



Informe de Responsabilidad  
Social Empresarial

2009

Banco de Bogotá 



Este primer reporte ha sido logrado gracias a la colaboración de todo el equipo Banco de Bogotá y es signo de nuestro compromiso frente a la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.

## Contenido

### [6] SOBRE EL INFORME

#### [8] PERFIL

- 10 Pionero en Colombia
- 12 Misión y Visión
- 12 Valores Corporativos
- 13 Servicios Bancarios y Financieros
- 14 Filiales
- 15 Reconocimientos y Calificaciones

#### [18] GOBIERNO CORPORATIVO

- 20 Estructura de Gobierno
- 20 Organización Corporativa
- 21 Comités de Apoyo al Gobierno Corporativo
- 23 Mecanismos de Control
- 25 Aplicación de la Normatividad

#### [26] MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

- 28 Generación de Valor Económico
- 31 Responsabilidad y Cultura Tributaria
- 35 Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa
- 36 Fomento al Sector Solidario
- 37 Contribución al Sector Oficial
- 37 Aporte de las Filiales al Desarrollo Sostenible de Colombia

#### [40] INVERSIÓN SOCIAL

- 42 Educación
- 44 Apoyo al Arte y la Cultura
- 47 Contribución al Deporte, la Recreación y la Vida Sana

#### [50] CLIENTES

- 52 Productos para cada Necesidad
- 53 Calidad y Servicio al Cliente
- 54 Accesibilidad
- 55 Seguridad y Privacidad
- 55 Multicanales
- 57 Canales de Comunicación con el Cliente

#### [58] INCLUSIÓN FINANCIERA

- 60 Programa de Microfinanzas
- 61 Programa de Microcréditos
- 62 Corresponsales No Bancarios
- 62 Banca Móvil
- 63 Cédula Cafetera Inteligente
- 63 Renovación de Cafetales Envejecidos

#### [64] EMPLEADOS

- 66 Perfil Demográfico de los Empleados
- 68 Cultura Organizacional
- 68 Calidad e Innovación
- 69 Servicio
- 69 Procesos de Selección
- 69 Desarrollo de Talento Humano - Capacitación
- 74 Beneficios
- 76 Bienestar
- 77 Salud y Seguridad
- 78 Comunicación Interna
- 78 Relaciones Laborales

#### [80] RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

- 82 Corficolombiana y su Aporte al Medio Ambiente
- 84 Fondo de Crédito Ambiental



Para el año 2010 está planificado consolidar el modelo de gestión de la RSE y avanzar gradualmente en la alineación con estándares internacionales como el GRI, para el sector financiero.

En cada uno de los capítulos expuestos a continuación se abordarán los compromisos en Responsabilidad Social Corporativa, con información sobre el enfoque de gestión del Banco de Bogotá, el desempeño de la organización y las iniciativas desarrolladas durante el año 2009.

## Sobre el informe

El Banco de Bogotá presenta su primer informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con el cual muestra las acciones más destacadas que tuvieron lugar durante el año 2009, en Colombia. Su construcción está cimentada en el saber que el Banco ha adquirido durante 140 años de experiencia, como primera entidad bancaria con presencia en el país.

### Comprometidos con la Responsabilidad Social Corporativa

El Banco de Bogotá ha asumido un compromiso estratégico con la Responsabilidad Social Corporativa por considerar que es importante para la sociedad colombiana y para su propia competitividad.

Se entiende, en esta línea de acción a la RSE como la generación de valor económico, social y ambiental, así como la búsqueda de la calidad en las relaciones con sus diferentes grupos de interés.

### Compromisos del Banco de Bogotá:

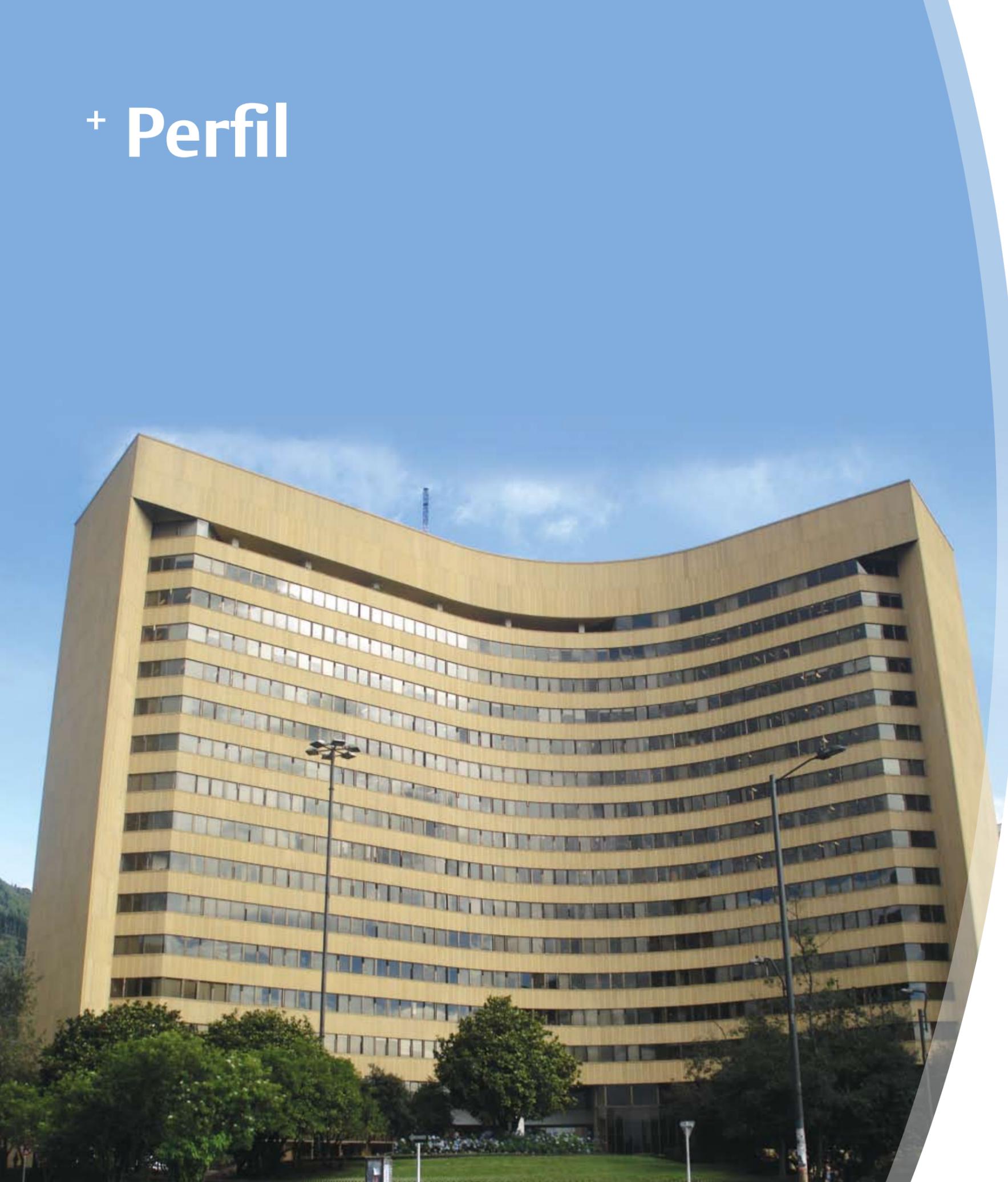
- Gobierno Corporativo
- Motor de Desarrollo Económico y Social
- Inversión Social
- Clientes
- Inclusión Financiera
- Empleados
- Responsabilidad con el Medio Ambiente

Los anteriores compromisos se han definido basados en las mejores prácticas globales, las expectativas de sus grupos de interés y las recomendaciones estratégicas del Grupo Aval. Este primer informe tiene un alcance limitado enfocado en la generación de valor social, que el Banco de Bogotá busca expandir para abarcar con mayor profundidad los compromisos en materia de responsabilidad con el medio ambiente, finanzas responsables y proveedores, en el futuro.

## Grupos de Interés del Banco de Bogotá



# + Perfil



Perfil

2009

- + Perfil
- + Pionero en Colombia
- + Misión y Visión
- + Valores Corporativos
- + Servicios Bancarios y Financieros
- + Filiales
- + Reconocimientos y Calificaciones

Banco de Bogotá 

## Pionero en Colombia

1870

El Banco de Bogotá inició labores el 15 de noviembre de **1870**. Abrió su primera sede en el número 2-66 de la Carrera Octava, antigua Calle Florián del centro de la capital. Era una casona famosa porque allí vivió el General de la República y Ex-presidente Tomás Cipriano de Mosquera.

Esta oficina contaba con una casilla de recibo y de entrega (un solo cajero recibía los depósitos y pagaba los cheques), las áreas de contabilidad, revisoría y archivo, así como los respectivos despachos del Director-Gerente, del Secretario y de algunos accionistas



1870

1947

En **1938** funda los Almacenes Generales de Depósito Santa Fé, hoy ALMAVIVA compañía de logística y almacenamiento, precursora en ese tipo de negocios en el país.

En **1947**, la entidad contaba con 40 sucursales y 4 agencias. Durante estos años se registró el verdadero ensanche de la red de sucursales de la institución.



1963



1969

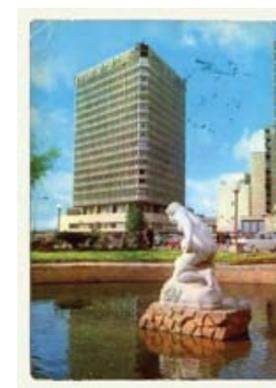


1922

Posteriormente, el Banco de Bogotá fundó en **1922** la primera sucursal fuera de Bogotá ubicada en Girardot y, a finales de **1925**, el Banco abrió operaciones en Neiva. Dos años más tarde, en **1927**, inauguró la sede en Ibagué, y para **1928**, gracias a una fusión con otros bancos, la red de oficinas del Banco de Bogotá llegó a Bucaramanga, Honda, Cúcuta, Pamplona, Medellín, Pereira, Cali, Barranquilla y Tunja.

1959

En **1959** participa en la fundación de la Corporación Financiera Colombiana, la cual se fusionó en el año 2006 con la Corporación Financiera del Valle. Hoy en día, el Banco es el accionista mayoritario de la Corporación. En **1967**, estableció su primera oficina en Panamá y en **1974** abrió una sucursal en Nueva York.

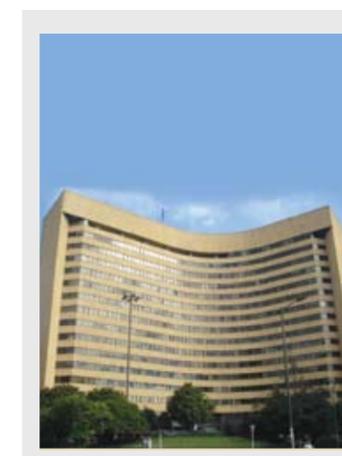


1992

En **1992** adquiere y se fusiona con el Banco del Comercio. En **1998** se crea el Grupo Aval, primer grupo financiero del país. Desde esa fecha el Grupo Aval es el accionista mayoritario del Banco de Bogotá.



1985



1977

En **1977**, fundó el Banco de Bogotá Trust Company, posteriormente llamado First Bank of The Americas. En 1978, creó el Banco de Bogotá Nassau Limited. En 1980, conformó el Banco de Bogotá International Corporation, en Miami. Actualmente, las oficinas en Nueva York y Miami operan como Agencias del Banco de Bogotá – Colombia.

2006

En el año **2006**, el Banco de Bogotá se fusionó con el Banco de Crédito y Desarrollo Social Megabanco, incrementando así su servicio de créditos para personas de menores ingresos.

Actualmente, el Banco de Bogotá cuenta con 767 oficinas de atención personalizada. De la misma manera, la entidad cuenta con filiales a nivel nacional, como: Corporación Financiera Colombiana S.A., Almacenes Generales de Depósito "Almaviva", Sociedad Fiduciaria Bogotá "Fidubogotá", Casa de Bolsa S.A. y Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir. En el exterior, el Banco cuenta con filiales en Panamá y Nassau, y agencias en Miami y New York.



2008



## Misión y Visión

### Misión

#### Somos:

- Un Banco líder de Colombia para el mercado de empresas y de personas.
- Un Banco siempre a la vanguardia para brindar a sus clientes soluciones innovadoras y satisfactorias, que les permitan vivir una experiencia bancaria superior.
- El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes, porque los valora y está dispuesto y disponible para asesorarlos, prestándoles un servicio ágil, oportuno, amable y de calidad.
- Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas.
- Un Banco que cuenta con un grupo de talentosos profesionales que trabajan con ingenio, dedicación, eficiencia, agilidad, compromiso, lealtad, siempre orientados al logro y motivados por el orgullo de pertenecer a la institución que les genera bienestar y crecimiento.

### Visión

El Banco de Bogotá quiere ser siempre el Banco líder que crece en beneficio del país, de sus accionistas, de sus clientes y de sus colaboradores.

## Valores Corporativos

Las políticas y valores corporativos que rigen al Banco de Bogotá están orientados a cumplir su misión de ser un “Banco líder que crece en beneficio de sus clientes, de su equipo humano, de sus accionistas y del país”, estos son:

- **Eficiencia:** Utilizamos los recursos de forma óptima e inteligente.
- **Respeto:** Nos valoramos como personas y nos aceptamos unos a otros en nuestra integridad.
- **Compromiso:** Nos identificamos con nuestro banco y nos sentimos parte integral de su éxito.
- **Liderazgo:** Trabajamos con una actitud entusiasta y ganadora.
- **Honestidad:** Actuamos de manera ética y responsable, generando confianza en nuestros clientes.
- **Servicio:** Sabemos que servir es un principio de vida.

## Servicios Bancarios y Financieros

Por medio de sus oficinas, puntos de atención y cajeros, el Banco de Bogotá presta servicios bancarios y financieros de:

- Banca Personal
- Banca Pequeña y Mediana
- Empresa (Pyme)
- Banca Microfinanzas
- Banca Corporativa
- Banca Empresarial
- Banca Oficial
- Banca Institucional
- Banca Social

En el Banco de Bogotá existe un compromiso claro de facilitarle el acceso a los servicios a clientes y usuarios a través de la ampliación de los puntos de atención. La labor en este campo durante el año 2009 se señala a continuación:

### Red de Atención

El Banco de Bogotá, amplió su red a 767, con la apertura de nuevas oficinas, extensiones de caja, Centros de Pago, Oficinas de Asesoría al Empresario, Corresponsales No Bancarios, entre otros.

### Centros de Pagos

Para el año 2009, el Banco totalizó 44 puntos de atención, con la apertura de 5 nuevos Centros de Pagos en ciudades principales (incluye el Centro de Pagos del Grupo AVAL) y 2 en ciudades intermedias.

### Corresponsales No Bancarios (CNB)

Se desarrollaron alianzas tecnológicas para ampliar la oferta de convenios de corresponsalía y proyectar el crecimiento de este canal. Los CNBs buscan que los clientes y los usuarios de los clientes empresariales del Banco de Bogotá tengan acceso a los servicios de la entidad acercando los canales físicos y electrónicos a los lugares frecuentados por ellos, tales como su hogar, trabajo o lugar de compras.

