



## ANEXO 4:

### PRODUCTOS NO FINANCIEROS DEL BANCO DAVIVIENDA PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Creemos firmemente en el poder transformador de la inclusión financiera, ya que no solo fortalece la economía, sino que también contribuye a reducir las desigualdades y promueve un desarrollo más equitativo y sostenible. Es por ello que, desde el Banco contamos con una oferta diversificada de servicios no financieros que nos permiten conectar con nuestros clientes y brindar un valor diferencial. De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con promover el acceso al ecosistema bancario.

En ese sentido, en la parte I de este documento, se describe nuestra oferta en materia de educación y bienestar financiero; y en la Parte II se relacionan los otros productos y servicios no financieros que promueven la inclusión financiera de todos nuestros clientes, en especial de quienes son mujeres, jóvenes, población rural y pequeños productores, y personas naturales con negocio, Mipymes y emprendedores.

#### 4.1. EDUCACIÓN Y BIENESTAR FINANCIERO:

##### 4.1.1. Introducción

Reconocemos la importancia del bienestar financiero en la vida de las personas, las familias y las empresas. Entendemos que la administración responsable del dinero es fundamental para alcanzar metas y construir un futuro mejor. Por eso, buscamos contribuir a su bienestar financiero, fortaleciendo la confianza en la banca y acompañándolos en el acceso al incentivar el uso responsable de los productos y servicios financieros y no financieros.

##### 4.1.2. Declaración de Educación Financiera y Bienestar Financiero

Para Davivienda la educación financiera y el bienestar financiero son fundamentales en el desarrollo integral de nuestros clientes y de las comunidades donde operamos. Más allá de referirse a la capacidad de cumplir con obligaciones financieras presentes, el bienestar financiero integra la seguridad y la confianza en un futuro financiero estable. Este concepto se enriquece con la capacidad de tomar decisiones informadas y efectivas que no solo aseguran la



estabilidad económica personal, sino que también fomentan el crecimiento familiar y comunitario.

Así, el bienestar financiero es el balance entre las siguientes dimensiones:

- **Gestión:** Administrar las finanzas diarias para satisfacer las necesidades a corto plazo y respaldar los objetivos a largo plazo. Es decir, hace referencia a la gestión financiera del día a día.
- **Planeación:** Ser capaz de planificar, ejecutar y alcanzar objetivos a largo plazo.
- **Resiliencia:** Tener herramientas y capacidades para absorber shocks que requieren una solución financiera.
- **Confianza:** Sentir seguridad y en control de las finanzas personales y comerciales.

La educación financiera, por su parte, es un proceso esencial dentro de este marco. Se define como el proceso por el cual las personas mejoran su comprensión de los productos y servicios financieros, conceptos y riesgos y desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos financieros y oportunidades, tomar decisiones financieras informadas. Es por ello que entendemos que esta educación no sólo capacita a nuestros clientes para administrar ingresos y gastos de manera efectiva, sino que también fortalece su confianza en los productos y servicios financieros disponibles.

### 4.1.3. Estrategia de educación financiera

Integramos en los productos del banco soluciones especializadas y pertinentes de educación financiera, que garantizan la promoción de los cuatro elementos clave del bienestar financiero en los momentos de verdad y de vida del cliente. Para ello, hemos diseñado todas las intervenciones bajo las siguientes premisas:

- **Oportuno:** Alcanzar y acompañar a los consumidores en el momento en que toman sus decisiones financieras.
- **Fácil:** Construir atajos mentales que ayuden a convertir el aprendizaje en un hábito.



- **Práctico:** Fomentar que los consumidores practiquen a través del uso de productos financieros con herramientas sencillas, amigables y confiables.
- **Personalizado:** Adaptar las recomendaciones a la situación específica de un individuo o grupo.
- **Social:** Aprovechar el poder de las fuerzas sociales para reforzar hábitos.

#### 4.1.4. Servicios y programas de educación y bienestar financiero de Davivienda:

Siendo conscientes del valor del bienestar financiero para el desarrollo y la prosperidad de individuos, familias y empresas, y del impacto positivo de la educación financiera como un facilitador clave, hemos diseñado programas y herramientas educativas específicamente adaptadas a las necesidades y expectativas de diversos segmentos.

**4.1.4.1 Herramientas Digitales:** Nuestro compromiso es enriquecer la vida tanto de nuestros clientes como de los consumidores financieros que no son clientes, garantizando que tengan el acceso al conocimiento y a las habilidades necesarias para gestionar eficazmente sus finanzas y construir un patrimonio sólido.

##### **El Profe de Finanzas:**

**<https://misfinanzasencasa.davivienda.com/chat>**

- **Descripción:** Herramienta interactiva basada en inteligencia artificial que proporciona orientación personalizada y respuestas instantáneas sobre finanzas.
- **Población Dirigida:** Público en general.
- **Contribución:** Esta herramienta ayuda a brindar el acceso a la asesoría financiera, proporcionando información precisa y adaptada a las necesidades individuales, lo que reduce el riesgo de decisiones financieras incorrectas y promueve una mejor planificación.

##### **Mis Finanzas en Casa:**

**<https://misfinanzasencasa.davivienda.com/>**



- **Descripción:** Aplicación web que guía a los usuarios en la gestión adecuada de sus finanzas para alcanzar sus metas financieras.
- **Población Dirigida:** Consumidores financieros en general.
- **Contribución:** Ayuda a los usuarios a lograr su metas a través del manejo adecuado de las finanzas, lo que evita el sobreendeudamiento y mejora su capacidad de ahorro.

### **Haga Cuentas:** <https://hagacuentas.davivienda.com/inicio>

- **Descripción:** Aplicación web diseñada para facilitar el control del presupuesto personal.
- **Población Dirigida:** Público en general.
- **Contribución:** Proporciona herramientas para la gestión diaria del presupuesto, mejorando la conciencia sobre los gastos y fomentando hábitos de ahorro.

### **Mis Finanzas para mi Negocio:**

#### <https://www.misfinanzasparaminegocio.com/>

- **Descripción:** Portal para emprendedores y pequeños empresarios con herramientas y contenidos educativos para la consolidación y crecimiento de sus negocios.
- **Población Dirigida:** Pequeños empresarios y emprendedores.
- **Contribución:** Facilita la educación en gestión para los negocios, lo que contribuye a la sostenibilidad y crecimiento de pequeños negocios, fomentando la inclusión financiera y económica.

### **Mis Finanzas para Invertir:**

#### <https://www.misfinanzasparainvertir.com/>

- **Descripción:** Portal que orienta a personas no expertas en inversiones, brindando criterios informados para la toma de decisiones.
- **Población Dirigida:** Inversores principiantes.
- **Contribución:** Ofrece educación y herramientas para la inversión informada, lo que incrementa la participación en mercados financieros y mejora la seguridad financiera.

### **Finanzas en Jeans:** <https://www.finanzasenjeans.com/>



- **Descripción:** Estrategia dirigida a jóvenes, con videos, TikTok, y una plataforma gamificada para enseñar conceptos financieros de manera lúdica.
- **Población Dirigida:** Jóvenes.
- **Contribución:** Aumenta la educación financiera entre los jóvenes, preparándolos para una mejor gestión de sus finanzas personales en el futuro.

#### **Monetarium <https://www.monetarium.co/>**

- **Descripción:** Portal educativo para niños de 6 a 12 años, con actividades, juegos y videos sobre finanzas.
- **Población Dirigida:** Niños.
- **Contribución:** Introduce conceptos financieros básicos a una edad temprana, fomentando hábitos financieros saludables desde la infancia.

**4.1.4.2 Herramientas Presenciales:** En el frente presencial, los empleados de las empresas y su núcleo familiar, así como las poblaciones beneficiadas a través de voluntariado, pueden aprender fácilmente, por medio de conferencias en vivo, sobre el manejo responsable de sus ingresos y gastos personales.

Nuestro programa de conferencias presenciales incluye:

- **¿Cómo alcanzar sus metas?:** Aborda temáticas como las metas, los ingresos, los gastos, el presupuesto, el crédito y la protección del patrimonio.
- **Adquirir Vivienda:** Entrega conceptos y herramientas para el manejo de las finanzas durante el proceso de adquisición de vivienda.
- **¿Cómo hablar de finanzas con sus hijos?** Entrega 8 recomendaciones claves para apoyar la educación financiera de la familia, especialmente cuando dentro de sus miembros existen menores de edad.
- **¿Cómo llevar su negocio a otro nivel?:** Presenta información y herramientas prácticas para fortalecer su negocio o emprendimiento



- **Empiece a disfrutar su pensión:** Presenta información y herramientas prácticas para cuidar las finanzas en esta etapa de la vida.
- **Ahorrar y controlar gastos:** Presenta beneficios, alternativas y productos de ahorro del sistema financiero, así como recomendaciones para disminuir gastos.
- **¿Cómo ser el +PRO manejando la plata?:** Diseñada especialmente para adolescentes, presentando tres recomendaciones prácticas para manejar bien la plata.

Estas conferencias cuentan con espacios para resolución de dudas en ese mismo momento pero además se entregan conocimientos en formato digital durante y posterior a las sesiones. Nuestros formadores y capacitadores reciben instrucción especializada para resolver consultas comunes, además de contar con material de apoyo que les permite respaldar sus explicaciones y de una persona del equipo dedicada a ellos. Todo este material está disponible para ellos permanentemente y se realizan actualizaciones periódicas.

#### 4.1.5. Indicadores de Desempeño (KPI) y Resultados Esperados

La evaluación de nuestro desempeño va más allá de las cifras financieras. No solo medimos el alcance y los resultados cuantitativos de nuestras iniciativas de educación financiera y bienestar, sino que también valoramos profundamente la calidad de las interacciones y la satisfacción de nuestros clientes con diversos componentes de nuestra estrategia. A continuación, presentamos una tabla de indicadores que refleja cómo medimos el impacto integral de nuestras acciones, asegurando así que cada paso que damos contribuya de manera significativa al fortalecimiento del bienestar financiero de nuestros clientes y comunidades

- **Indicadores de Alcance:**

<b>No clientes</b>	<b>Persona Natural</b> que participan en una estrategia de educación financiera ofrecida por el Banco Davivienda pero no son clientes activos del banco.
<b>Clientes:</b>	<b>Cliente actual</b> del Banco Davivienda y participan en una estrategia de educación financiera.
<b>Empresas:</b>	Persona Jurídica que ha sido beneficiada con una estrategia de educación financiera.



A la suma de los No Clientes y los clientes se les denomina Consumidores Financieros.

- **Indicadores de Actividad**

<b>Interacciones</b>	Acciones realizadas por consumidores financieros en cualquier canal de comunicación como parte de la estrategia de educación financiera.
<b>Cursos Terminados</b>	Consumidores financieros que completan satisfactoriamente una formación en educación financiera ofrecida por el Banco Davivienda

- **Indicadores de Resultado**

<b>Satisfacción</b>	Evalúa el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a las actividades de formación ofrecidas por el Banco Davivienda.
<b>Utilidad</b>	Grado en el cual los participantes perciben que las actividades formativas del Banco Davivienda les han sido útiles o beneficiosas para su desarrollo financiero

#### 4.1.6. Innovación y Futuro:

En un mundo con una oferta de productos y servicios financieros cada vez más rápida, la gestión del dinero se convierte en un reto cada vez mayor para las personas. Ya sea ahorrando para el futuro, invirtiendo de manera inteligente, o simplemente manejando las finanzas diarias, cada individuo enfrenta desafíos únicos y nuestro programa se adapta a estas necesidades con iniciativas como:

- **Inteligencia Artificial:** Seguiremos implementando tecnologías avanzadas para personalizar y automatizar la educación financiera.
- **Mejora constante** Basándonos en estudios de mercado y las opiniones de los clientes, desarrollamos y mejoramos continuamente nuestras herramientas digitales para satisfacer mejor las necesidades de grupos desatendidos.



