

ACERCANDO LA BANCA A LOS COLOMBIANOS

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2014



ASOBANCARIA

**Promoviendo**  
la confianza y solidez del sector financiero



# ASOBANCARIA

Promoviendo la confianza y solidez  
del sector financiero

---

# Informe Sostenibilidad 2014

## Acercando la Banca a los Colombianos

---

**Santiago Castro Gómez**  
Andres Felipe Rojas Gonzalez

Presidente  
Vicepresidente Asuntos Corporativos

### Coordinación y elaboración del informe

**Yazmín Ramirez Moreno**

*Sostenibilidad Asobancaria*

**Colaboración de:**

*Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Asobancaria*

**Marcela Romero Merino**

*Directora general  
BSD Consulting Colombia*



**Babel Group S.A.S. - Diseño**

*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*



# Tabla de Contenidos

## Capítulo 1: Introducción

- 1.1. Carta Presidente Asobancaria
- 1.2. Carta Presidente Junta Directiva
- 1.3. Hechos relevantes del sector financiero colombiano en 2014
- 1.4. Presencia y posicionamiento de Asobancaria en 2014
- 1.5. La sostenibilidad en Asobancaria

## Capítulo 2: Sobre este informe

- 2.1. Parámetros de elaboración del informe
- 2.2. Involucramiento con grupos de interés
- 2.3. Materialidad

## Capítulo 3: Sobre Asobancaria

- 3.1. ¿Quiénes somos?
- 3.2. Entidades financieras afiliadas
- 3.3. Misión y objetivos misionales
- 3.4. Gobierno corporativo
- 3.5. Historia
- 3.6. Participación en asociaciones y agremiaciones
- 3.7. Premios y reconocimientos 2014

## Capítulo 4: La sostenibilidad del sector financiero

- 4.1. Creciendo con el país
- 4.2. Empleo y oportunidades para todos
- 4.3. Profundización del crédito
- 4.4. Vivienda
- 4.5. Inclusión financiera
- 4.6. Educación financiera
- 4.7. Satisfacción del consumidor financiero
- 4.8. Seguridad bancaria
- 4.9. Protocolo Verde
- 4.10. Inversión social

# Capítulo 1

# **Introducción**

# 1.1. Carta Presidente Asobancaria

Para Asobancaria, así como para sus afiliados, participar en los temas estratégicos para el desarrollo del país se ha convertido en un pilar estructural en el propósito de mantener relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés.

Nos hemos comprometido plenamente con el desarrollo sostenible, por lo que nos resulta muy grato compartir a través del **Informe de Sostenibilidad 2014** los avances y retos del sector bancario desde la perspectiva económica, social y ambiental.



En el 2014 el sistema bancario mostró sólidos resultados. A noviembre de 2014 la utilidad de la banca presentó un crecimiento de 8,1% real anual (alcanzando \$6,6 billones), lo que ha permitido que la rentabilidad se mantenga en niveles adecuados. Es así como los retornos por activos (ROA) y patrimonio (ROE) se mantuvieron en niveles cercanos a 1.8% y 12.5%, respectivamente.



# SÍSTEMA BANCARIO

2014  
NOVIEMBRE

8.1%

CRECIMIENTO  
REAL ANUAL

ROA	ROE
1.8%	12.5%

A pesar de los riesgos que se ciernen sobre el panorama local y externo para el año **2015**, la solidez del sector permitirá afrontarlos sin mayores perjuicios en la estabilidad del sistema. La sólida estructura patrimonial, la generación de utilidades y los adecuados indicadores de liquidez hacen que la banca pueda resistir los choques sin mayores efectos colaterales.

El Indicador de **Alerta Bancaria (IAB)** construido por Asobancaria (que permite identificar desequilibrios en las fases que anteceden a las crisis) continúa en niveles positivos. Este indicador, que permite generar alertas tempranas cuando las variables que lo componen (relacionadas con la estabilidad del sistema) presentan desviaciones sostenidas frente a su tendencia de largo plazo, no muestra, ni aún en nuestros escenarios más adversos para **2015**, incrementos significativos que permitan emitir una señal de preocupación para el sistema. Pese a que desde finales de **2014** el **IAB** ha evidenciado un incremento moderado, un resultado explicado en buena parte por la caída del precio del petróleo y la devaluación pronunciada en el tipo de cambio real (dos de las variables más volátiles en esta coyuntura), sus niveles se muestran muy lejos de los umbrales que podrían indicar alto riesgo de crisis bancaria en Colombia.

De otro lado, durante el **2014** hemos definido dentro de nuestra planeación estratégica tres objetivos misionales para el desarrollo del sistema bancario: **i)** confianza, **ii)** sostenibilidad y **iii)** competitividad, todos ellos transversales a nuestras perspectivas y actores de interés.

**La confianza**, uno de nuestros objetivos más importantes, ha radicado en construir y mantener los lazos del sector bancario con el público, los reguladores, legisladores, jueces, supervisores y con la comunidad financiera internacional.

**La sostenibilidad** se ha materializado en la promoción de acciones que impacten de manera positiva la sociedad y que permitan una proyección efectiva de la banca, un sector fundamental del desarrollo del país en el mediano y largo plazo.

Finalmente, **la competitividad**, cuya naturaleza no es otra diferente a hacer cada vez más competitiva la industria bancaria en Colombia, ha sido un objetivo y un desafío constante a lo largo de la última década.

Así mismo, definimos nuestra misión de promover el desarrollo del sector bancario en alineación con los intereses de la agenda pública en el país. Con estos lineamientos enfocamos nuestros esfuerzos para apalancar el crecimiento responsable de los diferentes sectores de la economía en el contexto global, todo ello enmarcado en los temas relevantes para nuestros grupos de interés. Destacamos, dentro de este amplio conjunto de temas prioritarios, la rentabilidad y el crecimiento, la estabilidad del sistema financiero, la mayor inclusión y educación financiera, el desarrollo de la vivienda, las ganancias en empleo, la dinámica de la inversión social, los riesgos sociales y ambientales, el desarrollo de los productos y servicios verdes, la protección del consumidor financiero, la transparencia

en productos y servicios, así como la profundización del crédito y la seguridad bancaria.

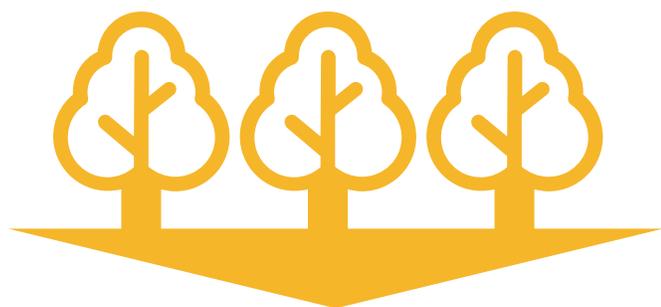
Asobancaria ha ejercido y continuará ejerciendo una gran acción de liderazgo en el análisis y modernización de la actividad financiera y en el seguimiento de las políticas económicas del país. De allí que mantenga un empeño constante en impulsar el desarrollo futuro del sector, motor fundamental para lograr una decisiva contribución al crecimiento económico y social de Colombia. Un gremio moderno tiene que asumir con responsabilidad el papel que le corresponde dentro de la sociedad. Asobancaria, con gran ímpetu, continuará asumiendo este gran reto.

La formalización en el **2014** del Comité de Protocolo Verde, que cuenta con **16 miembros** del sector financiero, nos ha permitido tener un equipo formal en el propósito de cumplir con el objetivo misional de sostenibilidad: incentivar prácticas de protección al medio ambiente. Los objetivos planteados por el mismo protocolo verde en los temas de **Productos Verdes, Ecoeficiencia, ARAS (Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales) y Reporte y Divulgación**, nos han permitido involucrar a las entidades del sector financiero para que sean los clientes de estas entidades quienes desarrollen su actividad propendiendo por el cuidado de las generaciones futuras.

Para el año **2015** buscaremos anticiparnos a las tendencias y necesidades del país, siendo una asociación facilitadora de las relaciones entre los sectores público y privado. En ese

**2014 SE FORMALIZA**

# **COMITÉ PROTOCOLO VERDE**



**INCENTIVAR PRÁCTICAS  
PROTECCIÓN AL MEDIO  
AMBIENTE**

**INVOLUCRAR ENTIDADES  
SECTOR FINANCIERO**

sentido, hemos definido que cada dos años se realice la encuesta de reputación de la banca con el propósito de conocer la percepción que tienen los diferentes actores de interés e identificar acciones que nos permitan mejorar su relacionamiento y la imagen de la banca.

Continuaremos trabajando a lo largo de 2015 para que cada vez más colombianos tengan acceso a productos financieros modernos y ajustados a la realidad del país.

**Por un sector bancario sólido, sano y seguro.**

**Santiago Castro Gómez**  
Presidente

## 1.2. Carta Presidente de la Junta Directiva

Los resultados positivos de la Banca en 2014 obedecieron a la labor que como sector se viene realizando de manera constante para satisfacer cada vez más las expectativas de nuestros grupos de interés. Alinear nuestros objetivos con los intereses del país es la fórmula virtuosa no sólo para la consecución de logros en materia de profundización bancaria, inclusión y educación financiera sino para alcanzar mayores niveles de desarrollo.



En Colombia, la profundización del crédito ha venido ganando terreno como resultado de los esfuerzos de la Banca para poner a disposición de los colombianos los distintos productos de financiamiento formal según sus necesidades. En 2014, la cartera crediticia en proporción del PIB llegó a 40%, mientras diez años atrás no superaba el 20%. Estos avances se traducen en la promoción de actividades productivas, en el cumplimiento de las metas de los hogares colombianos y en una mejor calidad de vida.

De manera complementaria y decidida, la focalización de recursos canalizados a través del sistema financiero en proyectos productivos ha permitido el apalancamiento de la inversión, la cual ha impulsado el crecimiento económico. En el último lustro, la economía creció 4,8% real, cifra que superó la media histórica de los últimos cuarenta años. Este proceso de acompañamiento de la inversión se ha dado mediante una sana irrigación de crédito. En 2014, la cartera comercial creció 12% real, superando el crecimiento promedio de los últimos tres años, todo ello en medio de una excelente calidad crediticia.

Es importante resaltar que la buena gestión de una mayor profundización financiera le permite a la economía potencializar su crecimiento y generar mejoras en la asignación del crédito. A su vez, una mayor bancarización permite que sus beneficios lleguen cada vez a más personas mediante el acceso y uso de servicios financieros formales. Adicionalmente, los consumidores financieros pueden contar con mejores herramientas para enfrentar choques adversos. En el país han sido notables los resultados en la consecución de mayores niveles de bancarización. Durante 2014 el indicador de bancarización llegó a 72,5%, cuando en el año 2010 tan sólo alcanzaba el 62%. Sin embargo, no debe desconocerse que el país debe seguir conquistando logros en este frente y la industria bancaria, con total compromiso, seguirá trabajando en este propósito.

**ECONOMÍA CRECIÓ**  
**4,8%** 

**SUPERÓ LA MEDIA  
HISTÓRICA  
DE LOS ÚLTIMOS**

**40**  
**AÑOS**

**2014**  
**INDICADOR DE  
BANCARIZACIÓN  
CRECIÓ**

**12%**

La Banca no solo busca generar mayor acceso a los productos que ofrece, también adelanta estrategias de mayor uso de los servicios y productos financieros formales por parte de la población, pues está convencida que allí se encuentra el semillero de nuevas oportunidades. Esto contribuye y busca alinearse con las políticas públicas que garanticen la equidad y el desarrollo humano integral en una sociedad con oportunidades para todos.

Asimismo, las estrategias de profundización bancaria, inclusión y educación financiera están alineadas en la búsqueda de reducción del uso del efectivo. Elevados niveles del uso de efectivo acarrearán costos que inciden sobre los hogares y las empresas. Costos que no sólo se circunscriben a la esfera privada, también trascienden en costos sociales que afectan la seguridad, la formalización de la economía, la recaudación de impuestos y promueven actividades ilegales.

Celebramos que el país haya incorporado una meta cuantificable en materia de reducción del uso del efectivo para los próximos años. No obstante, una de las claves del desarrollo está también en asegurar las condiciones que permitan continuar con el proceso positivo de inclusión financiera. Para ello, el país también se propuso la meta de que en el próximo cuatrienio el 84% de la población adulta cuente con al menos un producto financiero. El sistema financiero, en este propósito, se

impuso retos importantes en materia de innovación, diseño de productos y medios de pago que se adapten a las necesidades de los clientes. Sin embargo, el Gobierno tiene el reto de mantener y mejorar las condiciones institucionales adecuadas para sustentar los procesos de inclusión.

Como parte del compromiso de la industria bancaria con el país y con nuestros grupos de interés, es un orgullo compartir públicamente la cuarta edición del Informe de Sostenibilidad. Esta nueva publicación consolida la información otorgada por 26 entidades afiliadas al gremio y presenta los resultados de la gestión del grupo de trabajo al interior de Asobancaria durante 2014. A través de un análisis profundo y comprehensivo, se comparten los principales logros y retos que asumió la Banca a lo largo del último año, así como las fortalezas que ha desarrollado para enfrentar futuros desafíos.

Confiamos en que la divulgación de este informe constituya una oportunidad fundamental para entender los aportes que constantemente realiza el sector, además de reafirmar su responsabilidad y compromiso con el desarrollo económico colombiano.

**Santiago Perdomo**

Presidente Junta Directiva de Asobancaria



# 1.3. Hechos relevantes del sector financiero colombiano en 2014

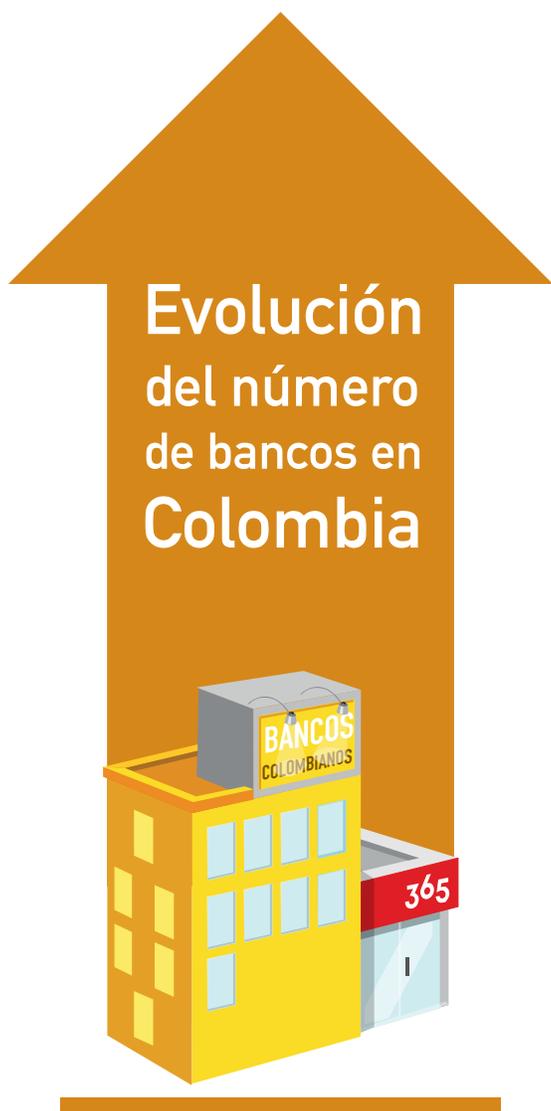
## Nuevos jugadores

En el último año se destaca la entrada de nuevos jugadores locales al mercado bancario, además de adquisiciones y fusiones entre entidades. Dentro del grupo de nuevos jugadores locales en el mercado crediticio se resalta la incursión de dos nuevos bancos: Banco Mundo Mujer (2014) y Banco Multibank (2014). Con ello, el sector bancario ha logrado tener un portafolio de productos más integral favoreciendo a nichos de mercado como el microcrédito, la banca personal y las pequeñas y medianas empresas.

En cuanto a la incursión de nuevos actores extranjeros, se destacan importantes inversiones provenientes de países como Chile, Brasil y Panamá. En enero de 2014, el banco brasileño Itaú realizó oferta de compra del 66,4% a Corpbanca con el fin de fortalecer su presencia en el país.

Respecto a fusiones y adquisiciones, se destaca el cambio de razón social de HSBC por GNB Colombia (febrero de 2014), la compra del Helm Bank por parte de Corpbanca (junio de 2014) y la compra de GNB Colombia por parte de GNB Sudameris (octubre de 2014).

Tabla 1 - Evolución del número de bancos en Colombia



2013

Bogotá  
 Popular  
 Corpbanca  
 Bancolombia  
 Citibank  
 HSBC Colombia (2)  
 GNB Sudameris  
 BBVA Colombia  
 Helm Bank  
 Occidente  
 Caja Social BCSC  
 Davivienda  
 Red Multibanca Colpatría (1)  
 Agrario de Colombia  
 AV Villas  
 Procredit de Colombia  
 Bancamia  
 WWB S.A.  
 Coomeva  
 Finandina  
 Falabella  
 Pichincha  
 Cooperativo coopcentral  
 Santander de Negocios

2014

Bogotá  
 Popular  
 Corpbanca (3)  
 Bancolombia  
 Citibank  
 GNB Sudameris (4)  
 BBVA Colombia  
 Occidente  
 Caja Social BCSC  
 Davivienda  
 Red Multibanca Colpatría (1)  
 Agrario de Colombia  
 AV Villas  
 Procredit de Colombia  
 Bancamia  
 WWB S.A.  
 Coomeva  
 Finandina  
 Falabella  
 Pichincha  
 Cooperativo coopcentral  
 Santander de Negocios  
 Banco Mundo Mujer  
 Banco Multibank

(1) Scotiabank Colombia compra a Red Multibanca Colpatría (junio de 2013).  
 (2) HSBC cambia de razón social a GNB Colombia (febrero de 2014).  
 (3) Corpbanca compra a Helm Bank (junio de 2014).  
 (4) GNB Sudameris compra a GNB Colombia (octubre de 2014)

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia  
 Información con corte a diciembre de cada año.

24

24

## Convergencia a estándares internacionales de contabilidad

Durante 2014, Asobancaria enfocó sus esfuerzos en realizar un acompañamiento al proceso de implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) a las entidades agremiadas. Las NIIF son emitidas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) y su principal objetivo consiste en hacer comparables los estados financieros en un lenguaje contable a escala mundial.

En Colombia, las NIIF se aplican desde el primero de enero del 2015, y cabe destacar que el sector bancario es uno de los sectores líderes y de los primeros en implementarlas. El trabajo de transición, que viene realizándose desde 2012, ha implicado una labor importante y un alto compromiso por parte de las entidades bancarias debido a los grandes cambios que generó en sus sistemas de contabilidad.

La convergencia hacia las NIIF ha tenido efectos en la mayoría de las áreas operativas de las instituciones financieras. Entre los ajustes más relevantes que han surgido durante su aplicación, se pueden mencionar los cambios operativos y tecnológicos que se han realizado en las áreas contables y la implementación del lenguaje XBRL, el cual es utilizado a nivel internacional para construir y gestionar reportes contables.

En 2015 se iniciará el proceso de implementación del lenguaje XBRL para la transmisión de los estados financieros y se espera que hacia finales de año se logre su total puesta en marcha.



## Basilea III y requerimientos de capital

La gestión del capital es parte fundamental de la gestión de intermediación de las entidades financieras, y está relacionada directamente con el nivel de crédito disponible para la economía. Si bien el sector financiero colombiano en materia de estabilidad y solidez se constituye como un referente a nivel internacional dados los procesos de internacionalización y a la creciente demanda de crédito de los agentes de la economía local, se ha generado la necesidad de buscar nuevas fuentes de capitalización como las que están vigentes en otras jurisdicciones.

Es así como, luego de la implementación del Decreto 1771 de 2012, se alinearon los requerimientos de capital del sistema bancario local a los estándares internacionales de Basilea III. La gestión de Asobancaria durante el año 2014 se enfocó en lograr que dentro de la medición del capital regulatorio se incluyeran los instrumentos híbridos como una nueva alternativa de capitalización bancaria.

Luego de diferentes acercamientos, la gestión realizada frente a la Superintendencia Financiera y el Ministerio de Hacienda tuvo un resultado exitoso. Con la expedición del Decreto 1648 de 2014, el Gobierno Nacional reconoció los instrumentos híbridos como parte del capital regulatorio, adecuando la regulación a los más altos estándares internacionales. Esta medida sin duda genera mayor eficiencia en la gestión del capital, lo cual se traduce en un mayor espacio para crecer los niveles de crédito actuales, reducción de costos para los usuarios de crédito y mayor competitividad de las entidades locales frente a sus pares internacionales en un contexto de mayor competencia e internacionalización de las operaciones.

## Profundización de los mercados financieros y de capitales

Durante el año 2014, Asobancaria consolida el compromiso con el desarrollo del mercado de valores participando activamente en discusiones regulatorias con entes reguladores (Banco de la República, Superintendencia Financiera de Colombia), Proveedores de Infraestructura (Bolsa de valores, SET-FX), Cámaras de Compensación y Proveedores de Precios.

Dentro de los temas abordados se pueden mencionar los siguientes:

- Flexibilización del cumplimiento de operaciones de renta fija en las cuales participan inversionistas extranjeros
- Interlocución con el Banco de la República para dar claridad en el funcionamiento de las operaciones de divisas al Indicador FIX
- Inclusión de cláusulas de transparencia y tarifas en el Proyecto de Decreto del Ministerio de Hacienda que permite la integración vertical en las infraestructuras del mercado de valores.

## Posicionamiento del Indicador Bancario Referencia (IBR)

El Indicador Bancario de Referencia (IBR) cumplió en 2014 su séptimo año de funcionamiento. Este Indicador que nació por iniciativa del sector bancario, con el respaldo del Banco de la República, el Ministerio de Hacienda, y la Superintendencia Financiera, busca convertirse en la principal tasa de referencia del mercado colombiano.

En búsqueda de generar mayores niveles de transparencia y evitar riesgos de manipulación, el Comité Rector, máximo órgano decisorio, creó en 2014 un “Protocolo de Cotización” el cual contiene unos lineamientos mínimos en el proceso de cotización que deben cumplir los bancos participantes. También contempla un modelo de seguimiento estadístico a las

cotizaciones del IBR, con el fin de detectar cotizaciones fuera de mercado y, finalmente, aumenta los montos de cotización a 10.000 millones de pesos. Este trabajo refleja el compromiso de la banca por hacer que el IBR se convierta en la tasa de interés de referencia del mercado local, bajo los principios de confiabilidad y transparencia.

## 1.4. Presencia y posicionamiento de Asobancaria en 2014

- Asobancaria hizo parte de la delegación oficial colombiana que fue invitada a Berlín por la Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, para conocer el modelo de Educación Financiera y Capacitación Dual promovido e implementado por el Grupo Financiero de las Cajas de Ahorro (Sparkassen – Finanzgruppe) de Alemania.

- Lanzamiento del documento marco de política pública ‘Orientaciones Pedagógicas para la Educación Económica y Financiera’, trabajado en convenio con el Ministerio de Educación Nacional.

- Alianza estratégica con Casa Editorial El Tiempo para el desarrollo del contenido y la distribución de 10 fascículos de la colección ‘La banca más cerca de usted’.