Oficinas de Atención Banco de Bogotá 2008-2009

	2008	2009
Oficinas	579	590
Oficina de Asesoría al Empresario	17	19
Oficina de Asesoría y Ventas	1	1
Extensiones de Caja	50	88
Centros de Pago	37	44
Corresponsales No Bancarios	9	18
Centros de servicios corporativos	5	5
Agencias en Miami y Nueva York	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>767</b>



## Filiales

### Filiales Nacionales

El Banco de Bogotá cuenta con participación accionaria en filiales nacionales e internacionales y se compromete a trabajar en conjunto con estas organizaciones para generarle valor a todos sus grupos de interés.

- Corporación Financiera de Colombia
- Leasing Bogotá S.A.
- Almacenes Generales de Depósito Almagora S.A.
- Sociedad Fiduciaria Bogotá Fidubogotá S.A.
- Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir

### Filiales y Agencias Internacionales

En el ámbito internacional, el Banco de Bogotá tiene operaciones en Panamá, Nassau, Miami y Nueva York. Igualmente, tiene cobertura en cerca de 80 países por medio de convenios con Bancos corresponsales.

De esta manera el Banco fortalece y extiende su área operativa y ofrece a sus clientes portafolios en dólares e inversiones en el exterior.



## Reconocimientos y Calificaciones

### Reconocimientos 2009

El Banco de Bogotá mantiene su posición como el segundo Banco más grande del sector financiero, por activos, pasivos y utilidades. Varias publicaciones especializadas destacan al Banco de Bogotá como uno de los mejores Bancos del País. Por los resultados de su gestión le han sido otorgados reconocimientos en el área de la atención a sus clientes, reputación organizacional, valor de marca e índices de solvencia, es decir, por su solidez y capacidad para enfrentar los desafíos de la economía actual.

### Entre los mejores Bancos

La revista Poder publicó el ranking de los 50 mejores bancos de América Latina y ubicó al Banco de Bogotá en el puesto 14, como la mejor institución financiera del país por su trayectoria y política conservadora del riesgo frente al otorgamiento de crédito, lo cual le ha permitido a la entidad superar sin problemas las épocas de crisis.

La revista América Economía publicó el ranking bancos de América Latina y ubicó al Banco de Bogotá en el puesto 22 entre los 25 mejores bancos latinoamericanos por su solvencia, es decir, su solidez y su capacidad para enfrentar crisis financieras.

Así mismo, el Banco de Bogotá recibió el premio como el Banco del 2009 en Colombia que otorga anualmente la prestigiosa revista inglesa "The Banker Magazine".

### Reputación

El Banco de Bogotá obtuvo otro importante reconocimiento que evidencia el interés por mejorar constantemente. De acuerdo con la encuesta realizada a 6.000 directivos empresariales del país, por Merco-Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, el Banco de Bogotá ocupa el puesto número 14 entre las 100 empresas con mayor reputación en Colombia.

### Valor de marca

La firma consultora Compassbranding, presentó el estudio anual de las 50 marcas más valiosas de Colombia donde destaca al Banco de Bogotá entre las tres primeras marcas más valiosas del país en el rango de valor de 500 millones y los 1.000 millones de dólares.

## Calificaciones 2009

### Moody's Investor Services

En octubre de 2009, la agencia Moody's Investor Service otorgó grado de inversión al Banco de Bogotá mediante la calificación de **Baa1- Prime-2** para los depósitos en moneda nacional de corto y largo plazo, respectivamente, con perspectiva estable. Así mismo, otorgó la calificación de solidez financiera del Banco de C, la mejor otorgada a un Banco colombiano.



La obtención de estas calificaciones refleja la firmeza del balance del Banco, sus políticas conservadoras en la administración de riesgos, su importante participación en los depósitos totales del sector financiero colombiano, su alta presencia en la banca corporativa y de consumo, así como su pertenencia al conglomerado financiero más grande del país.

#### **BRC Investor Services**

En diciembre de 2009 la BRC Investor Services otorgó al Banco de Bogotá la calificación **Triple A (AAA)** a la deuda de largo plazo y la calificación **BRC1+** a la deuda de corto plazo. Estas calificaciones son producto de sus fortalezas corporativas y financieras como filial del Grupo Aval, alto posicio-

namiento en los segmentos de banca corporativa e institucional, la mejor calidad de cartera por riesgo y vencimiento del sector y de su grupo de pares y la rentabilidad por encima del sector

#### **Fitch Ratings Colombia**

(antes Duff and Phelps de Colombia)

En agosto de 2009 la agencia Duff and Phelps de Colombia otorgó al Banco de Bogotá la calificación **Triple A (AAA)** a la deuda de largo plazo y la calificación **DP1+** a la deuda de corto plazo.

Igualmente, las emisiones de Bonos Subordinados 2004 y 2008, cada una por \$200 mil millones también han sido sujetas de calificación:

La calificación **Doble A+ (AA+)** otorgada por Fitch Ratings Colombia (antes Duff and Phelps de Colombia) a las emisiones de bonos subordinados del Banco de Bogotá implica una muy sólida calidad crediticia respecto de otras emisiones del país.

El Comité Técnico de la agencia BRC Investor Services otorgó, en enero de 2010, las calificaciones de **Triple A (AAA)** y **Doble A Más (AA+)** a las emisiones de Bonos Ordinarios y Subordinados, respectivamente, dentro del Proceso de Emisiones Múltiples y Sucesivas de Bonos Ordinarios y/o Subordinados 2010 con cargo a un Cupo Global hasta \$1.5 billones. Estas calificaciones se fundamentan en la calificación Triple A para las obligaciones de largo plazo del Banco.

El Banco de Bogotá es una entidad comprometida con el crecimiento y progreso de los colombianos, a través de la prestación de un completo portafolio de productos para cada uno de los segmentos que atiende y un servicio de alta calidad.





# + Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo

2009

- + Estructura de Gobierno
- + Organización Corporativa
- + Comités de Apoyo al Gobierno Corporativo
- + Mecanismos de Control
- + Aplicación de la Normatividad



El Banco, consecuente con su misión y visión, promueve el crecimiento de sus clientes, empleados, accionistas y del país, a través de una filosofía de mejoramiento continuo para atender las expectativas de sus públicos de interés, mediante políticas y planes de acción que respondan a sus necesidades siempre bajo altos estándares de gestión y Gobierno Corporativo.

## Estructura de Gobierno

Las directivas del Banco de Bogotá S.A. propenden por el cumplimiento de su objeto social, al brindar a sus clientes y usuarios altos estándares en la calidad de sus servicios, con acciones enmarcadas dentro de principios éticos y desarrollando una excelente gestión. Así mismo, buscan prevenir constantemente el riesgo y establecer una comunicación directa

y permanente entre accionistas, empleados, clientes, proveedores y la sociedad.

El compromiso por llevar a cabo un liderazgo encaminado al crecimiento de la organización, posibilita día a día que el Banco de Bogotá cumpla con su propósito de siempre ser Mejor.

Así mismo, la administración, el plan de gobierno, la dirección y la operación del Banco de Bogotá, ejercidas en las instancias directivas, tanto como en sus dependencias y por parte de todo el personal, están guiadas por los principios del Código de Ética y regidas por el Código de Buen Gobierno de la entidad.

## Organización Corporativa

Los órganos de dirección y administración del Banco se encargan

de diseñar e implementar las directrices que promueven su gestión y orientan la realización de su objeto social a través de los más altos estándares éticos y de transparencia, cumpliendo con las exigencias de la ley y de los estatutos sociales.

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de dirección. Las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea son espacios oportunos para que los accionistas estén informados de la situación de Banco y participen en la toma de decisiones.

La Junta Directiva, máximo órgano administrativo de la sociedad, determina las políticas de gestión y desarrollo de la compañía y vigila que el Presidente y los principales ejecutivos actúen y trabajen en concordancia con estas. La Junta cuenta con el soporte de comités, que apoyan el cumplimiento de sus funciones y tienen como

objetivo principal recomendar e implementar sistemas para la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo.

### Comités de Apoyo de Gobierno Corporativo

El Banco de Bogotá cuenta con distintos comités de Gobierno Corporativo, en las diferentes áreas para garantizar la transparencia y la efectiva gestión de riesgos en todas las operaciones que se realizan en la entidad.

**El Comité de Auditoría** apoya a la Junta Directiva en la evaluación, supervisión, implementación y continuo mejoramiento del control interno de la entidad.

**El Comité de Crédito** estudia y define las operaciones de crédito con clientes, dentro de las cuantías determinadas por la Junta Directiva y recomienda las que por su cuantía deban ser definidas por dicho organismo. El Comité de Riesgo de Crédito y Tesorería monitorea y analiza el perfil de riesgo de crédito y tesorería del Banco.

**El Comité de Riesgo Operativo** y Continuidad del Negocio SARO administra el “Riesgo Operativo”; establece criterios, identifica, evalúa, mitiga, monitorea y comunica los riesgos operativos asociados con la operación del Banco, analiza los mecanismos necesarios con el fin de implementar las políticas relativas al SARO y a la Continuidad del Negocio, emanadas por la Junta Directiva

**El Comité Técnico de Activos y Pasivos (CAP)** apoya a la Junta Directiva y a la Presidencia del Banco en la definición de políticas y límites, seguimiento, control y sistemas de medición que acompañan la gestión de activos y pasivos y toma de riesgos dentro del Banco.

El Presidente, designado por la Junta, es el representante legal y encargado de la administración del Banco. La Junta Directiva es elegida por la Asamblea General de Accionistas por periodos de un año, que inician en abril y concluyen en el mes de marzo del año siguiente.

### Junta Directiva 2009

Consejero: Luís Carlos Sarmiento Angulo  
 Presidente: Luís Carlos Sarmiento Gutiérrez

Miembros Principales	Miembros Suplentes
Luís Carlos Sarmiento Gutierrez	Guillermo Perry Rubio
Sergio Uribe Arboleda	Jorge Iván Villegas Montoya
Alfonso De La Espriella Ossio	Ana María Cuellar de Jaramillo
Carlos Arcesio Paz Bautista	Sergio Arboleda Casas
José Fernando Isaza Delgado	Álvaro Velásquez Cock



**Presidente**  
Alejandro Figueroa Jaramillo

**Vicepresidente Ejecutivo**  
Juan María Robledo Uribe

<b>Vicepresidente de Crédito</b> Germán Michelsen Cuéllar	<b>Vicepresidente de Internacional y Tesorería</b> Germán Salazar Castro
--	---

<b>Vicepresidente Administrativo</b> Luis Carlos Moreno Pineda	<b>Vicepresidente Financiero</b> María Luisa Rojas Giraldo
---	---

<b>Vicepresidente Comercial Banca Pyme y Personas</b> Fernando Pineda Otálora	<b>Vicepresidente Comercial Red Megabanco</b> Liliana Marcela de Plaza Buriticá
--	--

<b>Vicepresidente de Sistemas y Operaciones</b> Jaime Gamboa Rodríguez	<b>Vicepresidente de Contraloría</b> Gustavo Arturo Peláez Trujillo
---	--

<b>Gerente Jurídico</b> José Joaquín Díaz Perilla	<b>Secretario General</b> Alberto Pérez Vélez
--	--

**Revisor Fiscal KPMG LTDA.**  
Representado por: Gustavo Avendaño Luque T.P. 3154 – T

**Defensor del Cliente**  
Octavio Gutiérrez Díaz

## Mecanismos de Control

La alta dirección del Banco de Bogotá está comprometida con la definición y vigilancia de las políticas y el diseño de los procedimientos de control interno que deben implementarse, para que se ajusten a las necesidades de la entidad y le permitan desarrollar adecuadamente su objeto social, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

El Banco cuenta con los elementos de cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de la entidad principios, valores y conductas orientadas hacia el control. Los funcionarios de todos los niveles ocupan un papel importante dentro de las acciones correctivas y preventivas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno.

Las actividades de control están vinculadas a los procedimientos que deben seguirse para lograr el cumplimiento de las instrucciones de la administración en relación con este tema.

Igualmente, el Banco hace seguimiento a sus filiales para que estas tengan un adecuado Sistema de Control Interno y cumplan los principios de autorregulación, autogestión y autoevaluación.

### Sistema de Control Interno:

El Sistema de Control Interno constituye para el Banco de Bogotá, una herramienta indispensable para la gestión y el buen gobierno de la entidad. Por ello, los directivos y el personal realizan procesos de control dirigidos a proporcionar seguridad razonable en el ejercicio de sus objetivos, con base en los siguientes estándares:

- **Efectividad y eficiencia**, para salvaguardar los activos de la empresa y los bienes de terceros que se encuentran en poder del Banco.
- **Suficiencia y confiabilidad** de la información financiera.
- **Cumplimiento de la regulación aplicable**: leyes, estatutos, reglamentos o instrucciones internas.

- **Adecuación de controles y mecanismos** para la prevención y el control del lavado de activos y financiación del terrorismo.

- **Prevención y mitigación** de la ocurrencia de fraudes.

- **Gestión** adecuada de los riesgos.

### Entes de Control Interno:

El Banco de Bogotá cuenta con mecanismos que establecen sistemas de control que previenen, detectan y corrigen los procesos para mejorar la eficiencia y eficacia en las funciones que lleva a cabo la entidad financiera.

**Auditoría Interna o Contraloría**, evalúa e identifica los riesgos principales y desarrolla controles existentes y adecuados. Además establece las recomendaciones tendientes a fortalecer el sistema de control interno.



#### Revisoría Fiscal

Está a cargo del Revisor Fiscal y su suplente. Inspecciona los actos de administración del Banco, a través de la promoción de un estricto cumplimiento de las normas estipuladas por la Junta Directiva, la Asamblea General y la Superintendencia Financiera.

#### Defensor del Cliente Financiero

Resuelve las quejas y reclamos de los clientes del Banco, con el fin de llevar una correcta prestación de los servicios.

#### Oficial de Cumplimiento

Provee al Banco de los mecanismos adecuados para una administración del riesgo, relacionada con el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Ordena los recursos técnicos y humanos para la implementación Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la financiación del terrorismo, SARLAFT y articula las políticas y el Código de Ética con este Sistema.

#### SARLAFT

El Gobierno Corporativo del Banco de Bogotá implementa el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, SARLAFT, destinado a la oportuna detección de operaciones ilícitas como medida preventiva en beneficio de la organización y sus actores de interés.

El Banco a través de su Sistema de Control Interno (SCI), y por medio de todos los Comités, vela por el cumplimiento estricto de la normatividad legal vigente.

De igual manera, acata, en su totalidad, las directrices impartidas por los distintos organismos de vigilancia, regulación y control.

