



5 de julio de 2011

María Mercedes Cuéllar
Presidente

Daniel Castellanos García
Vicepresidente Económico
+57 1 3266600
dcastellanos@asobancaria.com

La responsabilidad social de la banca

Resumen. Desde hace ya varios años se ha venido desarrollando una tendencia a nivel global que demanda de las empresas privadas mayores responsabilidades, en lo que tiene que ver con temas sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

Conceptos como Responsabilidad Social Empresarial, Responsabilidad Social-Ambiental y Sostenibilidad han adquirido particular relevancia. Se podría decir que a nivel mundial el concepto de responsabilidad social gira en torno al objetivo de construir un mundo más habitable. El nuevo discurso que se impone en las principales economías vincula el tema a una sostenibilidad más amplia, de la cual depende la existencia misma del negocio.

Para la banca colombiana, este concepto ha evolucionado hacia un compromiso integral que exige “ejercer bien la actividad bancaria” y contribuir al bienestar de sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general. Esto implica encontrar soluciones innovadoras para desarrollar productos y servicios ajustados a las necesidades de los consumidores financieros; promover la calidad en la atención y servicio al público, la educación financiera, el cuidado del medio ambiente, la generación de empleo en condiciones laborales dignas y la inversión social.

El Balance Social es un ejercicio voluntario que Asobancaria ha desarrollado desde principios de los noventa con el fin de medir y reportar al público el impacto social y económico de las actividades del sector, así como los avances y retos que año tras año se identifican para mejorar las relaciones con sus diferentes grupos de interés. Desde 2005, el contenido del Balance surge de una encuesta que el gremio aplica a sus afiliadas con el fin de poder presentar una visión comprehensiva de los aportes de la actividad bancaria.

Para 2010, se cuenta con información reportada por 20 de las 23 entidades miembro y se presenta de manera sucinta los principales aportes que realiza el sector en los ámbitos económicos, sociales y medioambientales y su desempeño durante 2010, haciendo énfasis en que a futuro el reto del sector es seguir creciendo de forma responsable y concentrar esfuerzos en su tarea de ser un motor del desarrollo sostenible en Colombia.

Para suscribirse a Semana Económica por favor envíe un correo electrónico a ameja@asobancaria.com o visítenos en <http://www.asobancaria.com>

La responsabilidad social de la banca¹

Mabel González Pacheco

Paola Arias Gómez

Desde hace ya varias décadas se ha venido presentado a nivel mundial una tendencia que demanda de la actividad privada responsabilidades que van más allá de lo usual, referidas a aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo. Conceptos como Responsabilidad Social Empresarial, Responsabilidad Social-Ambiental y Sostenibilidad, entre otros, son adoptados hoy en día, en particular por grandes empresas en búsqueda de internacionalización.

Con el fin de evaluar el impacto de estas actividades, los diversos sectores económicos han desarrollado guías e indicadores que orientan a las organizaciones en la consolidación de una gestión social responsable. En particular, el sector financiero ha desarrollado instrumentos como los Principios de Ecuador, que ofrecen directrices para determinar y evaluar los riesgos socio-ambientales en la financiación de proyectos de desarrollo. De igual forma, ha promovido los Principios de Inversión Responsable que buscan que los inversionistas adquieran el deber de actuar en procura del mejor interés de largo plazo de sus beneficiarios, teniendo en cuenta que las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno empresarial pueden afectar el rendimiento de los fondos de inversión.

En el marco de la Cumbre del Planeta que se llevó a cabo en Río de Janeiro (1992), y que el próximo año cumplirá veinte años desde su realización, el sector propuso crear una iniciativa para analizar el tema del desarrollo sostenible y sus implicaciones para las entidades financieras. Es así como se creó el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y su Iniciativa para las Instituciones Financieras, que busca promover mejores prácticas en materia de finanzas sostenibles a escala internacional y que en la actualidad se reconoce como la más importante alianza mundial entre Naciones Unidas y las más de 200 instituciones financieras que se han adherido a sus principios.

Finalmente, las entidades han impulsado iniciativas como *The Smart Campaign* para promover la inclusión y la educación financiera y conceptos como el de “consumidor responsable” que introduce elementos como el impacto socio-ambiental de las empresas a la hora de decidir con quién adquirir bienes y/o servicios.

