



Informe de **Sostenibilidad** de los Bancos **2014***

*A junio de 2014

Confianza

Competitividad

Sostenibilidad



ASOBANCARIA

Promoviendo la confianza y solidez
del sector financiero

ESTA PAGINA SE HA DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



ASOBANCARIA

Promoviendo la confianza y solidez
del sector financiero

Informe de Sostenibilidad de los Bancos **a junio 2014**

Confianza - Competitividad - Sostenibilidad

María Mercedes Cuéllar López
Jonathan Malagón González

Presidenta
Vicepresidente Económico

Coordinación y elaboración del informe

Dolly Soraya Rodríguez Romero

Directora de Sostenibilidad y Educación Financiera

Juan Camilo Berrío García

Director de Sistemas de Pago e Inclusión Financiera

Fernando Zúñiga Mojica

Colaboración de:

Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Asobancaria

Comité de Protocolo Verde de Asobancaria

ConTREEbute – Aliado del Protocolo Verde

Juan Luis Botero Jaramillo
Santiago Echeverri Hernández

Babel Group S.A.S. - Diseño

(GRI 3.4) Para cualquier información adicional sobre este reporte puede ponerse en contacto con la Dirección de Sostenibilidad y Educación Financiera de Asobancaria al teléfono: +(571) 3266600 Ext. 1340 o al correo electrónico: banca+sostenible@asobancaria.com.

Dirección: Carrera 9 No. 74-08 piso 9

ESTA PAGINA SE HA DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



Índice Índice Índice

1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Mensaje del Presidente de la Junta Directiva	8
1.2. Mensaje de la Presidencia de Asobancaria	10
1.3. Acerca de este reporte	12
2. RESULTADOS DE LA BANCA	18
2.1. Tipificación y desempeño de la banca	18
2.2. Generación y distribución del valor	31
2.3. Mecanismos de regulación y la gestión del riesgo	33
3. SOSTENIBILIDAD	39
3.1. Inclusión, educación y satisfacción del consumidor financiero	39
3.2. Colaboradores y Proveedores	45
3.3. Transparencia, Ética y Derechos Humanos	49
3.4. Implementación de mejores prácticas	51
3.5. Sostenibilidad ambiental y las iniciativas adheridas por la banca	53
4. GESTIÓN DEL GREMIO	61
4.1. Compromiso con el desarrollo sostenible y de preservación ambiental	61
4.2. Compromiso con el fortalecimiento de la gobernabilidad y lucha contra la pobreza	72
4.3. Compromiso en fortalecer la confianza con el público	73
4.4. Contribución a la generación de conocimiento y desarrollo del talento humano	75
4.5. Comités y Grupos de Trabajo de Asobancaria	79
ANEXOS	81
TABLA REPORTE GRI	84

ESTA PAGINA SE HA DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Introducción

Introducción

Introducción

1. Introducción

1. Introducción

1. Introducción

1.1 Mensaje del Presidente de la Junta Directiva (GRI 1.1)



El buen desempeño de la banca en Colombia en los últimos años es el resultado de los grandes esfuerzos que viene realizando para satisfacer las necesidades de los consumidores financieros cada vez más exigentes, vinculando sus intereses con el desarrollo económico y social del país, a través de la promoción de la inclusión, la educación y la profundización financiera. Esto es muestra del compromiso responsable que tiene con sus grupos de interés.

Frente a su compromiso con la inclusión financiera, la banca ha trabajado para implementar nuevos canales de prestación de servicios que permiten tener una mayor presencia y cobertura geográfica en el territorio nacional. Los canales de internet y banca móvil, como medios electrónicos de pago, están ganando fuerza, con un importante incremento en las transacciones realizadas a través de ellos. Al mismo tiempo, los puntos de atención presencial han aumentado, lo cual, es el resultado del mayor posicionamiento del sector en beneficio de los consumidores financieros.

Se destaca también la variedad de productos y servicios que ofrece la banca y una importante diversificación de líneas de crédito de cartera comercial, consumo, microcréditos, que se ajustan cada vez más a las necesidades de los diferentes segmentos de la población. Esta situación además de traer mayores beneficios a los consumidores financieros, contribuye a generar un ambiente sano de competencia en el sector.



*Santiago Perdomo
Presidente de la Junta Directiva
Asobancaria*

Se han logrado avances notables en el acceso de la población a los servicios financieros; ya el índice de bancarización muestra que el **71,2%** de la población adulta tiene al menos un producto con el sistema financiero. Hoy, además de mantener los esfuerzos en garantizar mayor acceso, se debe sumar el énfasis en asegurar que las personas usen efectivamente los servicios y productos financieros formales que tienen a la mano. Este propósito es central, pues a los importantes beneficios que los productos formales brindan en cuanto a eficiencia, seguridad y economía para las personas y las empresas, estos también hacen posible avanzar en una de las apuestas estratégicas de Colombia como es la consolidación de un ecosistema masivo de transacciones financieras electrónicas, herramienta central en la lucha contra el efectivo.

Distintos indicadores muestran que el país tiene un nivel de preferencia por el manejo del dinero en efectivo mayor a países de similar desarrollo, lo cual es perjudicial para la economía del país pues brinda condiciones propicias para la informalidad e incluso la ilegalidad. En este propósito, entonces, pueden confluír los esfuerzos privados de la banca y los esfuerzos estatales a través de programas públicos que favorezcan la inclusión, como de una legislación y una regulación que sea compatible con este propósito.

Estos esfuerzos por la inclusión son complementados por una estrategia de educación financiera en la que desde hace algunos años la banca ha venido sumando esfuerzos con el Ministerio de Educación Nacional, y con el compromiso del sector bancario para empoderar a los consumidores financieros en la toma de sus decisiones en el manejo los productos y servicios financieros con información transparente y con el cumplimiento de los estándares más altos en protección de sus derechos en términos de atención de sus necesidades y recursos.

Todo lo anterior es muestra de que los esfuerzos que viene realizando la banca propenden por el desarrollo económico y social del país y por el uso eficiente de los recursos, influyen de manera positiva a través de la canalización del ahorro hacia alternativas de inversión; permiten mejorar el bienestar económico de los hogares con la financiación de sus proyectos, sueños y con la administración adecuada de sus finanzas.

1.2 Mensaje de la Presidencia de la Asobancaria



La banca colombiana está entre las más estables y competidas del mundo en 2014. Su crecimiento continúa basado en dos pilares. En primer lugar, el núcleo del negocio es el otorgamiento prudente de crédito, por encima del arbitraje en los demás mercados financieros. En segundo lugar, la principal fuente de fondeo son los depósitos del público y el patrimonio de los accionistas, en lugar del mercado monetario o la emisión de deuda. Por estos motivos, los establecimientos bancarios que operan en Colombia tienen una firme solvencia y enfrentan unos bajos riesgos de mercado, de liquidez y de crédito. Gracias a ello, la profundización financiera en el país avanza de una manera sostenible, sin poner en peligro la estabilidad macroeconómica y financiera.

De forma paralela, la competencia entre las diferentes instituciones bancarias en Colombia se hace cada vez más intensa. La ausencia de barreras de entrada ha permitido la incursión de nuevos bancos en el país que, unido a la dinámica que se viene presentando en procesos de fusiones y adquisiciones, se genera como resultado la consolidación de 23 bancos a junio 2014. Al mismo tiempo, los bancos colombianos continúan expandiéndose en los mercados de otros países, con lo cual sus entidades subordinadas han ganado una importante participación en algunos sistemas bancarios extranjeros, sobre todo en América Central, donde poseen 22% de los activos. La intensificación de la competencia prolongó, por una parte, la tendencia decreciente de los márgenes de intermediación y de la rentabilidad, que convergieron a los promedios regionales. Por otra parte, también ha estimulado la innovación y la eficiencia, que han hecho posible disminuir los precios de los servicios bancarios. La dinámica innovación, la mayor eficiencia y los menores precios han favorecido la inclusión financiera.

Apoyados en su estabilidad y ejerciendo la competencia, los bancos secundaron la estrategia del Gobierno de promover la adquisición de vivienda por medio del subsidio a la tasa de interés de los créditos. Esta cooperación contribuyó al repunte de la demanda interna el año pasado, para evitar que la desaceleración de la economía que tuvo lugar en 2012, se pronunciara en 2013. Con la colaboración de la banca, las estrategias contra cíclicas de las autoridades fueron exitosas, con lo cual el crecimiento del país estará en 2014 próximo a su tasa potencial, sin arriesgar su estabilidad financiera. Gracias a ello, la economía colombiana continuará entre las más dinámicas y estables en el mundo, en un entorno regional de desaceleración y un crecimiento todavía incierto en la mayor parte de las economías avanzadas, con excepción de los Estados Unidos, donde se afirma con fuerza.



*María Mercedes Cuéllar López
Presidente Asobancaria*

A pesar del progreso logrado durante la última década, la profundización y la inclusión en el país están aún por debajo de las alcanzadas en los países más desarrollados. Esto se debe en buena medida a que la actividad bancaria en Colombia todavía enfrenta una regulación represiva y un régimen tributario distorsionante, que frenan el desarrollo financiero. Ese rezago le impide a la economía aumentar su capacidad de crecimiento de una manera más ágil, para mejorar más rápido el bienestar de la población y disminuir la desigualdad.

Entre las trabas normativas más perjudiciales para la actividad bancaria se encuentran, en primer lugar, los topes a las tasas de interés de los créditos tanto comercial, consumo y microcrédito como de vivienda y crédito agropecuario. Estos límites impiden a la banca atender la demanda de los consumidores más riesgosos y los préstamos de bajos montos, que tienen los costos administrativos más altos. En consecuencia, la demanda insatisfecha se transfiere a los mercados informales de crédito, donde las tasas de interés exceden en una gran magnitud a las de usura. Otros obstáculos lesivos son, en segundo lugar, las inversiones forzosas que deben hacer los establecimientos de crédito de una parte de sus depósitos en títulos de desarrollo agropecuario, para financiar el crédito de redescuento otorgado a este sector. Esos recursos tienen un alto costo de oportunidad para la banca, sin que hayan atendido de una manera eficaz la demanda de los pequeños productores y la población rural.

Las distorsiones tributarias más nocivas son el **GMF**¹ y las retenciones de impuesto sobre la renta, **IVA** e **ICA** practicadas en los pagos con las tarjetas de crédito y débito. Ese gravamen y las retenciones estimulan la preferencia por dinero en efectivo, frente a otros medios de pago más eficientes. Al hacerlo, generan una desintermediación bancaria y dificultan una asignación óptima de una parte del ahorro a través del sistema financiero formal.

Por estas razones, con el fin de acelerar el desarrollo financiero del país, Asobancaria ha propuesto al Gobierno Nacional que concierte una política de Estado para la promoción del sector con los participantes en los diferentes mercados, que contemple la eliminación de las trabas normativas y de los tributos distorsionantes.

De este modo, y como parte del compromiso con los grupos de interés y con la transparencia, desde Asobancaria, orgullosamente impulsamos la publicación de este segundo reporte de sostenibilidad de los bancos en Colombia en donde recopilamos valiosa información que permite mostrar la gestión, compromiso y retos del sistema en torno a los tres temas clave identificados para el sector: **Confianza, Sostenibilidad y Competitividad**.

¹ Gravamen de movimiento financiero

1.3 Acerca de este reporte



(GRI 3.5) Dentro del plan estratégico de la Asobancaria, se definieron tres objetivos misionales para el desarrollo del sistema bancario: confianza, sostenibilidad y competitividad. A continuación las acciones específicas asociadas a cada uno de estos objetivos:

Confianza

- Ejercer una vocería que genere respeto y credibilidad
- Vincular los intereses de la banca con objetivos de largo plazo del país
- Preservar los altos estándares de cumplimiento de la ley
- Fortalecer la reputación e imagen de la banca

Sostenibilidad

- Promover la libre competencia como deber y como derecho
- Elevar la satisfacción del consumidor financiero
- Aumentar la inclusión y educación financiera
- Incentivar prácticas de sostenibilidad ambiental.

Competitividad

- Propender por un entorno normativo adecuado para los negocios
- Aumentar la profundización del crédito
- Aumentar la eficiencia y modernización dentro del marco de la libre competencia

A partir de estos tres ejes misionales se reafirma el compromiso del sector bancario con la responsabilidad social y sostenibilidad. En cuanto al alcance del concepto de responsabilidad social, se acordó que para el sector *“Ser socialmente responsable significa estar comprometido con ejercer con ética la actividad bancaria en todas sus dimensiones y en todo momento, cumpliendo con la normatividad, desarrollando acciones que fortalezcan el gobierno corporativo, la transparencia y el fortalecimiento del sector, y promoviendo la adopción de prácticas precursoras e innovadoras que apunten a construir un modelo de desarrollo sostenible y respetuoso con las necesidades económicas, sociales, de diversidad cultural y de un medioambiente sano de la actual generación”*.

En este orden de ideas, la responsabilidad social nace de una decisión individual, propia de cada entidad, que reflejará sus principios y valores y su entendimiento acerca de lo que significa ejercer bien la actividad bancaria. Es por esto que como gremio no es posible contar con una única y definitiva acepción de este concepto, pero sí con un trabajo conjunto dirigido a identificar buenas prácticas y compromisos sectoriales frente a temas cruciales.

La concepción de la responsabilidad social del sector supone un compromiso con el desarrollo sostenible del país y se materializa finalmente en un deber permanente con sus grupos de interés: los consumidores, los colaboradores y familias, los accionistas, los proveedores, la comunidad y el gobierno.

Gráfico 1: Grupos de interés (GRI 4.15)



Los clientes o consumidores financieros son uno de los grupos de interés con mayor relevancia para la banca, pues son las personas que utilizan los servicios y productos bancarios. Por lo tanto, los bancos disponen de espacios y mecanismos de interlocución con sus clientes que les permiten identificar necesidades insatisfechas, inconformidades y posibles oportunidades de negocio.

También están los proveedores, quienes son reconocidos por la banca como socios estratégicos para el negocio. De ahí se deriva la importancia de implementar políticas justas de selección y seguimiento a los productos y servicios que ofrecen.

Así mismo, el compromiso con los colaboradores se satisface a través de la generación de empleos de calidad, del cumplimiento de la legislación laboral vigente, de su desarrollo y bienestar.

De igual manera, se encuentran los accionistas, quienes depositan su confianza en los administradores para generar más valor de forma sostenible con la responsabilidad de preservar la estabilidad y continuidad del negocio con niveles de rentabilidad y solvencia adecuados.

La banca, a su vez, apoya a las comunidades con el propósito de ejercer una función social. Para lograr esto, cuenta con diversos programas de educación; programas con beneficio social para la población más vulnerable; programas culturales y desarrollo de acciones que protejan el medio ambiente, voluntariado, patrocinios y donaciones, entre otros, como complemento de su función misional que resulta en sí misma transformadora desde el punto de vista del desarrollo de las comunidades.

Por último, la banca es un actor fundamental del gobierno para canalizar recursos hacia actividades productivas y el fomento a la inversión de largo plazo y del empleo.

¿Cómo se va a reportar?

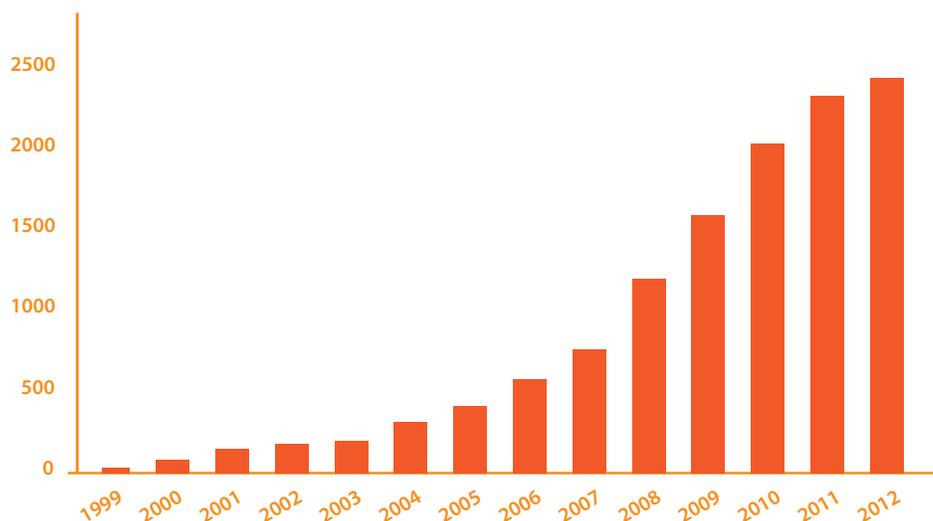
La divulgación y reporte de los avances y desafíos de los bancos en Colombia es un ejercicio fundamental para seguir adelante hacia un desarrollo sostenible del sector y del país y ayudar a dar respuesta a los retos y tendencias que se imponen en el ámbito nacional e internacional.

Es así como Asobancaria ha venido publicando desde principios de los noventa, el “Balance Social de la Banca Colombiana”, un documento que resulta de una encuesta que anualmente realiza la Asociación a sus afiliados, para describir las principales acciones que las entidades financieras realizan, a la luz de sus relaciones con los diferentes grupos de interés.

En 2012 Asobancaria y el Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad decidieron explorar una nueva metodología del reporte, que implica pasar de elaborar un Balance Social a la construcción del primer informe de Sostenibilidad de la Banca en Colombia, con el propósito de compartir con los colombianos el avance de las entidades financieras en las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental.

El presente informe sigue algunos de los lineamientos, indicadores y principios de la metodología 3.1 y del Suplemento Sectorial para el Sector Financiero publicados por la **Global Reporting Initiative - GRI**². Esta iniciativa de carácter no gubernamental surgió en 1997 y creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que quieren medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social. La existencia de estos estándares ha generado un incremento del número de reportes certificados, como se observa en el gráfico siguiente:

Gráfico 2: Evolución anual de los reportes certificados por GRI

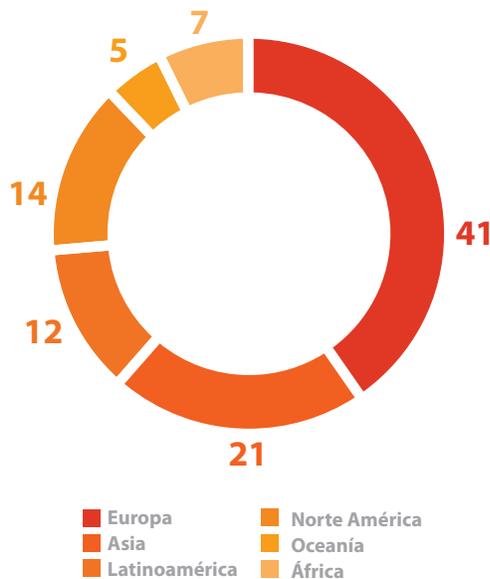


Fuente: Global Reporting Initiative – Consolidado 2013

² GRI Global Reporting Initiative es la organización internacional que publica la metodología más comúnmente utilizada para elaborar reportes de sostenibilidad <https://www.globalreporting.org/>

En diciembre de 2013, la base de datos de GRI registraba 18.656 reportes certificados, con una distribución regional dominada por las instituciones europeas:

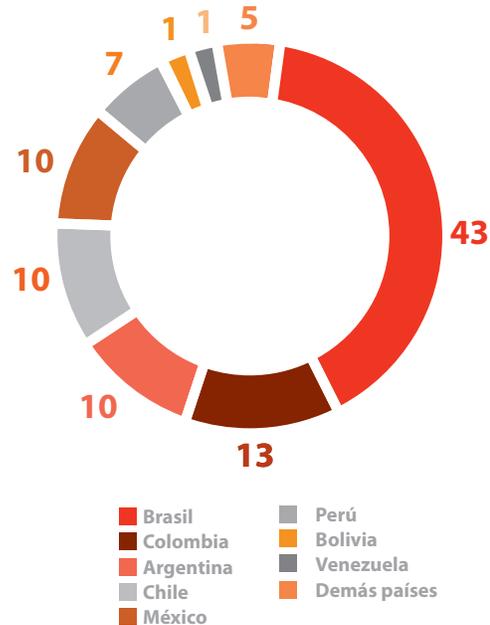
Gráfico 3: Distribución regional reportes GRI 2013 (%)



Fuente: Global Reporting Initiative – Cifras a diciembre de 2013

En Latinoamérica, Colombia es uno de los países que ha registrado un mayor crecimiento en el número de reportes presentados y certificados por GRI. En diciembre 2013 Colombia reportó 291 informes de sostenibilidad bajo este estándar.

Gráfico 4: Distribución regional en Latinoamérica y el Caribe, reporte GRI consolidado hasta 2013 (%)



Fuente: Global Reporting Initiative – Cifras a Diciembre de 2013

(GRI 3.1, 3.6) Para el ejercicio que se presenta en este informe se recolectó y analizó la información del sector mediante una encuesta desarrollada de manera conjunta por el equipo de la empresa ConTREEbute, el Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad y el Comité de Protocolo Verde de la Asobancaria, sobre diferentes aspectos en materia económica, social y ambiental en 2013.

(GRI 3.2, 3.9) Se destaca que en la elaboración del informe 2012 participaron 17 entidades financieras, mientras que para el presente informe se contó con la participación de 21 de ellas: Bancamía, Banco AV Villas, Banco Caja Social, Banco Agrario de Colombia, Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Bancóldex, Bancolombia, Bancoomeva, Banco Popular, Citibank, Colpatria, Corpbanca, Davivienda, Banco Falabella, Finagro, Finamérica, Findeter, Helm, Banco Pichincha y Banco Santander de Negocios Colombia.

Los principales indicadores y cifras que se presentan corresponden a promedios simples o ponderados y a consolidados de las entidades participantes.

Los resultados de este ejercicio se presentan en tres capítulos denominados: *Resultados de la Banca, Sostenibilidad y Gestión del Gremio*.

El de resultados de la banca se divide, a su vez, en los siguientes tres apartes: “Tipificación y desempeño de la banca” en donde se describe la caracterización de la banca en Colombia, su desempeño económico y análisis de los principales indicadores a junio 2014. El segundo apartado denominado “Generación y distribución del valor” presenta la contribución que realizan las entidades que participaron en el reporte a la economía del país por ingresos, contribuciones al Estado, valor pagado a proveedores, salarios y a la comunidad a través de donaciones, entre otros. El tercer apartado denominado “Mecanismos de regulación y gestión del riesgo” hace referencia al conjunto de elementos que garantizan el adecuado

funcionamiento del sistema bancario.

El capítulo “Sostenibilidad” se divide en cinco apartados: El primero denominado “Inclusión, educación y satisfacción al consumidor financiero”, hace referencia a los avances y cifras de la banca a junio 2014 en estos aspectos; el segundo apartado denominado “Colaboradores y Proveedores” resalta la forma como la banca conserva su relación con estos grupos de interés; el tercer apartado denominado “Transparencia, Ética y Derechos Humanos” destaca el compromiso de la banca con sus grupos de interés para generar estabilidad y confianza. El siguiente aparte de “Implementación de mejores prácticas” hace referencia a otras acciones empleadas por la banca para mantener la confianza al público, como es el caso del Código País. El último apartado de este capítulo hace referencia a las acciones realizadas por la banca para promover la sostenibilidad ambiental e iniciativas adheridas por la banca en busca de buenas prácticas de desarrollo sostenible.

Finalmente, el capítulo denominado “*Gestión del gremio*” presenta los compromisos que realiza Asobancaria frente al desarrollo sostenible y de preservación ambiental. En este aspecto se señalan las importantes contribuciones que hace el gremio a la Educación Financiera y a la sostenibilidad ambiental, donde se destacan los avances del Protocolo Verde. En otro apartado, se hace referencia al fortalecimiento de la gobernabilidad y lucha contra la pobreza a través de Colombia Líder y proyecto Plan Padrino. En el aparte de fortalecimiento de la confianza al público, se destacan las acciones que realiza la Asociación para hacer frente a los riesgos de liquidez, fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo, entre otros. Por último, la contribución al conocimiento a través de la organización de eventos y publicaciones dirigidos a los grupos de interés de la Banca.

Se espera que la información aquí divulgada ponga en evidencia los avances y retos del sector Bancario en Colombia con el propósito que el gremio y las entidades afiliadas puedan realizar mejoras y fortalecer su desempeño en las tres dimensiones de sostenibilidad: económica, social y ambiental.



1. Introducción

1. Introducción

1. Introducción

ESTA PAGINA SE HA DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

**Resultados
de la banca**

**Resultados
de la banca**

Resultados
de la banca

2. Resultados de la banca

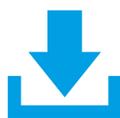
El sistema bancario colombiano se caracteriza por un ambiente de competencia derivado de la incursión de nuevas y diversas entidades en el mercado local. Este se ha venido diversificando, pues el surgimiento de nuevos bancos responde frente a distintos apetitos de riesgo que desean asumir y nichos de mercado que quieren atender. De esta forma, generan mayores beneficios para los consumidores financieros, los cuales encuentran una nueva y diversa oferta de productos y servicios. Esta competencia conlleva a que los bancos deban ser cada vez más eficientes, la cual se ha transmitido a los usuarios a través de un descenso en los precios de los servicios que prestan.

Los años 2013 y 2014 se caracterizan por el crecimiento saludable del crédito, hecho que se refleja en adecuados índices de calidad de cartera, mejores que los países de ingreso alto, así como firmes niveles de solvencia. Adicionalmente, se mantienen bajos riesgos de liquidez, crédito y mercado, lo cual refuerza la confianza de los usuarios sobre la seguridad con la cual se conservan sus ahorros e inversiones en la banca.

Estos resultados responden a una gestión responsable de los recursos, que atiende el marco regulatorio y la correcta gestión de riesgos, al tiempo que incorporan políticas de revisoría y auditorías que permiten, con tranquilidad, ofrecer un servicio confiable.

Finalmente, se destacan las contribuciones importantes y responsables que realiza la banca a la economía del país a través de la generación de empleos directos e indirectos, la estructuración de negocios con proveedores y la contribución fiscal correspondiente.

2.1. Tipificación y desempeño de la banca (profundización del crédito y eficiencia administrativa)



La transformación que ha experimentado la banca en los últimos años ha permitido garantizar una mayor competitividad sectorial. Esto se ve reflejado en una amplia oferta de productos más ajustados que en el pasado a las necesidades de los usuarios; una mayor innovación tecnológica que ha derivado en una mejor cobertura en todo el territorio nacional, promoviendo mayores índices de inclusión financiera; una reducción en los costos de los servicios financieros; y en general, en grandes beneficios para todos los participantes del mercado.

Esta mayor competitividad ha estado promovida, entre otras cosas, por el incremento de la banca extranjera en el país y de la banca colombiana en otras jurisdicciones. Estos acontecimientos se pueden distinguir en tres sentidos: (i) la entrada de nuevos jugadores locales al mercado bancario, (ii) la incursión de bancos extranjeros en el mercado local, y (iii) la expansión de los bancos locales en otros países de la región.