#### Aplicación de la Normatividad

Los organismos que ejercen el control externo a las actividades del Banco son:

- **Superintendencia Financiera de Colombia**, que ejerce el control de la actividad bancaria por mandato de la Constitución Política.
- **Revisoría Fiscal** nombrada por la Asamblea General de Accionistas

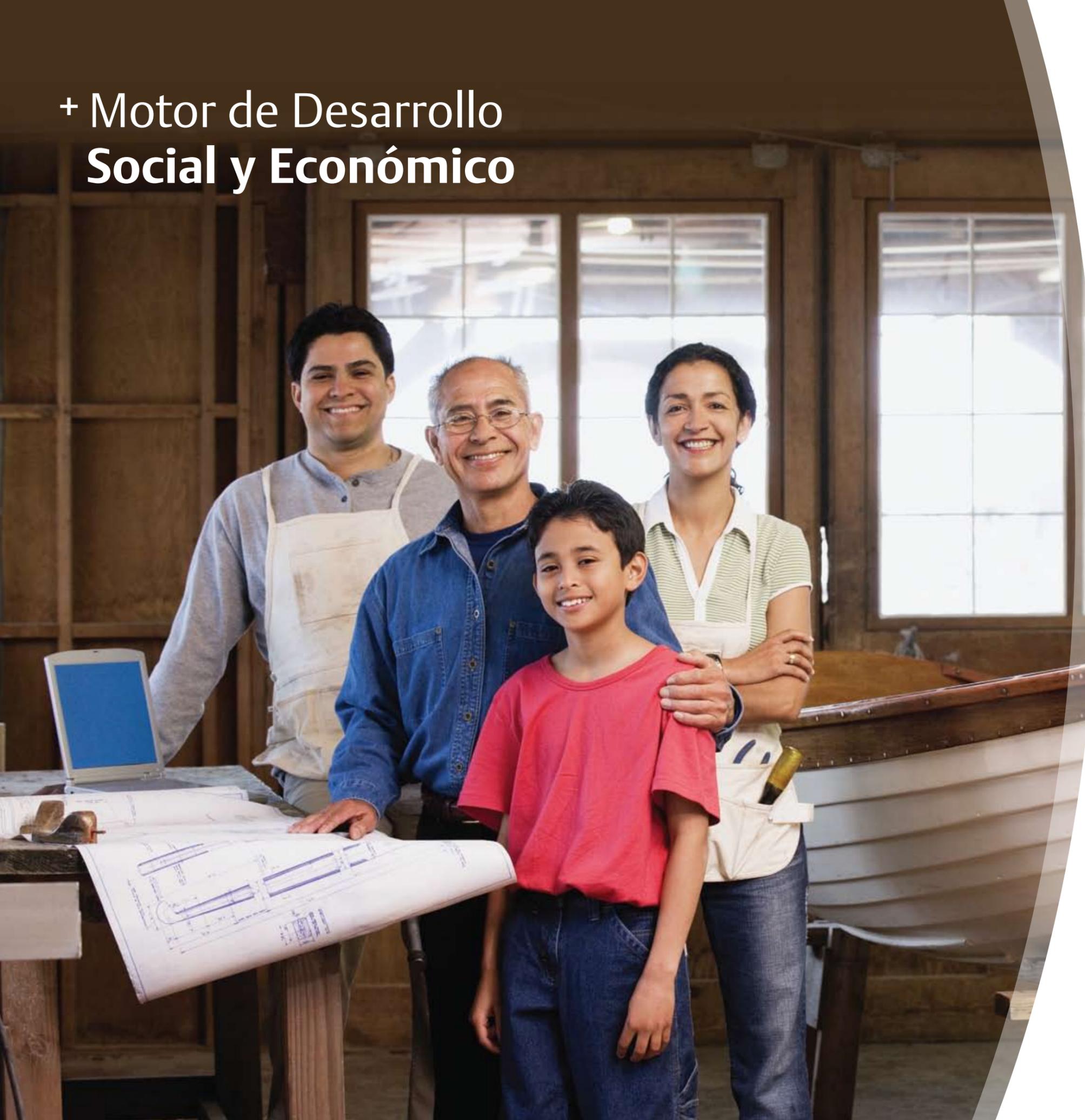
- **Autoridades de Estados Unidos**, en lo relacionado con las agencias de Nueva York y Miami a través de la Reserva Federal de Nueva York y Atlanta.

- **El Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia, AMV**, entidad que vigila el cumplimiento de los principios y pautas fijadas para la autorregulación del mercado de valores.

- **Superintendencia de Industria y Comercio**, encargada de vigilar lo relacionado con el cumplimiento de las disposiciones sobre promoción y competencia.

El Banco proporciona a los clientes en igualdad de condiciones, información oportuna, suficiente y de calidad sobre las operaciones, lo cual permite una toma de decisiones debidamente fundamentada, disminuyendo el riesgo de divergencia de oportunidades.

# + Motor de Desarrollo Social y Económico



Motor de Desarrollo Social  
y Económico

2009

- + Generación de Valor Económico
- + Responsabilidad y Cultura Tributaria
- + Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa
- + Fomento al Sector Solidario
- + Contribución al Sector Oficial
- + Aporte de las Filiales al Desarrollo Sostenible de Colombia



Desde su origen, el Banco de Bogotá ha sido consciente de su papel como agente de desarrollo económico y social para el país.

Este propósito se manifiesta en el compromiso permanente de gestionar o apoyar iniciativas que estimulen el desarrollo económico y social de los colombianos, desde las diferentes instancias en las que se desempeña, atendiendo su deber con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

En el año 2009, sus contribuciones al país se enfocaron en los siguientes ejes de acción:

- Generación de Valor Económico
- Responsabilidad y Cultura Tributaria
- Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa
- Fomento del Sector Solidario
- Apoyo al Sector Oficial
- Aporte de las Filiales al Desarrollo Sostenible

## Generación de Valor Económico

### Distribución económica de las operaciones

El Banco de Bogotá y sus filiales mantienen su compromiso con el desarrollo del país, como agente de creación y distribución de valor a las empresas, al Gobierno, a sus accionistas, a sus empleados, proveedores, clientes y comunidad en general.

Incluso en los momentos de mayor crisis en la historia del país, el Banco se ha mantenido como un impulsor del crecimiento económico, al generar confianza, asegurar los recursos provenientes de las captaciones del público, financiar operaciones productivas, mantener bajo riesgo en las operaciones y con la participación activa en la generación de créditos a todos los segmentos de la población.

El Banco en su historia ha presentado un crecimiento dinámico y sostenible, lo que le ha permitido generar y distribuir valor económico de manera permanente a la economía. En el año 2009, el valor económico generado fue \$2,514,227 millones con un crecimiento de 13.1%, en relación con el año anterior.

El valor económico que generó el Banco de Bogotá, durante los ejercicios 2008 y 2009 fue distribuido como se muestra en la gráfica: Valor económico generado y distribuido

Valor Económico Generado y Distribuido Cifras en millones de pesos		
	Ene-Dic 2008	Ene-Dic 2009
Margen de intermediación	1,312,675	1,389,912
Comisiones Netas	346,790	401,514
Actividades de Seguros	1,866	1,786
Otros Ingresos Ordinarios	560,966	721,015
<b>Valor Económico Generado</b>	<b>2,222,297</b>	<b>2,514,227</b>
Accionistas	342,336	360,918
Proveedores	416,833	456,998
Administración Pública	426,740	509,416
Inversión Social	1,145	958
Empleados	351,633	378,013
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>1,538,687</b>	<b>1,706,304</b>
Provisiones, Depreciación y Amortización	75,750	437,705
Reservas	307,860	370,218
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>683,610</b>	<b>807,923</b>

El Valor Económico Generado creció entre los ejercicios 2009 y 2008 un 13.1%, mientras que el Valor Económico Distribuido se incrementó el 10.9% para el mismo período.



## Responsabilidad y Cultura Tributaria

Basados en la confianza en las instituciones, la ética, el respeto a la Ley, la responsabilidad ciudadana y la solidaridad social, el Banco de Bogotá y sus filiales nacionales, en calidad de contribuyentes y responsables de impuestos, promueven el cumplimiento de los deberes formales, así como la observancia de valores y comportamientos respetuosos de la normatividad vigente.

### Responsabilidad

El Banco, mediante el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, durante el año 2009 contribuyó con las finanzas nacionales y municipales en \$686.232 millones, suma superior a la causada durante el año gravable 2008, \$577.125 millones, tal como se especifica a continuación:

En el 2009 el valor distribuido fue el 68%, del total de valor generado

Valor Distribuido 2009	
2009	
Administración Pública	20.3%
Proveedores	18.2%
Empleados	15.0%
Accionistas	14.4%
Inversión Social*	0,1%

\*La Inversión Social se complementa con los aportes de la Corporación y los aportes al programa de Asobancaria Finanzas para Educar

\*En cuanto al Valor Económico Retenido (32.1% del Valor Económico Generado) corresponde a la porción de las utilidades del ejercicio que se mantienen como reservas (14.7%), para garantizar la continuidad del negocio. Adicionalmente, el 17.4% restante, corresponde a provisiones, depreciaciones y amortizaciones para la actualización y mantenimiento de la capacidad productiva.

### Impuestos Directos, Indirectos y Contribuciones de Ley Años 2008 y 2009

Consolidado Banco y Filiales Nacionales		
Cifras en Millones de \$	Total Año 2008	Total Año 2009
A. Impuesto de Renta y Complementarios	342,411	431,590
B. Impuesto al Patrimonio	44,682	44,767
C. Impuestos Indirectos	92,182	94,501
IVA No Descontable	43,831	39,971
Industria y Comercio	37,248	37,369
Predial	5,021	5,629
Sobretasas y Otros	5,721	10,411
Impuesto 50% Encaje Remunerado	0	0
Registro y Anotación	362	1,121
D. Contribución Superintendencias Bancaria, Sociedades y Valores	11,612	12,073
E. Seguro de Depósitos	49,911	59,099
F. Gravamen Sobre las Transacciones Financieras	36,326	44,202
<b>Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A+B+C+D+E+F)</b>	<b>577,125</b>	<b>686,234</b>
Dividendos Decretados	579,224	680,552
Dividendos Pagados	529,772	600,329
Impuestos / Dividendos pagados	108.9%	114.3%

Al comparar con el monto de dividendos pagados a los accionistas, por cada peso de dividendo pagado, el Banco de Bogotá, causa \$1.14 de impuestos.

## Impuestos Directos, Indirectos y Contribuciones de Ley Años 2008 y 2009

	Banco de Bogotá	Almaviva	Fiduciaria Bogotá	Leasing Bogotá	Casa de Bolsa	CFC Consolidado	Consolidado Banco y Filiales
Cifras en Millones de \$	Total año 2009	Total año 2009	Total año 2009	Total año 2009	Total año 2009	Total año 2009	Total año 2009
A. Impuesto de Renta y Complementarios	309,483	6,058	15,789	3,081	182	96,997	431,590
B. Impuesto al Patrimonio	32,294	898	312	219	50	10,994	44,767
C. Impuestos Indirectos	70,996	2,491	1,635	523	358	18,498	94,501
IVA No Descontable	36,900	322	379	143	77	2,150	39,971
Industria y Comercio	28,017	814	1,241	359	281	6,657	37,396
Predial	2,304	1,167	1	0	0	2,157	5,629
Sobretasas y Otros (Especificar)	2,705	181	14	0	0	7,511	10,411
Impuesto 50% Encaje Remunerado	0	0	0	0	0	0	0
Registro y Anotación	1,070	7	0	21	0	23	1,121
D. Contribución Superintendencias Bancaria, Sociedades y Valores	9,125	68	73	104	182	2,521	12,073
E. Seguro de Depósitos	54,545	0	0	476	0	4,078	59,099
F. Gravamen Sobre las Transacciones Financieras	32,974	465	442	1,161	60	9,100	44,202
<b>Total Impuestos y Contribuciones de Ley</b>	<b>509,417</b>	<b>9,980</b>	<b>18,251</b>	<b>5,564</b>	<b>832</b>	<b>142,188</b>	<b>686,232</b>

Se presentó disminución en la tasa impositiva efectiva en razón a que en las utilidades del año gravable 2009 se incluye un valor total de \$444.791.4 millones de pesos, correspondientes a ingresos contables por valoración de inversiones de capital de las sociedades de Priomigas, Empresa de Energía de Bogotá y Tablemac que fiscalmente no se encuentran realizados.

## Cultura Tributaria

En el desempeño de sus operaciones empresariales, el Banco de Bogotá es consciente de que la recaudación de impuestos es un asunto de alta relevancia para la sociedad y que su buen ejercicio posibilita la sostenibilidad de las finanzas públicas como motor económico del país.

El Banco de Bogotá cumple la labor de recaudar y transferir los tributos. Como parte de la función receptora, se adelantan en los bancos opciones de recaudo y consolidación de la información contenida en los formularios presentados por cada contribuyente; procedimiento que conlleva la intervención de un número importante de funcionarios de planta del Banco.



## La educación es progreso y desarrollo para todos Y con el pago de impuestos lo hacemos posible

Hacer que el pago de los impuestos sea más fácil, es un compromiso con nuestros clientes y con Colombia. Mejor realice sus pagos rápida y cómodamente con sus Tarjetas Crédito Banco de Bogotá, a través de cualquiera de nuestros medios electrónicos, en nuestras Oficinas o en los Centros de Pago de todo el país.

Campaña Impuestos año 2009

El Banco fomenta la cultura tributaria de sus clientes mediante las siguientes acciones específicas:

- Actuación ejemplar y demostrativa de cumplimiento y rectitud en su contribución tributaria.
- Campañas de fomento de pago de impuestos en el país, para el fortalecimiento de la conciencia tributaria ciudadana.
- Herramientas bancarias y de créditos que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias a sus clientes.

- Campañas de capacitación y acompañamiento a los convenios establecidos con las principales Secretarías de Hacienda de los entes territoriales.

- Fomento al pago de impuestos, mediante otorgamiento de créditos y campañas dirigidas a sus clientes de las Bancas Personal, Pyme y Empresas.

- Promoción del pago oportuno de las obligaciones tributarias, mediante la disposición en 2009 de más de 640 oficinas y 40 Oficinas especializadas (Centros de pago) en recaudos a nivel nacional, para pago a través de tarjetas crédito, efectivo o cheque y habilitación de canales electrónicos para los recaudos de impuestos nacionales y territoriales.



- Habilitación de canales electrónicos, que permiten a los clientes corporativos y empresariales efectuar el pago durante las 24 horas del día, de forma oportuna, efectiva y rápida, para evitar desplazamientos innecesarios.

Adicionalmente, el Banco de Bogotá dedica importantes recursos en la producción del reporte anual de información consolidada en medios magnéticos, que se realiza a partir de los lineamientos de las diferentes administraciones tributarias. Con este informe, contribuye con la verificación del cumplimiento de obligaciones fiscales de un importante número de contribuyentes.

En el siguiente cuadro se presentan cifras que reflejan el monto de recaudo de impuestos nacionales durante los años 2008 y 2009, \$11.9 y \$12.3 billones de pesos respectivamente, con una participación cercana al 19% del total recaudado por el Sistema Bancario.

### Montos Recaudados por Concepto de Impuestos Nacionales

Concepto Recaudado	Diciembre 08	Diciembre 09
Cifras en Millones de \$	Total Año 2008	Total Año 2009
Impuesto de Renta y Seguridad Democrática	90,25.1	9,795.2
Importaciones y Pago Aduanas	2,450.5	2,193.9
Retefuente	231.6	179.7
IVA	188.4	148.9
<b>Total Recaudo</b>	<b>11,895.6</b>	<b>12,317.7</b>

\*Cifras en miles de millones

### Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa

Conscientes del papel que juegan las pequeñas y medianas empresas dentro de la economía nacional y con el propósito de contribuir al desarrollo económico del país, el Banco de Bogotá diseñó una estrategia para las Pymes que consiste en poner a su disposición toda la experiencia de la entidad, a través de asesoría especializada, apoyo permanente y un portafolio de productos adecuado a sus necesidades. La estrategia de la organización en esta materia, consolida al Banco de Bogotá como uno de las entidades que más contribuye al impulso de este sector económico.

En el año 2009, el Banco afinizó el modelo de atención en ciudades principales, con una red de 19 Oficinas de Asesoría al Empresario, ubicadas en las cinco ciudades principales y Villavicencio. Adicionalmente, fortaleció su equipo comercial, con 60 gerentes especializados a nivel nacional.

### Formación a Empresarios Fundes Colombia

El Banco de Bogotá hace cinco años constituyó una alianza con Fundes Colombia, organización sin ánimo de lucro con presencia en diez países de América Latina, cuya misión es crear y promover el desarrollo sostenible y eco eficiente de la pequeña y mediana empresa del país.