En resumen, se podría decir que a nivel mundial el acuerdo fundamental relativo al concepto de responsabilidad social de la banca gira en torno al objetivo de construir un mundo más habitable.

¹ En esta Semana Económica se presenta un resumen del contenido publicado en el documento “Balance social de la banca 2010”, presentado públicamente en el marco de la XLVI Convención Bancaria, que tuvo lugar en Cartagena el día 23 de junio de 2011.

¿Qué significa para la banca colombiana ser socialmente responsable?

Para las entidades afiliadas a Asobancaria el concepto de responsabilidad social y ambiental ha evolucionado hacia un compromiso integral que exige “ejercer bien la actividad bancaria” y contribuir al desarrollo sostenible del país y al bienestar de sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general. Esto implica encontrar soluciones innovadoras para desarrollar productos y servicios ajustados a las necesidades de los consumidores financieros; promover la calidad en la atención y servicio al público, la educación financiera, el cuidado del medio ambiente, la generación de empleo en condiciones laborales dignas y la inversión social.

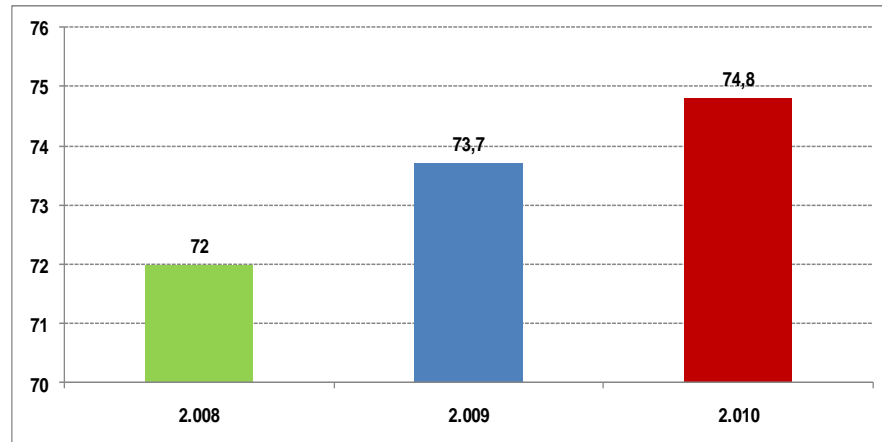
La relación existente entre una actividad bancaria bien ejercida y una mejor calidad de vida es incuestionable. En efecto, la banca facilita múltiples actividades que realizan a diario los colombianos, como la agilización de pagos, la transferencia de recursos entre individuos y la financiación de actividades productivas y de consumo, que propician el bienestar de los hogares y promueven la actividad del comercio.

De igual forma, el rol de la banca es de la mayor importancia para el Gobierno y la economía en general. La banca es un aliado del Gobierno a la hora de recaudar impuestos, recibir los pagos de la seguridad social y las contribuciones parafiscales y dispersar subsidios a la población de menores ingresos. Contar con un sistema bancario sólido en Colombia ha sido indispensable para propiciar el crecimiento sostenido de la economía que permitió, en el pasado reciente, soportar con éxito razonable, las consecuencias de la crisis financiera internacional que afectó a las economías desarrolladas, y en particular a países como Islandia, Grecia, Irlanda y Portugal en donde los bancos fueron generadores de inestabilidad.

Un sector que trabaja por el bienestar de sus consumidores

Para el sector, la responsabilidad social se materializa en un compromiso permanente con los consumidores. Durante 2010, los esfuerzos realizados por la banca para mejorar la atención a sus clientes, se vio reflejado, por ejemplo, en la medición llevada a cabo en Colombia de la satisfacción de los consumidores por medio del CIV (Customer Index Value), en la que el sector subió un punto porcentual en relación con 2009, obteniendo una calificación de satisfacción general de 74,8%, por encima de la reportado para países como Dinamarca, Noruega y Reino Unido (gráfico 1).