- Trámite del proyecto del Decreto 1047 de 2014 que establecía la solidaridad de los “propietarios” sin consideración alguna

a la existencia de figuras contractuales y mecanismos de financiación utilizada para la adquisición de los vehículos automotores, Asobancaria solicitó tener en cuenta que existe un contrato de financiación y uno de vinculación o servicio de transporte, y establecer que tratándose de vehículos entregados en leasing, arrendamiento sin opción de compra y/o renting, los deberes, obligaciones predicables del propietario, estuviesen a cargo del locatario. Esta petición fue acogida en la versión definitiva del Decreto 1047 de 2014.

- 34 capacitaciones en temáticas diversas logrando 1.183 inscripciones.

- 10 eventos, impactando a 3.415 participantes a nivel nacional.

- 34 estudiantes certificados en el Diplomado en Información Económica y Financiera, realizado en Medellín, en alianza estratégica

con La República, El Colombiano, Bancolombia, Andiaros y la Universidad EAFIT.

- Elaboración de 14 comunicados de prensa para divulgar los contenidos temáticos de los encuentros académicos que realiza Asobancaria.

- Representación en la Reunión de Primavera de los Miembros del Instituto de Finanzas Internacionales (2014 IIF Spring Membership Meeting) llevada a cabo en junio en Londres.

- Participación en la Reunión Anual de Altos Ejecutivos Latinoamericanos (2014 IIF Annual Meeting of Latin America Chief Executives), convocada por el Instituto de Finanzas Internacionales en México DF.

- Participación en la Comisión Nacional Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera

- Participación en la organización y el diseño de la agenda académica del Encuentro Latinoamericano de Economía y Banca – CLEC, del cual se han llevado a cabo con éxito dos ediciones, una en 2014 y otra en 2013.

- Participación en el II Congreso CLEC, realizado en octubre en República Dominicana, en el que se discutieron las perspectivas de la banca latinoamericana ante un escenario global de incertidumbre económica.

- Participación de la Dirección de Operación Bancaria en el Comité Latinoamericano de Expertos en Seguridad Bancaria – CELAES, llevado a cabo en septiembre en la ciudad de Miami, espacio en el cual se compartieron las tendencias delincuenciales de cada país miembro del Comité y las buenas prácticas establecidas para mitigar los riesgos presentes.

- Participación en el I Congreso Latinoamericano Tributario, realizado en el mes de noviembre en la ciudad de Bogotá en el cual se expusieron temas transversales para las entidades financieras de índole tributario,

- Participación en el Taller Teórico Práctico sobre Riesgo Legal Ambiental, llevado a cabo en marzo en la ciudad de Bogotá.

- Publicación de 48 Semanas Económicas que se encuentran disponibles en la página web.

- Publicación de alrededor de 20 informes de diferentes temáticas:

- Informe Diario: datos del mercado de dinero, deuda pública, mercado de divisas, indicadores bursátiles, tasas de interés, monedas y forwards.

- Informe Financiero Quincenal: datos de los montos desembolsados y las tasas de interés de colocación de las diferentes modalidades de crédito, permitiendo evidenciar la evolución de estos indicadores

- Informe Mensual Consolidado: cifras del Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias de los intermediarios del sector

- Informe Mensual de desembolsos por ciudades: datos de desembolsos a constructor, a individual y subrogaciones desagregada por ciudades.

- Informe semanal de regulación local y trimestral de regulación internacional

# 1.5. La sostenibilidad en Asobancaria

Dentro del plan estratégico de la Asobancaria se definen tres objetivos misionales para el desarrollo sostenible del sistema bancario: **confianza, sostenibilidad y competitividad**. A partir de estos tres ejes se reafirma el compromiso con el fortalecimiento del sector financiero y con la promoción de mejores prácticas en la actividad bancaria, de manera que cada vez se genere mayor valor económico, social y ambiental en las diferentes operaciones que realiza la banca.

## 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

Elevar la satisfacción del consumidor financiero

---

Promover la libre competencia como deber y como derecho

---

Aumentar la inclusión y educación financiera

---

Incentivar las prácticas de protección al medio ambiente

## 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

“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”.

El compromiso con el desarrollo sostenible del país se materializa finalmente en un deber permanente con sus grupos de interés:



Asumir de manera sostenible la ejecución de negocios, procurando el cuidado del ambiente y desarrollando estrategias con miras al avance social del país es el compromiso con el que Asobancaria reconoce la importancia de ser un gremio moderno y pionero en el país.

Durante el 2014 Asobancaria asumió con total responsabilidad su compromiso y ha concentrado sus esfuerzos en iniciativas concretas que apalancan el cumplimiento de sus tres ejes misionales. Algunos de estos compromisos se ven evidenciados en el liderazgo dentro del comité de sostenibilidad el cual cuenta con 28 miembros del sector financiero y tiene por objetivo: “Promover y gestionar los asuntos relacionados con la identificación de desafíos sociales y ambientales y de estrategias para hacer frente a los retos que de ellos se desprendan; el fortalecimiento de un mejor entendimiento de la función y papel del sistema financiero, a través de la promoción de la educación financiera en Colombia y La generación de conocimientos y capacidades dentro de las entidades afiliadas y de Asobancaria, para poder asumir estos retos con eficacia y responsabilidad”.

Así mismo Asobancaria aprobó mediante reunión de junta directiva del 13 de Febrero de 2014 la formalización del Comité de Protocolo Verde el cual cuenta con 16 miembros del sector financiero. Dicha formalización pretende tener un equipo formal a cargo de cumplir con el objetivo misional de Sostenibilidad (incentivar practicas de protección al medio ambiente). Este comité debe reportar directamente al comité de Sostenibilidad y este a su vez a la junta.

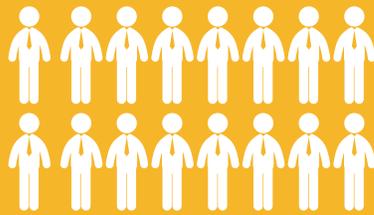


# Comité de Sostenibilidad



**28**  
miembros  
del sector  
financiero

## Comité Protocolo Verde



**16**

miembros del sector financiero

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE PROTOCOLO VERDE

**Productos verdes**

**Ecoeficiencia**

**ARAS**

Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales

**Reporte y Divulgación**

## 1.5. La sostenibilidad en Asobancaria

Los objetivos planteados como línea base en el comité están enmarcados y ya definidos por el mismo protocolo verde, en los temas de **Productos Verdes**, **Ecoeficiencia**, **ARAS** (Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales), **Reporte y Divulgación**, los cuales se describen a continuación.

**Productos verdes:** “Generar lineamientos e instrumentos para promover el financiamiento del desarrollo con Sostenibilidad a través de las facilidades de crédito y/o inversión, y programas que promuevan, el uso sostenible de los recursos naturales renovables, la protección del medio ambiente y la competitividad de los sectores productivos del país, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población”.

**Ecoeficiencia:** “Promover en sus procesos internos el consumo sostenible de recursos naturales renovables o de bienes y servicios que de ellos se derivan.”

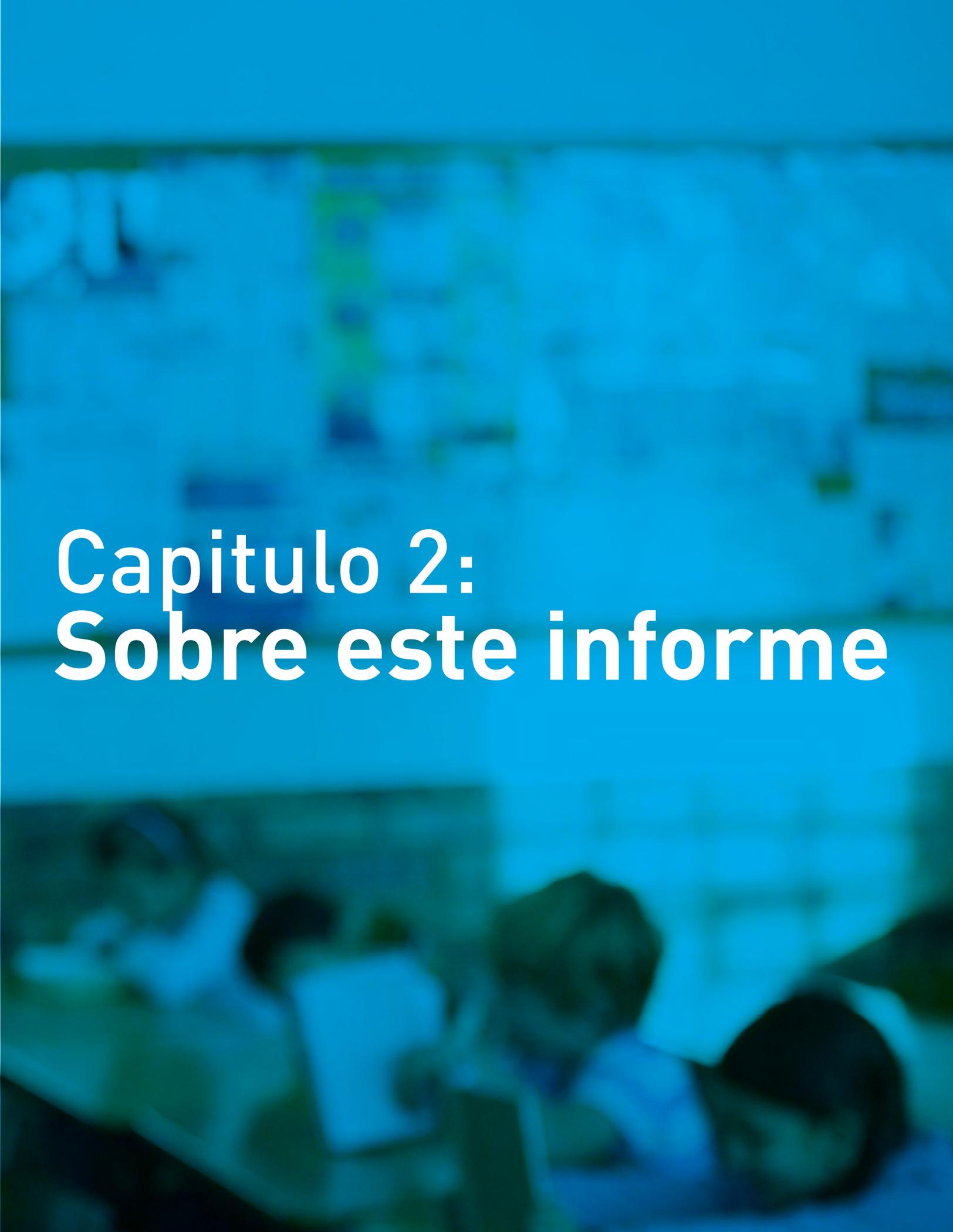
**ARAS** (Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales): “Considerar en los análisis de riesgo de crédito e inversión, los impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados, teniendo como base el cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana.”

**Reporte y Divulgación:** “Los signatarios comunicarán el presente Protocolo mediante sus canales de divulgación, así mismo acuerdan informar, sensibilizar y participar a sus partes interesadas las políticas y prácticas de la institución asociadas al Protocolo.”

Para el 2015, Asobancaria continuará con su estrategia de sostenibilidad dando especial énfasis al análisis de materialidad efectuado para el presente informe el cual tiene como aspectos priorizados los identificados a continuación: rentabilidad y crecimiento, estabilidad sistema financiero, inclusión financiera, educación financiera, vivienda, empleo, inversión social, análisis de riesgos sociales y ambientales, productos y servicios verdes, protección del consumidor financiero, transparencia en productos y servicios, profundización del crédito, seguridad bancaria

Asobancaria para el 2015 profundizara las relaciones con sus actores de interés con el fin de generar valor económico, social y ambiental y buscará que el sector bancario mantenga un éxito sostenido, al alinear la banca con este propósito, Asobancaria asume una responsabilidad trascendental que inspira, le da sentido a su labor y establece sus prioridades.





# Capítulo 2: Sobre este informe

## 2.1. Parámetros de elaboración del informe

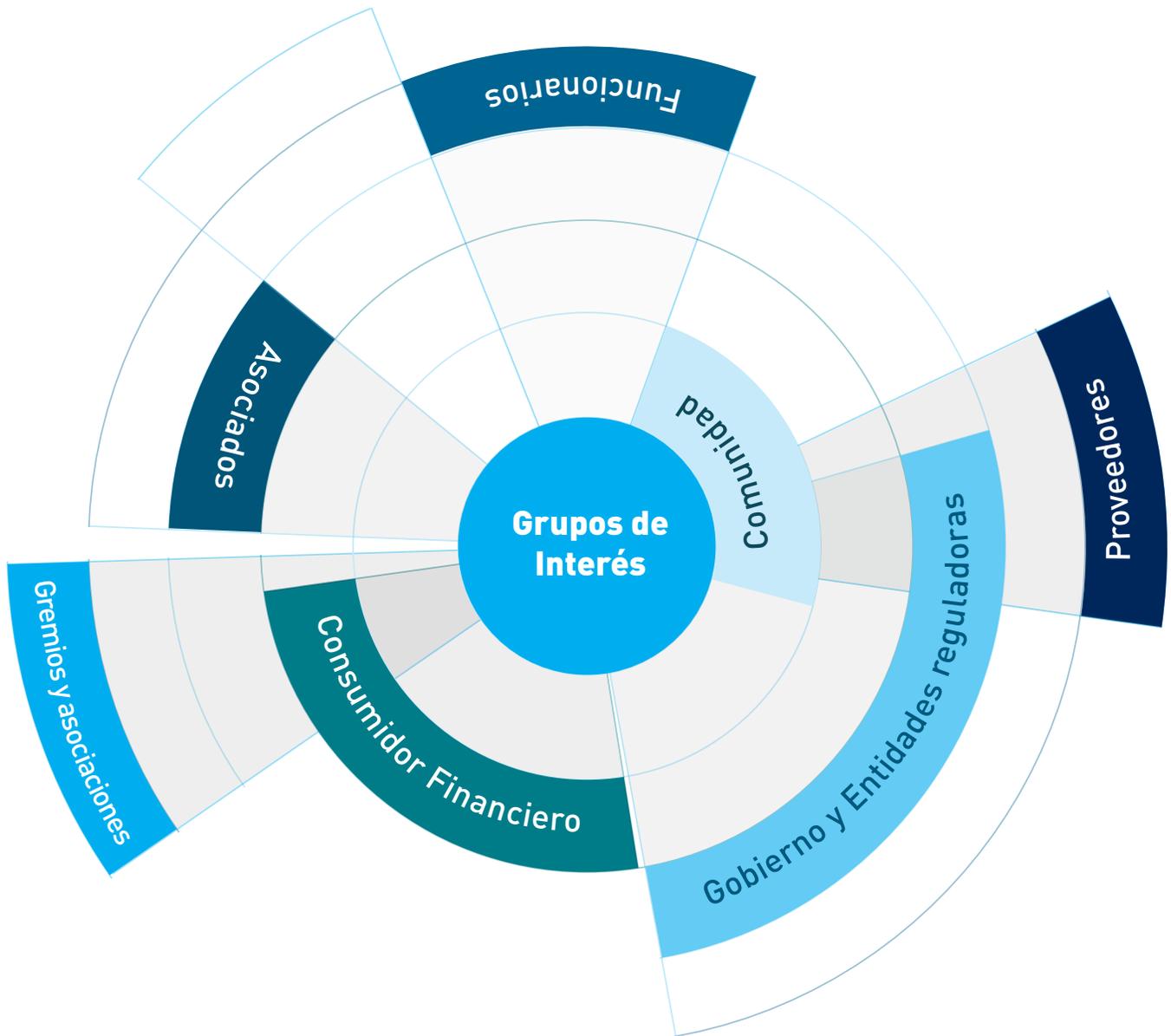
Asobancaria publica reportes de sostenibilidad desde 2012. Este es el tercer informe realizado bajo las directrices **GRI (Global Reporting Initiative)** y el primero elaborado tomando como referencia la versión G4 de esta metodología. En este caso y por la particularidad del gremio este no es un informe **GRI** en estricto sentido, fue elaborado con parámetros **GRI** pero adaptado a los indicadores propios del sector

Este informe presenta la gestión de los asuntos materiales tanto de Asobancaria como de las entidades financieras afiliadas y del sector financiero colombiano en general. Para claridad del lector, en cada tema se especifica la cobertura de la información presentada. Esta memoria comprende el período del **1** de enero al **31** de diciembre de **2014**.

El ejercicio de recolección y análisis de información se hizo a través de una encuesta desarrollada conjuntamente con el equipo consultor de **BSD Consulting**. En esta participaron **26 entidades financieras**, entre las que se encuentran bancos comerciales, bancos de desarrollo, y compañías de financiamiento comercial. Estas son:

BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.  
BANCO CAJA SOCIAL  
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.  
BANCO COOMEVA S.A  
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL  
BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.  
BANCO DAVIVIENDA S.A.  
BANCO DE BOGOTA S.A.  
BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A.  
BANCO DE LAS MICROFINANZAS – BANCAMIA S.A.  
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.  
BANCO PICHINCHA S.A  
BANCO POPULAR S.A.  
BANCO PROCREDIT COLOMBIA S.A.  
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.  
BANCO WWB S.A.  
BANCOLOMBIA S.A.  
BANCOMPARTIR S.A.  
BBVA COLOMBIA S.A.  
BNP PARIBAS – CORPORACION FINANCIERA COLOMBIA S.A.  
CITIBANK COLOMBIA S.A.  
CORPORACIÓN FINANCIERA COLOMBIANA S.A.  
FINAGRO – FONDO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO  
FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A. - FINDETER  
GMAC FINANCIERA DE COLOMBIA S.A  
JPMORGAN – CORPORACION FINANCIERA S.A.

## 2.2. Involucramiento con grupos de interés



La sostenibilidad para Asobancaria está ligada al cumplimiento de las promesas de valor con cada grupo de interés. Por eso, es importante mantener un contacto permanente con ellos por diferentes medios para conocer sus expectativas e intereses e integrarlos en los planes de acción del gremio.

En ese sentido, Asobancaria contrata cada dos años una encuesta de reputación de la banca con el propósito de conocer la percepción que tienen los diferentes actores de interés e identificar acciones que permitan mejorar el relacionamiento con estos y la imagen de la banca.

Grupo de interés	Descripción	Promesa de valor	Mecanismos de comunicación / relacionamiento
<b>Asociados</b>	<p>Dentro de asociados existen tres tipos:</p> <p><b>a)</b> Miembros Ordinarios. Aquellas instituciones financieras que se vinculan a la Asociación a partir de la fecha en que quedo inscrita en la Cámara de Comercio en la modificación de los Estatutos aprobada en la Asamblea General Ordinaria de la Asociación del 28 de febrero de 2013.</p> <p><b>b)</b> Miembros Honorarios Clase A. Los miembros que se encuentren vinculados a la Asociación el día en que quede inscrita en la Cámara de Comercio la modificación de los Estatutos aprobada en la Asamblea General Ordinaria de la Asociación del 28 de febrero de 2013.</p> <p><b>c)</b> Miembro Honorario Clase B. El Banco de la República</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vincular los intereses de la banca con objetivos de largo plazo del país.</li> <li>- Ejercer una vocería que genere respeto y credibilidad.</li> <li>- Aumentar la eficiencia y modernización dentro del marco de la libre competencia.</li> <li>- Fortalecer la reputación e imagen de la banca</li> <li>- Propender por un entorno normativo adecuado para los negocios.</li> <li>- Aumentar la profundización del crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta Directiva</li> <li>- Asamblea general</li> <li>- Juntas Sectoriales</li> <li>- Comités técnicos</li> </ul>
<b>Consumidor Financiero</b>	<p>Clientes y usuarios de las entidades asociadas que utilizan los productos ofrecidos a través del sistema financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar la inclusión y educación financiera Elevar la satisfacción del consumidor financiero.</li> <li>- Promover la libre competencia como deber y como derecho.</li> <li>- Incentivar prácticas de protección al medio ambiente.</li> <li>- Ratificar nuestro compromiso con el futuro del país y apoyando a las familias colombianas en la construcción de su patrimonio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Reputación de la Banca en Colombia.</li> <li>- Encuestas de Satisfacción de las Entidades Bancarias Medios de comunicación</li> </ul>
<b>Colaboradores</b>	<p>Los colaboradores de Asobancaria son personas vinculadas a la institución con un profundo deseo de aprender y conocer, su capacidad innovadora, su actitud para trabajar en equipo y su compromiso para alcanzar la excelencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar empleos de calidad, acorde con el cumplimiento de la legislación laboral vigente,</li> <li>- Proporcionar desarrollo y bienestar.</li> <li>- Desarrollar programas que para fortalecer sus habilidades, especialmente de liderazgo, garantizando su seguridad en el trabajo y diseñando beneficios que mejoren su calidad de vida y la de sus familias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos electrónicos pertinentes</li> <li>- Buzones</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<p>Todas aquellas empresas que Asobancaria reconoce como socios estratégicos para el negocio.</p>	<p>Propender por una cadena de suministro social y ambientalmente responsable en la Banca Colombiana.</p>	<p>Correos electrónicos pertinentes</p>
<b>Comunidad</b>	<p>La comunidad para Asobancaria está definida como líderes de opinión, autoridades locales, directivos comunales, empresarios, medios de comunicación.</p>	<p>Apoyo a desarrollar proyectos de alto impacto social, ambiental y económico orientados a beneficiar a los colombianos y a la Banca en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Foros</li> <li>- Talleres</li> <li>- Convención</li> <li>- Medios de comunicación en general</li> </ul>
<b>Gobierno y entida des reguladoras</b>	<p>El Gobierno está representado para Asobancaria por todas aquellas instituciones gubernamentales entidades del orden nacional, departamental y municipal de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial, así como las entidades estatales de otros países y organismos supranacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preservar los altos estándares de cumplimiento de la ley</li> <li>- Trabajar de la mano con el Gobierno nacional apoyando sus iniciativas.</li> <li>- Acompañar la labor legislativa, compartiendo la posición del Gremio sobre los temas de interés que se discutan en el Congreso de la Republica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones y conceptos sobre proyectos de decretos del Gobierno Nacional.</li> <li>- Reuniones periódicas con miembros del legislativo.</li> <li>- Conceptos sobre proyectos de ley.</li> <li>- Mesas de trabajo con el Gobierno Nacional</li> </ul>
<b>Gremios y Asociaciones</b>	<p>Los gremios y Asociaciones, identificados como partefundamental de la institucionalidad del país, los cuales velan por el cumplimiento de las responsabilidades empresariales acordes con los fines del del Estado y el beneficio general, estos representan los sectores de la economía colombiana.</p>	<p>Mantener un dialogo constante con los demás gremios del país y asociaciones con el fin de conocer sus necesidades y ofrecer servicios financieros coherentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones frecuentes</li> <li>- Participación en Foros</li> <li>- Discusiones</li> </ul>

## 2.3. Materialidad

Para la elaboración de este informe se realizó el primer ejercicio de materialidad, que consistió en analizar los insumos de diversas fuentes tanto internas como externas, entre estas se encuentran:

**Plan estratégico de Asobancaria**

**Estudio de reputación de la banca 2014**

**Informes anteriores de Asobancaria**

**Estandares de sostenibilidad**

**Referenciación externa**

Entre los estándares de sostenibilidad considerados en el análisis se encuentran:



*Signatory of:*



Por su parte, la referenciación externa consistió en una revisión de los asuntos y prácticas de sostenibilidad reportadas por entidades financieras en Colombia y el mundo.

Una vez analizadas estas fuentes, se obtuvo una lista de asuntos materiales, los cuales se compartieron con el Comité Técnico de Sostenibilidad de Asobancaria, en el cual, tienen asiento representantes de las entidades financieras afiliadas. En esta sesión de 2 horas se discutió la relevancia de los asuntos, se priorizaron los temas de acuerdo a la importancia para el país y para el sector, y se validó la estructura del reporte de sostenibilidad.