Gráfico 5. Estadístico H³

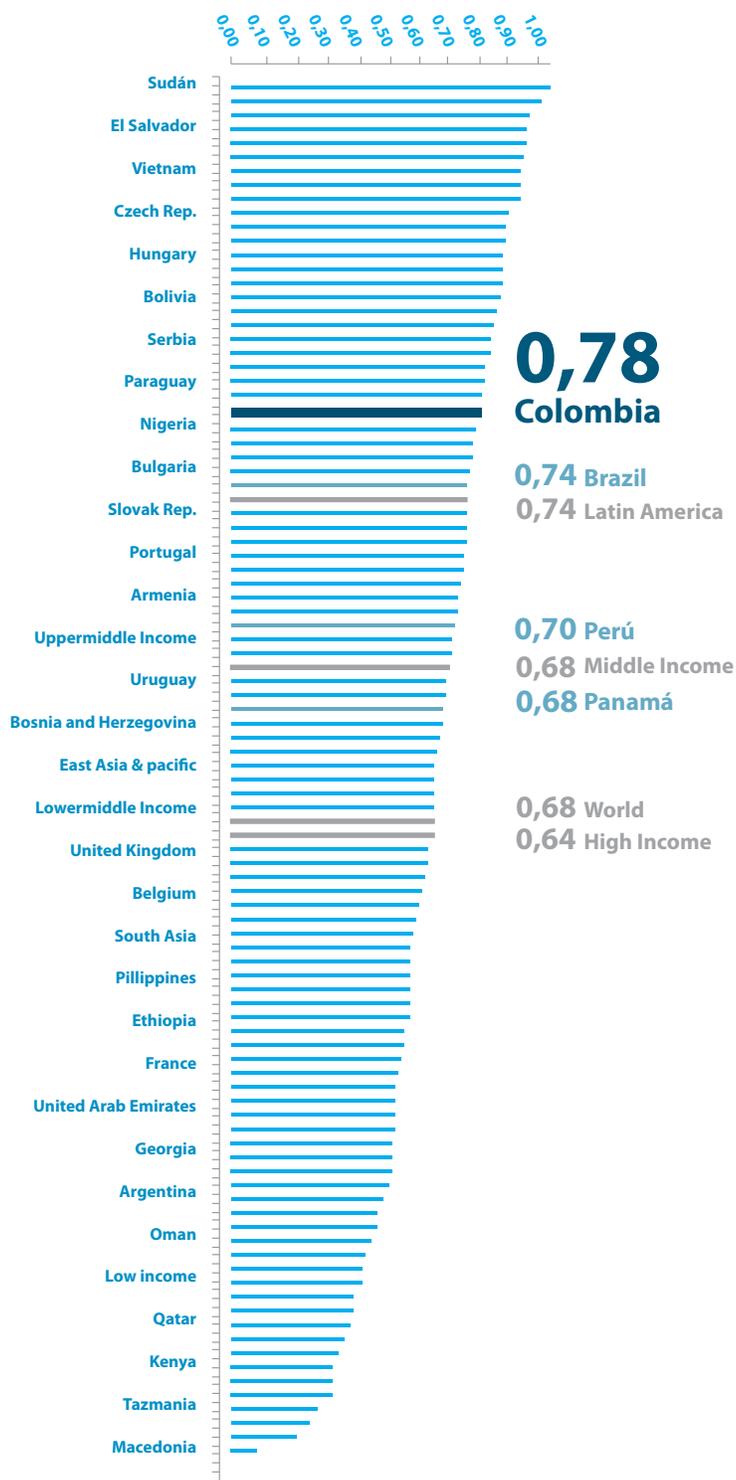
Dentro del grupo de nuevos jugadores locales en el mercado crediticio, se resalta el ingreso de siete nuevas entidades que han favorecido el cubrimiento de nichos de mercado en microcrédito, banca personal y PyME.

Estos son, Bancoomeva (2011), Bancamía (2008), la Fundación WWB (2010), Finandina (2011), Pichincha (2011), Falabella (2011), y Coopcentral (2013). Con ello, el sector bancario ha logrado tener un portafolio más integral de productos a disposición de los clientes.

En cuanto a la incursión de nuevos actores extranjeros, en 2011 Itaú BBA y BNP Paribas ingresaron como corporaciones financieras. De igual forma Corpbanca, institución financiera chilena, adquirió las operaciones del Banco Santander y del Helm Bank en 2012, con el objetivo de extender su presencia en los países de la región. En mayo de 2013, fue aprobada la licencia de funcionamiento al Banco Santander de Negocios Colombia y finalmente, en enero de 2014, el banco brasileño Itaú realizó la compra de Corpbanca con el fin de fortalecer su presencia en el país, con lo que será la sexta entidad por participación de mercado según el nivel de activos.

Así mismo, La banca local encabezada por los grupos financieros, Davivienda, GNB Sudameris, Grupo Bancolombia y Grupo Aval, ha encontrado oportunidades de crecimiento y expansión en los países de Centroamérica, a través de la adquisición de subordinas. También, al sector han incursionado bancos internacionales como Scotiabank, Banco Corpbanca y Banco Itaú.

De hecho, esta mayor competencia se ratifica con el estadístico H y el indicador C3. El estadístico H, el cual toma el valor de uno (1) cuando el mercado funciona en competencia perfecta y de cero (0) cuando existe un monopolio, indica que la banca colombiana (0,78) está por encima del promedio de América Latina (0,74), de los países de ingreso alto y del mundo (0,64), con lo cual se puede considerar que la banca colombiana tiene un alto grado de competencia.



Fuente: Banco Mundial – GFDD, 2011.

³⁷ Este indicador de competencia mide la elasticidad de los ingresos bancarios en relación con los precios de entrada. Cuando el aumento en los precios de entrada eleva en la misma proporción los costos marginales y los ingresos totales, este estadístico se ubica en uno (1) reflejando condiciones de competencia perfecta; si por el contrario el aumento en los precios de entrada da como resultado un aumento en los costos marginales, una caída en la producción, y una disminución de los ingresos, el estadístico será menor o igual a cero (0) reflejando la existencia de un mercado monopólico.

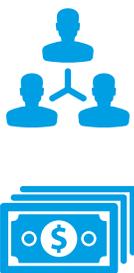
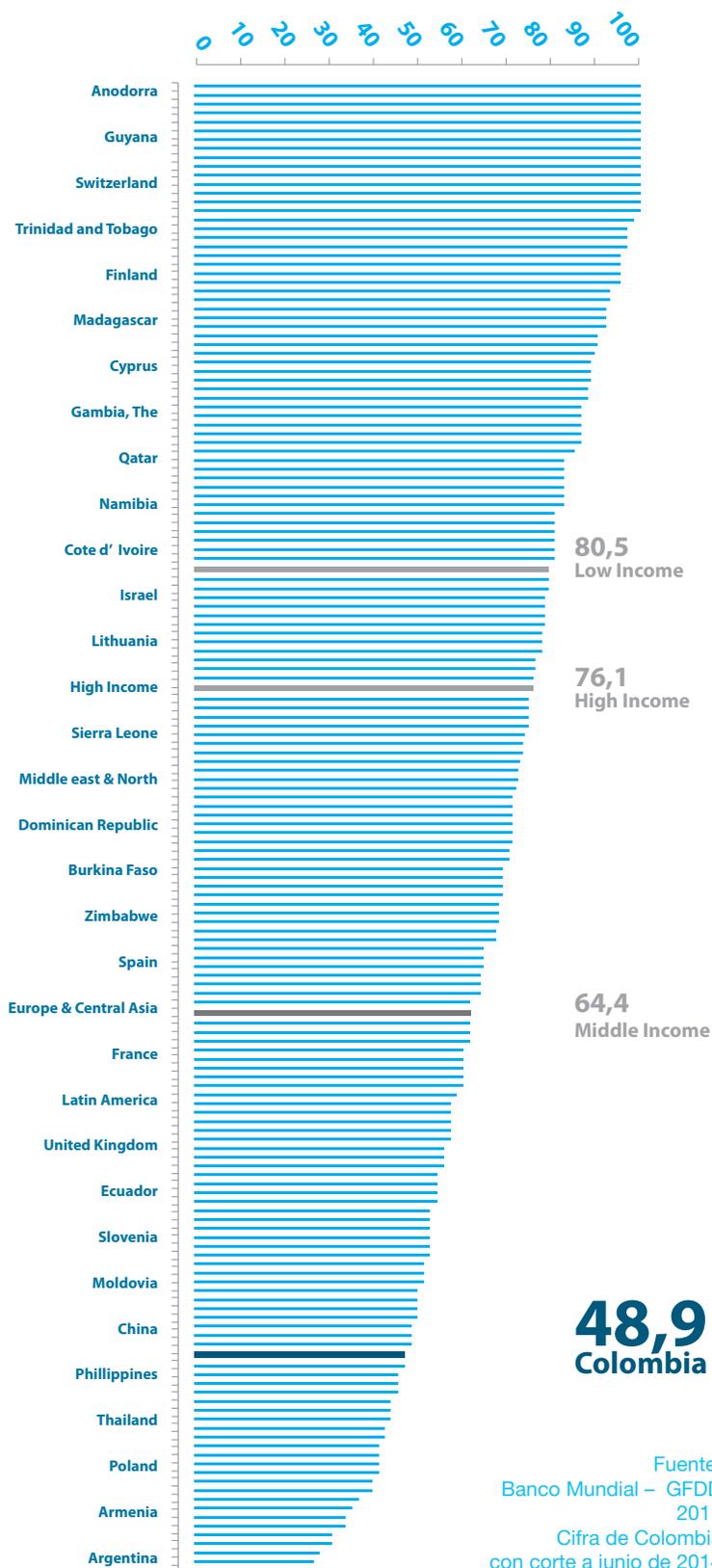


Gráfico 6. Indicador C-3 de concentración de activos (%)

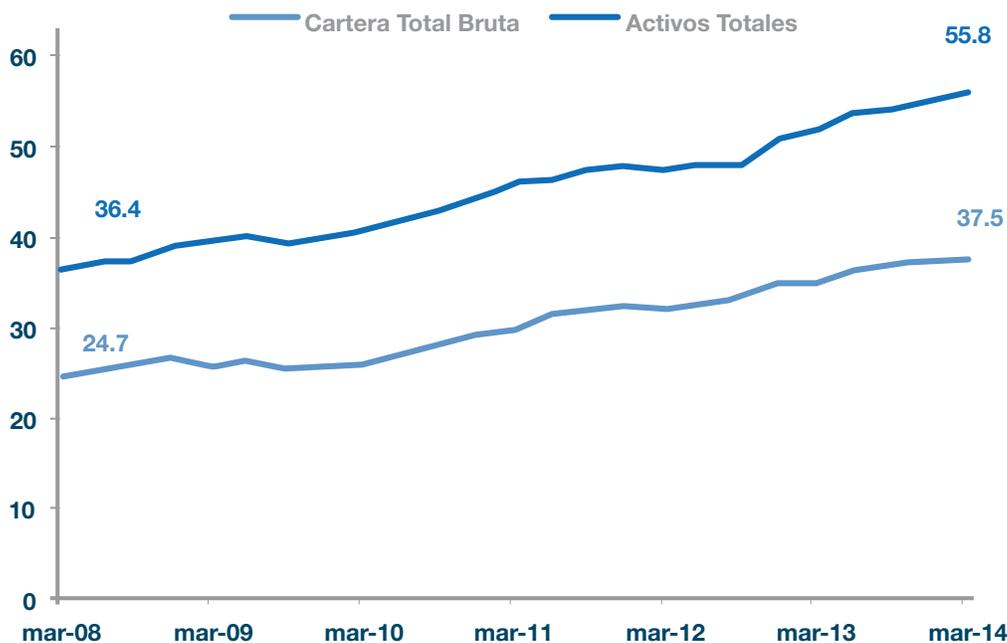


Por su parte, el indicador C3 (Gráfico 6) calculado por el Banco Mundial mide la concentración de los activos en los tres bancos más grandes de cada país, e indica que en el caso colombiano, los tres bancos más grandes concentran menos de la mitad de los activos totales del sistema (48,9%) en contraposición con lo observado en América Latina y los países de alto ingreso (64% y 76,1%, respectivamente).

Fuente:
Banco Mundial – GFDD
2011
Cifra de Colombia
con corte a junio de 2014

También se debe resaltar el avance en la profundización financiera, medida como la relación de cartera bruta sobre PIB, la cual ha exhibido un crecimiento acelerado al pasar del 26,3% en diciembre de 2008 al 39% en diciembre de 2013, al igual que el nivel de activos totales como porcentaje del PIB que también ha tenido un crecimiento significativo al pasar del 38,8% al 55,5% durante el mismo período.

Gráfico 7. Profundidad financiera (%)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia
Cifras mensuales

Sin duda, la competencia descrita al inicio de este aparte ha permitido lograr avances importantes en inclusión financiera. El cubrimiento que ha logrado la banca en los últimos años gracias a la implementación de diferentes canales de prestación de servicio llegó al 99.9% del territorio nacional. Según cifras a junio de 2014, de los 1.102 municipios que se encuentran en Colombia, Jordán, ubicado en Santander, es el único municipio que no cuenta con presencia bancaria en el país.

Activo

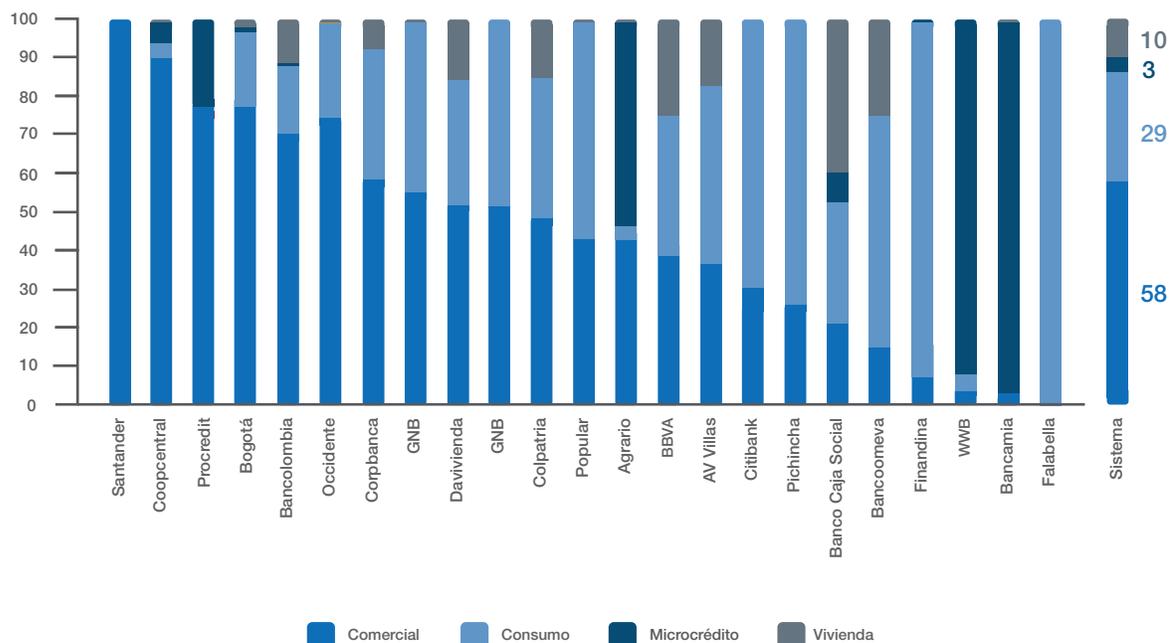
Los activos del sector bancario a junio de 2014 superan en 11,5% los correspondientes al mismo mes del año anterior, alcanzando 407 billones de pesos. El 66% de estos activos corresponde a la cartera de créditos, el 17% a inversiones y el 8,7% al disponible.

El activo más importante del sector es la cartera, a pesar de que para algunas entidades como Banco Agrario, GNB Sudameris y Santander de Negocios, son las inversiones las que constituyen el rubro más importante.

La cartera total ascendió a 266 billones de pesos, donde la modalidad comercial tiene la mayor participación con un 58%, seguida de consumo (29%), vivienda (10%) y microcrédito (3%). La mayoría de entidades colocan crédito de consumo y comercial, aunque hay entidades como el Banco Agrario, WWB y Bancamía, que se especializan en el otorgamiento de microcrédito, o como el Banco Caja Social, que tiene una alta proporción de su cartera colocada en vivienda.

También, hay bancos especializados en cartera comercial. Como es el caso de Santander de Negocios y el Banco Coopcentral, cuya participación de esta modalidad de crédito alcanza el 100% y el 90% de su cartera, respectivamente. El Banco Falabella, por su parte, focaliza su actividad en el crédito de consumo (Gráfico 8).

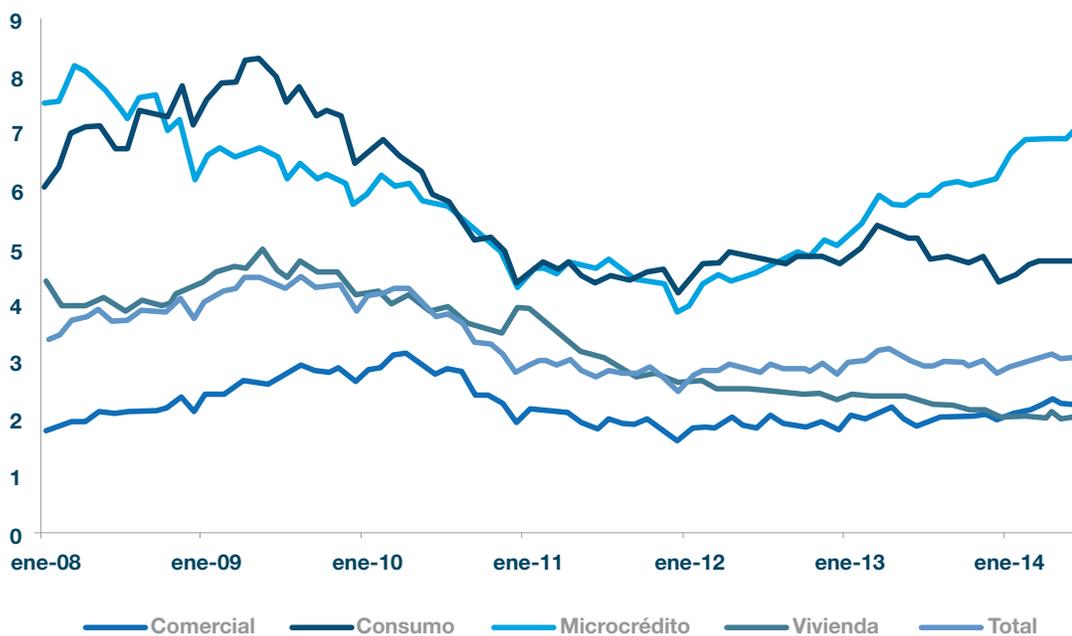
Gráfico 8. Participación de modalidad de cartera por entidad (%)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Cifras a junio de 2014

El indicador de calidad, calculado como la razón entre la cartera vencida sobre la cartera vigente, ha mostrado una tendencia decreciente para todas las modalidades en los últimos cinco años. No obstante, es importante monitorear el comportamiento de la correspondiente a microcrédito, cuyo indicador de calidad ha venido elevándose en los dos últimos años.

Gráfico 9. Evolución del indicador de calidad de cartera por modalidad (%)



Fuente: cálculos de Asobancaria basados en datos de la SFC – Balance y Formato 453. Cifras mensuales

Pasivo

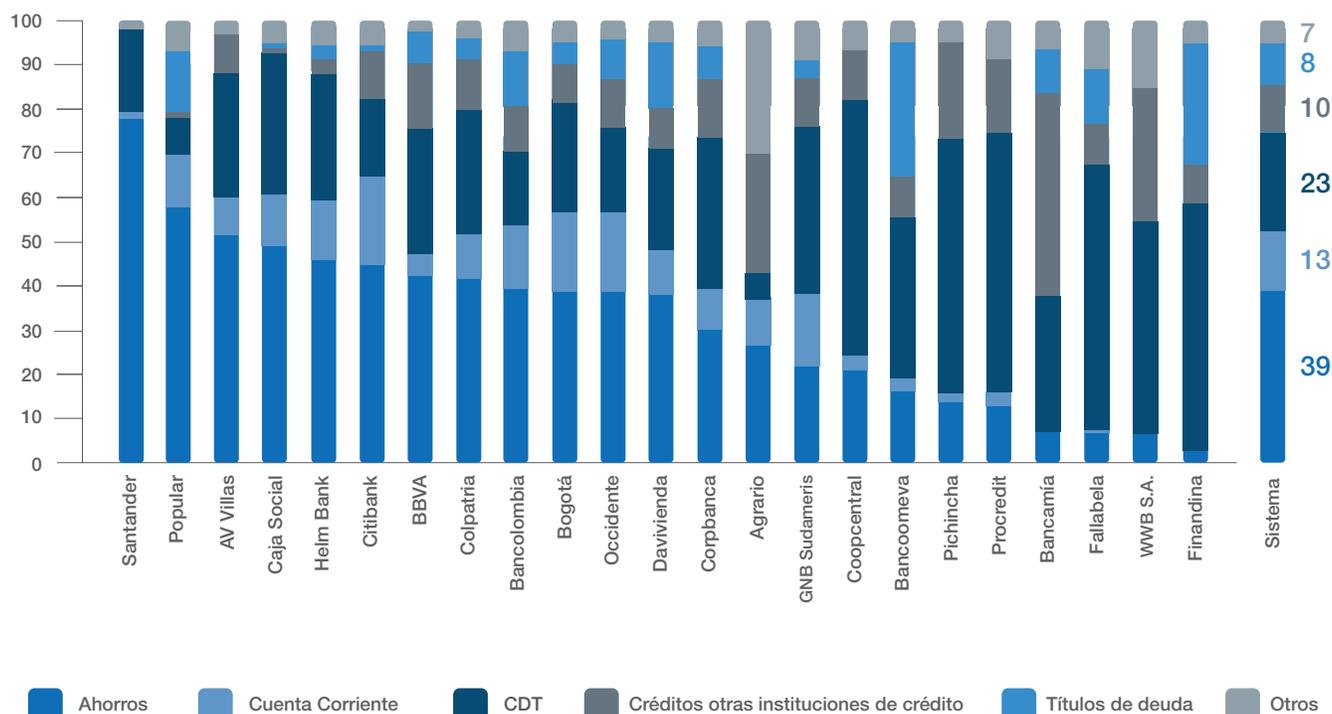


A junio de 2014, los pasivos del sector bancario ascendieron a 350 billones de pesos, con un incremento del 10,2% frente al mismo mes del año anterior. De este total, el 75% corresponde a depósitos del público y el resto a créditos con otras entidades y posiciones pasivas en su portafolio de inversiones (Gráfico 10).

Las captaciones del público constituyen la principal fuente de financiamiento del crédito y su composición determina el costo que asumen los bancos por sus pasivos. Del total de los depósitos del público, los recursos con mayor participación son las cuentas de ahorro, seguidas por los CDT y las cuentas corrientes.

No obstante, algunos bancos presentan una composición en los depósitos diferente al promedio del sector. Dentro de estos, los bancos Coopcentral, Procredit, Pichincha, Falabella, WWB y Finandina se fondean principalmente con CDT (40% del pasivo), mientras que Banco Popular, AV Villas y Santander de Negocios se financian principalmente con captaciones de cuentas de ahorros.

Gráfico 10. Composición de los depósitos del público por entidad (%)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, cifras a junio de 2014



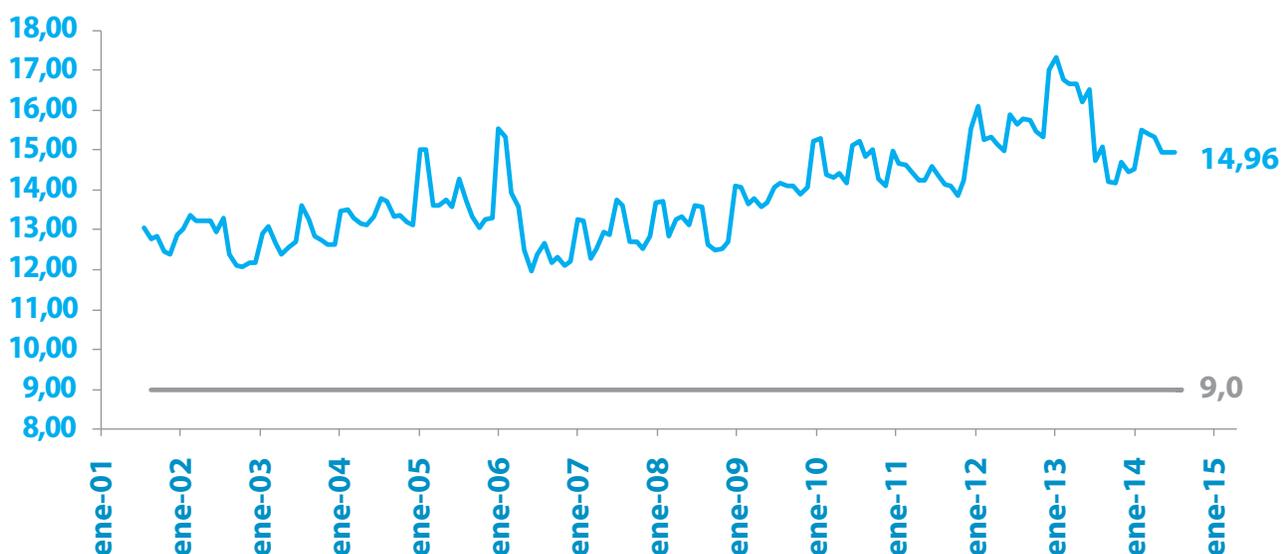
Patrimonio

El patrimonio de las entidades se compone del capital social, las reservas y los fondos de destinación específica, el superávit, los ajustes por conversión de estados anteriores y por el resultado de ejercicios anteriores y del periodo vigente. Para gran parte de las entidades el rubro que tiene mayor participación en el patrimonio son las reservas y fondos de destinación específica.

El índice de solvencia, que refleja la capacidad de las entidades para responder ante una eventual crisis, se ubica en **15%** para el sistema, superior al **9%** establecido. Esto demuestra que todos los bancos del país tienen una posición patrimonial sólida y responden a lo exigido por el regulador (**Gráfico 11**). Así mismo, se observa que la banca colombiana está entre los países con mayores niveles de capital a nivel global (**Gráfico 12**).