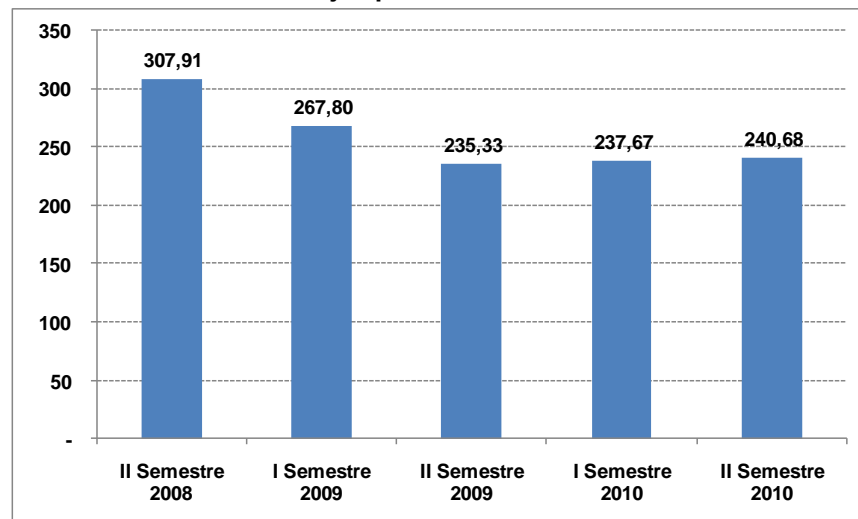
Gráfico 1. Índice CIV de Satisfacción al Cliente (%)



Fuente: Consumer Index Value.

En concordancia con este resultado, las quejas contra la banca también han caído. Según la información reportada por las entidades a la Superintendencia Financiera de Colombia, las quejas presentadas en 2010 disminuyeron en un 19% en comparación con 2007, pasando de 702.848 a 569.504 aproximadamente. En términos relativos, en el último semestre de 2010, por cada millón de transacciones realizadas se presentaron 241 quejas, lo cual equivale al 0,02% del total de transacciones (gráfico 2). En el caso del banco que recibió el mayor número de quejas, éstas representaron tan sólo el 0,01% de sus transacciones.

Gráfico 2. Quejas por millón de transacciones



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Acorde con el concepto de responsabilidad social que implica el buen ejercicio de la actividad bancaria, vale la pena destacar el enfoque que el legislador dio al servicio que prestan las entidades financieras. El camino diseñado en la ley consistió en la creación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, conocido con el nombre de SAC. Dicho sistema se fundamenta en cuatro pilares estratégicos: la información, la

educación financiera, la atención y los mecanismos de solución a los requerimientos de los consumidores.

Durante el último año, la Superintendencia Financiera y las entidades afiliadas a Asobancaria se han concentrado en la consolidación de una cultura de atención y servicio a los consumidores, mediante la adopción de sistemas para el suministro de información, el acatamiento de los derechos y la educación financiera como eje central de la propuesta. Este proceso, cuyo diseño y puesta en marcha solo se consolidará durante el presente año, redundará en el incremento de la confianza de los consumidores en las entidades, en la medida en que se habrá construido un escenario propicio para una prestación óptima del servicio.

Un consumidor informado es una persona que puede ejercer sus derechos y asumir sus obligaciones con plena conciencia de sus alcances. Tener a su disposición información oportuna y verificable, acerca de las características de los productos o servicios, facilitará la comparación y comprensión de las diferentes ofertas del mercado.

De forma complementaria, las entidades están llamadas a brindar educación financiera a los consumidores para que puedan tomar decisiones responsables y hacer uso apropiado de los mecanismos de protección existentes. Sin perjuicio de la obligación que le compete al Estado y que quedó plasmada en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 al instar al Ministerio de Educación Nacional a diseñar un programa para el desarrollo de competencias básicas en estas materias, en 2010 las entidades incluyeron como eje de sus estrategias de responsabilidad social la puesta en marcha de programas que en el futuro cercano permitirán a los colombianos adquirir las habilidades y conocimientos necesarios acerca del uso de los productos y servicios financieros.

Sin embargo, son varios los retos que las instituciones financieras deben resolver, tales como la tensión entre información y formación educativa, pues el SAC plantea soluciones abundantes en materia de información, pero guarda silencio acerca del alcance de la educación financiera. Ciertamente, la información sin una adecuada educación, pierde potencial frente a la eficiencia que se lograría de otra manera. Solo a través de la educación, el poder de la información potencializa el que las decisiones del consumidor sean las más adecuadas para su bienestar.