El objetivo de esta alianza estratégica es apoyar el crecimiento y desarrollo de los empresarios Pyme a través de cursos de formación empresarial. Durante el 2009 el Banco formó 550 empresarios en temas de interés como: Técnicas Financieras, Plan de Mercadeo, Coaching, Gestión del Recurso Humano, Atención al Cliente, Planeación Estratégica, Técnicas de Negociación y Habilidades Gerenciales, en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla y Villavicencio. Desde el inicio de este programa, se han formado 3.000 empresarios Pyme.



### Premio Pyme Gacela

Como parte del compromiso con el desarrollo de la pequeña y mediana empresa en el país, el Banco, en alianza con la Revista Misión Pyme, promueve el Premio Pyme Gacela, por considerar que es un estímulo a la competitividad de las empresas de este importante sector que dinamiza la economía.



Ser catalogado como Pyme Gacela denota en los empresarios un gran esfuerzo por liderar empresas integrales: con una estrategia clara, pensando siempre en la innovación de sus productos y procesos, soportados por una cultura organizacional.

El Premio Pyme Gacela busca fomentar la transformación de las empresas, promoviendo su competitividad y la colocación de los productos en el mercado internacional.

### Fomento al Sector Solidario

El Banco de Bogotá suma sus esfuerzos al objeto social de las entidades del sector solidario, que trabajan por un desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía. Por ello, ha diseñado estrategias para apoyar a estas organizaciones asociativas, sin ánimo de lucro, en su gran tarea. En el 2009, trabajó en los siguientes ejes de acción, para el desarrollo del Sector Solidario:

- Fomento de la cohesión sectorial mediante apoyo a eventos gremiales, patrocinios de actividades de integración y reconocimiento a entidades del sector.
- Capacitación y asesoría, a través de reuniones de apoyo dirigidas a organizaciones y fondos de empleados.

La dirección de Banca Social desembolsó créditos por valor de \$ 218,243 millones de pesos. Estas operaciones de crédito ubican al Banco de Bogotá como el Banco de Segundo piso, para las entidades del Sector Solidario, conformado por Cooperativas y Fondos de Empleados, atendiendo 816 entidades de este segmento, que congregan más de tres millones de asociados.

### Contribución al Sector Oficial

El Banco de Bogotá participa activamente apoyando al sector oficial a través de créditos y de servicios bancarios a los Municipios, Alcaldías y Gobernaciones del país, así como a otros entes territoriales.

Como apoyo a la labor de los mandatarios locales, el Banco de Bogotá participó como patrocinador de la “Agenda del Municipio Colombiano”, proyecto de la Federación Colombiana de Municipios que permite mejorar la planeación de la gestión pública. Así mismo, apoyó la divulgación de información a dirigentes de entidades territoriales y entidades del sector oficial, a través de su participación en publicaciones como el Directorio de Despachos Públicos de Colombia y la Guía Normativa para la Gestión fiscal.

### Aporte de las Filiales al Desarrollo Sostenible

Las filiales del Banco de Bogotá desarrollan proyectos alineados con su estrategia de negocio, que aportan al desarrollo económico y social del país desde distintos frentes de acción como la infraestructura vial, extracción y producción responsable de madera, programas de educación ambiental, apoyo a iniciativas de formación y desarrollo de las comunidades.

### Almaviva, Promotor de la Industria del Carbón

Almaviva es el integrador logístico con mayor experiencia y cobertura en Colombia. Tiene a su disposición actualmente más de 26 oficinas en 20 ciudades, las cuales cubren puertos marítimos, ciudades fronterizas y los principales centros industriales y comerciales del país.

La región cundiboyacense de Colombia tiene importantes reservas de carbón metalúrgico, materia prima importante en la elaboración de acero, cuya calidad es reconocida a nivel mundial. Las minas de carbón del interior pertenecen a pequeños mineros que en su mayoría no se encuentran organizados a través de sociedades y no tienen la capacidad de acceder a créditos que les permitan exportar su producto al exterior, por lo que se ven obligados a parar la producción de la mina, durante períodos considerables del año, hasta conseguir vender su producto a los grandes comercializadores.

Con el propósito de impulsar este sector, aumentar su productividad y promover la exportación del carbón metalúrgico, Almaviva, en asocio con el comercializador de carbón C3 ENERGY C.I. SAS. y la Bolsa Nacional Agropecuaria, adelantaron un proyecto que tenía como objeto la inscripción del carbón como un producto susceptible de ser negociado en la Bolsa Nacional Agropecuaria, a través de la realización de operaciones de Recompra (REPOS), de Certificados de Depósito de mercancías CDM'S, expedidos por Almaviva como consecuencia del almacenamiento del carbón. Con este proyecto conjunto fue posible que los medianos y pequeños productores obtuvieran liquidez, a través de sus inventarios para financiar así el costo de la exportación.



Este esfuerzo ha permitido negociar el carbón como un artículo de consumo y se convierte en la mejor alternativa para reactivar la economía de la zona centro del país, generar empleo y mejorar el nivel de vida de las familias de más de diez municipios de la región cundiboyacense, como Lenguazaque, Tasa y Sutatausa, donde la economía depende principalmente del carbón.

### Fiduciaria Bogotá, Plan Departamental de Aguas

Fiduciaria Bogotá tiene clara su responsabilidad con la sociedad colombiana. Por ello, promueve la realización de proyectos con un alto nivel social, los cuales desarrolla directamente o a través de alianzas estratégicas.

En el año 2009 a través de la Fiduciaria Bogotá se facilitaron inversiones para proyectos en agua potable y saneamiento básico y la ampliación de cobertura urbana y rural.

Esta acción cubre 30 departamentos y 435 municipios, en el marco del programa Plan Departamental de Aguas, que se desarrolla a nivel nacional.

El programa busca lograr que los municipios desarrollen proyectos de uso sostenible de agua, para lo cual se destinan recursos para la construcción de acueductos, uso y protección de cuencas.

### Vivienda de Interés Social

Fiduciaria Bogotá participó en Macroproyectos de Vivienda de Interés Social, VIS, mediante la adquisición de vivienda para estratos 1,2 y 3 de la población colombiana como se detalla a continuación:

Número de Viviendas Financiadas	
Barranquilla	20,000
Cartagena	25,000
Soacha	36,000
Neiva	5,000
Pereira	1,000

### Corficolombiana, Apoyo al desarrollo de la Infraestructura

La Corporación Financiera Colombiana participó activamente en el desarrollo de la infraestructura colombiana durante el último año, como el mayor inversionista de capital en nuevos proyectos, así como asesor y banquero de inversión en varias de las principales iniciativas en ese sector.

En el año 2009 hizo parte del proponente ganador de la licitación del Tramo 2 de la Ruta del Sol, concesión de más de 500 kms entre Puerto Salgar en Cundinamarca y San Roque en el César, cuya inversión estimada supera los 2.2 billones de pesos, y que permitirá unir a Bogotá con la Costa Atlántica en doble calzada.

Este proyecto recorre 20 municipios de 4 departamentos del país. Además de la doble calzada, se construirán 95 puentes y 22 variantes en su recorrido. Su tráfico promedio se estima en alrededor de 16 mil vehículos al día.

### Doble Calzada Villavicencio

Coviandes, concesionaria vial, cuyo accionista mayoritario es Corficolombiana, llegó a un acuerdo con el Gobierno Nacional para iniciar el desarrollo de la doble calzada de la vía que une a Bogotá con Villavicencio. Este proyecto constituye el mayor reto de la ingeniería nacional en la actualidad y es de vital importancia para proteger el desarrollo económico de los Llanos Orientales colombianos.

Este proyecto que une Bogotá, el oriente de Cundinamarca y el departamento del Meta, recorre 6 municipios de ambos departamentos e incluye la construcción de un par vial de 45 kilómetros en-

tre Chipaque y Pipiral, 19 túneles con una longitud total de 15 kilómetros y 46 viaductos y puentes. La inversión estimada es de 1.8 billones de pesos y la obra se constituye en la arteria fundamental que brinda soporte al desarrollo económico y social de los Llanos Orientales.

### Asesoría al Gobierno Nacional

Como banquero de inversión, la Corporación ha mantenido su tradicional liderazgo de asesor en el sector de infraestructura. Durante 2009 apoyó al Gobierno Nacional en la estructuración de la concesión para la construcción y operación de las siguientes obras:

- Distrito de Riego de Ranchería, en el departamento de la Guajira
- MetroCaribe, en la presentación de su oferta y en la consecución de su cierre financiero
- Oleoducto de los Llanos Orientales –ODL- (de propiedad de Ecopetrol y de Pacific Rubiales) en la emisión y colocación de Títulos en el mercado de capitales por 500 mil millones de pesos para financiar su construcción;
- Asesoró a la Nación en la valoración de ISAGEN

### Autopista Buga -Tuluá-La Paila y La Victoria

Corficolombiana, a través del Concesionario PISA, participa en la concesión Autopista Buga

- Tuluá - La Paila - La Victoria, reconocida como una de las rutas más seguras y modernas del país. Su operación es estratégica para la integración, la movilidad y la conectividad nacional y regional, puesto que a través de esta vía se comunica el puerto de Buenaventura con Bogotá y Medellín, los dos principales centros de producción del país. En esta autopista se moviliza aproximadamente el 55% de la carga de exportación e importación del país.

El desarrollo del norte del Valle del Cauca tiene centradas sus esperanzas en este proyecto de conectividad, que ha generado empleo directo e indirecto a las familias ubicadas en esta región y que al finalizar la vía aspira a contribuir a la reducción del desempleo con la colocación de cerca de 500 puestos de trabajo. De igual manera, se destaca la mejora en las oportunidades de comunicación en una zona estigmatizada por los efectos de la violencia.

En el aspecto socio-ambiental PISA ha ejecutado un plan de manejo diseñado por reconocidos especialistas en la materia, el cual está siendo ejecutado con la supervisión de autoridades ambientales nacionales y locales, cumpliendo así a cabalidad con los requisitos establecidos en la Ley.

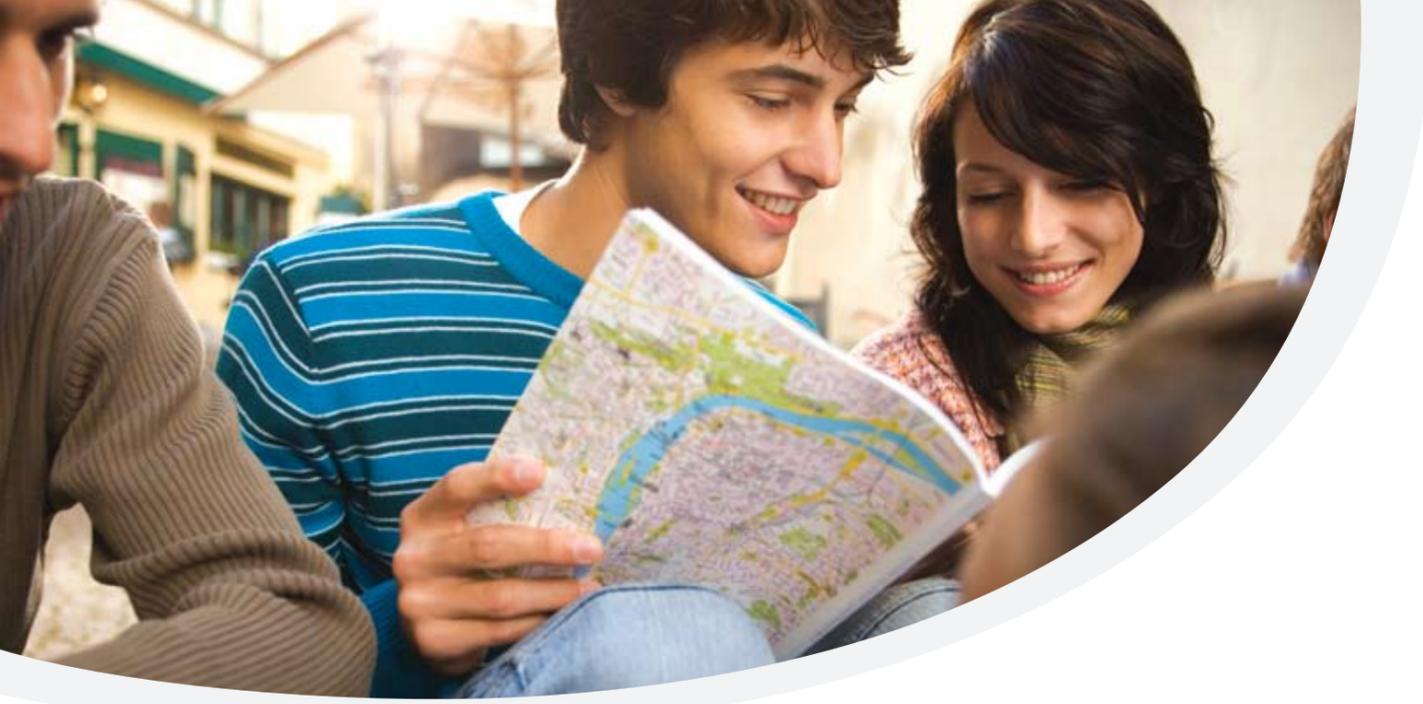


**+ Inversión Social**

Inversión Social

2009

- + Educación
- + Apoyo al Arte y la Cultura
- + Contribución al Deporte, la Recreación y la Vida Sana



El Banco de Bogotá buscando ser cada vez mejor, tiene un gran compromiso para lograr un balance sostenible entre el crecimiento económico y el desarrollo social. La entidad piensa en una Colombia mejor, donde sus habitantes vivan en condiciones más justas. Para cumplir este objetivo, ha asumido una actitud responsable frente a la situación de las comunidades vulnerables del país y trabaja en la búsqueda de la equidad enfocándose en programas y actividades que mejoran las condiciones de vida de los colombianos.

#### Frentes Estrategia de Inversión Social:

- Educación
- Arte y cultura
- Deporte, recreación y vida Sana

**Inversión Social**  
(Arte y Cultura - Deporte y Recreación y Vida Sana)

#### Inversiones en Crecimiento Social

Año 2008	Año 2009
\$1,026,300,000	\$1,454,000,000

## Educación

### Corporación Banco de Bogotá para el Fomento de la Educación

El Banco tiene el convencimiento de que la educación es motor de desarrollo, no sólo individual sino también social, que aporta a las personas y a las comunidades herramientas para desempeñarse y competir en condiciones equitativas en el ámbito laboral y económico y que permite un desarrollo del país en condiciones más justas.

Bajo esta premisa, en 1966, adoptó un gran compromiso con la creación de la Corporación Banco de Bogotá para el Fomento de la Educación, que tiene como objetivo incrementar el alfabetismo en el país, y la capacitación de los colombianos. La Corporación, por medio de convenios y de cooperación económica, ayuda a otras fundaciones que también trabajan en la generación de mejores condiciones para las comunidades vulnerables.

En el año 2009, 108 fundaciones fueron apoyadas con recursos económicos aportados por la Corporación Banco de Bogotá para el Fomento de la Educación. En el 2009 el Banco de Bogotá aportó \$1,070,235,000 entre estas organizaciones sin ánimo de lucro.

Se destacan en este sentido los aportes por valor de \$ 478,722,500 para Colfuturo, la suma de \$25,000,000 para la Fundación Notas de Paz y la entrega de \$25,000,000 a la Asociación Nuevo Futuro de Colombia. De igual manera, el Banco de Bogotá financió actividades de la Fundación United por Colombia por valor de \$24,900,000.

