

Caso empresarial: Bancolombia en el *Dow Jones Sustainability Index*¹

Aida Ximena León Guatame² aleongua@poligran.edu.co

Juan José Lombana Roa³ jlombana@poligran.edu.co

Bancolombia se ha logrado consolidar como una entidad financiera líder en Colombia, a partir de la implementación de enfoques gerenciales que se han ajustado permanentemente de acuerdo con los cambios del macroentorno y el microentorno. Por esta razón, se hace importante analizar su orientación estratégica y la vinculación del mercadeo social entendido como los cambios de comportamiento que promueven los agentes de cambio en busca de mejorar la calidad de vida de las personas, el cual ha sido vital para consolidar esta posición de liderazgo.

A continuación se detalla una aproximación al desarrollo del sector financiero colombiano, la historia de consolidación de Bancolombia hasta la actualidad y el detalle de la política de sostenibilidad que lo ha mantenido en el índice más importante de sostenibilidad, como lo es el *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*.

En los años noventa, se inicia una importante reforma al sistema financiero colombiano, la cual se caracterizó por:

- a) Flexibilización de las normas y desregularización del sistema.
 - b) Tendencia hacia la multibanca y diversificación del sector.
 - c) Modificación de los sistemas de regulación y supervisión de las entidades financieras.”
- (González C., García S., & Murillo Vargas, 2014)

A partir de:

- 1990-1993: Rediseño del sistema financiero colombiano.

¹ Este caso es resultado de una investigación de Modelo De Mercadeo Social Con Enfoque Sostenible De Valor Para Los Stakeholders del Grupo Mercadeo I+2 y se desarrolló con el apoyo de Juan Sebastian Trompa en la etapa de recolección de información, a partir de su vinculación al semillero "valor sostenible" del Politécnico Grancolombiano Institución Universitaria y reconocido por Colciencias

² Magister en Pedagogía de la Universidad de La Sabana (Colombia), Profesora de Planta del Politécnico Grancolombiano Institución Universitaria

³ Magister en Mercadeo de la Universidad de los Andes (Colombia), Profesor de cátedra del Politécnico Grancolombiano Institución Universitaria

- 1994-1995: Expansión, especialmente por fusiones y adquisiciones.
- 1996-1997: Sobredimensionamiento.
- 1998-2002: Crisis del sistema financiero colombiano.
- 2003-2005: Recuperación del sector y cambio en su estructura.
- 2006-2010: Consolidación de las organizaciones del sector y diversificación de los productos y mercados financieros. (González C., García S., & Murillo Vargas, 2014)

“Los procesos de transformación, internacionalización y nuevas tecnologías en el sector, se empezaron a gestar a raíz de la apertura económica y la liberalización de los mercados cambiarios y financieros en Colombia, lo cual generaba grandes oportunidades para la consolidación e integración tanto del sector financiero como de los otros sectores de la economía.

Desde comienzos del 2003 se evidenciaba una gran competencia por el mercado, particularmente por dos (2) grandes del sector: Bancolombia y el grupo AVAL. Pero la competencia se haría más fuerte con la incursión de manera significativa de Davivienda, convertida en Banco, la cual compró Bancafé y posteriormente al Banco Superior, convirtiéndose así en el tercer banco del país; mientras que BBVA compró a Granahorrar, convirtiéndose en el cuarto banco del país.” (Asobancaria, 2007).” (Vargas M., 2009)

Según cifras del Informe de Coyuntura por entidades de la Superintendencia Financiera, para el año 2014, el 72,7 % del sistema bancario se encontraba en manos de cuatro actores: Grupo Aval (28,3%), Bancolombia (22,6%), Davivienda (12,4%) y BBVA (9,4%).

Y de acuerdo con este mismo informe, al cierre del año 2014 en Colombia operaban 22 establecimientos bancarios reportados con información de activos los cuales se detallan en la tabla No.1.

Tabla No.1

Extraído de: Informe de Coyuntura por entidades

Fecha de Proceso: Mon Feb 9 14:41:18 2015

Tipo de Entidad: 1 ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS

Fecha de Informe: 31/12/2014

Rango de Valores: Millones de Pesos

Código identificación y nombre	Activos	Participación en Total Activos
Bancolombia S.A.	99.942.217,7	22,61%
Banco de Bogota	66.762.869,8	15,10%
Davivienda S.A.	54.633.274,5	12,36%
BBVA Colombia	41.527.855,8	9,39%
Banco de Occidente S.A.	30.440.463,2	6,89%
Banco Corpbanca	27.944.186,5	6,32%
Banco Agrario de Colombia S.A.	21.097.167,0	4,77%
Banco Colpatría	20.220.871,5	4,57%
Banco GNB Sudameris S.A.	17.599.236,2	3,98%
Banco Popular S.A.	16.959.700,5	3,84%
Banco Caja Social Bcsc	11.064.263,6	2,50%
Av Villas	10.917.267,2	2,47%
Citibank	10.106.253,4	2,29%
Banco Pichincha S.A.	2.970.530,2	0,67%
Banco Coomeva S.A Bancoomeva	2.917.643,2	0,66%
Banco Falabella	1.557.520,6	0,35%
Banco Finandina S.A.	1.524.912,9	0,34%
Bancamia	1.399.509,9	0,32%
Banco WWB S.A.	953.011,1	0,22%
Banco Santander de Negocios Colombia	716.718,1	0,16%
Banco Cooperativo Coopcentral	714.819,5	0,16%
Banco Procredit Colombia	146.993,0	0,03%
TOTAL	442.117.285,5	

Fuente: (Superfinanciera, 2014)

Al cierre de este caso la Superintendencia Financiera registra a Bancompartir S.A, Multibank S.A y a Mundo Mujer, como entidades activas.

Antecedentes:

Hacia 1874 se fundó el Banco de Colombia y abrió sus puertas en 1875, momento en el cual fue catalogada como la entidad líder en la promoción del ahorro. Fueron

emblemáticos los sorteos para incentivar el ahorro de “Casa, carro y beca” que iniciaron en los años 70’s. En 1998 se consolidó merced a la fusión del Banco Industrial Colombiano y del Banco de Colombia y con la posterior integración de sus filiales. El 14 de septiembre de 2004, los principales accionistas de Bancolombia, Conavi y Corfinsura estudiaron la alternativa de integrarse en una sola compañía. De esta forma se inició un proceso de fusión, que contó con el aval de la Superintendencia Bancaria de Colombia el 22 de julio de 2005. (Mora C., Serna R., & Serna R., 2011)

En 1995 el primer gran movimiento estratégico fue con la inscripción del entonces Banco Industrial Colombiano, BIC, en la Bolsa de Valores de Nueva York, (NYSE). Ese importante esfuerzo del BIC, que le permitió obtener en su primera emisión de ADR’s \$63.384 millones, más de los \$53.432 millones que había sumado con las utilidades retenidas de 1990 a 1994.

En 1998, la unión de dos tradiciones le apuesta por ser un banco grande continuó, con la compra en 1998 del Banco de Colombia por parte del BIC, con lo que se unieron más de 130 años de historia y tradición para dar origen a la Organización Bancolombia.

