicultura.**

Realizamos socialización y capacitaciones en 15 departamentos acerca del **Mapa Regional de Oportunidades (MARO)** y del **Atlas de Complejidad Económica de Colombia (DATLAS)**. También realizamos **32 encuentros regionales para el mejoramiento productivo** en conjunto con gremios, cámaras de comercio y empresarios, lo cual permitirá potencializar las oportunidades de las empresas de las cadenas priorizadas y así posicionarse con una oferta de mayor valor agregado en el comercio mundial.

En enero de 2015 iniciamos la ejecución del programa de calidad para el sector cosmético **Safe+**, con **USD\$2,7 millones** para acciones durante cuatro años y **USD\$600.000 de contrapartida del PTP.**

En noviembre de 2016, llevamos a cabo dos ruedas de empleo en Bogotá y Cali, para empresas de servicios BPO², software y tecnologías de la información. Se contó con la participación de alrededor de **80 empresas** y se realizaron **más de 600 entrevistas** a los candidatos, logrando encontrar talento calificado, una de las mayores brechas del sector servicios.

2. Business Process Outsourcing por sus siglas en Inglés, que corresponde a la subcontratación o externalización de procesos de negocios.



iNNpulsA COLOMBIA,

PROMOVEMOS EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL INNOVADOR Y COMPETITIVO

G4-DMA

Igualmente, en Bancóldex administramos la Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial (iNNpulsA Colombia) durante los años 2015 y 2016, patrimonio autónomo creado para promover el emprendimiento, la innovación y la productividad como ejes para el desarrollo empresarial y la competitividad de Colombia.

iNNpulsA Colombia trabaja para forjar las empresas innovadoras y productivas para que alcancen su máximo potencial y sean las protagonistas del crecimiento económico de Colombia.

Para ello en iNNpulsA Colombia cumplimos con tres ejes misionales: **Innovación y emprendimiento, Mentalidad y cultura y Desarrollo empresarial.**



G4-EC7

G4-EC8

A continuación detallaremos algunos logros de iNNpulsA Colombia de acuerdo con la gestión de cada uno de sus ejes misionales, así:

2015

Impulsamos la inversión privada en empresas innovadoras en etapa temprana, a través del otorgamiento de un peso por cada peso que un inversionista ángel invierta. Logrando una **inversión en 29 empresas por \$8.152 millones de pesos con una contribución igual por parte de iNNpulsa Colombia.**

Llevamos a 15 inversionistas a Inglaterra para conocer experiencias del Reino Unido en el desarrollo de inversiones en empresas en etapa temprana.

Ejecutamos dos líneas de crédito:

\$65 millones de pesos a 124 empresas con potencial de crecimiento

\$51 millones de pesos en 108 empresas con crecimiento extraordinario.

En alianza con Colciencias co-financiamos **7 bioempresas que recibieron \$2.653 millones de pesos, para** la validación precomercial y comercial de prototipos funcionales de tecnologías biológicas, biomédicas y energéticas con alto potencial de crecimiento empresarial.

16 empresas dedicadas a la tecnología presentaron sus productos y servicios a más de 70 empresas de diferentes sectores con interés y potencial para comercializarlos en el mercado.

2016

Lanzamiento de un nuevo modelo de servicio llamado ALDEA, que busca mejorar procesos.

Apoyamos la creación de dos nuevos fondos de capital privado emprendedor: **Promotora II y Capitalia**, con el fin de continuar fortaleciendo la industria de capital de riesgo dirigido a empresas innovadoras en etapa temprana, financiando su etapa preoperativa.

Firmamos un contrato con Bancolombia, para el diseño de procesos de calificación crediticia dirigido a empresas innovadoras en etapa temprana y de escalamiento. Este producto ha beneficiado **a más de 20 empresas con créditos por valor de \$10 mil millones de pesos.**

85 empresas, emprendedores y entidades gubernamentales fueron beneficiados con programas de entrenamiento a nivel nacional (en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali y Medellín) e internacional (en Boston, Buenos Aires, Londres y Tel Aviv), para ampliar la visión de los empresarios, identificar sus retos, fortalecer sus conocimientos, habilidades y generar conexiones de valor.

Finalmente, durante los años 2015 y 2016, se fomentó la innovación colaborativa y el intraemprendimiento en el sector público y privado a través de los siguientes programas



Mentalidad y cultura

Durante el año 2015 y 2016 iNNpula Colombia activó una conversación nacional y regional alrededor de la innovación, el emprendimiento y el desarrollo productivo, promovió valores y comportamientos favorables a la cultura del emprendimiento, la innovación y la productividad y contribuyó a la construcción de una comunidad que se apropie de la innovación, el emprendimiento y el desarrollo productivo con el fin de transformar a Colombia.

Para ello se realizaron entre otras las siguientes iniciativas:

HÉROES FEST: EL FESTIVAL DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN MÁS IMPORTANTE DEL PAÍS Y EL SEGUNDO MÁS GRANDE DE LATINOAMÉRICA

2015

La agencia de noticias Colombia iNN investigó, produjo y publicó más de 1.900 historias sobre emprendimiento, que fueron reproducidas en 6.816 oportunidades.

Publicación de la primera guía de inversión, denominada DestiNNo 2015, con diez empresas colombianas exitosas en busca de inversionistas.

En la **Semana Global del Emprendimiento, 171.592 participantes de 20 departamentos, 51 ciudades y 592 eventos**, posicionando a Colombia como el primer país de América Latina y cuarto a nivel mundial en participación.

En el marco de la **Gira de Empresarios Extraordinarios 2015**, realizamos visitas en 7 ciudades (Puerto Carreño, San Andrés, Quibdó, Florencia, Popayán, Valledupar y Neiva), que movilizaron, alrededor del emprendimiento y la innovación, a 642 personas inspiradas a través de 10 historias de casos extraordinarios y talleres de transferencia de conocimiento en temáticas tales como ideación, innovación, prototipado, soluciones creativas y desarrollo de nuevos productos.

Transmitimos la serie animada web Cóndor Space, que a la fecha reporta un total de 255.600 visitas en YouTube, 1.418 likes en su fan page de Facebook y 257 seguidores en Twitter.

2016

Patrocinamos el programa audiovisual denominado "Misión Impacto" producido por RCN para fomentar la mentalidad y cultura de emprendimiento e innovación en Colombia, se dieron a conocer las historias de 40 emprendedores colombianos y sus empresas

Llevamos a cabo la iniciativa denominada Emprendetón la cual tenía como objetivo conectar, sensibilizar e inspirar a los participantes de las regiones beneficiadas (Cartago, Montería, Sogamoso, Ipiales, Yopal y Santa Marta), ofreciéndoles experiencias que les facilitara vivir las etapas que enfrenta el emprendimiento y entender que la innovación es el camino hacia la productividad y el crecimiento económico.

A través de los "**Héroes Talks**", generamos espacios de conversación y opinión en torno a las principales temáticas y desafíos en emprendimiento, innovación, educación y ciencia y tecnología en los que contamos con la participación de más de 200 personas.

Organizamos durante los años 2015 y 2016, el festival de emprendimiento "Héroes Fest", el cual reunió a emprendedores, pensadores globales, innovadores, científicos, educadores, líderes empresariales y agentes de cambio de todo el país para aprender, transferir conocimiento, generar capacidades, diseñar proyectos y abordar algunos de los más grandes retos del país. En 2016 llegamos a Guatemala.

Desarrollo empresarial

Desde iNNPulsa articulamos nuestras iniciativas con las demás entidades del Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCCTI), asegurando consistencia entre las necesidades identificadas en los ecosistemas de emprendimiento e innovación regionales y los lineamientos de la política pública en esta materia.

Celebramos un convenio especial de cooperación con la Asociación Nacional de Empresarios De Colombia (ANDI), para realizar el diagnóstico, la identificación de oportunidades y el diseño de una hoja de ruta y mapa tecnológico en pro de facilitar el cierre de brechas de innovación y tecnología en

los sectores químicos y ciencias de la vida, metalmecánico, industrias 4.0 y sistema moda.

En alianza con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Departamento Nacional de Planeación, patrocinamos la participación de representantes del departamento del Chocó, en la Décima Rueda de Innovación y Negocios organizado por Tecnova, la cual se considera como un escenario ideal para conectar la oferta y la demanda de conocimiento, con el fin de fortalecer el ecosistema CTI (Ciencia, Tecnología e Innovación) y generar un nodo de acción Universidad-Empresa-Estado.

Para ello, durante los años 2015 y 2016 se realizaron las siguientes acciones:



2015 2016

Lanzamos la Agenda Virtual 2015, que reporta información sobre eventos realizados por diferentes actores del Ecosistema de Emprendimiento e Innovación.

Participamos, en la Elaboración de la Propuesta Técnica para la Implementación del Convenio Interadministrativo de Cooperación para el Apoyo a la Formulación y Estructuración de Proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación y Desarrollo Empresarial, en el marco del Sistema General de Regalías.

También lanzamos el Libro "Emprendedores en Crecimiento", en el marco del Evento de la Red Nacional de Emprendimiento, organizado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

En coordinación con el Departamento Nacional de Planeación lanzamos el Proyecto Tipo "Váuchers de Innovación", que busca entregar a las regiones una herramienta útil, capaz de incrementar los niveles de apoyo de entidades territoriales a las empresas.

05

BANCÓLDEX: MODELO EN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA



E

n Bancóldex adoptamos la premisa “el Gobierno Corporativo, la transparencia y la rendición de cuentas son más que ejercicios de cumplimiento; son ingredientes esenciales de buena gestión y un requisito para la buena salud de las organizaciones”³. Esto se refleja no sólo en la estructura de toma de decisiones al interior del Banco, sino en el interés de capacitar a los empresarios en buenas prácticas de gobierno corporativo, y en participar activamente en diferentes foros nacionales e internacionales para la promoción de las mismas.

El máximo órgano de gobierno de Bancóldex es la Asamblea General de Accionistas, la cual designa en la Junta Directiva la definición de la estrategia del Banco, y en la Alta Gerencia el giro ordinario de los negocios, es decir, el día a día en la consecución de nuestras metas y operaciones.



3. CAF - BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA, Gobierno Corporativo en América Latina. Importancia para las Empresas de Propiedad Estatal. Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N° 6/2012

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA EN 2015 Y 2016

De acuerdo con el numeral 3 del artículo 281 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la composición de la Junta Directiva del Banco tiene carácter legal y en ella se designan los miembros principales y suplentes:

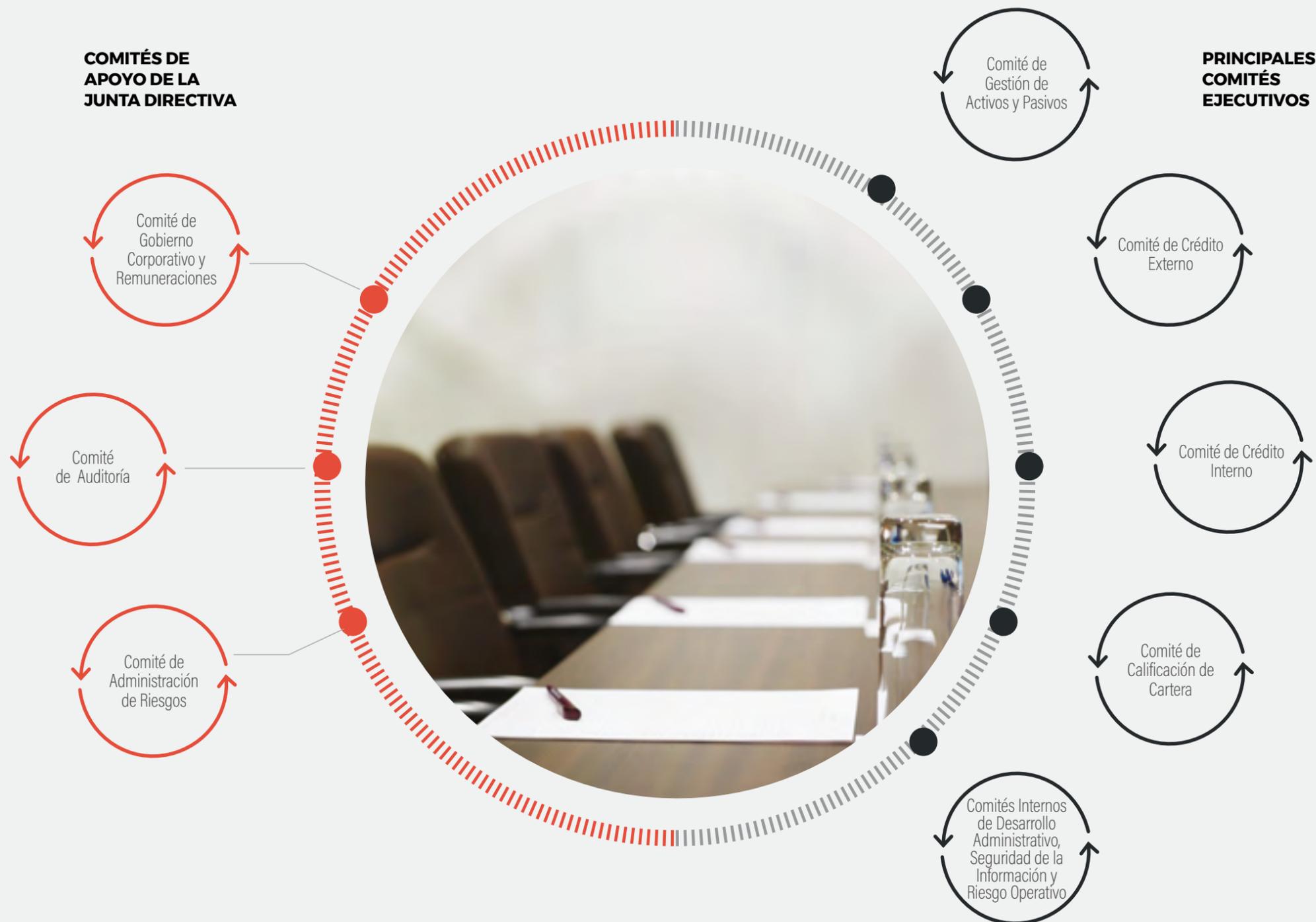


G4-56 Desde 2001, contamos con un Código de Buen Gobierno que contiene las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo orientados a la protección de nuestros accionistas e inversionistas y del público en general.

Durante 2015, la International Finance Corporation (IFC) evaluó nuestras prácticas y políticas de gobierno corporativo y en el año 2016, se presentó a la Junta Directiva del Banco el Plan de Implementación sugerido por esta corporación y se seleccionaron unas medidas para iniciar su implementación, las cuales fueron trabajadas a lo largo del año teniendo como resultado que a 31 de diciembre de 2016 fueron aprobadas por la Junta Directiva 24 recomendaciones que se identificaron como prioritarias. Las 21 recomendaciones restantes hacen parte del plan de implementación en 2017.

Mayor información respecto del gobierno corporativo de Bancóldex se comunica a nuestros grupos de interés, y mercado en general, a través del **Informe Anual de Gobierno Corporativo** publicado en la página Web del Banco, enlace, información de interés para accionistas e inversionistas.

BANCÓLDEX
CUENTA CON UNA
LA ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL
BASADA EN
COMITÉS, PARA
ATENDER LAS
NECESIDADES
DEL CRECIMIENTO
EMPRESARIAL Y LA
OPERACIÓN:



PREVENIMOS POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS

G4-DMA

En Bancóldex prevenimos los conflictos de interés, bajo el entendimiento que estos presentan cuando se configuran las siguientes situaciones:

1) Existen intereses contrapuestos entre un administrador o cualquier empleado de la sociedad y los intereses de Bancóldex, que pueden llevar a aquel a adoptar decisiones o a ejecutar actos que van en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la sociedad, o

2) Cuando exista cualquier circunstancia que pueda restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación de un administrador o de cualquier empleado de Bancóldex, y ello pueda ir en detrimento de los intereses de la sociedad.

G4-56 POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS

Los miembros de la Junta Directiva, el Presidente, los Vicepresidentes, los Gerentes, los Directores y, en general, todos los demás empleados de Bancóldex deben revelar cualquier conflicto entre sus intereses personales y los intereses de Bancóldex, al tratar con clientes, proveedores, contratistas y cualquier persona que realice o pretenda ejecutar negocios con la sociedad o con empresas en las que ésta tenga participación o interés, directa o indirectamente.

Los miembros de la Junta Directiva, la Alta Gerencia, y todos los empleados de Bancóldex, deben abstenerse de:

01

Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la sociedad o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de Bancóldex.

02

Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.

03

Abusar de su condición de directivo, empleado, funcionario o colaborador de Bancóldex para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta la sociedad, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o usuarios.

04

Otorgar a los accionistas mayoritarios cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y lineamientos establecidos por la sociedad para los diferentes negocios que realice.

05

Realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de interés en razón de la información privilegiada a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones.

06

Los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de la sociedad no pueden dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos de ninguna persona con la que directa o indirectamente la sociedad realice negocios, o que esté interesada en realizarlos, y que puedan restarle independencia, equidad u objetividad a sus actuaciones.

¿Cómo administramos los conflictos de interés?

Para solucionar situaciones de conflicto de interés, atendemos el siguiente procedimiento:

1. En caso de que el conflicto de interés atañe a un empleado de la sociedad, diferente de los administradores de la misma, debe informar por escrito a su superior jerárquico y éste dará traslado al Vicepresidente de Talento Humano para que éste defina sobre el particular y si estima que existe el conflicto de interés, coordine con el superior jerárquico la designación de quien reemplazará a la persona incurso en él.
2. En caso de que el conflicto de interés atañe a un administrador de Bancóldex, se debe dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 7º del artículo 23 de la Ley 222 de 1995⁴ o cualquier norma que la sustituya, adicione o modifique.
3. Los miembros de la Junta Directiva deben dar a conocer a este mismo órgano societario

la situación de conflicto de interés. La duda respecto de la configuración de actos que comporten conflictos de interés no exime al miembro de la Junta Directiva de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

4. “[...] En el cumplimiento de su función los administradores deberán: [...] 7. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la junta de socios o asamblea general de accionistas.

En estos casos, el administrador suministrará al órgano social correspondiente toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador, si fuere socio. En todo caso, la autorización de la junta de socios o asamblea general de accionistas sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la sociedad. [...]”



GESTIÓN OPORTUNA Y TEMPRANA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

G4-DMA

Nuestro Sistema de Administración de Riesgo Operativo tiene el objetivo principal es reducir las pérdidas por fallas operativas u ocurrencia de eventos relacionados con el riesgo operativo, de fraude y corrupción.

En ese sentido, gestionamos de forma oportuna y temprana escenarios que pudieran exponernos a eventos de riesgo operativo, fraude y corrupción: Identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operativos, de fraude y corrupción a los que nos vemos expuestos.

Igualmente, además de los canales regulares de comunicación, a través de los superiores inmediatos, el personal asignado del Departamento de Talento Humano y el reporte de eventos de riesgo operativo con su respectiva gestión, contamos con un mecanismo de denuncia anónima de posibles eventos de fraude a través de nuestra

página web www.bancoldex.com, los cuales son recibidos por un Comité Evaluador encargado de asignar el tratamiento que se debe dar a cada reporte, de acuerdo con lo establecido en nuestro Programa de Prevención de Riesgos de Fraude y Corrupción, que también se encuentra publicado en nuestro sitio web, alineado con el Sistema de Administración de Riesgos Operativos del Banco.

Este mecanismo de denuncia anónima online, denominado "Canal Ético Bancóldex" es el medio para que los funcionarios, ciudadanos y partes interesadas, tengan a disposición un canal de atención que reciba las inquietudes y denuncias bajo condiciones adecuadas de disponibilidad, confidencialidad y anonimato. Este medio de comunicación es el canal apropiado para recibir inquietudes sobre potenciales irregularidades o asuntos cues-

tionables respecto del tratamiento a clientes y terceros, cuestionamientos relacionados con información financiera, con la actuación de las auditorías, o con presiones externas respecto de las cuales no haya sido o no sea clara la actuación o acción a seguir.

El mecanismo ubicado en nuestra página web, cuenta con los protocolos adecuados para asegurar una adecuada asistencia, protección y seguimiento del denunciante contra potenciales represalias.

Por su parte la evolución del desempeño de los indicadores frente a la gestión de los riesgos operativos materializados ha sido positiva, significativa y de continuo mejoramiento y se soporta en la oportunidad de la gestión de los riesgos operativos materializados y en la mejora de los tiempos de atención y respuesta.

G4-S03 La gestión de riesgo operativo se ha llevado al cabo al 100%, tanto en la atención de eventos como en la revisión y actualización de los mapas de riesgo.

A la luz de la implementación de la nueva estrategia, el reto del Sistema de Administración de Riesgo Operativo es acompañar oportunamente las modificaciones de los procesos y los nuevos productos, todo enmarcado en la prevención de riesgos operativos, de fraude y corrupción y fortalecer la cultura de prevención de riesgo operativo, fraude y corrupción, así como el fortalecimiento del control enmarcado en un modelo de Gestión de Riesgos Corporativo - GRC para el Banco.

G4-S05 **G4-S08** Durante los últimos 3 años no hemos tenido casos de corrupción, ni multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normatividad respectiva.

EL CANAL ÉTICO BANCÓLDEX ES NUESTRO CANAL SEGURO PARA RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE ASUNTOS IRREGULARES

G4-S04 En materia de capacitación sobre políticas y procedimientos de prevención de actos de corrupción, el número de colaboradores informados, según la clasificación de los cargos y las sedes, fueron:

DESCRIPCIÓN SEGÚN UBICACIÓN	2015	2016
PRINCIPAL BOGOTÁ	408	416
SEDE MEDELLÍN	4	4
SEDE BARRANQUILLA	5	5
SEDE CALI	6	6
SEDE BUCARAMANGA	2	3
SEDE PEREIRA	1	1



DESCRIPCIÓN SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL	2015	2016
ALTOS DIRECTIVOS (PRESIDENTE Y VICEPRESIDENTES)	7	8
GERENTES, DIRECTORES Y JEFES	41	54
COORDINADORES Y EJECUTIVOS	142	137
PROFESIONALES Y ANALISTAS	152	154
OTROS CARGOS	84	82

También realizamos actividades de capacitación sobre prevención de actos de corrupción con algunos de nuestros proveedores en la ciudad de Bogotá, así:



TRANSPARENTES, COOPERANTES Y CUMPLIDORES DE LA NORMATIVIDAD

En Bancóldex fomentamos la cooperación y transparencia frente a los diferentes flagelos delictivos que azotan al mundo globalizado, vigilando la implementación de las etapas y elementos del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), así como el cumplimiento de la normatividad internacional sobre transparencia en la declaración y pago de impuestos, FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) y CRS (*Common Reporting Standard*), lo que nos ha permitido entablar relaciones financieras y comerciales, y recibir inversión ya sea a través de deuda o capital en los diferentes mercados de recursos financieros.

Durante 2016 presentamos un desempeño superior a la meta establecida del setenta y cinco por ciento (75%), logrando en promedio atender el noventa (90%) de los incidentes o consultas sobre SARLAFT y FATCA - CRS en un plazo inferior o igual a tres (3) días hábiles.

El desempeño favorable se sustenta principalmente en la declaración interna de establecer como prioritaria la atención de consultas y señales de alerta reportadas por los funcionarios, para así dar respuesta oportuna a las operaciones de los clientes y garantizar el desarrollo de los planes de negocio del Banco. También contribuyó a dicho desempeño la optimización y estandarización del proceso de vinculación/actualización de clientes y contrapartes del Banco, donde revisamos y ajustamos actividades, requisitos y responsables de este proceso.



PROTEGEMOS TU INFORMACIÓN

G4-DMA

Velamos por la gestión eficiente y segura de la información, una de nuestras prioridades es crear un ambiente de confianza para clientes, usuarios y partes interesadas en lo relacionado al manejo de aquella información que está en poder del Banco, protegiéndola de eventuales usos inadecuados y facilitando que los titulares, mantengan el control de sus datos.