La Corporación Banco de Bogotá apoyó a entidades que desarrollan actividades complementarias a la educación, para el crecimiento del nivel educativo y para mejorar las condiciones de personas de bajos recursos en situaciones de enfermedad, discapacidad, violencia social, pobreza, es decir, de vulnerabilidad física, psicológica, económica y social.

### Orquesta Jóvenes de las Américas

Consciente de la importancia de apoyar los jóvenes talentos del país, el Banco participa en la Or-

questa Jóvenes de las Américas. Se trata de una orquesta multicultural de talla mundial, compuesta por 100 jóvenes, entre 18 y 30 años de edad, procedentes de 20 países.

Los músicos son seleccionados a través de una serie de rigurosas audiciones locales, nacionales e internacionales. Los mejores artistas de este género son beneficiados con una beca que garantiza la mayor diversidad de los miembros de la organización musical, sin importar sus condiciones económicas. Anualmente se reúnen para realizar una gira que busca fortalecer el propósito de que la música se constituya en un instrumento de transformación social.

### Programa Finanzas para Educar

Como parte del programa de Responsabilidad Social Empresarial, los establecimientos bancarios, a través de la Asociación Bancaria, continúan trabajando en el Pro-

grama de Finanzas para Educar. Esta iniciativa, que empezó en el 2006, tiene como propósito ampliar la cobertura y la calidad educativa en Colombia por medio de la construcción de infraestructura escolar.

Dentro de esta línea de acción, el Banco participa con la Consejería de Programas Especiales de la Presidencia de la República, a través del Plan Padrino, en la realización de convenios que permiten mejorar las plantas físicas de las instituciones educativas de las zonas más marginadas del país.

Actualmente la primera etapa se encuentra en su fase final, la cual consta de 27 proyectos por un valor aproximado de \$6,000 millones y que tiene como población beneficiaria alrededor de 21,217 niños en edad escolar en los departamentos de: Amazonas, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guajira, Guaviare, Nariño y Sucre.





### Fundación Corficolombiana

Corficolombiana, a través de su Fundación, busca contribuir al desarrollo social del país mediante su aporte al fortalecimiento de la educación como su eje de acción, mediante el apoyo a procesos educativos dirigidos a facilitar la reincorporación a la escuela de niños, niñas y jóvenes que, han quedado por fuera del sistema educativo.

Hasta el año 2009 la Fundación ha contribuido con la capacitación de 296 docentes y madres comunitarias para la formación de cerca de 6.000 niños en Cali, Buenaventura, Guacarí y otros municipios del Valle del Cauca.

### Apoyo al Arte y la Cultura

El Banco destina parte de sus inversiones anuales al mejoramiento de la vida de las comunidades y contribuye puntualmente en actividades culturales y urbanas dirigidas a fortalecer el desarrollo cultural del país.

Gracias a estas contribuciones miles de colombianos han disfrutado de espectáculos culturales de alto reconocimiento en Hispanoamérica y el mundo, los cuales han promovido a nivel internacional las ciudades de Colombia como destino turístico y de inversión.

La cultura, el esparcimiento y la educación son actividades esenciales tanto para las personas como para las comunidades; son manifestación, motor y escenario de la cohesión social. Representan un espacio de encuentro donde se desarrollan las múltiples identidades y la idiosincrasia. De igual manera, fomentan la creatividad, el aprendizaje, la convivencia, la equidad e inclusión, el uso democrático del espacio público y el ejercicio de la ciudadanía, entre otros.

Con el apoyo al arte y la cultura, el Banco de Bogotá busca enriquecer la industria cultural del país y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, al fortalecer la identidad y fomentar valores como la convivencia ciudadana y la tolerancia.

### Festival Iberoamericano de Teatro de Bogotá

El Banco como patrocinador de 6 versiones del Festival, ha propiciado el contacto con el arte dramático y con grupos de teatro nacionales e internacionales. Así mismo, ha generado espacios para la convivencia en Bogotá mediante actividades que permiten a los ciudadanos momentos para imaginar, soñar y disfrutar.

El Festival trae lo mejor del mundo y, en su última versión, puso a disposición de los colombianos: 650 funciones, grupos de 5 continentes y 45 países invitados, 142 compañías, 176 grupos colombianos, 20 salas y más de 2.000 artistas.

En el 2010, el Banco de Bogotá hizo importantes aportes para la realización de la edición número XI de este importante certamen teatral.

### Temporada de Zarzuela en Bogotá y Medellín

A través de su patrocinio el Banco quiere ofrecer al público colombiano espacios para vivir este arte, esta expresión musical y escénica, que presenta una tradición especial entre los géneros musicales y teatrales del mundo.

En la Temporada de Opera de Bogotá, El Banco fomentó en el año 2009, el conocimiento de la ópera entre los colombianos a través del apoyo a la presentación de las reconocidas obras de este género, Romeo y Julieta y Las Bodas de Fígaro en el nuevo teatro Teatro de Bellas Artes de Bogotá.

### El Festival Jazz al Parque

En los últimos 20 años el Banco de Bogotá ha apoyado la realización del Festival Jazz al Parque con la participación de aproximadamente 37.000 espectadores que han tenido oportunidad de disfrutar de conciertos de agrupaciones procedentes de diversos países.

### MISI

Compañía colombiana que apoya los nuevos talentos musicales y de teatro en Colombia. Por medio de ella, el Banco de Bogotá aporta al crecimiento de la industria cultural del país y de los profesionales colombianos en el ámbito artístico. En el 2009 patrocinó la exhibición de Oliver y Navidad.

### ARTBO. Feria Internacional de arte de Bogotá.

Con su patrocinio, el Banco apunta a fortalecer la producción, movilización y posicionamiento del arte colombiano en el escenario mundial y la interacción de los artistas de diversas regiones y países.

Apoya, igualmente, a las nuevas caras del arte colombiano y constituye una vitrina comercial y de intercambio artístico en el continente. En la versión 2009, la institución financiera montó la "Sala Lounge Banco de Bogotá" en el recinto ferial.





### Festival Revista Malpensante

Del 25 al 29 de junio del 2009, se realizó el Festival Revista Malpensante Al Rojo Vivo, evento que contó con una oferta variada de temas de interés para todos los públicos. La participación del Banco representa un aporte a la producción y la divulgación masiva de literatura y poesía, periodismo, historia, gastronomía, cine, escritura creativa, música y fotografía.

### IX Exposición Nacional de Orquídeas

El Banco de Bogotá apoyó en el año 2009 a la Asociación Bogotana de Orquideología, organización que trabaja en la conservación del medio ambiente que ha tenido impacto en entrenamiento a más de 3.000 personas en Bogotá y apoyos a programas desarrollados en páramos de Ubaté, Villa de Leyva y Chiquiza.



### Expoempresaria

Con el fin de apoyar proyecto de emprendimiento empresarial de la mujer colombiana, el Banco participa activamente en la vitrina comercial de este importante segmento de la población, que fortalece la participación y competitividad en el mercado regional y nacional.

### Solidaridad por Colombia

Programa líder que promueve la solidaridad humana en Colombia, apoyando proyectos de formación en valores, capacitación para el trabajo, nutrición, hogares infantiles y ayuda a damnificados por desastres naturales.



## Contribución al Deporte, la Recreación y la Vida Sana

El deporte y la recreación son actividades que generan cultura ciudadana, y contribuyen a una formación integral que fomenta la solidaridad, la disciplina y el respeto, así como una vida sana física y emocional. Con esta premisa, el Banco de Bogotá en el 2009, participó de manera activa, en el desarrollo de importantes proyectos deportivos y de recreación, para el disfrute de los colombianos.

### Media Maratón de Bogotá

Como patrocinador de la Media Maratón de Bogotá, el Banco impulsa el sano esparcimiento y el disfrute de los espacios de la ciudad, mientras apoya a los deportistas colombianos; quienes día a día, entregan su trabajo, disciplina y esfuerzo a la causa deportiva, con la meta de lograr triunfos propios, de sus comunidades y del país.

Con una tradición de 10 años, la Media Maratón se ha consolidado como un ícono de la ciudad Capital, en el que cada año compiten atletas de talla mundial y los ciudadanos aficionados a este deporte. Es una oportunidad de educación y recreación para jóvenes y niños.

### Diversity

Es una ciudadela donde los niños juegan mientras aprenden las dinámicas de la vida de los adultos en el escenario de una ciudad. Cuenta con restaurantes, calles, edificios, todo a la medida de los pequeños. El Banco de los niños es una de sus principales atracciones y está construido con base en los servicios del Banco de Bogotá. A través de Diversity el Banco aporta a los niños y jóvenes conocimientos útiles para comprender el mundo que los rodea.

El Banco de Bogotá asume un interés especial por las generaciones del futuro, los jóvenes y niños del país y contribuye a mejorar su educación y su porvenir. Por eso la entidad realiza aportes económicos para el sostenimiento de algunos parques temáticos, educativos y de entretenimiento.

### Salitre Mágico

Parque de atracciones para el entretenimiento y esparcimiento sano en el tiempo libre de los jóvenes. El Banco de Bogotá reconoce la importancia de ofrecer a las familias y a las generaciones jóvenes espacios donde compartir, vivir experiencias divertidas y de íntegro esparcimiento, por lo cual patrocina al Parque Salitre, establecimiento de larga tradición en Bogotá.





Inversión Social (Arte y cultura / Deporte Recreación y Vida Sana)

Actividades	Inversión (incluye patrocinio y pauta)
• MISI (Baby Spa, Navidad y Oliver)	\$130,000,000
• Divercity	\$300,000,000
• Salitre Mágico	\$335,000,000
• Festival del Malpensante	\$60,000,000
• Media Maratón de Bogotá	\$360,000,000
• Temporada de Opera de Bogotá	\$80,000,000
• Artbo	\$100,000,000
• Temporada Zarzuela Bog-Med	\$10,000,000
• Expoorqueideología	\$6,000,000
• Expoempresaria	\$38,000,000
• Solidaridad por Colombia	\$35,000,000
<b>Total Inversión 2009</b>	<b>\$1,454,000,000</b>



Fundación Secretos para Contar

El Banco de Bogotá, en su compromiso por aportar a la construcción de un país mejor, ha estado vinculado al arte y la cultura durante su trayectoria, buscando fomentar la creatividad, la convivencia, la inclusión, el uso democrático del espacio público y el ejercicio de la ciudadanía.

+ Clientes



Clientes

2009

- + Productos para cada Necesidad
- + Calidad y Servicio al Cliente
- + Accesibilidad
- + Seguridad y Privacidad
- + Multicanales
- + Canales de Comunicación con el Cliente



El Banco de Bogotá es una entidad pionera y de larga tradición en la prestación de servicios bancarios en Colombia y a partir de su experiencia, ha desarrollado productos adecuados a las necesidades particulares de cada uno de los segmentos que atiende. Su portafolio está diseñado para beneficiar a sus múltiples clientes, aportando soluciones bancarias integrales y modelos de atención diferenciados, según el perfil del cliente: Banca Personal, Banca Pyme, Banca Micro, Banca Corporativa, Empresarial, Oficial, Institucional y Banca Social.

## Productos para cada Necesidad

El Banco de Bogotá desarrolla continuamente nuevos productos a partir de la identificación de necesidades de sus diferentes segmentos, con el fin de prestar un servicio dinámico y cada vez

más ajustado a las expectativas de clientes y usuarios, que representan un importante grupo de interés de la entidad financiera.

Las innovaciones de portafolio se articulan en su filosofía de Ser un Banco Mejor, que busca hacer de la organización una entidad dinámica y proyectada hacia el futuro mediante la satisfacción de las necesidades de sus clientes en áreas como financiación, estímulo al ahorro, créditos de consumo y líneas para fomento de la educación superior, productos específicos para población joven y servicios diseñados para sectores de menores ingresos en el país.

El Banco ofrece a sus clientes la Cuenta de Ahorro Programado, con gran aceptación en los segmentos de menores recursos. De igual manera, dispone de cuentas para niños y jóvenes con beneficios especiales, con el objetivo de acercar a la banca a este impor-

tante grupo y promover el hábito del ahorro, factor importante en el desarrollo del país.

Igualmente, el Banco facilita el acceso a los servicios financieros, a través de los convenios que ofrece a empleadores y fondos de pensiones, para realizar el pago a cuentas de nómina y pensionados.

En lo que respecta al portafolio de consumo, el Banco de Bogotá ha diseñado diferentes productos dirigidos a personas de bajos ingresos, de tal forma que puedan acceder al sistema financiero. Es así, como se ofrece Crédito de Libranzas, cuyo descuento se hace por nómina, lo cual facilita el pago por parte de los usuarios.

De igual forma, el Banco de Bogotá ha desarrollado Tarjetas de Crédito con características especiales que le permiten a los clientes pagar cuotas mensuales bajas. La

entidad facilita el acceso a la educación superior, haciendo presencia en 43 universidades a nivel nacional, con el ofrecimiento de un producto de crédito dirigido al Segmento Estudiantil, el cual busca financiar el valor de las matrículas universitarias.

El Banco ofrece adicionalmente una variedad de seguros para proteger de desempleo a los clientes de Libranzas y Crédito de Libre Inversión; Seguro Exequial, para cubrir los gastos funerarios; Seguros de Vida que garantizan la alimentación y educación de los beneficiarios.

## Calidad y Servicio al Cliente

La calidad en el servicio constituye uno de los valores corporativos del Banco de Bogotá; es un compromiso para garantizar a sus clientes agilidad, asesoría, disponibilidad, amabilidad y actitud positiva para su plena satisfacción. Esta filosofía corporativa está soportada en un equipo de personas altamente comprometidas y en una eficiente infraestructura tecnológica.

El Banco de Bogotá tiene los siguientes frentes de acción para la excelencia en servicio:

### Cultura de Servicio

El Banco trabaja permanentemente con todas sus áreas en una cultura de mejoramiento continuo, para brindar excelentes experiencias en la atención. En el 2009 se desarrollaron los siguientes programas.

### Programa de Entrenamiento “Líderes para un Banco Mejor”

Con el propósito de promover el desarrollo de líderes orientados a construir equipos de trabajo altamente motivados y orientados al logro, se capacitó a un grupo de 300 funcionarios de diversas áreas, que hoy son promotores de la agilización de procesos, del desarrollo de personas y realizan acompañamiento constante a la gestión de sus equipos.

### Programa de Reconocimiento Resultados con Calidad

Para el Banco de Bogotá el servicio es un principio organizacional que garantiza relaciones duraderas. Por ello, cada año se reconoce el trabajo de aquellas oficinas que los propios clientes destacan por la calidad de servicio recibido. De esta manera, la organización incentiva y premia acciones sobresalientes de sus colaboradores.

En el 2009, esta iniciativa se llevó a cabo con el programa de reconocimiento Resultados con Calidad, que consideró variables como: la percepción de los clientes a través de encuestas y evaluaciones de cliente incógnito en el campo presencial y telefónico.

### Estándares de Calidad

Para el Banco de Bogotá la excelencia en el servicio es premisa fundamental de su trabajo diario. Por lo tanto, se compromete en lograr un modelo de servicio con altos estándares de atención y de procesos que garanticen la satisfacción del cliente.



Adicionalmente, cuenta con un sistema para la Atención de Reclamos por diversos canales como Internet, Servilínea y la Red de Oficinas, que busca ofrecer tiempos de respuesta oportunos, para los clientes.

En el 2009, gracias a la estrategia de servicio transversal a toda la organización, el Banco registró una disminución del 51% en el nivel de reclamaciones de los clientes frente al 2008.