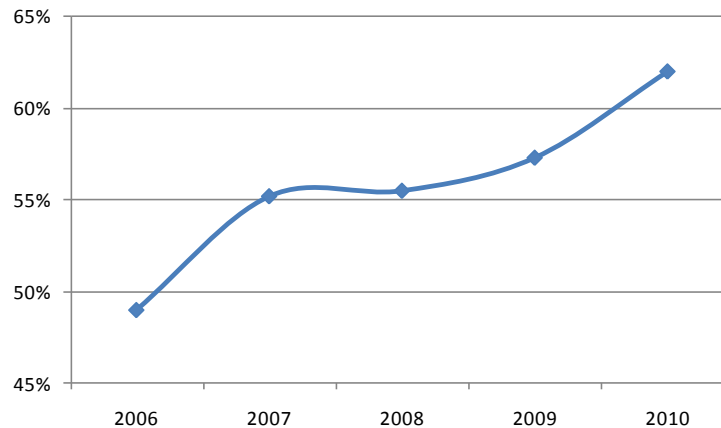
Un sector comprometido con la inclusión financiera

Promover la inclusión financiera y trabajar por ampliar la cobertura también hace parte de la política de responsabilidad social de las entidades. Así lo demuestra el crecimiento sostenido en los últimos 5 años del indicador de bancarización, que aumentó de 51% en 2006 a 62% en 2010² (gráfico 3). En 2010, este indicador creció

² El Indicador de Bancarización es entendido como la relación entre el número de personas mayores de edad con al menos un producto financiero sobre el total de la población adulta. Tomado del Informe de Inclusión Financiera en Colombia 2006-2010. Asobancaria. Mayo 2011.

8%, lo que significa que 1.8 millones de nuevas personas ingresaron al sistema financiero, a través del acceso a cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y créditos de consumo principalmente.

Gráfico 3. Evolución del Indicador de Bancarización (%)



Fuente: DANE y Asobancaria. Cálculos Asobancaria

Entre 2006 y 2010, por ejemplo, el número de personas con créditos de consumo pasó de 2.7 millones a 4 millones, con lo cual a diciembre de 2010 a 1,3 de cada 10 individuos se les había otorgado uno de estos créditos. Para el mismo periodo, el número de microcréditos creció 119%, pasando de 536 mil a 1.2 millones, mientras que en el segmento de banca empresarial, 30 mil nuevas empresas adquirieron un producto financiero con respecto a 2009, con lo cual el sector sigue siendo motor de desarrollo del país³.

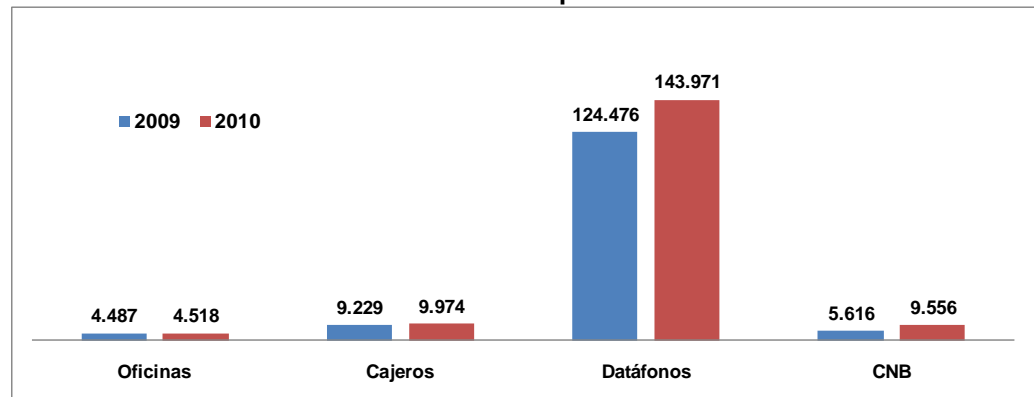
Por su parte, el crédito de vivienda creció 28% en este mismo periodo, registrando un incremento del 8% sólo en el último año, debido tanto al inicio de la recuperación económica como a la entrada en vigencia en 2009 del beneficio de cobertura en tasa de interés, puesto en marcha por el Gobierno Nacional para promover la construcción y facilitar la compra de vivienda nueva. En el marco de su compromiso con la reducción del déficit de vivienda que afecta al país, varias de las entidades han decidido apoyar a las familias en el proceso de compra de inmueble, regalándoles 8 años más de cobertura, adicionales a los 7 años del subsidio otorgado por el Gobierno.