En momentos difíciles para el sistema financiero, con una banca fragmentada y antes de despuntar la crisis de finales del Siglo XX, Bancolombia mostraba que la consolidación y las adquisiciones eran un camino para su fortalecimiento y para ofrecerles a sus clientes una banca sólida. La senda fue seguida después por otras instituciones.

Entre 1998 y 2000, el sector financiero colombiano vivió grandes dificultades y su número se redujo de 136 entidades a 80. En marzo del 2000, Bancolombia logró una capitalización por \$343.000 millones, \$178.000 de ellos provenientes del mercado internacional de capitales debido a su posición en la Bolsa de Nueva York, con lo cual limpió su balance y llegó a un nivel de solvencia del 11%. Desde ese momento, el Banco ha presentado un balance sólido y ha generado utilidades de manera permanente, compaginando el crecimiento con la fortaleza y con la Responsabilidad Social. (BANCOLOMBIA, 2010).

El 14 de septiembre de 2004 la Junta Directiva de Suramericana de Inversiones S.A., accionista principal de Bancolombia, Conavi y Corfinsura, autorizó al representante legal de Bancolombia a realizar los estudios relacionados con la factibilidad técnica y jurídica de la integración de las compañías y para emprender los trámites necesarios de la fusión si dichos estudios concluían en viables; de acuerdo con ello, el proceso de integración se estructuró como una fusión por absorción. En una fusión por absorción una de las sociedades denominada absorbente (en este caso Bancolombia) conserva su personalidad jurídica, absorbiendo a una o más sociedades (Conavi y Corfinsura) que se disuelven sin liquidarse.

Los argumentos de la fusión fueron:

1. El aumento de la eficiencia, representado en disminución de redundancias, costos y la posibilidad de aumentar sus canales de distribución y utilizarlos de manera más eficaz. Igualmente se considera la posibilidad de fusionar filiales aportadas por las entidades absorbidas que cumplen con funciones similares. Todo lo anterior redundar en mayores beneficios económicos para los accionistas.

2. El cambio a escala desde una banca especializada que solo comprende actividades de intermediación financiera (ahorro, operaciones y financiamiento) hacia una banca que involucra un mayor rango de actividades. En este sentido, se trata de aprovechar en una sola entidad las fortalezas de Bancolombia en productos de captación y colocación, de Conavi en el crédito de vivienda y de Corfinsura, en las áreas de banca comercial y de inversión.

3. La tendencia, tanto latinoamericana como mundial, de fusionar grandes empresas que desempeñen actividades económicas similares. Es así como en 1995 existían 501 entidades bancarias en Brasil, Chile, México y Argentina, mientras que en 2002 esa cifra se redujo a 329. Este fenómeno de fusiones responde a una mayor competencia en el sector (igualmente se avecina una competencia muy fuerte con la firma del Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos, TLC) que demanda bancos de mayor tamaño que a la vez puedan financiar proyectos de mayor magnitud (que tal vez no hubiesen podido financiar bancos de menor tamaño).

Las exigencias de capital regulatorio por parte del Comité de Supervisión de Basilea II (y en Colombia, de la Superintendencia Financiera) contribuyen además a la consolidación de instituciones financieras solventes, que afronten de mejor manera el incremento en la competencia.

La integración de estas entidades se llevó cabo en tres fases.

- Inicialmente, en la fase de planeación y movilización (que culminó en febrero de 2005) se finiquitan los asuntos legales de la fusión y se trabaja en el diseño conceptual de la integración.
- La segunda fase es la integración como tal, donde se llevan a cabo las actividades presupuestadas en la primera fase. Esta fase finalizó en diciembre de 2005.
- La última fase es la de optimización, la cual comenzó en 2006 y se orientó al mejoramiento de las actividades de la entidad fusionada. (Berggrun P., 2006)

Para el 2005, Bancolombia se fusionó con Conavi, principal banco hipotecario del país y del cual era accionista desde sus inicios, y con Corfinsura, especialista en banca de inversión, lo que dio origen al Grupo Bancolombia, que se consolidó como la primera entidad financiera del país por su nivel de activos. Así mismo, elevó su participación al 20% del mercado nacional y lo llevó a las ligas mayores de la banca de América Latina al entrar en el top 20 de los grupos financieros regionales.

La base de clientes del Banco se creció en cerca de 3 millones, la red de sucursales se multiplicó y los retos crecieron en todos los sentidos.

Posteriormente, incursionó en banca regional con la internacionalización. En 2007, Bancolombia compró el conglomerado financiero Banagrícola, de El Salvador. Fue un paso histórico hacer banca de primer piso en otro país. También fue un gran reto hacer una transacción de US\$900 millones en efectivo. Cuando apenas comenzaba la crisis internacional, Bancolombia financiaba totalmente la compra del Banagrícola en el mercado internacional de capitales y adicionalmente aumentaba su capitalización.

En 2010 el crecimiento sostenido se debía a ser una institución comprometida con el desarrollo de las comunidades, con la satisfacción de las necesidades financieras de los clientes, con la generación de valor para los accionistas y contribuyendo al desarrollo de la región y consolidando del modelo de negocio en los países donde está presentes. (BANCOLOMBIA, 2010).

Para el 12 de septiembre de 2013 Bancolombia logró su continuidad entre los 23 bancos más sostenibles en el índice global de sostenibilidad *Dow Jones*, demostrando su compromiso del hoy pensando en el mañana, enfocados en temas económicos,

ambientales y sociales, los cuales los manejan desde de sus grupos de interés, los cuales han demostrado muy buenos resultados hacia la compañía.

“Tras las adquisiciones de 2013 en Panamá (HSBC Panamá) y Guatemala (Grupo Financiero Agromercantil), Bancolombia consolidó su presencia en Centroamérica y su posición como uno de los 10 grupos financieros más importantes de América Latina.

- La organización alcanzó 9 millones de clientes, más de 46.000 colaboradores en 10 países y la red de canales privada más grande de Colombia.

- Según IZO, empresa de consultoría líder en España y Latinoamérica, Bancolombia la primera entidad bancaria del país en servicio al cliente y la quinta empresa entre todos los sectores, lo que refuerza el propósito de cuidar la confianza de las audiencias de interés. Con el inicio de operaciones de Banistmo, en Panamá; y del Grupo Agromercantil, en Guatemala, en 2013 la organización avanzó en su proceso de consolidación como referente de una banca sólida, rentable e internacional y demostró que su visión de futuro y modelo de una Banca más Humana cruzaba fronteras.

Su modelo de servicio, que está basado en establecer relaciones de confianza para buscar la recomendación de los clientes, ya está presente en 10 países, donde 9 millones de clientes y 46.000 colaboradores hacen posible su operación. Gracias a esto, la entidad se posicionó como la más grande no solo de Colombia sino también de El Salvador, Panamá y Centroamérica, lo que lo convierte en uno de los 10 grupos financieros más importantes de Latinoamérica.

“Queremos seguir en la senda del crecimiento, siempre apalancando nuestra estrategia en las personas. Para nosotros es importante que los clientes, accionistas y la sociedad en general confíen en lo que hacemos y nos vean como una organización que crece de manera sostenible”, aseguró Carlos Raúl Yepes, presidente de Bancolombia.

