



Línea de
Transparencia

Banco Davivienda S.A.



INFORME LÍNEA DE TRANSPARENCIA 2022

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



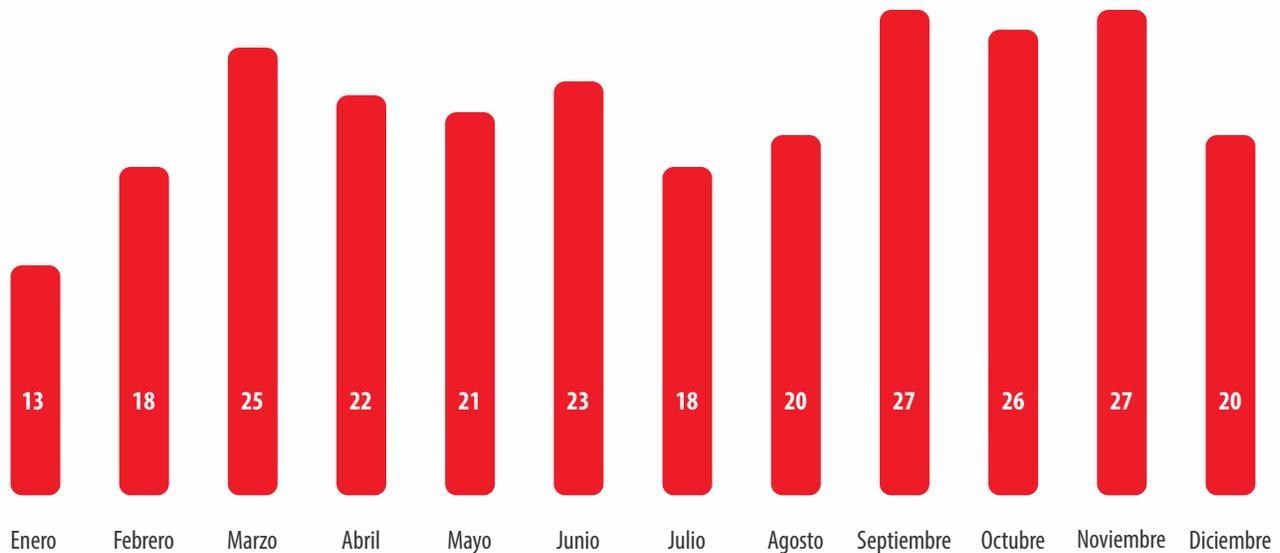
DAVIVIENDA

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 (línea telefónica, correo electrónico y formulario web). 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 nuestros principios y valores sean parte de nuestra esencia y velar porque estén presentes en la manera como nos comportamos y actuamos en nuestro día a día con 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. Los casos se clasifican y gestionan por las áreas responsables de acuerdo con su contenido así: Talento Humano los temas laborales, la Auditoría Interna los relacionados con fraudes y malas prácticas y la Unidad de Cumplimiento (SARLAFT) los relacionados con lavado de activos y corrupción.

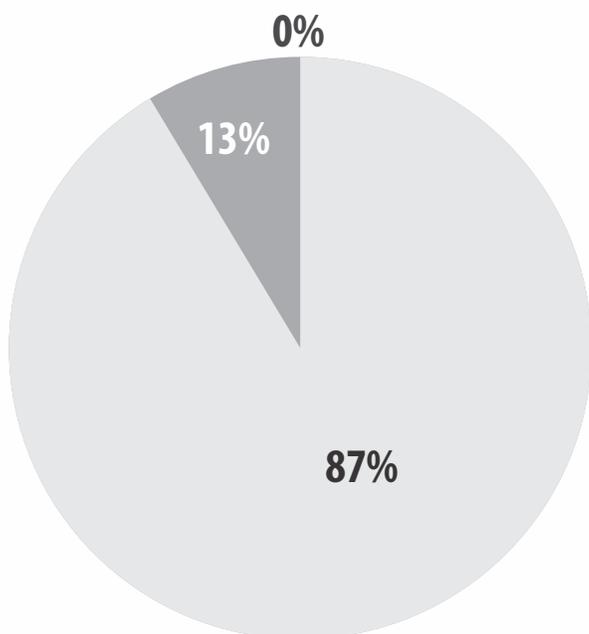
La información de todos los casos recibidos y gestionados en la línea de transparencia se comparte y analiza con diferentes periodicidades en el Comité de Ética, el Comité de Auditoría, la Junta Directiva del Banco y en la Junta Directiva del Grupo Bolívar.



Total año 2022: 260 denuncias recibidas

Línea de Transparencia 2.022

Temas objeto de denuncia



Datos 2022 de la gráfica:

- 87% Laborales
- 13% Fraude / Malas Prácticas
- 0% Corrupción / Lavado de activos



Línea de
Transparencia

LABORALES

Motivos	Cantidad
Clima laboral	86
Abuso del cargo	9
Discriminación	2**
Trato inadecuado	42
Acoso laboral / Sexual	12**
Conflictos de interés	13
Incumplimiento de Políticas TH	50
SUBTOTAL	214

FRAUDE Y/O MALAS PRÁCTICAS

Fraude	26
Violaciones de controles, leyes y regulaciones	2
Malas prácticas comerciales	7
Delitos informáticos	1
Desvío en procesos	6
Revelación de información confidencial	0
Robo y/o extravío	0
Dávidas indebidas	0
Uso indebido de recursos	2
Administración desleal	0
Malas prácticas	0
Lavado de Activos	0
Cobro de servicios gratuitos	0
Problemas de Imagen Corporativa	2
Pérdida de activos	0
SUBTOTAL	46
TOTAL	260*

*Nota: De los 260 casos recibidos en el 2022 a través de la línea de transparencia, el 57% se cerraron con acciones correctivas y el 43% corresponden a casos: no procedentes, con información equivocada o información insuficiente.