Dentro de nuestras metas están fortalecer la gestión eficiente de riesgos y controles durante el ciclo de vida de los datos desde la captura, uso, almacenamiento hasta su destrucción; y mantener disponible la información, facilitando la continuidad de los procesos y operaciones.

G4-PR8 Durante los años 2015 y 2016 no hemos tenido eventos relativos a reclamaciones sobre violación de privacidad o fuga de datos provenientes de clientes o usuarios del Banco, partes externas u órganos regulatorios.

Esperamos continuar aportando elementos que se traduzcan en confidencialidad, seguridad transaccional y educación en buen uso de los productos y servicios que ofrecemos.

Esto lo hemos logrado:

Implementando metodologías para clasificar la información y gestionarla como se requiere.

Identificando la información de clientes y usuarios para protegerla durante el transporte de la misma, vía encriptación de datos.

Manteniendo canales de contacto con clientes y usuarios para facilitar la interacción rápida y eficaz para la gestión de su información

Apropiando un esquema de control de acceso a la información por parte de los funcionarios de acuerdo con roles y responsabilidades

Mejorando de manera continua las estrategias de respaldo de la información, para conseguir el mínimo impacto posible ante eventuales pérdidas.

GESTIÓN DE OTROS RIESGOS

La actividad financiera por definición es un negocio fundamentado en la gestión de riesgos para generar valor; por lo tanto es inherente al negocio de Bancóldex. A través de la adecuada gestión de riesgos se puede garantizar una mejor asignación de recursos en los distintos frentes de negocio, a fin de reducir la probabilidad de pérdida y maximizar el impacto con una rentabilidad ajustada a la naturaleza de la entidad y los intereses de los accionistas y demás partes interesada

Bancóldex cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos – SAR, que a su vez está compuesto por otros sub-sistemas dependiendo del tipo de riesgos. En ese orden de ideas, Bancóldex contamos principalmente con:



Cada sub-sistema define los órganos de gobierno en gestión de riesgos, las políticas, límites, atribuciones y responsabilidades, según el caso. Por su parte, existe una Vicepresidencia de Riesgo responsable de la gestión integral de riesgo con áreas especializadas para tal efecto. A su vez se dispone de equipos, metodologías y procesos para la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos. El perfil de riesgo de Bancóldex es aprobado, evaluado y monitoreado sistemáticamente por la Junta Directiva.

Adicionalmente, existe una serie de políticas y de normas que obligan a una exposición periódica de la gestión de riesgo relacionada con todas las actividades del Banco y sobre las cuales los órganos de gobierno deben pronunciarse. Lo anterior adicional a las evaluaciones propias de las auditorías internas y externas y entes de control. Así mismo, existe una amplia variedad de reportes internos y públicos relacionados con la revelación de riesgos del Banco.

06

BANCO MÁS CERCANO A LA COMUNIDAD



C

ontamos con productos financieros y no financieros que promueven el Desarrollo Sostenible de la comunidad.



FOMENTAMOS PROYECTOS VERDES

G4-DMA

Cifras en millones de pesos

FS8

Fomentamos las inversiones empresariales para **Proyectos Verdes** que generan soluciones específicas para retos ambientales de la economía colombiana, mediante líneas de crédito para mejorar el impacto ambiental y la eficiencia energética: **\$143.458 millones de pesos financiados a 158 empresas.**

\$143.458
MILLONES DE
PESOS PARA
FOMENTAR
PROYECTOS
VERDES



FINANCIACIÓN PROYECTOS QUE MITIGAN EL IMPACTO AMBIENTAL

● **\$ 75.099**
MITIGACIÓN IMPACTO AMBIENTAL

● **\$ 35.427**
EFICIENCIA ENERGÉTICA

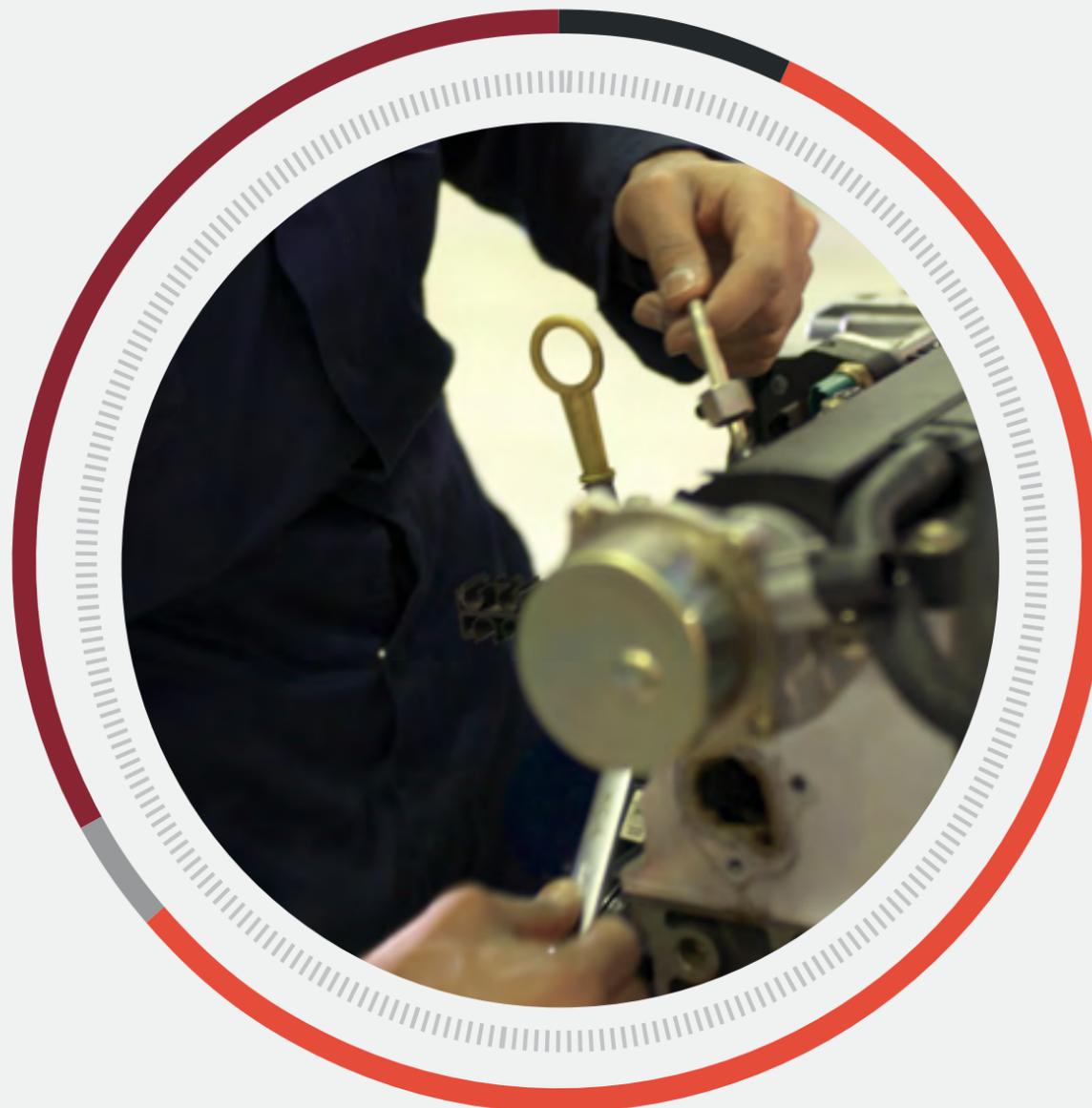
● **\$ 32.932**
TRANSPORTE SOSTENIBLE

MODERNIZACIÓN Y MEJORA COMPETITIVA

PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DEL PAÍS

Generamos condiciones preferenciales para el crecimiento empresarial del país, en alianzas con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Programa de Transformación Productiva, iNNpulsa Colombia, el Ministerio de Transporte y el Fondo de Tecnología Limpia del Banco Interamericano de Desarrollo, según las cuales financiamos **\$1,61 billones de pesos a 29.866 empresas.**

1,61 BILLONES DE PESOS PARA MODERNIZAR Y HACER MÁS COMPETITIVO NUESTRO PAÍS



FINANCIACIÓN EN CONVENIOS CON ALIADOS

● **\$ 883.228**

MODERNIZACIÓN DE
MIPYMES (MINCIT)

● **\$ 511.744**

PLAN DE IMPULSO DE LA
PRODUCTIVIDAD AL EMPLEO (MINCIT)

● **\$ 108.120**

INNOVACIÓN Y CADENAS
PRODUCTIVAS (INNPULSA)

● **\$ 51.376**

REPOSICIÓN PARQUE AUTOMOTOR
(MIN. TRANSPORTE)

APOYAMOS AL SECTOR EMPRESARIAL

EN CIRCUNSTANCIAS ADVERSAS

FS13 G4-DMA

Con el objetivo de ayudar a la recuperación económica del sector empresarial de las diferentes regiones colombianas afectadas por crisis, desastres naturales y otros factores, generamos líneas de crédito con condiciones preferenciales en alianza con la Nación con **\$208.458 millones de pesos financiados a 20.164 empresas** en las regiones objetivo.

\$208.458
MILLONES DE
PESOS PARA
AYUDAR A LAS
REGIONES
AFFECTADAS



FINANCIACIÓN A REGIONES AFECTADAS EN CONVENIOS CON LA NACIÓN

●	\$ 150.441 NORTE DE SANTANDER
●	\$ 30.531 ARAUCA
●	\$ 7.553 GUAJIRA
●	\$ 7.128 BUENAVENTURA
●	\$ 5.792 CAQUETÁ
●	\$ 5.014 SAN ANDRÉS
●	\$ 2.000 NARIÑO

PARA EXPORTAR MÁS Y MEJOR

VAMOS MÁS ALLÁ DE LOS CRÉDITOS



PLAN DE IMPULSO A LA PROSPERIDAD Y EL EMPLEO -PIPE

Como se ha referenciado en el aparte de productos no financieros, el Programa Empresas de Excelencia Exportadora - 3E, parte de la estrategia del Ministerio de Comercio Industria y Turismo para apoyar al "Plan de impulso de la productividad al empleo" - PIPE 2.0., específicamente para el tejido empresarial exportador no minero energético, contribuye a que las empresas dinamicen sus modelos de negocio internacional, con el fin de lograr mayores niveles de productividad, eficiencia, aprovechamiento de los tratados de libre comercio y participación en las cadenas globales de valor.

LÍNEA ESPECIAL DE CRÉDITO

PARA EMPRESAS DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



El Banco, de conformidad con la obligación establecida en el numeral 5° del artículo 13 la Ley 1618 de 2013, incluyó dentro de su portafolio de servicios una línea de crédito permanente denominada "Línea de crédito para empresas de personas en condición de discapacidad". Esta línea está dispuesta para atender las necesidades de financiamiento de empresas de cualquier tamaño y de cualquier sector económico, de personas naturales con discapacidad, y/o de personas jurídicas en cuyo capital social las personas con discapacidad tengan una participación igual o superior al veinte por ciento (20%).

Beneficios de la línea de Crédito:

- El monto máximo por empresa es hasta quinientos millones de pesos (\$500 millones)
- Tiene plazo de hasta 5 años y periodo de gracia de hasta 1 año
- La tasa de redescuento será menor en 0.50% E.A a la publicada en la línea de crédito de modernización para cada plazo
- La tasa de interés al empresario es libremente negociable

LÍNEAS ESPECIALES

PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA POBLACIÓN VÍCTIMA



El Banco, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 3° del artículo 19 de la Ley 387 de 1997, creó **la línea especial de crédito de redescuento para atender la financiación de proyectos productivos de la población desplazada o vulnerable afectada por la violencia**, al amparo de la cual se financian actividades de transformación industrial y artesanal, comercio y servicios.

Este programa de crédito fue implementado a través de Circular Externa N° 10 de 2003 expedida por Bancóldex, en la cual se señalan las condiciones y términos que deben cumplirse para acceder a la financiación, así como el esquema de participación del Departamento para la Prosperidad Social y el Fondo Nacional de Garantías S.A.