Desde 1995 los activos han crecido más de 53 veces, y el patrimonio y número de clientes se han multiplicado más de 28. Además, la entidad ha exportado su modelo de negocios a Panamá, Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Nicaragua, Perú e Islas Caimán.

Con esto, Bancolombia representaba una cuarta parte del sector bancario colombiano y cuenta con la red privada de servicios bancarios más grande del país - con 849 sucursales, 2.050 corresponsales bancarios, 3.573 cajeros automáticos - lo cual le permite estar presente en más de 900 municipios de los 32 departamentos del país.

- Con presencia en 10 países es uno de los 10 grupos financieros más grandes de América Latina.
- En virtud a los 455.000 clientes y 2.425 empleados de Banistmo, la organización alcanzó los 9.000 millones de clientes y 46.000 colaboradores aproximadamente.
- Desde 1995, los activos de la entidad han crecido 58 veces, y el patrimonio y número de clientes, más de 28 veces.
- En Colombia su presencia está en más de 900 municipios (de 1.101 municipios que existen en el país según información del DANE – año 2012) en los 32 departamentos.
- Los activos locales alcanzaron los 113,7 billones de pesos a septiembre de 2013 y el patrimonio es de 12 billones de pesos.” (Bancolombia, 2014)

Direccionamiento estratégico desde la Sostenibilidad

Partiendo de la clave de Bancolombia para 2014 “Solidez, confianza y crecimiento sostenible” (Bancolombia, 2014)

En “el año 2014 por tercer año consecutivo, Bancolombia fue ratificado en el listado de empresas que conforman el índice global de sostenibilidad del Dow Jones, el principal indicador mundial que monitorea el desempeño económico, ambiental y social de las compañías. Al ser parte de uno de los 25 bancos más sostenibles del mundo con un puntaje de 83 sobre 100, Bancolombia muestra su compromiso de trabajar por una sociedad económicamente próspera, ambientalmente saludable y socialmente incluyente.” (Bancolombia, 2015)

“La sostenibilidad busca satisfacer las necesidades económicas, sociales y ambientales del presente, sin comprometer la capacidad que tienen las generaciones futuras de satisfacer las suyas.

Por eso, nuestro objetivo de largo plazo es la perdurabilidad; ser una organización que trabaje por un mejor futuro, y para esto, sabemos que no se trata solo de obtener los resultados económicos esperados, sino también de ser conscientes de la manera como los conseguimos. Queremos crear una relación duradera con nuestros grupos de interés basada en la confianza, al trabajar de manera sostenible desde lo económico, social y ambiental para garantizar un bienestar

mutuo que nos permita aportarles a las comunidades donde tenemos presencia. Eso es generar valor desde los valores.” (Bancolombia, 2015)

Entienden la importancia del rol como actor social y el potencial de su actividad de servicios financieros para contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde hacen presencia; propiciando prosperidad económica, bienestar ambiental y equidad social para los grupos de interés a través de un modelo de Banca más Humana orientado a la generación de valor compartido y al crecimiento de los países en los que actúa.

Estos marcos de sostenibilidad a los cuales se adhirió de manera voluntaria, demostrando el compromiso de que acción que realice sea pensada en como impactará a las comunidades en la actualidad y en el bienestar de las futuras generaciones.

Estamos adheridos al Pacto Global y desde el año 2014 firmamos nuestra adhesión a Negocios por la paz, mandato por el agua, y Sign Call to Action de Naciones Unidas. (Bancolombia, 2015)

El plan de sostenibilidad de Bancolombia que estructura sus logros está dado en la política que se relaciona en la Tabla No.2.

Tabla No.2 Política de sostenibilidad de Bancolombia

Políticas	Indicador DJSI
Compras sostenibles	Cadena de abastecimiento
Derechos humanos	Prácticas laborales y DDHH en los negocios
Cambio climático	Estrategia de cambio climático
Temas controversiales en financiación e inversión	Temas controversiales en negocios
Inversión responsable	Negocios sostenibles
Relacionamiento con Grupos de Interés	Vinculación de Grupos de Interés

Fuente (Bancolombia, 2015)

El detalle de cada política se describe a continuación:

COMPRAS SOSTENIBLES

“La política de COMPRAS SOSTEBIBLES se presenta como una herramienta clave para la implantación y desarrollo de la sostenibilidad en la cadena de abastecimiento de Bancolombia, un proceso de gestión responsable que favorece la adquisición de productos y la contratación de servicios respetuosos con el medio ambiente y fabricados o generados en condiciones socialmente justas”. (Bancolombia, 2015)

“Alcance: La Política de Compras Sostenibles aplica para las compras y los servicios contratados por sus empleados y/o compañías designadas para realizar dicha actividad para la organización en todos los países donde tiene presencia.

Aplica para los siguientes productos y/o servicios:

- Construcción de sedes, sucursales y cajeros.
- Adecuaciones y/o mantenimientos locativos de sedes, sucursales y cajeros.
- Suministros de oficina
- Mantenimientos en sedes y sucursales
- De tecnología
- De aseo y limpieza
- De promoción, mercadeo y publicidad
- Implementos de cafetería
- Transporte y distribución (incluye mensajería)
- Servicios Generales (Call Center, Televenta, Telemercadeo, Seguridad Física, entre otros)

No incluye:

- Consultorías
- Asesorías
- Servicios notariales
- Servicios tributarios

Criterios generales para realizar una COMPRA SOSTENIBLE: Se destacan cuatro ámbitos de actuación en relación a una compra sostenible; cada uno de ellos, presenta criterios importantes a tener en cuenta a la hora de definir y/o negociar la compra, por sus repercusiones en el medio ambiente, la sociedad, los empleados, proveedores, clientes, u otros grupos de interés. Estas son sus definiciones:

Compra Ambiental: Incorpora criterios ambientales con el objetivo de reducir al mínimo los impactos generados por la actividad empresarial. Ejemplo: Prevención de la contaminación, cumplimiento de la legislación ambiental, reducción de generación de residuos sólidos, preferencia por recursos provenientes de procesos de reciclado o renovables, uso de materiales reciclados, uso de materiales reciclables, utilización de sustancias no peligrosas, uso de materiales menos tóxicos, compra de productos de producción ecológica, reducción en el peso/volumen del producto (para optimizar transportes), menor consumo de energía, menos empaque/embalaje, transporte eficiente, logística más eficiente en la entrega, menor consumo de consumible, optimización del tiempo de vida útil, reutilización del producto, facilidad de reparación, entre otros.

Compra Social: Incorpora criterios sociales con el objetivo de asegurar la calidad en el empleo, la integración de la perspectiva de género, los derechos humanos, entre otros. Ejemplo: Condiciones laborales, calidad en el empleo, seguridad Industrial, salud ocupacional, desarrollo local, derechos humanos, igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, accesibilidad universal para todas las personas, explotación infantil, discriminación, inserción laboral de colectivos desfavorecidos, discapacidad, entre otros.