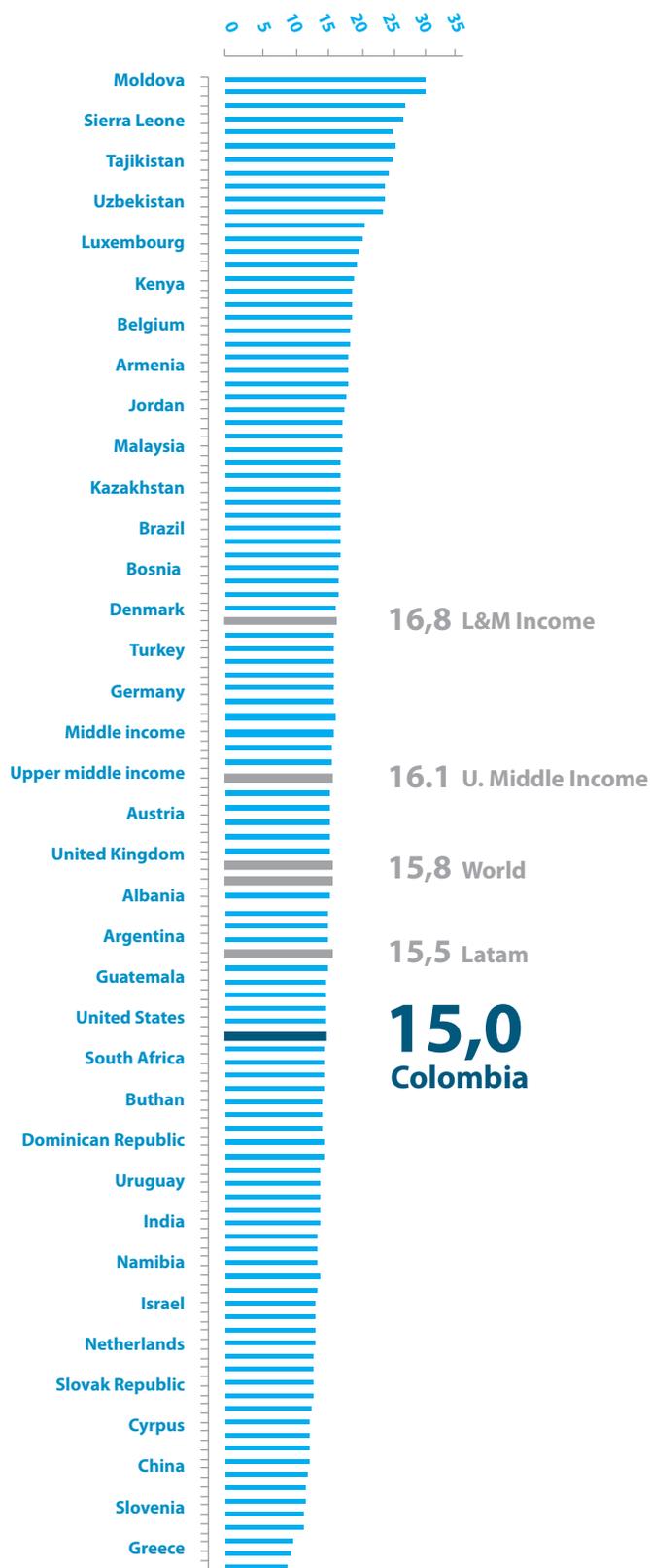
Gráfico 11. Indicadores de solvencia de la banca

Indicador de solvencia



Fuente: SFC – Banco Mundial (GFDD, November 2013) – Cálculos de Asobancaria

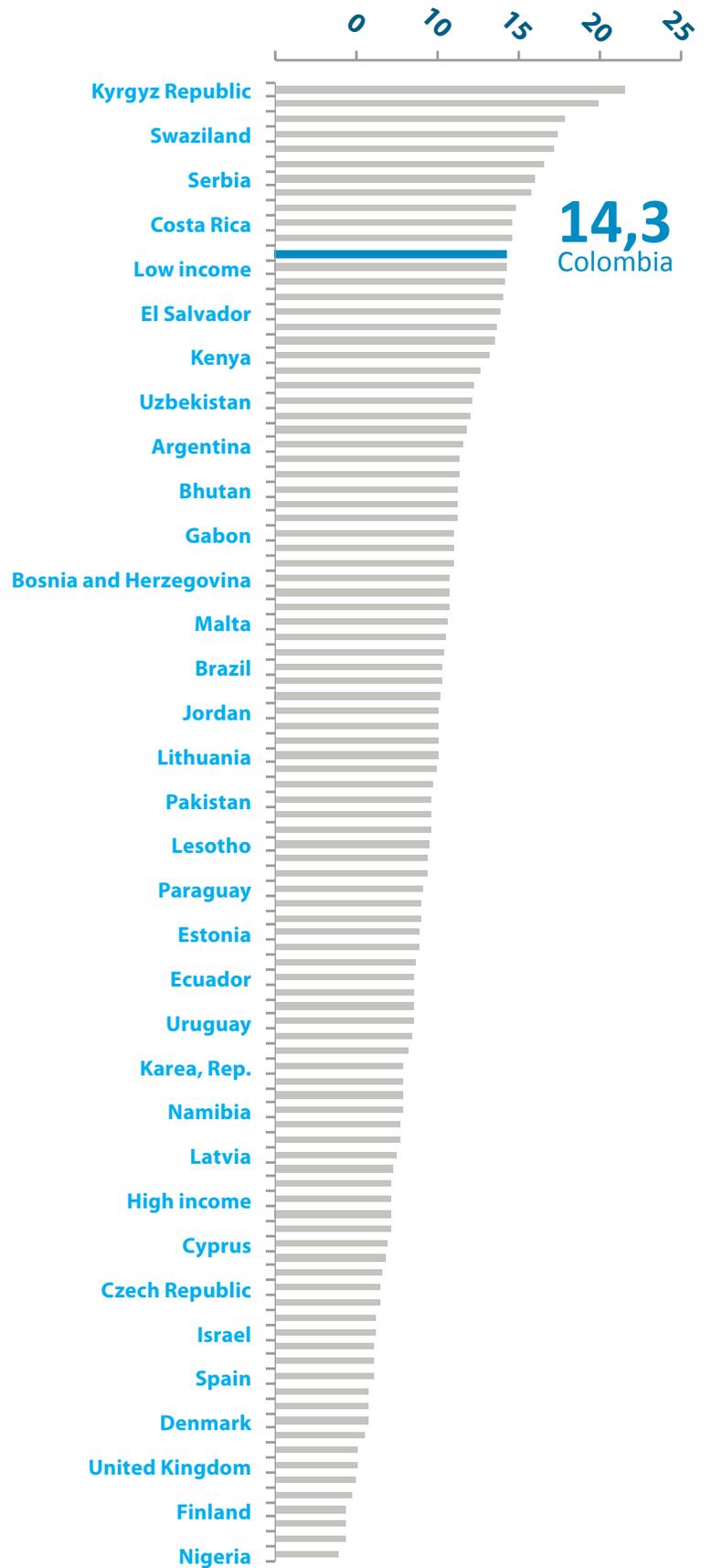
Relación de solvencia



Fuente: SFC – Banco Mundial (GFDD, Noviembre 2013) – Cálculos de Asobancaria

Por su parte, el apalancamiento presenta una tendencia decreciente para los últimos cinco años, pasando de 8,99 veces en enero de 2008 a 7,15 veces en junio de 2014. Esto da cuenta de un sector que empieza a tener una capacidad más reducida de expandir sus activos a través de nuevos productos por efecto de la regulación que busca mantener su estabilidad.

Gráfico 12.
Capital sobre activos
en varios países

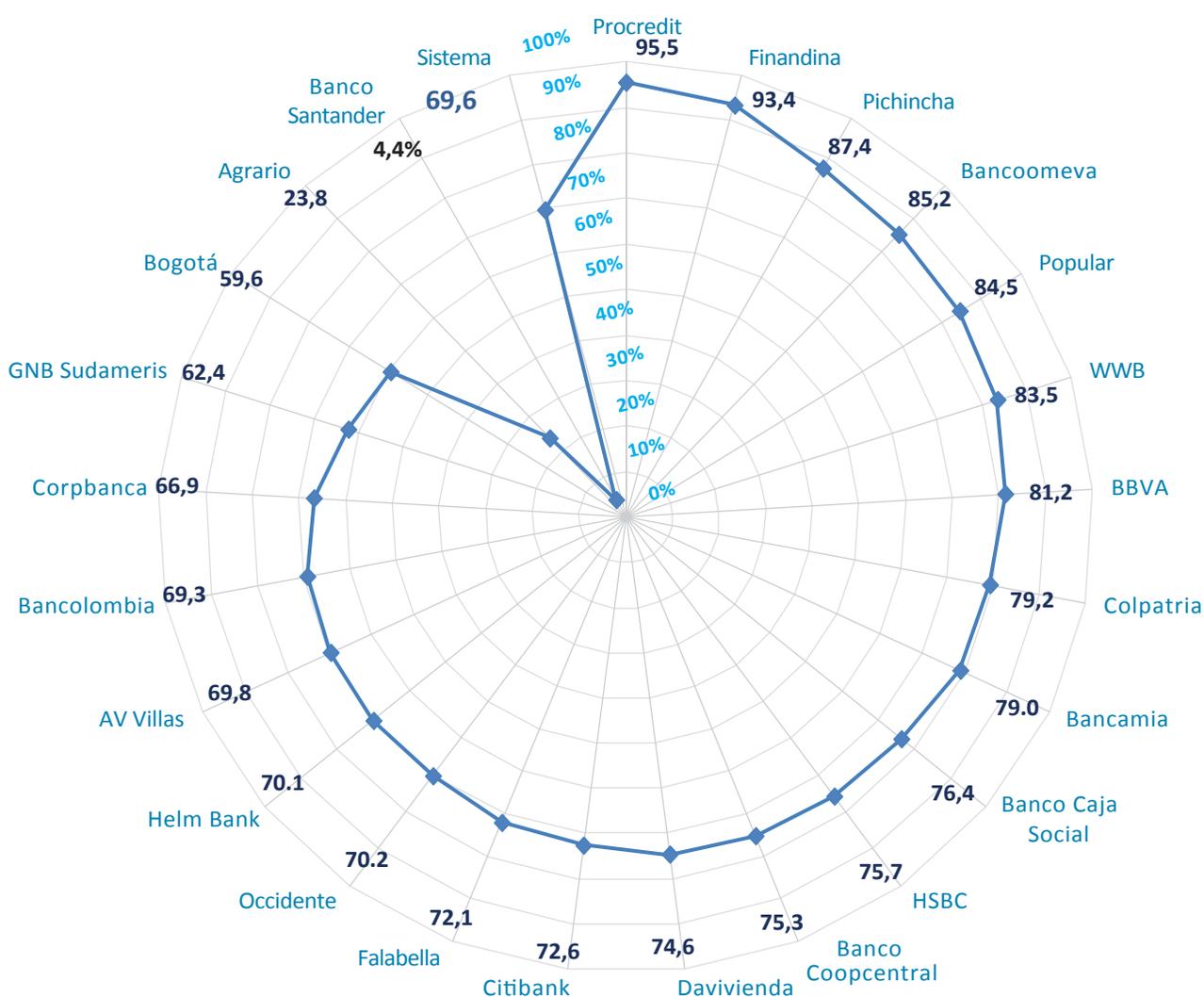


Fuente: Banco Mundial – GFDD 2011

Rentabilidad

El 70% de los ingresos del sector bancario provienen de la colocación de cartera (Gráfico 13). Dicha participación ha venido creciendo a costa de un menor ingreso por cuenta de los servicios financieros; entendidos como, cobros por manejo de la tarjeta débito de cuenta de ahorros, por consulta de saldo, por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad y por retiros de efectivo en cajero de otra entidad, entre otros. La segunda fuente de ingresos para la banca proviene de las inversiones, tanto por la negociación de activos financieros, como por las variaciones en el valor de los mismos. Al mismo tiempo, los gastos más significativos para la banca están representados en el pago de intereses sobre los depósitos del público (70%) y sobre los títulos de deuda (17%).

Gráfico 13. Ingresos netos por cartera como proporción de los ingresos totales (%)

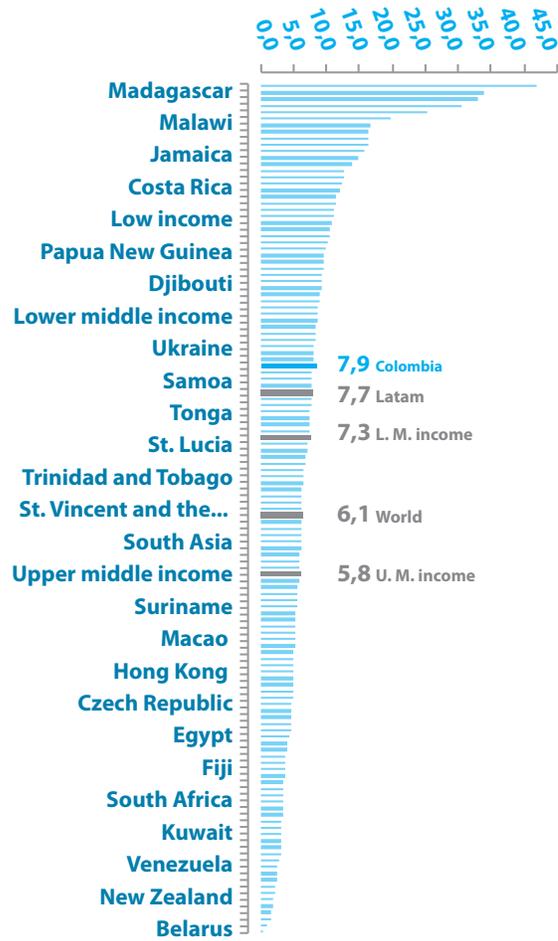


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, cifras a diciembre de 2013

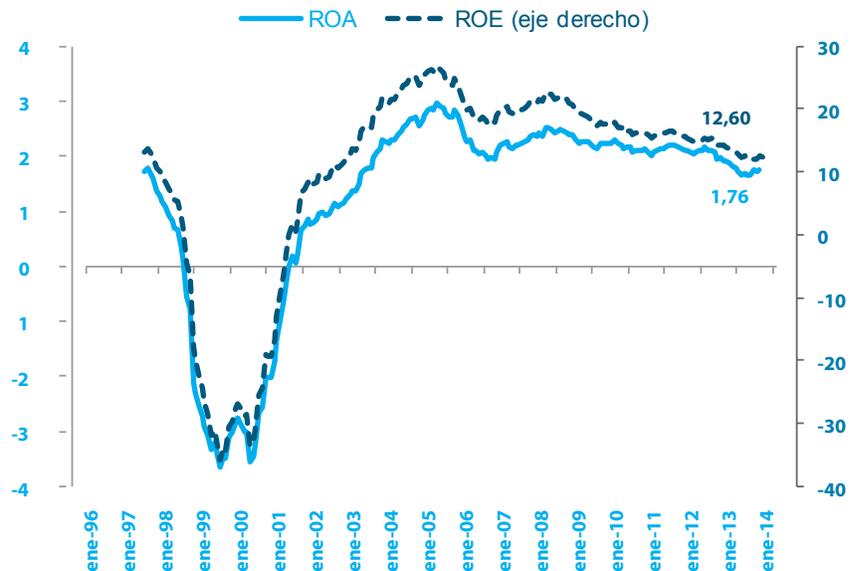
Si bien los ingresos del sistema bancario mantienen una senda creciente, los márgenes de intermediación se han venido reduciendo debido a la mayor competencia que induce a la reducción del margen de intermediación y a mejoras en la eficiencia del gasto.

Gráfico 14. Margen de intermediación e indicadores de rentabilidad

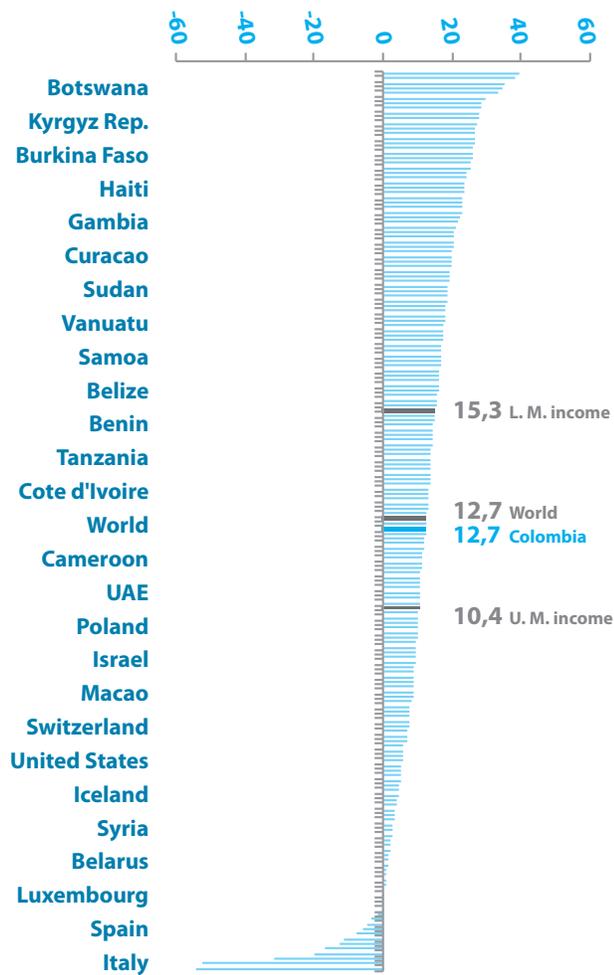
Margen de intermediación
(diferencia entre tasas de colocación y captación)



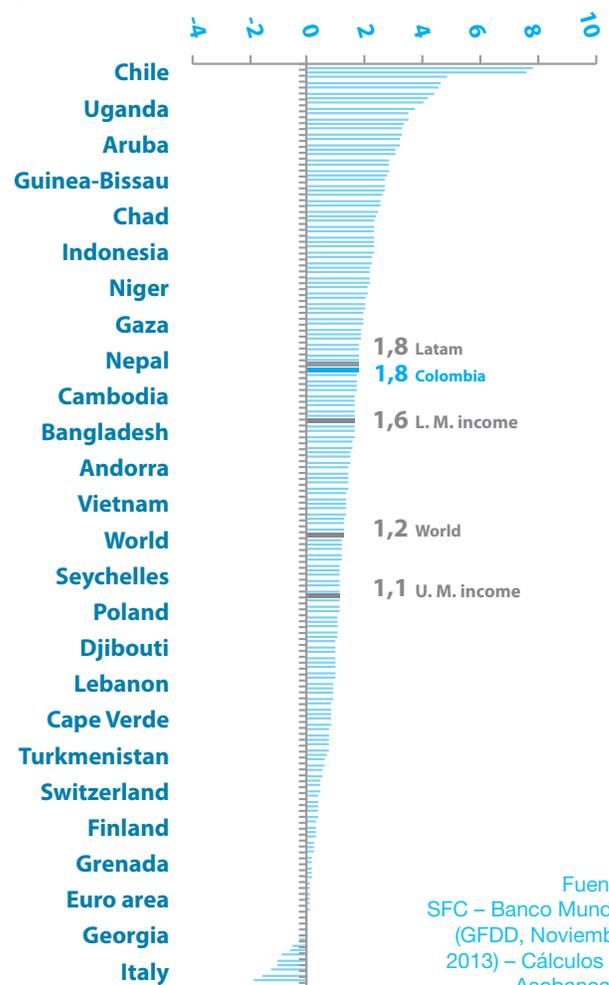
Indicadores de rentabilidad (%)



ROE



ROA

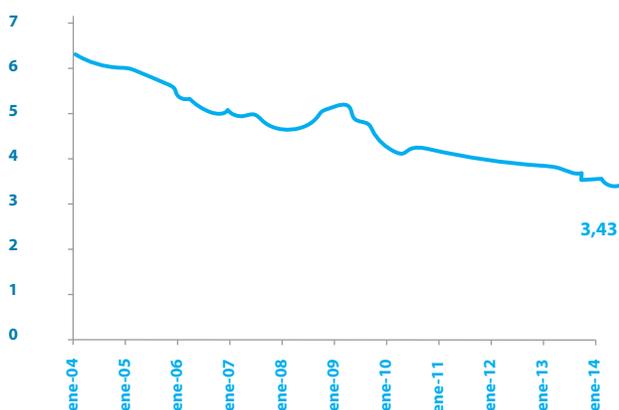


Fuente:
SFC – Banco Mundial
(GFDD, Noviembre
2013) – Cálculos de
Asobancaria

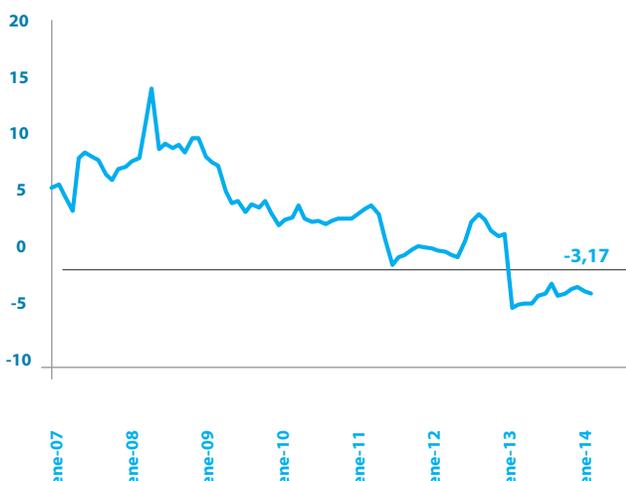
Esta competencia obliga a los bancos a ser cada vez más eficientes, como muestra el indicador de gastos administrativos sobre activos, que prolongó el año pasado la inclinación descendente que ha seguido durante el último lustro (Gráfico 15). Como consecuencia de ella, hoy está por debajo del promedio regional, cerca del mundial y del que corresponde a los países de ingreso medio alto. La mayor eficiencia se ha transmitido a los usuarios a través de un descenso en los precios de los servicios bancarios durante los dos últimos años.

Gráfico 15. Gastos administrativos (% del activo) e inflación de servicios bancarios

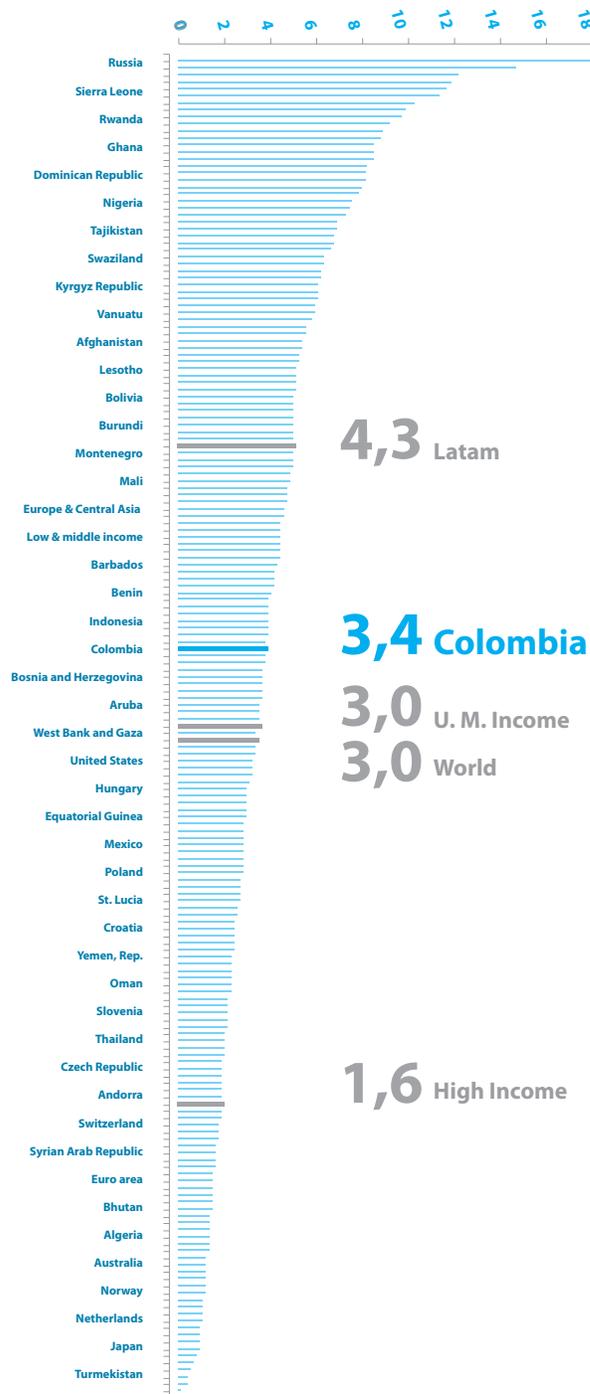
Eficiencia administrativa



Inflación anual de productos financieros



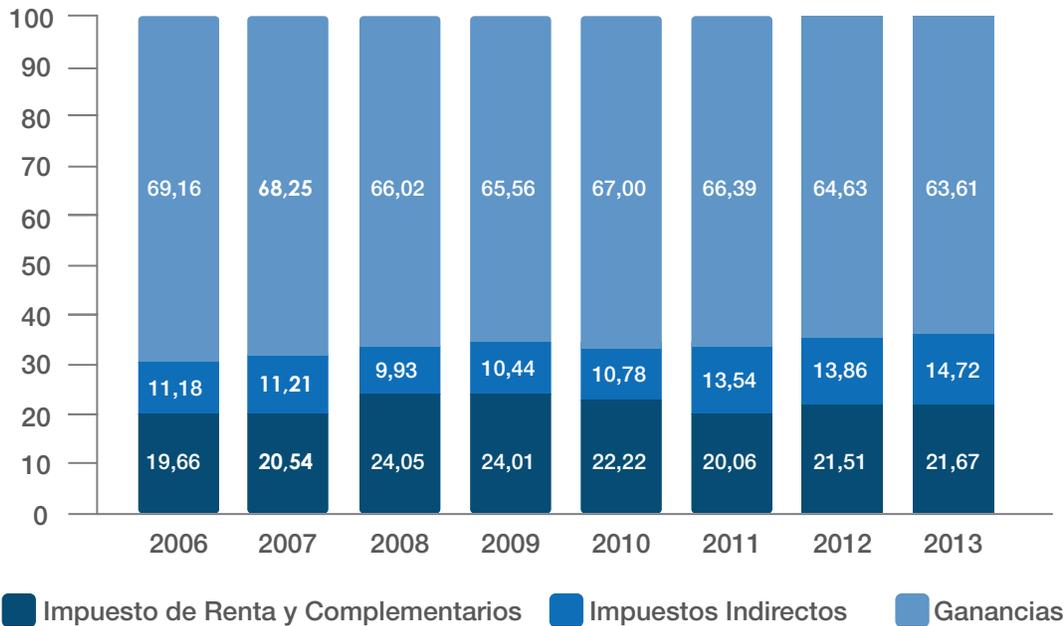
Gastos administrativos (% de los activos)



Fuente: SFC –Cálculos de Asobancaria

En términos tributarios se destaca la tendencia que se viene presentando en las utilidades después de impuestos de la banca. Cálculos de Asobancaria indican que estas se han reducido de manera sustancial (cinco puntos porcentuales). La carga impositiva para 2013 alcanzó 21,7% en el caso del impuesto de renta y complementarios, y 14,7% en lo indirectos⁴, para un total de 36,4% frente al 30,9% en el 2006 (Gráfico 16).

Gráfico 16. Participación de impuestos en la rentabilidad (%)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, cifras a diciembre de cada año

2.2. Generación y distribución del valor

(GRI EC1) La banca colombiana genera apropiados indicadores de rentabilidad y solvencia que le permiten contribuir de manera responsable al gasto del Estado y al aumento de empleos directos e indirectos; estructurar negocios con proveedores de productos y servicios; invertir en la sociedad a través de programas de educación, desarrollo, cultura y recreación y, por consiguiente, crear valor para los accionistas. El grado de compromiso que tiene la banca en estos aspectos indica el nivel de responsabilidad social y sostenibilidad que asume con el país.

La tabla 1 detalla el valor económico generado y distribuido por las 21 entidades que participaron en este informe, durante el año 2013, en cada uno de estos aspectos:

⁴Corresponde a los impuestos asociados al código PUC 514000 que incluye impuestos por registro y anotación, industria y comercio, predial, vehículos, timbre, gravamen a los movimientos financieros, sobretasas y otros y riesgo operativo.

Tabla 1: Generación y distribución del valor de los bancos 2013

Valor económico generado y distribuido (millones de pesos)	Total
Valor económico generado en ingresos (operacionales)*	61.393.953
Valor económico distribuido a:	
Los empleados (por salarios y prestaciones legales y extralegales)*	5.610.666
Al Estado*	3.443.012
A sus accionistas ** 5	2.078.354
A la comunidad como donaciones ** 6	43.489
A sus proveedores ** 7	16.066.789

*Fuente: SUPERFINANCIERA, Plan Único de Cuentas de los Establecimientos de Crédito (datos consolidados de las 21 entidades que participaron de la encuesta).

** Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

Tabla 2: Relación de número de empleados de la Banca 2013

Generación de empleo: En la tabla 2 se detalla el número de empleados contratados por las 21 entidades que participaron del reporte:

Generación de empleo	Años	
	2013	Junio 2014
Directos	84.056	87.735
Indirectos	26.766	27.732
Total	110.822	115.467

Fuente: Unidad de Estadística ASOBANCARIA con base en el Plan Único de Cuentas del Sector Financiero

⁵ Se dispuso de la información de 13 de 21 entidades financieras que participaron en el reporte.

⁶ No se dispuso de información de Finagro

⁷ No se dispuso de información de Finagro, Corpbanca y Finamérica

⁸ No se dispuso de la información de Citibank, Corpbanca, Helm y Finagro. Este valor corresponde al total de proveedores que tienen las entidades encuestadas. Dentro de estos datos pueden existir proveedores comunes.

Tabla 3: Cadena de valor

La tabla 3 presenta el número de proveedores totales y críticos reportados por las entidades⁸ :

Cadena de valor	
Número total de proveedores	87.417
Número total de proveedores críticos	1.019

Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

2.3. Mecanismos de regulación y la gestión del riesgo

El país cuenta con un conjunto de entes de inspección, control y vigilancia para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema bancario y consolidarlo como una industria sólida y confiable ([Anexo 1](#)).

Además, dentro del marco regulatorio las entidades bancarias tienen la obligación de contar con un sistema de auditorías internas y externas para velar por los intereses económicos de la comunidad y de la sociedad en general. Así mismo, todas las entidades deben contar con un sistema de control interno el cual reúne las políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por sus órganos directivos para proporcionar alto grado de seguridad ([Anexo 2](#)).

Las prácticas y principios de auditoría de 20 de las 21 entidades⁹ consultadas se basan en enfoques de riesgos, lo que les permitió llevar a cabo planes de mejora para los hallazgos de las evaluaciones. Además, las organizaciones reportaron tener en cuenta otros principios o estándares como los establecidos por las circulares 014 y 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia, ISO 27.000, las prácticas designadas por el Instituto de Auditores Internos IIA y otros principios de carácter propio de algunos de los bancos.

En el 90% de las entidades consultadas los auditores están certificados, la mayoría en diferentes normas ISO como normas de gestión de la seguridad de la información, gestión de la calidad y gestión ambiental. También cuentan con auditores certificados en CISA (Certified Information Systems Auditor), CRMA (Certification in Risk Management Assurance), CISM (Certified Information Security Manager), CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control), entre otros.

Gestión del riesgo

En el desarrollo normal de sus actividades, las instituciones bancarias están expuestas a distintos tipos de riesgos¹⁰ que de llegar a materializarse afectarían su patrimonio y solvencia, contagiando al sistema y afectando de esta forma su estabilidad, los recursos de la industria, los inversionistas y el público en general, y por ende, el desempeño de la economía como un todo con implicaciones legales y sobre su imagen y reputación.

⁹ Para las preguntas de esta sección no se tuvo información disponible del Banco Popular

¹⁰ NTC 5254 definición del riesgo: posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.



Con el fin de minimizar los riesgos a los que se enfrentan las entidades, la Superintendencia Financiera de Colombia establece los parámetros para la estructuración de los distintos Sistemas de Administración del Riesgo (SAR) que cada entidad bancaria debe desarrollar e implementar para hacer frente a los mismos. Dichos sistemas buscan mitigar los riesgos de crédito (SARC), liquidez (SARL), mercado (SARM), operacional (SARO)¹¹(Anexo 3).

Adicionalmente, la misma Superintendencia define los parámetros para implementar el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)¹². El objetivo de este sistema es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de este tipo de actividades y controlar, detectar y reportar las operaciones sospechosas que puedan estar vinculadas con las mismas¹³.

Para la banca Colombiana es fundamental fortalecer la confianza entre los consumidores financieros y los inversionistas, es por esto que concentra sus esfuerzos en el desarrollo de sistemas de administración de riesgos cada vez más robustos que permitan identificar, evaluar, monitorear y tomar medidas eficientes y oportunas para hacer frente a los mismos. De esta manera se busca optimizar las plataformas tecnológicas, desarrollo de herramientas técnicas que contribuyan a la prevención, detección oportuna de alertas y generación de conocimiento a los diferentes grupos de interés en el tema.

En igual medida, la gestión de riesgos ha evolucionado hasta incorporar los riesgos sociales y ambientales que puedan ser causados por los beneficiarios de los créditos e inversiones.

De otra parte, con el propósito de preservar la continuidad del negocio, los bancos cuentan con mecanismos para garantizar la atención a los clientes y la operación de los procesos críticos ante situaciones de crisis. Al respecto, las entidades bancarias han venido desarrollando estrategias de contingencia para responder ante posibles eventos que causen la interrupción de los servicios y de los procesos que realizan. En efecto, la implementación de dichas estrategias permite mitigar el impacto de una crisis beneficiando a la sociedad y a los inversionistas. Como parte de los mecanismos, los bancos deben verificar los planes de contingencia y de continuidad de los terceros contratados y establecen acciones de mejora en relación con los servicios contratados.

Por último, para capacitar a sus empleados y proveedores en los sistemas de administración de riesgos los bancos consultados utilizaron alguna o varias de las estrategias que se muestran a continuación durante el 2013 (Gráfico 17):

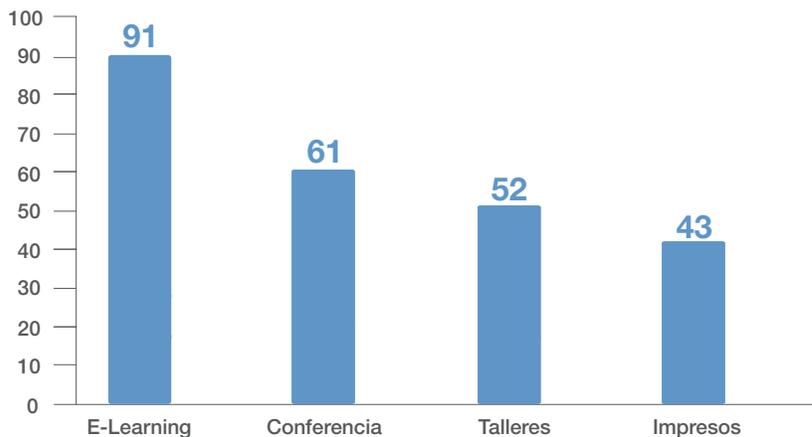
^{11/} Superintendencia Financiera de Colombia, circular Básica Contable y Financiera (CE No. 100 de 1995)

^{12/} Superintendencia Financiera de Colombia, Circular Básica Jurídica (CE 007/96)

^{13/} Durante décadas el sector financiero se ha comprometido con el país a enfrentar la lucha anti lavado de activos desarrollando robustos modelos de administración del riesgo para prevenir que estas instituciones sean utilizadas por lavadores o financiadores del terrorismo. De ahí que, los establecimientos bancarios, son reconocidos por el Gobierno Nacional como los mayores contribuyentes en la generación de conocimiento para la prevención, detección e investigación de estos flagelos. Adicionalmente, como un referente para los nuevos sectores que inician a ser parte activa del sistema. Tomado de: Asobancaria, Semana Económica: La banca como actor fundamental contra el lavado de activos. Edición No. 935, fecha: 17 de febrero de 2014.

Recientemente el Gobierno Nacional aprobó - mediante el documento CONPES 3793 del 18 de diciembre de 2013-, la Política Nacional Anti lavado de Activos y Contra la Financiación del Terrorismo ALA/CFT para la articulación, sostenibilidad e integralidad del sistema frente a los procesos en la cadena de prevención, detección, investigación y juzgamiento del lavado de activos y la financiación del terrorismo para la obtención de mejores resultados en la desarticulación de las organizaciones al margen de la ley. Esta política ha generado diferentes iniciativas para minimizar y eliminar las prácticas relacionadas con este fenómeno criminal. Dar apariencia de legalidad a dineros de origen ilícitos afecta la economía del país y, en consecuencia el bienestar de los ciudadanos.

Gráfico 17: Estrategias de capacitación en los sistemas de administración de riesgos (%)



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

La banca está expuesta y ha emprendido acciones para mitigar el fraude de clientes. Desde hace varios años, viene introduciendo en el sistema de tarjetas débito y crédito la tecnología EMV, mejor conocida como chip. A junio del 2014, el 76% del total de tarjetas débito y crédito ya contaban con ese mecanismo y el proceso del cambio del total de plásticos debe terminar en octubre de 2014.

En 2013 la tecnología se constituyó en uno de los mecanismos principales para mejorar la seguridad de los clientes. En efecto, algunas de las entidades introdujeron cámaras de video, otras fortalecieron la implementación de software especializado y otras, los sistemas de parametrización y personalización de productos, al igual que los sistemas de alertas tempranas y mensajes a sus clientes mediante mensajes de texto vía celular (SMS), entre otras.

Adicionalmente se vienen instalando dispositivos *anti skimming* y micro cámaras de seguridad en los *ATM's* para prevenir que los delincuentes copien la información de las tarjetas y obtengan la clave de manera fraudulenta así como se han implementado esquemas de claves dinámicas (generación de clave para cada transacción) como mecanismo fuerte de autenticación para realizar operaciones a través de canales virtuales.

También se han robustecido los mecanismos de autenticación a persona natural (preguntas, desafíos, respuesta, imágenes, y otros.); creado procesos obligatorios de preinscripción de canales, cuentas y facturas sobre los cuales va a realizar operaciones; fortalecido los procesos de creación de perfiles transaccionales de los clientes para monitorear sus operaciones e identificar aquellas que se consideren “inusuales” como estrategia preventiva; y se ha instituido la entrega de información de las operaciones realizadas a los clientes a través de mensajes de texto o email.

Paralelamente a estas nuevas herramientas y tecnologías, la banca se ha volcado a sensibilizar a clientes por medio de campañas de comunicación masivas, a través de los diferentes canales de las entidades financieras y localmente en colaboración con diversas autoridades indicando con las recomendaciones de seguridad que deben seguir los usuarios al realizar transacciones a través de los diferentes canales que ofrecen las entidades bancarias.

Uno de los aspectos más importantes de cara a la tranquilidad de los clientes es proporcionar un entorno seguro para llevar a cabo las transacciones financieras. En 2013, el 100% de los bancos y entidades financieras reportó llevar a cabo al menos una campaña de educación y prevención del fraude con sus clientes y la implementación de campañas de formación a sus colaboradores.

Asimismo, el 86% de las entidades consultadas, trabajaron de la mano con las autoridades para mejorar la seguridad de sus clientes, mientras que el 81% de ellas trabajó paralelamente por fortalecer las herramientas de monitoreo y los sistemas de vigilancia.



Análisis de riesgos ambientales y sociales ARAS

(GRI FS1 y FS2) Si bien es cierto que las entidades bancarias promueven el financiamiento de actividades y proyectos con la entrega de recursos financieros, también es importante su responsabilidad en el uso adecuado de recursos, riesgos, impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados, teniendo como base el cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana.

Para este propósito los bancos han avanzado en desarrollar políticas y procedimientos de análisis de riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos y actividades con efectos contaminantes o que utilicen recursos naturales renovables en su proceso productivo, los cuales deben contemplar el respectivo cumplimiento de la normativa ambiental aplicable.

De los 21 Bancos y entidades financieras consultadas, el 62% reportó contar con políticas de análisis de riesgos ambientales y sociales. Estas organizaciones reportaron utilizar una o varias de las siguientes políticas o principios para llevar a cabo el Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS):

- 48% de las entidades toman en cuenta los criterios establecidos como mínimos en la normatividad vigente (legislación, licencias y permisos ambientales).
- 38% de ellas toman las guías generales y/o sectoriales del IFC¹⁴ y/o Banco Mundial.
- 29% utilizan sus propios criterios.
- 24% de ellas, se basan en las guías locales sectoriales generadas por el Ministerio de Ambiente, y Corporaciones Autónomas Regionales, entre otras.

Para desarrollar las políticas de ARAS y establecer criterios socioambientales en sus operaciones de crédito, siete de las 21 organizaciones, es decir el 33%, reporta tomar en cuenta los Principios del Ecuador, que en algunos casos se aplican en conjunto con otros principios o estándares como la lista de exclusión de la IFC, normativas laborales y de protección a comunidades indígenas, entre otros.

En las operaciones de crédito, usualmente se tienen unos montos establecidos a partir de los cuales se comienza a implementar el ARAS. Estos montos varían significativamente en las organizaciones (entre cinco, diez y 20 millones de dólares). Para otras organizaciones, el ARAS no se implementa por el monto del crédito, sino por el tipo de actividad, cliente o de proceso.

(GRI FS2 y FS3) En cuanto a los procedimientos para evaluar y controlar los riesgos y para monitorear la implementación de los requisitos ambientales y sociales por parte de los clientes, cinco de las 21 entidades incluyen cláusulas contractuales relacionadas con aspectos socioambientales en la concesión y desembolsos de los créditos.

Así mismo, siete de los 21 bancos, dicen contar con un sistema de información que les permite conocer en tiempo real el número de operaciones de crédito que son susceptibles de aplicar el ARAS.

^{14/} International Finance Corporation

ESTA PAGINA SE HA DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO



Sostenibilidad

Sostenibilidad

Sostenibilidad

3. Sostenibilidad

3. Sostenibilidad

3. Sostenibilidad

La banca colombiana, además de realizar esfuerzos hacia una expansión responsable, también promueve acciones de sostenibilidad que impulsan el crecimiento del país de una forma adecuada y con permanencia en el tiempo.

Esto se evidencia a través de diferentes estrategias y apuestas desarrolladas por la industria Colombiana encaminadas hacia la satisfacción, inclusión y la educación financiera de los usuarios del sistema; la generación de un mayor bienestar y satisfacción de sus colaboradores y sus familias, mediante el desarrollo de competencias y habilidades; el acompañamiento a los proveedores en adopción y puesta en operación de estándares ambientales y sociales en sus procesos y; el compromiso con la protección ambiental tanto de los procesos internos de las entidades, como también de los proyectos a financiar.

En el presente capítulo se señalan los avances y resultados de los esfuerzos realizados por la industria bancaria encaminados hacia la construcción de mejores prácticas de sostenibilidad.

3.1. Inclusión, educación y satisfacción del consumidor financiero



El acceso a los diferentes productos y servicios financieros tanto de las personas como de las empresas, se mide en términos de inclusión financiera, de presencia física y de mayor acceso a los productos que las entidades ofrecen.

Inclusión financiera

La inclusión financiera se define como el acceso y uso de productos financieros formales de ahorro, crédito y servicios transaccionales por parte de la población, en un ambiente de protección a sus derechos como consumidor. La inclusión financiera permite a las personas mejorar significativamente la administración cotidiana de sus finanzas, reducir los costos asociados con los canales informales de crédito y facilita la asignación eficiente de recursos productivos, con lo cual se contribuye al aumento de la inversión y a la formación de capital humano, impulsando el crecimiento económico y la reducción de la inequidad en la distribución de los ingresos. Aunque se ha referido el concepto de inclusión financiera a las personas naturales, resulta pertinente igualmente analizar cómo ha sido la evolución en el acceso a los diferentes productos y servicios financieros por parte de las empresas.

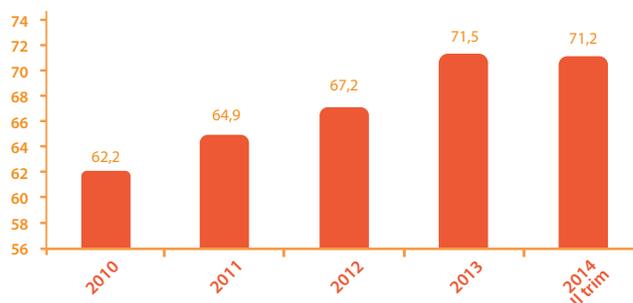
Con corte a junio de 2014, el indicador de bancarización¹⁵ de las personas naturales se ubicó en 71,2%, con un incremento de 9,1 puntos porcentuales frente a diciembre de 2010. A esta fecha cerca de 18,5 millones de personas adultas tenían al menos un producto financiero, a junio de 2014 esta cifra asciende a 22,6 millones, lo que significa que en tres años, aproximadamente cuatro millones de colombianos se vincularon al sistema financiero.

Tabla 4: Bancarización en cifras

	Población adulta	Personas con al menos un producto financiero	Indicador de bancarización %
2010	29.834.750	18.558.773	62,2
2011	30.423.847	19.744.908	64,9
2012	31.006.092	20.827.472	67,2
2013	31.590.796	22.593.356	71,5
2014 II trim	31.879.783	22.685.443	71,2

Fuente: CIFIN y DANE. Cálculos Asobancaria.

Gráfico 18: Indicador de bancarización (%)



Fuente: CIFIN y DANE. Cálculos Asobancaria.

El acceso a los productos financieros de las firmas también ha presentado una dinámica positiva. A junio de 2014, 635 mil empresas tenían al menos un producto financiero, habiendo 6,8% más en junio de 2013 y cerca de 32% adicionales frente a junio de 2010. Entre junio de 2010 y junio de 2014, 154 mil nuevas empresas se vincularon al sistema financiero.

^{15/} El indicador de bancarización es medido como el número de personas adultas con al menos un producto financiero sobre el total de personas mayores de edad en el país.

(GRI FS14) Para la incorporación de la población de bajos ingresos, en condición de discapacidad, en comunidades alejadas, comunidades étnicas, adultos mayores, jóvenes y niños, se han venido diseñando productos acordes con las necesidades de estas poblaciones.

19 de los 21 bancos y entidades financieras que participaron de este reporte, mencionaron haber realizado algún tipo de estrategia de inclusión financiera con uno o varios grupos poblacionales así:

- 14 bancos con poblaciones de bajos recursos económicos.
- 11 con jóvenes.
- 9 con niños.
- 8 con personas en comunidades alejadas.
- 6 con adultos mayores.
- 5 con personas de comunidades étnicas.
- 2 con personas en condición de discapacidad.

También algunas de las entidades reportaron trabajar en estrategias de inclusión con madres cabeza de familia, madres comunitarias o personas en condición de vulnerabilidad como recicladores y víctimas del conflicto, entre otras.

La duplica del acceso de productos financieros, ha estado acompañada del incremento de los puntos de contacto con los que cuentan las personas para realizar sus operaciones y transacciones.

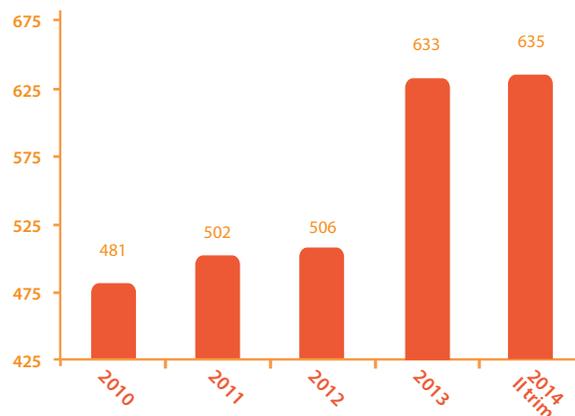
Los canales¹⁶ utilizados por las entidades financieras para prestar sus servicios a los clientes y/o usuarios, son entre otros: oficinas, cajeros automáticos, internet, datáfonos, audio respuesta, corresponsales bancarios, telefonía móvil, ACH y pagos automáticos. Con el tiempo se ha venido migrando hacia canales no presenciales. La internet y la banca móvil están ganando terreno y preferencia entre los colombianos para realizar transacciones, al tiempo que disminuye la participación de las oficinas y los cajeros automáticos. En 2010 las oficinas participaron con el 38,3% del total de las operaciones, pero a junio de 2014 se redujo a 30,4%.

En contraste con esta disminución, se observa un crecimiento en el número de operaciones en canales como los datáfonos, internet y banca móvil. Entre junio de 2010 y junio de 2014 la banca móvil fue el canal que mayor crecimiento reportó en el número de operaciones monetarias (740%), seguido del internet (84%) y los datáfonos (70%). Estas cifras evidencian el esfuerzo que ha venido realizando la banca colombiana para facilitar el uso de medios electrónicos de pago alternativos al uso del efectivo, lo que se traduce en múltiples beneficios tanto económicos como sociales para el país.

Entre junio de 2010 y junio de 2014, el número de operaciones monetarias realizadas en el sistema bancario creció cerca de 38%, lo que representa un aumento de casi 292 millones de transacciones. Este crecimiento se vio reflejado en los montos transados por el sistema bancario, los cuales crecieron un 31%, lo que significa cerca de \$714 millones más a junio de 2014 (Gráfico 20).

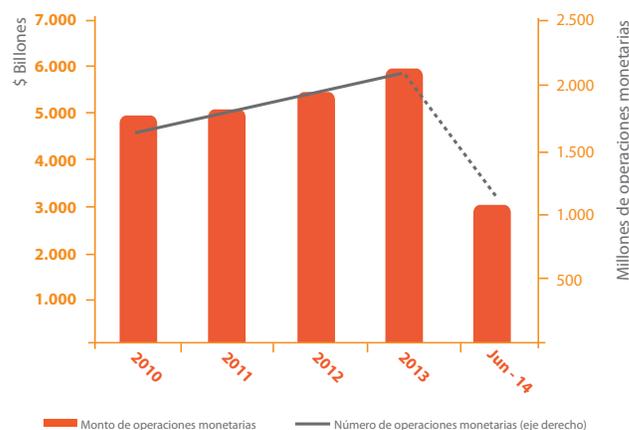
¹⁶ Superintendencia Financiera de Colombia, Delegatura para Riesgos Operativos, Informe de Operaciones primer semestre 2014.

Gráfico 19: Número de empresas con algún producto financiero



Fuente: CIFIN. Cálculos Asobancaria

Gráfico 20: Evolución Operaciones Monetarias



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Asobancaria

Por el lado de las operaciones no monetarias estas aumentaron 256 millones de transacciones lo que implica un crecimiento del 62%.

Los puntos presenciales a través de los cuales la población colombiana accede a los diferentes productos y servicios del sistema financiero son: corresponsales bancarios, cajeros, datáfonos y oficinas. Entre diciembre de 2010 y junio de 2014 el número total de puntos presenciales aumentó en 112%, al pasar de 183.709 a 389.932. Este crecimiento se explica por el desarrollo de corresponsales bancarios, que a junio de 2014 alcanzaban casi 66 mil.

Tabla 5: Número de puntos presenciales

Puntos de contacto	2010	2011	2012	2013	2014	Crecimiento 2013 - jun 2014 %	Crecimiento 2010 - jun 2014 %
Oficinas	5.224	5.469	5.962	6.267	6.174	-1	18
Cajeros automáticos	11.496	10.889	12.281	13.679	13.883	1	21
Datáfonos	157.291	166.795	219.907	298.751	304.290	2	93
Corresponsales Bancarios	9.698	19.930	34.180	49.181	65.585	33	576
Total	183.709	203.083	272.330	367.878	389.932	6	112

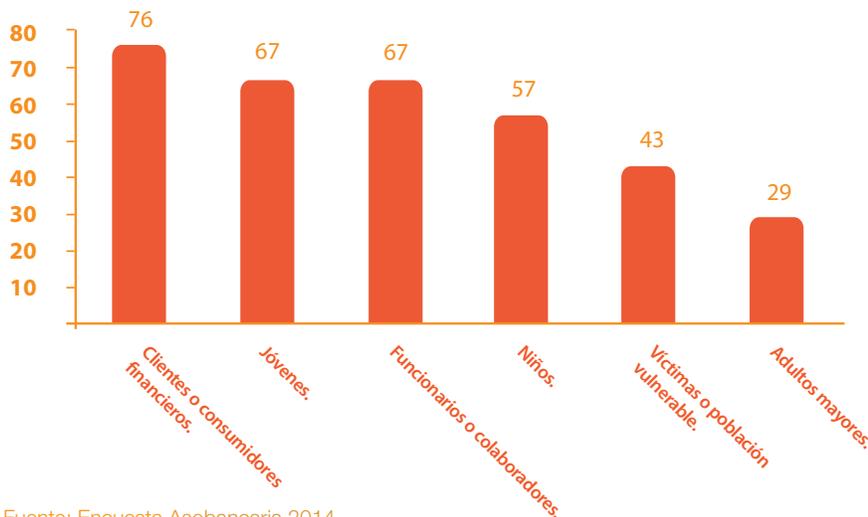
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones y Transacciones

Educación financiera

La educación financiera hace parte integral de la estrategia de sostenibilidad de la banca y en este sentido la industria ha desarrollado acciones que permiten incorporar cada vez más grupos poblacionales y lograr que estos tengan mayores capacidades para comprender y tomar decisiones económicas, lo cual redundará en su bienestar y en el de la sociedad en su conjunto.

(GRI FS16) La educación financiera, uno de los pilares más importantes en las estrategias de responsabilidad social de los bancos en Colombia, continuó fortaleciéndose durante el 2013. De las 21 entidades que participaron de la encuesta, 91%¹⁷ enfocaron sus esfuerzos en uno o varios de los siguientes grupos poblacionales como se muestra en el (Gráfico 21).

Gráfico 21: Grupos poblacionales de los programas de educación financiera (%)



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

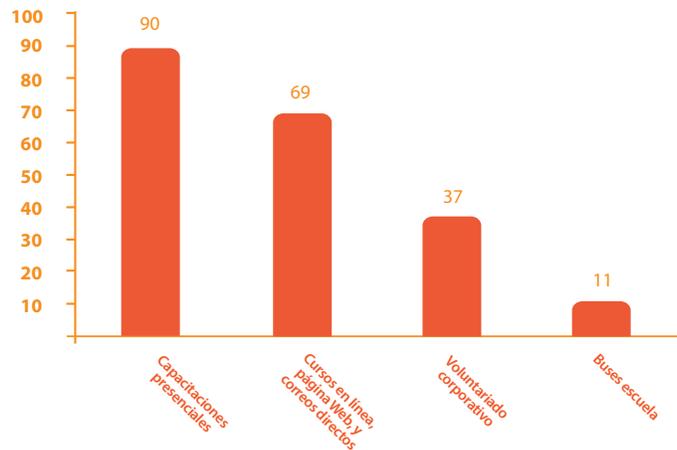
^{17/} No se dispuso de la información de Corpbanca y Banco Santander

En algunos casos, la educación financiera por parte de los bancos se orientó también hacia las mujeres cabeza de familia y otros actores de la economía como gremios e instituciones públicas.

Las 19 entidades con información disponible, llevaron a cabo las siguientes estrategias de educación financiera durante el 2013:



Gráfico 22: Estrategias de Educación Financiera 2013 (%)



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

Los proyectos de educación financiera de los bancos usualmente son desarrollados en conjunto con otras organizaciones o entes que les permiten un mayor alcance y estar alineados con las necesidades de las personas a las que van dirigidos. Es así como 14 organizaciones reportaron alianzas con entes gubernamentales locales, diez organizaciones con fundaciones de diversos sectores y regiones, siete con Organizaciones No Gubernamentales (ONG) nacionales e internacionales y seis con instituciones académicas.

Por último, cabe destacar que las 21 entidades participantes adelantaron proyectos de educación financiera enfocados hacia colaboradores. Para este fin, el método más utilizado fue la distribución de material impreso como cartillas, manuales y folletos (15 entidades), seguido por talleres (12 bancos), conferencias (11 bancos) y métodos virtuales (seis bancos).