Adicionalmente, respecto de las obligaciones establecidas en la Ley 1448 de 2011, Bancóldex incluyó dentro de su portafolio de servicios una línea para atender las necesidades de las víctimas del conflicto armado, según lo establece el artículo 129 de la mencionada Ley. Se trata del **Cupo Especial de Crédito para Empresas de Víctimas del Conflicto Armado Interno**.

Durante el año 2015 y 2016 con esta línea de crédito se efectuaron desembolsos por \$2.658.249.600 y \$1.755.479.740, respectivamente.

LÍNEA Y CUPO ESPECIAL DE CRÉDITO PARA PROYECTOS DE POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO

La educación financiera permite a los individuos alcanzar una mejor calidad de vida, esto basado en los conocimientos, habilidades y confianza para administrar efectivamente sus finanzas, aprovechar las oportunidades de inversión, enfrentar mejor los riesgos y comprender la creciente variedad de productos y servicios financieros (CIEFF⁵, 2017).

En Bancóldex entendemos la necesidad de generar esquemas que fomenten la educación financiera, la cual se encuentra cubierta en una importante medida por el sistema financiero colombiano sobre todo en cuanto a finanzas personales, y así mismo existe una gran desatención respecto de la línea temática de finanzas empresariales; razón por la cual hemos diseñado y ejecutado desde el año 2012 una estrategia de atención de educación financiera empresarial **“Generación de capacidades gerenciales haciendo uso de TIC”** que cubre principalmente a la micro y pequeña empresa, logrando extender a todos los tamaños de empresas, sectores de la economía y regiones del país, gracias a lo puntual y práctico de sus contenidos.

En Bancóldex hemos diseñado una estrategia de divulgación que involucra y compromete a cámaras de comercio, gremios, asociaciones y entidades gubernamentales entre otros. Esta estrategia busca en una primera instancia sensibilizar a los actores respecto de la importancia de la educación financiera en las empresas, para luego volverlos multiplicadores de las diferentes actividades y medios de intervención empresarial.

Complementamos nuestra oferta en materia de educación financiera, con el desarrollo de material audiovisual y de profundización como cartillas en finanzas y comercio exterior que sirven como bibliografía y soporte de lo mencionado anteriormente, este material se encuentra disponible tanto en libros físicos como en nuestra página web www.bancoldex.com.

Buscamos que el esquema de generación de capacidades gerenciales que hace uso de TIC evolucione para ser un centro de conocimiento empresarial, y que sea la primera alternativa en que los empresarios piensen cuando tengan dudas respecto de cómo estructurar y organizar las finanzas de sus empresas; este esquema deberá facilitar el acceso a nuevas herramientas, cursos e información de valor a empresarios y OFCES⁶ de todo el país.

A través de los diferentes canales de atención ofrecimos educación financiera en 2015 y 2016 a 51.974 y 109.082 consumidores respectivamente, incluyendo la gestión de consultoría y formación empresarial. Estas cifras evidencian un crecimiento superior al 100% de un año a otro.

G4-16 Durante ambos años, hemos participado en el **Comité de Educación Financiera y Protección al Consumidor de Asobancaria**, en el que se desarrollaron agendas de: Educación financiera, programas de seguridad financiera, medición de satisfacción de servicio al cliente e informe de costos que deben presentar las entidades financieras, entre otros.

Dentro de la implementación de esta estrategia hemos utilizado diferentes herramientas como:

- “Desarrollo empresarial, la serie” - 10 videos de educación financiera empresarial
- Videoconferencias en tiempo real con tips prácticos de fácil implementación para iniciar procesos financieros:
- “Flujos de caja en proyectos financieros”
- “Estudios de mercado”
- “Regímenes cambiarios en negocios internacionales”

Cursos para atención de las finanzas básicas de la empresa en temas como:

- Entendimiento de los estados financieros
- Aprender a costear en las diferentes industrias
- El proceso de fijación de precios.

FOMENTAMOS LA EDUCACIÓN FINANCIERA MEDIANTE HERRAMIENTAS Y ACTIVIDADES VIRTUALES LOGRANDO BENEFICIAR A MÁS DE 4.400 EMPRESARIOS EN MÁS DE 200 MUNICIPIOS A NIVEL NACIONAL, ASÍ COMO EN EL EXTERIOR

5. CIEFF - Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera

6. Organizaciones que fomentan el Crecimiento Empresarial

EXPERIENCIA DE SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES

EMPRESAS



Estamos comprometidos con mejorar cada día la experiencia de servicio ofrecida a nuestros clientes, respecto a los canales de atención, el proceso, la estrategia comercial y el producto; siendo los temas más consultados: nuestros productos financieros, no financieros y la manera de acceder a los recursos del banco, para lo cual medimos su efectividad e identificamos oportunidades de mejora y buenas prácticas.

Monitoreamos y administramos los esquemas de atención al consumidor financiero, generando al interior de la entidad una dinámica de atención, respeto y servicio a través de canales adecuados y un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente.

Ponemos a disposición del Banco y los consumidores financieros un canal que proporciona una experiencia de usuario, obteniendo información y asesoría con suficiencia, claridad y oportunidad respecto a los productos y servi-

cios del Banco y los mecanismos para presentar quejas, reclamos y/o sugerencias.

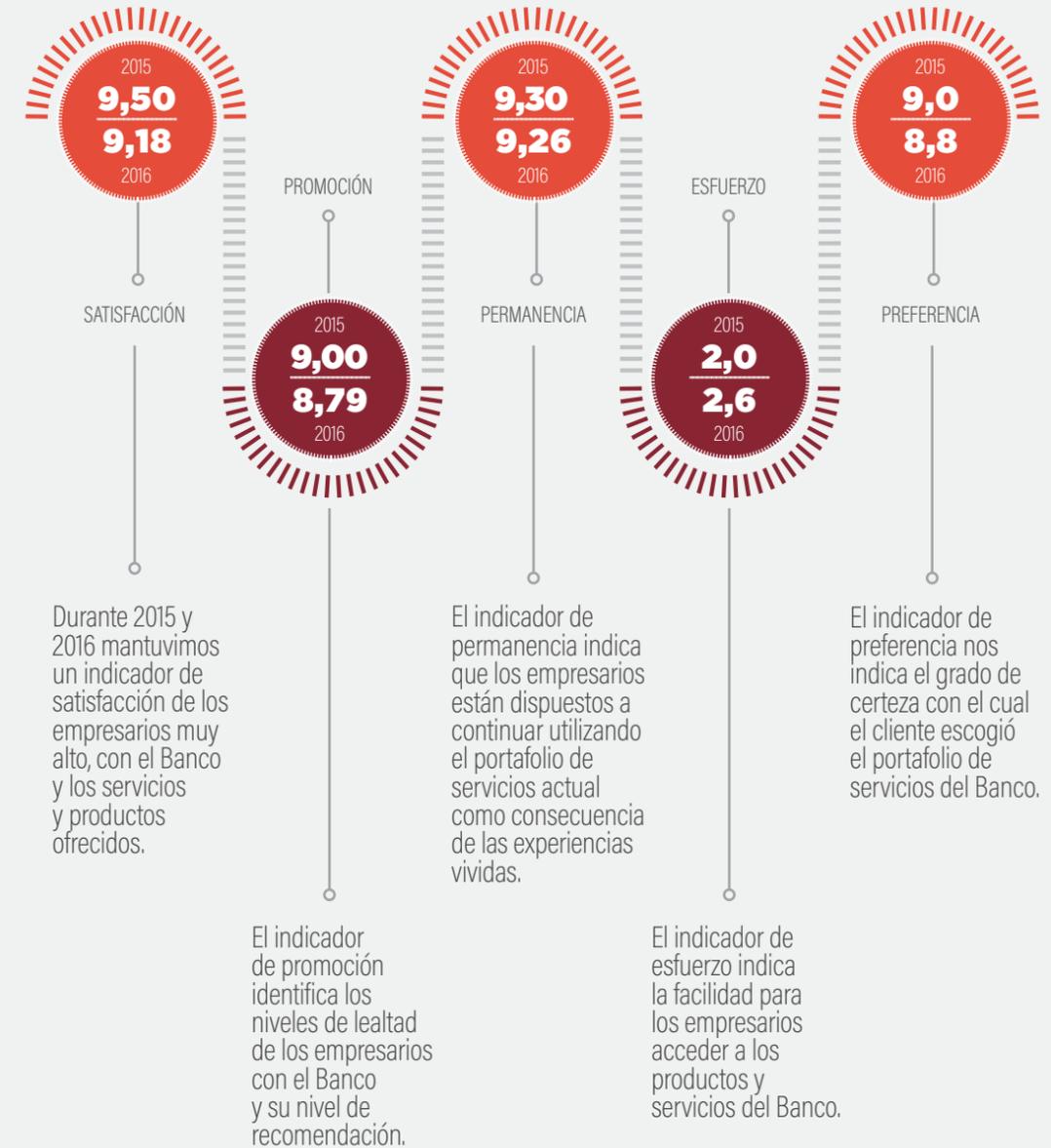
Brindamos capacitación continua al equipo de asesores comerciales de los diferentes canales de atención y medimos la experiencia de los consumidores del Banco de forma permanente y con la participación de un proveedor externo para conocer desde otra perspectiva los niveles de satisfacción, de clientes, usuarios y diferentes grupos de interés atendidos en el banco.

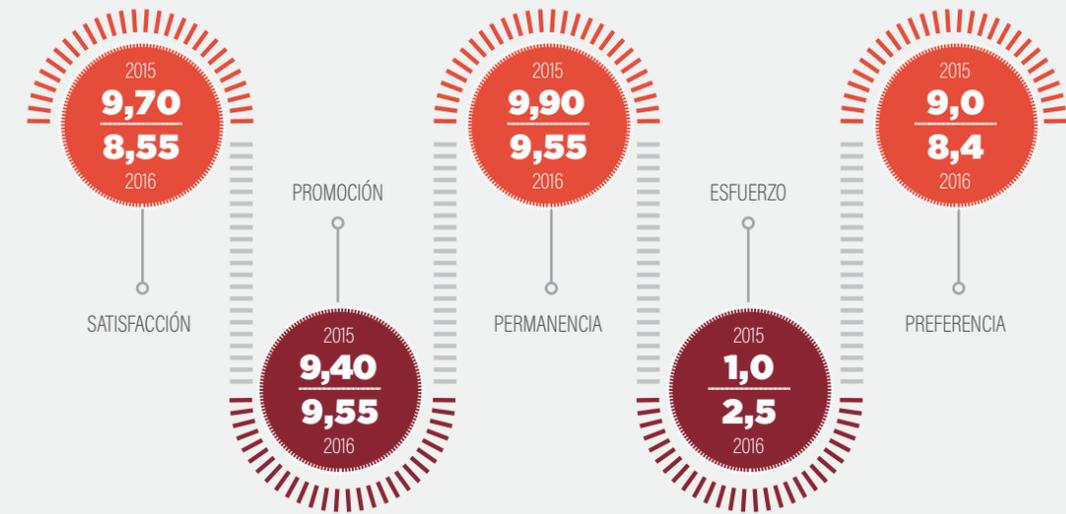
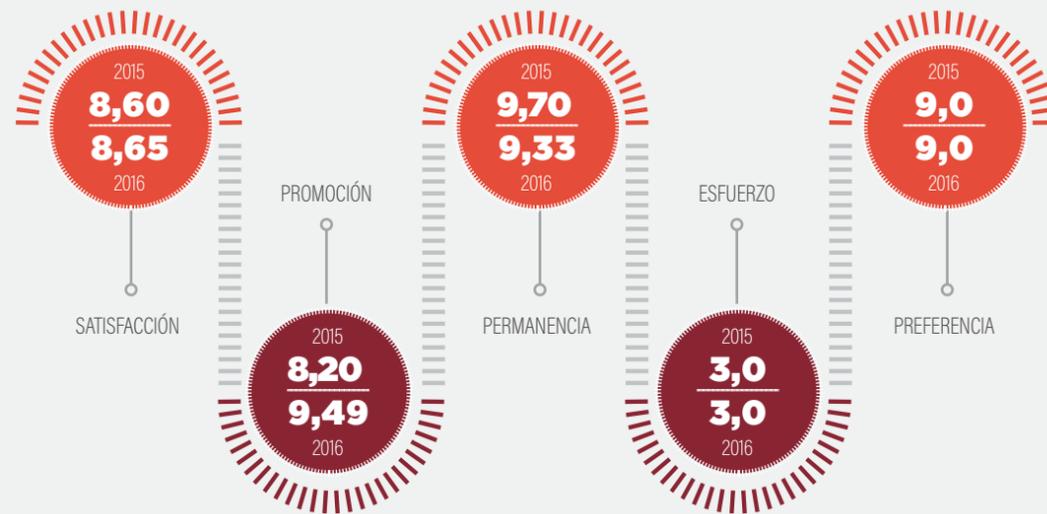
Los grupos de interés que calificaron la experiencia de servicio vivida con el Banco fueron:

**Empresas
Intermediarios financieros
Gremios, aliados y cámaras de comercio**

Durante el año 2015 y 2016 se han presentado variaciones, tal como se muestra a continuación:

**SE EVIDENCIA UN ALTO
GRADO DE SATISFACCIÓN
CON EL SERVICIO RECIBIDO
POR PARTE DE BANCÓLDEX.**





HAY UNA PERCEPCIÓN FAVORABLE EN TÉRMINOS DEL CUMPLIMIENTO, CLARIDAD EN EL PROCESO Y AMABILIDAD DEL PERSONAL, LA FACILIDAD DE ACCESO A SUS CRÉDITOS Y TASAS DE INTERÉS COMPETITIVAS.