Esta lista de asuntos materiales aprobada por el Comité fue la siguiente:



**Rentabilidad  
y crecimiento**



**Estabilidad  
sistema  
financiero**



**Inclusión  
financiera**



**Educación  
financiera**



**Vivienda**



**Empleo**



**Inversión  
Social**



**Análisis de  
riesgos sociales  
y ambientales**



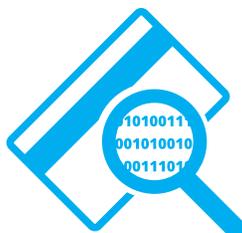
**Productos  
y servicios  
verdes**



**Protección del  
consumidor  
financiero**



**Transparencia  
en productos y  
servicios**



**Profundización  
del crédito**



**Seguridad  
bancaria**

Esta lista de asuntos materiales es la base de la estructura del presente reporte. La siguiente tabla muestra su ubicación en el informe y su cobertura:

Capítulo	Asunto material	Cobertura Aobancaria	Cobertura Entidades financieras
Generación y distribución de valor económico	Rentabilidad y crecimiento		X
	Estabilidad del sistema financiero	X	
Vivienda	Vivienda	X	X
Empleo	Generación de empleo		X
Inclusión financiera	Inclusión financiera	X	X
Educación financiera	Educación financiera	X	X
Protocolo verde	Productos y servicios verdes		X
	Análisis de riesgos sociales y ambientales		X
Inversión social	Generación de valor social		X
	Programas sociales	X	X
Satisfacción del consumidor financiero	Seguridad bancaria	X	X
	Transparencia de tarifas en los servicios bancarios		X
	Protección del consumidor financiero	X	X





# Capitulo 3: Sobre Asobancaria



## 3.1. ¿Quiénes somos?

Asobancaria es la asociación representativa del sector financiero colombiano. Está integrada por los bancos comerciales nacionales y extranjeros, públicos y privados, las más significativas corporaciones financieras e instituciones oficiales especiales.

**Dentro de sus objetivos se encuentran:**



- Proteger su imagen



- Representar y defender los intereses de los miembros.



- Promover y mantener la confianza del público en el sector financiero



- Ampliar y mejorar permanentemente el conocimiento público acerca de la naturaleza y función de la actividad financiera



- Coadyuvar a la continua modernización del sector financiero



- Prestar aquellos servicios de apoyo a la actividad del mismo que puedan ser desarrollados más eficientemente de manera colectiva.

Para la consecución de sus objetivos, la Asociación cuenta con las siguientes funciones:

- Presentar y gestionar ante las autoridades las propuestas que convengan al sector financiero, fundamentadas técnica, económica y jurídicamente
- Prestar su colaboración a las autoridades para el análisis y expedición de las normas que tiendan al mejoramiento de la actividad financiera
- Participar e intervenir en los procesos económicos y sociales del país como vocero del sector financiero
- Adelantar y divulgar estudios e investigaciones económicos, técnicos y jurídicos, especialmente sobre la actividad financiera en los aspectos monetarios, crediticios, cambiarios y fiscales nacionales e internacionales
- Promover el desarrollo del sector bancario en alineación con los intereses superiores del país

**En Asobancaria trabajamos para que el sector bancario mantenga un éxito sostenido. Este desempeño depende de que el sector haga una decisiva contribución al desarrollo de Colombia.**

Más de setenta años de servicio en beneficio de sus asociados y de los usuarios del sistema financiero han convertido a Asobancaria en punto de referencia sobre los temas financieros y bancarios en Colombia. En casi 8 décadas de actividad, Asobancaria ha ejercido una reconocida acción de liderazgo en el análisis y mejoramiento de la actividad financiera y en el seguimiento de las políticas económicas del país. Sus aportes en estas áreas son caracterizados por la objetividad y el rigor analítico, lo cual ha generado una alta credibilidad para el gremio

Un gremio moderno tiene que asumir con responsabilidad el papel que le corresponde dentro de la sociedad.

## 3.2. Entidades financieras afiliadas

Al cierre de 2014 Asobancaria contaba con 35 entidades afiliadas entre bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, entidades financieras de redescuento y oficinas de representación, además del Banco de la República, que ostenta la calidad de un miembro honorario.

Banco WWB	BBVA Colombia S.A.
Banco Coomeva S.A	Banco de Occidente
Banco Finandina	Banco Caja Social
Banco Falabella	Banco Davivienda S.A.
Banco Pichincha	Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A.
Banco cooperativo coopcentral	Banco Agrario de Colombia S.A.
Banco Santander de Negocios	Banco AV Villas
BNP PARIBAS Colombia C. F.	Banco Procredit Colombia
GMAC Financiera de Colombia S. A.	Banco De Las Microfinanzas – Bancamia S.A.
C. A. Credifinanciera	Corficolombiana
Financiera de desarrollo territorial S.A. - findeter	JP Morgan Corporación Financiera
Finagro – Fondo Para El Funcionamiento Del Sector Agropecuario	Banco de comercio exterior de colombia s.a. Bancoldex
Banco de bogota S.A.	Banco Compartir
Banco Popular S.A.	Titularizadora Colombiana
Banco Corpbanca S.A.	Banco Mundo Mujer
Bancolombia S.A.	Banco de la República
Citibank Colombia	Wells Fargo, Oficina de Representación
Banco GNB Sudameris	

Durante 2014 se materializó la vinculación de las siguientes entidades: i) Banco Cooperativo Coopcentral; b) BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A., y iii) C.A. Credifinanciera S.A. Compañía de Financiamiento.

# 3.3. Misión y objetivos misionales

## Misión

Promover el desarrollo del sector bancario en alineación con los intereses superiores del país.

Asobancaria tiene claro que la banca debe ser un actor fundamental en el desarrollo y crecimiento del país y para lograrlo, se ha propuesto entender los intereses superiores y los objetivos de largo plazo que harán de Colombia un país extraordinario. Al alinear la banca con estos propósitos de país, asumimos una responsabilidad trascendental que nos inspira, le da sentido a nuestra labor y nos guía para establecer las prioridades de la asociación.

## Objetivos Misionales



### Confianza:

Proteger la confianza de la sociedad en su sector bancario. Construir y mantener la confianza en el sector bancario por parte del público, los reguladores, legisladores, jueces y supervisores, y la comunidad financiera internacional.



- Imagen y reputación
- Confianza del público en su sistema bancario
- Confianza del gobierno en los bancos
- Confianza de entidades internacionales



### Sostenibilidad:

Garantizar el futuro del negocio bancario. Promover acciones que impacten positivamente en la sociedad y que permitan una proyección efectiva de la banca, como sector fundamental del desarrollo del país, en el mediano y largo plazo.



- Económica
- Social
- Ambiental



### Competitividad:

Promover un sector bancario competitivo. Hacer cada vez más competitiva la industria de la banca en Colombia.



- Crecimiento del mercado y la demanda
- Modernización y eficiencia
- Entorno de negocios

## 3.4. Gobierno corporativo

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.

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.

Para el cumplimiento de la visión y objetivos misionales, Asobancaria cuenta con una estructura de gobierno sólida, representativa, especializada e independiente que permite tomar las mejores decisiones para el sector bancario y la sociedad colombiana en general, basados en los estatutos establecidos para su funcionamiento.

### CÓDIGOS DE GOBIERNO CORPORATIVO



**+60**  
**PAISES**

.....  
**CÓDIGOS  
POR REGIONES**



**Corporate Governance Codes and  
Principles Commonwealth**  
**Latin American Corporate Governance  
White Paper**  
**Código Andino de Fomento**

## Estructura de gobierno

La estructura de gobierno de Asobancaria se encuentra conformada por los siguientes órganos

<b>Asamblea General</b>	La conforman todos los miembros de la Asociación
<b>Revisor Fiscal</b>	Nombrado por la Asamblea, supervisa las actividades económicas de la Asociación, sugiere recomendaciones y vela por un desempeño transparente y eficiente.
<b>Junta Directiva</b>	Conformada por veinte (20) de las treinta y cinco (35) entidades agremiadas, elegidas por la Asamblea, garantizando con esto una amplia representatividad de los miembros en la toma de decisiones. Es la Junta Directiva quien, mes a mes, canaliza ideas innovadoras dirigidas a fortalecer el desarrollo del sistema financiero colombiano. En el mes de marzo de 2015, se nombró al Presidente del Banco Colpatria, el doctor Santiago Perdomo, como Presidente de la Junta y al Presidente de Citibank Colombia, doctor Bernardo Noreña como Vicepresidente de la Junta.
<b>Presidente</b>	Santiago Castro Gómez, a partir del año 2015

## Comités y grupos de trabajo de Asobancaria

Con el propósito de coordinar la labor con las entidades agremiadas, Asobancaria cuenta con las siguientes instancias para orientar, evaluar, revisar y elaborar propuestas sobre temas relevantes: Juntas Sectoriales, Comités Técnicos y Grupos de trabajo.

<b>Juntas Sectoriales</b>	Las Juntas Sectoriales están conformadas por vicepresidentes de las entidades afiliadas y en la actualidad funcionan la Junta Sectorial de Inclusión Financiera y la Junta Sectorial de Vivienda.
---------------------------	---

### Junta Sectorial de Inclusión Financiera:

Está integrada por los Vicepresidentes de Banca de Personas de nueve entidades afiliadas. Su propósito consiste en desarrollar estrategias que permitan mejorar el acceso y uso de los servicios financieros transaccionales, de ahorro y de crédito.

### 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.

**Comités Técnicos y Grupos de Trabajo** : 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

## Estructura Interna 2014

### Vicepresidencia económica

#### Dirección de estudios macroeconómicos y financieros

En términos generales, la Dirección se encarga producir y analizar cifras para los estudios de naturaleza financiera sobre la economía nacional e internacional, estimar modelos econométricos para las proyecciones y la cuantificación de las simulaciones de los impactos de las políticas públicas y los choques externos sobre la banca y la economía nacional.

**a. Unidad de Estadística:** administra la base de estados financieros de la banca colombiana con datos desde 1924 en el caso del balance y desde 1997 en el del estado de pérdidas y ganancias.

**b. Comité Internacional:** su objetivo principal es mantener una discusión periódica de la reglamentación cambiaria y aduanera, los procedimientos aplicables a las operaciones de cambio, la reglamentación de las superintendencias financiera y de sociedades sobre las operaciones de cambio, y los informes de las operaciones diarias y otras normas que afecten las operaciones de comercio exterior y las operaciones de cambio. Esta discusión facilita la comprensión de las normas, reglamentaciones y procedimientos por parte de

los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC), y permite cooperación entre los interesados para lograr el trámite uniforme de las operaciones.

**c. Comité de Infraestructura:** Se creó en 2013 dada la importancia de la construcción de infraestructura para el país, con el fin de discutir con las autoridades la mejor manera de que la banca participe en el financiamiento del programa de concesiones de cuarta generación, bajo la modalidad, novedosa en Colombia, de financiación de proyectos. Este Comité es más bien un grupo de trabajo, que no se reúne con periodicidad sino cuando las autoridades o las instituciones agremiadas por Asobancaria lo solicitan, con el fin de aclarar las normas que afectan la participación de la banca en el nuevo esquema de la financiación de la cuarta generación de concesiones para la construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura nacional.

#### Dirección de asuntos y riesgos financieros

La Dirección coordina la actividad gremial en dos frentes: (i) asuntos financieros, desde donde se gestionan temas que resulten de relevancia e interés para el mercado de valores, en particular para las tesorerías de las entidades agremiadas, y (ii) riesgos financieros en donde se abordan todos los temas relacionados con Riesgo de Mercado, Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operativo, y Conglomerados

Financieros. Para cumplir con su objetivo, de forma permanente, se hace seguimiento a todas las iniciativas normativas que el Banco Central, el regulador o el supervisor emiten, y se elaboran propuestas que buscan mejorar o impulsar acciones que contribuyan a su correcta expedición.

**a. Junta Financiera:** Está conformada por los Vicepresidentes Financieros de las entidades agremiadas, o los cargos equivalentes. Su principal función es definir las líneas estratégicas de trabajo de los distintos Comités Técnicos cuyas decisiones tengan implicaciones financieras para las entidades (Comité de Normas Contables, Comité Rector y Comité de Asuntos Financieros) y realizar un seguimiento detallado a las gestiones que desde ellos se realizan. También discuten temas de regulación y coyuntura que puedan tener implicaciones financieras sobre los balances generales.

**b. Comité de Asuntos Financieros:** Se ocupa de analizar, proponer y gestionar temas relativos a la gestión de tesorería y mercado de valores, mediante acercamientos con el BR, el MHCP, las infraestructuras del mercado, entre otros. Este comité está conformado por los Vicepresidentes Financieros y/o Gerentes o Directores de Tesorería de las entidades agremiadas y tiene a cargo los siguientes grupos de trabajo, que contribuyen a mejorar su gestión: renta fija,

derivados, custodia, autorregulación de brokers, y los que se requieran por temas coyunturales. Entre sus labores se encuentra la definición de la agenda académica para el Congreso anual de Tesorería organizado por la Asociación.

**c. Comité Rector del IBR:** Es el órgano decisorio encargado de realizar el seguimiento permanente al funcionamiento del Indicador Bancario de Referencia implementado en 2008. Este Comité lo conforman siete representantes designados por las entidades bancarias, el MHCP, el BR, el Autorregulador del Mercado de Valores y Asobancaria, como secretaría técnica. De este se desprende el grupo de trabajo de Responsables IBR que comprende los participantes del esquema del Indicador.

**d. Comité de Riesgos:** Se ocupa de analizar, proponer y gestionar temas relativos a la administración y gestión de los riesgos financieros en cabeza de los Vicepresidentes o Gerentes de Riesgo de las entidades agremiadas. Para mejorar la gestión de los riesgos, el Comité cuenta con los siguientes grupos de trabajo: riesgo de crédito, riesgo de mercado y liquidez, riesgo operacional, capital, conglomerados, y los que se conformen por situaciones de coyuntura. Asimismo, dentro de sus labores se resalta el diseño de la agenda académica del Congreso de Riesgo Financiero organizado anualmente por la Asobancaria.

**e. Comité de Normas Contables:** Se ocupa de analizar, proponer y gestionar temas relativos a la implementación de las NIIF, sirviendo de interlocutor frente a la SFC, el MHCP, el CTCP y la DIAN. Los asistentes de este Comité son los contadores generales o gerentes del área contable de los agremiados.

## Dirección de operación bancaria

La Dirección se encarga de administrar y gestionar temas relacionados con Seguridad Bancaria, Operación Bancaria, Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y Continuidad del Negocio.

**a. Comité de Seguridad:** En este Comité se revisa, hace seguimiento y comparten las últimas tendencias de seguridad bancaria, mediante el estudio de tipologías que permitan la aplicación de mejores prácticas para la prevención del fraude y los delitos informáticos. Asimismo, se promueve la colaboración con las autoridades en la realización de investigaciones y campañas conjuntas. Para el efecto, se opera a través de varios grupos de trabajo: delitos informáticos, comercio electrónico, fraude en tarjetas en ambiente presente, tipologías de hurto a través de medios físicos, fraude en cheques.

**b. Comité de Oficiales de Cumplimiento:** Se encarga de revisar los requerimientos nacionales e internacionales en materia de control de lavado de activos y financiación de terrorismo; así como de hacer seguimiento, compartir las

últimas tendencias y estudiar las tipologías que permitan la aplicación de mejores prácticas para la prevención del delito, promover la colaboración con las autoridades respectivas y otros sectores interesados en la mitigación de este riesgo. Para adelantar su gestión se conformó el Grupo de revisión normativa SARLAFT.

**c. Comité de Operación Bancaria:** En el marco de este Comité se propone, coordina y ayuda en la implementación mejoras operativas en procesos que realizan las entidades agremiadas; igualmente, se revisa, hace seguimiento y proponen mejoras a los procesos de recaudo y pago masivos.

**d. Comité de Continuidad del Negocio:** Este Comité se encarga de diseñar estrategias gremiales que contribuyan a la gestión del Plan de Continuidad del Negocio en las entidades financieras para los procesos críticos de negocio. Asimismo, plantear esquemas de coordinación que permitan garantizar la continuidad de los servicios soportados por sistemas interbancarios en casos de incidentes de alto riesgo. Grupo de revisión documento de gestión de crisis.

## Dirección de sistemas de pago e inclusión financiera

La Dirección coordina la actividad gremial orientada a la promoción del mayor acceso y uso de productos y servicios financieros por parte de la población. Para cumplir con este propósito se hace seguimiento a todas las iniciativas

legislativas, regulatorias y de otras agencias del Gobierno que tengan incidencia sobre estas áreas, y se desarrollan propuestas tendientes a corregir, mejorar o impulsar acciones que contribuyan a su fortalecimiento.

**a. Junta Sectorial de Inclusión Financiera:**

Esta Junta orienta la elaboración de estudios, análisis y propuestas de la industria orientadas a mejorar el acceso y uso de productos y servicios financieros por parte de la población.

**b. Comité de canales y medios de pago:**

El objeto de este Comité es incentivar el uso de servicios financieros mediante la masificación de canales (tradicionales y no tradicionales) y una mayor dinámica de pagos electrónicos en comercios y entre personas. Para el efecto, se tratan los temas relacionados con los canales que ofrece el sistema financiero para que la población acceda y haga uso del mismo, es decir, banca móvil, corresponsales bancarios, cajeros electrónicos, oficinas, internet, audiorespuesta, datáfonos, ACH y débito automático. Cuenta con el Grupo de trabajo de corresponsales bancarios.

**c. Comité de acceso a servicios financieros:**

Este Comité propone iniciativas orientadas a impulsar el acceso a los servicios financieros en el país, analiza iniciativas regulatorias que generan impacto sobre el negocio bancario y, en particular, que promuevan u obstaculicen el proceso de inclusión financiera. Para desarrollar sus funciones crearon grupos de trabajo para crédito de bajo monto y el portal de productos

financieros, así como el proyecto especial ELCA (acuerdo de cooperación con la Universidad de los Andes, con el objeto de publicar el libro “Evolución de los Servicios Financieros en Colombia 2010 – 2013”, con base en los resultados de la Encuesta Longitudinal Colombiana - ELCA que realiza esta universidad).

## Dirección de Educación Financiera y Sostenibilidad

Esta Dirección es responsable de gestionar y liderar las iniciativas, proyectos y acciones gremiales que permitan lograr el objetivo misional de sostenibilidad de la banca en tres frentes: elevar la satisfacción del consumidor financiero, promover la educación financiera, e incentivar las prácticas de preservación ambiental

**a. Comité de Educación Financiera:**

está conformado por representantes de las entidades agremiadas que lideran el tema, con el objeto de construir conjuntamente el programa gremial, de amplio alcance, a partir de la definición de los componentes temáticos que promuevan el dialogo, la interlocución y la articulación entre el sector financiero y los diferentes grupos interesados en promover la Educación Financiera. Las entidades integrantes de este comité aprueban y apoyan todas las estrategias implementadas por la asociación en el tema; del mismo modo, hicieron parte esencial en la ejecución de los eventos Global Money Week (GMW) y el mes del ahorro.

### **b. Comité de Satisfacción al Consumidor:**

Creado marzo de 2014 para dar respuesta a las inquietudes surgidas de los informes de quejas de la SFC y de una genuina intención de la banca de ofrecer servicios de mejor calidad para sus consumidores financieros, lo que posteriormente le permitirá mejorar su imagen y reputación frente a la opinión pública y otros sectores.

### **c. Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad:**

En el mes de abril se analizaron los objetivos trazados en los años anteriores para el Comité y se preguntó por la hoja de ruta para el año 2014, pues hasta el año anterior el Comité estaba enfocado a desarrollar tareas del Plan Padrino, Colombia Líder, UNEP FI, capacitación de la Revista RS y el balance social – informe de sostenibilidad, con un componente fuerte de los temas del Protocolo Verde.

### **d. Comité de Protocolo Verde:**

En febrero de 2014, la Junta Directiva de Asobancaria aprobó la creación de este Comité para alcanzar el objetivo misional de sostenibilidad y la meta de incentivar prácticas de protección al medio ambiente. Su objetivo es orientar la implementación de las cuatro estrategias del Protocolo Verde. Está integrado en el 2014 por 15 entidades financieras que se adhieron al Protocolo Verde: BBVA, Banco de Bogotá Bancolombia, Banco Procredit, Bancompartir, Bancoldex, Banco Agrario, CorpBanca, Bancamia, Findeter, Finagro, Davivienda, Banco de Occidente, Banco de Bogota, Banco Banco Citibank y un representante del MADS.

## **Vicepresidencia de ahorro y vivienda**

La Vicepresidencia de Ahorro y Vivienda tiene a su cargo la coordinación gremial de los temas económicos, legislativos y de política pública relacionados con la financiación de vivienda. También coordina el Comité de Cartera, que hace seguimiento a la información de la cartera judicializada, recopila las mejores prácticas de cobro, tanto jurídico como pre jurídico, y analiza y realiza propuestas al Gobierno y al Congreso a fin de garantizar los derechos de los acreedores.

### **a. Junta Sectorial de Vivienda:**

Convoca a las principales entidades que otorgan crédito hipotecario, con el fin de presentar y analizar diversos temas de carácter gremial, económico, legislativo y de políticas públicas, de interés para las entidades financiadoras de vivienda. Esta junta determina las directrices a seguir en lo relacionado con la financiación de vivienda y aprueba los proyectos que plantea la Vicepresidencia de Ahorro y Vivienda.

Se reúne con una periodicidad mensual y está conformada por los Presidentes o sus delegados de los siguientes bancos: AV Villas, Bancolombia, Banco de Bogotá, Banco Caja Social, BBVA, Colpatria, Corpbanca y Davivienda y cuenta con la participación de la Titularizadora Colombiana. La Junta es presidida por el Presidente de Asobancaria, y la secretaría es ejercida por la Vicepresidencia de Ahorro y Vivienda. Durante 2014 se realizaron 9 reuniones ordinarias y una extraordinaria, esta última presidida por



# ASOBANCARIA

Promoviendo la confianza y solidez  
del sector financiero

## Presidencia



### Vicepresidencia económica

Dirección de estudios  
macroeconómicos y  
financieros

Dirección de asuntos  
y riesgos financieros

Dirección de Educación  
Financiera y Sostenibilidad

Dirección de  
vivienda

Dirección de sistemas  
de pago e inclusión  
financiera

Dirección de operación  
bancaria



### Vicepresidencia Jurídica

Coordinación jurídica  
normativa

Coordinación jurídico  
operacional



### Vicepresidencia de Ahorro y Vivienda

Junta Sectorial  
de Vivienda

Luis Fernando Muñoz, Vicepresidente de Banca Hipotecaria de Bancolombia.

**b. Comité de Cartera Judicializada:** Este Comité formado originalmente por representantes de las áreas de cobro de cartera (pre jurídico y jurídico) de las entidades miembro de la Junta Sectorial de Vivienda, se amplió y ahora cuenta con la participación de las áreas de cobro de otras entidades afiliadas a Asobancaria.

**c. Comité de Crédito Rural:** Este Comité ha generado un espacio para analizar la situación de financiamiento del sector rural y hacer propuestas para enfrentar los retos que tiene el sector en materia de acceso y uso del sistema financiero, con el fin de apoyarlo en época de post conflicto y de paz. Conforme a este objetivo el Comité ha adoptado como área de trabajo lo relativo al sector rural, que tiene una cobertura más amplia que lo estrictamente agropecuario.