Con el ánimo de garantizar su presencia en todo el país, en 2010, la banca realizó una elevada inversión en desarrollos tecnológicos que han permitido un incremento significativo de los Corresponsales No Bancarios (70%), los datáfonos (16%) y los cajeros (8%) (Gráfico 4). Asimismo, las transacciones virtuales han venido adquiriendo particular importancia: en 2010, el 95% de las entidades ofrecía la posibilidad de

³ En el Informe de Inclusión Financiera 2006-2010 se señala que el análisis de banca empresarial se hace a partir de la información del NIT que es reportada a la CIFIN por los bancos, compañías de financiamiento comercial y cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

realizar transacciones por Internet, al tiempo que 7 disponían de banca móvil a través del celular.

Gráfico 4. Canales presenciales



Fuente: Informe de Inclusión Financiera 2006-2010, Asobancaria

Seguridad bancaria, una responsabilidad de todos

En materia de seguridad, el sector ha invertido una importante suma de recursos en nuevos dispositivos como es el caso de la tarjeta chip. Las entidades han migrado hacia sistemas “inteligentes” de seguridad, mejorando la autenticación de la identidad de los clientes, configurando perfiles transaccionales, realizando mayor monitoreo y proporcionando mecanismos para la entrega de información en línea de las operaciones realizadas, para coadyuvar a la realización de transacciones bancarias más seguras.

Además, la banca ha venido colaborando con las autoridades judiciales, en particular con la Policía y la Fiscalía. Durante 2010, la Universidad de los Andes, con recursos de Asobancaria en representación del gremio, realizó el primer curso en criminalidad informática dictado a 27 fiscales de Bogotá, experiencia que se espera poder replicar en los años que vienen. En adecuación tecnológica, se estructuraron proyectos de apoyo a las Unidades de Informática Forense de la Policía y la Fiscalía para aumentar su capacidad investigativa, analítica y proactiva en la atención y respuesta de incidentes informáticos financieros.

Los dispositivos de seguridad adoptados por las instituciones financieras generan retos en materia de comunicación como lograr que los usuarios los conozcan y utilicen efectivamente. En el marco de su estrategia de promoción de la educación financiera, Asobancaria y sus entidades llevan cuatro años realizando campañas de sensibilización, enfatizando durante los dos últimos años la importancia de trabajar en equipo, consumidores y entidades bancarias, para derrotar a los delincuentes.

Un sector generador de empleo de calidad

El sector bancario se ha caracterizado por ser generador de empleo de calidad, con políticas que promueven la igualdad de oportunidades y la capacitación de su fuerza de trabajo, contribuyendo de esta manera a superar uno de los mayores desafíos estructurales que en materia social enfrenta el país.

En contravía de la tendencia mundial que apunta a la contratación de tipo ocasional y sin prestaciones laborales, la banca genera empleo estable, beneficiando a sus colaboradores con oportunidades de crecimiento, beneficios extralegales, bonificaciones, incentivos educativos, deportivos y de recreación, extensivos en muchos casos también a sus familias. Es así como en 2010, el sector incorporó por contrato laboral a término indefinido a más del 88% de sus colaboradores. Del total de empleados, el 94% trabajan tiempo completo y 47% llevan más de 5 años en la entidad, brindándoles estabilidad a ellos y a sus familias.

En materia de género, la banca colombiana ha sido líder en la promoción de la igualdad de oportunidades. Del total de empleados del sector, el 59% son mujeres, lo cual supone un gran esfuerzo de las entidades por eliminar las barreras que históricamente ha tenido que enfrentar la mujer para acceder al mercado laboral⁴.