**Los casos relacionados por discriminación y acoso se recibieron y una vez realizada la debida gestión y diligencia, no se comprobaron.

Línea de Transparencia 2022

Acciones correctivas en casos de incumplimiento de Código de Ética

PLANES DE ACCIÓN**:

Planes de acción

114

78%

Reubicaciones

10

6%

Reconvenciones

1

1%

Llamadas de atención

3

2%

OTRAS ACCIONES CORRECTIVAS:

Suspensiones

5

3%

Desvinculaciones

14

10%

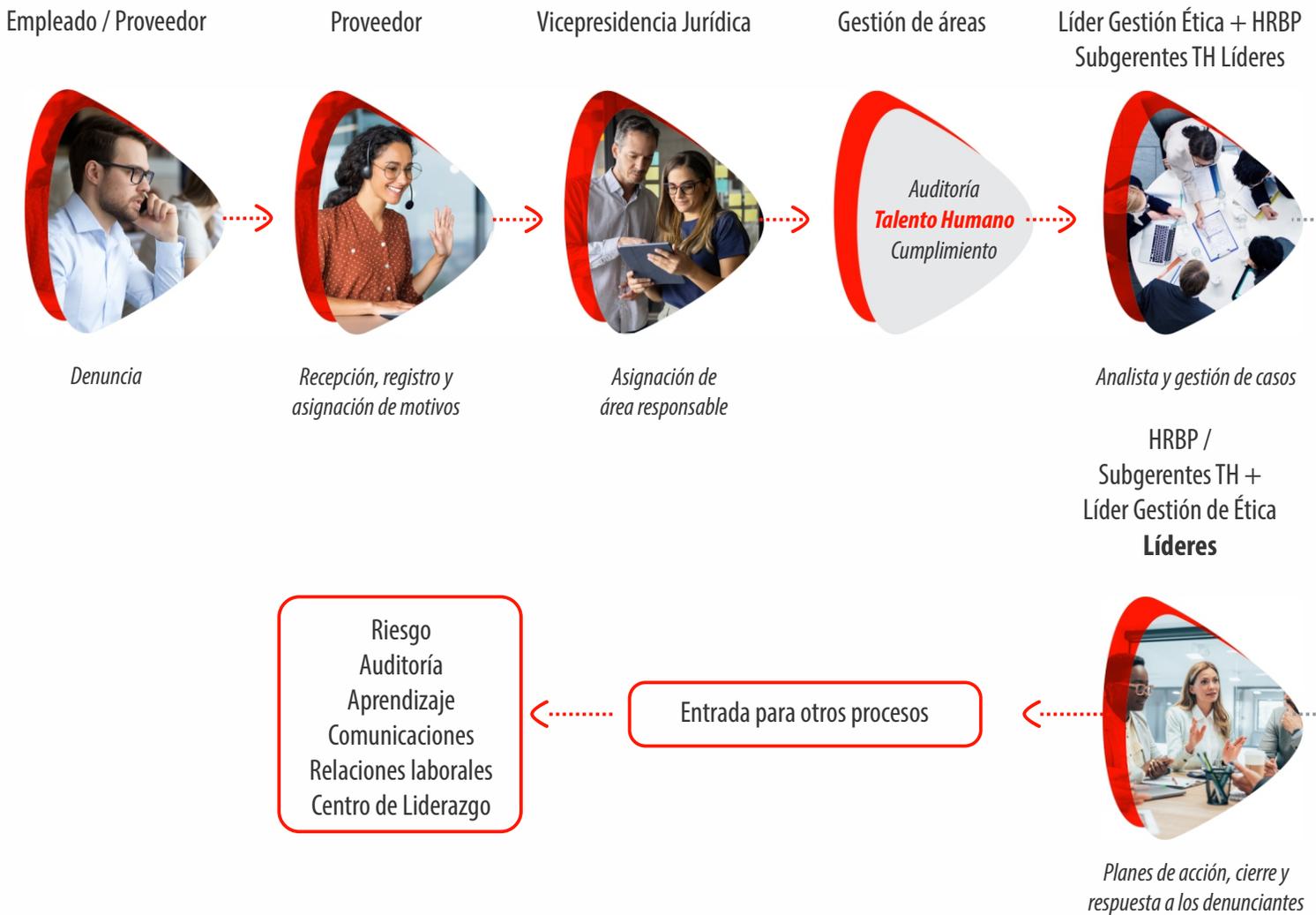
TOTAL

147



*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.

Esquema del modelo de gestión:



Todos los casos gestionados son compartidos y analizados en el Comité de Ética.

Medición Integral de Desempeño

Con el propósito de fortalecer el compromiso de nuestra gente con el cuidado de nuestros principios y valores, contamos con una **Medición Integral de Desempeño** que se realiza anualmente, la cual es una herramienta que nos permite evaluar nuestra forma de hacer las cosas acorde con nuestro propósito superior de "Enriquecer la vida con Integridad".

En este esquema de medición que es sistemático, periódico y orientado a todos los empleados, siempre se evalúa una dimensión que tiene que ver con "Vivir y Cuidar los principios y valores" declarados, y los resultados más recientes reflejan que el nivel de cumplimiento en general de nuestra gente está dentro de los parámetros esperados.

Ver resultados:

