

## BANCO DAVIVIENDA S.A.

# LÍNEA DE TRANSPARENCIA / INFORME 2019



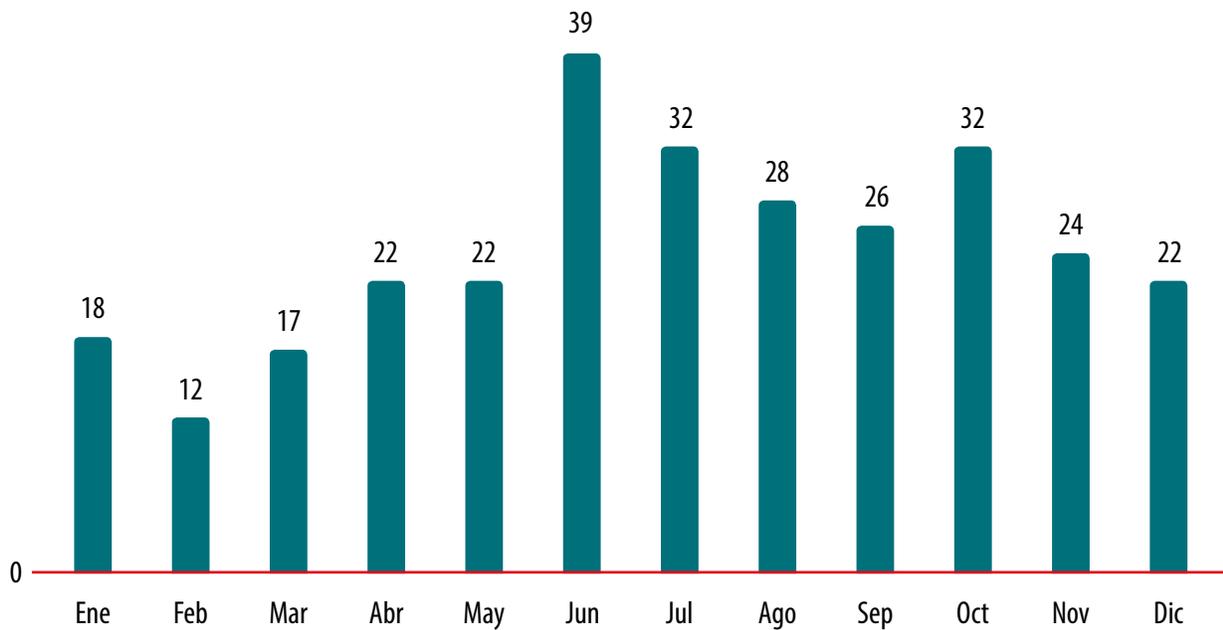
Somos una organización con una cultura de puertas abiertas en la que contamos con diferentes canales para que nuestros funcionarios expresen sus opiniones de manera libre en el momento que detecten eventuales irregularidades, violaciones del Código de Ética y Conducta u otros hechos que vulneren los principios y valores del Grupo; estos canales son: nuestros líderes, el área de Talento Humano y la Línea de Transparencia. De esta manera contribuimos para mantener el más alto nivel de ética y transparencia en el Banco y sus filiales, y fortalecemos las relaciones de confianza al interior de la organización.

Todos los funcionarios tenemos el compromiso de cuidar que estos principios y valores sean parte de nuestra esencia y velar porque estén presentes en la manera como nos comportamos con nuestros compañeros, equipos de trabajo, clientes, proveedores y la comunidad.

Contamos con un modelo de gestión definido para cada uno de los casos, con el propósito de resolver las distintas situaciones que se presentan. Todos los casos gestionados en la Línea de Transparencia se comparten y analizan con diferente periodicidad en el Comité de Ética, el Comité de Auditoría, la Junta Directiva del Banco y la Junta Directiva del Grupo Bolívar.



## LÍNEA DE TRANSPARENCIA 2019 COMPORTAMIENTO MENSUAL



Total: 294 denuncias recibidas

## DISTRIBUCIÓN POR TEMAS DE DENUNCIA



## LÍNEA DE TRANSPARENCIA 2019

### MOTIVOS DEL TOTAL DE CASOS RECIBIDOS

	MOTIVOS	CANTIDAD
LABORALES	Clima laboral	109
	Abuso del cargo	22
	Discriminación	4
	Trato inadecuado	17
	Acoso laboral / sexual	10
	Conflictos de interés	25
	Incumplimiento de políticas TH	47
FRAUDE Y/O MALAS PRÁCTICAS	Fraude	9
	Violaciones de controles, leyes y regulaciones	0
	Malas prácticas comerciales	15
	Delitos informáticos	3
	Desvío en procesos	15
	Revelación de información confidencial	1
	Robo y/o extravío	1
	Dádivas indebidas	4
	Uso indebido de recursos	4
	Administración desleal	1
	Malas prácticas	1
	Lavado de activos	0
	Cobro por servicios gratuitos	0
	Problemas de imagen corporativa	2
	Pérdida de activos	4
	<b>TOTAL</b>	<b>294*</b>

\* De los 294 casos recibidos en 2019 a través de la Línea de Transparencia, el 61% se cerraron con acciones correctivas; el 39% restante correspondió a casos no procedentes, con información equivocada o con información insuficiente.



## ACCIONES CORRECTIVAS EN CASOS DE INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

PLANES DE ACCIÓN\*

139

Reubicaciones

7

Reconvenciones

8

OTRAS ACCIONES CORRECTIVAS

Llamados de atención

4

Suspensiones

9

Desvinculaciones

12

TOTAL

40



\* Los planes de acción tienen el propósito de acompañar a aquellos funcionarios respecto de quienes se evidenciaron brechas en su estilo de liderazgo u oportunidades de mejora en la gestión de los procesos a su cargo.