Compra Ética: Derivada de la compra social, incorpora criterios éticos con el objetivo de velar por el cumplimiento de condiciones laborales dignas y prácticas justas y transparentes en toda la cadena de suministro. Ejemplo: Apoyo a las iniciativas de comercio justo, sobornos y corrupción, cumplimiento de la normatividad aplicable a la empresa, respeto a las convenciones internacionales, en especial a las de la Organización Internacional del Trabajo sobre “trabajo decente”, economía solidaria, transparencia sobre el origen geográfico de los productos, trazabilidad a lo largo de la cadena de suministro, entre otros.

Compra Económica: Incorpora criterios económicos con el objetivo de asegurar la calidad de los productos y servicios a un precio justo. Ejemplo: Precio compra, plazos de entrega, pago diferido, precio de mercado, calidad, servicio, entre otros.” (Bancolombia, 2015)

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DE BANCOLOMBIA

En BANCOLOMBIA, nos comprometemos a proteger, respetar y remediar los Derechos Humanos acatando lo consagrado en su Carta Universal, incluido el Derecho Internacional Humanitario, la OIT y la normatividad referente de los países donde tenemos presencia.

Buscamos ser generadores de valor social, económico y ambiental, por esta razón reafirmamos nuestro compromiso con el respeto, la protección y la remediación de los Derechos Humanos a través de iniciativas que promueven una Banca Más Humana.

Objetivo: Esta política recoge nuestros compromisos específicos frente a grupos de interés puntuales para evitar que alguno de nuestros procedimientos, actividades u operaciones tengan una incidencia en el respeto a los derechos humanos de las personas de la compañía o de terceros que se relacionan con ésta.

Alcance: Relacionamiento con nuestros colaboradores, la cadena de abastecimiento, nuestros clientes, las comunidades, las autoridades y todos aquellos que trabajan junto a Bancolombia.

Esto sin perjuicio de que la aplicación de esta política esté condicionada por el contexto institucional y normativo de cada uno de los países donde hacemos presencia.

BANCOLOMBIA y los Derechos Humanos de sus colaboradores: Nuestro equipo humano es el pilar fundamental de la Banca más Humana, por ellos nos comprometemos a:

- Evitar prácticas discriminatorias o que afecten la dignidad de las personas, proporcionándoles un entorno laboral digno, seguro y saludable. Velar porque no exista ninguna actividad discriminatoria por razón de raza, sexo, origen étnico, religión, credo, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, discapacidad, edad, estado civil o estatus socioeconómico en el desarrollo de sus actividades.
- Ofrecer a sus colaboradores un ambiente laboral libre de cualquier forma de acoso, abuso, intimidación o violencia en alguna de sus manifestaciones.
- Rechazar el trabajo forzoso u obligatorio y enfrentar las condiciones que lo generan.
- Velar para que en ninguna de sus actividades se produzcan casos de violación de los derechos de los niños y a verificar en los procesos de contratación de empleados, que todos ellos superan la edad mínima para trabajar según las normas laborales del país.
- Cumplir escrupulosamente con la legislación laboral vigente en cada una de las jurisdicciones donde opera, los convenios internacionales y demás disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral en materia de trabajo infantil, e implantar, en aquellos casos que resulte necesario, medidas para asegurar su total y completa eliminación.
- Ofrecer a sus colaboradores un entorno de trabajo seguro y saludable adoptando normas y procedimientos avanzados en materia de salud ocupacional y prevención de riesgos

profesionales, desde el cumplimiento de los requerimientos legales que, en cada caso, sean aplicables.

- Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva. Respetar el derecho de sus empleados a la libertad de asociación, sindical y a la negociación colectiva.
- Remunerar a sus colaboradores de una manera digna, ajustada a sus funciones, responsabilidades y habilidades, y alineada con la legislación aplicable y con las condiciones de los mercados donde tiene presencia.
- Garantizar el derecho de sus colaboradores al descanso teniendo en cuenta la legislación laboral vigente en cada uno de los entornos en los que opera. En ausencia de un marco legal se mantendrán unas condiciones de empleo que garanticen el mencionado derecho.
- Además facilitar, en lo posible, prácticas de trabajo flexible, reconociendo la necesidad de los colaboradores a equilibrar su vida laboral con otros intereses y responsabilidades.
- BANCOLOMBIA y el compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras: Nuestro compromiso con los derechos humanos a lo largo de la cadena de abastecimiento (proveedores, contratistas y empresas colaboradoras) se orienta a:
 - Difundir esta Política de Derechos Humanos entre sus proveedores, contratistas o empresas colaboradoras, especialmente entre aquellos cuya procedencia, actividad o relevancia para la compañía así lo recomiende.
 - Promover e incentivar a que los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras formalicen su compromiso con los derechos humanos.
 - Incluir cláusulas específicas de respeto a los derechos humanos en los contratos establecidos con proveedores y contratistas.
 - Establecer mecanismos que permitan poner de manifiesto posibles incumplimientos entre sus proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, especialmente en aquellos entornos donde el riesgo es más elevado.
 - Evaluar el finalizar las relaciones comerciales con aquellos proveedores, contratistas y empresas colaboradoras que de forma fehaciente infrinjan los derechos humanos y de manera especial los referentes al trabajo infantil. BANCOLOMBIA dialogará con sus socios comerciales para analizar las causas de los incumplimientos producidos y promoverá la implantación de las acciones correctivas necesarias a fin de evitar la rescisión contractual.

- BANCOLOMBIA y el Compromiso con los derechos de la comunidad: Entendemos que nuestro compromiso con los derechos humanos debe alcanzar también a aquellas personas que se ven afectadas o podrían verse afectadas por el desarrollo de nuestras actividades. De este modo, nos comprometemos a:
- Apoyar y promover públicamente el respeto a los derechos humanos.
- Desarrollar sus actividades bajo la premisa de la minimización del impacto ambiental y de preservar la salud de las personas y, a tal efecto, monitorear su impacto en estos ámbitos.

Desarrollar acciones y promover planes y actuaciones que redunden, en la medida de sus posibilidades, en la mejora de los llamados derechos sociales, entre los que se incluyen el derecho al desarrollo integral de la primera infancia, la educación, y la generación de ingresos, entre otros, de las comunidades en donde tiene presencia a través de los diferentes programas de la FUNDACIÓN BANCOLOMBIA, o de productos desarrollados para incluir poblaciones más vulnerables al sistema financiero, o a través de alianzas público – privados y con ONG's.

BANCOLOMBIA y el compromiso con los derechos de las personas que pueden ser afectadas por un proyecto a financiar: Somos conscientes que nuestras actividades comerciales deben respetar los derechos humanos, por ello trabajaremos con nuestros clientes para motivarlos a gestionar los impactos de sus actividades sobre estos. La aplicación de una debida diligencia le permitirá al cliente abordar cuestiones relacionadas con los derechos humanos en sus proyectos de manera responsable. Nos comprometemos a:

- Velar porque aquellos proyectos que financiamos a nuestros clientes respeten el derecho legal de las comunidades a participar y ser consultadas, previamente al desarrollo de aquellas actividades que pudieran tener un impacto sobre sus modos de vida tradicionales, con el fin de buscar acuerdos satisfactorios para ambas partes.
- Fomentar el respeto a las comunidades indígenas y minorías étnicas y los modos de vida tradicionales. Se le exigirá al cliente, en el caso de que el proyecto pueda producir impactos adversos sobre pueblos indígenas y/o minorías étnicas, llevar a cabo un proceso de consulta y participación informada, y en las circunstancias que por ley o por requerimiento a nivel internacional, tendrá que obtener su consentimiento previo, libre e informado.