## Vicepresidencia Jurídica

La Vicepresidencia Jurídica realiza el análisis jurídico de todos los anteproyectos, proyectos y normativa relacionada con el sector financiero, formulando propuestas que promueven la seguridad jurídica de la industria, incluyendo un apoyo permanente a la gestión frente al

legislador y al regulador, llevada a cabo la primera por la Vicepresidencia de Ahorro y Vivienda y la segunda por todas las áreas de la Asociación.

Así mismo, presta asesoría a todas las áreas de la entidad, particularmente a la Gerencia Administrativa en temas propios del funcionamiento y la gestión empresarial de la Asociación. Igualmente, defiende judicialmente a la entidad y al sistema bancario en los procesos en los que llegue a tener interés, y ejerce la Secretaría de la Junta Directiva y de la Asamblea General de la Asociación.

**a. Comité Jurídico:** Si bien ocasionalmente se realiza un Comité Jurídico “Pleno”, es decir, con los Vicepresidentes o Gerentes Jurídicos de todas las Entidades miembro, con autorización de la Junta Directiva el Comité Jurídico se tiene establecido como un estamento más pequeño, sin perjuicio de que todas las entidades reciben permanentemente información de los nuevos proyectos en curso y todo lo relacionado con la gestión que adelanta la Vicepresidencia.

Este Comité ha creado unos Subcomités, de los cuales solo se incluyen en la siguiente lista los permanentes, o que tienen gran importancia en este momento: i) Subcomité de Garantías Mobiliarias; ii) Subcomité de Contrato Marco (Dodd Frank y EMIR); iii) Subcomité de FATCA; iv) Subcomité de Crédito Público; v) Subcomité de

Facultades Jurisdiccionales, y v) Subcomité de Código País.

b. **Comité Tributario:** Este Comité se encarga del análisis de la normatividad tributaria que impacta a las entidades agremiadas. Para adelantar su gestión ha creado unos Subcomités, de los cuales solo se incluyen en la siguiente lista los permanentes, o que tienen gran importancia en este momento: i) Subcomité de NIIF; ii) Subcomité de Información Exógena.

c. **Comité de Factoring:** Este Comité es de reciente creación, y se organizó puesto que las entidades financieras que realizan operaciones de factoring encontraron importantes limitaciones para desarrollar ampliamente esta actividad. El Comité ha venido trabajando conjuntamente con CIFIN para la implementación y diseño de un módulo independiente para el registro de operaciones de factoring, y se encuentra diseñando una propuesta normativa frente a la factura electrónica. Adicionalmente, ha preparado y prepara capacitaciones internas y externas, así como vía web, dentro del programa de educación financiera de Asobancaria.



## 3.5. Historia

1936

Se crea la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, como institución que serviría a los bancos para fijar las reglas, usos y costumbres bancarias aplicables en aquellos casos no explícitamente contemplados en la Ley, defender los intereses de la industria bancaria en Colombia y establecer un enlace permanente y estable con las autoridades gubernamentales.

Años  
40

En aras de organizar las actividades de la Asociación Bancaria, se llevan a cabo varias reformas en sus estatutos y se comienzan a crear departamentos especializados, como el de seguridad bancaria y se empieza a elaborar un proyecto para crear una sección sobre información de crédito para el servicio de los afiliados.

Años  
50

Se destaca la participación de Asobancaria en la redacción del Decreto 756 de 1951, parte substancial de la reforma financiera del mismo año; la creación de un Departamento técnico Económico; y la idea de destinar un porcentaje de las exigibilidades a la vista en préstamos para el fomento de la agricultura y la ganadería, que se convirtió en la Ley 26 de 1959.

Años  
60

El Banco de la República acogió la propuesta de Asobancaria de desarrollar un plan especial de crédito agropecuario, que se realizaría a través de los principales bancos del país y se financiaría con depósitos colocados en dichas entidades por el Banco de la República en función del capital pagado, la reserva legal y la cartera de cada una de ellas. En la Asociación se organizó un departamento técnico que se llamó Agrocrédito, cuyo objetivo era la supervisión de la correcta utilización de los recursos de crédito de fomento agropecuario.

1961

Se completó la afiliación de la banca oficial con el ingreso del Banco Cafetero.

1964

La Asamblea aprobó la creación de la Central de Riesgos

1966

Se crea un Departamento de Selección de Personal para los bancos.

Años  
70

La realización de los simposios constituyó para la Asociación una forma de elevar el nivel del debate público sobre los temas financieros, de estimular la realización de investigaciones sobre asuntos de interés nacional y sectorial, y de estrechar la relación a nivel técnico con el Gobierno

**1975**

Se reforman los estatutos para permitir la afiliación de corporaciones financieras.

**1976  
-1978**

Se fortalece el Departamento Económico y la biblioteca de la institución y se vinculan economistas que posteriormente se desempeñarán brillantemente en el sector público y entidades bancarias

**Años  
80y90**

La Asociación realiza una gran expansión dentro del territorio nacional y crea oficinas en pequeñas localidades, con el fin de atender los requerimientos de convenios establecidos y de servicios que se fueron estableciendo gradualmente en el curso de los años.

**Finales  
siglo XX**

Se presenta la crisis financiera colombiana a la cual la Asociación no es ajena y la llevó a afrontar una reestructuración, reorientando la gestión de las actividades gremial y empresarial, con lo cual se reduce la planta de personal en un 68%. Se produce la terminación del Convenio establecido para el control de inversión agropecuaria, con el consecuente cierre de 6 seccionales y 14 oficinas. Así mismo, se dejaron de prestar servicios que no generaban rentabilidad, entre otros, grafología y taller de artes gráficas. Asobancaria reestructura sus pasivos financieros, convirtiendo los préstamos de corto a mediano plazo, a la vez que pone en marcha un drástico programa de reducción de costos.

**Siglo  
XXI**

La Asociación consolida su protagonismo en la vida económica nacional y recupera su situación financiera. Fortalece de manera importante la Central de Riesgos Cifin, obteniendo la calidad de operador de información y logrando que sus servicios sean imprescindibles, no sólo para el sector financiero sino para todas las empresas que requieran controlar su riesgo de crédito.

**2010**

Con el fin de enfocar su actividad hacia su objeto social, Asobancaria transfiere su calidad de operador a una entidad de tipo comercial creada para tal fin, desplegando sus esfuerzos a la gestión gremial.

## 3.6. Participación en Asociaciones y agremiaciones

Asobancaria participa activamente en organizaciones que propenden por el desarrollo de los sistemas financieros, tales como:



### Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Organismo que agrupa los entes similares de la banca latinoamericana.



### Institute of International Finance (IIF)

Asociación global de instituciones financieras, cuya misión es apoyar la industria en el manejo prudencial de los riesgos, la identificación de mejores prácticas y la promoción de políticas que garanticen la estabilidad financiera global.



### Unión Interamericana para la Vivienda (UNIAPRAVI)

Organismo internacional no gubernamental sin fines de lucro que agrupa a instituciones públicas y privadas de financiamiento, promoción y regulación del desarrollo de la vivienda y la gestión urbana

## 3.7. Premios y reconocimientos



### **Premio Bibo de Asobancaria:**

El pasado 11 de diciembre de 2014, Asobancaria fue ganador en la categoría de gremios por “**Mejor práctica ambiental por el protocolo verde**”, en un evento organizado por El Espectador en diciembre de 2014.

El reconocimiento BIBO, “Un compromiso para vivir mejor” es organizado anualmente por El Espectador, WWF y como aliados el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, USAID, Isagen, Emgesa, Codensa, EPM y Findeter, con el propósito de resaltar y dar a conocer las mejores prácticas medioambientales de los sectores académico, productivo, público e institucional de Colombia para la construcción de una sociedad orientada a generar condiciones de vida dignas, de calidad y sostenibilidad para las generaciones futuras del país.

.....



La importancia de  
**la sostenibilidad  
de la banca**



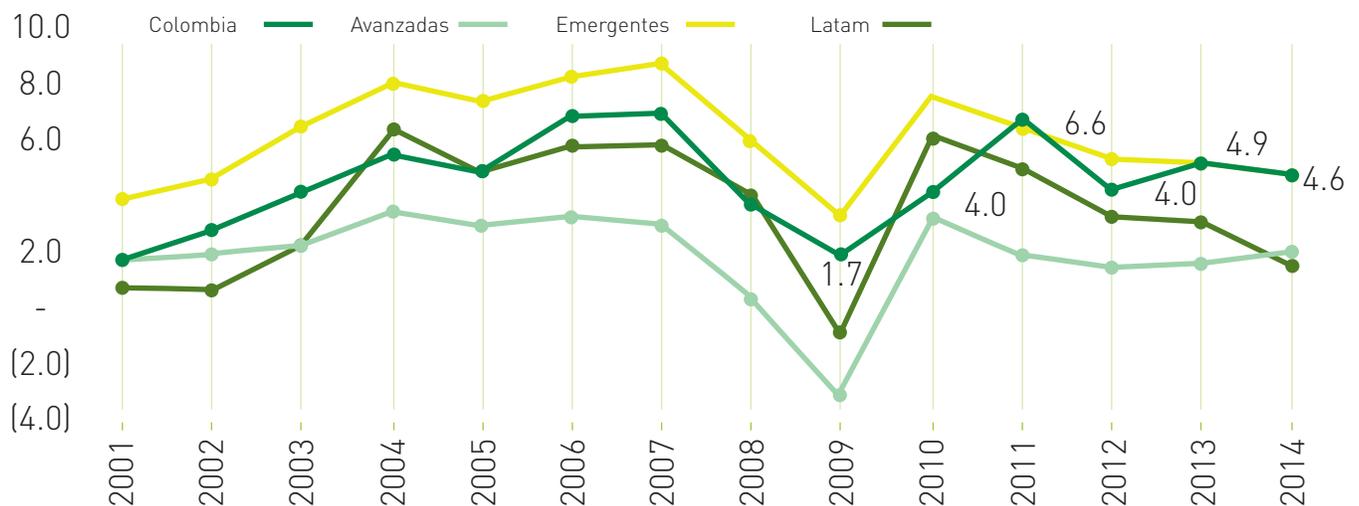
# Capítulo 4: La sostenibilidad **del sector financiero**

# 4.1. Creciendo con el país

## ¿Por qué es importante para el país?

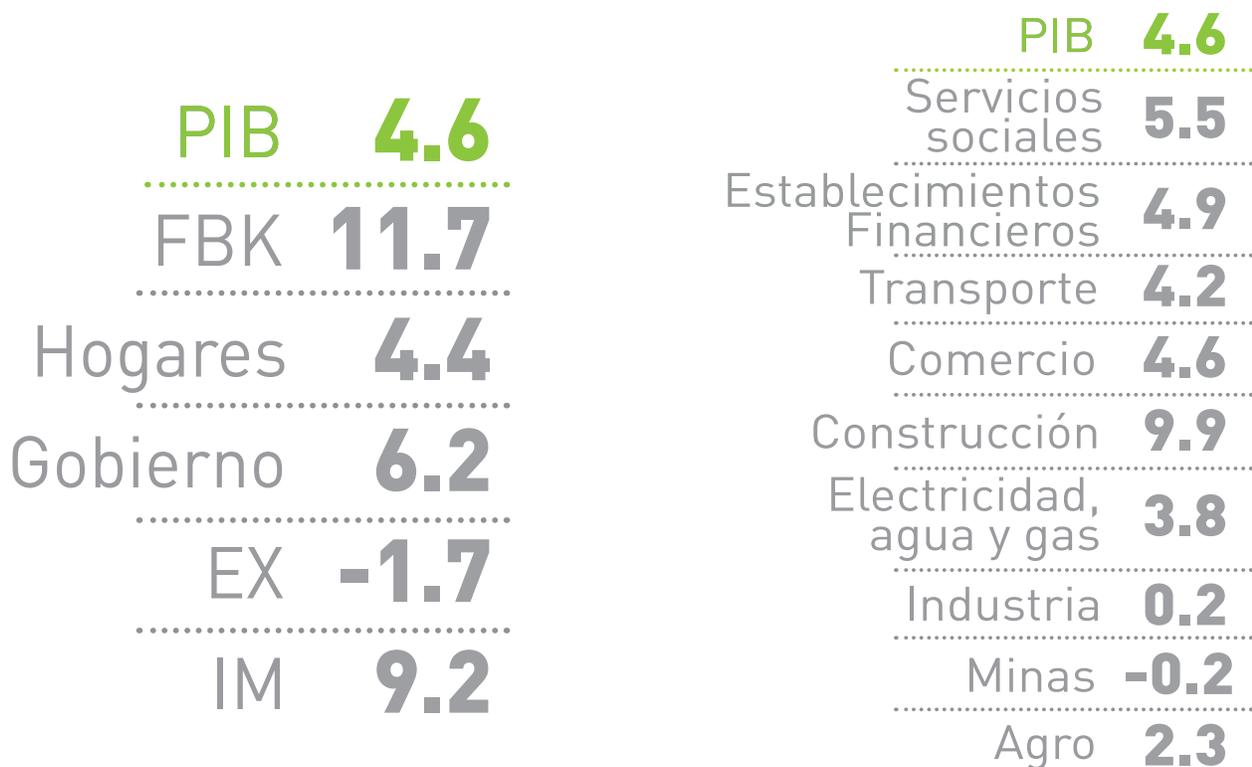
El crecimiento de la economía colombiana en 2014 alcanzó 4.6%, que si bien se encuentra ligeramente por debajo del promedio en el último quinquenio (4.8%), resultó siendo favorable dado el deterioro del panorama externo. En este sentido, el PIB en Colombia se expandió muy por encima de sus pares regionales debido a la fortaleza del sector público y al buen dinamismo de la demanda interna. El ritmo del consumo de los hogares, que mantuvo la tendencia positiva de años anteriores con un crecimiento en torno al 4.4%, contribuyó con cerca de la mitad del este crecimiento. Por su parte, el sector de intermediación financiera aportó al crecimiento de la economía colombiana 0.4 puntos porcentuales en 2014, superando las contribuciones de actividades como la cafetera o petrolera.

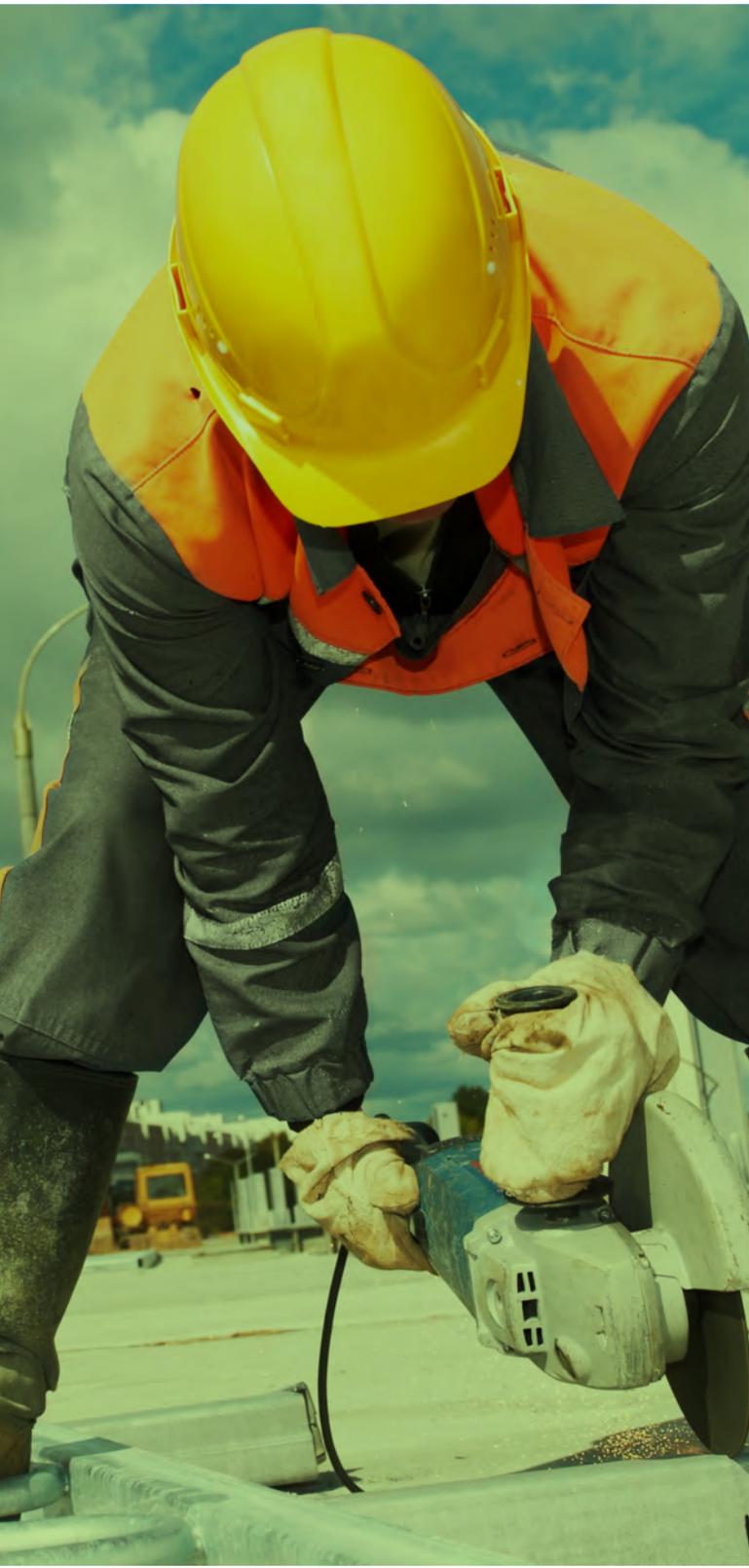
Gráfico 1 – Crecimiento anual del PIB



Fuente: DANE, FMI

Gráfico 2 - Crecimiento del PIB por oferta y demanda (2014)





El sector bancario, en su labor de intermediación financiera, apalanca los proyectos de inversión de los diferentes sectores de la economía, estimulando la generación de nuevos empleos y siendo pieza clave para el desarrollo de los procesos de recomposición sectorial. La banca focaliza los recursos financieros en los proyectos productivos y estimula por esta vía la inversión y el crecimiento sostenido de la economía.

Este apalancamiento se materializó mediante una sana irrigación de crédito. En 2014, la cartera comercial creció 12% real, superando el crecimiento promedio de los últimos tres años. A su vez, la calidad de cartera, calculada mediante el indicador tradicional<sup>1</sup>, se mantuvo en 2.3%, un valor que señala la buena gestión de riesgo crediticio

### ¿Por qué es importante para Asobancaria?

Como gremio, es importante presentar unos resultados financieros positivos, de manera que los diferentes grupos de interés puedan participar del crecimiento de la banca. Entre mayor valor económico genere el sector financiero, mayor valor económico se tiene para distribuir a la sociedad colombiana.

El crecimiento de la banca se ve reflejado en generación de empleo, mayores impuestos para el Estado, mayor contratación de productos y servicios, mayor inversión en los sectores productivos, aumento en la estructuración de nuevos negocios, mayores recursos a disposición de los clientes, mayor inversión en investigación y tecnologías, mayor retribución a los accionistas, y mayor inversión social en programas de educación, desarrollo, cultura y recreación, entre otros.

<sup>1</sup> Cartera vencida/cartera bruta.

**Tabla 2: Generación y distribución del valor de las entidades financieras en 2013 y 2014:**

<b>Valor económico generado y distribuido (millones de pesos)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Valor económico generado en ingresos (*)	67.878.045	88.262.646
Valor económico distribuido a los empleados (*)	6.102.009	5.712.406
Valor económico distribuido al Estado (*)	3.785.167	3.743.610
Valor económico distribuido a los accionistas (*)	511.971	553.658
Valor económico distribuido en inversión social (**) -A la comunidad como donaciones	43.489	43.172 <sup>2</sup>

<sup>2</sup> Este valor fue tomado de la encuesta realizada por Asobancaria. No se tuvieron en cuenta BNP Paribas Colombia, Banco Caja Social, Banco Procredit Colombia, Finagro, Bancoldex y Banco Cooperativo Coopcentral

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: La muestra la componen los bancos: 01-Bogota, 02-Popular, 06-Corpbanca Colombia, 07-Bancolombia, 09-Citibank Colombia, 23-Occidente, 30-Banco Caja Social, 39-Davivienda, 42-Multibanca Colpatría, 43-Banco Agrario, 49-Av Villas, 52-Bancamia, 54-Bancoomeva, 56-Banco Falabella, 57-Banco Pichincha, 59-Banco Santander de Negocios Colombia, Compañía de financiamiento Comercial 05-Finamerica, e Instituciones Oficiales Especiales: 1-Bancoldex 02-Findeter, 04-Finagro.

## ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

La Asociación Bancaria propende por el desarrollo y la solidez del sector bancario en el país, pues una banca más desarrollada y sólida permitirá alcanzar mayor estabilidad del sistema. Lo anterior contribuye de manera positiva al crecimiento económico y

la generación de nuevos empleos al apalancar diferentes sectores de la economía (industria, agro, comercio, entre otros), siendo pieza clave en la recomposición y crecimiento sectorial y la generación de nuevos empleos.

El sector bancario no se ha quedado atrás en el reto de continuar contribuyendo al crecimiento económico en medio de un contexto desafiante. El 2014 puso de presente el compromiso de la banca colombiana de promover y garantizar cada vez más la solidez de su sistema, a través de la ampliación en sus índices de inclusión financiera y bancarización, además de su adecuado manejo del riesgo en medio de unos niveles de crecimiento saludables de la cartera y unos indicadores de calidad y cubrimiento favorables para el sistema.

En 2014, la banca sobrecumplió la regulación y el nivel de solvencia actual (15%) se encuentra cerca de 6 puntos por encima del nivel mínimo requerido por el regulador (9%), lo que muestra el adecuado manejo del riesgo y la mayor solidez del sector. Igualmente, a lo largo del año la eficiencia administrativa, medida como la relación Gastos administrativos / Activos, mejoró hasta alcanzar 3.27% (Gráfico 3), demostrando la sostenibilidad de la banca colombiana.

Gráfico 3 – Solvencia y Eficiencia Administrativa



## Retos

El nuevo panorama mundial plantea nuevos retos para 2015 y ha ampliado la incertidumbre sobre el futuro de la actividad económica. Las perspectivas del comportamiento del precio del petróleo son inciertas y dependerán en gran medida no sólo de la normalización de la oferta, sino del crecimiento de las principales economías y de la demanda de crudo mundial. Por el lado de los desafíos locales, una eventual disminución en el consumo privado amenaza con perjudicar el ritmo de la demanda interna.

El sector bancario no es indiferente a los riesgos que plantea este nuevo contexto, pero confía en que el comportamiento reciente de sus indicadores representa una gran fortaleza para afrontar con éxito los choques externos. Si bien se espera una leve moderación en el crecimiento de la cartera por cuenta de la menor capacidad de endeudamiento de los hogares, un hecho que podría venir aparejado de un deterioro en los índices de calidad, el sector cuenta con las herramientas necesarias para monitorear y controlar los retos y desafíos de cara al 2015.

En el mediano y largo plazo, uno de los grandes retos para la banca está relacionado con la profundización de los niveles de bancarización. Si bien el país ha logrado importantes avances en promover el acceso a los servicios financieros por parte de la población (a diciembre de 2014 el 72,5% de los adultos contaba con al menos un producto financiero), hay aún un largo camino por recorrer para lograr una plena inclusión financiera en Colombia. Más allá del mayor acceso a los productos, se debe trabajar de manera constante en el continuo mejoramiento

de los indicadores de “uso”. Para septiembre de 2014, el 66% de las personas que contaban con una cuenta de ahorros la tenía en estado activo, lo que significa que alrededor del 34% tenía una cuenta, pero no hacía un uso regular de ella.

Además de esto, es indispensable continuar fomentando estrategias de largo plazo que permitan no solo profundizar el crédito en la economía sino también avanzar en la educación financiera. Con ello la población podrá acceder y hacer mejor uso de los productos que ofrece la banca.

En materia de avances tecnológicos la banca móvil se ha convertido en uno de los caminos que el sistema ha usado para acercar los servicios financieros a la población. En primera medida, si se analiza desde el punto de vista de canal, este ha permitido que se realicen diferentes operaciones financieras (consulta de saldo, transferencias, pagos, entre otros) a bajos costos e incluso, en algunos casos, sin costo para el cliente. En la actualidad cerca de 18 entidades cuentan con el canal de banca móvil disponible para sus clientes lo que constituye un crecimiento importante, si se compara con 2008, momento en el cual, tan solo 3 entidades prestaban el servicio.

Continuar con la modernización de los servicios prestados por la banca y atender las demandas que traen los nuevos cambios tecnológicos son tareas inaplazables que necesitan un amplio compromiso por parte del sector. La materialización de estos proyectos permitirá que en el largo plazo la labor de las entidades financieras continúe vigente y mantenga su aporte al crecimiento sostenible de la economía colombiana.

## 4.2. Empleo y oportunidades para todos

### ¿Por qué es importante para el país?

El empleo es una de las principales fuentes de ingresos de las familias colombianas. En efecto, mayores niveles de empleo implican un mayor poder adquisitivo y mayores recursos para gastos en salud, educación, vivienda, alimentos y recreación. Así mismo, en la medida en que haya mayor generación de empleo en la economía, habrá una mayor demanda por bienes y servicios, lo que termina estimulando la actividad productiva y la dinámica de la cartera de consumo.

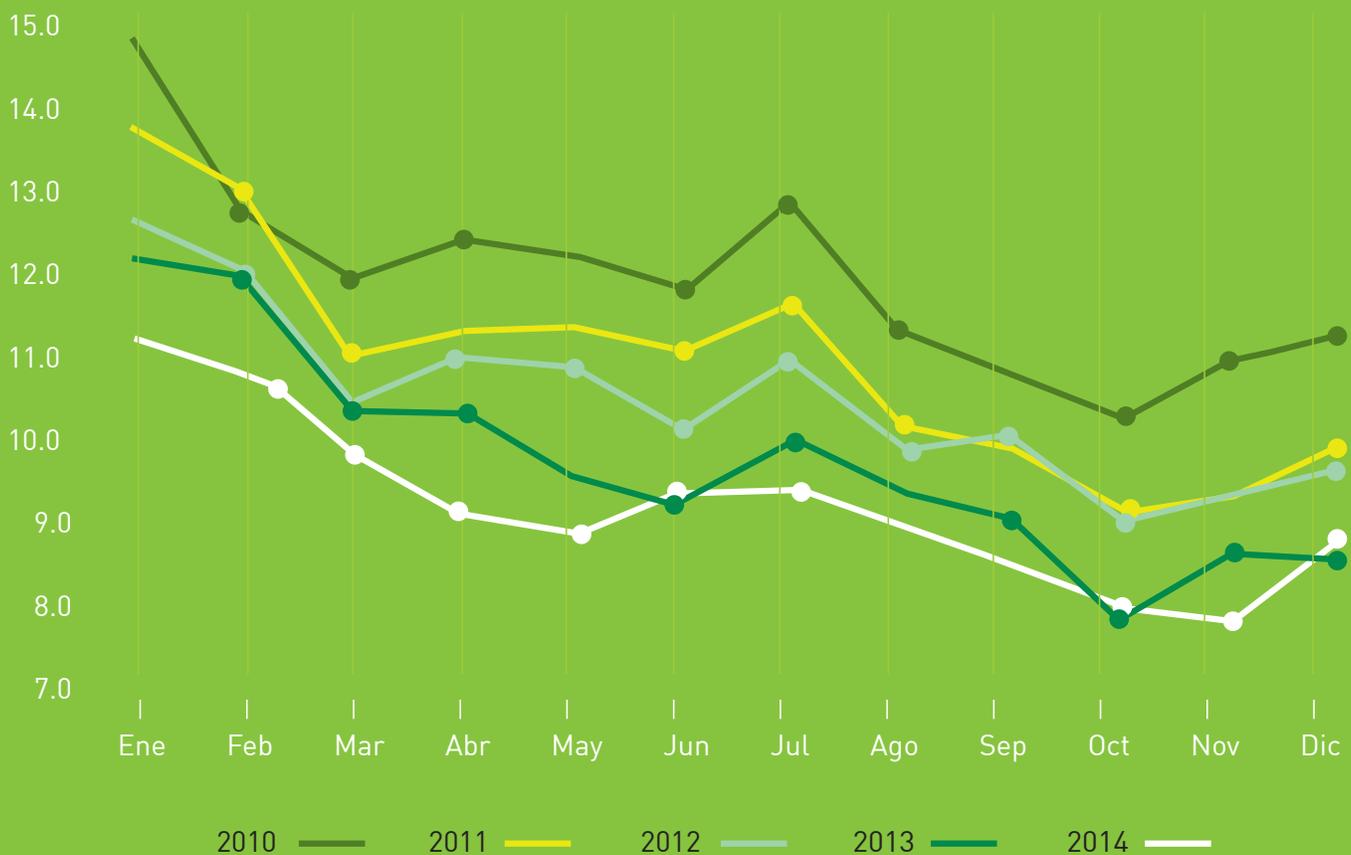
El crecimiento de la economía en 2014 permitió seguir avanzando en la generación de empleo a pesar del exiguo crecimiento industrial y agrícola (Gráfico 4). La tasa de desempleo promedio para 2014 se situó en 9.1%, por debajo de los resultados de 2013 y 2012 (9.6% y 10.4%, respectivamente). La generación de empleo provino en su mayoría del sector de actividades inmobiliarias, con cerca de 148 mil nuevos empleos del total de 514 mil empleos creados en la economía a lo largo de 2014.

Las políticas impulsadas por el gobierno en esta materia deben continuar. Con la Ley de Primer Empleo y la Reforma Tributaria (2012) que redujo los impuestos a la nómina el país avanzó en la formulación de políticas exitosas y por medio de las cuales se lograron avances significativos en la generación de empleo y la formalización de la economía. Desde el 2013 la contratación formal se ha acelerado y actualmente más de la mitad de

los trabajadores del país cuenta con un empleo formal.

El sistema bancario empleó en 2014 a cerca de 125.000 personas, un cifra que al ser comparada con 2013 representó un incremento de 3.000 empleos. Si bien el sector bancario participa con cerca del 0.6% del número de ocupados en el país este empleo se caracteriza por ser formal y cumplir con las garantías laborales.

**Gráfico 4 - Tasa de desempleo**



## ¿Por qué es importante para Asobancaria?

La generación de empleo no solo les permite a los habitantes una mejor calidad de vida, sino que minimiza los riesgos de mercado en el sistema financiero. Unos mayores niveles de empleo significan mayores ingresos de los hogares y por lo tanto una menor probabilidad de que incumplan con sus compromisos financieros.

## ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

Asobancaria apoya a las diferentes entidades del Gobierno en la formulación de políticas relacionadas con el empleo.

En 2014, la Asobancaria, participó en la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, cuyo objetivo es fomentar las buenas relaciones laborales, contribuir a solucionar los conflictos colectivos de trabajo, y discutir las políticas salariales y laborales.

## Comisión está **conformada**

por representantes de los **trabajadores**

Empleadores (gremios)

y del Gobierno Nacional



La Comisión está conformada por representantes de los trabajadores (las centrales obreras: **CTC, CGT, CUT y CPC**), de los empleadores (los gremios: **Asobancaria, ANDI, Acopi, Fenalco y SAC**) y del Gobierno (**los ministros de Trabajo, Hacienda y Crédito Público, Industria y Comercio, y Agricultura y Desarrollo Rural, y el Director del Departamento Nacional de Planeación**).

## Nuevos empleos creados en el sector

En 2014 se generaron 14.454 nuevos empleos en el sector, aumentando en 13,44% los empleos directos y en 11,79% los indirectos con respecto al año anterior.

Con esto, la banca colombiana contribuye al bienestar de los colombianos y a la sostenibilidad operativa del sector.

## Generación de empleo

2013	2014
<b>84.056</b> Empleos directos	<b>95.354</b> Empleos directos
<b>26.766</b> Empleos indirectos	<b>29.922</b> Empleos indirectos
<b>110.822</b> Total Empleos	<b>125.276</b> Total Empleos

\*\* Fuente: Encuesta Asobancaria 2014

## Retos

El contexto al que se ha ido enfrentado el país por cuenta de la nueva realidad del sector minero energético y de la dinámica económica mundial ha hecho imperiosa la necesidad de darle celeridad a la tan anhelada recomposición sectorial, este es un reto de la mayor trascendencia para que Colombia no solo pueda diversificar su aparato productivo sino también mejorar la capacidad de generación de empleo y aumentar la productividad. En este proceso es clave el dinamismo que pueda aportar el ahorro financiero canalizado a través de la Banca y el Mercado de Capitales, soportado por un sistema tributario competitivo.

La evidencia en otros países muestra que cuando aumenta la participación de recursos provenientes del sistema financiero y del Mercado de Capitales sobre sectores como el industrial o el agropecuario, los créditos que de allí se obtienen bordean el 10%-12% real. Esta situación cobra vital importancia si se tiene en cuenta que estos sectores son grandes generadores de empleo, cuyo potencial aumenta ante el evidente rezago del sector rural y las debilidades estructurales en muchos segmentos de la industria.



## 4.3. Profundización del crédito

### ¿Por qué es importante para el país?

La profundización del crédito, medido como el porcentaje de la cartera vigente sobre el PIB, es uno de los indicadores relevantes al momento de analizar los esfuerzos que realiza un país para aumentar su desarrollo económico. Esto se fundamenta en que los créditos que desembolsa el sector financiero formal permiten llevar a cabo proyectos productivos que en conjunto contribuyen a mejorar el bienestar de la población. Así mismo, genera oportunidades para que las personas puedan aumentar su calidad de vida y para que las firmas puedan realizar proyectos de inversión que les permita crecer y expandirse.

### ¿Por qué es importante para Asobancaria?

La naturaleza de los establecimientos bancarios se fundamenta en la intermediación crediticia. Como gremio, la Asociación Bancaria tiene entre sus objetivos propender por los intereses de sus agremiados, y en este sentido, busca coordinar iniciativas que aumenten de forma responsable los niveles de desembolsos en el país. Para ello, se tienen en cuenta criterios de mejora en los índices de inclusión financiera, junto con la adecuada administración de riesgos en las entidades, en cumplimiento con el marco normativo local.



# Profundización del crédito

indicadores relevantes  
del esfuerzo que realiza  
un país

medido como  
porcentaje de la cartera  
vigente sobre el **PIB**

## ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

La Asociación aborda este tema desde varios frentes. Por una parte, se encarga de gestionar las dificultades evidenciadas por el gremio y generar acercamientos con las autoridades competentes. Por otra parte, provee espacios para la discusión y búsqueda de iniciativas entre los agremiados para mejorar los niveles de cartera que vayan en línea con la administración y apetito de riesgo de las entidades. Además, propende por la innovación de canales y trámites simplificados para lograr la democratización del crédito en la población colombiana.

Entre la gestión adelantada por Asobancaria este tema en 2014 se encuentran:

- Como resultado del trabajo conjunto de la Junta Sectorial de Inclusión Financiera de Asobancaria y el Gobierno Nacional, se expidió el Decreto 2654 de 2014 para crear una nueva modalidad de crédito de bajo monto. Con estas operaciones activas se busca promover la democratización del crédito, que se otorga a personas naturales, y cuyos montos máximos son hasta de dos Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV) y plazos máximos de pago hasta de 36 meses.

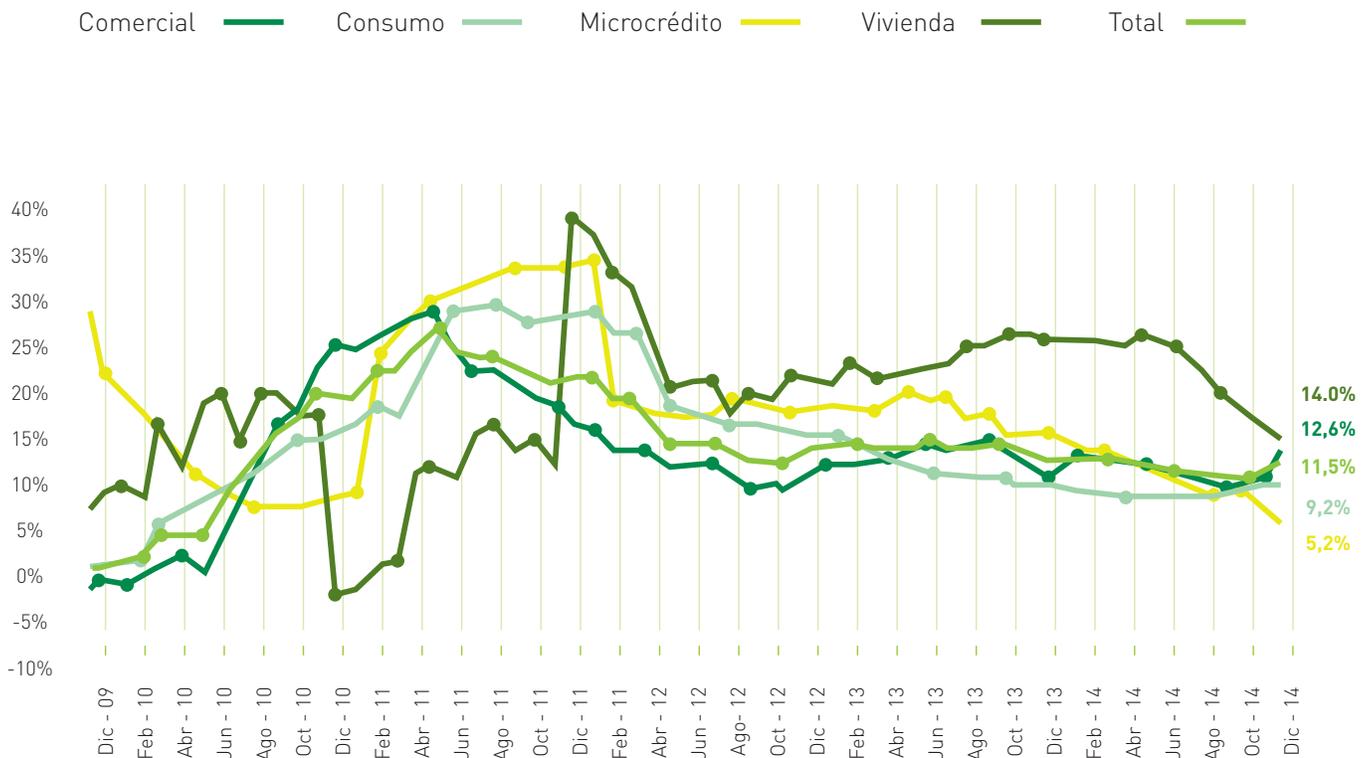
- Con ocasión de la expedición de la Ley 1676 de 2013 “Por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias”, durante el año 2014, Asobancaria, junto con Fedeleasing y AFIC, generaron una propuesta de valoración de garantías mobiliarias, con el fin de facilitar e incentivar la aceptación de este tipo de colaterales por parte de los establecimientos de crédito. Este documento será discutido con la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Cartera

Al analizar el comportamiento de la cartera en 2014, se observa que su expansión se mantuvo en niveles relativamente constantes, producto de un mayor crecimiento del rubro comercial y una desaceleración en el componente de vivienda y microcrédito. Vale la pena destacar que el menor dinamismo del componente de

microcrédito se presenta luego de una fuerte expansión en el periodo 2011-2013, en buena medida debido a la entrada de nuevos jugadores especializados en este nicho de mercado. Entre esas instituciones se encuentran Bancamía, WWB, Bancompartir y Banco Mundo Mujer.

Gráfico 6 – Crecimiento real anual de la cartera por modalidad



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

## Gráfico 7 – Saldo de cartera según modalidad de crédito



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Asobancaria. \*El saldo de cartera de vivienda incluye el saldo de leasing habitacional.

El comportamiento de la cartera para el 2014 fue positivo respecto al año anterior, teniendo que el total de los activos del sistema bancario incrementó en un 14%, mientras que la cartera neta incrementó en un 16%. Esto representa un aumento de los montos destinados para todas las modalidades de crédito, con lo cual se confirma el incremento sostenido en la cartera crediticia en los últimos años que ha pasado de 26.3% en diciembre de 2008 al 40.3% en el mismo mes para 2014.

### Las entidades financieras y la democratización del crédito

Un tema relevante dentro del asunto de profundización de crédito está relacionado con la existencia de líneas de productos crediticios

destinados para grupos poblacionales específicos. Frente a este tema, 18 de los 26 bancos encuestados contaron en el 2014 con algún producto crediticio destinado a uno o más grupos poblacionales. Vale la pena destacar que el 61% de los bancos cuentan con productos destinados para PyMES, (pequeñas y medianas empresas) el 56% para personas naturales que solicitan microcréditos y el 44% para la población rural.

Es importante resaltar que la existencia de un número elevado de bancos que cuentan con líneas de productos crediticios para las PyMES y Microcréditos, evidencia la oportunidad que existe para la creación de nuevos proyectos productivos y el crecimiento de las empresas.

Gráfico 8 - Producto crediticio dirigido a grupos poblacionales



Fuente: Encuesta Entidades Financieras 2014

## Alternativas para reducir la morosidad

Las entidades se han encargado de reducir la morosidad en relación a las iniciativas adelantadas por las entidades financieras para reducir la morosidad, 20 de los 26 bancos encuestados otorgaron en 2014 algún tipo de alternativa a sus clientes. Las facilidades otorgadas por los bancos para este fin fueron refinanciación de la deuda (95%), ampliación de plazos (90%), compra de cartera (40%) y condonación de intereses y de capital (35%).

---

## Retos

Los retos de profundización del crédito en el corto, mediano y largo plazo son:

- Buscar atender a nichos de mercado población no bancarizada inclusión financiera.
- Seguir promoviendo la adecuada gestión de riesgo en las entidades financieras.
- Apoyo de proyectos productivos para el país en temas de 4G.

## Gráfico 9 - Facilidades para reducir la morosidad



Fuente: Encuesta Entidades Financieras 2014

## 4.4 Vivienda

### ¿Por qué es importante para el país?

La vivienda representa el mayor patrimonio de las familias colombianas. La tenencia de una vivienda digna representa calidad de vida, ahorro, estabilidad y bienestar para la población. Adicionalmente, la construcción de vivienda es una actividad económica que tiene impacto positivo en otros sectores de la economía como la industria, los servicios financieros e inmobiliarios y el transporte, así como en la generación de empleo, lo que contribuye al desarrollo económico del país.

### ¿Por qué es importante para Asobancaria?

Asobancaria es vocera de sus afiliados en la búsqueda de condiciones óptimas para el desarrollo de la financiación de vivienda en Colombia. El crédito de vivienda y las operaciones de leasing habitacional desempeñan un papel fundamental en el acceso de las familias a su vivienda, ya que sumada al ahorro y los subsidios –cuando es el caso–, la financiación completa el llamado cierre financiero de las familias para reunir el valor total de adquisición.

## ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

La Asociación trabaja permanentemente en pro del compromiso de la banca con la financiación de la vivienda en Colombia. En este sentido, acompaña al Gobierno Nacional en la reglamentación del sector y en el diseño de los distintos programas de vivienda, y se encarga de estudiar e investigar permanentemente los asuntos económicos, técnicos, operativos, jurídicos y sociales relacionados con el sector.

Además de los informes y reportes desarrollados por Asobancaria, se destaca el Estudio de Demanda de Vivienda realizado con el apoyo técnico de la Galería Inmobiliaria, que anualmente encuesta a compradores de vivienda. Este estudio tiene como objetivo conocer el perfil de los compradores de vivienda nueva y de los tomadores de crédito en las principales ciudades del país, así como determinar los efectos de las políticas de vivienda sobre el mercado.

En este sentido, en materia de financiación, el estudio a la demanda de vivienda nueva presentado en 2015 por la Galería Inmobiliaria,

basado en una encuesta a quienes compraron vivienda durante 2014, resalta que el porcentaje de crédito hipotecario en el pago de las viviendas se ubicó en 57%, mientras que en 2010 era del 40% y en 2004 del 32%. Además, se registró una mayor incidencia de créditos a más de 15 años, lo que confirma la importancia de la financiación en la adquisición de vivienda.

Así mismo, se registró un incremento de compradores que destinarán la vivienda para su habitación, en declive de los inversionistas que representaron el 21% de los compradores en 2013 y 19% durante 2014.

En cuanto a las cifras generales del sector, la cartera de vivienda<sup>3</sup> de las entidades bancarias registró un saldo de \$40 billones al cierre de 2014, con un crecimiento de 17% respecto al saldo registrado el año anterior, lo que significó que la participación de este tipo de financiación en la cartera total de los bancos se incrementara de 12% a 12.4% en dicho período.

---

<sup>3</sup>Datos correspondientes a créditos de vivienda, operaciones de leasing habitacional y cartera titularizada.

Gráfico 10 - Saldo de cartera de vivienda\*

DICIEMBRE **2013**

**34.247** Miles de millones de pesos corrientes

**4.191** Miles de millones de pesos corrientes  
**TITULARIZADA**

**5.598** Miles de millones de \*\* pesos corrientes  
**LEASING HABITACIONAL**

**24.458** Miles de millones de \*\* pesos corrientes  
**PROPIA EN BALANCE**

DICIEMBRE **2014**

**40.215** Miles de millones de pesos corrientes

**4.046** Miles de millones de pesos corrientes  
**TITULARIZADA**

**7.274** Miles de millones de \*\* pesos corrientes  
**LEASING HABITACIONAL**

**28.895** Miles de millones de \*\* pesos corrientes  
**PROPIA EN BALANCE**

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Titulizadora Colombiana. \* Corresponde al saldo total del sistema bancario.

\*\* Los saldos provienen directamente de los balances generales de las entidades.

Participación de la cartera de vivienda en la cartera total\*



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

\*Corresponde al saldo total de la cartera de vivienda incluyendo leasing habitacional como proporción del saldo total de cartera del sistema bancario en precios corrientes.

## Gráfico 11 - Número anual de créditos desembolsados a individuales\*



Fuente: Asobancarías, Dirección de Vivienda

\*Las cifras corresponden a los desembolsos de Av Villas, Bancolombia, Banco Caja Social, Banco de Bogotá, BBVA, Colpatría, Corpbanca y Davivienda. Incluye el acumulado anual del número de créditos desembolsados directos, operaciones de leasing habitacional y subrogaciones de constructor a individual.

En cuanto a los desembolsos, durante 2014 se registraron 138 mil créditos entregados (dato similar al de 2013) por un valor de \$12.1 billones de pesos. Del monto total desembolsado, un 57% se destinó a la adquisición de vivienda nueva y el 43% restante a la adquisición de vivienda usada.