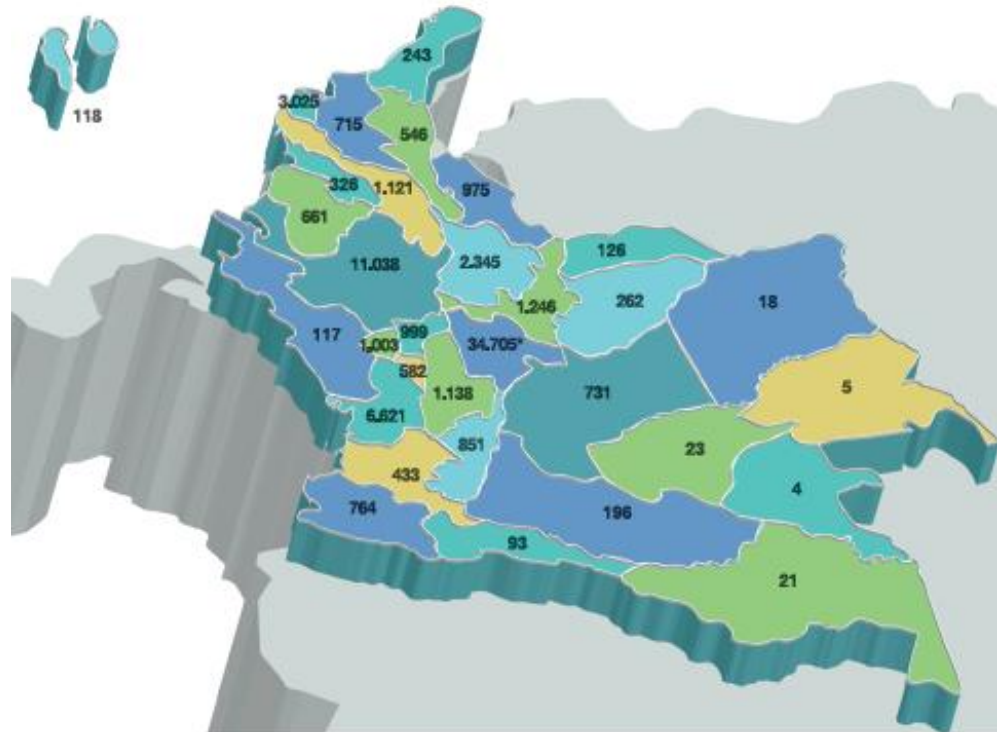
Adicionalmente, el sector ha concentrado esfuerzos en brindar oportunidades de inserción laboral a los jóvenes, en un país donde la tasa de desempleo para este segmento es superior al 20%. En 2010, el número de aprendices SENA y de estudiantes en práctica crecieron 17% y 28%, respectivamente, mientras que más del 60% de los empleados del sector son menores de 35 años.

La alta inversión en capacitación, demuestra además el compromiso con la generación de condiciones para que Colombia cuente en todo el territorio con talento humano capacitado para llevar a cabo con altos estándares de transparencia, profesionalismo y honestidad, las tareas a cargo del sector (gráfico 5). Es así como en 2010 las entidades otorgaron más de \$21 mil millones de pesos en créditos y subsidios para que sus colaboradores pudieran estudiar⁵.

⁴ Esta cifra corresponde al valor declarado por 18 entidades en la encuesta de RS de Asobancaria 2010.

⁵ Esta cifra corresponde al valor declarado por 11 entidades en la encuesta de RS de Asobancaria 2010.

**Gráfico 5. Distribución empleados sector bancario
(Por departamento)**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Nota: La información reportada no coincide con la de número de empleados directos utilizado en los gráficos anteriores, ya que la población que se toma en este caso es el total de empleos de los establecimientos bancarios reportado a la Superintendencia Financiera de Colombia.

La banca y sus accionistas

El compromiso con los accionistas supone la permanente creación de valor y la responsabilidad de preservar la estabilidad y continuidad del negocio, procurando una rentabilidad y solvencia adecuadas, así como una respuesta oportuna ante eventos de interrupción que puedan presentarse. De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia Financiera, a 2010 la solvencia de la banca se ubicaba muy por encima del mínimo requerido por la ley (9%) y la rentabilidad del sector se mantenía estable. El ROA, que mide las utilidades que se generan por cada peso en el activo, fue de 2,18%, mientras que el ROE que indica las utilidades por cada peso en el patrimonio, se ubicó en 16,72%.