Calidad del servicio y satisfacción al consumidor financiero

(GRI PR5) La satisfacción y el cumplimiento de los estándares más altos en protección de los derechos y atención de las necesidades de los consumidores financieros imponen retos para la banca en línea con la sostenibilidad. Prestar un servicio de alta calidad que genere clientes satisfechos es una labor que todos los bancos y entidades financieras vienen fortaleciendo y corresponde con uno de los principales compromisos asumidos con sus clientes y en general con todos sus grupos de interés.

El sistema de atención al consumidor financiero -SAC- busca fortalecer las relaciones, obligaciones y deberes de las entidades vigiladas frente al consumidor financiero. Este sistema tiene su base en la ley 1328 de 2009 que consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros y se constituye en una herramienta que beneficia mutuamente a él y a la entidad financiera.

Durante 2013 se reflejó una disminución de 6,38% en el total de quejas presentadas a los bancos frente al total de presentadas al sistema financiero. En el último año, el total de las quejas presentadas a las entidades bancarias pasó de representar el 73,7% en 2012 al 67,3% del total en 2013 (Gráfico 23).

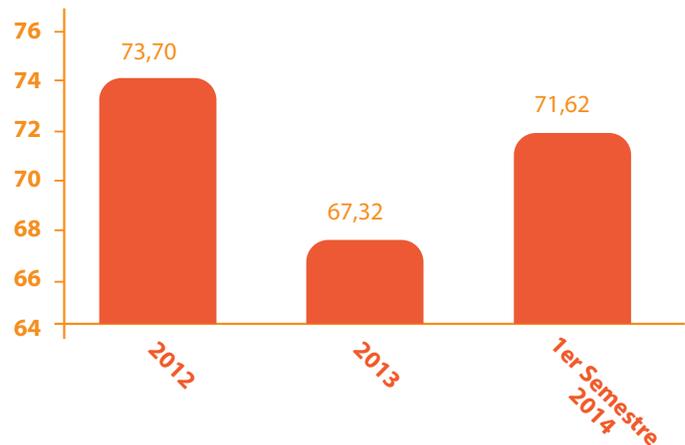
Ahora bien, si se analiza el número total de quejas presentadas a las entidades bancarias se presenta un leve crecimiento de 2.41% de 2012 a 2013. Sin embargo, este es bajo si se compara con el crecimiento del número de operaciones de los establecimientos bancarios el cual fue de 13.1% para ese mismo periodo.

Tabla 6: Operaciones y quejas presentadas a los bancos 2012, 2013 y enero – junio de 2014

	2012	2013	1er semestre 2014
Operaciones	2.862.648.109	3.237.572.744	1.698.121.479
Quejas	651.076	666.792	337.328

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

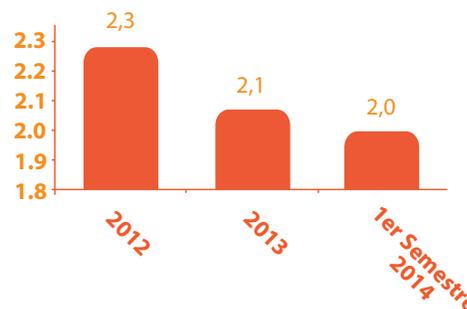
Gráfico 23: Quejas presentadas a entidades bancarias / Total de quejas Presentadas sistema financiero (%)



Fuente: Superintendencia Financiera (2014), Informe anual de Quejas 2014. Análisis Asobancaria

Lo anterior significa que entre 2012 y 2013 el total de quejas por cada 10.000 operaciones (monetarias y no monetarias) realizadas en los bancos disminuyó, pasando de 2,3 quejas por cada diez mil operaciones en 2012 a 2,1 en 2013 (Gráfico 24).

Gráfico 24: Quejas totales 2012, 2013 y primer semestre 2014 por cada 10.000 operaciones



Fuente: Superintendencia Financiera (2014), Informe anual de Quejas 2014. Análisis Asobancaria.

3.2. Colaboradores y Proveedores

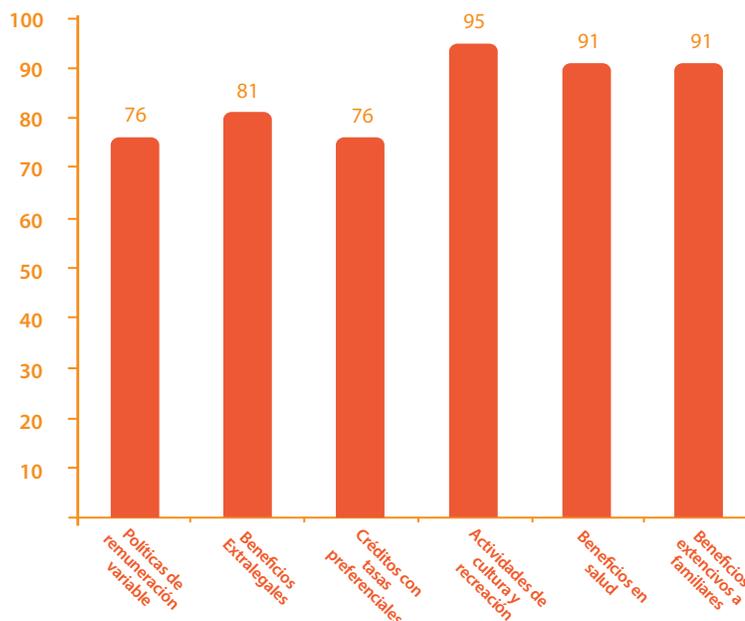
Colaboradores

Los colaboradores constituyen un grupo de interés fundamental para el logro del el objetivo misional de sostenibilidad de la industria. Por tal razón, la banca colombiana tiene el firme compromiso de generar altos niveles bienestar, promover el desarrollo y capacitación y elevar la satisfacción de los mismos.

El compromiso del sector con sus colaboradores se orientó principalmente a generar mayor bienestar para ellos y sus familias, en desarrollar sus competencias y habilidades y en mejorar su satisfacción.

(GRI LA3) Durante el año 2013, los colaboradores recibieron beneficios adicionales a las prestaciones legales, contribuyendo a generar mayor bienestar en el trabajo y a mejorar su calidad de vida y la de sus familias (Grafica 25).

Gráfico 25: Programas de bienestar desarrollados en 2013 (%)



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

En general todos los bancos y entidades financieras participantes reportaron contar con al menos tres de las actividades anteriores, lo que evidencia el fuerte compromiso del sector con el bienestar y desarrollo de sus colaboradores.

Los colaboradores, que continuamente fortalecen sus habilidades y competencias, contribuyen a incrementar el desempeño de una organización. Asimismo, cuando la organización invierte en su desarrollo, se potencia el sentido de pertenencia, se mejora la efectividad en el trabajo y la capacidad para asumir los retos a los cuales se enfrentan en sus labores.

(GRI LA11) En 2013, 19 de los 21 bancos encuestados (91%) reportaron contar con programas de capacitación a sus colaboradores tanto en habilidades propias del cargo, como en habilidades personales. Entre las actividades de formación de capacidades, algunas entidades patrocinaron la asistencia a cursos, talleres, seminarios y conferencias de actualización o desarrollo de competencias. Por otro lado, algunas de las entidades que fomentan el desarrollo de habilidades personales, patrocinaron cursos varios como arte y manualidades, cocina, entre otros. Otras entidades incluyeron becas o auxilios para que sus colaboradores realicen estudios superiores y de post-grado como especializaciones, maestrías y doctorados, entre otras.

(GRI LA10) En 2013, el promedio de horas de formación por empleado en habilidades laborales fue 34,65 horas¹⁸. Todas las entidades que hacen parte de este reporte realizaron algún tipo de medición de la satisfacción y del desempeño de sus colaboradores. Estas mediciones tienen como propósito identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las competencias de los colaboradores y establecer planes de acción, buscando ofrecer un mejor servicio a los clientes y un ambiente laboral estimulante y retador.

El método más utilizado para este fin son las encuestas de clima laboral, que en 2013 realizaron 19 de las 21 organizaciones. Asimismo, las organizaciones llevaron a cabo evaluaciones de desempeño de los colaboradores (15 de las 21 organizaciones encuestadas). Otras organizaciones reportan implementar otro tipo de mecanismos, tales como encuestas internas y sesiones de retroalimentación con los jefes directos.

^{18/} Datos correspondientes a 18 bancos. Corpbanca, Finagro y Bancóldex no contaban con la información disponible.

Proveedores

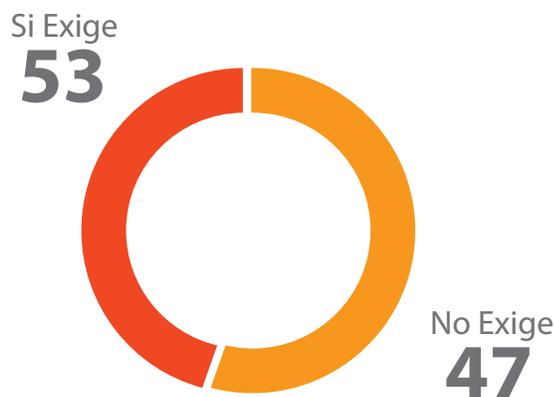
Trabajar de la mano con los proveedores para fortalecer la gestión ambiental y social es fundamental. Además de potenciar los impactos positivos que generan, esto le permite a los bancos mitigar posibles riesgos operacionales y reputacionales. En este marco, es importante acompañar la exigencia de estándares ambientales y sociales a los proveedores, con planes de desarrollo, auditorías y visitas periódicas que permitan asegurar su avance hacia una gestión más sostenible.

(GRI EC6) Más de la mitad de los bancos y entidades financieras que participaron de este reporte informaron que el 90% o más de sus proveedores son nacionales, lo que da muestras del claro compromiso del sector con el desarrollo del país y de sus empresas. El gasto en proveedores alcanzó 16 billones de pesos, estimulando la generación de ingresos y contribuyendo a mejorar la calidad de vida en el país.

(GRI FS10) Entre los mecanismos que utilizaron los bancos y entidades financieras para exigir cumplimiento de las directrices ambientales a sus proveedores se encuentra la inclusión de cláusulas en los contratos, la extensión de políticas ambientales o sociales para que sean implementadas por los proveedores y la exigencia del cumplimiento de buenas prácticas como reciclaje, transparencia, línea ética o de transparencia, código de buen gobierno y uso de materiales biodegradables, entre otros.

El 53% de los bancos y entidades financieras reportaron que exigían a sus proveedores el cumplimiento de directrices ambientales. De ellos, un 29% reporta exigir las al total de proveedores y el 24% solo las exige a sus proveedores críticos. El 47% no exige políticas ambientales a sus proveedores, sin embargo algunas entidades están construyendo directrices al respecto. (Gráfico 26).

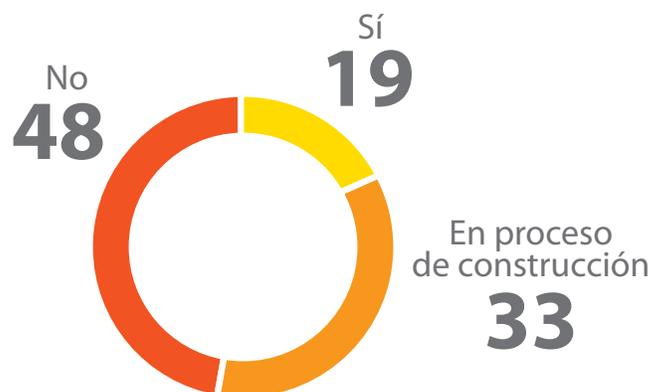
Gráfico 26: Exigencia de políticas ambientales a los proveedores (%)



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

En efecto, de las 21 entidades encuestadas, el 19% de las entidades afirmó hacer auditorías o contar con mecanismos de verificación del cumplimiento de dichas políticas por parte de los proveedores. El 33% reporta estar en proceso de construir los mecanismos de verificación y el 48% restante reporta no efectuar verificaciones al cumplimiento de las políticas por parte de sus proveedores (Gráfico 27).

Gráfico 27: Verificación del cumplimiento de políticas ambientales en los proveedores (%)



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

(GRI HR2) Gráfico 28: Exigencia de políticas sociales a los proveedores (%)

Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

Del mismo modo, el 47% de las entidades afirmó que exigía a sus proveedores el cumplimiento de directrices sociales. De ellos, un 29% reportó exigir las al total de proveedores y un 9% sólo las exige a sus proveedores críticos. Al igual que en la dimensión ambiental, se destaca que el 24% de las entidades reportaron estar en proceso de crear políticas sociales para sus proveedores (Gráfico 28).

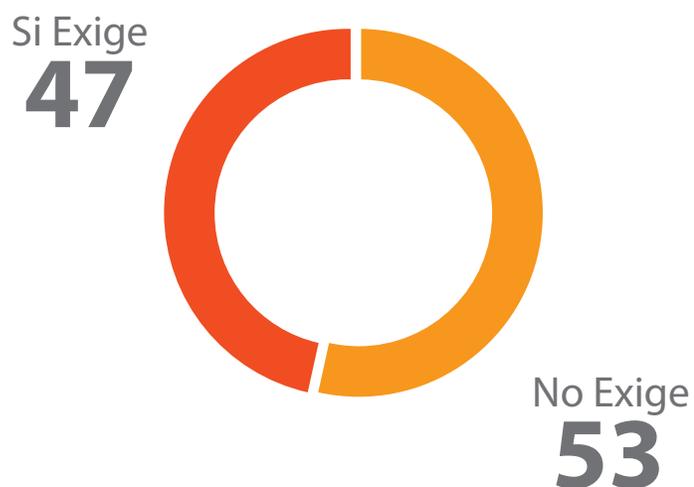
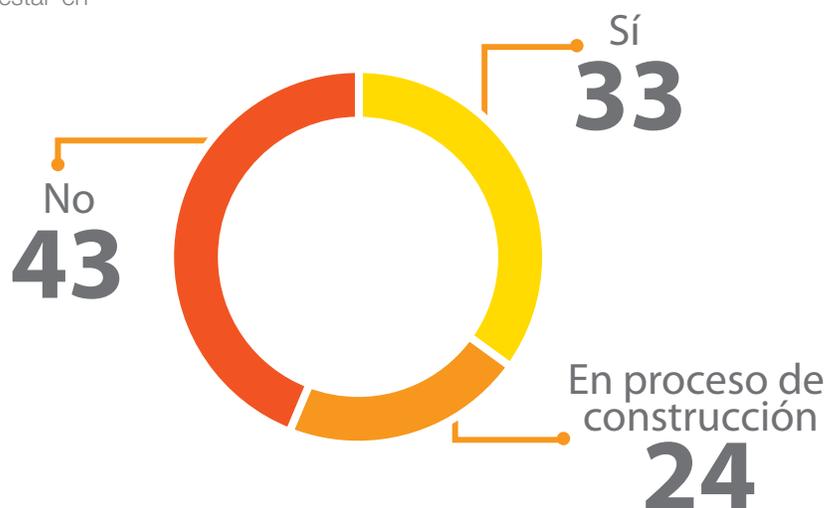


Gráfico 29: Verificación de cumplimiento de políticas sociales en los proveedores (%)

En materia de verificación, solamente el 33% de las entidades afirma realizar auditorías o contar con mecanismos de verificación del cumplimiento de dichas políticas; el 43% no cuenta con ellos y el 24% reporta estar en proceso de su construcción (Gráfico 29).

Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

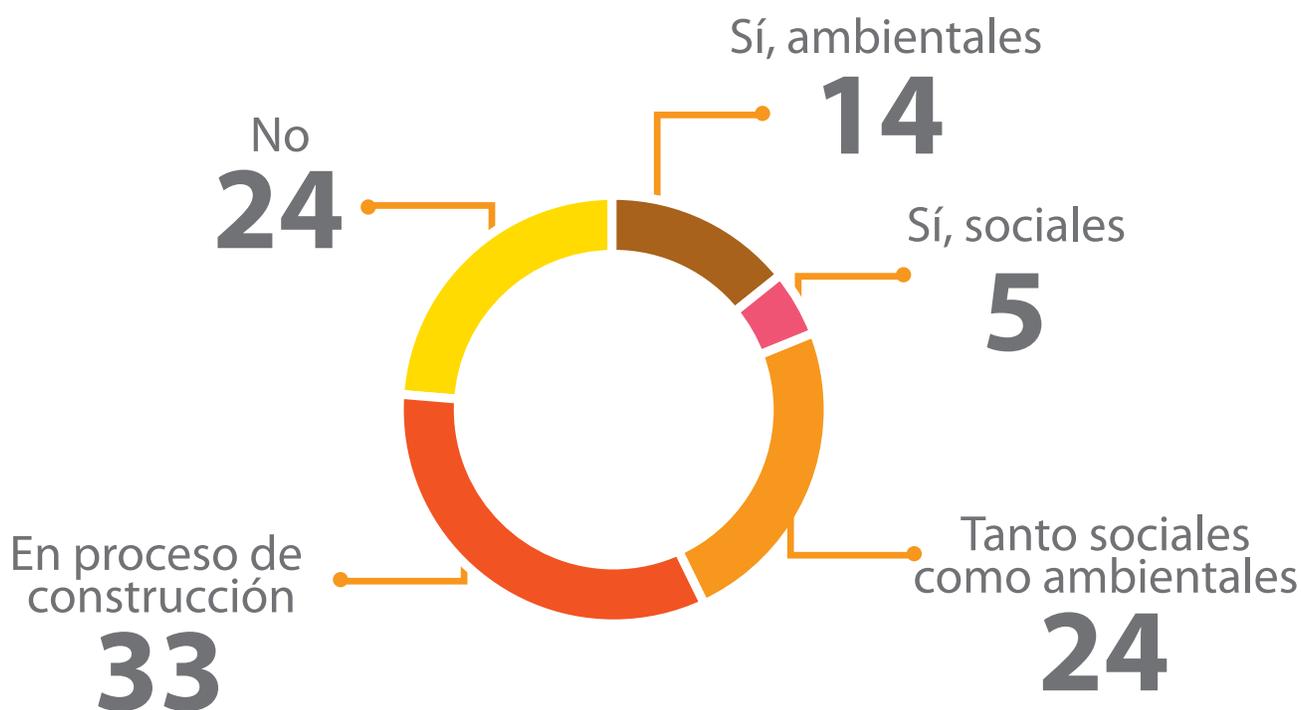


Inclusión de criterios sociales y ambientales en el proceso de abastecimiento y compra de insumos



El abastecimiento responsable, como se observa en el Gráfico 30, es una práctica que continúa tomando fuerza en los bancos. De hecho, un 43% afirma que actualmente exige que los bienes y servicios adquiridos tengan en cuenta aspectos sociales y/o ambientales, mientras que el 33% de los bancos y entidades financieras dicen estar en proceso de incluir estas exigencias en los procesos de compras y el restante 24% aún no han incorporado estos criterios.

Gráfico 30: Inclusión de criterios sociales y ambientales (%)



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

3.3. Transparencia, ética y derechos humanos

Para el sector bancario, la transparencia constituye un aspecto crucial para generar estabilidad y confianza en la economía. A parte del compromiso asumido con los diferentes entes de control para asegurar la transparencia, los bancos en Colombia asumen también este compromiso hacia sus grupos de interés. Es así, como se elaboran diferentes estrategias de diálogo que establecen canales específicos con el fin de propender por comunicaciones eficaces y transparentes.

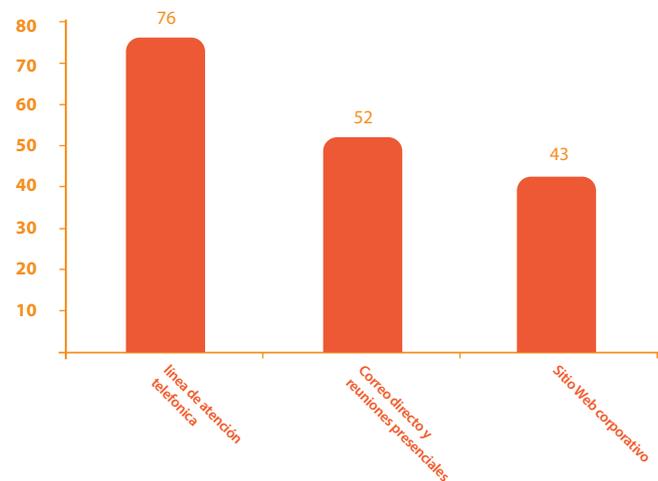
En 2013, los principales canales de comunicación utilizados con los grupos de interés fueron:



• Frente a proveedores:

El canal más usado para la comunicación con los proveedores fue la línea de atención telefónica, seguida de correos directos y reuniones presenciales (Gráfico 31).

Gráfico 31: Canales de comunicación utilizados con proveedores (%)

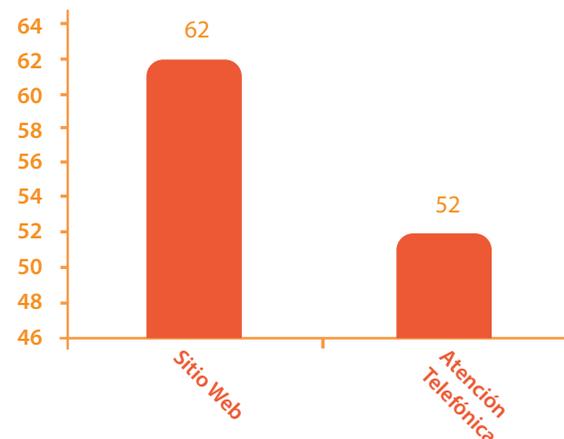


Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

• Frente a los accionistas:

Aparte de las Asambleas de Accionistas, de los reportes de gestión y del envío de correos electrónicos directos, las entidades reportaron también comunicarse a través de diferentes canales (Gráfico 32).

Gráfico 32: Canales de comunicación utilizados con accionistas (%)

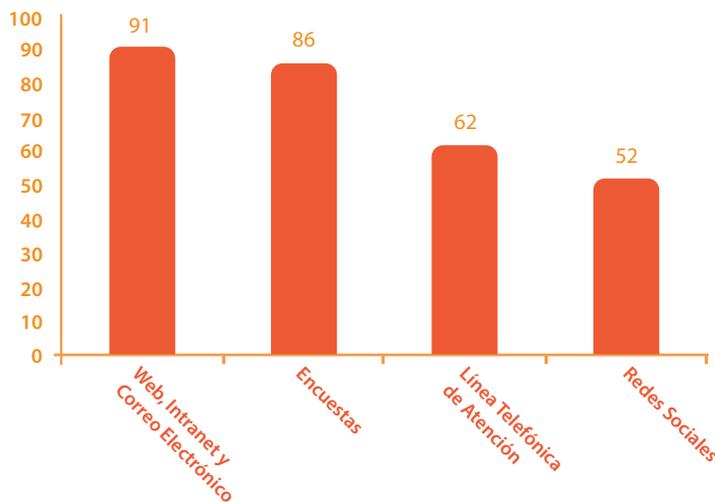


Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

• Frente a los colaboradores:

El canal preferido para tener comunicación con los colaboradores es el correo electrónico, web e intranet, seguido por las encuestas (Gráfico 33).

Gráfico 33: Canales de comunicación utilizados con los colaboradores (%)



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

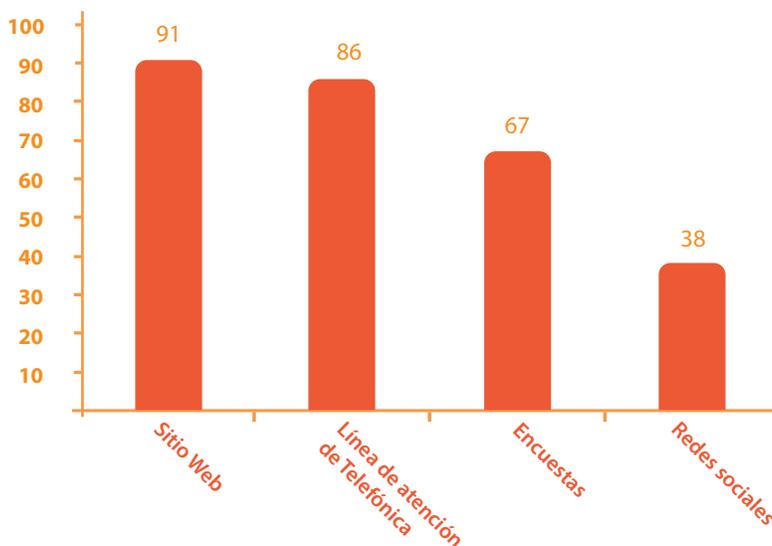
• Frente a los clientes

En el Gráfico 34 se señalan los principales canales de comunicación con los clientes:



Gráfico 34: Canales de comunicación utilizados con los clientes (%)

De igual manera, otros canales como el correo directo, chats, visitas a asesores en las oficinas, publicaciones, boletines y demás se constituyen en mecanismos de comunicación fundamentales.



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014



3.4. Implementación de mejores prácticas

La necesidad de diseñar códigos e informes de Gobierno Corporativo, surge principalmente en los años noventa dentro de los países pertenecientes a la Unión Europea. Actualmente hay códigos de Gobierno Corporativo Nacional en más de 60 países, y además de los códigos propios por país existen códigos por regiones: Corporate Governance Codes and Principles - Commonwealth, Latin American Corporate Governance White Paper y el Código Andino de Fomento.

El Gobierno Nacional viene trabajando de tiempo atrás en la compilación de recomendaciones de mejores prácticas de Gobierno Corporativo, que busca crear una serie de medidas a través del consenso de un equipo de trabajo, que otorga transparencia y confiabilidad en la información financiera de los emisores de valores, el cual ha denominado Código País.

La Resolución 275 de 2001 expedida por la Superintendencia de Valores (hoy Superintendencia Financiera), buscó la autorregulación y el establecimiento del deber de los emisores de valores de contar con un Código de Gobierno Corporativo como requisito para que sus valores pudieran ser adquiridos por los fondos de pensiones. Sin embargo, como quiera que la Resolución implicaba dificultades para el análisis de cada uno de los códigos de las compañías por parte de inversionistas y del mercado, a finales del año 2005 se conformó un Comité para la definición de un Código de Gobierno Corporativo Nacional integrado por gremios empresariales, inversionistas, la Bolsa de Valores de Colombia y la Superintendencia Financiera de Colombia, cuya discusión generó la elaboración del primer Código País, publicado en marzo de 2007. El modelo de implementación que adoptó Colombia es el modelo “Cumpla o Explique”, el cual no exige la aplicación de todas las medidas pero sí la revelación de las aquellas adoptadas por cada emisor. Tales medidas se encuentran divididas en cuatro capítulos: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Revelación de Información Financiera y no Financiera y Resolución de Controversias; contiene 41 medidas y 80 preguntas.

Acogiendo esta iniciativa, los bancos remiten anualmente entre el 8 y el 30 de abril a la Superintendencia Financiera de Colombia, la encuesta anual de Código País, la cual debe hacer referencia al período enero-diciembre del año inmediatamente anterior¹⁹. Una vez remitida, la encuesta debe ser publicada en la página web de la empresa.

En la actualidad la Superintendencia Financiera de Colombia con el apoyo de la CAF ha liderado un proceso de discusión con gremios empresariales, proveedores de recursos y otras instituciones representativas de la realidad empresarial en Colombia, para alinear lo hecho en 2007 con los avances sobre el tema, en particular con la publicación de la CAF²⁰ de 2013 sobre los lineamientos para un código latinoamericano de Gobierno Corporativo. Dentro de las novedades contenidas en el último borrador se encuentra una nueva estructura que contiene cinco áreas de Gobierno Corporativo:

- I. Derechos y Trato Equitativo de Accionistas
- II. La Asamblea General de Accionistas
- III. La Junta Directiva
- IV. Arquitectura de Control
- V. Transparencia e Información Financiera y no Financiera.

^{19/} Superintendencia Financiera de Colombia, Circular Externa 028 de 2007, modificada por la Circular Externa 056 de 2007.

^{20/} Corporación Andina de Fomento

Resulta pertinente hacer alusión a la obligación que tienen las entidades financieras de divulgar su condición financiera y la responsabilidad sobre la veracidad y fidelidad de la información respectiva. Las normas que regulan esta normativa están en los Capítulos VIII, IX y X de la Circular Básica Contable y Financiera o Circular Externa 100 de 1995, que incluyen someter a consideración previa de la Superintendencia Financiera los estados financieros²¹ a ser aprobados en las respectivas asambleas de socios o asociados y su posterior publicación.

Los códigos de ética y conducta y de buen gobierno constituyen el principal mecanismo de las organizaciones para hacer explícito su compromiso con la transparencia, la lucha contra la corrupción y el respeto de los Derechos Humanos.

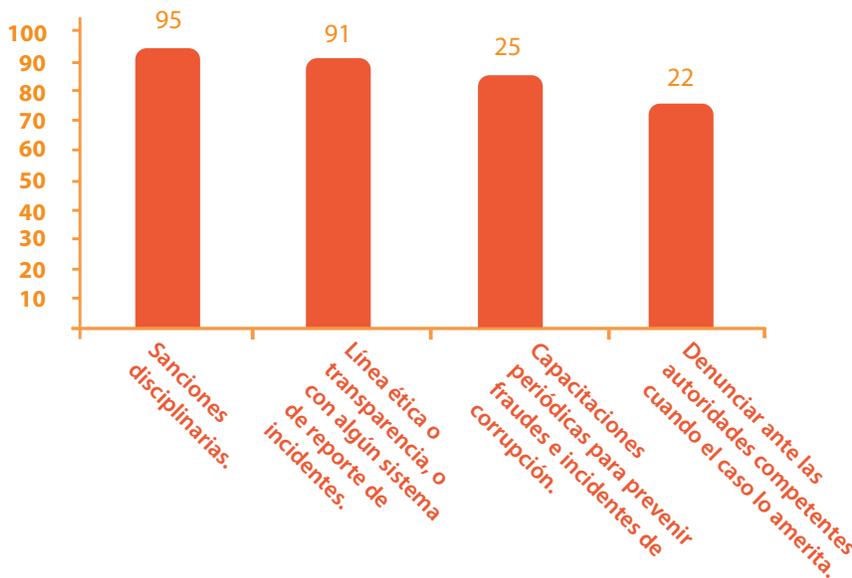
Las entidades deben crear un ambiente adecuado de control mediante su expedición y esto incluye, entre otros aspectos, los valores y pautas explícitas de comportamiento; parámetros para el manejo de conflictos de interés y mecanismos para evitar el uso de información privilegiada o reservada²². Este código debe orientar la actuación de todos los funcionarios, quienes deben comprometerse con su cumplimiento.

Las entidades bancarias establecen políticas y prácticas en materia de Gobierno Corporativo que comprenden los principios, estructura y normas de conducta que rigen sus actividades con el fin de velar por la conservación de su ética empresarial, mantener la transparencia en sus operaciones, e informar a los diversos Grupos de Interés los principales aspectos de su gobierno.

En 2013, el 100% de las entidades que respondieron la encuesta contaban con un código de ética y conducta y/o de buen gobierno. Adicionalmente, conscientes de la propensión a la corrupción y fraude interno, todas las entidades evidencian un alto nivel de gestión en la lucha contra estos flagelos, contando con mecanismos para establecer cuándo se incurre en fraude o corrupción y con medidas correctivas y sancionatorias para los colaboradores que incurran en ellos.

(GRI SO4) Las principales medidas que toman las organizaciones como respuesta a los incidentes de fraude interno y corrupción son las sanciones disciplinarias (Gráfico 35).

Grafico 35: Respuesta de las entidades frente a casos de fraude y/o corrupción (%)



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

^{21/} Existen estados financieros intermedios (mensuales) los cuales se preparan durante el transcurso de un período, para satisfacer, entre otras, las necesidades de los administradores del ente económico o de las autoridades que ejercen inspección, vigilancia o control; estados financieros consolidados (trimestrales) que presentan la situación financiera, los resultados de las operaciones, los cambios en el patrimonio así como los flujos de efectivo de la entidad matriz o controlante y sus subordinadas o dominadas como si fuesen los de una sola empresa, lo cual supone la eliminación de los saldos y transacciones recíprocas entre las entidades objeto de consolidación; y estados financieros de fin de ejercicio (anual).

^{22/} Superintendencia Financiera de Colombia, Circular Externa 038 de 2009 (Sistema de Control Interno).

Finalmente, la totalidad de los bancos encuestados están comprometidos con el cumplimiento de las premisas básicas de la **Organización de las Naciones Unidas (ONU)** para el apoyo, promoción y el respeto por los Derechos Humanos, lo que contribuye además a asegurar la confianza en el sector. Estos van desde actividades básicas como formación periódica a sus colaboradores en el respeto por los derechos humanos (71% de las organizaciones) hasta compromisos a largo plazo y que representan una exigencia más alta como es la formulación de una política de derechos humanos propia (24% de las organizaciones) y de inclusión de cláusulas que aseguren el respeto de los derechos humanos por parte de los proveedores (43% de las organizaciones).

Otros mecanismos o medidas adoptadas para gestionar el respeto por los derechos humanos en las entidades consultadas fueron:

- 52% - Adopción de políticas antidiscriminación
- 33% - Adherencia a iniciativas internacionales tales como Pacto Global, u otras.

3.5. Sostenibilidad ambiental y las iniciativas adheridas por la banca



El sector bancario ha desarrollado programas de sostenibilidad ambiental de distinto alcance. Con el fin de estandarizar algunos de esos procesos y avanzar de manera coordinada en el logro de objetivos como industria, ha suscrito acuerdos de construcción sostenible, un modelo de compras y selección de proveedores que privilegia el medio ambiente, el desarrollo de guías con la normatividad ambiental nacional aplicable al sistema financiero y un esquema de trabajo para la medición y certificación de su huella de carbono.

A diferencia de otros sectores, el desarrollo de productos verdes es el frente donde mayor aporte puede hacer el sistema financiero promoviendo proyectos de eficiencia ambiental, a pesar de que es un sector que no genera grandes impactos ambientales directos. Por otra parte, la banca de desarrollo canaliza 328 mil millones de pesos²³ a través de los bancos comerciales para financiar y promover proyectos que generen beneficios ambientales. Esta cifra representa un crecimiento del 182% frente a los 116 mil millones desembolsados por estas mismas entidades en 2012.

Líneas de crédito especiales con beneficios ambientales y productos verdes:

De las 21 entidades que participaron de este reporte, ocho entidades financieras reportaron contar con programas de financiamiento y/o préstamos con condiciones especiales para proyectos con beneficios ambientales y cinco bancos reportaron contar específicamente con líneas de productos verdes y cuatro bancos reportaron estar en proceso de estructurar líneas de crédito con beneficios ambientales.

Institucionalidad de las políticas ambientales:

(GRI FS1) Contar con políticas ambientales claras, enfocadas y socializadas representa un importante avance de las entidades bancarias en el camino hacia la sostenibilidad, pues es gracias a estos mecanismos que las organizaciones tienen mayor control y campo de acción sobre la gestión ambiental.

^{23/} Esta cifra incluye los datos de Findeter y Bancoldex. No se dispuso información de Finagro

Gráfico 36: Políticas ambientales al interior de las organizaciones (%)

En 2013, un 55% de las entidades encuestadas contaba con una política ambiental, aunque en algunos casos no se había socializado con sus grupos de interés. Por su parte, el 45% de las entidades no cuentan con políticas ambientales, aunque algunas reportaron encontrarse en proceso de crear dichas políticas (Gráfico 36).

Fuente: Encuesta Asobancaria 2014



Gráfico 37: Conocimiento de impactos ambientales en las organizaciones (%)

De la mano de las políticas ambientales, el 45% de las entidades reportó tener identificado sus principales impactos ambientales como consecuencia del ejercicio de sus operaciones y el 55% reportó no haber identificado estos impactos o estar en proceso de identificación de los mismos. (Gráfico 37).

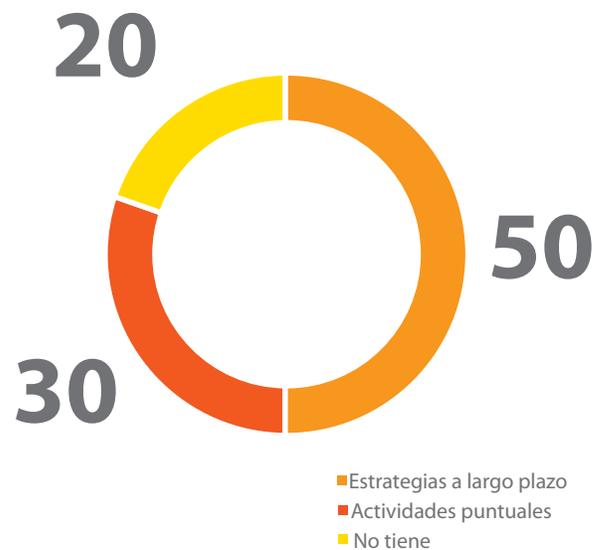
Fuente: Encuesta Asobancaria 2014



Gráfico 38: Programas para mitigación de impactos ambientales (%)

En cuanto al establecimiento de planes para reducir o mitigar los impactos ambientales, el 50% de los bancos y entidades financieras reportan contar con programas que obedecen a estrategias de largo plazo, mientras que el 30% reporta contar con estrategias puntuales. Cabe anotar que algunas organizaciones, incluso sin contar con una política ambiental o con un estudio de impactos ambientales, realizó acciones puntuales en 2013 con el fin de reducir sus impactos ambientales (Gráfico 38).

Fuente: Encuesta Asobancaria 2014



Cambio climático:



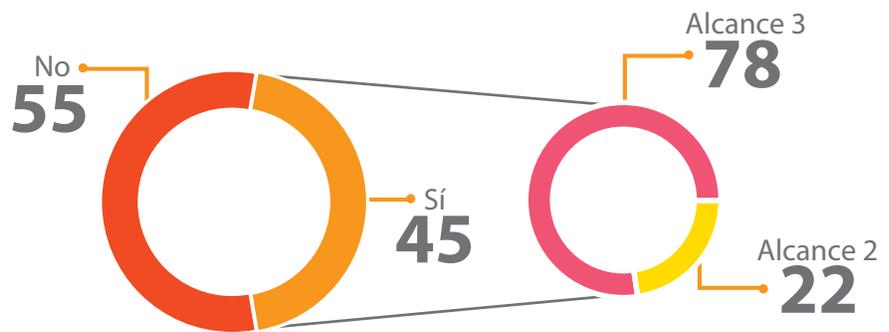
(GRI EC2) Dentro la gestión ambiental, el cambio climático, debido mayormente a la emisión de gases de efecto invernadero, cumple un importante papel en la actualidad, pues las organizaciones que miden su aporte a este fenómeno de carácter mundial generan planes de acción que les permitan contribuir a reducir el impacto que éste genera sobre las economías y sobre las comunidades y prepararse frente a los posibles riesgos físicos que están ligados a eventos climáticos inesperados y riesgos intangibles como los asociados a la reputación.

En 2013, 9 de las 20 entidades que respondieron a esta cuestión, es decir el 45%, reportaron haber medido su huella de carbono²⁴. La huella de carbono es una herramienta que permite cuantificar en términos de CO₂²⁵ el aporte de dicho gas a la atmósfera generado por los bancos y entidades financieras como consecuencia de sus operaciones y funcionamiento.

De estas 9 entidades, el 78% midió su huella con el máximo alcance: alcance 3²⁶, lo que demuestra su compromiso por comprender cómo a lo largo de su operación se generan las emisiones y en este sentido, tomar acciones que permitan, reducir, mitigar o incluso compensar los impactos. El 22% restante, midió su huella de carbono en un alcance 2²⁷ (Gráfico 39).

Gráfico 39: Entidades que miden su huella de carbono y el alcance identificado (%)

Fuente: Encuesta Asobancaria 2014



^{24/} La huella de carbono es la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto.

^{25/} CO₂: Principal gas de efecto invernadero

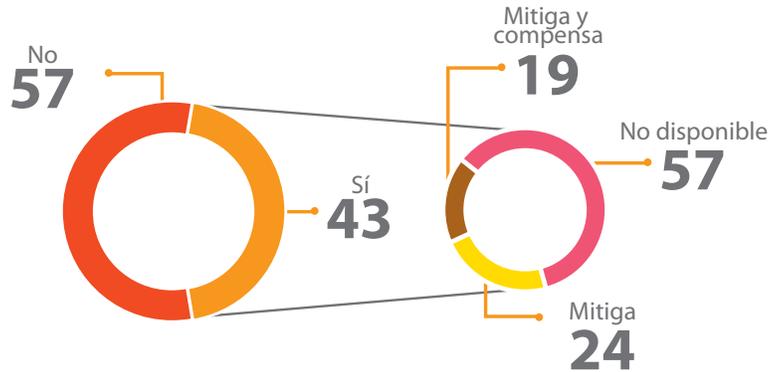
^{26/} El alcance tres hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero expresadas en términos de CO₂ generadas a partir de fuentes directas e indirectas (combustibles fósiles, compras de electricidad a terceros, consumo de papel).

^{27/} El alcance dos hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero expresadas en términos de CO₂ generadas a partir de fuentes directas (combustibles fósiles y compras de electricidad a terceros).

Gráfico 40: Acciones para mitigar el impacto sobre el cambio climático (%)

(GRI EN18) El 43% de los bancos y entidades financieras que participaron en la encuesta mencionan hacer alguna acción para reducir su impacto sobre el cambio climático: 24% de ellos mitiga los impactos y el 19% restante los mitiga y compensa (Gráfico 40).

Fuente: Encuesta Asobancaria 2014



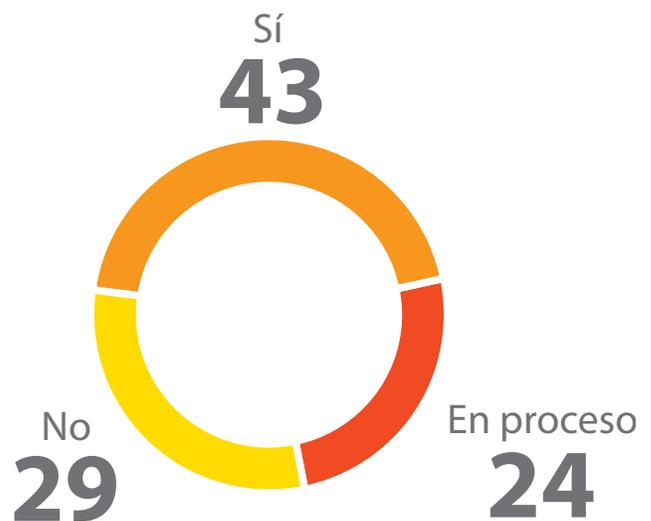
Gestión ambiental

Al interior de las entidades se realizan programas de seguimiento y gestión a sus principales indicadores ambientales con el fin de reducir sus consumos y generar un menor impacto ambiental en la operación.

Gráfico 41: Entidades que cuentan con mecanismos de comunicación o retroalimentación de los programas ambientales (%)

(GRI FS5) Con el fin de comunicar y de mejorar el sistema de gestión ambiental, el 43% de las entidades reportó contar con algún tipo de mecanismo que le permita comunicar o recibir retroalimentación por parte de los grupos de interés acerca de la ejecución de sus programas ambientales. El 24% reportó encontrarse en proceso de crear dichos mecanismos y el 29% restante reportó no contar con ningún tipo de mecanismo para este fin (Gráfico 41).

Fuente: Encuesta Asobancaria 2014



Así mismo, la mayoría de las entidades evidenciaron hacer un seguimiento a los niveles de consumo de ciertos bienes:

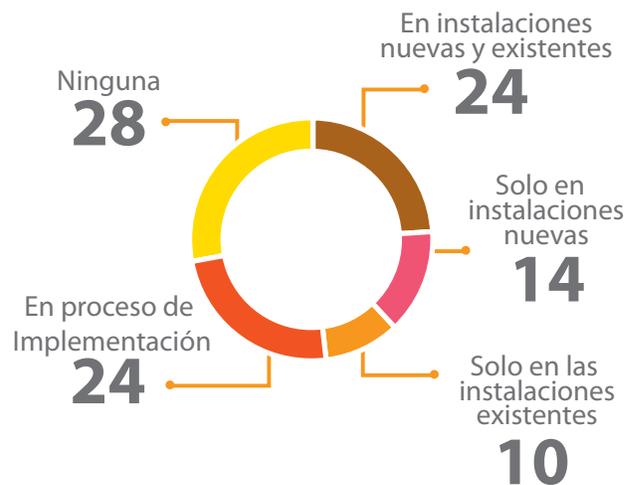
Tabla 7: Consumo promedio de papel, agua y electricidad en los bancos año 2013

Recurso	Consumo total de las entidades	Consumo promedio por entidad	Consumo promedio por empleado
Papel (GRI EN1)	2.743 toneladas ²⁸	161.373 kg	29,70 Kg
Agua (GRI EN8)	482.800 m ³ ²⁹	28.400 m ³	6,91 m ³
Eléctricidad (GRI EN4)	104.296.010 kw ³⁰	5.794.222 kw	1.307 kw

Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

Gráfico 42: Entidades con políticas de construcción sostenible (%)

Con el fin de ahorrar agua y electricidad y tener un menor impacto ambiental, el 24% de las entidades asegura implementar principios de construcción sostenible para las nuevas instalaciones o para las adecuaciones de las instalaciones existentes. El 14% sólo implementa dichos principios en las instalaciones nuevas mientras que el 10% sólo en las existentes. Asimismo, se destaca que un 24% de las organizaciones se encuentra en proceso de establecer dichos principios. Finalmente, el 29% restante aún no ha implementado principios de construcción sostenible (Gráfico 42).



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

Residuos

En la gestión de residuos se destaca el compromiso de la mayoría de los bancos que de una u otra forma han implementado mecanismos con el fin de reducir el impacto ambiental que éstos generan, en particular, para el papel que es el principal residuo. Campañas como Cero Papel han permitido a algunas entidades reducir la cantidad que utilizan y desechan.

Los principales mecanismos que utilizaron los bancos y entidades financieras en 2013 para mejorar la gestión de residuos fueron:

- El 67% separar los residuos según su tipo.
- El 62% campañas y otros medios para reducir la cantidad de residuos.
- El 57% recicló al menos una parte de sus residuos generados.
- El 29% reutilizó al menos parte de sus residuos.
- El 24% utilizó algún mecanismo para valorizar los residuos.

^{28/} No se contó con datos de: Finagro, Bancoomeva, Citibank y Corpbanca.

^{29/} No se contó con datos de: Banco Popular, Finagro, Banco Falabella, Corpbanca.

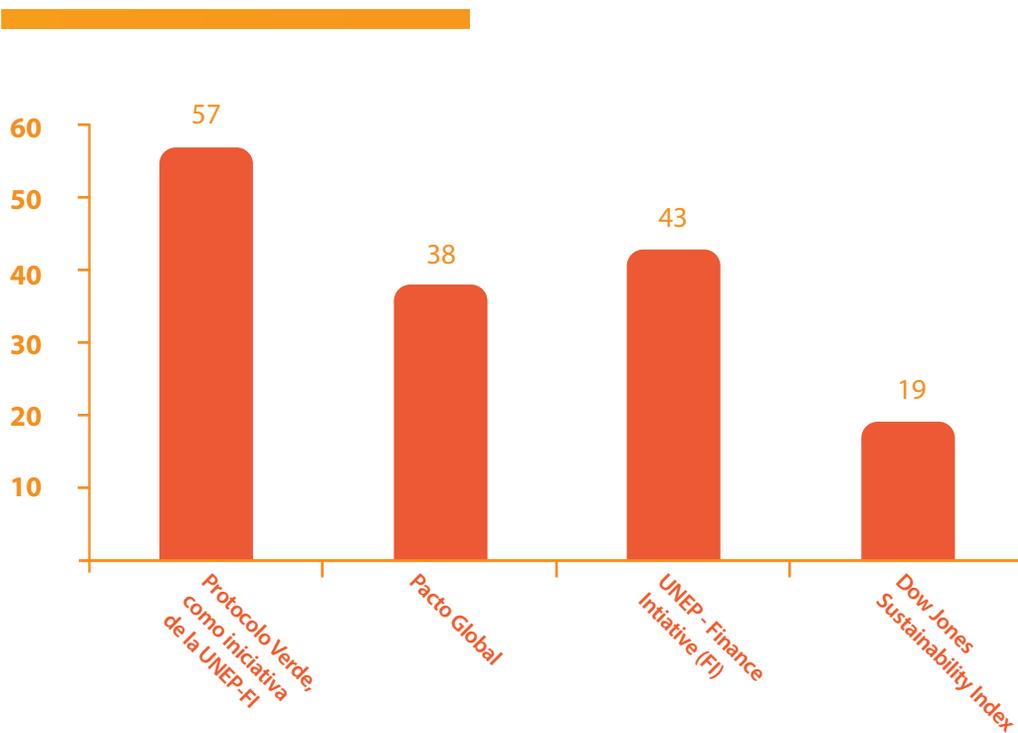
^{30/} No se contó con datos de: Banco Popular, Finagro y Corpbanca.

Iniciativas adheridas por la banca hacia el desarrollo sostenible

(GRI 4.12 y 4.13) En el contexto internacional, existen numerosas iniciativas, programas e instituciones que velan por fortalecer y encaminar las acciones de las organizaciones hacia el desarrollo sostenible. La vinculación con estas iniciativas promueve buenas prácticas para mejorar el desempeño ambiental y social, implementar prácticas sostenibles en todos los niveles de las entidades, reportar a los diferentes grupos de interés sus avances frente a temas económicos, ambientales y sociales y compartir experiencias y conocimientos en el tema.

Gráfico 43: Iniciativas de desarrollo sostenible (%)

En 2013, las entidades bancarias que participaron de este reporte señalaron estar adheridos a una o a varias de las siguientes iniciativas nacionales e internacionales como **Protocolo Verde**, **Pacto Global**, **UNEP-Finance Initiative** y **Dow Jones Sustainability Index** (Gráfico 43).



Fuente: Encuesta Asobancaria 2014^{31 32 33 34}

Aunque en menor número, algunas de las entidades reportaron ser miembros o haberse adherido a iniciativas tales como: Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) para sus construcciones y edificios, Carbon Disclosure Program (CDP), International Finance Development Club (IFDC), Sistema Nacional de Cambio Climático (SISCLIMA) y Principles for Responsible Investment (PRI), entre otras.

^{31/} Asobancaria: http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/responsabilidad_social/protocolo_verde/

^{32/} UNEP-FI: <http://www.unepfi.org/>

^{33/} Pacto Global: www.pactoglobal-colombia.org/

^{34/} Dow Jones Sustainability Index: www.sustainability-indices.com/

ESTA PAGINA SE HA DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

**Gestión del
Gremio**

**Gestión del
Gremio**

Gestión del
Gremio

4. Gestión del Gremio



El presente capítulo tiene por objeto compartir las principales acciones realizadas por la Asobancaria desde 2013 hasta junio 2014 con el propósito de apoyar, promover y desarrollar programas en representación de los intereses legítimos de la industria, orientados a cumplir con los objetivos estratégicos de sostenibilidad social, ambiental y económica.

La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia -Asobancaria, es la organización gremial sin ánimo de lucro, creada en 1936, que representa el sector bancario colombiano. Está integrada por los bancos comerciales nacionales y extranjeros, públicos y privados, las más significativas corporaciones financieras e instituciones oficiales especiales presentes en el país. El Banco de la República, banco central de Colombia, ostenta la calidad de miembro honorario.

La Asociación apoya a la banca a través de acciones para promover la confianza de su público, fomentar buenas prácticas de sostenibilidad y propender por un entorno de competitividad.

En primer lugar se presenta el compromiso con el desarrollo sostenible y de preservación ambiental; en segundo lugar, el compromiso con el fortalecimiento de la gobernabilidad y lucha contra la pobreza; en tercer lugar, el compromiso en fortalecer la confianza con el público; en cuarto lugar, la contribución a la generación de conocimiento y desarrollo del talento humano y por último se hace una descripción del funcionamiento de las Juntas Sectoriales, comités y grupos de trabajo de la Asobancaria que tienen un papel importante de orientar, evaluar, revisar y elaborar propuestas sobre temas relevantes de la industria.

4.1. Compromiso con el desarrollo sostenible y de preservación ambiental

A. Programa de Educación Financiera de los Bancos en Colombia “*Saber más, ser más*”



La educación Financiera no se refiere exclusivamente al manejo del dinero. También incluye la posibilidad de contar con herramientas y conocimientos necesarios para tomar decisiones que impacten de manera positiva la construcción de proyectos de vida. Por eso el Programa de Educación Financiera de Asobancaria “*Saber más, ser más*” durante 2013 se dedicó a fortalecer las estrategias, canales y herramientas con las que cuenta el programa.

Alianzas público privadas

En el marco del programa de educación financiera “**Saber más, ser más**” se han desarrollado alianzas con entidades públicas y con agentes privados, que tienen como objetivo incidir en la política pública para lograr que la educación financiera sea reconocida en el país como un asunto de prioridad social, económica y política.

Ministerio de Educación Nacional (MEN)

En febrero de 2012 se firmó el convenio entre Asobancaria y el Ministerio de Educación, para promover un programa de educación económica y financiera que busca garantizar que todos los niños y niñas del país adquieran conocimientos y habilidades necesarios para entender el funcionamiento de la economía y del sistema financiero, tomar decisiones responsables a la hora de manejar sus recursos y protegerse adecuadamente de los riesgos a los que puedan estar expuestos.

Durante el 2013 el programa se encontraba en fase de diseño, donde se elaboró el “**Documento de Orientaciones Conceptuales y Metodológicas para la Educación Económica y Financiera**”, el cual es un documento base técnico y operativo que contiene la propuesta de diseño e implementación del Programa de Educación Económica y Financiera articulado al enfoque de competencias básicas y ciudadanas del Ministerio de Educación Nacional.

Igualmente, y en el marco del documento de orientaciones se están desarrollando los recursos didácticos para básica primaria, secundaria y media. Este material está dirigido a todos los establecimientos educativos.