- **Adaptación a Necesidades y Preferencias:** Adaptamos nuestros programas y métodos de prestación a las necesidades locales y preferencias del grupo destinatario.
- **Gamificación y Juegos:** Aumentaremos el uso de metodologías lúdicas para enseñar conceptos financieros complejos de manera accesible y atractiva.
- **Análisis de Datos:** Utilizaremos datos y análisis continuos para adaptar nuestras estrategias a las necesidades cambiantes de nuestros clientes.
- **Índice de Bienestar Financiero (IBF):** Implementaremos el IBF para medir y mejorar continuamente el bienestar financiero de nuestros clientes, permitiéndonos ofrecer recomendaciones personalizadas y efectivas.

## 4.2. OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO FINANCIEROS Y DE VALOR AGREGADO:

Adicionalmente, también tenemos una oferta de productos y servicios no financieros diseñada para fortalecer los conocimientos y habilidades de nuestros clientes y usuarios, mejorar su experiencia en el uso de los productos y servicios financieros, propiciar espacios para la formación y la construcción de redes, acompañarlos en momentos clave de su vida y,, brindarles herramientas que les permitan alcanzar su máximo potencial.

Dentro de nuestra oferta de valores agregados encontramos servicios y productos creados para atender necesidades específicas de los grupos poblacionales identificados como prioritarios, disponibilizando, a su vez, soluciones accesibles para todas las personas.

**Tabla XXX: Otros productos y servicios no financieros**

Poblaciones	Producto	Descripción	Indicadores
Rural / Agro	Al grano	Asesor virtual a través de whatsapp, para nuestros clientes rurales. Esta herramienta interactiva, le permite a los productores tener acceso a contenido educativos, buenas prácticas, información sobre acceso a financiación y mitigación de riesgos climáticos, de una manera didáctica y sencilla.	Número de interacciones con la plataforma .





	<b>Emprende país rural</b>	Programa de mentorías desarrollado por la Fundación Bolívar Davivienda, enfocado en el sector agropecuario. A través del programa, buscamos acompañar a pequeños productores y líderes emprendedores del sector para multiplicar su propósito de empresa y ampliar sus oportunidades.	Número pequeños productores, clientes Davivienda, participantes en el programa de mentorías y porcentaje de mentorías con éxito.
<b>Adultos mayores (pensionados)</b>	<b>Site exclusivo para pensionados</b>	Site dirigido a adultos mayores que hacen parte del segmento de pensionados. En el sitio se incluye información de interés sobre alianzas, experiencias Davivienda dirigidas al segmento, productos especializados y finalmente, contenidos de educación financiera y de acompañamiento para la adopción digital.	Visitas al site y tiempo de duración.
<b>Menores y Jóvenes</b>	<b>Casita de Artistas</b>	App infantil que busca la preservación del legado artístico colombiano. A través de misiones, aventuras y acertijos, los niños entre los 4 y los 12 años de edad pondrán a prueba sus habilidades artísticas jugando mientras aprenden, sobre los grandes maestros colombianos.	Número de activaciones de la app.
	<b>Davivienda eSports</b>	Estrategia para llegar a nuestros jóvenes de una forma creativa, Davivienda habilitó un espacio para competiciones de deportes electrónicos, también llamados ciberdeportes o esports, a los cuales se puede acceder pagando con la eCard de DaviPlata: monedas electrónicas, pases de batalla, skin y monedas virtuales.	Número de participantes en los concursos.
	<b>Cultivarte</b>	Programa en donde potenciamos el desarrollo de talento creando espacios seguros para el uso del tiempo libre de una manera constructiva, generando importantes transformaciones en la vida de niños, niñas y adolescentes.	Número de participantes.