LA PERCEPCIÓN CALIDAD-PRECIO DEL BANCO FRENTE A OTRAS ENTIDADES ES FAVORABLE

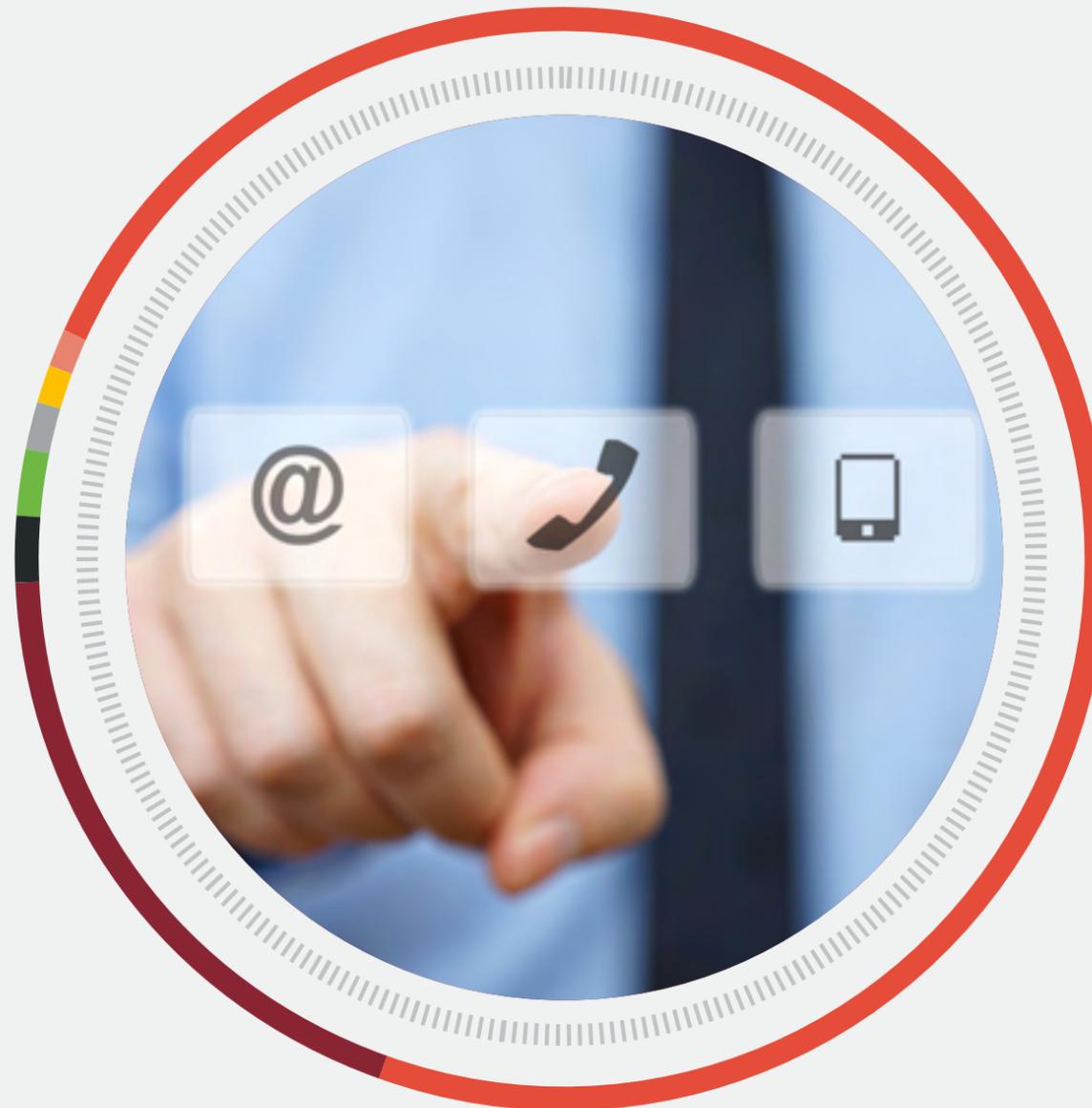
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), tiene alcance a nivel de toda la organización y busca la debida atención y protección al consumidor, a través de diversos canales y un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.

Como otro canal de atención a nuestros clientes, la página Web presentó una disponibilidad de 99.99%.

Los principios que rigen el SAC son:

- Debida Diligencia
- Libertad de elección
- Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna
- Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas
- Manejo adecuado de los conflictos de interés
- Educación para el consumidor financiero



En 2016 atendimos los siguientes grupos de interés:

35.319	●	74% EMPRESARIOS
9.100	●	19% INTERMEDIARIOS FINANCIEROS
987	●	2% GREMIOS Y ENTIDADES DE APOYO
903	●	2% PROVEEDORES
765	●	1.5% VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO
373	●	1% PERSONAS CON IDEAS DE NEGOCIO
334	●	1% ESTUDIANTES
		35 ACCIONISTAS

EMPRESARIOS ATENDIDOS EN 2015 Y 2016



ATENDEMOS LAS INQUIETUDES DE NUESTROS CLIENTES DE BOGOTÁ EN LA LÍNEA 7420281 Y PARA EL RESTO DEL PAÍS EN LA LÍNEA 018000 180710.

07

BANCO
RESPONSABLE
CON SUS
TRABAJADORES



NOS MOVILIZAMOS HACIA LA TRANSFORMACIÓN

E

n 2015, y como un paso fundamental dentro del proceso de evolución de Bancóldex, identificamos la necesidad de poner en marcha un plan para activar la movilización de todos los colaboradores alrededor de la transformación.

Este plan –como uno de los 10 proyectos estratégicos de la organización– se enfocó en impulsar la participación de todas las personas, empoderándolas y dándoles conocimientos y herramientas para construir un liderazgo colectivo capaz de apalancar el avance de la nueva estrategia corporativa. Dado que la implementación de la nueva estrategia corporativa supone –para la organización y sus colaboradores– identificar y asumir nuevos retos que inciden sobre algunas formas de trabajo ya consolidadas, así como en las dinámicas de interacción entre nuestros funcionarios, con clientes y frente a terceros.



A la luz de la transformación del Banco, trabajamos para conectar a la organización y nuestros grupos de interés con el propósito del crecimiento empresarial a través de experiencias y aprendizajes que activen valores, principios y conductas ambiciosas y audaces, que nos permitan:



NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL SE BASA EN LA CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN, LA COLABORACIÓN, LA INTEGRIDAD, LA ÉTICA, LA COMUNICACIÓN, LA TRANSPARENCIA, LA AUTOGESTIÓN EFECTIVA Y LA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

CONSTRUIMOS LIDERAZGO COLECTIVO

En Bancoldex comprendimos que para avanzar hacia una cultura organizacional cada vez más alineada con nuestra nueva estrategia corporativa era necesario comenzar la movilización de nuestro talento humano, basado en el liderazgo adaptativo.

Este proceso empezó por el análisis de los patrones de mentalidad, comportamientos y referentes culturales presentes al interior de la organización para construir un diagnóstico frente a los retos organizacionales y brechas existentes relacionadas con la evolución del banco.

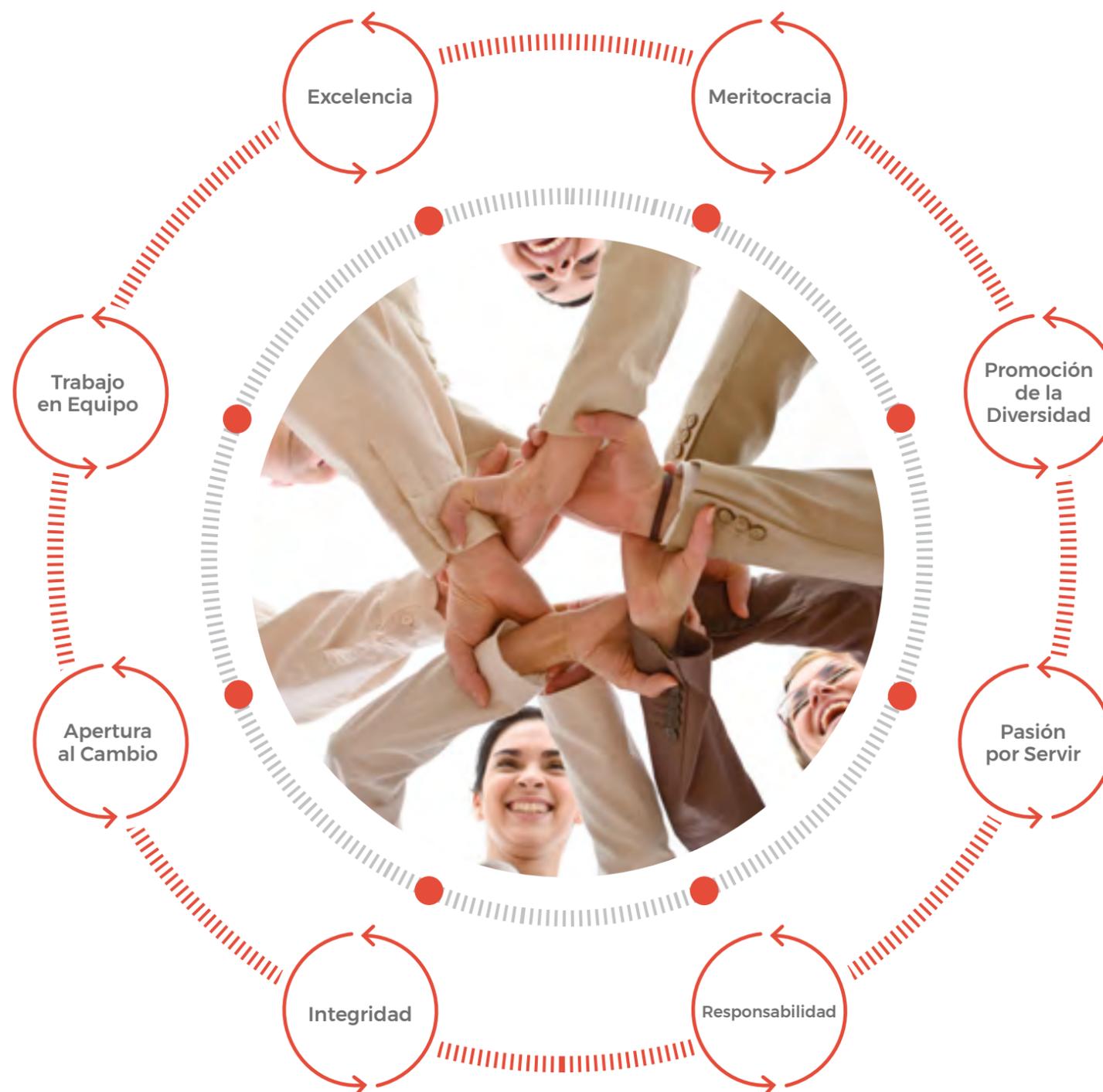
Posteriormente, y como un pilar fundamental, se avanzó en la construcción de habilidades y capacidades alrededor de un liderazgo colectivo transformador con todos los colaboradores de la organización, por medio de talleres y sesiones de trabajo entre áreas. Este trabajo fue concebido bajo los principios de liderazgo adaptativo del Profesor Ronald Heifetz y contó con su acompañamiento y participación.