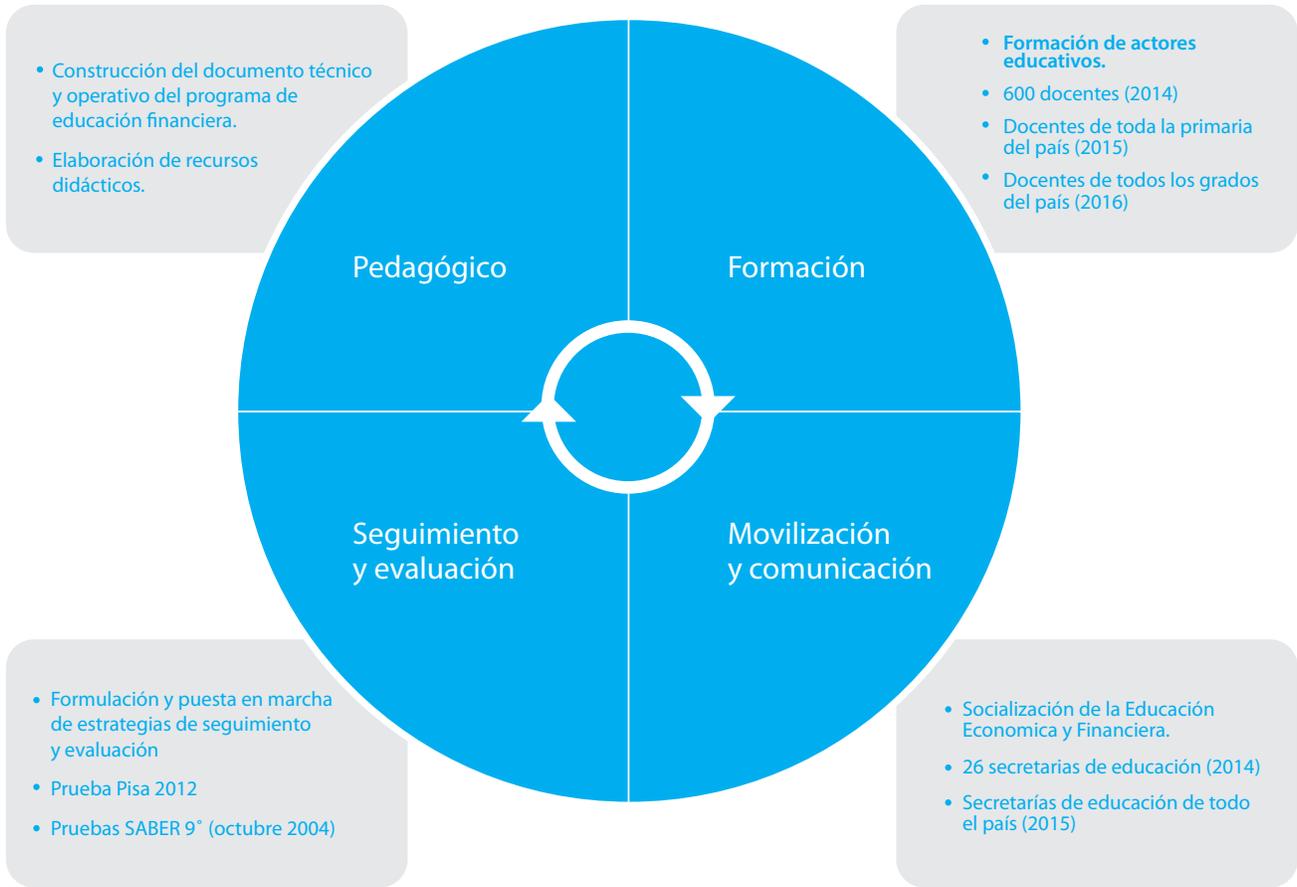
Para la construcción del documento de orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera, fue necesario validar su contenido pedagógico y operativo ante diferentes estamentos educativos a nivel nacional, así como frente a grupos de interés relacionados con la educación económica y financiera, generando espacios de retroalimentación (movilización de opinión).

Con el sector educativo se realizaron tres nodos regionales, en ellos participaron 157 entidades territoriales, distribuidos así: **nodo centro** (Antioquia, Medellín, Chocó, Caldas, Pereira, Boyacá, Meta, Caquetá, Tolima, Huila, Putumayo), **nodo norte** (Norte de Santander, Cesar, La Guajira, Sucre, Barranquilla, Magdalena, Cartagena), **nodo occidente** (Cali, Tumaco, Ipiales, Pasto, Popayán, Buenaventura, Nariño, Cauca).

Con grupos de interés relacionados con la educación económica y financiera se realizaron dos encuentros a final de los años de 2012 y 2013.



Gráfico 44. Resultados para 2013 bajo parámetros del convenio 024 firmado entre el MEN y Asobancaria



Adicionalmente, el programa también tiene contemplado las fases de implementación, evaluación y seguimiento, para identificar la pertinencia de las acciones propuestas en el marco de su implementación y evaluaciones de impacto, tomando como línea de base, por ejemplo, pruebas nacionales e internacionales como las Saber y PISA.

La evaluación es el instrumento para saber qué tan lejos o tan cerca se está de alcanzar la calidad establecida con los estándares básicos de competencias. Con base en esta información, se definen planes de mejoramiento en los que se “fijan nuevas o más fortalecidas metas y hacen explícitos los procesos que conducen a acercarse más a los estándares e inclusive a superarlos en un contexto de construcción y ejercicio de autonomía escolar”. Esto hará posible no solo la sistematización de experiencias, oportunidades de mejora y lecciones aprendidas, sino que también permitirá la masificación del programa en el mediano plazo, esto es, llegar a los niños, niñas y jóvenes de todo el país.





Unidad de Víctimas

Se trabajó en el diseño de una estrategia de educación financiera digital e interactiva para esta población, en donde se utilizaran los contenidos, materiales y herramientas web del programa gremial de los bancos en Colombia “**Saber más, ser más**”, ya que estudios han demostrado que el canal más utilizado para informarse de esta población es la página web. En 2013 se enviaron 10 agendas financieras a una base de 10 mil víctimas con una periodicidad quincenal.

Actualmente, se encuentra en trámite un convenio entre Asobancaria y la Unidad de Víctimas.



Programa de educación financiera en medios masivos

Uno de los objetivos del programa gremial de educación financiera es llegar al consumidor financiero, sin embargo esta población se caracteriza por altos niveles de heterogeneidad como género, edad, estrato socioeconómico, raza y nivel educativo. Por tal razón se identificó la importancia de tener contenidos y canales que sean comunes y accesibles a la mayoría de las personas.



Web 2.0:

La Internet se considera el canal preferido para llegar a todas las personas, por eso todos los contenidos y herramientas educativas se encuentran en la plataforma del programa de educación financiera. La estrategia Web 2.0 cuenta con las siguientes herramientas:

El portal de educación financiera **www.cuadresubolsillo.com** cuenta con 377 artículos que tienen información sobre cultura del ahorro, manejo responsable del crédito, uso efectivo de los servicios financieros, seguridad bancaria, derechos y obligaciones de los consumidores financieros y el rol de la banca. Adicionalmente, tiene herramientas interactivas a disposición de los usuarios como: 162 videos, 43 cápsulas de audio, 61 sondeos, 27 fascículos coleccionables, cinco test, dos galerías fotográficas, 167 términos (defensor del consumidor y glosario), diez links de los programas de educación financiera de los bancos en Colombia, 15 calculadoras y 69 agendas financieras.

Vale la pena tener en cuenta que más de 50 mil usuarios mensuales que visitan la página equivalen a tener una audiencia mayor a la cantidad de personas del aforo completo del Estadio el Campín, que tiene una capacidad máxima de 36.343 espectadores. Al hacer otra comparación, nuestros visitantes mensuales equivalen a la audiencia de un concierto en el parque Simón Bolívar, cuando éste tiene ocupada más de la mitad de su capacidad (80 mil espectadores).

El portal **www.abcmicasa.com** promovido por Asobancaria y la Titularizadora de Colombia, y cuyo contenido fue construido por las entidades que ofrecen crédito hipotecario en Colombia, fue una de las primeras apuestas de la Asobancaria en materia de información y educación financiera en temas sobre cómo comprar vivienda y ser un buen propietario. Se trata de una herramienta online que ofrece información útil, objetiva y práctica para que las personas tomen decisiones adecuadas en el proceso de compra y mantenimiento de vivienda.

La página web está subdivida en dos grandes grupos: COMPRADORES y PROPIETARIOS, según las necesidades del usuario. A partir de ellos, se puede acceder a información relevante y encontrar ejemplos, gráficos, links de interés en otras páginas, calculadoras, simulador y demás herramientas prácticas.

La página pasó de tener alrededor de tres mil visitas en 2011 a más de 28 mil en 2013, lo cual demuestra el interés de los ciudadanos por informarse en estos temas.

Presencia en redes sociales:

Cuentas en redes sociales		
 Twitter	@Cuadresubolsillo	@ABCmicasa
 Facebook	Cuadre su bolsillo	ABC Mi Casa

El programa de educación financiera de los bancos en Colombia cuenta con dos perfiles en **Facebook**, dos en **Twitter** y uno en **Youtube**. Los perfiles fueron creados en 2012 y han registrado un importante crecimiento en número de seguidores e interacciones que se logran. En Facebook, por ejemplo, cada perfil tiene más de 15.000 seguidores.

En las redes sociales se comparten contenidos de **www.cuadresubolsillo.com** y de **www.abcmicasa.com**, videos, cápsulas de audio, infografías e imágenes elaboradas en el marco del programa gremial de educación financiera; y se busca siempre tener la interacción de los seguidores a través de post con consejos y recomendaciones prácticas.

En 2013 se realizaron tres livestream. El primero se realizó en alianza con Bancolombia el 15 de marzo, con ocasión a la celebración del día del ahorro para niños y jóvenes; el segundo, se hizo con el apoyo del experto Jorge Rodríguez, Director de Seguridad Informática del Banco Caja Social y participante del comité de seguridad de Asobancaria, en el mes de junio, teniendo en cuenta que en esa época los trabajadores en Colombia estaban recibiendo el pago de la prima laboral; y el tercero se realizó en agosto sobre subsidios de vivienda con el apoyo del FNA.





Tabla 8: Agenda Financiera: relación de los títulos y los temas publicados en 2013 hasta junio 2014:

Agendas Financieras

Es un boletín electrónico informativo de distribución quincenal llamado “*Agenda Financiera*” con temas sobre ahorro, crédito, presupuesto, canales, seguridad bancaria, manejo de deudas, vivienda entre otros que viene realizándose desde 2011 hasta la fecha.

Las agendas son enviadas a la base de datos de Asobancaria de *stakeholders*, la cual está compuesta por miembros del gobierno, entidades multilaterales, academia, aliados, periodistas, colaboradores de la Asociación y a los miembros del comité de educación financiera y satisfacción al consumidor. Asimismo, las entidades afiliadas están difundiendo a través de sus canales estos boletines; algunas las tienen en su página web, otras hacen envíos de correos electrónicos o las publican en las oficinas como información de interés. En 2013 se desarrollaron y publicaron 25 agendas financieras y en el corrido del primer semestre de 2014 se han enviado 12.

Número	Título	Tema
44	¿Cómo deben ser sus metas para el 2013?	Planeación financiera
45	¿Sufre de guayabo financiero?	Planeación financiera
46	ABC de la compra de útiles escolares.	Planeación financiera
47	Tome nota en el calendario	Manejo de deudas
48	El futuro está en tus manos	Ahorro
49	¿Para qué me sirve el dinero?	Ahorro
50	ABC del reporte anual de costos totales	Consumidor financiero
51	Cinco consejos prácticos para entender la importancia del reporte anual de costos totales	Consumidor financiero
52	Cinco pasos para lograr la independencia financiera	Planeación financiera
53	Sencillos consejos, grandes beneficios para ahorrar en agua	Ahorro
54	¿Cuál es la importancia de un buen historial crediticio?	Manejo de deudas
55	Los siete errores más frecuentes para que le hagan un cambiazo	Seguridad bancaria
56	Trace la ruta de tus vacaciones	Planeación financiera
57	Razones para usar tarjeta con chip	Seguridad bancaria
58	Conozca su tarjeta de crédito	Manejo de deudas
59	Cómo buscar vivienda	Vivienda
60	Cómo ser un buen vecino	Vivienda
61	Vigile cuando navega (phishing)	Seguridad bancaria
62	Ahorrar energía sí se puede	Ahorro
63	Lo que debe saber sobre el 4x1000	Impuestos
64	Transacciones exentas del 4xmil	Impuestos
65	Los corresponsales bancarios siempre cerca	Canales
66	La voz del delito (vishing)	Seguridad bancaria
67	Para qué sirve el débito automático	Consumidor financiero
68	La trampa de la Transacción Abierta	Seguridad bancaria
69	El funcionario que no era	Seguridad bancaria
70	Sáquele provecho a la banca móvil	Canales
71	Sáquele provecho a la banca móvil II	Canales
72	Sáquele provecho a la banca móvil III	Canales
73	Sáquele provecho a la banca móvil IV	Canales
74	Factoring	Consumidor financiero
75	Seguro de depósito I	Consumidor financiero
76	Seguro de depósito II	Consumidor financiero
77	Escoja su sistema de amortización para adquirir vivienda I	Vivienda
78	Escoja su sistema de amortización para adquirir vivienda II	Vivienda
79	Qué debe tener en cuenta para la libranza	Crédito
80	Qué debe tener en cuenta para la libranza II	Crédito
81	Sobre los derechos de los consumidores	Consumidor financiero



Televisión

La sección “[Tu Bolsillo](#)” fue emitida todos los lunes, miércoles y viernes en el noticiero del medio día en Caracol TV, en donde se abordan temas como historial crediticio, planeación financiera, pensiones, manejo de deudas, ahorro, vivienda entre otros utilizando un lenguaje amigable y cotidiano.



Prensa

La República: Obra de 10 fascículos “Finanzas para todos”

Desarrollo del contenido de una obra de 10 fascículos sobre educación financiera que empezó a circular desde julio de 2012 hasta septiembre de 2013 con el periódico La República de Bogotá y El Colombiano de Medellín y aborda temáticas claves para aprender a manejar las finanzas personales y familiares.

Títulos de los fascículos:

- Educación financiera en las etapas de la vida
- Inicie su vida financiera con el pie derecho
- Qué me ofrece la vida de empleado
- Finanzas en parejas: llegó la hora de compartir
- Maneje las finanzas de su hogar
- Mujeres: maneja el dinero acertadamente
- Los ejecutivos con grandes aspiraciones
- El ejecutivo inversionista que planea su futuro
- Empresarios que trabajan de la mano con la banca
- Es hora de descansar: pensiones y seguros

Eventos

Día internacional de la educación y la inclusión financiera en niños y jóvenes “El futuro está en tus ahorros”



EL FUTURO ESTÁ EN TUS AHORROS

Asobancaria y 12 de sus entidades financieras afiliadas (Bancamía, Banco Agrario de Colombia, Banco de Bogotá, Bancolombia, Bancoomeva, BBVA, Citibank, Colpatría, Corficolombiana, Davivienda, Finamérica y Helm Bank), además de Seguros Bolívar, se unieron por primera vez a la iniciativa de “Global Money Week 2013”.

Otras instituciones que apoyaron la organización y el desarrollo de esta iniciativa, como: el Banco de la República, SENA, Save the Children, Banca de las Oportunidades, Citi Foundation, Dividendo por Colombia, FOGAFIN, FNA y el IDIPRON.

En el marco de este día se realizaron actividades educativas para más de 15.000 niños en Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Cartagena y Pasto, entre otras. Las actividades que realizó el gremio fueron: charlas, talleres, ferias, hasta cuenteros, “pintacaritas” y conciertos, en más de 30 colegios, sucursales de oficinas, aulas móviles, centros comerciales y parque de diversiones. Además de la difusión por medios masivos y una estrategia digital con aplicaciones interactivas, juegos, videos, campañas en redes sociales, chat en vivo, entre otras.

Gracias al gran esfuerzo y trabajo en equipo, Colombia fue reconocida por la ONG Child and Youth Finance, entre más de 80 países, como el ganador del *Global Money Week Award*.

El premio fue entregado en el mes de mayo en Turquía.





EL FUTURO ESTÁ EN TUS AHORROS

Se celebró del 10 al 14 de marzo de 2014, con el propósito de continuar con el impulso de años anteriores y llegar a más de tres millones de niños, niñas y jóvenes en más de 100 países.

Fueron cinco días dedicados a hablar, jugar, crear, cantar, leer, discutir y aprender sobre el ahorro, el dinero, el cambio en los sistemas económicos, la obtención de empleo y la construcción de un futuro financiero.

Asobancaria, en representación de la banca en Colombia, presidió en 2014 el Comité Organizador que coordinó la red de aliados que fueron partícipes en este propósito común.

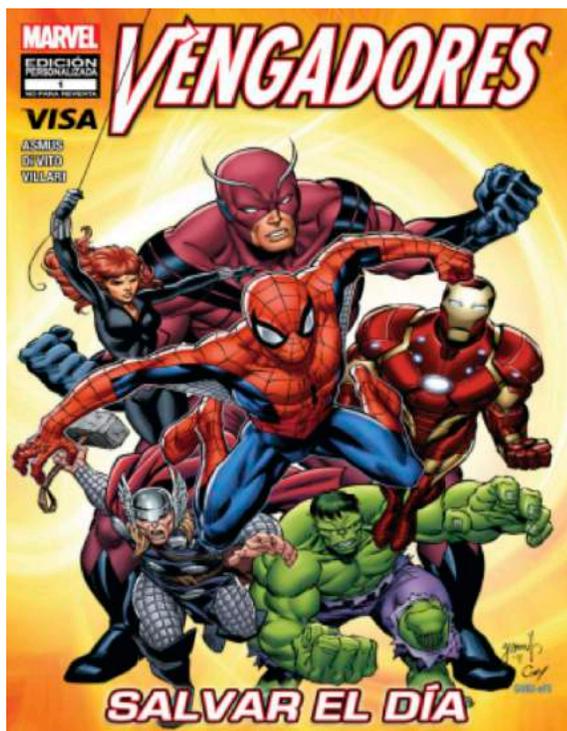
Se logró impactar a más de 52 mil niños y jóvenes con actividades distribuidas por todo el país en sucursales bancarias, colegios, aulas móviles, además de juegos en línea y material interactivo descargable en sitios web, mensajes y chats en redes sociales.

La agenda de la semana incluyó obras de teatro, cine, videos, foros, talleres, charlas lúdicas, lectura de cuentos, juegos, pintura, globoflexia, exhibiciones interactivas, visitas al Museo Casa de la Moneda y a la Central de Efectivo del Banco de la República, concursos de arte, elaboración de alcancías y conversatorios en línea con personalidades del mundo financiero.

Esto estuvo al alcance de niños, niñas y jóvenes de casi todo el país: Amagá, Anserma, Apartadó, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Carmen de Bolívar, Cartagena, Cereté, Corozal, Cúcuta, El Bagre, Girardot, Ibagué, Ipiales, Jardín, La Dorada, Leticia, Manizales, Medellín, Neira, Neiva, Pacho, Pasto, Pereira, Rionegro, Riosucio, San Andrés, Santa Marta, San Vicente del Chucurí, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Valledupar, Villavicencio y Zipaquirá.



“Cuenta cuentos” del cómic “Los Vengadores Salvando el Día”



Durante la semana del 21 al 25 de octubre de 2013 Visa Inc. y Asobancaria unieron esfuerzos para traer a Colombia un cómic educativo, desarrollado por Visa y la casa editorial estadounidense Marvel Comics. Titulado, Los Vengadores: Salvando el Día, el cómic busca facilitarles a los niños el aprendizaje de fundamentos básicos de finanzas personales como ahorro, presupuesto, el rol del banco, entre otros.

Los Vengadores: Salvando el Día es un cómic de 16 páginas, el cual incluye una guía para el maestro que servirá para orientar el diálogo con los estudiantes sobre conceptos financieros básicos tales como presupuesto, ahorro y el rol de un banco.

La alianza única entre Marvel y Visa, presentó a Iron Man, Thor, Hulk, Antorcha Humana y otros Vengadores en una historieta que con el apoyo de socios estratégicos, que han contribuido a distribuir más 100.000 ejemplares impresos, en 8 idiomas diferentes: inglés, español, portugués, chino, ruso, árabe, francés y bahasa indonés.

Los bancos que participaron fueron, Banco Colpatría, Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Bancolombia. Esta actividad impactó a más de 3.100 niños y se presentó en 8 colegios y 2 fundaciones.

Portada “Los Vengadores, Salvando el día”



B. Protocolo verde como parte de UNEP-FI

La Asobancaria está comprometida con el desarrollo sostenible y la preservación del ecosistema ambiental, por esto, durante 2013, en el marco del Protocolo Verde³⁵ se trabajó en el desarrollo de competencias y capacidades necesarias para implementar las estrategias definidas en cuatro mesas técnicas: (i) ecoeficiencia; (ii) análisis de riesgos ambientales y sociales; (iii) productos y servicios verdes; y (iv) reporte y diálogo. Durante el primer semestre de 2014 se elaboró la ruta de trabajo para desarrollar cada una de las estrategias, se efectuaron los acercamientos con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible como aliado estratégico en esta labor y se crearon grupos de trabajo para desarrollar estas actividades.

³⁵El Protocolo Verde es el primer acuerdo o agenda de cooperación firmado el 7 de junio de 2012 que tiene por objeto facilitar la convergencia de esfuerzos del Gobierno Nacional y del Sector Financiero Colombiano para que este incorpore e implemente las políticas y prácticas que sean precursoras, multiplicadoras, demostrativas como ejemplares en términos de responsabilidad ambiental en armonía con un Desarrollo Sostenible que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras.



Para reafirmar el compromiso del sector financiero con la sostenibilidad, el Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad promovió la realización de dos seminarios durante 2013, con temáticas ambientales:

a. “Generación de capacidades en el marco del Protocolo Verde”

Evento organizado por la Asobancaria con el apoyo de The United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI), realizado los días 21 y 22 de octubre 2013 donde se presentaron avances y los compromisos de la banca con la sostenibilidad y realizar una jornada de capacitación alrededor de los tres pilares del protocolo verde: ecoeficiencia, análisis de riesgos sociales y ambientales en los proyectos a financiar, y diseño de productos y servicios verdes.

b. “Financiamiento de la energía sostenible: desafíos y oportunidades en Colombia”

Evento organizado por la Asobancaria en conjunto con la Corporación Financiera Internacional IFC, con el fin de resaltar la importancia de la sostenibilidad en el país y el rol clave del sector privado desde una perspectiva de manejo de riesgos, así como de oportunidades del negocio. Se realizó el 22 de mayo 2013, con una asistencia de 121 personas.

De otra parte, el 13 de febrero de 2014 la Junta Directiva aprobó la creación del comité del Protocolo Verde para alcanzar el objetivo misional de Sostenibilidad y la meta de Incentivar prácticas de responsabilidad ambiental. Su objetivo es orientar la implementación de las cuatro estrategias del Protocolo Verde: (i) productos y servicios verdes; (ii) ecoeficiencia; (iii) análisis de riesgos ambientales y sociales y (iv) reporte y divulgación.

(GRI FS4) 11 de las 21 entidades que participaron de este reporte se encontraban adheridas al Protocolo Verde en 2013. De estas 11, el 55% reportó realizar capacitaciones a sus grupos de interés sobre alguna de las estrategias del Protocolo. Así mismo, el 46% reportó haber capacitado a sus grupos de interés sobre la estrategia del Protocolo relacionada con la oferta de *productos y servicios con beneficios ambientales*.

Por otro lado y como parte de la estrategia de divulgación, el 82% de los bancos reportó haber comunicado los resultados del Protocolo al interior de la organización.

4.2. Compromiso con el fortalecimiento de la gobernabilidad y lucha contra la pobreza

Iniciativas en responsabilidad social: “Estrategia de Cero a Siempre, Plan Padrino” y “Colombia Líder”

En el 2012, desde la Alta Consejería de Programas Especiales se enmarcó la estrategia de Cero a Siempre con el fin de garantizar la atención integral de la primera infancia en Colombia, es decir, de las niñas y niños de 0 a 5 años de edad. Este es un proyecto que ayuda a financiar la infraestructura de centros de atención integral de la primera infancia, en zonas alejadas y vulnerables del país.

En el programa de Cero a Siempre Plan Padrino, durante 2013 se inauguraron dos proyectos de centros de desarrollo infantil financiados por Asobancaria:

En Villavieja, Huila: La institución actualmente cuenta con una población estudiantil de 68 infantes entre 0 y 5 años de edad. El proyecto consistió en la construcción de 3 aulas, áreas recreativas y de circulación, construcción de una lavandería, duchas para los niños atendidos, baño para las madres encargadas, ampliación de la cocina, el comedor y los andenes existentes. Asobancaria hizo una donación por valor de \$ 274.599.879.00.

Este proyecto fue inaugurado el 15 de noviembre de 2013



En Tiquisio - Bolívar: Actualmente atiende en modalidad tradicional a 169 niños y niñas, entre los 0 y 5 años de edad. El proyecto consistió en la construcción de 2 aulas, cada una con su batería de baños al interior y zonas de circulación. Se generaron 60 cupos, donde Asobancaria realizó una donación de \$ 163.020.720.00.

Este proyecto se inauguró el 19 de noviembre de 2013.



Por último, desde 2006 Asobancaria hace parte del proyecto de la sociedad civil llamado Colombia Líder, junto con la Fundación Saldarriaga Concha, Fundación Bolívar Davivienda, Asocajas y Proyectos Semana S.A, que busca obtener información de las estrategias y los programas del Gobierno frente a la gestión territorial, la pobreza y la desigualdad; así como monitorear, evaluar y retroalimentar la gestión del Estado colombiano y de los gobernantes locales sobre los temas de agenda del Gobierno.

Asobancaria apoya la labor de Colombia Líder en aspectos logísticos, técnicos y de comunicaciones. En 2013 se destaca el lanzamiento del libro Mejores alcaldes y gobernadores 2008 - 2011 que contiene las mejores experiencias de los mandatarios locales durante este periodo.



4.3. Compromiso en fortalecer la confianza con el público

A. Estrategias frente a los riesgos del mercado financiero

Con el objetivo de contribuir a la generación de confianza de la industria, Asobancaria acompañó a las entidades del sector a través del Comité de Normas Contables, en la discusión de la normativa expedida durante 2013 en relación con la entrada en vigencia de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en Colombia. Adicionalmente, trabajó en la socialización de los avances alcanzados por cada entidad en la adecuación de sus políticas, procedimientos, aplicativos, otros., para iniciar la aplicación de NIIF en 2015. De esta manera, se lograron concertar mejores prácticas para la convergencia en rubros tales como: instrumentos de deuda y derivados; propiedad y equipo; bienes recibidos en dación de pago; cartera de créditos; títulos participativos; activos intangibles; pasivos estimados.

Con el fin de garantizar la correcta aplicación de la Circular Externa 21 de 2012 de la Superintendencia Financiera, que estableció que los establecimientos de crédito deben dar un trato preferencial a los clientes que sean víctimas del conflicto armado, la Asociación realizó una serie de reuniones con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) con el fin de buscar un mecanismo eficiente para la consulta del Registro Único de Víctimas (RUV) por parte de las entidades afiliadas. Como resultado, la UARIV desarrolló una plataforma web denominada VIVANTO. A través de la gestión de Asobancaria, se acordó que no existirían acuerdos individuales y se logró la definición de un único acuerdo aplicable a todas las entidades, lo que facilitó la suscripción del convenio entre la UARIV y las entidades bancarias.

Por otro lado, y con motivo de la modificación al régimen de solvencia de los establecimientos de crédito a través del Decreto 1771 de 2012, Asobancaria realizó acercamientos con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para poner a consideración del ente regulador dos propuestas que tienen como objetivo promover una estructura de capital más eficiente que permita continuar con el proceso de expansión del sector y de asegurar su continuo desarrollo en condiciones de solidez y estabilidad. Estas se basan en la inclusión de los instrumentos híbridos y de las inversiones no controladoras en entidades locales y del extranjero dentro del capital regulatorio. El Ministerio manifestó que las propuestas van a ser tenidas en cuenta en las discusiones que se adelanten en materia de requerimientos prudenciales.

