



Banco Davivienda S.A.

## BANCO DAVIVIENDA S.A.

# INFORME LÍNEA DE TRANSPARENCIA 2020

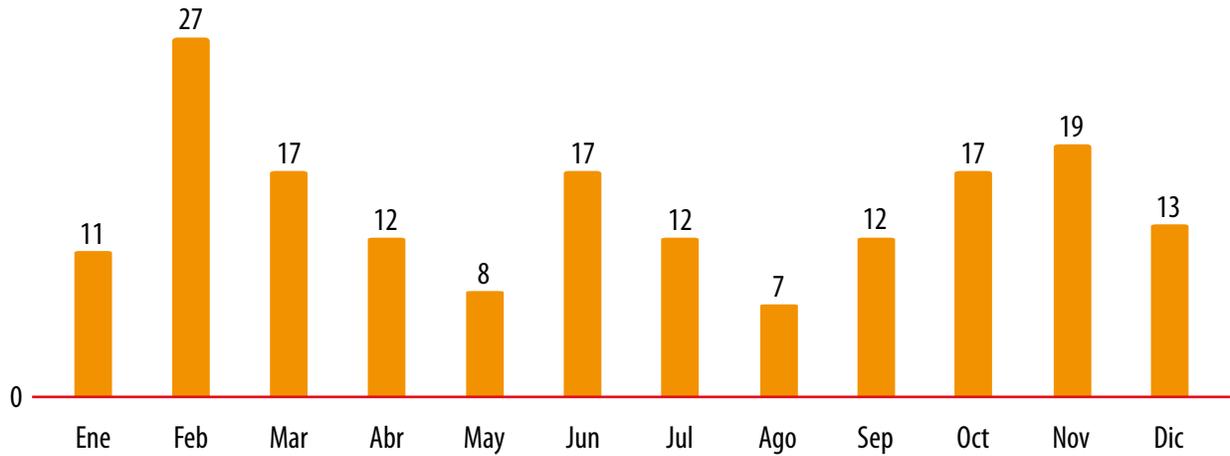
Somos una organización con una cultura de puertas abiertas en la que contamos con diferentes canales dispuestos para que nuestros funcionarios expresen sus opiniones de manera libre en el momento que detecten eventuales irregularidades, violaciones del código de ética y conducta u otros hechos que vulneren los principios y valores del Grupo; estos canales son: nuestros líderes, el área de talento humano y la línea de transparencia. Con lo anterior contribuimos con la sostenibilidad de la ética y la 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 recibidos con el propósito de resolver de fondo las distintas situaciones que se presentan.

La información de todos los casos recibidos y gestionados en la línea de transparencia se comparte y analiza con diferentes periodicidades en el Comité de Ética, el Comité de Auditoría, la Junta Directiva del Banco y en la Junta Directiva del Grupo Bolívar.

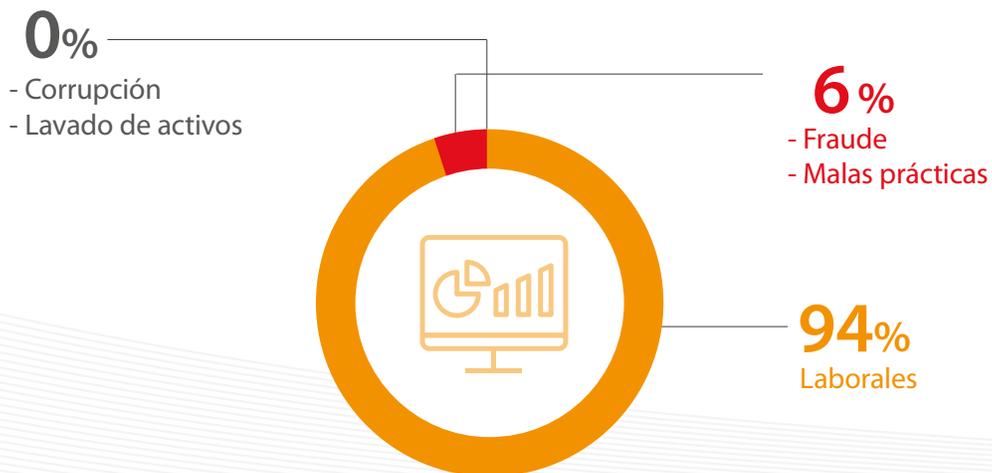
## LÍNEA DE TRANSPARENCIA 2020 COMPORTAMIENTO MENSUAL



**Total año 2020:** 172 denuncias recibidas

Banco Davivienda S.A.

## LÍNEA DE TRANSPARENCIA 2020 TEMAS OBJETO DE DENUNCIA



## LÍNEA DE TRANSPARENCIA 2020

### MOTIVOS DEL TOTAL DE CASOS RECIBIDOS

	MOTIVOS	CANTIDAD
<b>LABORALES</b>	Clima laboral	95
	Abuso del cargo	6
	Discriminación	1
	Trato inadecuado	19
	Acoso laboral / Sexual	3
	Conflictos de interés	6
	Incumplimiento de Políticas TH	23
	Fraude	3
	Violaciones de controles, leyes y regulaciones	1
	Malas prácticas comerciales	7
	Delitos informáticos	2
	Desvío en procesos	3
	Revelación de información confidencial	0
<b>FRAUDE Y/O MALAS PRÁCTICAS</b>	Robo y/o extravío	1
	Dádivas indebidas	0
	Uso indebido de recursos	1
	Administración desleal	1
	Malas prácticas	0
	Lavado de Activos	0
	Cobro de servicios gratuitos	0
	Problemas de Imagen Corporativa	0
	Pérdida de activos	0
	<b>TOTAL</b>	<b>172*</b>

**\*Nota:** de los 172 casos recibidos en el 2020 a través de la línea de transparencia, el 63% se cerraron con acciones correctivas y el 37% corresponden a casos: no procedentes, con información equivocada o información insuficiente.

## LÍNEA DE TRANSPARENCIA 2020

# ACCIONES CORRECTIVAS EN CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE CÓDIGO DE ÉTICA

PLANES DE ACCIÓN\*

90

OTRAS ACCIONES CORRECTIVAS



Reubicaciones

6



Llamados de atención

2



Desvinculaciones

11

TOTAL

19

**\*\*Nota:** los planes de acción se han construido con 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.