## Gráfico 12 - Monto anual de créditos desembolsados a individuales\*



Fuente: Asobancarías, Dirección de Vivienda

\*Las cifras corresponden a los desembolsos de Av Villas, Bancolombia, Banco Caja Social, Banco de Bogotá, BBVA, Colpatría, Corpbanca y Davivienda. Incluye el acumulado anual del número de créditos desembolsados directos, operaciones de leasing habitacional y subrogaciones de constructor a individual.

## Programas de Vivienda y el apoyo de la Banca

Asobancaria representó los intereses de las entidades financieras en la reglamentación relacionada con el subsidio a la tasa de interés (FRECH), la puesta en marcha de los diferentes mecanismos y propendió por su buen funcionamiento. Estos programas consisten en subsidios otorgados por el Gobierno Nacional para cubrir parte del pago

de los intereses del crédito, lo que conlleva una reducción en la cuota a cargo del deudor. En 2014 se desembolsaron con este beneficio 41 mil créditos de vivienda y operaciones de leasing habitacional. El monto total desembolsado ascendió a \$2.2 billones, lo que contribuyó a financiar viviendas por \$3.6 billones.

### Gráfico 13 - Características de los desembolsos FRECH

Valor de la vivienda (SML)	Cobertura del Gobierno	Número de desembolsos	Valor desembolsado (\$ miles de millones)	Valor viviendas (\$ miles de millones)
VIP (hasta 70)	5%	4.469	\$ 97	\$ 179
VIS (de 70 a 135)	4%	23.997	\$ 992	\$ 1.614
De 135 a 235	2.5%	7.587	\$ 547	\$ 880
De 235 a 335	2.5%	5.045	\$ 541	\$ 896
<b>Total</b>		<b>41.098</b>	<b>\$ 2.178</b>	<b>\$ 3.569</b>

Fuente: Información registrada en CIFIN

VIP - Viviendas de interés prioritario con valor de hasta 70 SML (\$45 millones en 2015)

VIS - Viviendas de interés social con valor entre 70 y 135 SML (de \$45 a \$87 millones en 2015)

No VIS - Vivienda con valor superior a 135 SML



Beneficio a la tasa de  
**interés**

**FRECH**

otorgados por el  
**Gobierno Nacional**

cubrir parte del pago  
de los intereses  
**del crédito**

reducción en la cuota  
**a cargo del deudor**

En esta materia, Asobancaria también hizo seguimiento a la asignación de recursos para los programas de subsidio a la tasa de interés, así como las estimaciones requeridas por las autoridades en casos de recálculo o reasignación de cupos en los diferentes rangos de valor de vivienda. Además, participó en todos los trámites relacionados con la reglamentación y la definición del funcionamiento operativo del mecanismo ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Banco de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia y CIFIN.

Durante 2014, el resultado de la reglamentación en esta materia se concreta en la expedición del Decreto 154 y las resoluciones 15 y 634 de 2014 sobre FRECH Contracíclico (dirigido a la adquisición de viviendas No VIS con valor de hasta 335 SML) y el Decreto 1544 y las resoluciones 330, 1429 y 2295 de 2014 en relación a FRECH II (para adquisición de viviendas VIP y VIS). En 2014 también se expidió el Decreto 161 y la Resolución 620 que reglamentan el subsidio a la tasa de interés en el marco del programa VIPA. Este programa ofrece a hogares con ingresos mensuales de hasta 2 SML que adquieran viviendas VIP nuevas un subsidio directo de hasta 30 SML y un subsidio de 5 puntos porcentuales sobre la tasa de interés.



## Mi Casa Ya



**100.000**

familias colombianas

.....  
con ingresos entre  
2 y 4 salarios mínimos

**SFV**

Subsidio Familiar de Vivienda



**12 SML**

Para hogares con ingresos entre  
3 y 4 salarios mínimos



**20 SML**

Para hogares con ingresos entre  
2 y 3 salarios mínimos

## “Mi Casa Ya”

“Mi Casa Ya” es un nuevo programa del Gobierno Nacional que busca facilitar la compra de vivienda VIS a 100 mil familias colombianas con ingresos entre 2 y 4 salarios mínimos (entre \$1.288.700 - \$2.577.400 en 2015). “Mi Casa Ya” aplicará para las viviendas ubicadas en departamentos con acceso limitado a los subsidios de las Cajas de Compensación Familiar, que sean escrituradas a partir del 1 de septiembre de 2015 y hasta el 31 de diciembre de 2018.

Los beneficios que el Gobierno ofrecerá a los beneficiarios en este programa son: i) Subsidio Familiar de Vivienda (SFV) de 20 SML para hogares con ingresos entre 2 y 3 SML y de 12 SML para hogares con ingresos entre 3 y 4 SML, y ii) 4 puntos porcentuales de subsidio a la tasa de interés pactada en el crédito hipotecario durante los primeros 7 años de la obligación.

Por su parte, las condiciones que deben cumplir los hogares para ser elegibles son: i) tener ingresos entre 2 SML y 4 SML; ii) no ser propietarios de vivienda; iii) no haber sido beneficiarios del SFV, ni del subsidio a la tasa de interés y iv) contar con cierre financiero (crédito aprobado). Para acceder a este programa los hogares interesados podrán acercarse a las entidades financieras para que estas consulten, en un aplicativo dispuesto por Fonvivienda, si el hogar cumple las condiciones de acceso.

Con el fin de presentar la posición de las entidades frente a la reglamentación y el funcionamiento operativo del programa se



llevaron a cabo varias reuniones entre el Gobierno y las entidades financieras y se participó en las definiciones del aplicativo en conjunto con **CIFIN**. Las normas respectivas empezaron a expedirse en **2015**: Decreto **428**, que reglamenta el Programa; la Resolución **155**, que excluye a Bogotá y los municipios aledaños; la Circular **03** de Fonvivienda, que contiene las indicaciones de atención a los hogares en caso de resultar “rechazados” en las validaciones; y las resoluciones **449** y **746**, que adoptaron el Formulario de Inscripción para los solicitantes del programa.

### Los retos en vivienda para el corto, mediano y largo plazo son:

- Lograr mayores niveles de profundización en el crédito hipotecario y el leasing habitacional.

Si bien el incremento constante en la profundización de los últimos años permitió que el indicador de cartera respecto al **PIB** llegara a cerca de **6.5%**, dicha participación sigue siendo baja comparada con otros países de Latinoamérica.

- Propender por desarrollar esquemas de financiamiento de vivienda que permitan la inclusión bancaria de hogares con ingresos informales.

- Fortalecer la educación financiera en torno a la financiación de vivienda, por ejemplo cómo acceder al crédito hipotecario y al leasing habitacional, así como las ventajas de contar con el sistema financiero al momento de comprar vivienda.

## 4.5. 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

¿Por qué es importante para el país?

Uno de los pilares del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 es la equidad, el cual contempla una visión de desarrollo humano integral en una sociedad con oportunidades para todos. La inclusión financiera juega un papel muy importante en esa visión pues contribuye a reducir la desigualdad y la pobreza y favorece la movilidad social al tiempo que formaliza la economía. A través del acceso y uso de servicios financieros formales, las personas y empresas cuentan con mejores herramientas para enfrentar choques adversos sin afectar su bienestar, además de aumentar su capacidad de consumo y de acumulación de capital.

Según el documento “Análisis del entorno para la inclusión financiera”, elaborado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), Microscopio Global 2014, Colombia fue catalogada como el segundo país con mejor ambiente normativo para promover la inclusión financiera, entre 55 países analizados. Esto es sin duda una buena noticia para el país pero representa al mismo una gran responsabilidad mantener esa posición.

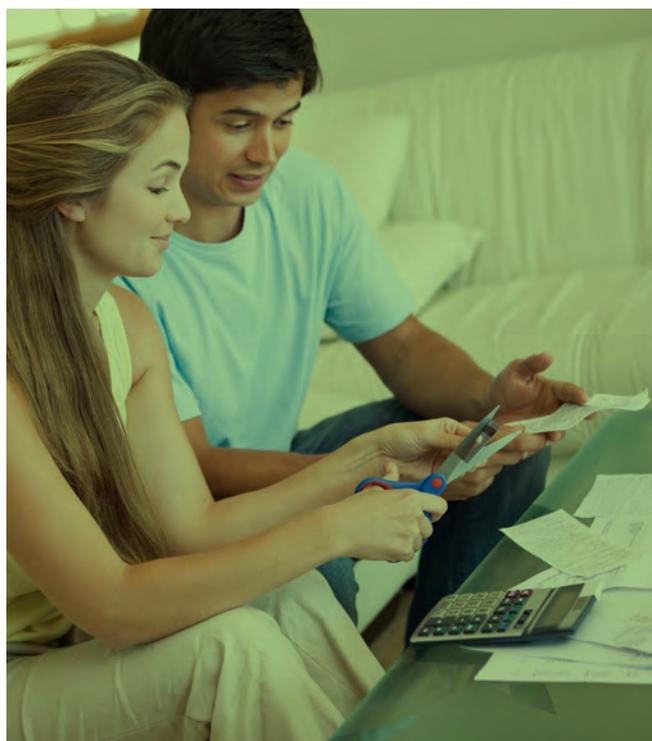
El documento evalúa 12 indicadores relacionados con las condiciones y factores que

propician un mayor acceso al financiamiento, encontrando que los puntos donde el país puntúa en primer lugar son “regulación prudencial”, “regulación y supervisión de actividades captación de depósitos”, “regulación de seguros dirigidos a población de bajos ingresos”, y “mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias”. Por otro lado, los que representan mayores retos son “capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera”, y “regulación de pagos electrónicos”.

## Gráfico 14 - Análisis del entorno para la inclusión financiera

	Ranking /55	Puntaje / 100
<b>Puntaje Total</b>	<b>2</b>	<b>85</b>
1) Apoyo del gobierno para la inclusión financiera	4	78
2) Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera	5	72
3) Regulación prudencial	1	100
4) Regulación y supervisión de carteras de crédito	5	92
5) Regulación y supervisión de actividades captación de depósitos	1	100
6) Regulación de seguros dirigidos a población de bajos ingresos	1	100
7) Regulación y supervisión de sucursales y agentes	4	92
8) Requisitos para entidades de crédito no reguladas	6	83
9) Regulación de pagos electrónicos	7	71
10) Sistemas de información crediticia	8	83
11) Reglas de conducta de mercado	6	79
12) Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias	1	100

En ese sentido, el Congreso de la República aprobó la ley 1735 de 2014 “Por el cual se dictan medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales y se dictan otras disposiciones”, elaborada por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y el de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este permite la creación de una nueva entidad financiera denominada Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos, cuyo objetivo será el de permitir a los clientes abrir depósitos electrónicos, hacer pagos y traspasos y hacer giros. Con lo anterior el gobierno buscó crear una nueva licencia financiera más flexible y ligera regulatoriamente que le permitiera dejar a un lado los costos regulatorios que actualmente recargan la actividad bancaria<sup>4</sup>.



### ¿Por qué es importante para Asobancaria?

La Asociación está comprometida con el desarrollo económico del país y, tanto esta como el sector financiero, tienen como prioridad incentivar el acceso y uso de los servicios financieros en procura de un mayor crecimiento económico y un mejoramiento del bienestar de las personas. En la medida en que se amplíe la cobertura del sistema financiero y se abarque a sectores de la población que antes no estaban incluidas, se podrá lograr un sistema financiero más cercano, sostenible e inclusivo demográficamente y geográficamente.

### ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

El gremio propende por generar un mayor acceso y uso de productos y servicios financieros por parte de la población. Con este fin, se hace el seguimiento a todas las iniciativas legislativas, regulatorias y de otras agencias del Gobierno que tengan incidencia sobre estas áreas, y se desarrollan propuestas tendientes a corregir, mejorar o impulsar acciones que contribuyan a su fortalecimiento.

En 2014, Asobancaria desarrolló una agenda de trabajo conjunta con la Banca de las Oportunidades (en adelante BdO), para el desarrollo de temas de inclusión financiera. BdO es un programa de inversión administrado por el Banco de Comercio Exterior – Bancoldex – y tiene como objetivo promover el acceso a servicios financieros a familias en pobreza, hogares no bancarizados, microempresarios y pequeña empresa.

<sup>4</sup>EIU (Economist Intelligence Unit). 2014. Microscopio Global 2014: Análisis del entorno para la inclusión financiera. Con el apoyo de FOMIN/BID, CAF, ACCION and Citi. EIU, New York, NY.

## Agenda de trabajo Asobancaria - Banca de las Oportunidades (BdO)

---

### Cifras de inactividad de Corresponsales Bancarios:

El informe de Inclusión Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia y **BdO** 2013 reportó un alto porcentaje de inactividad entre los corresponsales bancarios (**40%**). En este informe, la inactividad fue definida como aquellos puntos en donde no se reportó o registró al menos una transacción monetaria en el último mes. Sin embargo, por las características de este canal, se consideró que el periodo de medición de 1 mes era muy corto. Por esta razón, y por encargo de la Junta Sectorial de Inclusión Financiera, se trabajó con **BdO** en la definición de un nuevo periodo de inactividad, de tal manera que amplíe el plazo de medición a **3 meses**, y así tener una mejor comprensión del comportamiento del canal.

---

### Documento de caracterización sobre el modelo de corresponsales bancarios en Colombia:

Dada la importancia de este canal en el proceso de inclusión financiera del país, **BdO** está realizando un documento de caracterización del modelo de corresponsales bancarios en Colombia. Para apoyar este proceso, y en conjunto con el Grupo de Trabajo de Corresponsales Bancarios, se realizó una encuesta a las entidades afiliadas con el objetivo de recolectar información valiosa sobre el comportamiento y desarrollo de este canal.

---

### Encuesta Colombiana de Inclusión Financiera 2014:

**BdO** anunció la realización de una encuesta de inclusión financiera en el país que busca medir los avances y perspectivas de la población en esta materia. Esta encuesta resulta relevante a la industria en la medida que es la única medición que se hace de este proceso desde el lado de la demanda. **BdO** dio a conocer a Asobancaria el formulario preliminar de la encuesta, sobre el cual se enviaron comentarios con respecto a las preguntas, a su vez que sugirió incluir nuevas para tener una visión más amplia del proceso de inclusión financiera en Colombia. Se espera que los resultados de esta encuesta sean presentados en el segundo trimestre de **2015** y Asobancaria acompañará la presentación de los hallazgos.

---

**Por otro lado, adelantamos múltiples acciones en el ámbito de la inclusión financiera cuyos resultados se pueden evidenciar en diferentes frentes:**

**40,2%** Profundización financiera | **72,5%** Bancarización | **69,5%** Acceso a productos de ahorro | **33,8%** Acceso a productos de crédito

---

**3663MM**  
Número de operaciones

**67,1%**  
Uso de productos financieros

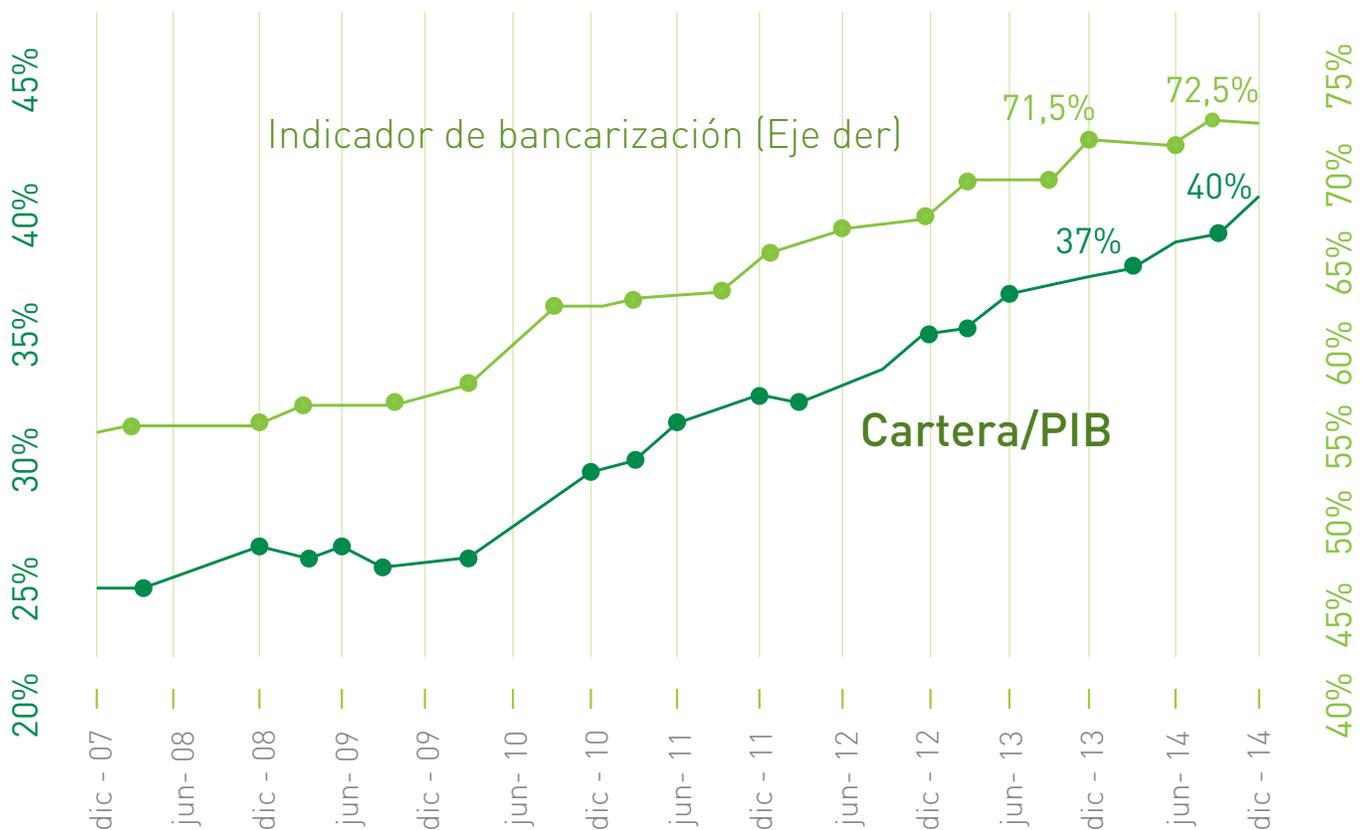
**443.942**  
Puntos de contacto

## Profundización financiera: mejores créditos para más personas

Una mayor profundización financiera le permite a la economía potencializar su crecimiento y generar mejoras en la asignación del crédito, mientras que una mayor bancarización permite que los beneficios de la mayor profundidad lleguen a una mayor cantidad de personas. El mayor crecimiento de la cartera en 2014

junto con una adecuada gestión del riesgo por parte de la banca, permitió aumentar la profundización financiera en la economía colombiana (Gráfico 15), hasta alcanzar el 40% del PIB en 2014, en contraste con el 37% de 2013.

Gráfico 15 - Evolución de la cartera



Fuente: DANE, Superintendencia Financiera de Colombia y Asobancaria. Cálculos Asobancaria

## Bancarización

### Personas: 720.000 nuevas personas en el sistema financiero

Con corte a diciembre de 2014, el indicador de bancarización<sup>5</sup> se ubicó en 72,5%, que representa un incremento de 10,5 puntos porcentuales con respecto a lo registrado en diciembre de 2010. En el último año, cerca de 720 mil de personas accedieron al sistema financiero, lo que evidencia los esfuerzos de los bancos privados por ofrecer diversos productos y servicios financieros que incluyan cada vez a más personas en la banca, y del

gremio por promover iniciativas y legislación favorables a la inclusión financiera.

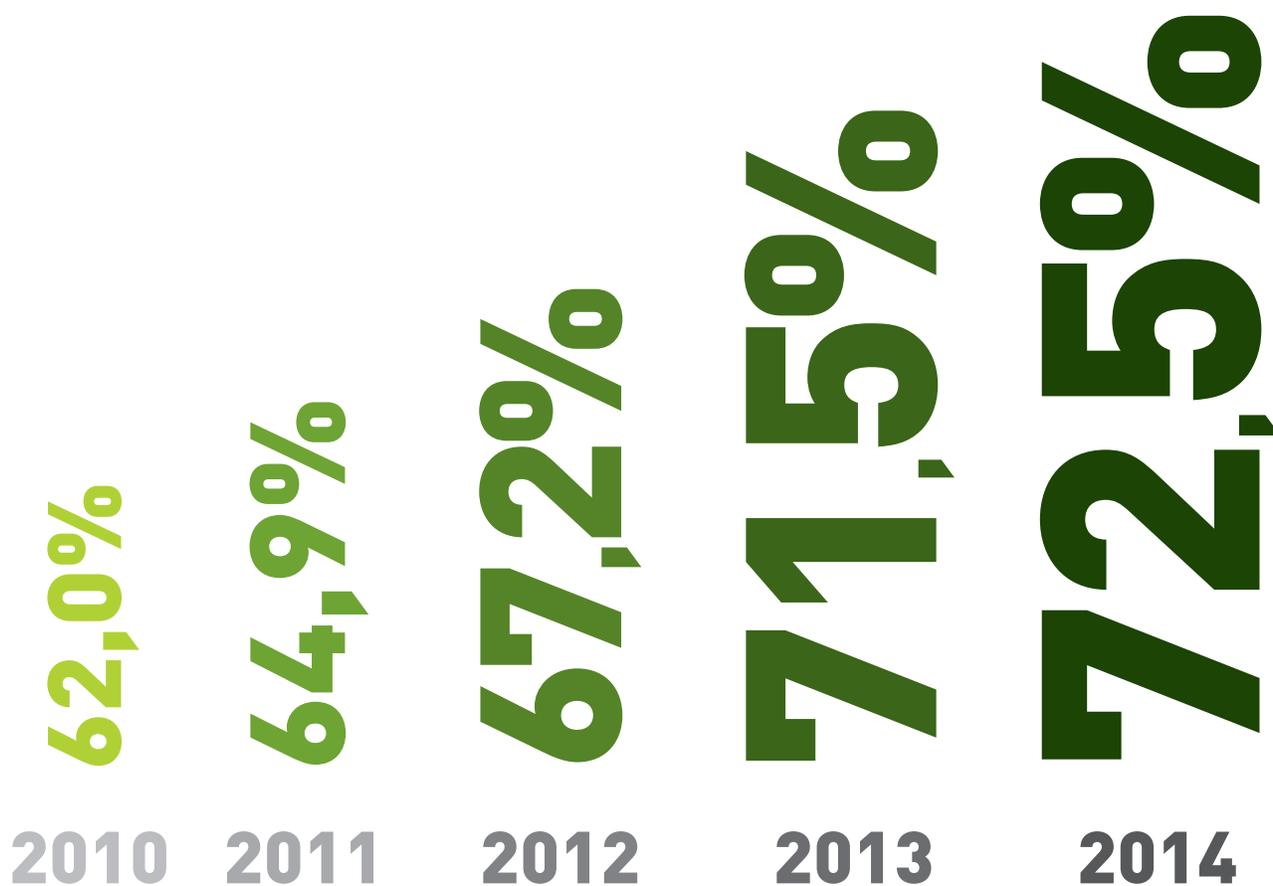
A diciembre de 2010, cerca de 18,6 millones de personas adultas tenían al menos un producto financiero, y a diciembre de 2014 esta cifra había ascendido a 23,3 millones, lo que significa que, en cuatro años, aproximadamente 4,7 millones de colombianos se vincularon al sistema financiero.

Tabla 3 - Bancarización 2010-2014

	Población adulta	Personas con al menos un producto financiero	Indicador de bancarización
2010	29.834.750	18.558.773	62,0%
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	32.168.770	23.312.929	72,5%

<sup>5</sup> 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.