- Promover en los clientes la existencia de relaciones constructivas entre los empleados y la gerencia, el trato justo y la provisión de condiciones de trabajo seguras y saludables, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de los empleados, el cumplimiento de la legislación laboral del país en donde se encuentre el proyecto, la protección de los empleados incluyendo los vulnerables, tales como los niños, migrantes, contratistas, subcontratistas y los empleados de la cadena de abastecimiento; y la prevención del uso de trabajo forzoso.

- Invitar a nuestros clientes a incluir en los estudios de impacto ambiental y social la participación de las comunidades que puedan verse afectadas, que los resultados sean transparentes y que las comunidades tengan acceso, en tiempo y forma, a la información relevante del proyecto. En el caso en que existan comunidades afectadas, a la implementación de mecanismos de recepción de inquietudes y quejas de las comunidades sobre el desempeño ambiental y social del proyecto, que facilite su resolución.

- Promover en nuestros clientes la evaluación y minimización, en la medida de lo posible, del impacto negativo que el proyecto pueda generar en los modos de vida y trabajos tradicionales de las personas que viven en torno a sus áreas de operación y, en particular, como consecuencia del impacto ambiental que el proyecto podría provocar.

Motivar en nuestros clientes el respeto al derecho de las personas a un ambiente sano, el evitar o minimizar los impactos adversos sobre la salud humana y el medio ambiente evitando o minimizando la contaminación generada por las actividades del proyecto; incentivando la promoción del uso sostenible de los recursos y la reducción de los GEI, proteger y conservar la biodiversidad, y mantener los beneficios derivados de los servicios ecosistémicos.

Responsabilidades en el despliegue de la política de derechos humanos: Teniendo en cuenta los temas abordados en esta política el despliegue de la misma estará en cabeza de las áreas de Gestión de lo Humano, Servicios Administrativos, Riesgos, Secretaría General, Unidades de Negocios y Sostenibilidad.

Evaluación: Los resultados del cumplimiento de esta política se revisarán de manera periódica, por lo menos anualmente, actividad que será adelantada por parte de la Gerencia de Sostenibilidad.

Divulgación: Los avances materiales de esta política serán divulgados a los grupos de interés a través de los canales oficiales establecidos para tal propósito, y en todo caso se consolidarán en el informe de gestión anual.” (Bancolombia, 2015)

CAMBIO CLIMÁTICO

“BANCOLOMBIA reconoce que el cambio climático plantea nuevos riesgos y oportunidades, con implicaciones estratégicas y financieras para nuestros negocios y para los de nuestros clientes y demás grupos de interés. Es por ello que ratificamos nuestro compromiso de implementar acciones de mitigación y adaptación frente a los efectos adversos del cambio climático a través de acciones que se articulan en nuestra Estrategia de Gestión del Cambio Climático.

Objetivo: Abordar el cambio climático desde las perspectivas de impacto directo en nuestra operación, e indirecto a través de la financiación e inversión orientada a apoyar los sectores productivos de la economía, identificando en ambos escenarios los riesgos y oportunidades que se presentan al momento de gestionar esta problemática de carácter global e impacto local.

Alcance: Nuestra política cubre toda nuestra operación en los países donde tenemos presencia, enfocándose en los sectores de la economía más vulnerables al cambio climático; así como en los que generan, en desarrollo de su actividad, un mayor impacto a través de la emisión de gases de efecto invernadero; y en aquellos que pueden derivar mayores oportunidades a través de la implementación de medidas de mitigación y adaptación frente a este fenómeno.

Procedimientos frente al impacto directo: Entendiendo este impacto como la afectación directa a nuestra operación y continuidad del negocio, nos comprometemos con las siguientes acciones:

Medición de nuestra huella de carbono: Mediremos los consumos de agua, energía, papel, viajes de negocio, y la generación de residuos, y con estos insumos calcularemos nuestra huella de carbono; consolidando la información a nivel Grupo.

Mitigación de nuestra huella de carbono: Contaremos con metas específicas para disminuir nuestros consumos de agua, energía, papel, viajes de negocio, y la generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos; así como nuestra huella de carbono.

Compensación de nuestra huella de carbono directa: Nos orientaremos a ser una entidad carbono neutral en nuestras emisiones directas, y compensaremos nuestra huella directa mediante procesos de restauración ecológica coordinados con organizaciones ambientales expertas en la materia.

Gestión de riesgos de cambio climático: Realizaremos análisis para identificar, medir, monitorear y mitigar los riesgos de cambio climático que puedan afectar la continuidad de nuestro negocio, principalmente las asociadas a riesgo de desastre dada la afectación que se pueda generar a nuestros colaboradores y en nuestras instalaciones físicas.

Procedimientos frente al impacto indirecto: Entendiendo este impacto como la afectación directa a la operación y continuidad del negocio de nuestros clientes y proveedores, los cuales nos pueden afectar de manera indirecta a través de riesgos de crédito, reputacional, legal, y/o de continuidad, entre otros, nos comprometemos con las siguientes acciones:

Gestión para nuestra huella de carbono indirecta: Promoveremos en nuestros clientes y proveedores la medición, mitigación y compensación de su huella de carbono; utilizando para este propósito los canales de comunicación que tenemos establecidos para estos grupos de interés.

Identificación del impacto a través de nuestros clientes y proveedores: Evaluaremos los riesgos potenciales de nuestros clientes y proveedores frente al cambio climático, ya sea por afectación de sus actividades al ambiente o por la afectación del entorno a su operación. Promoveremos en ellos la adopción de medidas para mitigar o adaptarse a dicho impacto.

Apoyo y promoción a la mitigación y adaptación al cambio climático: Promovemos la transformación social, y orientar esfuerzos para enfrentar los retos globales que generan un impacto local, es parte importante de este objetivo, por ello trabajaremos en los siguientes temas:

Oferta de productos y servicios para la mitigación y adaptación: Pondremos nuestro portafolio de productos de banca universal y los beneficios de mercado orientados a cambio climático que estén a nuestro alcance al servicio de esta estrategia, buscando generar el mayor valor económico, ambiental y social a nuestros clientes y demás grupos de interés.

Promoción al sector financiero y grupos de interés: Participaremos activamente en iniciativas público - privadas y alianzas con ONG's, orientadas a la adaptación y mitigación al cambio climático, pues es fundamental el desarrollo de estrategias de articulación a nivel sectorial, con el fin de generar una gestión compartida y coordinada, y la información pertinente y oportuna que permita una adecuada toma de decisiones para contrarrestar los efectos de este fenómeno.