Los buenos resultados reportados, estuvieron acompañados por anuncios de incursión de la bolsa, compra de acciones en compañías internacionales y el fortalecimiento de la participación de la banca local en la bolsa de Nueva York. Movimientos estratégicos que reflejan que el crecimiento rentable de la banca ha sido beneficioso para los accionistas, quienes han obtenido mayores retornos vía valorizaciones en el precio de la acción y distribución de dividendos (cuadro 1).

Cuadro 1. Rentabilidad del dividendo

Entidad	Dividendo	Precio acción 30 diciembre 2010	Dividendo/precio
BBVA	14,61	300	4,87%
Ecopetrol	145,00	4.071	3,56%
Banco Santander	70,00	2.200	3,18%
Bancolombia	668,64	29.871	2,24%
Banco AV Villas	148,00	7.010	2,11%
Banco Popular	11,04	560	1,97%
Banco de Occidente	630,00	37.660	1,67%
Banco de Bogotá	810,00	57.950	1,40%
Éxito	300,00	23.486	1,28%
Nutresa	342,00	27.054	1,26%
Cemargos	132,00	11.496	1,15%
Grupo Aval	19,50	1.714	1,14%
Davienda	200,00	22.923	0,87%

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Nota: Las entidades resaltadas pertenecen a otros sectores de la economía.

Los proveedores, socios estratégicos para el negocio

Las entidades bancarias reconocen a sus proveedores como socios estratégicos para el negocio. De ahí que existan acciones dirigidas a lograr que ellos sean partícipes de los beneficios y crecimiento de las entidades a través de la generación de alianzas. El manejo integral de los proveedores implica aspectos relacionados con la implementación de políticas de contratación que eliminen la evasión de contribuciones al sistema de seguridad social, políticas justas de selección y evaluación de los proveedores y seguimiento a los productos y servicios recibidos.

Respecto a los criterios que utilizan las entidades a la hora de seleccionar a sus proveedores se destaca en primer lugar la calidad del bien o servicio, seguida por los costos, la trayectoria del proveedor, las revisiones de riesgo, la existencia de códigos de buen gobierno corporativo y de estándares en materia ambiental, entre otros. Todas las entidades encuestadas revisan la calidad al contratar al proveedor de mensajería y el 92% miran ese mismo factor al escoger la persona que provee los servicios de tecnología, call center y mensajería⁶.

Dado que para la banca es muy importante conocer el nivel de satisfacción de sus proveedores, en 2010, más del 70% de las entidades contaba con medios para evaluar la satisfacción e identificar acciones a reforzar en temas como capacitación, canales de comunicación y herramientas de atención, quejas y reclamos presentadas por los

⁶ Esta cifra corresponde al valor declarado por 14 entidades en la encuesta de RS de Asobancaria 2010.

mismos proveedores⁷. De acuerdo con dicha evaluación, en 2010 alrededor del 20% mejoró su prestación de servicios entre un 75% y 100%. Si bien la mayoría de las entidades utilizó como mecanismo de evaluación las reuniones periódicas de evaluación con los proveedores, también se emplearon métodos como el buzón de sugerencias, encuestas, visitas y revisiones del cumplimiento de los servicios contratados y de los acuerdos a nivel de servicios. Los resultados de las evaluaciones permiten que las entidades identifiquen niveles de satisfacción y aspectos para poder prestar un servicio de mejor calidad año tras año.

La banca y las comunidades

Finalmente, el sector es consciente que dentro de sus grupos de interés, la comunidad en general ocupa un lugar relevante. Trabajar con y para las comunidades se ha convertido en una actividad fundamental dentro la estrategia de responsabilidad social de la banca. En 2010, el 60% de las entidades contaban con fundaciones propias, mediante las cuales canalizaron recursos para financiar proyectos en salud, educación, cultura, deporte y para apoyar a los damnificados que resultaron afectados por la ola invernal que azotó al país.