### Voz del Cliente

Cumplir con las expectativas e intereses de los clientes es una constante para el Banco, razón por la cual evalúa la calidad de su servicio, a través de investigaciones periódicas a sus clientes. De acuerdo con sus resultados genera programas de mejoramiento en los diferentes procesos.

### Estudio de Calidad de Servicio

En el 2009, el Banco llevó a cabo el Estudio de Calidad de Servicio sobre el 74% de las Oficinas de atención al cliente. Sus resultados arrojaron un índice de 82.8 en la escala ISO 9000 – categoría de evaluación, la cifra más alta registrada desde el año 2000. Los resultados muestran una cultura de mejoramiento continuo acorde con la promesa de servicio al cliente de la entidad.

### Estudio Sectorial de Satisfacción (INDICA)

El Banco de Bogotá ha ascendido en el ranking de entidades financieras en relación con el tema de satisfacción.

El Estudio Sectorial de Satisfacción INDICA muestra que la entidad ha mejorado desde el 2007

cuando ocupó el cuarto puesto. Para el 2009, se ubicó en el segundo puesto.

### Accesibilidad

El Banco de Bogotá ofrece diferentes alternativas de atención a través de sus canales físicos, electrónicos y virtuales, que se adaptan a las necesidades básicas de sus clientes y usuarios, para garantizar el acceso a sus servicios financieros.

Por ello, dentro de su política de servicio considera modelos especiales de atención para adultos mayores, mujeres embarazadas, clientes o usuarios con niños de brazos y aquellas personas que tienen limitación sensorial, auditiva o motora.

### Atención para Clientes Especiales

Basados en los principios de respeto y servicio que orientan su gestión, el Banco cuenta con una política para atender las personas en condiciones especiales, que incluye un modelo de servicio orientado a la atención digna en sus canales, según el tipo de discapacidad o condición de edad o salud. Para ello, cuenta con oficinas debidamente adecuadas y horarios especiales.

El Banco de Bogotá, además, cumple con las políticas del Estado para adecuar el acceso a los canales físicos y electrónicos, a través del diseño de rampas, puertas, barandas y soluciones mecánicas, entre otros

### Seguridad y Privacidad

Con estándares reconocidos internacionalmente, el Banco de Bogotá aplica los requerimientos de seguridad y calidad para el manejo de la información, en aras de proteger la seguridad y privacidad en todos los canales de distribución de sus servicios.

En este propósito, el Banco trabaja permanentemente en nue-

vos desarrollos tecnológicos; que optimizan los procedimientos y a través de la creación de nuevos servicios orientados a apoyar la administración de los mismos.

Dentro de la estrategia integral de seguridad, el Banco desarrolla en forma permanente campañas de capacitación acerca de las medidas de prevención que los clientes deberán tener en cuenta para la realización de operaciones por cada canal.

En el año 2009, el Banco adelantó el desarrollo de Token, un dispositivo de acceso seguro a los canales de internet, Servilínea o Depositario de Cheques. Así mismo, puso al servicio de sus clientes la notificación de transacciones mediante mensajes SMS a los clientes que han informado su número de celular.

Para atender las disposiciones de seguridad de la Superintendencia Financiera, el Banco realizó importantes inversiones en la modernización de su infraestructura tecnológica. Se sustituyeron dispositivos en la totalidad de sus cajeros automáticos, para brindar a los clientes de Tarjeta Crédito y Débito los beneficios de la tecnología Chip, que almacena mayor información y cuenta con elemen-

tos de seguridad adicionales que autentican al cliente cuando realiza sus compras y retiros en cajeros automáticos.

### Multicanales

La estrategia de multicanales del Banco de Bogotá está orientada a brindar disponibilidad y acceso a sus servicios financieros las 24 horas del día para todos sus clientes. El propósito de esta iniciativa es generar mayor facilidad y comodidad para el manejo transaccional de los productos, mientras se trabaja en el desarrollo de canales altamente eficientes y de menor costo para la población, como banca móvil e Internet.

La estrategia de multicanales del Banco contempla, además, actividades orientadas a capacitar a los clientes en el uso de los canales electrónicos. La capacitación a clientes cuenta con el apoyo de 42 especialistas certificados en canales electrónicos que rotan permanentemente por la red de oficinas del Banco y es apoyado con ayudas didácticas en Internet y reforzado mediante campañas educativas en radio y televisión con recomendaciones de seguridad.



En los últimos 10 años El Banco de Bogotá ha desarrollado diferentes estrategias para promover el uso de sus canales electrónicos.

### Cajeros Automáticos

El Banco de Bogotá dispone de la mayor red de cajeros automáticos del país para sus clientes, con tarifa unificada, conformada por más de 2.350 cajeros a nivel nacional de la red ATH. Este canal permite al cliente realizar retiros, consultas y transferencias, pagos de servicios, obligaciones, impuestos y comparendos y recarga de minutos a los celulares.

El Banco a través de su red de Cajeros, también ha facilitado la realización de donaciones y entrega un soporte incluyendo el valor de la donación y el nombre del beneficiario. La Fundación Cardio Infantil beneficiaria de esta iniciativa, presta servicios gratuitos a niños de escasos recursos con patologías del corazón, desprovistos de seguridad social.

### Internet

Uno de los canales más utilizados es la Internet, servicio que utiliza el 66 por ciento de los usuarios con edades comprendidas entre los 25 y 55 años.

Este canal, además de ser transaccional, permite a los clientes ampliar el conocimiento sobre las ventajas y beneficios de sus productos, así como de la disponibilidad de la red de oficinas en el país. A través del buzón de Contáctenos, el Banco mantiene un canal permanente a través del cual, los clientes pueden enviar sugerencias e inquietudes para mejorar la calidad del servicio.

### Banca Móvil

Banca Móvil del Banco de Bogotá es un servicio gratuito y representa el canal de mayor cobertura, teniendo en cuenta que la tasa de penetración de celulares en Colombia es cercana al 95%.

El Banco de Bogotá se propone en el 2010 continuar con los planes de expansión de la Banca Móvil a través del aprovechamiento máximo de los avances tecnológicos relacionados con la telefonía celular. En el 2009, implementó comunicación vía mensaje de texto y se propone desarrollar diferentes tecnologías como SIM Browsers, Smart Phones, que pretenden ampliar el acceso de más colombianos a servicios bancarios con el empleo este canal.

### Puntos de Pago en Establecimientos

En la actualidad la entidad cuenta con más de 80.000 datáfonos de la red Visa a nivel nacional y más de 19 millones a nivel mundial para realizar transacciones.

En los últimos años, el Banco ha contribuido en la generación de la cultura de compra en establecimientos comerciales con medios de pago electrónico, mediante comunicación, promociones y campañas. De esta forma, los clientes evitan el uso de efectivo, lo cual genera mayor seguridad y control de gastos.

### Servilínea

Actualmente se realizan más de 750.000 transacciones promedio mes. El cliente puede realizar, consultas, pagos de servicios, obligaciones, e impuestos, transferencias y recarga de minutos a través de este medio. La Servilínea permite a los clientes comunicarse con los asesores de servicio al cliente, para atender sus solicitudes particulares de información.

## Canales de Comunicación con el Cliente

El Banco establece una comunicación permanente y de doble vía con sus clientes a través de diversos canales que permiten un espacio de interacción, para conocer sus inquietudes y entregar información oportuna sobre los beneficios que desarrolla para cada uno de los segmentos que atiende.

### Principales canales a disposición de clientes:

La red de oficinas y puntos de atención del Banco de Bogotá, la línea de audiorespuesta Servilínea integrada por 265 asesores, el Centro de Atención Telefónica para Empresas, y el Portal de Internet, que ofrece información actualizada sobre productos, servicios y tasas de interés, así como costos de las operaciones que el cliente realiza con la entidad.

El buzón “Contáctenos” del portal de Internet del Banco de Bogotá es atendido por el área de Mercadeo de la entidad y todas las comunicaciones son canalizadas para agilizar los tiempos de atención. En promedio mensual se atendieron el año anterior 2.500 solicitudes y el estándar de respuesta es de un día.

El Banco cuenta con mecanismos que garantizan un canal abierto para escuchar las inquietudes, solicitudes y quejas de sus clientes, principalmente, a través del Sistema de Atención a Clientes. Adicionalmente, cuenta con el Defensor del Cliente, un recurso objetivo, independiente y gratuito, dispuesto para la protección de sus intereses.

Adicionalmente, el Banco de Bogotá realiza publicaciones periódicas con la información de mayor relevancia de sus productos y servicios, para los segmentos de Banca de Personas, Banca Pyme, Banca Empresas, Banca Oficial e Institucional.

### Cobertura Banca Móvil

	2008	2009
Personas Inscritas al servicio	49,519	76,293
Operaciones Realizadas	454,827	2,185,439

# + Inclusión Financiera



Inclusión Financiera

2009

- + Programa de Microfinanzas
- + Programa de Microcréditos
- + Corresponsales No Bancarios
- + Banca Móvil
- + Cédula Cafetera Inteligente
- + Renovación de Cafetales Envejecidos



En su compromiso por el crecimiento económico del país, el Banco de Bogotá trabaja por el fortalecimiento de economías alternativas, que representen nuevas oportunidades de empleo y apoyen el cambio social. Para lograrlo, busca participar en estrategias que articulen la contribución de entidades financieras, de instituciones gubernamentales y de organizaciones internacionales, enfocadas hacia un mismo objetivo.

## Programa de Microfinanzas

El Banco de Bogotá es consciente que el proceso de crear economías alternativas que generan nuevas oportunidades de empleo y cambio social. Por ello, forma parte activa de la Red de la Banca de las Oportunidades, una Red integrada por los bancos, compañías de financiamiento comercial, cooperativas, ONG's, y cajas de compensación familiar, que son

las encargadas de extender su cobertura y llevar los servicios financieros a la población desatendida. El Banco de Bogotá está comprometido con el desarrollo de esta política de Gobierno y encamina sus esfuerzos para lograr una mayor cobertura a nivel nacional.

Desde el año 2008 se puso en marcha una división del Banco especializada en este sector que permite atender la "Base de la Pirámide" soportado en las mejores prácticas internacionales de la tecnología microcrediticia, cuyos beneficios para el cliente están orientados a facilitar el acceso al crédito, con tiempos de respuesta oportunos y con base en las características propias del perfil de los clientes. Durante los dos primeros años de ejecución se han beneficiado más de 15.000 familias.

El Banco entró en el Mercado de Microfinanzas y aplica disciplinadamente la metodología Microcrediticia, para evitar sobreendeudar a los nuevos clientes. Estas

acciones involucran transparencia y claridad en la comunicación. Se adaptan las fortalezas del Banco de Bogotá para ponerlas a disposición de segmentos de población de bajos ingresos.

### Microfinanzas con Apoyo de USAID

En el Banco de Bogotá se inició en el año 2007, la ejecución del Programa de Microfinanzas con la participación activa de USAID - Agencia del Gobierno de los Estados Unidos, que tenía experiencia previa en este campo

Este nuevo modelo para la atención del sector informal de la economía está soportado en el conocimiento de USAID, Agencia del Gobierno de los Estados Unidos) y las mejores prácticas internacionales en las tecnologías microcrediticias.

El Modelo busca brindar acceso al sistema financiero a la población de bajos ingresos, permitiendo al Banco de Bogotá participar

activamente del proceso de bancarización. De igual manera, se trabaja satisfactoriamente con la población de la base de la pirámide económica, lo cual representa un aporte e impacto social en la reducción de la pobreza.

Con esta tecnología, el Banco logró llegar a una porción importante de barrios marginales en los cuales se les enseña a manejar su vida crediticia, destacándose entre los beneficiarios de este segmento un mayor porcentaje de mujeres no bancarizadas.

## Programa de Microcrédito

El compromiso del Banco de Bogotá con el desarrollo de la microempresa en el país, permite el acceso a la financiación de pequeños proyectos empresariales, promovidos por personas que aspiran a crear su propio empleo, y que tienen dificultades para obtener un préstamo por falta de garantías.

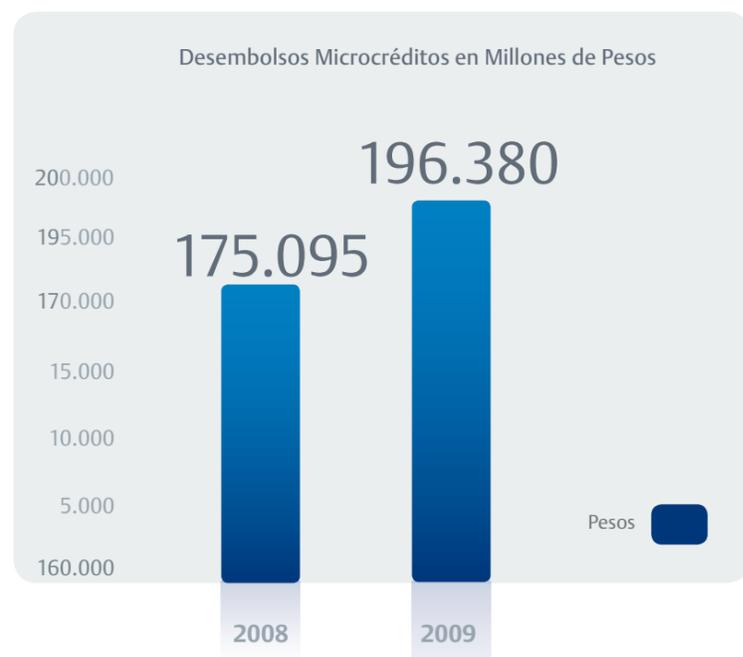
Para atender este segmento, el Banco dispone de un equipo especializado, que tiene como objetivo promover y apoyar el crecimiento de los microempresarios, a través del otorgamiento responsable de soluciones de crédito, de forma ágil y oportuna.

El desembolso de microcréditos en millones de pesos creció un 12% respecto al 2008

### Indicadores de Microcrédito



El número de operaciones de desembolsos de microcréditos creció un 22% respecto al 2008



El desembolso de microcréditos en millones de pesos creció un 12% respecto al 2008

## Corresponsales No Bancarios

La estrategia de fortalecer los corresponsales no Bancarios que lleva a cabo el Banco de Bogotá, en alianza con las grandes superficies y cadenas comerciales, permite ampliar la cobertura y brindar un acceso cómodo para los usuarios a los servicios financieros

El balance, al cierre de 2009, muestra un total de 18 Corresponsales No Bancarios disponibles en todo el país, y a futuro se contará con más de 300, aprovechando la infraestructura de supermercados y droguerías, para atender servicios financieros.

En estos nuevos puntos de atención, los usuarios pueden realizar transacciones en las cajas registradoras tales como: consultas de saldo, retiros y consignaciones de efectivo, pago de servicios públicos y privados, con efectivo o con Tarjeta Débito Banco de Bogotá.

Esta iniciativa busca que los habitantes de los sectores donde se han ubicado los puntos de atención alternativos al sistema tradicional, tengan un mejor acceso a los servicios financieros y flexibilidad de horarios.

De esta manera, el Banco de Bogotá establece alianzas para crear nuevos Corresponsales No Bancarios, CNB, que buscan facilitar el acceso a la banca, al crear confianza, credibilidad y permanencia para sus clientes, como parte de compromiso con el desarrollo económico y social del país.

## Banca Móvil

La Banca móvil permite manejar cuentas desde cualquier lugar. Los usuarios tienen acceso a la información de sus transacciones, reciben información útil para el pago oportuno de sus servicios y ahorran tiempo, una de las necesidades más sentidas en el actual ritmo de vida de los clientes de la entidad. Actualmente el Banco cuenta con 12.000 clientes inscritos.

