

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBILIDAD BANCO AV VILLAS 2021

Durante el 2021, en el Banco AV Villas construimos nuestro Modelo de Sostenibilidad, con la convicción de desarrollar nuestro negocio de forma sostenible y así agregar valor a nuestros públicos de interés, no solo en el presente, sino en el largo plazo.

Para lograr este propósito, nuestro Modelo de Sostenibilidad se fundamenta en 4 frentes estratégicos que demuestran nuestro compromiso real con el progreso sostenible del país, el bienestar y crecimiento de nuestros Colaboradores, la satisfacción de los Clientes y, en general, con la construcción de un entorno social y ambiental favorecedor para las generaciones presentes y futuras, asegurando también el crecimiento rentable y sostenible de nuestro Banco.

GRUPOS DE INTERÉS

Para el diseño y estructuración de nuestro Modelo de Sostenibilidad, el Banco realizó en 2021 un ejercicio de identificación de sus grupos de interés, entendiendo el nivel de relacionamiento, los canales de comunicación y sus expectativas del Banco, concernientes con la sostenibilidad. Asimismo, se socializaron y priorizaron los asuntos materiales con cada uno de los grupos de interés.

ALIANZAS Y MEMBRESÍAS

Estamos convencidos de que la sostenibilidad es un proceso de trabajo en equipo, por eso hemos realizado algunas alianzas y vinculado como miembros de organizaciones que nos impulsan y fortalecen para avanzar en determinados asuntos materiales de nuestro Modelo de Sostenibilidad, para estar alineados con las necesidades de nuestros públicos de interés y con las tendencias del Sector en esta materia.

- Desde 2020 nos adherimos de manera voluntaria al Protocolo Verde de Asobancaria, equipo de trabajo con el cual hemos avanzado en temas de ecoeficiencia y medición de la huella de carbono corporativa
- En 2020 recibimos la Certificación Friendly Biz, por parte de la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, lo que nos ha llevado a analizar desde una nueva perspectiva nuestra cultura interna y la prestación de servicios y productos sin discriminación

NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD



1. Crecemos e innovamos al lado de nuestros Clientes

Llevamos la innovación en nuestro ADN, por eso, desarrollamos constantemente soluciones y productos financieros para hacer más fácil la vida de nuestros Clientes.

PILAR	ASUNTO MATERIAL	DEFINICIÓN
Innovación, digitalización y crecimiento sostenible	Innovación de productos y procesos	<ul style="list-style-type: none"> Digitalizamos y automatizamos los procesos y productos para facilitar la experiencia de nuestros Clientes Diseñamos nuevos productos y servicios para responder a las necesidades de nuestros Clientes, usando prácticas ágiles
	Desempeño económico	<ul style="list-style-type: none"> Estamos comprometidos con alcanzar los resultados financieros que nos proponemos cada año Contamos con procesos de mejora continua que fortalecen la relación con nuestros accionistas
	Líneas, productos y servicios sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> En la evaluación crediticia tenemos en cuenta dimensiones sociales y/o ambientales para mitigar impactos negativos en el entorno

PILAR	ASUNTO MATERIAL	DEFINICIÓN
Experiencia del Cliente	Bienestar y experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> La experiencia del Cliente está en el centro de nuestra labor. Evaluamos constantemente su satisfacción y ajustamos nuestros procesos y productos para responder a sus necesidades en un entorno cambiante
	Educación financiera	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamos y formamos a nuestros Clientes para que tomen decisiones financieras informadas y responsables que les permitan alcanzar sus metas

2. Cuidamos el entorno en el que operamos

Nuestro compromiso es desarrollar nuestro negocio de manera responsable con el entorno, reduciendo el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente.

PILAR	ASUNTO MATERIAL	DEFINICIÓN
Gestión de la huella de carbono	Gestión de recursos	<ul style="list-style-type: none"> Tratamos y disponemos de manera adecuada los residuos que generamos en nuestra operación Estamos comprometidos con la reducción del uso de papel en los procesos del Banco
	Ecoeficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Medimos nuestra huella de carbono y buscamos alternativas que nos permitan reducirla a través del tiempo

PILAR	ASUNTO MATERIAL	DEFINICIÓN
Compras sostenibles	Cadena de suministro sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Contamos con altos estándares a la hora de seleccionar a nuestros proveedores los cuales incluyen, entre otros, la revisión de criterios sociales y ambientales

PILAR	ASUNTO MATERIAL	DEFINICIÓN
Compromiso con la sociedad	Inversión social	<ul style="list-style-type: none"> Estamos comprometidos con la situación del país y con el entorno en el que operamos. Realizamos aportes que generan un impacto positivo en la sociedad

3. Garantizamos la toma de decisiones íntegras y la seguridad de nuestras operaciones

Manejamos nuestro negocio de una manera ética, alineados con las leyes y los más altos estándares de control, poniendo siempre en práctica nuestros Valores Corporativos: Respeto, Responsabilidad e Integridad.