Asobancaria, en calidad de Secretaria Técnica del Comité Rector, realiza el acompañamiento en el mantenimiento y desarrollo del Esquema de Formación del Indicador Bancario de Referencia (IBR), el cual se ha consolidado como el mejor indicador del costo del dinero en el mercado interbancario colombiano. En 2013, el Comité Rector decidió aprobar la propuesta de modificación a la metodología de selección de participantes al esquema IBR presentada por los representantes del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual tiene como fin mejorar el sistema de incentivos y promover un mayor uso del IBR como referencia de los diferentes productos financieros, estableciendo una mayor calificación para las entidades cuyo portafolio se componga en un mayor porcentaje por posiciones en instrumentos denominados en IBR.

Con el fin de garantizar la transparencia en el manejo de información y el profesionalismo en la gestión de todos los participantes en el mercado de divisas, se realizó un acercamiento con el Autorregulador del Mercado de Valores en el cual se propuso la creación de un esquema de autorregulación voluntaria en divisas para brókeres. De esta manera, en conjunto con el Autorregulador del Mercado de Valores y representantes tanto de Asobolsa como de Asobancaria se definió el alcance del esquema de autorregulación y se ha avanzado en el desarrollo de los pilares de certificación, supervisión, reglamentación y función disciplinaria.



B. Contribución a la estabilidad y seguridad del sistema financiero

Desde 2013, se resaltan las actividades realizadas por Asobancaria con el fin de fortalecer los sistemas de seguridad bancaria, como aporte del gremio al objetivo estratégico de generar confianza de la banca en Colombia.

En primer lugar, Asobancaria coordinó la revisión por parte de sus afiliados del esquema de operación para compras por internet con tarjeta de crédito en el país y se caracterizaron las acciones de cada actor en el proceso. Además, se identificaron oportunidades de mejora de cara a la prevención, detección e investigación de fraudes a través de este mecanismo.

En segundo lugar, Asobancaria en 2013 lideró una iniciativa comunicacional para sensibilizar a los ciudadanos frente al uso de intermediarios no autorizados en el diligenciamiento y pago de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) con la participación de actores públicos y privados (Ministerio de Salud, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, operadores de información, administradoras del sistema de seguridad social).

Asimismo, la Asociación gestionó en 2013 una alianza con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la cual surge la elaboración conjunta de un documento sobre lineamientos de seguridad de la información para transacciones bancarias realizadas por entidades públicas, que será parte del Decreto de Gobierno en Línea.

Por último, se resalta la solicitud reiterada a la Fiscalía General de la Nación, en el sentido de crear una Unidad Nacional de Delitos Informáticos que investigue las conductas tipificadas en la Ley 1273 de 2009. Aún cuando en la más reciente reestructuración de dicha entidad no se cumplió a cabalidad con tal objetivo, sí se crearon otras dependencias que ayudarán a fortalecer los procesos de investigación y judicialización de esas conductas: Dirección Nacional de Análisis y Contextos, Dirección de Fiscalía Nacional Especializada contra el Crimen Organizado, Dirección Especializada de Policía Judicial Económico - Financiera y Dirección Especializada de Policía Judicial de Crimen Organizado.

Sumado a estos esfuerzos, Asobancaria realiza acciones conjuntas con autoridades policiales y judiciales para reducir los fenómenos delictivos que afectan al sector y a sus clientes tales como el fleteo, la clonación y el hurto a bancos y el desarrollo de campañas de prevención. Desde 2013, vale la pena destacar que se establecieron frentes de seguridad bancarios en las ciudades de Santa Marta y Valledupar. Con corte a junio de 2014 se contaba con 7 frentes activos (Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Valledupar, Bogotá, Medellín y Cali) en los cuales participan las entidades bancarias, SIJIN, Policía Metropolitana, Incocrédito, Fiscalía General de la Nación (FGN), Centros Comerciales, Fenalco, Alcaldías locales y otros entes gubernamentales.

En Bogotá, se desarrolló con la Secretaría de Gobierno, Fenalco, SIJIN, Centros Comerciales, entidades financieras y Asobancaria un seguimiento continuo a los delitos de fleteo y taquillazo en la ciudad y se aplican acciones puntuales para hacerle frente a estos flagelos. Como resultado de esta mesa en el 2013 se estableció la red de apoyo institucional y plan padrino (bancos, centros comerciales) y la evaluación y estudio de zonas de origenación del fleteo que ayudaron a georeferenciar de manera precisa el delito. Gracias a este trabajo, con corte a Junio de 2014 se logró en la ciudad una reducción aproximada del 44% del fenómeno de fleteo pasando de 148 casos en 2013 a 78 casos en 2014.



En línea con lo anterior, en Junio de 2014 se realizó una campaña enfocada a la prevención del hurto a usuarios del sistema financiero, que tiene el objetivo de prevenir la ocurrencia del delito y preservar la vida. Esta campaña fue aprobada por la mesa de trabajo conformado por entidades financieras, Asobancaria, Fenalco, Policía Nacional – SIJIN y Secretaría de Gobierno.

Para dar a conocer las modalidades de hurto a usuarios del sistema financiero, Asobancaria ha liderado procesos de generación de conocimiento a través de capacitaciones entre el sector financiero y las autoridades, en los que se dan a conocer los avances tecnológicos de los dispositivos utilizados por los delincuentes, la forma de identificarlos y los protocolos comunicacionales con autoridades.

Con las autoridades judiciales se ha trabajado además, en la elaboración de protocolos ante casos de Hurto a Usuarios del Sistema Financiero, con el cual se busca dar celeridad a los procesos de investigación y se complementa con la designación por parte de la Dirección Seccional de Fiscalías Bogotá – Unidad de Estructura de Apoyo de un Fiscal destacado a fin de decretar medidas de actos urgentes para la judicialización de bandas delincuenciales.

C. Iniciativas para hacer frente al riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT)



En línea con el objetivo estratégico de generar confianza en la banca, y en específico para hacer frente a la amenaza de lavado de activos y financiación del terrorismo, durante el 2013 y primer semestre de 2014, Asobancaria ha contribuido en la construcción de la Evaluación Nacional de Riesgos de Lavado de Activos y Contra la Financiación del Terrorismo del Sector Financiero liderada por la UIAF, con la asistencia técnica del Banco Mundial, cuyo objetivo fue identificar y medir los riesgos LA/FT por sector económico del país. El proceso permitió analizar las fuentes principales del lavado de activos para desarrollar nuevas políticas y regulaciones basadas en riesgos que le permitan al país afrontar con mejores resultados la lucha frente a estos flagelos. De igual forma, este proceso busca mejorar la eficacia en la asignación de recursos para eliminar, controlar y atenuar los riesgos identificados.

Además, ofreció capacitación a fiscales e investigadores de Policía Judicial de la Unidad Nacional para la Extinción de Dominio y contra el Lavado de Activos sobre el papel del sistema financiero en la detección y prevención del Lavado de Activos, sus implicaciones y responsabilidades frente al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT); participó en las jornadas de expertos sobre prevención de LAFT que lidera el Programa Negocios Responsables y Seguros NRS de las Naciones Unidas con énfasis en juegos de suerte y azar, hidrocarburos y contrabando. Este proceso permitió el diseño e implementación de acciones focalizadas para fortalecer las herramientas de administración de riesgo LA/FT de cada sector.

Asobancaria asiste a los talleres NRS que lidera Naciones Unidas UNODC con el acompañamiento del Ministerio de Justicia y del Derecho en las principales ciudades del país. Fortalece las capacidades de las entidades privadas en materia de corrupción y lavado de activos; y, apoyó los procesos de formación a oficiales de cumplimiento, llevados a cabo por la UIAF, para el análisis sectorial, de información y reporte de operaciones sospechosas ROS.

4.4. Contribución a la generación de conocimiento y desarrollo del talento humano



Asobancaria organiza congresos y capacitaciones que, enmarcados dentro del objetivo de competitividad y profundización de la industria, buscan diseminar el conocimiento y las mejores prácticas para que el sector continúe con los más altos estándares de eficiencia. En este contexto, los eventos y las capacitaciones sirven de punto de encuentro para la discusión de temas económicos, financieros, técnicos, jurídicos y aquellos relacionados con la modernización y la innovación de la actividad financiera, y para la interacción entre funcionarios del sistema financiero y otros sectores económicos del país (sector real, telecomunicaciones, solidario, entre otros).

En 2013 se desarrollaron diez eventos, 27 capacitaciones y un curso gremial, que contaron con la asistencia de cerca de cuatro mil personas. Los eventos realizados en 2013 fueron

- IV Congreso de Acceso a Servicios Financieros: Cartagena, marzo 20 y 21, participaron 290 personas.
- XXV Simposio de Mercado de Capitales: Medellín, mayo 4 y 5, participaron 251 personas.
- XII Congreso de Riesgo Financiero: Cartagena, mayo 2 y 3, participaron 245 personas.
- XLVIII Convención Bancaria: Cartagena, junio 6 y 7, participaron 851 personas.
- XIII Congreso Panamericano de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo: Cartagena, julio 18 y 19, participaron 306 personas.
- XII Congreso de Derecho Financiero: Cartagena, agosto 22 y 23, participaron 180 personas.
- XVI Congreso de Tesorería: Cartagena, septiembre 19 y 20, participaron 298 personas.
- IV Congreso Latinoamericano de Educación Financiera (CLEF 2013): Bogotá, octubre 9 al 11, participaron 231 personas.
- VII Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad, Bogotá, Noviembre 7 y 8: participaron 199 personas.
- II Foro Tributario: Bogotá - Noviembre 21: participaron: 132 personas.

De enero a junio de 2014, se realizaron los siguientes eventos:

- 5° Foro de Vivienda, febrero 21, participaron 230 personas
- 5° Congreso de Acceso a Servicios Financieros: Cartagena, marzo 20 y 21, participaron 335 personas.
- 26° Simposio de Mercado de Capitales: Medellín, mayo 8 y 9, participaron 245 personas.
- 13° Congreso de Riesgo Financiero: Cartagena, junio 12 y 13, participaron 240 personas

En las capacitaciones efectuadas en 2013 se abordaron los siguientes temas: SARLAFT, Riesgo de Mercado, Gestión de riesgos, Régimen de Cambios e Inversiones Internacionales, Fraude por suplantación de personas, Valoración de instrumentos de renta fija, Modelos para el seguimiento y cuantificación de riesgo operativo SARO, Valoración y contabilización de los productos derivados, Habilidades de negociación en la gestión comercial, NIIF.

En 2014, hasta junio, se realizaron siete capacitaciones y dos cursos gremiales gratuitos en los temas de libre competencia y reforma tributaria, que contaron con la asistencia de cerca de 2.000 personas. Entre otras temáticas se abordaron los siguientes: SARLAFT, estándares globales para project finance, régimen de Cambios e Inversiones Internacionales, fraude por suplantación de personas, habilidades en la gestión de cobranza, valoración y contabilización de los productos derivados y habilidades de negociación en la gestión comercial.

Con el fin de continuar dinamizando los programas de sostenibilidad y responsabilidad social desarrollados por Asobancaria y sus afiliados, se estableció una alianza estratégica con el Centro Internacional de Responsabilidad Social y Sostenibilidad RS, para la generación de capacidad al interior de las entidades, contribuyendo además a cumplir los compromisos que se desprenden del Protocolo Verde. Esta alianza incluye capacitaciones, en temas como ética, responsabilidad, medio ambiente, transparencia, entre otros, y herramientas de comunicación, divulgación y publicación a través de la Revista RS que es recibida por los altos directivos de las más importantes entidades públicas y empresas privadas del país.

Durante 2013 y junio 2014 se llevaron a cabo siete jornadas de capacitación al sector bancario en temas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, como parte de este convenio con el Centro Internacional de Responsabilidad Social y Sostenibilidad RS.



Tabla 9: Relación de capacitaciones realizadas a través de RS

Mes	Tema de la Capacitación	Número de horas
Febrero 2013	ABC de la ecoeficiencia en las instituciones financieras	3,5
Marzo 2013	La Agenda por la Igualdad Laboral	2
Junio 2013	Productos y Servicios Verdes	2,5
Julio 2013	AA1000 SES	3
Septiembre 2013	Construcciones sostenibles	1,5
Octubre 2013	Congreso Primer año Protocolo Verde	1,5
Mayo 2014	Indicadores GRI 4 - actualización	3,5

Además de los eventos de capacitación, Asobancaria desarrolla una intensa actividad editorial. El principal medio de comunicación de la posición gremial ante los temas de interés de la industria es la **Semana Económica**, de las que de enero 2013 a junio 2014 se elaboraron 72. Esta publicación virtual se envía a 21.500 mil suscriptores y a 345 contactos en medios de comunicación. Los análisis realizados en este informe correspondieron a los siguientes temas: asuntos jurídicos y tributarios; política económica y coyuntura macroeconómica; mercados financieros; e inclusión financiera, acceso a servicios financieros y sostenibilidad.

Otras publicaciones realizadas desde 2013 hasta junio 2014 fueron

- Un *Informe Anual de Inclusión Financiera 2012* que presenta: (i) las cifras sobre el número de personas y empresas con productos financieros, con corte a diciembre de 2012, con un análisis departamental; (ii) la segmentación de la oferta actual de productos y servicios de la banca; (iii) una comparación internacional en uso de canales y (iv) una sección especial de remesas y de la regulación desde 2006.
- Seis *Reportes de Bancarización* que presenta el avance trimestral de las principales variables de personas y empresas con productos financieros, el cual se ha posicionado ante la opinión pública como instrumento para medir la evolución del acceso y uso de servicios financieros en Colombia.
- Dieciséis Informes de *Coyuntura para la Junta Sectorial de Vivienda* que contiene las principales cifras y análisis de ventas de vivienda, rotación del inventario, licencias e iniciaciones de construcción, financiación de vivienda y proyecciones del comportamiento de las principales variables.
- El *Primer Informe de Sostenibilidad de la Banca en Colombia 2012* que presenta: (i) los resultados de la banca en 2012; (ii) la situación de las entidades en su desempeño en materia de gobierno corporativo, gestión del riesgo, servicio al cliente y cadena de abastecimiento; (iii) los esfuerzos de las entidades en responsabilidad social; y (iv) el compromiso ambiental. En esta ocasión participaron 17 entidades afiliadas al gremio.





Por otra parte, la Asobancaria publica periódicamente, otros documentos dirigidos a sus diferentes grupos de interés que están relacionados con Estudios Macroeconómicos y Financieros, regulación y cartera de vivienda. Se destacan los siguientes:

- Resumen quincenal de desembolsos, inversiones y tasas de interés
- Informe mensual consolidado (relación con base en las cuentas PUC de los establecimientos de crédito).
- Informe mensual del grado de concentración de cuentas de los establecimientos de crédito.
- Informe mensual del sistema bancario (resultados mensuales de las principales cuentas del balance y del estado de resultados de los bancos)
- Informe diario de indicadores bursátiles, tasas de interés externas y forwards.
- Informe semanal de regulación (consolida información y novedades regulatorias)
- Informes periódicos sobre estadísticas de financiación para la adquisición y construcción de vivienda.

Durante 2013 y primer semestre de 2014 fueron publicados a través de la revista RS nueve artículos elaborados por la Asobancaria para la sección “Consumidor Financiero Responsable”.

Tabla 10: Relación de publicaciones realizadas a través de RS



Número de la publicación	Tema	Mes
RS 48	Metas y presupuesto para iniciar el 2013	feb-13
RS 49	Los niños que ahorran construyen su futuro	mar-13
RS 50	Cultura financiera para niños y jóvenes	abr-13
RS 51	Productos de la banca para las madres	may-13
RS 52	Primer informe de sostenibilidad de la banca en Colombia	jun-13
RS 53	Conociendo la tarjeta de crédito	jul-13
RS 54	El ABC del Protocolo Verde	ago-13
RS 55	Responsabilidad en el manejo de la tarjeta de crédito	sep-13
RS 56	Los corresponsales bancarios siempre cerca	feb-14



4.5. Comités y grupos de trabajo de Asobancaria

Con el propósito de coordinar la labor con las entidades afiliadas, la Asobancaria cuenta con las siguientes instancias para orientar, evaluar, revisar y elaborar propuestas sobre temas relevantes.

Las Juntas Sectoriales, conformadas por vicepresidentes de las entidades afiliadas. En la actualidad funcionan la Junta Sectorial de inclusión financiera y la Junta Sectorial de Vivienda. La de Inclusión Financiera está integrada por los Vicepresidentes de Banca de Personas de nueve entidades afiliadas y su propósito consiste en desarrollar estrategias que permitan mejorar el acceso y uso de los servicios financieros transaccionales, de ahorro y de crédito. La Junta Sectorial de Vivienda convoca las principales entidades que otorgan crédito hipotecario con el objetivo de buscar mecanismos que permitan un mayor acceso de la población al crédito de vivienda y al leasing habitacional, así como fomentar el crecimiento de este tipo de financiación.

Además, funcionan los Comités técnicos y grupos de trabajo, que están conformados por representantes de las entidades y coordinados por profesionales de la Asobancaria, que operan como entes consultivos. Los resultados de estas instancias de trabajo son informados regularmente a la Junta Directiva

Tabla 11: Comités y grupos de trabajo por dependencia

Vicepresidente	Área líder	Junta Sectorial / Comité Técnico	Grupos de Trabajo			
Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica	Jurídico	Factoring			
			FATCA			
			Contrato marco			
		Jurídico Tributario	Garantías moviliarias			
			Crédito público			
			Reforma tributaria			
Vicepresidencia de Ahorro y Vivienda	Vicepresidencia de Ahorro y Vivienda	Junta Sectorial de Vivienda	información exógena			
			NIIF			
			Jurídico de vivienda			
		Cartera Judicializada	Estadísticas			
Vicepresidencia Económica	Dirección de Asuntos y Riesgos Financieros	Riesgos	Seguimiento FRECH			
			Asuntos Financieros	Base Única de avalúos		
				Comité Rector IBR	Riesgo de Mercado	
		Dirección de Operación Bancaria	Seguridad	Riesgo de crédito		
				Operación Bancaria	Riesgo operacional	
	Oficiales de Cumplimiento				Divisas	
	Junta Sectorial de Inclusión financiera		Renta Fija			
			Acceso a servicios financieros		Derivados	
			Canales y medios de pago		Responsables IBR	
	Dirección de Sistemas de pago e Inclusión Financiera		Crédito Rural		Normas Contables	Relación de autoridades
					Satisfacción al consumidor financiero	Prevención fraude a tarjetas
				Dirección de Educación Financiera y Sostenibilidad	Educación Financiera	Delitos informáticos
						Responsabilidad social y sostenibilidad
	Protocolo verde	Cuentas receptoras				
				Compensación de cheques		
				Operadores de información		
				Estandarización técnica		
				Continuidad del negocio		
				Impuestos Nacionales y Distritales		
				Asamblea Swift		
			Portal de Productos y servicios financieros			
			Corresponsales Bancarios			
			Ley de Precios transparentes			

ANEXOS

Anexo 1: Entes de inspección, control y vigilancia

Congreso de la República

Le corresponde al Congreso de la República hacer las leyes. Por medio de ellas ejerce, entre otras, la función de dictar normas generales respecto a la regulación de la actividad financiera, aseguradora, bursátil y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Este Ministerio tiene como función principal definir, formular y ejecutar la política económica del país. Igualmente, es el encargado de proferir la regulación, en materia fiscal, tributaria, aduanera, de crédito público, presupuestal, de tesorería, cooperativa, financiera, cambiaria, monetaria y crediticia.

Superintendencia Financiera de Colombia

La Superintendencia Financiera de Colombia, es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio la cual tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza del público, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados. Conforme lo dispone la Constitución Política, el Presidente de la República, de acuerdo con la ley, ejercerá a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. Es importante tener en cuenta, que la Superintendencia Financiera de Colombia por disposición legal es la encargada de certificar la tasa de interés bancario corriente para las diferentes modalidades de crédito.

Por último, se resalta que esta Superintendencia cuenta con una Delegatura de Funciones Jurisdiccionales la cual podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público.

Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera URF es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sin personería jurídica, con autonomía administrativa y patrimonio independiente. Tiene por objeto la preparación de la normativa en materia cambiaria, monetaria y crediticia y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, para su posterior expedición por el Gobierno Nacional.

Banco de la República

Por disposición constitucional el Banco de la República ejerce las funciones de banca central en nuestro país, el cual se encuentra organizado como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, patrimonial y técnica, sujeto a un régimen legal propio. Dentro de las funciones del Banco de la República se encuentra regular la moneda, los cambios internacionales y el crédito; emitir la moneda legal; administrar las reservas internacionales; ser prestamista de última instancia y banquero de los establecimientos de crédito; y servir como agente fiscal del gobierno. Es importante tener en cuenta, que la Junta Directiva del Banco de la República es la autoridad monetaria, cambiaria y crediticia de nuestro país.

Superintendencia de Industria y Comercio

La Superintendencia de Industria y Comercio, es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano. Como funciones principales tiene la salvaguarda los derechos de los consumidores, la protección de la libre y sana competencia, actuar como autoridad nacional de la propiedad industrial y defender los derechos fundamentales de los consumidores relacionados con la correcta administración de datos personales.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Esta organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. Como función principal le compete la administración de los impuestos: recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Anexo 2: Órganos de control interno

Órganos de Control	Principales funciones
Revisoría Fiscal	<p>Cerciorarse de que las operaciones por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva; Dar cuenta de las irregularidades que ocurran en el desarrollo de sus negocios; Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías; Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las distintas reuniones, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines; Inspeccionar los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos; Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control; Autorizar cualquier balance que se haga; Convocar a la asamblea o a la junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario, y cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes, los estatutos o le encomiende la asamblea o junta de socios.</p>
Auditoría Interna	<p>La auditoría interna busca mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de las entidades supervisadas; prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de las organizaciones; realizar una gestión adecuada de los riesgos; aumentar la confiabilidad y oportunidad en la Información generada por la organización; y dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la organización.</p> <p>Las auditorías internas y externas constituyen una herramienta fundamental para el sector pues es a través de este mecanismo de control que se identifican potenciales fallas que puedan generar impactos negativos en la operación. Una vez se identifican posibles inconformidades, se establece un plan de acción para corregirlos acompañado de un seguimiento periódico.</p>

Anexo 3: Sistema de Administración de riesgos

Tipo de riesgo	Crédito	Liquidez	Mercado	Operacional
Definición	Conjunto de elementos que buscan mitigar la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.	Conjunto de elementos que buscan mitigar la posibilidad de que una entidad no pueda cumplir de manera plena y oportuna con las obligaciones de pago en las fechas correspondientes, debido a la insuficiencia de recursos líquidos o a la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo.	Conjunto de elementos que buscan mitigar la posibilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor de los portafolios, las caídas del valor de las carteras colectivas o fondos que se administran, por efecto de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones.	Conjunto de elementos que buscan mitigar posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.
Principales políticas y procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ● Otorgamiento de crédito ● Seguimiento y control ● Etapas de otorgamiento, seguimiento y control y recuperación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Medición y proyección de flujos de caja ● Pruebas de tensión ● Reportes a la SFC 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cálculo del valor en riesgo (VaR) ● Pruebas de tensión ● Límites para la actividad de tesorería a nivel de traders, mesas de negociación y productos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificación factores de riesgo. ● Clasificación riesgo operativo ● Capacitaciones
Etapas de identificación	<ul style="list-style-type: none"> ● Límites de exposición crediticia y de pérdida tolerada ● Otorgamiento de crédito ● Garantías – capacidad de pago del deudor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Posiciones asumidas ● Productos ● Mercados 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tasa de interés en moneda legal ● Tasa de interés en moneda extranjera ● Tasa de interés en operaciones pactadas en UVR ● Tipo de cambio ● Precio de acciones ● Inversiones realizadas en carteras colectivas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Factores de riesgo (internos, externos, pérdidas, eventos de pérdida)
Etapas de medición	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuantificación pérdida esperada ● Constitución de provisiones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Construcción de un Indicador de Riesgo de Liquidez. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Adopción del modelo estándar para medir la exposición al riesgo de mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de eventos de riesgo operativo (que generen o no pérdidas, o afecten o no el estado de resultados de la entidad).
Etapas de control y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> ● Modelos de referencia ● Modelos internos ● Recuperación de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Límites al Indicador de Riesgo de Liquidez ● Planes de contingencia ● Operaciones activas de mercado monetario ● Colocaciones y desembolsos de cartera y operaciones de leasing, ● Compra de inversiones y en general de nuevas adquisiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, trazabilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información relevante. ● Límites al nivel de exposición al riesgo de mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Monitoreo al perfil de riesgo y de la exposición a pérdidas ● Administración de la continuidad del negocio
Reglas adicionales	<ul style="list-style-type: none"> ● Reglas relativas a las distintas modalidades de crédito ● Reglas sobre calificación y recalificación del RC 			

Fuente: Elaboración Asobancaria con base en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia

INDICE DE CONTENIDOS GRI (GRI 3.12)

Contenidos básicos generales

1. Estrategia y análisis

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
1.1 / Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	Página 8	

3. Parámetros del reporte

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
3.1 / Periodo de reporte de la información	Completo	Página 14	
3.2 / Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completo	Página 14	
3.4 / Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	Página 3	
3.5 / Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completo	Página 12	
3.6 / Cobertura de la memoria.	Completo	Página 14	
3.9 / Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Completo	Página 14	
3.12 / Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	Completo	Página 84	

4. Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
4.12 / Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	Página 58	
4.13 / Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Completo	Página 58	
4.15 / Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	Página 12	

Indicadores de desempeño

Producto e impacto en el servicio

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
Portafolio de Productos			
FS1/ Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Completo	Página 36 Página 53	
FS2/ Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Completo	Página 36	
FS3/ Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Completo	Página 36	
FS4/ Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Completo	Página 71	
FS5/ Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Completo	Página 56	

Activismo Accionarial

FS10/ Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Completo	Página 46	
--	----------	-----------	--

Comunidad

FS14/ Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Completo	Página 41	
---	----------	-----------	--

Etiquetado de productos y servicios

FS16/ Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Completo	Página 42	
--	----------	-----------	--

Económicos

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
Desempeño económico			
EC1/ Valor económico directo generado y distribuido.	Parcial	Página 31	
EC2/ Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo	Página 55	

EC6 / Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Parcial	Página 46	
---	---------	-----------	--

Medio ambiente

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
---------------	------------------	---------	--

Materiales

EN1 / Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	Página 57	
--	----------	-----------	--

Energía

EN4 / Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Parcial	Página 57	
--	---------	-----------	--

Agua

EN8 / Captación total de agua por fuentes.	Parcial	Página 57	
--	---------	-----------	--

Emisiones, efluentes y desechos

EN18 / Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Parcial	Página 56	
--	---------	-----------	--

Social: Prácticas laborales y trabajo decente

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
---------------	------------------	---------	--

Empleo

LA3 / Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Completo	Página 45	
--	----------	-----------	--

Formación y educación

LA10 / Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Parcial	Página 45	
---	---------	-----------	--

LA11 / Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	Página 45	
--	----------	-----------	--

Social: Derechos Humanos

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
---------------	------------------	---------	--

Prácticas de inversión y abastecimiento

HR2 / Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Parcial	Página 47	
--	---------	-----------	--

Social: Sociedad

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
Corrupción			
SO4 / Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	Página 52	

Social: Responsabilidad del producto

Indicador GRI	Nivel de reporte	Páginas	
Etiquetado de productos y servicios			
PR5 / Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	Página 54	

Confianza - Competitividad - Sostenibilidad

Carerra 9 No. 74 - 08. Piso 9. Edificio Profinanzas - Bogotá, D.C. - Colombia
Teléfono: (571) 326 6600
www.asobancaria.com



ASOBANCARIA

Promoviendo
la confianza y solidez del sector financiero