Gráfico 16 - Evolución del indicador de bancarización 2010 - 2014



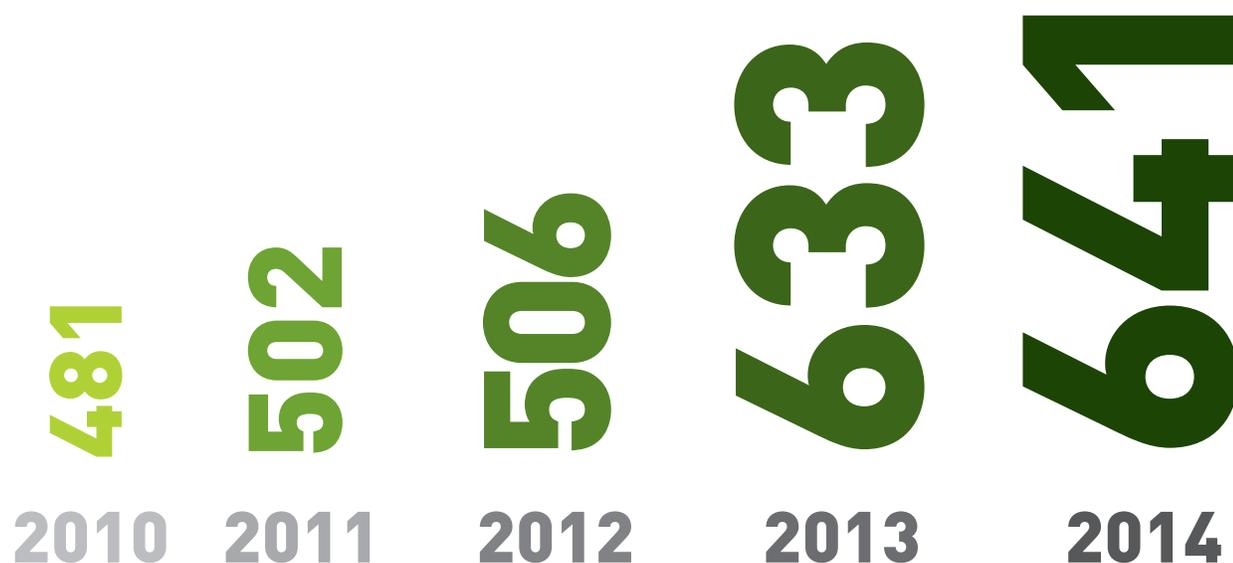
Fuente: CIFIN y DANE. Cálculos Asobancaria.

### Empresas: 160 mil nuevas empresas con algún producto financiero

La inclusión financiera de las firmas tiene grandes impactos sobre el desarrollo económico y la creación de empleo. A diciembre de 2014, 641 mil empresas tenían al menos un producto financiero. Esto representa un crecimiento de 1,2% con respecto a diciembre de 2013 y cercano a 33,2% si se toma como

mes de referencia diciembre de 2010. En términos nominales, entre diciembre de 2010 y diciembre de 2014, 160 mil nuevas empresas accedieron al sistema financiero, viendo un notorio crecimiento en 2013 en los productos del ahorro como cuentas de ahorro y corriente

Gráfico 17 - Evolución del número de empresas con algún producto financiero.



Fuente: CIFIN. Cálculos Asobancaria.

### Acceso a productos de ahorro

El sistema financiero colombiano se caracteriza por el amplio portafolio de productos que ofrece a sus clientes. El principal producto desde el lado del pasivo es la cuenta de ahorros, teniendo que para diciembre de 2014, en el país habían 21,7 millones de cuentahabientes persona natural, esto es 964 mil más que en el mismo mes en 2013. De estos, el 97,5% tienen un saldo inferior a cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes.

El número de personas menores de 18 años con una cuenta de ahorros pasó de 1,24 millones en diciembre de 2013 a 1,37 millones en diciembre del 2014, presentando un crecimiento porcentual de 10,3%.

Por el lado de las empresas, las cuentas de ahorro también son el producto más utilizado. A diciembre de 2014 habían 417 mil empresas con una cuenta de ahorros, lo que representó un crecimiento de 2,8% con respecto al mismo periodo del año anterior.

De este producto, se observa que las entidades con más clientes con corte a diciembre de 2014 son Bancolombia con cerca de 7,33 millones de clientes (17,7% del total), Banco Agrario con 6,2 millones y Banco Caja Social con 5,7 millones. Las dos entidades con mayor crecimiento de clientes en el último año fueron Banco WWB (64,4%) y GNB Sudameris (38%).

Gráfico 18 - Número de clientes de cuenta de ahorro del sistema bancario

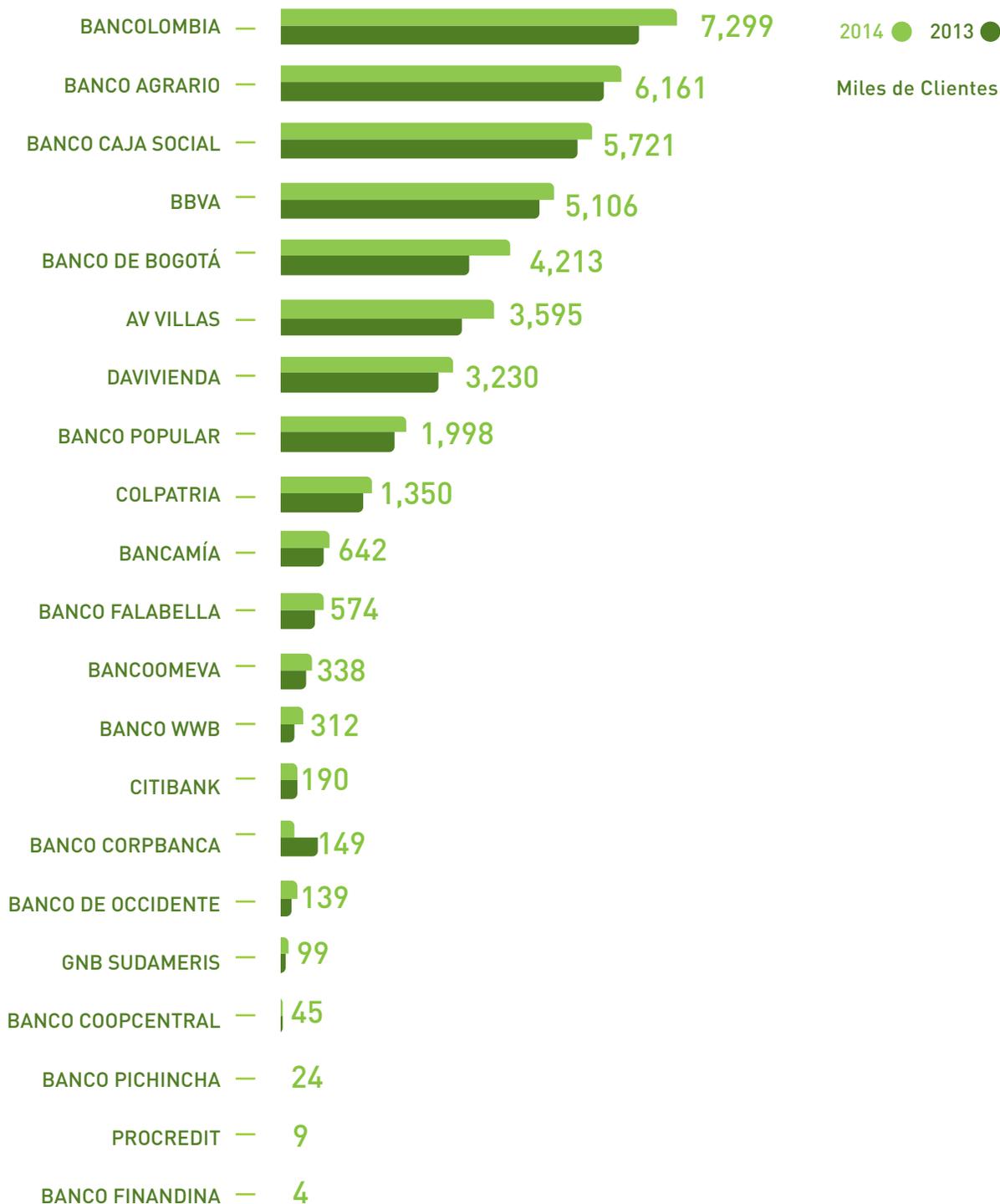
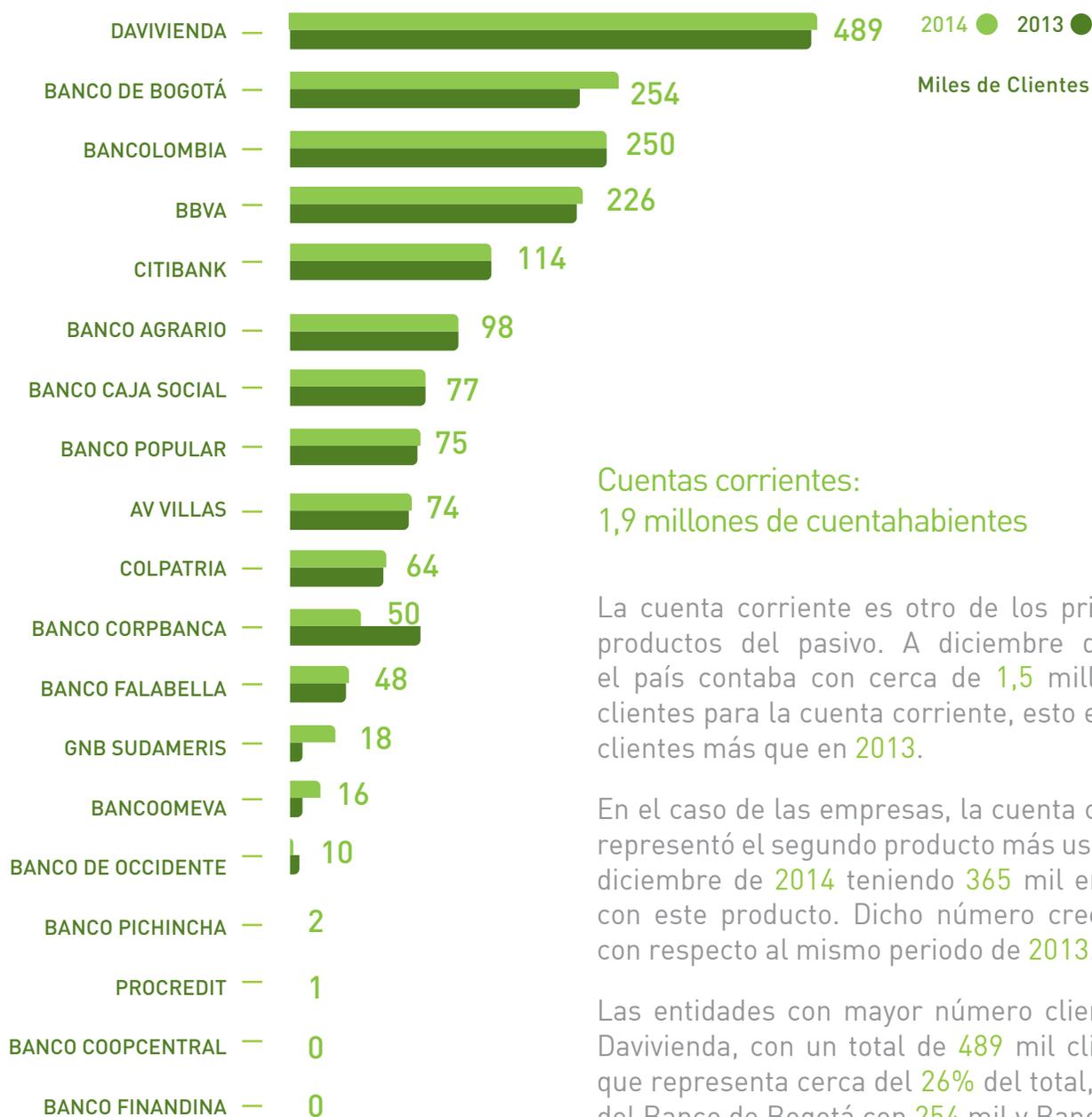


Gráfico 19 - Número de clientes de cuenta corriente del sistema bancario



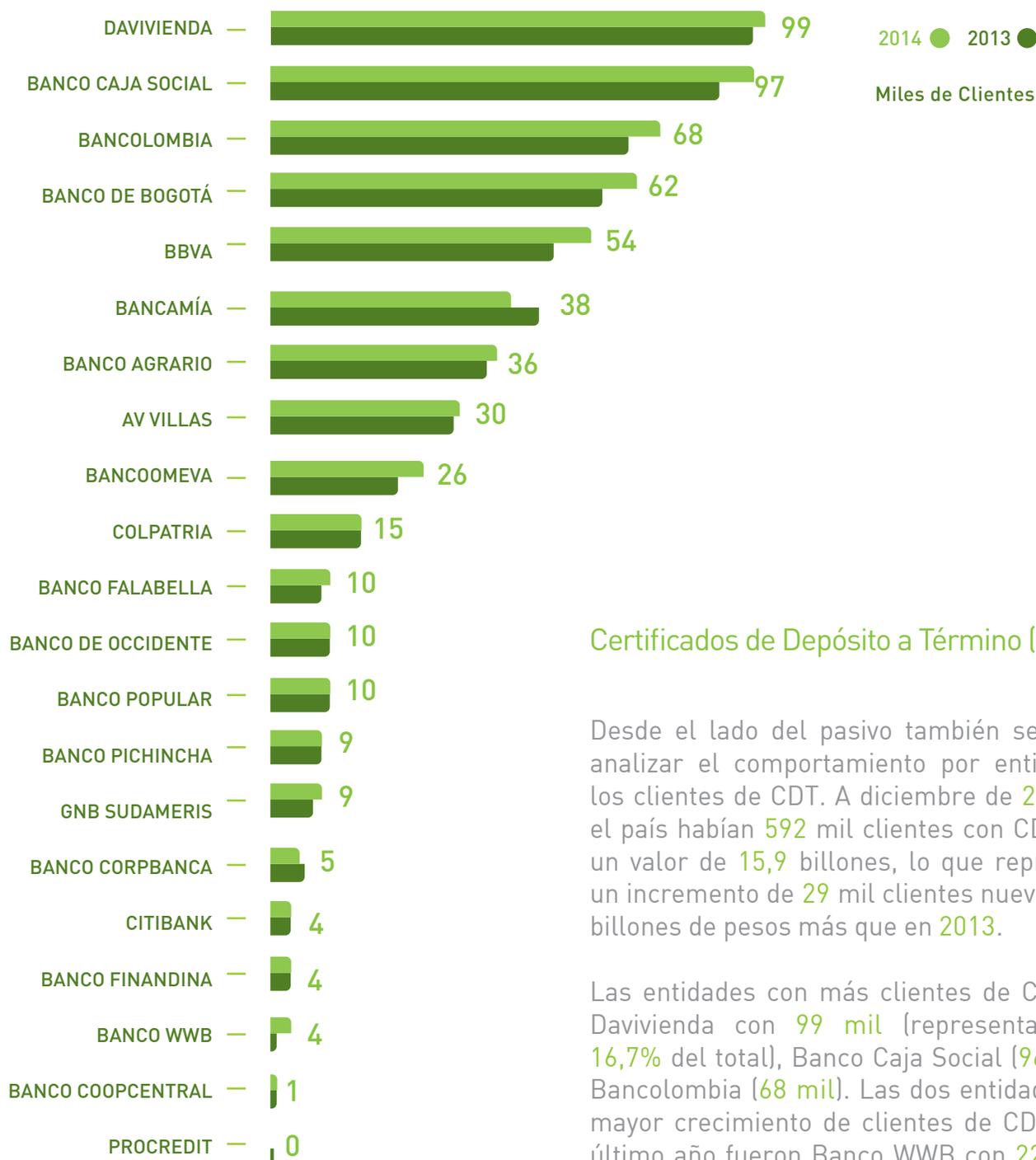
Cuentas corrientes:  
1,9 millones de cuentahabientes

La cuenta corriente es otro de los principales productos del pasivo. A diciembre de 2014, el país contaba con cerca de 1,5 millones de clientes para la cuenta corriente, esto es 14 mil clientes más que en 2013.

En el caso de las empresas, la cuenta corriente representó el segundo producto más usado para diciembre de 2014 teniendo 365 mil empresas con este producto. Dicho número creció 1,4% con respecto al mismo periodo de 2013.

Las entidades con mayor número clientes son Davivienda, con un total de 489 mil clientes lo que representa cerca del 26% del total, seguida del Banco de Bogotá con 254 mil y Bancolombia con 149 mil. Las dos entidades con mayor crecimiento de clientes de cuentas corrientes en el último año fueron GNB Sudameris (270,3%) y Banco Finandina (166,7%).

Gráfico 20 - Número de clientes de CDT del sistema bancario.



### Certificados de Depósito a Término (CDTs)

Desde el lado del pasivo también se puede analizar el comportamiento por entidad de los clientes de CDT. A diciembre de 2014, en el país habían 592 mil clientes con CDTs por un valor de 15,9 billones, lo que representa un incremento de 29 mil clientes nuevos y 1,7 billones de pesos más que en 2013.

Las entidades con más clientes de CDT son Davivienda con 99 mil (representando el 16,7% del total), Banco Caja Social (96 mil) y Bancolombia (68 mil). Las dos entidades con mayor crecimiento de clientes de CDT en el último año fueron Banco WWB con 222,5% y GNB Sudameris con 28%.

## Acceso a productos de crédito

### Crédito de consumo de bajo monto: una alternativa a los “gota-gota”

Asobancaria, liderada por la Junta Sectorial de Inclusión Financiera, trabajó una propuesta para la creación de una modalidad de crédito que permita a las entidades hacer desembolsos en montos muy bajos con el fin de suplir necesidades básicas de la población, en especial la de menores recursos, siendo a su vez una alternativa para los créditos “gota-gota”.

Los lineamientos de esta propuesta fueron socializados con el Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera en diferentes espacios durante 2014. En octubre, la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) dio a conocer un proyecto de decreto que recogía algunas de las propuestas planteadas por la banca, pero que, de acuerdo con la industria, aún tenía algunos aspectos por fortalecer con miras a generar las condiciones que hicieran posible la creación de este nuevo producto.

Las observaciones de las entidades agremiadas respecto de los siguientes temas fueron planteadas a la URF:

- Monto y plazo máximo del crédito: La industria solicitó que se ampliará de 2 a 3 SMLMV (salarios mínimos legales mensuales vigentes) el monto máximo permitido para estas operaciones, y en cuanto al plazo, se solicitó la ampliación del máximo de 24 a 36 meses

- Se le solicitó a la URF abrir la posibilidad del desembolso de este tipo de crédito por medio de tarjetas de crédito o por créditos rotativos.

En el Decreto 2654 de 2014 se acogió la ampliación del plazo máximo del crédito pero se negó la posibilidad de que se desembolsen por medio de tarjeta de crédito o por créditos rotativos. En cuanto al monto máximo del crédito, se mantuvo el límite en 2 SMMLV y el plazo máximo se estableció en 36 meses.

Así las cosas, el Decreto acogió los principales preceptos esbozados por Asobancaria en su propuesta inicial, a la vez que creó una nueva certificación del Interés Bancario Corriente (IBC) para esta modalidad de crédito, con lo cual se permite una tasa de usura diferencial. La tasa de usura aplicable a esta modalidad de crédito durante un periodo de transición que rige hasta el mes de septiembre de 2015 es de 47,94%. El Decreto también autoriza a las entidades financieras a establecer un protocolo específico para el otorgamiento y seguimiento del crédito de consumo de bajo monto.

Gráfico 21 - Número de tarjetas de crédito del sistema bancario



### Tarjetas de crédito: 10,4 millones de plásticos en circulación

Dentro de los productos de crédito, la tarjeta de crédito ha sido el que ha presentado un mayor dinamismo en los últimos años, y es el principal producto que poseen los colombianos desde el lado del activo. Para diciembre de 2014, 6.9 millones de clientes entre personas naturales y empresas tenían al menos una tarjeta de crédito, incrementando su número en 144 mil clientes con respecto al mismo periodo del año anterior.

A diciembre de 2014, los establecimientos bancarios contaban con 10,4 millones de plásticos en circulación, frente a 9,7 millones de 2013.

La entidad con más tarjetas de crédito es Colpatría, que cuenta con 2,2 millones de plásticos, seguido por Bancolombia con 1,7 millones y Davivienda con 1,5 millones. Las entidades con mayor crecimiento de plásticos durante el último año fueron GNB Sudameris (265%) y banco Finandina (130,7%). Además, el Banco Coopcentral inició la oferta de este producto en julio de 2014.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Microcrédito: 1,8 millones de personas han financiado su negocio con esta modalidad

A diciembre de 2014, el número de personas con microcrédito alcanzó 1,85 millones, lo

que significa un aumento cercano al 55% desde diciembre de 2011, cuando tan solo 1.3 millones colombianos tenían acceso a este tipo de crédito.

Grafico 22 - Evolución número de personas con microcrédito



### Un mercado financiero competitivo

Utilizando el Índice de Herfindahl e Hirschman (IHH)<sup>6</sup>, se evidencia que el sector bancario es un mercado competitivo en términos de la concentración de clientes. Analizando los productos anteriores, se obtiene para los cuatro casos que el índice se encuentra entre 900 y 1.300, rango que es considerado en la literatura internacional como evidencia de un mercado competitivo y desconcentrado. Vale la pena resaltar que en el caso de la tarjeta de crédito, de 2013 a 2014, se dio una reducción de 87 puntos en el índice.

<sup>6</sup> El Índice de Herfindahl e Hirschman (IHH) es una medida de uso común para evaluar la concentración económica en un mercado. El índice se calcula como la suma del cuadrado de la cuota de mercado que cada empresa posee. Los resultados van desde 0 (competencia perfecta) a 10.000 (control monopólico). En los Estados Unidos, las agencias gubernamentales consideran que los mercados en los que el IHH esté entre 1.500 and 2.500 puntos está moderadamente concentrado, y que los mercados con un IHH superior a 2.500 como altamente concentrado. Fuente: página web del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, <http://www.justice.gov/atr/public/guidelines/hhi.html>, visitado el 12 de mayo de 2014.

## Uso de productos financieros

### Puntos de contacto: canales para todas las necesidades

Los canales<sup>7</sup> son el medio que utilizan las entidades financieras para prestar sus servicios a los clientes y/o usuarios, tales como oficinas, cajeros automáticos, Internet, datáfonos, audio respuesta, corresponsales bancarios, telefonía móvil, entre otros.

En los últimos años, la banca ha venido trabajando en la creación de nuevos canales que buscan responder a las necesidades de sus clientes y usuarios de una manera más cercana, rápida, eficiente y segura, con lo que se amplían las posibilidades de acceso y uso de los productos financieros por la población.

A continuación, se da una breve descripción de cada uno de estos canales:



#### **Datáfonos:**

los datáfonos (POS, según su sigla en inglés Point of Sale), son los dispositivos empleados en establecimientos de comercio para realizar pagos y efectuar otras operaciones.



#### **Corresponsales bancarios (CB)**

Son las personas naturales o jurídicas contratadas para prestar servicios financieros a nombre de un establecimiento de crédito, bajo las condiciones establecidas en el Decreto **2233 de 2006**.



#### **Internet:**

es el canal por medio del cual los clientes del sistema financiero pueden realizar transacciones financieras en línea a través de un teléfono celular, computador o dispositivo electrónico de manera fácil, segura y confiable.