Asimismo, estamos a la vanguardia en políticas y herramientas de seguridad y ciberseguridad, para garantizar la protección de los recursos y las transacciones de nuestros Clientes e Inversionistas.

PILAR	ASUNTO MATERIAL	DEFINICIÓN
Buen gobierno corporativo	Ética empresarial	<ul style="list-style-type: none"> La integridad es uno de los valores que rigen nuestro comportamiento y en los que se fundamentan las decisiones que tomamos. Actuamos conforme a lo establecido en el Código de Ética del Banco y contamos con canales como la línea ética
	Gestión regulatoria y legal	<ul style="list-style-type: none"> Asumimos las mejores prácticas con relación al cumplimiento de la normatividad y regulación nacional e internacional vigentes

PILAR	ASUNTO MATERIAL	DEFINICIÓN
Gestión del riesgo y ciberseguridad	Riesgo y manejo de crisis	<ul style="list-style-type: none"> Contamos con la infraestructura y la cultura organizacional que se requieren para cuidar la seguridad y ciberseguridad de nuestros Clientes

4. Creamos oportunidades para el desarrollo de nuestra gente:

Construimos un lugar para trabajar donde nuestros Colaboradores pueden crecer y desarrollar su carrera profesional, en un ambiente basado en el respeto, la confianza y la igualdad de oportunidades.

PILAR	ASUNTO MATERIAL	DEFINICIÓN
Oportunidades laborales para jóvenes	Empleo	<ul style="list-style-type: none"> Estamos comprometidos con la generación de oportunidades laborales para los jóvenes en nuestro país

PILAR	ASUNTO MATERIAL	DEFINICIÓN
Creación de oportunidades para todo nuestro talento	Prácticas laborales	<ul style="list-style-type: none"> El bienestar de nuestros Colaboradores es una prioridad. Por eso nos enfocamos en atraer, retener y desarrollar el mejor talento
	Diversidad e igualdad de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> En el Banco estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades, independiente de las características particulares de cada Colaborador Promovemos la diversidad y equidad en nuestros órganos de gobierno y entre nuestros colaboradores

BALANCE DE ACCIONES DE COMPROMISO SOCIAL

Desde 2014, el Banco cuenta con una sólida estrategia de Responsabilidad Social Corporativa que ahora se integra al Modelo de Sostenibilidad, específicamente en el frente estratégico **Cuidamos el entorno en el que operamos**.

A continuación, relacionamos los logros de estas iniciativas que hoy siguen siendo parte de nuestra interacción y relacionamiento con la sociedad y con el medio ambiente:

a. Becas Solidaridad por Colombia

Desde el 2008, el Banco AV Villas viene apoyando a la Fundación Solidaridad por Colombia, con el objetivo de aportar a los diferentes Programas Educativos que esta maneja.

En 2021, con el decidido apoyo de nuestro Banco, 18 jóvenes solidarios recibieron la Beca Diana Turbay para continuar con sus estudios universitarios de Administración de Empresas, Arquitectura, Licenciatura en Educación Física y Deportes, Contaduría Pública, Comunicación Social y otras carreras, en Universidades como Uniminuto, Antonio Nariño, Unipanamericana, Pedagógica y algunas más.

Con gran satisfacción podemos asegurar que en estos años hemos logrado impactar la vida y educación formal de 363 niños y jóvenes de comunidades vulnerables del país y de sus familias, que se ha visto reflejado en progreso para su entorno más cercano y para la sociedad en general.

b. Programa Tapas para Sanar:

Durante el 2021 nuestro Banco reafirmó su compromiso con la Fundación Sanar Niños con Cáncer, a través de la entrega de 15,5 toneladas de tapas plásticas que se convierten en recursos monetarios para la detección temprana y el tratamiento contra el cáncer infantil y adolescente en nuestro país.

Este aporte se logró gracias a la participación constante de los Colaboradores, sus familias y los Clientes del Banco, quienes depositaron las tapas plásticas en las más de 300 cajas recolectoras con las que contamos en todas nuestras Oficinas de atención al público y en las sedes administrativas de Dirección General (Bogotá) y los Staff de las Regionales en Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín.

Han sido cerca de 130 toneladas de tapas plásticas las que el Banco ha entregado desde el comienzo de este Programa beneficiando a cientos de niños con cáncer en nuestro país y a sus familias.

c. Programa de reciclaje en Dirección General:

Continuamos con la implementación de esta iniciativa, también en alianza con la Fundación Sanar, a la cual entregamos material de archivo, cartón, plegadiza, plástico y chatarra que,

al igual que las tapas plásticas, es vendido por la Fundación para adquirir recursos monetarios para su funcionamiento y atención a los niños y sus familias.