Más del 44% de los clientes que se han inscrito a este servicio, son habitantes de las zonas rurales y urbanas de ciudades intermedias y municipios.



## Cédula Cafetera Inteligente

El Banco de Bogotá apoya a la Federación Nacional de Cafeteros, operativa y tecnológicamente, en la creación de nuevos mecanismos que faciliten a los caficultores la realización de sus transacciones para el desarrollo de su actividad productiva mediante el uso del dinero plástico.

Con ese objetivo, el Banco implementó la Cédula Cafetera Inteligente, medio transaccional que le permite a los caficultores el acceso a los servicios financieros, dispensación de efectivo y compras en todos los establecimientos de comercio vinculados a la Red Cafetera compuesta por 328 almacenes de café, 550 establecimientos comerciales y 191 estaciones de servicio Terpel, en más de 380 Municipios.

### Resultados:

- Fortalecimiento de las cooperativas de caficultores como entidades líderes en los procesos de transformación del gremio cafetero y aumento del sentido de pertenencia de los caficultores con estas agremiaciones.
- Optimización en los procedimientos de administración y manejo de recursos entregados por el Gobierno Nacional a los caficultores; dotando el proceso de mayor control, transparencia y generando confianza en el gremio caficultor.
- Menores desplazamientos y disminución de costos, a través de la Red Cafetera e inclusión financiera del caficultor.
- Cambio cultural a través de la alfabetización y capacitación tecnológica y de la inserción de nuevos modelos de negocios.

## Renovación de Cafetales Envejecidos

Con la creación de esta línea, el Banco va a proveer liquidez en los próximos cuatro años a los caficultores agremiados a la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, para la renovación de cafetales envejecidos. Cada hectárea de cafetal envejecido hoy le produce al caficultor tres cargas por año, con estos nuevos recursos pasará a producir anualmente de 10 a 15 cargas por hectárea, con una mejora en el tiempo y garantías para que su actividad económica perdure en el tiempo.

La línea de Renovación de Cafetales, permitió brindar a través de 4.273 créditos por un monto de \$16.370.784.000, la oportunidad a caficultores de todo el país de renovar sus cafetales con miras a mejorar sus niveles de producción y de calidad.



**+ Empleados**

Empleados

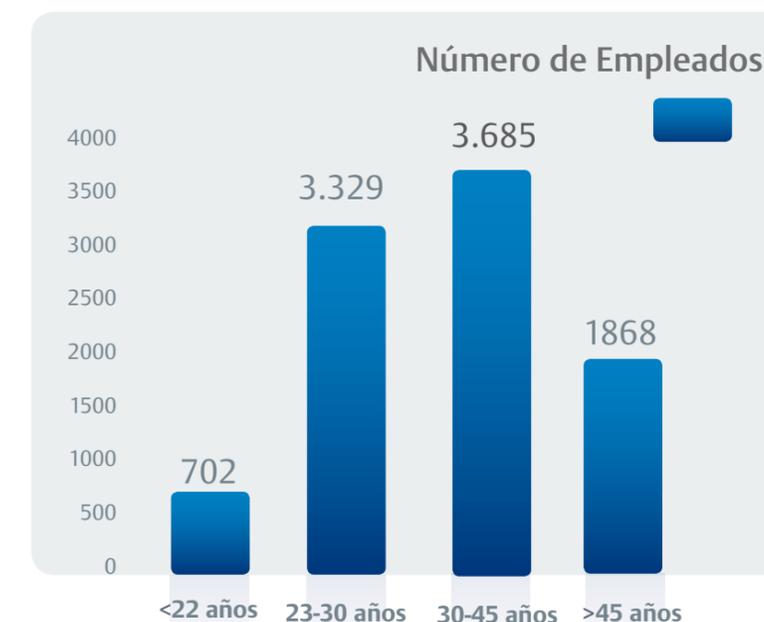
2009

- + Perfil Demográfico de los Empleados
- + Cultura Organizacional
- + Calidad e Innovación
- + Servicio
- + Procesos de Selección
- + Desarrollo de Talento Humano - Capacitación
- + Beneficios
- + Bienestar
- + Salud y Seguridad
- + Comunicación Interna
- + Relaciones Laborales



El Banco de Bogotá tiene como base fundamental del éxito de la organización el componente humano que lo conforma y los procesos de trabajo conjunto, razón por la cual su política interna y su cultura organizacional se encuentran articuladas con su filosofía de buscar

el mejoramiento constante de los empleados y de la organización a través de programas de capacitación, beneficios completos y acciones encaminadas al desarrollo integral.



## Perfil Demográfico de los Empleados

Contrato a término indefinido	7059
Contrato a término fijo	26
Otros contratos	2499
Contratos SENA	315
Practicantes universitarios	27
<b>Total funcionarios</b>	<b>9926</b>
*No incluye outsourcing	

Femenino		Masculino	
Número	%	Número	%
5432	56.7%	4152	43.3%

<22 años	23-30 años	30-45 años	>45 años
702	3329	3685	1868

Femenino	Masculino	Total
8.37	11.60	9.77



Distribución por Zona geográfica		
	Total	%
Bogotá	4633	48.3%
Antioquia	1219	12.7%
Central y Cundinamarca	1028	10.7%
Costa	814	8.5%
Occidente	1188	12.4%
Oriente	702	7.3%
<b>TOTAL</b>	<b>9584</b>	<b>100.0%</b>

## Cultura Organizacional

Con el fin de contar con un equipo humano preparado y comprometido con la organización y los clientes; el Banco fortalece las relaciones laborales, la transparencia en los procesos de contratación, la formación del personal, la comunicación interna, el trabajo colectivo direccionado y el bienestar de sus trabajadores.

## Calidad e innovación

La cultura de calidad y de innovación a través del compromiso, el ingenio y la proactividad de sus colabo-

radores, hacen que el Banco esté en un permanente proceso de investigación e implementación de nueva tecnología y optimización de procesos. Esta filosofía es esencial para hacer de la organización un Banco Mejor para sus clientes, para sus empleados y para todos los grupos con los que interactúa.

Con el fin de interiorizar en cada uno de los colaboradores esta filosofía, el Banco trabaja desde el 2008 en el concepto de campaña Interna "Ser Mejor Esta en Tí", que se perfiló como el bastión de la cultura organizacional del Banco de Bogotá en el año anterior.

## Servicio

En una intervención conjunta de diferentes áreas, el Banco está trabajando con los colaboradores tanto en la red de oficinas como en la Dirección General, para lograr mantener una cultura de servicio, mediante campañas de sensibilización, programas de capacitación y estímulos a los colaboradores del Banco que se destacan en los concursos diseñados para el tema, tal como se destacó en la sección Calidad y servicio al cliente.

## Procesos de Selección

El Banco ha implementado un sistema de selección de nuevos trabajadores, el cual permite la toma de decisiones de contratación a partir de información pertinente, completa y ajustada a los requerimientos. Es importante señalar que la entidad mantiene principios de equidad; sin distinción de género, edad, raza, ideas políticas o credo religioso para la evaluación de empleados potenciales.

Para el Banco de Bogotá es un interés primordial vincular trabajadores con las condiciones

individuales (valores), intelectuales (habilidades) y profesionales (competencias) relacionadas a sus funciones y cargos. Para ello, realiza procesos de selección a través de concursos externos o convocatorias internas para suplir las vacantes que se presenten en la entidad.

Los criterios para la elección y vinculación de los candidatos se basan estrictamente en los perfiles y requisitos definidos para cada cargo y a partir de las solicitudes realizadas por los jefes de cada área, siguiendo las pautas determinadas en el Manual de Selección de Personal, el cual se construyó acorde con los principios organizacionales que el Banco promueve día a día.

## Desarrollo de Talento Humano y Capacitación

Con la visión de mantenerse siendo un Banco líder en el país, siempre vigente y con un equipo de trabajo altamente comprometido y capacitado, el Banco de Bogotá ofrece a sus colaboradores la posibilidad de desarrollar una carrera con base en estabilidad y alto desempeño. Para lograrlo, crea

condiciones que favorezcan el desarrollo del talento, a través del sólido programa de capacitación para el perfeccionamiento de las competencias requeridas en las diferentes áreas laborales.

Gracias a los procesos de capacitación, las personas que conforman el Banco de Bogotá se destacan por sus capacidades, su responsabilidad y confiabilidad y enfocan su desempeño hacia la prestación de un buen servicio y excelencia en la atención al cliente.

La inversión en capacitación durante 2009 superó los \$2.240 millones, 441 de los cuales correspondieron a convenios con algunas universidades. Esta cifra se tradujo en más de 47.000 horas de capacitación dirigidas a los funcionarios de la entidad.

### Inducción

Mediante combinación de sesiones de tipo presencial y de capacitación virtual, se llevaron a cabo las inducciones de los nuevos empleados, necesarias para su ubicación laboral y comprensión de la cultura organizacional. En este programa participaron en el año 2009, 975 nuevos funcionarios del Banco de Bogotá.



### Propuesta de valor de Empleo

El Banco ofrece a sus colaboradores la posibilidad de desempeñarse en una empresa de reconocido liderazgo, solidez y prestigio, dentro de un ambiente de trabajo con alto desempeño, enmarcado en unos valores corporativos que respetan y enaltecen la dignidad humana.

El Banco facilita las condiciones para que los empleados puedan crecer personal y profesionalmente y desarrollar una carrera que les permita permanecer por largo tiempo en la institución. La antigüedad de los ejecutivos que se desempeñan en cargos de alto nivel, constituye testimonio de estas posibilidades dentro del Banco de Bogotá.

### Programas en administración bancaria

Quienes van a ejercer cargos de dirección en las oficinas bancarias, se preparan previamente en programas de administración bancaria con énfasis comercial u operativo y de servicios según el cargo, con módulos tanto teóricos como prácticos, para lo cual tienen dedicación total de su tiempo laboral.

Programa	Duración	No. Participantes
Para Gerentes y Ejecutivos	1400 horas	126
Para Jefes de Servicios	1250 horas	64

### Convenios con el SENA

El Banco en convenio con el SENA prepara personal para ocupar las vacantes en las oficinas bancarias, a jóvenes bachilleres o principiantes universitarios, con

la doble meta de facilitar que adelanten estudios técnicos y fomentar la empleabilidad. En alianza con el SENA, se llevaron a cabo estos programas en 7 ciudades del país:

Ciudad	No.de Cursos	No. Participantes
Bogotá	6	208
Medellín	4	88
Cali	3	62
Barranquilla	1	29
Bucaramanga	1	33
Ibagué	1	24
Villavicencio	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>469</b>

### Coaching

Desde hace algunos años, el Banco adoptó, inicialmente en sus áreas comerciales, un esquema de coaching que ha venido extendiendo a los demás equipos de trabajo.

Con esta metodología, el Banco promueve un completo programa de entrenamiento que busca sembrar una filosofía de liderazgo compartido, en el que la alta dirección y los mandos medios se comprometen a liderar la organización, mediante el desarrollo de competencias individuales y de equipo, a través de un acompañamiento permanente.

En los últimos años la totalidad de las áreas comerciales, han pasado por el proceso de formación en coaching. En los últimos 5 años, el Banco realizó talleres de coaching, en los que se formaron 660 funcionarios, de los cuales 96 correspondieron a los 6 grupos trabajados en 2009.

### Educación Virtual

La utilización de este medio de capacitación se ha venido incrementando, pues permite cobertura nacional en forma rápida a un costo relativamente bajo. El Banco registró 34.836 participaciones de sus funcionarios en programas virtuales.

### Diplomados

En asocio con universidades de reconocida calidad, se diseñan a la medida del Banco de Bogotá, diplomados que responden a necesidades concretas de diversas áreas de la entidad para desarrollar competencias requeridas en la atención a clientes y la administración del negocio.



### Examen CONOCER

Con el propósito de asegurar una asesoría idónea a los clientes, se fortalecieron los conocimientos sobre el portafolio de productos y servicios del Banco, el cual

fue calificado con un examen en el cual participaron 1.466 funcionarios del área comercial a nivel nacional. El 84% de los participantes aprobó el examen CONOCER.

Cargo	No. Participantes
Asesor de ventas y servicios	735
Gerente oficina	352
Cargos de apoyo Dirección General	107
Ejecutivo de cuenta	95
Gerente Pyme	60
Gerente de Zona	37
Coordinador comercial	30
Asesor Pyme	25
Especialista de negocios	8
Gerente de Zona Pyme	8
Director Regional	7
Jefe Comercial	2
<b>TOTAL</b>	<b>1466</b>

Programa	Institución	Dirigido a:	No. Participantes
Dirección empresarial	EDIME – U. de la Sabana	Jefes de Servicios (Bogotá- Cali)	110
Banca Pyme	FORUM – U de la Sabana	Ejecutivos comerciales	60
Gerencia Comercial	FORUM – Universidad de la Sabana	Funcionarios comerciales Pyme - Personas	650
Finanzas territoriales	Universidad Javeriana	Funcionarios comerciales segmento Oficial	34
Business English	Universidad de la Sabana	Funcionarios comerciales segmento corporativo	8

### Otros programas

El Banco, comprometido en fortalecer sus competencias en temas de gran relevancia para el perfil ético de la organización, en razón a la confiabilidad que esta genera en sus clientes y su cultura de servicio, ha desarrollado desde el 2008, programas de educación especiales en SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operativo), Seguridad de la información financiera, SARLAFAP y normatividad vigente en el sector.

Con el fin de conocer nuevas tendencias y adquirir o perfeccionar conocimientos, se inscribieron a cursos abiertos en diversas instituciones de formación, más de 300 colaboradores.

Igualmente el Banco de Bogotá ofreció cursos cortos como se describe a continuación:

### Patrocinio de posgrados

Apoyamos mediante crédito condonable en tiempo de servicio a funcionarios profesionales de excelente desempeño y alto potencial, para que adelanten estudios de posgrado en universidades colombianas.

Institución	No. Participantes
Universidad de la Sabana	31
Universidad de los Andes	17
CESA	9
Otras	14
<b>Total</b>	<b>71</b>

Programa	Dirigido a:	No Participantes
Seguridad	Cajeros de Bogotá	400
Certificación seguridad de la información	Dirección General	1971
Negociación	Funcionarios comerciales segmento corporativo	150



## Beneficios

### Remuneración

El Banco de Bogotá, fiel a su compromiso de mantener prácticas de trabajo decentes y dignas, fija el escalafón de remuneración de sus empleados a partir de la combinación de las siguientes categorías: equidad interna y externa, nivel de responsabilidades del cargo e impacto en los resultados, competencias requeridas y niveles de desempeño y proyección de las personas que los ocupan.

Además, articula en su régimen de compensación dos categorías de empleados: los convencionales, cuya compensación se fija dentro de la Convención Colectiva de trabajo y los no convencionales, quienes reciben una remuneración de acuerdo con el mercado laboral bancario.

El cumplimiento estricto de las normas y el ejercicio de prácticas laborales justas es uno de los principios de actuación del Banco de Bogotá. En concordancia con esta filosofía, la entidad efectúa la liquidación de los gastos prestacionales generados en la contratación de su nómina.

Comprometido con el progreso constante de los trabajadores y sus familias, el esquema de remuneración incluye diferentes auxilios (educación, alimentación, transporte extralegal, etc.) con los que se busca mejorar su calidad de vida.