<b>Emprendedores, personas naturales con negocio, MiPymes y Pymes:</b>	<b>Mes del Emprendedor</b>	Mecanismo para conmemorar el día del emprendedor, durante el mes de abril, donde se llevan a cabo actividades de formación y networking, e invitamos a clientes y no clientes a registrarse y participar en experiencias que les brinden herramientas para fortalecer sus negocios. Está orientado hacia personas naturales pertenecientes al segmento de independientes, persona natural con negocio y personas interesadas en el mundo del emprendimiento como actividad principal o como complemento a su empleo.	Número de registros efectivos y número de sesiones.
	<b>PY+</b>	Portal de contenido y herramientas gratuitas para Pymes, enfocado en promover la transformación digital, la educación financiera y el aprovechamiento de las nuevas tecnologías en favor de su negocio. El portal brinda recursos y herramientas prácticas descargables de forma gratuita, para solucionar problemas específicos del negocio. Así mismo, ofrece suscripción a Newsletter para recibir contenidos actualizados.	Número de visitas mensuales y Total de visitas al portal anuales.
	<b>Plataforma Digital Talento Pyme</b>	Plataforma digital de formación donde los clientes pueden realizar un diagnóstico de su negocio, identificar los principales retos empresariales y desarrollar un plan de formación y crecimiento con la adquisición de nuevas habilidades empresariales.	Número de clientes PYME que hacen uso de las herramientas de la plataforma.
	<b>Efectoi</b>	Plataforma que enseña metodologías de innovación a jóvenes emprendedores para que las apliquen en sus negocios y lleven sus ideas al siguiente nivel.	Número de jóvenes inscritos y número de jóvenes que obtuvieron el certificado del curso completo.
	<b>Social Skin</b>	Premio de innovación social que busca reconocer, impulsar y motivar a los jóvenes con empresas emergentes o con emprendimientos en Colombia y Centroamérica que contribuyan a solucionar problemas sociales y	Número de jóvenes participantes por país.



		ambientales a partir de los ODS, y que generen valor e impacto en el bienestar general de la población.	
	<b>Podcast Mano emprendedora</b>	Podcast desarrollado por Social Skin y Grupo Bolívar en alianza con Naranja Media. Los contenidos desarrollados buscan brindar herramientas y consejos de la mano de reconocidos emprendedores de la región.	Número de reproducciones por episodio y Número de seguidores del Podcast.
	<b>Perfil Empresarios en Súper App</b>	Nueva super App Davivienda, creamos un perfil especializado para nuestros clientes Persona Natural con Negocio, que le permite a nuestros clientes administrar su negocio desde la aplicación y de forma independiente a las finanzas personales. Así mismo, adquirir productos y servicios especializados según sus necesidades.	Número de activaciones del perfil.
	<b>Acompañamiento social a vendedores "de a pie"</b>	Jornadas de apoyo social, motivando a los vendedores "de a pie" y a sus familias a continuar el camino de la formalización y la adopción digital por medio del desarrollo de capacidades digitales y proyecto de vida a través de visibilidad como comerciantes.	Número de personas que participan en las jornadas de apoyo social.
<b>Salud, bienestar y acompañamiento a nuestros clientes en sus proyectos de vida</b>	<b>Dr Aki</b>	Descuentos preferenciales en la plataforma para nuestros clientes y la posibilidad de hacer pagos automáticos desde la cuenta de nómina de empleados y pensionados. La plataforma ofrece un fácil acceso a médicos especialistas particulares, para agendamiento y consultas virtuales, con precios al alcance de todos y sin necesidad de estar afiliado a un servicio complementario de salud.	Número de usuarios registrados, Número de clientes afiliados, Número de consultas agendadas.
	<b>Ciencuadras</b>	Plataforma digital inmobiliaria que acompaña a nuestros clientes en su proceso de compra y/ o arriendo de vivienda. Acompañamos a clientes de manera integral, para que encuentren su hogar prestándoles servicios inmobiliarios, de avalúos, de alistamiento para venta o arriendo de y de soporte en la gestión del crédito de vivienda. Así	Número de registros y número de servicios contratados por categoría.



		mismo ofrecemos servicios para el trasteo y de asesoría tanto jurídica como para el aseguramiento de los inmuebles.	
	<b>Experiencias Davivienda</b>	Espacio para que nuestros clientes y sus familias puedan acceder a experiencias orientadas hacia temas de: salud y bienestar, arte y cultura, gastronomía, hogar y decoración y entretenimiento.	Número de registros por evento y por categoría de servicio.