57.383 kilos sumó el material reciclable entregado por el Banco a la Fundación en 2021.

Así, el total de material donado, entre el reciclaje de Dirección General (Bogotá) y el Programa Tapas para Sanar (cobertura nacional), fue de **72.910,3 kilos**, que representan un aporte de **\$45.500 millones** aproximadamente.

d. Donación de kits para los niños de la Fundación Sanar

La solidaridad y la vinculación a causas sociales siempre han identificado a los Colaboradores del Banco a quienes invitamos en diciembre de 2021 a participar de una iniciativa de donación de kits para los niños de la Fundación Sanar.

La activa participación de Colaboradores de todas las ciudades donde tenemos presencia y de sus familias permitió la entrega de 95 kits de hospitalización, escolares, mercados y de aseo alegrando la navidad de los niños que atiende la Fundación.

e. Alianza con la Fundación Puntos Verdes Lito

EL Banco AV Villas estableció un acuerdo con la Fundación Puntos Verdes Lito, con el objetivo de dar un tratamiento adecuado a los residuos de los aparatos eléctricos y/o electrónicos, conocidos como RAEEES, producto de nuestra operación y de campañas de recolección con nuestros Colaboradores.

La Fundación, experta en el manejo de estos elementos, realiza todo el proceso de posconsumo, como la separación de todos los materiales aprovechables y no aprovechables, tratamiento y almacenamiento de materiales contaminantes, etc.

En el marco de esta alianza, durante el 2021, el Banco entregó 17 cajeros electrónicos en proceso de chatarrización y cientos de **RAEEES** como cables, celulares, electrodomésticos, multifuncionales, todos en desuso o inservibles, recolectados por los Colaboradores, que sumaron **11.975,8 kilogramos**.

El peso alcanzado en kilogramos se convertirá en puntos y estos a su vez en dinero que podrá ser donado a instituciones o utilizado en iniciativas que el Banco está evaluando.

f. Medición de la huella de carbono corporativa

En 2021 se ratifica el compromiso del Banco por desarrollar nuestras operaciones con el menor impacto ambiental posible; para ello realizó por segundo año consecutivo el ejercicio de medición de la huella de carbono corporativa que correspondió al año 2020; vale la pena destacar que la primera medición se realizó en 2020 tomando como año base el año 2019.

El informe de huella de carbono corporativa del Banco AV Villas, para el año 2020, responde a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO NTC-ISO 14064-1:2020 y de forma complementaria al Protocolo Corporativo de Gases de Efecto Invernadero.

Producto de este ejercicio, se han implementado las siguientes acciones:

- El Banco reemplazó las luminarias con tecnología halógena, incandescente y fluorescente por luminarias tipo Led en 21 oficinas comerciales y 3 administrativas; durante ese mismo periodo, la entidad intervino (aperturas, remodelaciones, traslados, ampliaciones) 146 oficinas comerciales más, para completar 167 oficinas comerciales de 316 existentes.
- En 2020 el Banco contrató con la empresa Energy Master la implementación de un software para medir y analizar mensualmente los consumos de energía de cada una de las Oficinas o sedes administrativas, con el propósito de detectar consumos altos y aplicar oportunamente las correcciones necesarias para racionalizarlos; el objetivo es reducir a partir de ese año el consumo de energía eléctrica en 5% anual.
- Realizamos la campaña interna “Buenas Prácticas” que buscó generar conciencia en los Colaboradores sobre el uso óptimo de elementos que involucran el consumo de energía eléctrica, a través de mensajes periódicos en los diferentes canales de comunicación interna del Banco. El objetivo fue reducir las horas de encendido de equipos de aire acondicionado, apagar la iluminación en zonas donde no hay Colaboradores y no dejar los electrodomésticos encendidos cuando no se requiera su uso (horno, cafetera, monitores, pantallas de video, digiturnos, etc.).

POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Nuestro Banco, convencido de la riqueza que representa la diversidad e inclusión, no solo para el crecimiento de la Organización sino para la construcción de una sociedad basada en el respeto y la aceptación de todos, construyó en 2021 su Política de Diversidad e Inclusión, la cual tiene por objetivo establecer principios que promuevan una cultura organizacional incluyente, basada en el respeto y la valoración de las diferencias de las personas que integran nuestros grupos de interés.

La Política contempla los principios generales, de no discriminación, pautas de conducta, inclusión laboral, comunicación basada en el respeto, entre otros, bajo los cuales desarrollamos relaciones con los diferentes grupos de interés, especialmente los Colaboradores y Clientes.

La Política fue desarrollada por un grupo interdisciplinario del Banco y aprobada por el Equipo Directivo.