Rubro	2009
Sueldos	172,470,825,878
Prestaciones	99,014,498,807
Aportes Seguridad Social	41,869,519,920
Aportes Para Fiscales	18,338,200,929
Incentivos	5,270,275,868
Auxilios al Persona y Otros	24,877,906,984
Pensiones de Jubilación	15,304,064,719
Costo Contratos Aprendizaje	1,752,612,430
Costo Personal Indirecto	44,383,265,410
<b>Valor Total</b>	<b>423,281,170,945</b>

### Créditos

Para facilitar la solución de una necesidad básica de los funcionarios, el Banco tiene establecidas líneas especiales de financiación de vivienda para sus cola-

boradores, con tasa preferencial. Los créditos de vivienda tuvieron el siguiente comportamiento:

	Créditos Aprobados	Desembolsos
Número de operaciones	465	234
Valor	\$16.552'500.000	\$9.222'082.800

Al cierre del 30 de diciembre de 2009, 1.285 empleados activos tenían créditos de vivienda vigentes, con un saldo de \$30.873'294.265.

### Incentivos Comerciales

El Banco adoptó una política de reconocimiento de incentivos para los funcionarios de las áreas de gestión. Esta estrategia permite premiar desempeños y resultados sobresalientes, obtenidos sin afectar los indicadores de calidad y de riesgo, y con apego a las normas y procedimientos establecidos.

Durante el año 2009 la banca de personas, Micro, Pyme y empresarial premiaron mensualmente a los

funcionarios comerciales que cumplieron los estándares de venta de productos establecidos para cada uno de sus cargos. A través del Plan integral de incentivos, la entidad abonó \$5,270,275,868 en el 2009.

### Seguros

El Banco asume el 100% de los costos de 2 pólizas de seguros para sus empleados:

Póliza	No. de Beneficiados	Valor Prima Banco
Accidentes personales	3930	\$ 51'282.300
Vida para cartera de Vivienda empleados	1285	\$ 67'600.000
<b>Totales</b>	<b>5215</b>	<b>\$ 118'883.300</b>



## Bienestar

### Recreación y Deporte

El Banco de Bogotá se interesa por el bienestar integral de sus empleados y reconoce la necesidad que tienen las personas de fortalecer sus dimensiones emocional, física, familiar y social, a través de espacios de participación y convivencia y de espacios deportivos, artísticos y de recreación y aprendizaje. En este sentido, la Cultura Organizacional, propende por el alcance de una mejor forma de vida, más feliz y más satisfactoria para los colaboradores y sus familias.

Durante el 2009, el Banco patrocinó y realizó actividades culturales, deportivas y recreativas para el beneficio de su equipo humano en todo el país, con una inversión de \$ 592'775.352 pesos.

Estas actividades consistieron en:

- Programas recreativos para adultos y niños
- Torneos deportivos internos
- Patrocinio para deportistas en torneos interempresas
- Convenios con escuelas deportivas y gimnasios
- Convenios con institutos especializados para educación continua y programación de cursos libres.
- Convenios con espectáculos de temporada y parques de diversión.

## Salud y seguridad

La inversión en la salud de los colaboradores y sus familias se distribuyó durante 2009 como sigue:

Tipo de Aporte	Valor Anual
Aporte patronal EPS	\$ 41.869'519.920
Aporte del Banco póliza de salud Colseguros	\$ 865'129.151
Aportes ARP	\$ 984'526.703
Otras actividades varias salud ocupacional	\$ 41'688.900
<b>Total Inversión</b>	<b>\$ 43.760'864.674</b>

El Banco busca que su equipo humano reciba atención en temas relacionados con salud y seguridad industrial para lo cual realizó diversas actividades que en el año

2009 arrojaron los siguientes indicadores de participación en los programas:

### Programas de Salud y Seguridad Ocupacional

Programa	Empleados Beneficiados
Programas de Ergonomía	
Higiene postural y autocuidado,	1.113
Inspección puestos de trabajo,	880
Seguimiento Enfermedades profesionales	24
Cómo afrontar emergencias	953
Programa riesgo psicosocial.	571
Semana Salud Ocupacional	
Pilates y fitness empresarial	2.429
Tamizaje cardio vascular	517
Silla y masajeador visual	584



## Comunicación Interna

En el Banco los directivos y trabajadores comprenden la importancia de mantener espacios de comunicación abierta y permanente entre todo el personal y en las diversas áreas de trabajo, ya que estos procesos amplían el conocimiento y una promueven una mayor participación sobre las operaciones que realiza la organización a nivel interno.

La comunicación acertada fortalece entre los empleados el apoyo mutuo y su identidad con la organización y con el trabajo que se realiza. Así, el Banco, promovió en el 2009 el sistema de comunicación interna que apoya al crecimiento de su Cultura Organizacional. En este sentido, el Banco cuenta con los siguientes medios de comunicación internos:

- Nuestro Banco
- Revista Nexos
- Intranet
- Boletines Al Instante
- Boletines Por Segmento

## Relaciones Laborales

Los trabajadores del Banco de Bogotá, en ejercicio de su libertad de asociación están vinculados a dos organizaciones sindicales: la Asociación Colombiana de Empleados Bancarios – Aceb y la Unidad Nacional de empleados Bancarios - Uneb.

Con estas organizaciones, que aglutinan el 61.8% del total de los empleados directos del Banco, se mantienen relaciones de mutuo respeto.

La última convención entró en vigencia en septiembre de 2009, por un periodo de 3 años.

El Banco de Bogotá trabaja con un equipo humano comprometido, proactivo e ingenioso y busca ser cada día Mejor, para fortalecer su cultura organizacional y brindar un servicio con calidad a los clientes.



# + Responsabilidad con el Medio Ambiente



Responsabilidad con el Medio Ambiente

2009

- + Corficolombiana y su Aporte al Medio Ambiente
- + Fondo de Crédito Ambiental



## Responsabilidad con el Medio Ambiente

Los impactos sobre el medio ambiente son un asunto mundial, que determina la necesidad de encontrar estrategias que disminuyan los efectos negativos en los ecosistemas. Acerca de esta preocupación, gobiernos, empresas y organizaciones de todos los continentes han asumido un desafío global, orientado a la sostenibilidad, al uso racional de los recursos naturales y a la implementación de procesos industriales y empresariales limpios, libres de contaminación.

El Banco de Bogotá se une a esta iniciativa mundial y reconoce la importancia de que las organizaciones tomen conciencia y lleven a cabo programas tendientes a reducir los impactos negativos y a disminuir el deterioro de los recursos naturales del escenario donde convivimos y que afectan la calidad de vida de las comunidades.

Con el objetivo de gestionar su estrategia de responsabilidad ambiental, el Banco fomenta a través de su cultura organizacional la práctica de procedimientos sostenibles, los cuales implican el ejercicio de nuevos hábitos por parte de sus empleados. De igual manera, realiza un trabajo conjunto con sus proveedores y con sus clientes al fomentar el crecimiento de transacciones electrónicas.

### Acciones y Programas

En el año 2009, el Banco de Bogotá realizó acciones frente al problema ambiental global, a través de la optimización de procedimientos operativos, desempeñados en diferentes instancias. Uno de estos frentes es el de gestión documental y de la información. La entidad realiza campaña para la disminución de materiales impresos y de toners a través del aumento de documentos electrónicos o digitales.

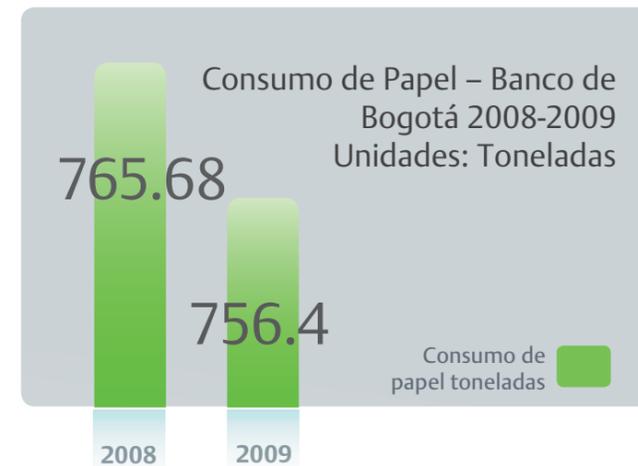
Desde su cultura organizacional, el Banco promueve acciones dirigidas a disminuir el consumo de energía, a través de la adquisición de tecnologías que permitan el uso eficiente del recurso. Se destaca en este sentido, el reemplazo de monitores CRT por monitores LCD. Esta sustitución revierte en un ahorro de aproximadamente 163 KW/H por año, por equipo.

Se fomenta, así mismo, el empleo de sistemas de enfriamiento optimizado y dispositivos de apagado automático de equipos de cómputo, en horas no laborales. Esta acción representa un ahorro anual en el consumo de energía de 800.000 KW/H aproximadamente. Igualmente, el uso de monitores con baja disipación de calor y racks obedecen a este compromiso con el manejo adecuado de los recursos.

En otro frente de acción, se establece un tratamiento especial a los residuos de oficina que significa una disminución en la genera-

ción y acumulación de residuos no biodegradables. En este sentido, en octubre de 2009 el Banco participó activamente en la primera Campaña Nacional de Recolección de Residuos de Aparatos Electrónicos y Electrodomésticos, liderada por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, como un llamado a la responsabilidad y el compromiso por parte de las organizaciones con el fin de promover la adecuada disposición de los residuos electrónicos. Como resultado de esta iniciativa, el Banco entregó al programa de reciclaje la suma de 20.000 equipos que equivalen a 50 toneladas de desperdicios electrónicos.

El Banco de Bogotá tiene acuerdos de reciclaje de computadores de escritorio y portátiles fuera de su uso, con sus proveedores de tecnología. El proveedor se compromete a recoger y realizar procedimientos de manejo de residuos electrónicos acordes con las normas internacionales.



Del mismo modo, los cartuchos de impresión son sometidos a procesos de recolección, reciclaje y tratamiento por parte de las empresas proveedoras.

## Corficolombiana y su Aporte al Medio Ambiente

Conscientes de la importancia de reducir el impacto de su operación en las zonas donde se llevan a cabo sus funciones, las compañías Pizano, Unipalma y Coviandes han trabajado en proyectos ambientales que benefician el entorno.

### Pizano

En el 2009, Pizano incorporó desarrollos tecnificados en las prácticas operacionales que se reflejan en plantaciones y reforestaciones con mejores índices de sobrevivencia y crecimiento. Adicionalmente, la compañía realiza ensayos con nuevas especies y materiales mejorados con el fin de estudiar la adap-

tación y el crecimiento en llanura del Caribe colombiano.

Como parte de la estrategia de Pizano, se han estructurado proyectos para la aplicación de mecanismos de Desarrollo Limpio a través de los certificados de gases efecto de invernadero. La gestión en la reforestación y el aprovechamiento de los bosques ha llevado a que los programas forestales de Pizano S.A. y sus filiales estén certificados por el Consejo Mundial de Manejo Forestal, FSC.

### Gestión Medioambiental Unipalma S.A.

Unipalma S.A., hace parte del Proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio que adelanta el sector palmero para la captura de metano, desplazamiento de combustibles fósiles y cogeneración de energía renovable. Se pronostica que la capacidad de cogeneración de las empresas participantes del proyecto equivale a una capacidad nominal de 250 megavatios instalados.



Unipalma S.A. ha participado en el proyecto desde sus comienzos y cuenta hoy con tres piscinas de oxidación, localizadas en el mismo sitio de su planta de beneficio en Cumaral, Meta. La inversión estimada para el desarrollo del proyecto es de \$ 2.500 Millones. En el 2009 se realizaron inversiones equivalentes el 10% del monto total y en el 2010 se tiene presupuestado realizar una inversión por \$ 1.200 Millones.

### Corredor Ambiental “Doble calzada carretera Bogotá Villavicencio”.

El Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible CE-CODES eligió a doce empresas y a Coviandes, empresa con participación accionaria de Corficolombiana, como líderes en sostenibilidad en Colombia por sus proyectos de Responsabilidad Social Empresarial en este programa piloto ambiental en carreteras por concesión.

Para la reforestación, que hace parte del proyecto de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL), se han georeferenciado más de 250 predios. Así mismo, se han realizado diversas actividades de índole ecológica como siembra de más de 70.000 árboles y capacitación a comunidades, colegios y propietarios de fincas ubicadas en la zona sobre temas de preservación del medio ambiente.

La Fundación Natura, por convenio con Coviandes, adelanta el trabajo científico de definición del corredor ecológico carretera Bogotá- Villavicencio, para promover la conectividad entre parches de vegetación de la zona (recuperación, reforestación) y la cuenca del Río Negro para garantizar así su preservación.

En cuanto a cultura vial se han llevado a cabo diversas actividades lúdicas y educativas para fomentar el respeto y cuidado del medio ambiente con importante participación de estudiantes de diversas edades.

### Fondo de Crédito Ambiental

El Banco de Bogotá fortalece su deber con el medio ambiente a través de la promoción de iniciativas enfocadas en el cuidado ambiental y al crecimiento responsable de las comunidades.

De esta forma el Banco se vincula al Fondo de Crédito Ambiental, programa a través del cual ofrece a empresas colombianas apoyo financiero y alternativas de crédito para la implementación de tecnologías reductoras del impacto ambiental en los procesos productivos.

El total de las carteras en las líneas otorgadas por SECO asciende a \$ 198.333.328

### Entidades participantes del programa:

- Secretaría de Asuntos Económicos del Gobierno Suizo, SECO. Facilita los recursos para el Fondo de Crédito Ambiental, destinados a subsidiar parcialmente los créditos.

- Royal Bank of Canada Trust Company Cayman Limited RBC - TRUST. Actúa como fideicomisario del Fondo de Crédito Ambiental.

- Fondo de crédito ambiental: Es el patrimonio autónomo constituido por SECO en el Royal Bank of Canada Trust Company Cayman limited (RBC - TRUST). Con sus recursos subsidia parcialmente los créditos otorgados por las entidades financieras, en el convenio.

- Centro Nacional de Producción Más Limpia y Tecnologías CNPMLTA: Entidad encargada del análisis y evaluación del impacto económico y ambiental, de la tecnología, la inversión y del monitoreo durante la ejecución del proyecto.

### Clientes:

Empresas privadas colombianas interesadas en créditos para reducir la contaminación ambiental de su sistema productivo.

La línea de crédito ambiental financia la adquisición, por parte de las empresas, de tecnologías limpias, es decir de ingeniería de proceso y producto que reduce los contaminantes inherentes a la producción industrial. Estos deben ser equipos de última generación y alta tecnología para la disminución de emisiones en agua y/o energía y en algunos casos en residuos sólidos.

Los créditos ambientales atienden actividades con impacto ecológico relacionadas con los diversos procesos industriales descritos a continuación:

- Tratamiento de aguas
- Textiles, en especial el lavado de jeans
- Papeles
- Curtiembres
- Procesamiento de alimentos y bebidas, principalmente lácteos

- Refinerías y procesadores de derivados del petróleo
- Agricultores, especialmente flores
- Producción de detergentes
- Galvanoplastia – recubrimiento electrolíticos (Mayor impacto)
- Procesamiento de pollos y avícolas (Mayor impacto)
- Porcicultores

### Eficiencia en el consumo de energía:

- Calderas en hoteles, hospitales, clubes y similares
- Procesamiento de alimentos
- Productores de combustibles
- Procesadores de pollos y avícolas
- Transportadores
- Porcicultores

### Impacto Atmosférico:

- Empresas de fundición
- Industria Química (Mayor impacto)
- Industria metalmecánica

### Emisión de solventes:

- Industria gráfica (Mayor impacto)
- Industria química