A partir de la observación y diagnóstico realizados al finalizar 2015, coordinamos las siguientes actividades con nuestros colaboradores:



OCHO VALORES PARA CRECER

A partir de lo observado durante el avance de las actividades realizadas, finalizamos el año 2016 con la definición de la cultura que requiere la organización en sintonía con su nueva estrategia corporativa. De esa manera, acordamos enfocar nuestros esfuerzos alrededor de ocho valores capaces de impulsar el avance de la estrategia corporativa y conducir a la organización a ser cada vez más inteligente, adaptativa, resiliente, orientada a crecer y evolucionar a través del tiempo. Los 8 valores son: **trabajo en equipo, apertura al cambio, integridad, responsabilidad, pasión por servir, promoción de la diversidad, excelencia, meritocracia.**



LA INNOVACIÓN PARTE DE NUESTRA IDENTIDAD

La gestión de la innovación hace parte de nuestra identidad corporativa.

Desarrollamos el "1 Torneo de Innovación de Bancóldex" el cual tuvo una participación de 39 personas y 9 equipos, los cuales fueron formados en temas de innovación. Se generaron 33 ideas innovadoras y se estructuraron ocho retos de los cuales se premiaron tres retos para ser implementados en el 2016.

De otra parte, participamos en el Torneo de Innovación del Sector organizado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en el cual fuimos seleccionados como finalistas al Premio ExcelGEL 2015 Categoría TIC para la Gestión, con la iniciativa "AGILIZACIÓN EN EL DESEMBOLSO A MICROFINANCIERAS", la cual consistió en la transformación del proceso de desembolso a microfinancieras, re-diseñándolo haciendo que los desembolsos pasaran de ocho días a tres horas y obteniendo un crecimiento del 60% en nuestras operaciones (40.367) y un incremento en los desembolsos por un valor de \$120.632 millones de pesos.

Durante el año 2016 priorizamos otros aspectos para la gestión de la innovación:



Formación **en innovación**

Desarrollo e implementación **de nuevos productos y servicios**

Implementación de ideas ganadoras del Torneo de Innovación de 2015 y

Apoyo activo en la realización de la Feria Sectorial de Innovación y demás **actividades del MinCIT.**

Gestionamos la implementación del proyecto "Oferta Integral de Servicios MinCIT", con el objeto crear una aplicación que permitiera a los empresarios acceder a una oferta integral de los servicios y productos del sector comercio, industria y turismo. Esta idea creada por el equipo No. 28, denominado "Pa' que nos invitan pues!?", ocupó el tercer puesto en el torneo de innovación del sector CIT y el primer puesto del torneo de innovación 2015 de Bancóldex.

Por otro lado, apoyamos al MinCIT en la planeación y definición de la Feria Sectorial "Picnovation 2016" realizada el 7 de diciembre, que contó con la participación del MinCIT, las 11 entidades adscritas y más de 100 funcionarios y asistentes, entre los que se encontraban colaboradores del sector, patrocinadores y líderes de innovación, mercadeo y comunicaciones.

Es importante resaltar que Bancóldex también apoyó activamente al MinCIT, logrando:

- Tres entidades del sector tengan un Modelo de Gestión de Innovación implementado
- Nueve entidades tengan un proceso de innovación definido

Finalmente, Bancóldex logró ser finalista en los premios 'Índigo 2016' en la categoría "Innovación en Seguridad y Privacidad" con la iniciativa "Riesgo, sinónimo de oportunidad", la cual consistió en la integración del modelo de administración de riesgos operativos en sinergia con el sistema de gestión de seguridad de la información, de tal manera que logramos optimizar recursos, agregar mayor valor, generar informes consolidados, con vista única e integral de los riesgos de los procesos.

7. Premios organizados por el MinCIT a nivel nacional.

PROGRAMAS PARA FORTALECER NUESTRAS COMPETENCIAS

G4-LA10 G4-DMA

G4-LA9

En el Banco contamos con un plan de capacitación que trabaja los siguientes programas:

01

PROGRAMAS TRANSVERSALES:

Son capacitaciones que se diseñan para un grupo interdisciplinario de funcionarios, y que buscan que obtengan un nuevo conocimiento o que fortalezcan una habilidad necesaria para el desarrollo de sus funciones, como por ejemplo inglés.

02

PROGRAMAS NORMATIVOS Y TÉCNICOS:

Estas capacitaciones buscan que nuestros funcionarios adquieran o actualicen conocimientos técnicos y/o normativos, como por ejemplo, certificaciones del autorregulador para las personas que trabajan en la tesorería o actualizaciones en temas de SARLAFT, SARO, SAC, entre otros.

03

PROGRAMAS DE FORMACIÓN HABILIDADES GERENCIALES INDIVIDUALES:

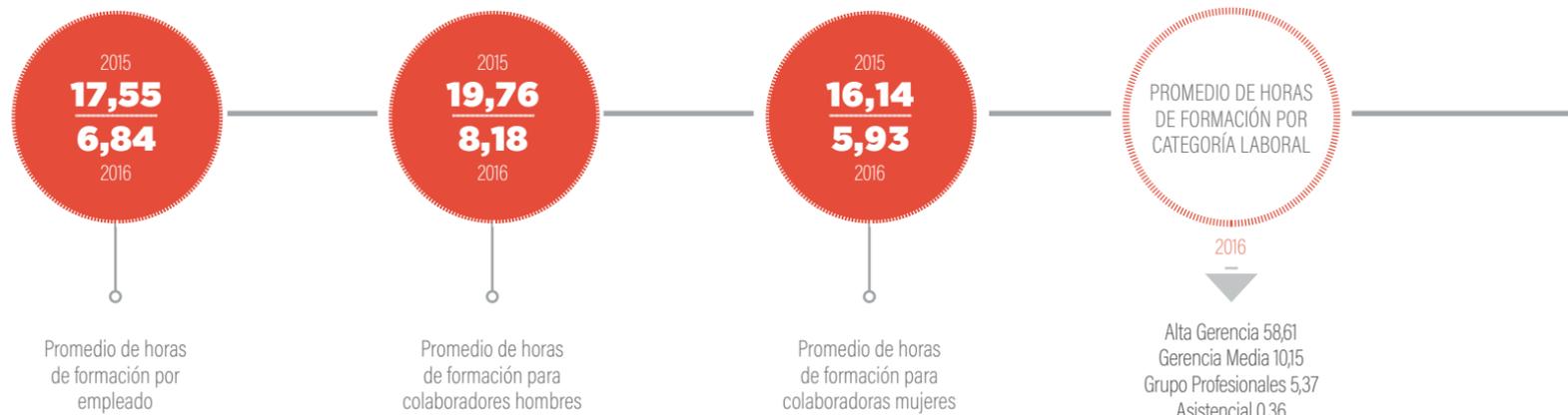
Son capacitaciones focalizadas en desarrollar habilidades específicas a un funcionario para la consecución de su misión, objetivos y un mejor desempeño de funciones.

04

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE LARGO PLAZO:

Son capacitaciones que nacen de la iniciativa del funcionario en adquirir un conocimiento específico (pregrado, postgrado, maestría), que le va a permitir ofrecer al Banco un asesoramiento más especializado.

Nuestros promedios de horas de capacitación anuales que incluyen los 3 primeros programas relacionados, fueron:



G4-LA10

Adicionalmente, para el programa de capacitación de Largo Plazo que permite desarrollar pregrado, postgrado y maestrías para sus funcionarios, el cual tiene un componente de patrocinio y otro de financiación a interés del colaborador. Los programas desarrollados en estos años fueron los siguientes:

ESTUDIOS DE LARGO ALIENTO	2015		2016	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
PREGRADO	3	2	3	2
POSGRADO	3			1
MAESTRÍA	3	6	3	
TOTAL	9	8	6	3

NUESTRA GENTE



Las cifras que se presentan a continuación incluyen a Bancóldex y a sus programas especiales, Banca de las Oportunidades, Programa de Transformación Productiva y la Unidad de Gestión Empresarial, iNNpulsa.



La distribución de nuestro equipo de colaboradores obedece a procesos de contratación bajo el principio de igualdad. Durante el período objeto de este informe corresponde a:

GRUPO ETARIO	AÑO 2015			AÑO 2016						
	FEMENINO		MASCULINO	TOTAL	FEMENINO		MASCULINO	TOTAL		
	T.F	T.I	T.F	T.I	T.F	T.I	T.F	T.I		
1. MENORES DE 30	24	26	8	8	66	20	20	8	8	56
2. ENTRE 30 Y 50	47	110	33	84	274	52	112	35	85	284
3. MAYORES DE 50	2	31	3	28	64	5	35	3	30	73
TOTAL GENERAL	73	167	44	120	404	77	167	46	123	413

T.F. = Contrato a término fijo T.I. = Contrato a término indefinido

Es importante destacar que la población femenina en el Banco constituye mayoría y que la asignación salarial corresponde a un rango organizacional más no de género. Esta situación se mantiene en los cargos directivos, donde las mujeres representan la mayoría.

2015

GRUPO ETARIO	GRUPO ASISTENCIAL		GRUPO PROFESIONAL		GRUPO DIRECTIVO	
	FEM	MAS	FEM	MAS	FEM	MAS
MENORES DE 30	15	3			35	13
ENTRE 30 Y 50	19	7	28	26	110	84
MAYORES DE 50	4	11	8	9	21	11
TOTAL GENERAL	38	21	36	35	166	108

La distribución según las tres categorías de subdivisión de nuestros cargos para los años objeto de este informe fueron:

2016

GRUPO ETARIO	GRUPO ASISTENCIAL		GRUPO PROFESIONAL		GRUPO DIRECTIVO	
	FEM	MAS	FEM	MAS	FEM	MAS
MENORES DE 30	12	3		1	28	12
ENTRE 30 Y 50	19	7	35	29	110	84
MAYORES DE 50	5	11	11	9	24	13
TOTAL GENERAL	36	21	46	39	162	109

Grupo asistencial: Auxiliares y Secretarías.
Profesional: Analista, Profesional y Ejecutiva.
Directivo: Coordinadores, Jefes, Directores, Gerentes, Vicepresidentes, y Presidente.

En estas clasificaciones excluimos los aprendices SENA y los practicantes del Banco.



En Bancóldex la relación de salarios entre hombres y mujeres está definida bajo una política de compensación que brinda equidad interna; sin perder de vista que, al interior del Banco, no deben existir desigualdades, barreras y brechas de género en materia laboral. Con este modelo de equidad nos aseguramos de basarnos en elementales como igual salario igual trabajo y por supuesto sin apartarnos que las posibilidades de promoción no sean restrictivas por género.

La definición de la compensación por categoría laboral (cargos) se hace atendiendo las tendencias del mercado laboral para todos los cargos, atendiendo el principio de competitividad externa, sin tener en cuenta género o ubicación de la posición.



NUEVAS CONTRATACIONES

DESCRIPCIÓN	2015	2016
NÚMERO TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES	46	59
NÚMERO DE HOMBRES CONTRATADOS	19	29
NÚMERO DE MUJERES CONTRATADAS	27	30
NÚMERO DE CONTRATACIONES POR SEDE:		
PRINCIPAL - BOGOTÁ	42	58
BARRANQUILLA	4	0
MEDELLÍN	0	1
TASA DE ROTACIÓN GENERAL	17,08%	11,38%
TASA DE ROTACIÓN HOMBRES	9,65%	5,33%
TASA DE ROTACIÓN MUJERES	7,43%	6,05%
TASA DE ROTACIÓN POR SEDE:		
PRINCIPAL BOGOTÁ D.C.	16,58%	11,14%
BARRANQUILLA	0,50%	0
MEDELLÍN	0	0,24%

Incluye Bancóldex, Banca de las Oportunidades, Programa de Transformación Productiva y la Unidad de Gestión Empresarial, iNNpulsa.

Los colaboradores del Banco contratados a término indefinido o fijo contamos con las siguientes prestaciones sociales y beneficios económicos:

Primas extralegales

- Dos primas extralegales (junio – diciembre) para colaboradores de remuneración no integral

Programa de Medicina Prepagada

- El Banco asume el 100% del valor del contrato para el cubrimiento de sus funcionarios.
- El Banco apoya al funcionario con un porcentaje del valor del contrato de medicina prepagada para su grupo familiar.

Seguros

- El 100% del valor de la prima del seguro de vida con cobertura de muerte, incapacidad total y permanente y enfermedades graves. Cubrimiento de 28 veces el salario
- El 100% del valor de la prima del seguro exequial para el funcionario y su grupo familiar

Pensión – Programa Retiro Vital

Los funcionarios próximos a pensionarse, reciben acompañamiento integral en la preparación de su nuevo rol, contribuyendo de esta forma al bienestar y calidad de vida de ellos y sus familias. A través de capacitación, extensión de contrato de medicina prepagada, e incentivos monetarios.

Las variaciones con respecto a contrataciones se presentaron solamente en las sedes de Bogotá, Barranquilla y Medellín.

AÑO 2015

RANGO EDADES	REGIÓN	GÉNERO		TOTAL GENERAL
		FEMENINO	MASCULINO	
< 30 AÑOS	BOGOTÁ	27	10	37
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	BARRANQUILLA	2	2	4
	BOGOTÁ	21	12	33
> 50 AÑOS	BOGOTÁ		2	2
TOTAL GENERAL		50	26	76

AÑO 2016

RANGO EDADES	REGIÓN	GÉNERO		TOTAL GENERAL
		FEMENINO	MASCULINO	
< 30 AÑOS	BOGOTÁ	29	20	49
	MEDELLÍN	1		1
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	BOGOTÁ	18	21	39
> 50 AÑOS	BOGOTÁ	3	1	4
TOTAL GENERAL		51	42	93

Tasas de accidentalidad y ausentismo

El Banco registra sus estadísticas de accidentalidad y enfermedad laboral, acorde con la Guía Técnica Colombiana GTC 3701, nuestros procesos de investigación se realizan bajo la normativa legal de la Resolución 1401 de 2007, teniendo en cuenta los lineamientos del Decreto Único Reglamentario del sector Trabajo 1072 de 2015. Dentro de la caracterización presentada en accidentes de trabajo, encontramos: Fracturas, traumatismos, contusiones, heridas y quemaduras a nivel muscular y óseo.

G4-LA6

AÑO	TASA DE ACCIDENTALIDAD	SEXO	NRO. DE ACCIDENTES INCAPACITANTES	DÍAS PERDIDOS
2014	1,41%	HOMBRES	3	5
		MUJERES	2	0
2015	1,2%	HOMBRES	1	2
		MUJERES	3	142
2016	0,6%	HOMBRES	1	0
		MUJERES	1	2

G4-LA6

En el año 2014 presentamos 5 accidentes de trabajo, con un total de 5 días de incapacidad y una tasa de accidentalidad de 1.41%, para el año 2015, 4 accidentes de trabajo, con un total de 98 días de incapacidad y una tasa de accidentalidad de 1.2%, mientras que para el año 2016, se presentaron 2 accidentes de trabajo, para un total de 1 día de incapacidad y una tasa de accidentalidad de 0.6%.

G4-LA7

En cuanto a enfermedades laborales, encontramos una caracterización por patologías relacionadas con síndrome del túnel carpiano y tenosinovitis, tanto para el año 2014 como 2015, se calificó 1 enfermedad de tipo laboral por año, presentado una tasa de 0.22% y 0,23% respectivamente, mientras que para el año 2016, no se presentaron calificaciones de origen laboral y la tasa fue de 0%. A la fecha no presentamos accidentes o enfermedades laborales, cuya consecuencia haya tenido víctimas mortales.

08

GESTIÓN AMBIENTAL, RESPONSABLES CON EL CONSUMO DE RECURSOS



NUESTRA POLÍTICA CORPORATIVA

DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL

E

FS15

n Bancóldex apoyamos el crecimiento del sector empresarial colombiano velando por la protección del medio ambiente y el bienestar de la sociedad en sus actividades presentes y futuras. Para lo cual contamos desde 2014 con nuestra política corporativa de gestión ambiental y social, en la que declaramos que el Banco:

- Propende por el uso racional de los recursos naturales en su operación para generar el menor impacto ambiental (Ecoeficiencia)
- Cuenta con un sistema para la gestión de riesgos ambientales y sociales
- Diseña productos financieros y no financieros orientados a la mitigación y adaptación al cambio climático y que generen beneficios sociales



Para lograr el cumplimiento de la política Bancóldex debe:



01

Incorporar las variables ambientales, laborales y sociales dentro de la evaluación de las operaciones de crédito

02

Adoptar prácticas internas que permitan el uso eficiente de los recursos bajo el concepto de ecoeficiencia

03

Generar la capacidad en el interior del Banco, desde el punto de vista de recursos humanos y estructuras organizacionales, para afrontar los retos y oportunidades en materia ambiental y social.

04

Crear instrumentos y servicios financieros que permitan atender las necesidades del sector empresarial, incorporando el concepto de sostenibilidad.

05

Promover el cumplimiento de la legislación ambiental por parte del sector empresarial, incluyendo protocolos y los tratados que Colombia haya ratificado en materia ambiental.

06

Promover y fomentar la incorporación de la variable ambiental dentro del análisis de las operaciones de crédito por parte de las entidades financieras.

07

Incluir en la planeación estratégica de Bancóldex los temas relacionados con la gestión de sostenibilidad.

08

Vincular a aspectos ambientales y sociales dentro de su estrategia de comunicación, tanto interna como externa.

09

Vincular a Bancóldex con iniciativas nacionales e internacionales que promuevan las mejores prácticas de sostenibilidad en el sector financiero y en todas las demás relacionadas con la temática de esta política.

10

Incluir los criterios de sostenibilidad en la conservación de las instalaciones de Bancóldex.

11

Adelantar aquellas acciones requeridas para dar cumplimiento a la política ambiental.

GESTIÓN EFICIENTE DE RECURSOS

G4-DMA

G4-EN3

G4-EN6

Conscientes de que los recursos naturales son finitos y de la necesidad imperiosa de disminuir las emisiones de CO₂ emanadas del consumo de electricidad, velamos por la protección del medio ambiente al mismo tiempo que generamos ahorros en los gastos de operación de la Organización, mediante el uso racional de los recursos a través de acciones concretas en nuestras instalaciones, como:

- 01** De forma progresiva realizamos la adecuación de oficinas incorporando la utilización de luces led en reemplazo de luces halógenas.
- 02** En el año 2015 reemplazamos los equipos de aire acondicionado del centro de cómputo, por unos aires con tecnología de menor consumo de energía, acción que contribuyó con un ahorro de 31.000 kw.
- 03** En el año 2016, implementamos medidas administrativas para disminuir el consumo de electricidad en atención a las dificultades de abastecimiento de energía enfrentadas por el país con ocasión de la temporada de intenso verano producida por el Fenómeno del Niño, las cuales siguen vigente en el Banco:

Racionalizar el número de luminarias activas que permitan la suficiente iluminación de las zonas de trabajo del Banco. Zonas como pasillos y cafeterías han sido objeto de una importante intervención ya sea apagando las luces en las horas de bajo tránsito o inactivando al menos el 50% de las luminarias.

Modificación de los turnos de trabajo del equipo de operarias de la empresa de aseo, Casalimpia. El primero, de 5:00 a.m. a 1:00 p.m. y el segundo, de 10:00 a.m. a 6:00 p.m.

Los cargadores de teléfonos celulares sólo podrán mantenerse conectados mientras se completa la carga del aparato. Inmediatamente después, deberán ser desxconectados.

Los computadores deberán ser apagados por todos los funcionarios una vez concluida la jornada laboral.

EN EL ÚLTIMO AÑO REGISTRAMOS UNA IMPORTANTE OPTIMIZACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO ENERGÉTICO POR DESEMBOLSO, REPRESENTADA EN UNA DISMINUCIÓN DEL 23%.

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

ELECTRICIDAD (KW)



GASOLINA (GALONES)



G4-EN5

INTENSIDAD ENERGÉTICA

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA / NRO. DE DESEMBOLSOS



NUESTRO CONSUMO DE AGUA

De la misma manera que racionalizamos el consumo de energía, racionalizamos el uso del agua, nuestros lavamanos de los baños cuentan con mecanismos que permiten regular el caudal de agua y el tiempo de apertura de los grifos; mientras que los sanitarios instalados recientemente disponen de un dispositivo de doble descarga, que permiten descargas con la mitad del contenido del tanque. Adicionalmente, invitamos a funcionarios y visitantes a hacer buen uso de los elementos dispuestos en los baños.

Vale la pena aclarar que por nuestra actividad no realizamos captaciones directas y el agua que consumimos es suministrada por las empresas de acueducto municipales.

LITROS DE AGUA CONSUMIDA



GESTIÓN DE RESIDUOS

Contribuimos al cuidado del medio ambiente por medio de la recolección ordenada de residuos, para que operadores ambientalmente certificados realicen las gestiones correspondientes de transporte y disposición final de los residuos generados por la operación normal del Banco. A través del operador ambiental LITO, el Banco ha gestionado la disposición de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE.

Con respecto a los toners utilizados en las impresoras, el proveedor del Banco Datecsa S.A. lleva a cabo la disposición final de los toners a través de un programa propio llamado Ecosocial.

PESO POR TIPO DE RESIDUO	2015	2016	MÉTODO DE DISPOSICIÓN	2015	2016
PAPEL Y CARTÓN (KG)	1.259	78	REUTILIZACIÓN		
ENVASES Y EMBALAJES (KG)	9,20	13	RECICLAJE	1.259 KG	78 KG
TONERS Y CARTUCHOS IMPRESORA PARA RECICLAR (KG)	11,8	28,3	OTROS	21 KG	41,3 KG
TOTAL	1.280 KG	220.60 KG	TOTAL	1.280 KG	220.60 KG

09

PROVEEDORES



B

ancóldex considera a sus proveedores de bienes y servicios como un grupo de interés importante. A través de ellos busca suplir en forma eficiente y oportuna los requerimientos de bienes y servicios para atender la operación normal del Banco. Sus relaciones se basan en los principios de equidad, calidad, economía, transparencia y responsabilidad social corporativa. Sobre este último aspecto, el Banco hace énfasis procurando prácticas en doble vía. De una parte, por medio del Programa de Fortalecimiento Empresarial para Proveedores, el Banco busca que éstos apuntalen sus prácticas gerenciales con el fin de hacerlos más competitivos y de otra, el Banco evalúa en los procesos de selección sus iniciativas en torno a las relaciones con sus colaboradores, la comunidad en la que se desenvuelven y el medio ambiente. El Banco no sólo los concibe desde la perspectiva de aprovisionamiento, sino también desde la óptica comercial, al ser Bancóldex el banco que promueve el desarrollo de los empresarios colombianos.





G4-DMA

La adquisición de bienes y servicios en el Banco se rige por el Manual de Contratación de Bienes y Servicios. A su vez, está clasificada por montos y dependiendo de estos valores, las exigencias procedimentales se incrementan gradualmente. La evaluación y selección se realiza bajo criterios objetivos con la aprobación de la correspondiente instancia de ordenación de gasto; dependiendo del monto se selecciona un instrumento para formalizar la contratación. La supervisión de la ejecución de las contrataciones es delegada a funcionarios competentes, quienes a su vez realizan la reevaluación de los proveedores con el fin de validar en la práctica su idoneidad y cumplimiento ante las obligaciones con el Banco. La retribución económica por la prestación de los bienes y servicios se realiza en forma oportuna bajo criterios comerciales justos.