Entre las medidas adoptadas para hacer frente a esta tragedia se encuentran la creación de líneas de crédito y la activación de tasas de interés especiales para las deudas de personas afectadas directamente por el invierno. En algunos casos, se otorgaron estos mismos beneficios a personas o empresas que de forma indirecta se vieron afectadas por la ola invernal. Adicionalmente, al finalizar 2010, el 100% de los municipios más afectados tenía presencia bancaria, condición que facilita al Gobierno la posibilidad de dispersar subsidios o canalizar las ayudas financieras para la reconstrucción.

Finanzas para Educar: un país que aprende es un país que avanza

Una de las principales iniciativas que se apoya desde el gremio es el programa Finanzas para Educar, liderado por Asobancaria y canalizado a través del Plan Padrino de la Presidencia de la República, que sigue ejecutándose en la actualidad. A través de este programa, hemos llegado a comunidades alejadas en donde se han logrado construir escuelas para aumentar la cobertura y la calidad educativa en municipios de extrema pobreza, con dificultades de acceso y poca capacidad de gestión de recursos.

Para llevar a cabo este proyecto, la banca ha comprometido más de \$16.000 millones de pesos, destinados a financiar cerca de 38 proyectos, que benefician a más de 28 mil niños de 15 departamentos del país. Con este programa, la banca ha llegado hasta municipios que viven en condiciones de extrema pobreza con dificultades de acceso y poca capacidad de gestión, para construir infraestructura escolar.

⁷ Esta cifra corresponde al valor declarado por 14 entidades en la encuesta de RS de Asobancaria 2010.

Comentarios finales

Sin lugar a dudas la responsabilidad social se ha convertido en un tema fundamental en las agendas de los diferentes sectores de la economía, y el debate en torno a su definición va más allá de una discusión retórica. El nuevo discurso que se impone en las principales economías vincula el tema a una sostenibilidad ambiental y social más amplia, de la cual depende la existencia misma del negocio.

Para Asobancaria y sus entidades afiliadas la responsabilidad social y ambiental se confunde con la existencia misma del sector, que no es otra que contribuir al desarrollo sostenible del país. De ahí la importancia de avanzar tanto en delimitar el alcance de su definición como en construir la mejor manera de reportar y divulgar el impacto social y económico de las actividades del sector, así como los avances y retos que año a año se identifican para mejorar las relaciones con sus grupos de interés.

En este sentido, el Balance Social es un ejercicio voluntario que Asobancaria ha desarrollado desde principios de los noventa y que se ha venido retroalimentando con el tiempo. Desde 2005, Asobancaria viene realizando una encuesta a sus afiliadas con el fin de poder presentar una visión comprehensiva de la actividad, mediante un cuestionario estructurado con las entidades a partir de la experiencia que han adquirido individualmente a la hora de elaborar informes de desempeño no financiero y de la revisión de las metodologías que existen para reportar a nivel internacional.

En el Balance Social 2010, se cuenta con información reportada por 20 de las 23 entidades miembro, con lo cual es posible sacar conclusiones a nivel del sector⁸. Para complementar los datos proporcionados a través de la encuesta, el informe incluye también información que producen entidades como la Superintendencia Financiera de Colombia y el Departamento Nacional de Estadísticas y las mismas entidades. En 2010, el 90% reportaron realizar informes de desempeño no financiero anualmente, así como acciones de difusión de los resultados y el 30% reportó la incorporación de estándares internacionales, siendo el más utilizado el propuesto por el Global Reporting Initiative para la publicación de memorias de sostenibilidad⁹.

Hacia el futuro, el reto del sector es seguir creciendo de forma responsable y concentrar esfuerzos en su tarea de ser un motor del desarrollo sostenible en Colombia. La inclusión y la educación financiera; la atención y protección al consumidor; la canalización de recursos para impulsar a los sectores productivos y la protección al medio ambiente son parte de su compromiso para ayudar a construir un mejor país.

⁸ Las entidades que diligenciaron la encuesta 2010 fueron: AV Villas, Banagrario, Bancamia, Banco Popular, Bancoldex, Bancolombia, Banco de Bogotá, BBVA, BCSC, Citibank, Corficolombiana, Davivienda, Finamerica, Helm Bank, HSBC, Procredit, Banco Santander, Scotiabank, Sudameris, Titularizadora Colombiana.

⁹ Esta cifra corresponde al valor declarado por 20 entidades en la encuesta de RS de Asobancaria 2010.