Responsabilidades en el despliegue de la estrategia de cambio climático: Teniendo en cuenta los temas abordados en esta política el despliegue de la misma estará en cabeza de las áreas de Servicios Administrativos, Riesgos, Unidades de Negocios e Identidad Corporativa.

Evaluación: Los resultados del cumplimiento de esta política se revisarán de manera periódica, por los menos anualmente, actividad que será adelantada por parte de la Gerencia de Sostenibilidad.

Divulgación: Los avances materiales de esta política serán divulgados a los grupos de interés a través de los canales oficiales establecidos para tal propósito, y en todo caso se consolidarán en el informe de gestión anual. Adicionalmente se reportará en el Carbón Disclosure Project (CDP) las estrategias frente a los riesgos y oportunidades en cuanto al cambio climático.” (Bancolombia, 2015)

POLÍTICA DE TEMAS CONTROVERSIALES

“El rol del Grupo Bancolombia como financiador e inversor genera de manera indirecta impactos positivos o negativos en el medio ambiente y la sociedad. Conscientes de esta situación, es relevante para el fortalecimiento de la confianza y la generación de valor compartido a través de nuestro negocio, la definición de modelo de intervención en actividades económicas de alto impacto socio ambiental.

Objetivo: Definir las actividades que no serán financiadas por su alto impacto ambiental y social, y las condiciones de financiamiento e inversión en sectores económicos con alto impacto ambiental y social.

Alcance: Operaciones de financiación e inversión de las líneas de negocio del Grupo Bancolombia donde este haga presencia. Procedimientos: No financiaremos proyectos relacionados con la producción, la comercialización o la utilización de los productos, sustancias y actividades mencionados en la siguiente lista de exclusión:

- Aquellos que impliquen trabajo esclavo, forzoso o infantil.
- Aquellos que son ilegales según las leyes y normas locales o convenios y acuerdos internacionales ratificados, o sujetos a prohibiciones internacionales.
- Apuestas, casinos y actividades similares.
- Fabricación y comercialización de armas y municiones, salvo que sea un monopolio del Estado.
- Operaciones comerciales de tala de árboles o compra de equipos de tala para uso en bosques o selvas tropicales húmedos vírgenes, es decir, bosques o selvas relativamente intactos que no han sido modificados por la actividad humana de forma considerable en el transcurso de los últimos 60 a 80 años.
- Obras, proyectos o actividades que afecten parques nacionales u otra área protegida similar sin la debida aprobación de las autoridades competentes. Además de las áreas

designadas por cada país, esto incluye, entre otros: los sitios naturales de patrimonio mundial (definidos en la Convención del Patrimonio Mundial: <http://whc.unesco.org/nwhc/pages/doc/main.htm>), la lista de parques nacionales y reservas protegidas de las Naciones Unidas, los humedales declarados de importancia internacional (definidos en la Convención de Ramsar: www.ramsar.org), o determinadas áreas (por ejemplo, reservas naturales integrales o zonas silvestres, parques naturales, monumentos naturales o zonas de gestión de hábitats o especies) definidas por la UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza: www.iucn.org).

- Aquellos que inciden en las tierras de propiedad o reclamados por adjudicación, de los pueblos indígenas y minorías étnicas, sin el debido proceso de consulta previa y aprobación de la autoridad competente.
- Pesca con redes de arrastre en el mar, usando redes de más de 2.5 kilómetros de longitud.
- Materiales radioactivos. Esta restricción no se aplica a la compra de equipos médicos, equipos de control de calidad (medición) y cualquier equipo para el que pueda demostrarse que la fuente de radioactividad será insignificante.
- Fibras de asbesto. Esta restricción no se aplica a la compra o el uso de placas de fibrocemento con un contenido de amianto inferior al 20%, o que no sea la actividad principal del cliente.
- Aquellos que utilicen compuestos de bifenilos policlorados (PCB).
- Productos farmacéuticos que se están retirando progresivamente del mercado o han sido prohibidos a nivel internacional, según la publicación de las Naciones Unidas.
- Comercialización de flora y fauna silvestres o fabricación y comercialización de productos relacionados con ellas y que estén regulados por la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES, por las siglas en inglés www.cites.org.)
- Pesticidas o herbicidas que se están retirando progresivamente del mercado o han sido prohibidos a nivel internacional según el Convenio de Rotterdam (www.pic.int) y el Convenio de Estocolmo (www.pops.int).
- Sustancias nocivas para la capa de ozono y que están siendo retiradas progresivamente del mercado internacional. Estas sustancias se encuentran reguladas por el Protocolo de Montreal.

Movimientos transfronterizos de residuos o productos de residuos definidos en el Convenio de Basilea (www.basel.int), con excepción de los residuos inocuos destinados al reciclaje o los que cuenten con la autorizaciones de la autoridad competente.

Contaminantes orgánicos persistentes (COP) definidos en el convenio internacional sobre la reducción y eliminación de contaminantes orgánicos persistentes (COP; septiembre de 1999); actualmente incluyen los pesticidas aldrina, clordano, dieldrina, endrina, heptacloro, mirex y toxafeno, además del producto químico industrial clorobenceno (www.pops.int).

Certificación de cumplimiento frente a la lista de exclusión: Solicitaremos a nuestros clientes que nos certifiquen que el proyecto a financiar por nuestra parte no está asociado con las actividades incluidas en la lista de exclusión. Dicha certificación será acreditación suficiente para avanzar en la financiación.

Condiciones de financiamiento para sectores de alto impacto ambiental y social: Evaluaremos los sectores de la economía de mayor impacto ambiental y social y daremos lineamientos frente a la financiación de estos, los cuales serán acordados previamente con las áreas de negocio buscando un equilibrio entre la financiación y la mitigación de impactos ambientales y sociales.

Responsabilidades en el despliegue de la política de temas controversiales en la financiación:

Teniendo en cuenta los temas abordados en esta política el despliegue de la misma estará en cabeza de las áreas de Riesgos, Unidades de Negocios y Sostenibilidad.

Evaluación: Los resultados del cumplimiento de esta política se revisarán de manera periódica, por los menos anualmente, actividad que será adelantada por parte de la Gerencia de Sostenibilidad.

Divulgación: Los avances materiales de esta política serán divulgados a los grupos de interés a través de los canales oficiales establecidos para tal propósito, y en todo caso se consolidarán en el informe de gestión anual.” (Bancolombia, 2015)

POLITICA DE INVERSIÓN RESPONSABLE

Desde BANCOLOMBIA gestionamos importantes recursos financieros para el portafolio de posición propia así como para los portafolios de terceros que son administrados en consorcios, carteras colectivas e individuales. A través de nuestra actividad financiera podemos invertir de manera directa en compañías y también asesoramos a nuestros clientes en sus decisiones de inversión. En la actualidad los criterios de sostenibilidad son

fundamentales para el desarrollo exitoso de las actividades empresariales, pues garantizan una mejor generación de valor tanto económico como social y ambiental para nuestros grupos de interés en el largo plazo.