G4-EN32 Adicionalmente, el Banco realiza una evaluación administrativa en la cual valora de manera general sobre las prácticas y actividades de cuidado del medio ambiente que adelantan los proponentes, básicamente en términos de eco eficiencia (reciclaje de papel, clasificación de basuras por medio de puntos ecológicos, implementación de luces led, etc.). Sin embargo, no se otorga puntaje por la revisión sobre criterios ambientales, ni sociales.

Igualmente, el Banco dentro de su proceso de contratación de proveedores realiza una

visita administrativa, la cual tiene como propósito general validar, entre otros aspectos del proponente, su trayectoria empresarial, portafolio de productos, cartera de clientes, cobertura de mercado, enfoque estratégico de negocio, infraestructura física y responsabilidad social corporativa.

G4-EN33 De manera particular y en relación con la Responsabilidad Social Corporativa, el Departamento de Servicios Administrativos, área responsable dentro del Banco de realizar la visita a proveedores potenciales, analiza entre otros, los siguientes aspectos:

- Capital humano: Planta de personal, políticas generales de contratación y compensación, planes de carrera, programas de bienestar y beneficios, índices de rotación, entre otros.
- Relaciones con la comunidad: Las actividades que por iniciativa propia emprende el proponente con el fin de apoyar el desarrollo de la comunidad en la que desarrolla sus operaciones.
- Programas o actividades de cuidado del medio ambiente, dependiendo del impacto de sus operaciones sobre éste.

Sin embargo, no se otorga puntaje por la revisión sobre criterios ambientales, ni sociales.

10

SOBRE EL PRESENTE INFORME



E

stamos publicando nuestro cuarto Informe de Sostenibilidad bajo las directrices del Global Reporting Initiative GRI, versión 4 en su opción esencial, correspondiente a los años 2015 y 2016. Dando continuidad al último informe publicado en 2014.

G4-18, G4-20, G4-26 El contenido del presente informe ha sido fruto de los aspectos priorizados en los talleres de materialidad llevados a cabo con los directivos, colaboradores, proveedores y clientes, así como el resultado de la encuesta masiva llevada a cabo con varios grupos de interés.

El resultado del ejercicio de materialidad dio como resultado 26 asuntos de gran importancia tanto para el Banco como para sus grupos de interés, clasificados en Muy relevantes, los primeros 13 y relevantes los 13 siguientes, en los siguientes gráficos se ilustra con color el grupo de interés que votó a favor de incluir cada aspecto como asunto material, así:

ASPECTOS MUY RELEVANTES PARA EL BANCO Y SUS GRUPOS DE INTERÉS

ASPECTOS RELEVANTES PARA EL BANCO Y SUS GRUPOS DE INTERÉS

ASPECTO GRI	IMPORTANCIA PARA BANCÓLDEX		IMPORTANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	COMITÉ DIRECTIVO	TRABAJADORES	PROVEEDORES	CLIENTES
Mecanismos de prevención de la corrupción		●	●	●
Prevención de lavado de activos y del fraude		●	●	●
Satisfacción de los clientes	●	●	●	●
No discriminación por razón de raza, sexo, religión, opinión, etc.	●	●	●	●
Buena gestión económica de la entidad y crecimiento económico responsable	●	●	●	●
Consumo y uso responsable del agua	●	●	●	●
Privacidad de la información de los clientes		●	●	●
Prácticas de buen gobierno, ética y transparencia	●	●	●	●
Creación de productos y servicios con beneficios ambientales y sociales	●	●	●	●
Consumo y uso responsable de energía	●	●	●	●
Consumo de papel, uso de papel reciclado y otros materiales sostenibles		●	●	●
Planes de capacitación dirigidos a todos los trabajadores, incluida la formación en políticas ambientales y sociales aplicadas al negocio	●	●		●
Alianzas y asociaciones		●	●	●

ASPECTO GRI	IMPORTANCIA PARA BANCÓLDEX		IMPORTANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	COMITÉ DIRECTIVO	TRABAJADORES	PROVEEDORES	CLIENTES
Innovación		●	●	●
Cultura organizacional	●	●	●	●
Puestos de trabajo estables con prestaciones sociales justas y equitativas		●	●	●
Igualdad de oportunidades e igualdad de retribución entre mujeres y hombres		●	●	●
Salud y seguridad laboral de los trabajadores		●		●
Cumplimiento de la normativa ambiental aplicable	●	●	●	●
Misión, visión y promesa de valor	●	●		
Optimización de procesos y procedimientos		●		●
Mecanismos de comunicación y diálogo con los trabajadores	●	●		
Proyectos de desarrollo local, incluidas las iniciativas para favorecer el acceso a personas vulnerables a los servicios financieros		●		●
Mejora del bienestar público derivado de la actividad de la entidad	●	●	●	
Adquisición de productos y servicios ambientalmente responsables		●	●	●
Proyectos de promoción de la educación financiera		●		●

G4-24

Nuestros Grupos de Interés

En Bancóldex contamos con un nutrido grupo de partes interesadas con quienes interactúa en el alcance de su propósito. Los grupos de interés fueron identificados mediante la combinación de las metodologías de Accountability y del Global Reporting Initiative GRI, con quienes mantenemos la estrategia de relacionamiento apalancados en diferentes instrumentos como eventos masivos en las diferentes regiones, vídeos, seriados, reportes, estudios especializados, nuestra página web, la línea Bancoldex, entre otros.

- Accionistas
- Empresarios
- Directivos
- Empleados
- Gremios
- Cámaras de comercio
- Universidades
- Proveedores
- Entes de control
- Ciudadanos
- Inversionistas
- Calificadoras de riesgo
- Intermediarios Financieros
- Filiales y participadas
- Bancos corresponsales del exterior
- Entidades internacionales de desarrollo y cooperación

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	4
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Nombre de la organización.	5
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	8, 10, 11, 13, 15, 17, 23
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	6
G4-6	Países en los que opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas	En el exterior, Bancóldex ofrece financiación al comprador de bienes y servicios colombianos, a través de bancos previamente calificados. En el 2015 en quince (15) países y en el 2016 en catorce (14) países, con operaciones significativas en Ecuador, Panamá y Costa Rica.
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	5
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	24, 25, 27
G4-9	Tamaño de la organización.	9, 28, 30, 31
G4-10	Tamaño de la plantilla	70
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	0% - En el Reglamento Interno de Trabajo del banco, establecemos una serie de artículos que buscan garantizar el derecho de los funcionarios a la libre asociación y al respeto de las condiciones establecidas en los convenios colectivos. Sin embargo a la fecha no contamos con personal sindicalizado.
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	El Banco ha reportado variaciones en el número de sus proveedores para los años del presente informe: con 661 en 2015 y 644 en 2016, con compras equivalentes a 29 mil y 40 mil millones de pesos respectivamente.
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	7
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	16
G4-16	Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	14, 16, 38, 59

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Alcance del informe.	El presente informe divulga el desempeño económico, social y ambiental de Bancóldex mas no de las empresas en las que la Entidad posee participación.
G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria y el límite de cada aspecto.	78
G4-19	Lista de los aspectos relevantes que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	78-79
G4-20	Límite dentro de la organización de cada aspecto relevante	78-79
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto relevante	78-79
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No se han presentado reexpresión de información presentada en las memorias anteriores
G4-23	Cambio significativo en el alcance y el límite de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Para definir los aspectos materiales del presente informe, realizamos un ejercicio con diferentes grupos de interés este año
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	79
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés.	78
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	79
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Periodo objeto del informe (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	78
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	78
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	78
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	José Alberto Garzón Gaitán, Vicepresidente Jurídico y Secretario General de Bancóldex, correo electrónico: jose.garzon@bancoldex.com
G4-32	Opción "De conformidad" con la Guía.	78, 79
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	Bancóldex no realiza el proceso de verificación externa de la memoria
GOBIERNO		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	46, 47, 48
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	47, 49, 67

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		29, 31, 35	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.		30	
ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		7, 9, 23, 37, 39, 42, 58	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		18, 26, 38, 40, 42	
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos		8, 10, 11, 18, 24, 38, 42	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales		99,65% en 2015	98,33% en 2016
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		74	
G4-EN3	Consumo energético interno		74	
G4-EN5	Intensidad energética.		74	
G4-EN6	Reducción del consumo energético.		74	
ASPECTO MATERIAL: AGUA				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		75	
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		75	
ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		75	
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento		75	
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		52	
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.			Durante los años objeto de este informe no hemos tenido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		76, 77	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales		76, 77	
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto		76, 77	

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	70
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	70, 71
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	71
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	El 100% de los empleados que ejercieron su derecho a la maternidad o paternidad se reincorporaron a la organización. En 2015: 6 hombres y 8 mujeres y en 2016: 2 hombres y 5 mujeres.
ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	71
ASPECTO MATERIAL: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	71
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Actualmente contamos con 3 (tres), comités formales que hacen parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: El Comité de Convivencia Laboral y el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, cada uno integrado por 8 miembros entre principales y suplentes, de los cuales el 50% son representantes elegidos por el empleador entre su dirección y el 50% restante son representantes electos por los trabajadores mediante votación. Así mismo, contamos con el Comité del Plan Estratégico de Seguridad Vial, integrado por 8 miembros, entre principales y suplentes, electos por la dirección de la organización.
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	71
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	71
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	En el Reglamento Interno de Trabajo del banco, establecemos una serie de artículos que buscan garantizar el derecho de los funcionarios a la libre asociación y al respeto de las condiciones establecidas en los convenios colectivos.
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	69
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	69
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	69

ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	70
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	70
ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	70
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	70
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	A través de nuestro Comité de Convivencia Laboral, buscamos atender y solucionar conductas de acoso laboral, esto con el fin de generar condiciones dignas y justas, y promover la armonía entre quienes compartimos vida laboral empresarial, así como un buen ambiente en la empresa, protegiendo, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En 2015 tuvimos 6 reclamaciones y en 2016 1. En ambos casos todas las reclamaciones fueron recibidas y tramitadas durante el mismo año. No obstante lo anterior, el Comité realiza un seguimiento cada 6 meses en relación con cada uno de los procesos presentados.
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS		
ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	70
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	En Bancóldex no hemos tenido casos de discriminación para el período objeto del presente Informe de Sostenibilidad 2015 - 2016.
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD		
ASPECTO MATERIAL SUPLEMENTO SECTORIAL: COMUNIDADES LOCALES		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	57, 58
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	57, 58
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	57
ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	49, 51, 52
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	51
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	51
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	51
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	52
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	51

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		72, 73	
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.		72, 73	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		60, 61	
ASPECTO MATERIAL SUPLEMENTO SECTORIAL: PORTFOLIO DE PRODUCTOS				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		17, 23, 55	
FS6	Indique el porcentaje del portafolio destinado a préstamos de empresas desagregado por región, tamaño (ej. Micro, pyme, grandes) y por sector		28	
FS7	Indique el valor monetario de los productos y servicios con beneficios sociales por líneas de negocio		26	
FS8	Indique el valor monetario de los productos y servicios con beneficios ambientales por líneas de negocio		26, 55	
ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		52	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes		52	
ASPECTO MATERIAL: ACTIVISMO ACCIONARIAL				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.		6	
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.		6	
OTROS ASUNTOS NO GRI G4				
ASUNTOS	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
ASUNTO MATERIAL: ALIANZAS				
<u>G4-DMA</u>	Información general sobre el enfoque de gestión.	12		
ASUNTO MATERIAL: INNOVACIÓN				
<u>G4-DMA</u>	Información general sobre el enfoque de gestión.	42, 68		
ASUNTO MATERIAL: CULTURA ORGANIZACIONAL				
<u>G4-DMA</u>	Información general sobre el enfoque de gestión.	7, 66		
ASUNTO MATERIAL: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
<u>G4-DMA</u>	Información general sobre el enfoque de gestión.	10		