Compromiso como inversionistas institucionales, tenemos el deber de orientar nuestro actuar a la mayor generación de valor en el largo plazo para nuestros beneficiarios. En esta función fiduciaria, estimamos que las cuestiones ambientales, sociales, y de Gobierno Corporativo pueden afectar el rendimiento de las carteras de inversión (en diferentes grados según las empresas, sectores, regiones, clases de activos y el momento). También reconocemos que la aplicación de esta política ayuda a que actuemos en consonancia con objetivos más amplios de la sociedad. Por lo tanto, en la medida en que sea compatible con nuestras responsabilidades fiduciarias, nos comprometemos a lo siguiente:

- Lista de exclusión

BANCOLOMBIA no invertirá en empresas ni proyectos relacionados con la producción, la comercialización o la utilización de los productos, sustancias y actividades mencionados en su lista de exclusión de actividades a financiar. Esta lista se encuentra disponible en el sitio de Sostenibilidad en la página de BANCOLOMBIA en internet. Cualquier aclaración de esta lista de exclusión es responsabilidad de la Gerencia de Sostenibilidad del Grupo Bancolombia. www.grupobancolombia.com.co/sostenibilidad/ambiente/listadeexclusion

- Entorno para la inversión responsable

Entendemos que para el adecuado desarrollo de esta política debemos armonizar diversos aspectos en nuestra operación, en la cultura de nuestros clientes y en el mercado, para lo cual haremos nuestro mejor esfuerzo para adelantar las siguientes acciones relacionadas con los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas:

1. Incorporaremos las cuestiones ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno) en nuestros procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversiones.
2. Seremos propietarios de bienes activos e incorporaremos las cuestiones ASG a nuestras prácticas y políticas.
3. Pediremos a las entidades en que invirtamos que publiquen las informaciones apropiadas sobre las cuestiones ASG.

4. Promoveremos la aceptación y aplicación de los Principios en la comunidad global de la inversión.
5. Colaboraremos para mejorar nuestra eficacia en la aplicación de los Principios.
6. Informaremos sobre nuestras actividades y progresos en la aplicación de los Principios.

- Inversiones a evaluar

Serán objeto de un análisis de Sostenibilidad, los emisores del mercado público de valores en los que las empresas del Grupo Bancolombia vayan a invertir para su posición propia o para terceros en carteras colectivas; las empresas en las que realicemos inversiones de capital; y los negocios estructurados para clientes. Esta evaluación se basará en información pública de los emisores del mercado de valores en relación con sus estrategias de sostenibilidad, al margen que en algunos tipos de negocio se pueda requerir de manera directa información de desempeño ambiental, social y de gobierno a las empresas. En carteras individuales y en el acompañamiento desde nuestra comisionista, en cumplimiento del deber fiduciario, asesoraremos a nuestros clientes frente a estos aspectos siempre que la información del emisor del mercado de valores sea pública.

- Análisis de Sostenibilidad

- Para la implementación de la política se capacitará de manera integral a los equipos relacionados con la misma, se contará con las herramientas necesarias para garantizar su éxito, y se vinculará a los grupos de interés relacionados para identificar los temas materiales en esta materia.

- Los emisores serán monitoreados de manera periódica para identificar actuaciones que eleven el riesgo de su desempeño. Esa periodicidad puede ser anual o inferior de ser necesario.

- Este análisis se orienta a identificar aspectos relevantes para el desempeño de los emisores en aspectos económico, ambiental y social en el largo plazo.

- En el frente económico evaluaremos aspectos como: gobierno corporativo, gestión de riesgos, códigos de cumplimiento, conducta y ética, gestión de su cadena de abastecimiento, entre otros.

- En el frente ambiental evaluaremos aspectos como: cumplimiento legal, sistema de gestión, eco eficiencia, riesgos y oportunidades de negocio, estrategia de cambio climático, reporte ambiental, entre otros.

•En el frente social evaluaremos aspectos como: prácticas laborales y derechos humanos, salud ocupacional y seguridad, desarrollo del capital humano, atracción y retención del talento humano, ciudadanía corporativa, inclusión social, reporte social, entre otros.

Negocios de Inversión relacionados con la política

- Adicional a lo anteriormente expuesto adoptaremos las siguientes prácticas en relación con las inversiones que materializamos en nuestras actividades financieras:
 - Banco: Inversiones para la posición propia temporal y permanente.
 - Asset Management: Inversión en carteras colectivas y asesoría en carteras individuales.
 - Negocios fiduciarios: Estructuración para consorcios.
 - Banca de inversión: Inversiones de capital propias y Asesoría en negocios estructurados.
 - Comisionista: Asesoría para mercado de valores en cumplimiento de deber fiduciario.

Fondos de inversión sostenibles

Desarrollaremos en la medida de su viabilidad portafolios de inversión sostenible orientados a proyectos y actividades que por su definición promuevan el bienestar ambiental y la inclusión social.

Promoción a la inversión responsable

Participaremos activamente en iniciativas y alianzas con actores relevantes del mercado público de valores que orienten sus esfuerzos a la promoción e implementación de la inversión responsable.

Esto incluye nuestra adhesión a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas y las siguientes recomendaciones a los emisores del mercado:

- La inclusión de información del desempeño sostenible en sus prospectos de emisión.
- La inclusión de las cuestiones ASG en sus informes financieros anuales.

Responsabilidades en el despliegue de la política de inversión responsable: Teniendo en cuenta los temas abordados en esta política el despliegue de la misma estará en cabeza de las áreas de Estrategia y Finanzas, Unidades de Negocios y Sostenibilidad.

Evaluación: Los resultados del cumplimiento de esta política se revisarán de manera periódica, por los menos anualmente, actividad que será adelantada por parte de la Gerencia de Sostenibilidad.

Divulgación: Los avances materiales de esta política serán divulgados a los grupos de interés a través de los canales oficiales establecidos para tal propósito, y en todo caso se consolidarán en el informe de gestión anual. (Bancolombia, 2015)

POLÍTICA DE GRUPOS DE INTERES

Somos un grupo financiero latinoamericano que apoya los sueños de las personas y busca establecer con ellas relaciones duraderas, basadas en la cercanía, el respeto, la inclusión y la calidez. Escuchar, pensar en el otro, ser sensible a sus necesidades, nos ha llevado a evolucionar, privilegiando una manera diferente de relacionarnos, en la que todos somos importantes. La meta es ser más para servir mejor a través de soluciones ágiles, simples e impecables. Para lograrlo es fundamental fortalecer nuestro relacionamiento con cada uno de nuestros grupos de interés.

Entendemos por grupo de interés cualquier grupo humano que pueda verse afectado o afecte las decisiones, políticas y en general el desempeño del Grupo Bancolombia.

Objetivo: Definir el modelo de relacionamiento con nuestros grupos de interés, basados en mejores prácticas para este fin como las propuestas por el Global Reporting Initiative y Accountability.

Alcance: Esta política cubre todas las compañías, áreas y responsables de relacionamiento con grupos de interés del Grupo Bancolombia donde este haga presencia.

Procedimientos: La implementación de esta política tiene en cuenta los siguientes procedimientos, los cuales buscan gestionar las oportunidades que surgen a partir de un mejor relacionamiento con nuestros grupos de interés:

Identificación de grupos de interés: Los grupos de interés serán identificados a partir de tres atributos:

Urgencia: Tiene que ver con la sensibilidad de cada grupo de interés ante los retrasos en la atención de sus requerimientos y la importancia que le concedemos a dicho grupo.

Poder: Hace referencia a la facultad que tiene un grupo de interés de imponernos su voluntad o su habilidad para crear un efecto en nuestra organización.

Legitimidad: Hace alusión a las acciones de un grupo de interés que son deseables, adecuadas o apropiadas dentro de un sistema social de normas, valores y creencias.

Adaptado por Bancolombia de Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997), Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts, *Academy of Management Review*, 22(4), 853-886. Nota de los autores

Cuando un grupo humano cumpla con estos atributos al tiempo se considerará un grupo de interés para el Grupo Bancolombia. Los responsables de gestionar el relacionamiento con cada grupo humano serán los encargados de identificarlos como grupo de interés e informar al área de Sostenibilidad dicho hallazgo para su gestión.

Priorización: Cada grupo de interés deberá ser priorizado por el área de Sostenibilidad. Para este fin se utilizará la metodología propuesta por el Global Reporting Initiative la cual da como resultado el nivel de relacionamiento a establecer con cada grupo de interés. En esta actividad participan las áreas responsables del relacionamiento con el grupo humano y el resultado es presentado por el área de Sostenibilidad al Comité Básico de Apoyo a Presidencia en funciones de Comité de Sostenibilidad.

Materialidad: Se consultará a los grupos de interés sobre los temas relevantes para el Grupo Bancolombia buscando con ello identificar cuáles de ellos son importante para estos, de estas consultan se obtendrán los temas que son materiales, es decir relevantes para ambas partes. Esta actividad será liderada por el área responsable del relacionamiento con el grupo de interés con el acompañamiento del área de Sostenibilidad. Los resultados serán presentados por el área de Sostenibilidad al Comité Básico de Apoyo a Presidencia en funciones de Comité de Sostenibilidad.

Vinculación: El desarrollo de los temas materiales puede implicar la vinculación de los grupos de interés en la implementación de la estrategia corporativa, para lo cual el área responsable del relacionamiento definirá los planes de acción a trabajar de manera conjunta y los informará al área de Sostenibilidad para su conocimiento.

Reporte: Una vez definida la priorización, materialidad y vinculación, las áreas responsables del relacionamiento con cada grupo de interés y el área de Sostenibilidad definirán la forma de reporte y divulgación a cada grupo, para ello se tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones planteadas en la metodología de *Accountability*:

- Permanecer pasivo: Grupo de interés no priorizado o tema no relevante.
- Hacer seguimiento: A opiniones utilizando los medios de comunicación públicos.
- Informar: Comunicar o educar sobre el tema material.
- Realizar transacciones: Relaciones contractuales, convenios y asociaciones.
- Consultar: Obtener su opinión para informar decisiones internas.
- Convocar: Trabajar directamente para asegurar que se comprendan sus inquietudes y se consideran en las decisiones.
- Colaborar: Asociarse o establecer una red para desarrollar un tema.
- Delegar: Delegar en los Grupos de interés la toma de decisión sobre un tema en particular.

Responsabilidades en el despliegue de la política de grupos de interés: Teniendo en cuenta los temas abordados en esta política el despliegue de la misma estará en cabeza de las áreas de Sostenibilidad y las que gestionen relación con los grupos de interés identificados.

Evaluación: Los resultados del cumplimiento de esta política se revisarán de manera periódica, por los menos anualmente, actividad que será adelantada por parte de la Gerencia de Sostenibilidad.

Divulgación: Los avances materiales de esta política serán divulgados a los grupos de interés a través de los canales oficiales establecidos para tal propósito, y en todo caso se consolidarán en el informe de gestión anual. (Bancolombia, 2015)

Referencias

- [1.] BANCOLOMBIA. (13 de 05 de 2010). *Sala de Prensa*. Recuperado el 12 de 04 de 2015, de http://saladeprensa.grupobancolombia.com/cs/Satellite?c=Page&cid=1259763813558&type=FotoP&id=1259764284547&pagename=SalaPrensa/SP_Interna
- [2.] Bancolombia. (2013). *Informe Gestión Empresarial responsabilidad Corporativa*. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/contenidoCentralizado/informacionEmpresarial/relacionInversionistas/gobiernoCorporativo/resultadosFinancieros/resultadosAnuales/anuales/2013/BANCOLOMBIAINFORMEDEGESTION2013.pdf>

- [3.] Bancolombia. (30 de 01 de 2014). *Sala de Prensa*. Obtenido de http://saladeprensa.grupobancolombia.com/cs/Satellite?c=Page&cid=1259763813558&type=FotoP&id=1266352112413&pagename=SalaPrensa/SP_Interna
- [4.] Bancolombia. (2015). *Compromisos y Adhesiones*. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/sostenibilidad/compromisos.html>
- [5.] Bancolombia. (2015). *Política Cambio Climático*. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/sostenibilidad/pdf/PoliticadeCambioClimaticoGrupoBancolombia.pdf>
- [6.] Bancolombia. (2015). *Política de sostenibilidad*. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/sostenibilidad/pdf/PoliticadeComprasSosteniblesGrupoBancolombia.pdf>
- [7.] Bancolombia. (2015). *Política de Temas Controversiales*. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/sostenibilidad/pdf/PoliticadeTemasControversialesGrupoBancolombia.pdf>
- [8.] Bancolombia. (2015). *Política Derechos Humanos*. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/sostenibilidad/pdf/PoliticadeDerechosHumanosGrupoBancolombia.pdf>
- [9.] Bancolombia. (2015). *Políticas de Inversión responsable*. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/sostenibilidad/pdf/PoliticaddeInversionResponsableGrupoBancolombia.pdf>
- [10.] Bancolombia. (2015). *Políticas grupos de interés*. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/sostenibilidad/pdf/PoliticadeGruposdelInteresGrupoBancolombia.pdf>
- [11.] Bancolombia. (2015). *Sostenibilidad*. Obtenido de <http://www.grupobancolombia.com/sostenibilidad/modelo.html>
- [12.] Berggrun P., L. (2006). La fusion de Bancolombia, Conavi y Corfinsura: Una aplicacion de la metodologia de estudio de eventos. . *Estudios Gerenciales*, 83-102.
- [13.] González C., C. H., García S., M., & Murillo Vargas, G. (2014). Cambio institucional y organizacional en el sector financiero colombiano. *Innovar*, 24(54), 27-42.
- [14.] J.Keegan, W., & Green, M. C. (2009). *Marketing Internacional* (Vol. 5). Mexico: PERSON EDUCACIÓN.
- [15.] Mora C., A. M., Serna R., M., & Serna R., N. (2011). Las Entidades Bancarias en Colombia, Consecuencia de un movimiento constante del Sector Bancario. *Revista EAM*, 32-53.

- [16.] Superfinanciera. (2014). *Informes/Cifras*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co>
- [17.] Vargas M., G. (2009). Conocimiento E Innovación En Los Procesos De Transformación Organizacional: El Caso De Las Organizaciones Bancarias En Colombia. *Estudios Gerenciales*, 71-100.