#### **Cajeros automáticos:**

ATM, por sus siglas en inglés Automated Teller Machine, son dispositivos electrónicos automatizados que permiten a los clientes de una institución financiera llevar a cabo transacciones financieras como retiros, consultas de saldo y transferencias sin necesidad de tener que visitar una sucursal.

<sup>7</sup>Superintendencia Financiera de Colombia, Delegatura para Riesgos Operativos, Informe de Operaciones primer semestre 2014

Considerando las cifras de datáfonos, oficinas, cajeros y corresponsales bancarios entre 2010 y 2014, se tiene que el número total de puntos de contacto aumentó un 144%, al pasar de 181.933 a 443.942. Vale la pena resaltar que los CB son el principal dinamizador de este

crecimiento pues pasaron de 9.556 a 85.600, con un crecimiento del 795,8% en los últimos 4 años. No obstante, y como es de esperar, el canal con mayor número de puntos sigue siendo el de los datáfonos.

Tabla 4 - Evolución del número puntos de contacto 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014	Crecimiento 2013 - 14	Crecimiento 2010 - 2014
<b>OFICINAS</b>	4.518	4.921	5.102	5.444	5.486	0,8%	21,4%
<b>ATM</b>	11.451	10.834	12.227	13.640	14.424	5,7%	26,0%
<b>POS</b>	156.408	166.401	219.513	298.546	338.432	13,4%	116,4%
<b>CB</b>	9.556	19.149	33.419	45.000	85.600	90,2%	795,8%
<b>TOTAL</b>	181.933	201.305	270.261	362.630	443.942	22,4%	144,0%

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones y Transacciones. Banca de las Oportunidades, Corresponsales Bancarios

El mayor acceso a los productos y canales han facilitado el mayor uso del sistema financiero por los colombianos. En efecto, entre diciembre de 2012 y diciembre de 2014, el número de operaciones monetarias realizadas en el sistema bancario creció cerca de 18,3%, que representa un aumento de 338 millones de transacciones aproximadamente. El crecimiento del número de operaciones se vio reflejado en los montos transados por el sistema bancario, que crecieron 53% entre 2012 y 2014, es decir, cerca de \$2.184 billones más transados.

Actualmente, los tres canales que más operaciones monetarias presentan son oficinas (641 millones), cajeros automáticos (613 millones) y datáfonos (366 millones). En cuanto al monto de las operaciones, son oficinas (3.294 billones), internet (1.875 billones) y ACH (815 billones).

Conviene señalar que los canales con mayor crecimiento de 2012 a 2014 por el número de operaciones monetarias son internet (398%) y corresponsales bancarios (96,7%); y por monto son telefonía móvil (572,6%) y corresponsales bancarios (104%).

Gráfico 23 - Evolución del número y monto de las operaciones monetarias



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Asobancaria

## Ganan terreno internet y banca móvil frente a los canales presenciales

En los últimos años la utilización de los canales para la realización de operaciones ha iniciado una migración hacia aquellos no presenciales. Los canales de internet y banca móvil están empezando a ganar terreno y preferencia entre los colombianos.

Esto se observa en la disminución en la participación de canales como las oficinas y los cajeros automáticos en el número de operaciones realizadas. Durante 2012 las oficinas participaron con el 34,2% del total de las operaciones, pero redujeron su participación a 29,3% en 2014; los cajeros automáticos pasaron de 29,1% a 28%. En contraste con esta disminución, se observa un crecimiento en la participación en el número de operaciones de los datáfonos (15,4% a 16,7%), internet (10,1%

a 11,5%) y banca móvil (0,2% a 0,9%), que ganaron participación en el total de operaciones.

Estas cifras muestran el esfuerzo que ha venido realizando la banca colombiana, facilitando al uso de los medios electrónicos de pago, alternativos al efectivo, con múltiples beneficios en términos de formalización de la economía, prevención de la economía ilegal y reducción de los costos de transacción.

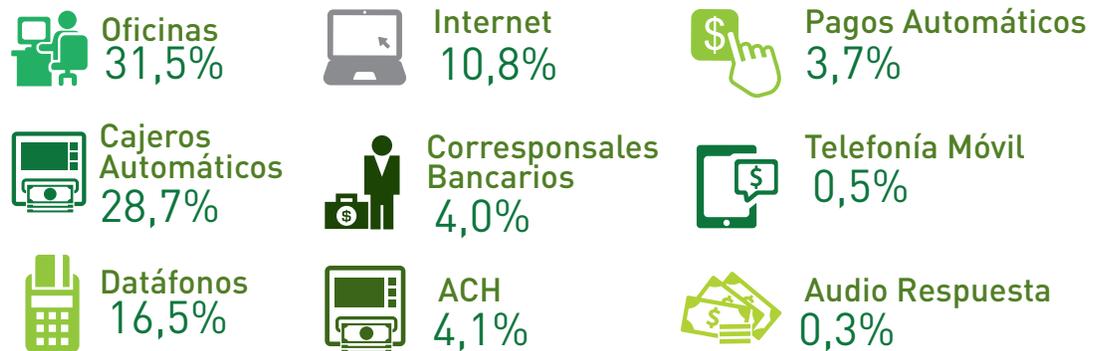
Por último, se resalta el crecimiento de la participación de los corresponsales bancarios, que hacen presencia en todos los municipios del país, a excepción de Concordia (Magdalena) y que pasan del 2,9% en 2012 a 4,8% en 2014 en el total de las operaciones.

Gráfico 24 - Participación del número de operaciones monetarias por canal

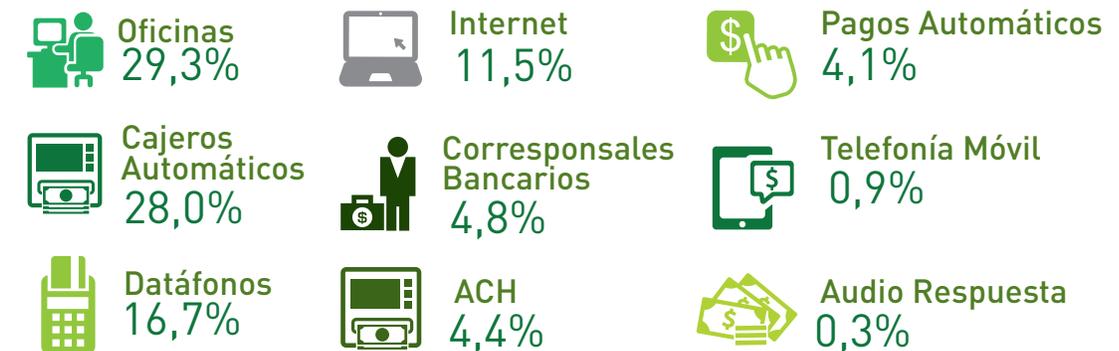
**AÑO**  
**2012**



**AÑO**  
**2013**



**AÑO**  
**2014**

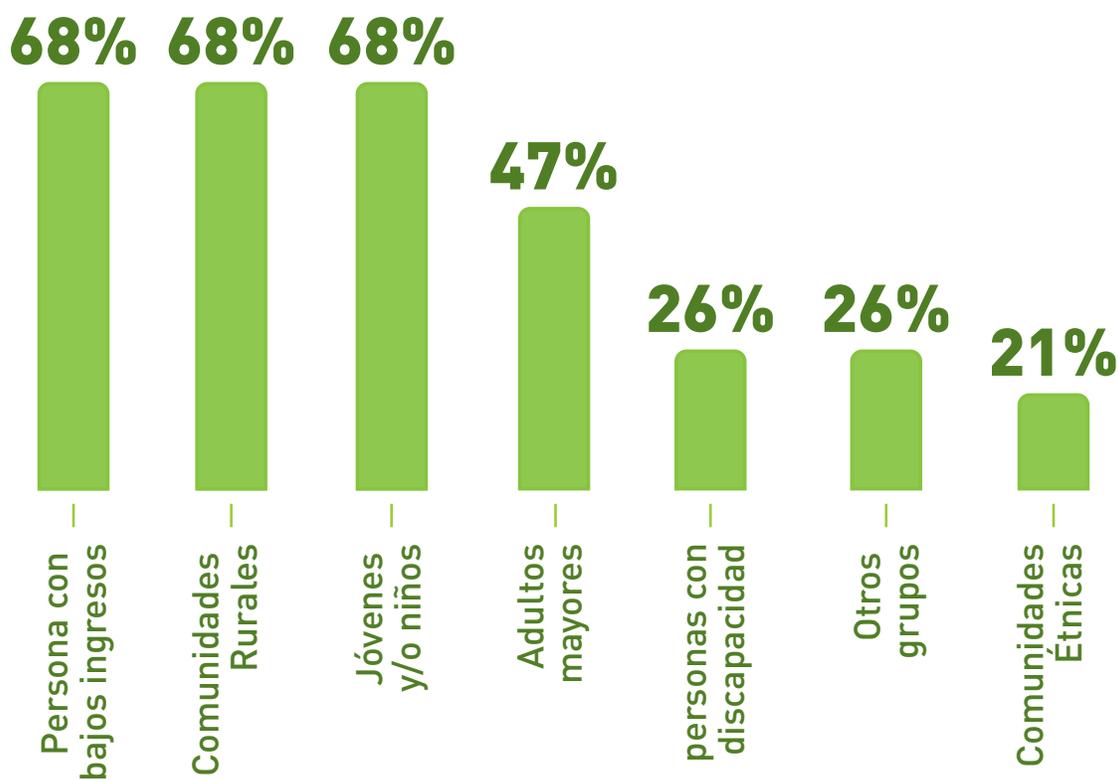


## Las entidades financieras y la inclusión financiera

Las entidades financieras adelantaron aproximadamente 50 programas de inclusión financiera en 2014, de los cuales se beneficiaron 29'921.194 usuarios/clientes y 19 de los 26 bancos encuestados contaron con al menos un programa de inclusión financiera destinado para mínimo un grupo poblacional.

Vale la pena destacar que los grupos más favorecidos por estas iniciativas fueron las personas con bajos ingresos, las comunidades rurales y los jóvenes y niños, pues el 68% de los bancos implementó una estrategia enfocada en estos nichos poblacionales.

Gráfico 25 - Estrategias de inclusión financiera destinadas a grupos poblacionales



## Retos

Sin lugar a dudas una de las claves del desarrollo de Colombia está en asegurar las condiciones que permitan continuar con el proceso positivo de inclusión financiera. Para el próximo cuatrienio el país se ha establecido como meta que el 84% de la población adulta cuente con al menos un producto financiero. Para lograrlo, se imponen unos retos de gran calado tanto para el sistema financiero, con la innovación y diseño de productos y medios de pago que se adapten a las necesidades de los clientes, como para el Legislativo/Gobierno a la hora de mantener las condiciones institucionales adecuadas para sustentar un proceso de inclusión orientado desde el mercado competitivo.

En cualquier caso, aumentar el uso de los productos financieros en manos del público se plantea como el mayor desafío en el mediano plazo. Para cumplir la meta de reducción del efectivo que se plantea en el Plan Nacional de Desarrollo, se requerirá del concurso de todos los agentes, toda vez que los beneficios de este proceso más que justifican los cambios institucionales, incluso los culturales, necesarios para este proceso.

Por otra parte, no se debe dejar de lado la dimensión del acceso a productos financieros. En este sentido, la banca tiene como objetivo incentivar y fomentar el acceso de las personas a los créditos (actualmente el 33% de los adultos tiene por lo menos un crédito) y su gran

apuesta es masificar el crédito de consumo de bajo monto, una propuesta innovadora que está llamada a constituirse en una alternativa sostenible de inclusión desde los productos del activo para la base de la pirámide y ser el sustituto del crédito informal o gota-gota.

Por último, previendo un posible escenario de postconflicto en el país, que involucra al sector financiero como fuente de financiación para el desarrollo de actividades productivas, entre ellas las agropecuarias, el financiamiento del sector rural, en particular mediante el microcrédito rural, es una de las tareas a enfrentar mediante el diseño de productos y la formulación de políticas públicas adecuadas enfocadas a este sector productivo.

## 4.6. Educación financiera

La educación económica y financiera es una herramienta para la prevención y disminución del impacto de las crisis financieras. A través de la historia, algunas crisis económicas han estado ligadas al sobreendeudamiento, fenómeno que se puede disminuir por medio de programas de educación financiera y sensibilización de consumo responsable.

Además, la educación financiera impacta positivamente el desarrollo económico del país. Desarrollar entre la población la capacidad de tomar decisiones acertadas de ahorro, inversión y financiamiento, contribuye a fortalecer la inclusión financiera, superar la pobreza, disminuir la desigualdad, generar mayor competencia y estabilidad del sistema financiero.

De igual forma, este tema es un lineamiento establecido por Red Internacional sobre Educación Financiera (INFE), el cual debe ser adoptado por Colombia en su aspiración de pertenecer a los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE.

## ¿Por qué es importante para Asobancaria?

La educación financiera es un medio que fortalece la inclusión y el acceso a los servicios financieros y propicia el consumo responsable de los productos y servicios bancarios. Asobancaria, en búsqueda de una expansión responsable, promueve acciones de sostenibilidad que impulsen el crecimiento del país de una forma adecuada y con permanencia en el tiempo, y la educación financiera es una de ellas.

Por esto, 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.

## ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

Asobancaria ha desarrollado diferentes estrategias y apuestas encaminadas a la educación financiera de los usuarios del sistema. Algunos ejemplos son:

- Programa de Educación Financiera de los Bancos en Colombia “Saber más, ser más”
- Alianzas público- privadas
- Cuadre Su Bolsillo
- ABC Mi Casa
- Presencia en redes sociales
- Cursos virtuales
- Agendas financieras
- Eventos

## 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, “Saber más, ser más”, el programa gremial de la banca colombiana en temas de educación financiera, creado en **2011**, tiene como objetivos:

- Incidir en la política pública para lograr que la educación financiera sea reconocida como un asunto de prioridad social, económica y política en el país y para que se incluya dentro de la educación formal desde los primeros años de escolaridad.
- Desarrollar contenidos y herramientas dirigidos a fortalecer los conocimientos y herramientas financieras de la población bancarizada y complementar los programas y actividades que las entidades financieras vienen desarrollando de manera individual para tal fin.
- Desarrollar, en alianza con entidades públicas y otros actores privados, programas y actividades que contribuyan a mejorar las capacidades y conocimientos económicos y financieros de segmentos poblacionales específicos, en particular, aquellos que se encuentran aún por fuera del sistema financiero o en condiciones especiales de vulnerabilidad.

- Promover la investigación, la identificación de buenas prácticas y el desarrollo de herramientas de protección al consumidor financiero y de educación financiera, entre ellas, de aquellas que permitan evaluar el impacto de las acciones desarrolladas en estas materias.

A diciembre de **2014**  
aproximadamente

**2.4**  
millones



de personas se han beneficiado de este Programa

### Alianzas público-privadas

Entre las alianzas público-privadas de Asobancaria para promover la educación financiera se destacan dos: una con el Ministerio de Educación y otra con la Unidad de Víctimas.

### Ministerio de Educación Nacional

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 garantice 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 **2013** el programa culminó su fase de diseño, entregando como resultado 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 desarrollaron los recursos didácticos para básica primaria, secundaria y media. Este material está dirigido a todos los establecimientos educativos como apoyo a la labor del docente.

Para alcanzar estas metas (orientaciones y materiales), fue necesario presentar y comunicar el programa frente a diferentes estamentos educativos a nivel nacional, así como frente a grupos de interés relacionados con la educación económica y financiera; generando espacios de presentación y retroalimentación.

Con el sector educativo se realizaron 3 nodos regionales, en ellos participaron **157** entidades territoriales del país distribuidas así:

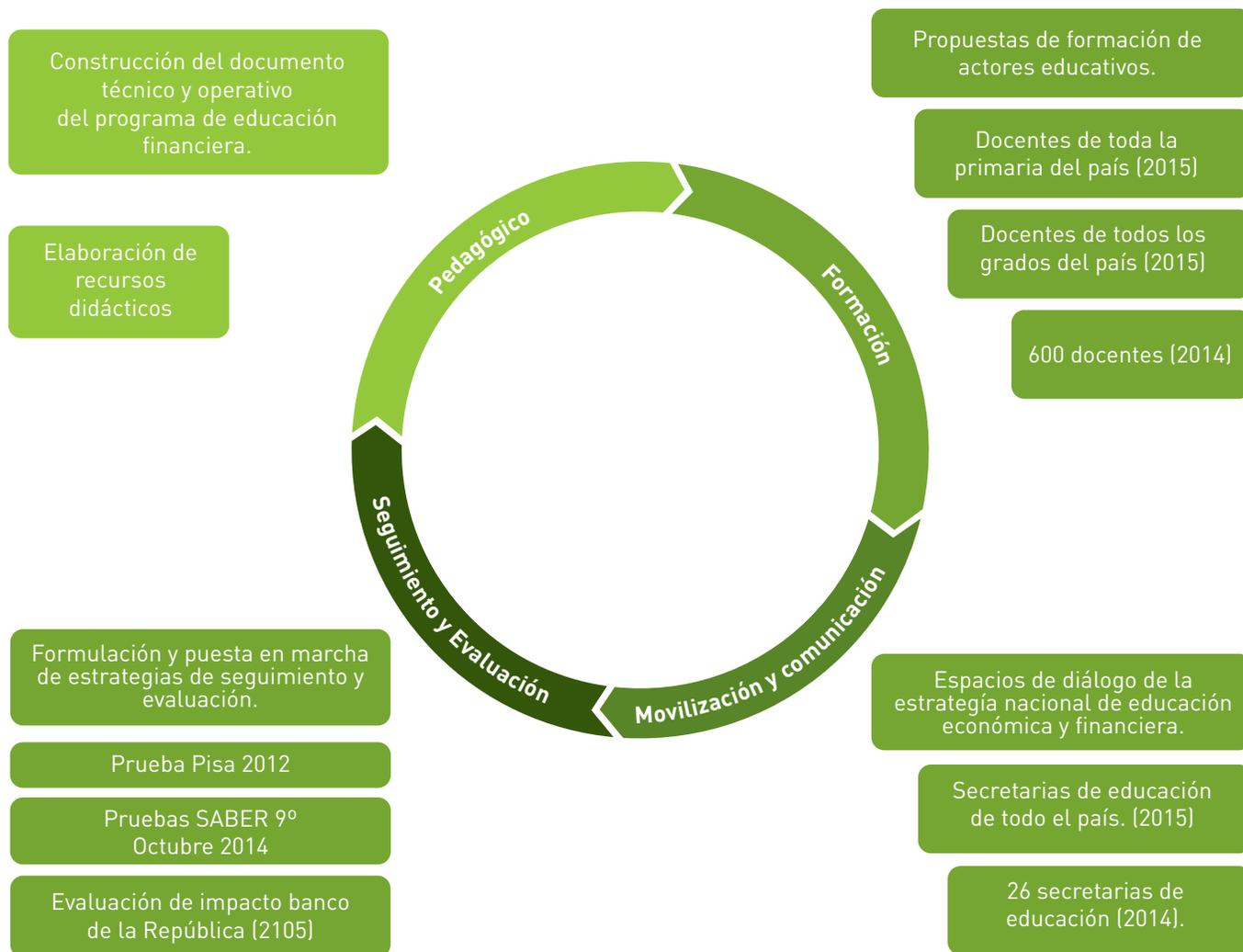
- **Nodo centro:** Antioquia, Medellín, Chocó, Caldas, Pereira, Boyacá, Meta, Caquetá, Tolima, Huila, Putumayo

- **Nodo norte:** Norte de Santander, Cesar, La Guajira, Sucre, Barranquilla, Magdalena, Cartagena.

- **Nodo occidente:** Cali, Tumaco, Ipiales, Pasto, Popayán, Buenaventura, Nariño, Cauca.

En estos se evidenció una aceptación positiva por parte de los diferentes estamentos educativos, y se validó la pertinencia del programa en el ámbito escolar.

**Gráfico 26 - Resultados bajo parámetros del convenio 024 firmado entre el MEN y Asobancaria**



En el segundo semestre **2014**, se dio inicio a la fase de implementación a manera de piloto, en la cual, cada establecimiento educativo, en virtud de su autonomía escolar establecida en la Ley General de Educación Nacional (ley 115 de 1994), decidió la forma en la que articularía la educación económica y financiera a su proyecto educativo institucional. El Ministerio de Educación Nacional, a través de la firma Qualificar, sensibilizó a las secretarías de educación y directivos docentes, capacitó a 600 docentes y los apoyó técnicamente para la apropiación de la educación financiera en los establecimientos educativos.

El programa tiene contemplada una fase de evaluación y seguimiento para identificar la pertinencia de las acciones propuestas en el marco de su implementación. El objetivo planteado es desarrollar procesos de evaluación y seguimiento internos, así como diseñar evaluaciones de impacto, tomando como línea 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 metas y se 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.

## Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - Convenios para el Post-conflicto

Para Asobancaria, es una prioridad desarrollar su papel como ciudadano corporativo, y apuesta a transformar positivamente en cada una de nuestras acciones para construir un mejor país. Debido a esto, consideramos pertinente el desarrollo de un modelo para intervención en el post-conflicto desde la Educación Financiera.

Así, el **21** de noviembre de **2014** se firmó el convenio **1373** para aunar esfuerzos institucionales para la difusión de material pedagógico, entregado por Asobancaria, enfocado a mejorar el conocimiento y las competencias básicas sobre educación financiera entre la población víctima del conflicto, con el objetivo de propiciar y fortalecer la transformación de su proyecto de vida.

Asobancaria se encuentra desarrollando una estrategia digital e interactiva en educación financiera para esta población, en donde se utilizarán los contenidos, materiales y herramientas web del programa gremial de los bancos en Colombia, ya que varios estudios han demostrado que la página web es el canal más utilizado para informar a esta población. En **2013** se enviaron **10** agendas financieras personalizadas a una base de **10** mil víctimas con una periodicidad quincenal. En **2014** se entregaron **400** ejemplares del coleccionable Educación para todos los bolsillos publicados en conjunto con los diarios La República y El Colombiano, como herramienta de apoyo para los “enlaces”, que son personas de la Unidad de Víctimas que realizan seguimiento a los beneficiarios en las regiones.

## Cuadre Su Bolsillo

El portal [www.cuadresubolsillo.com](http://www.cuadresubolsillo.com) se creó en **2012** bajo el precepto de entregar consejos útiles para cuidar el bolsillo de los consumidores financieros con la publicación de artículos cortos. Sin embargo, después de dos años de tener esta misma metodología, los artículos se volvieron repetitivos y poco profundos.

Por esta razón, en **2014**, se decidió rediseñar el portal, con el fin de aprovechar el banco de contenidos existentes y reorientarlos para responder a la necesidad de tener una información permanente, que permita ser actualizada en el momento que se requiera, y distribuida en un nuevo árbol de contenidos en los temas que mayor relevancia tienen para la audiencia actual.

Así, se definió que serían seis secciones:



Ahorro,  
Inversión y  
Transacciones



Transacciones  
y Operaciones  
Financieras



Crédito



Planeación  
Financiera



Consumidor  
Informado



Recomendaciones  
de seguridad

Cada sección tiene un ABC sobre lo esencial de cada tema, junto con la lista de productos y servicios relacionados al mismo. Es importante mencionar que no se promocionan productos financieros, sino que mencionan los elementos que se deben tener en cuenta al momento de solicitar alguno, los beneficios, la diferencia entre uno y el otro dependiendo de la necesidad, etc. Adicionalmente, se encuentra información coyuntural y de actualidad.

Al mismo tiempo, se implementarán nuevas herramientas y funcionalidades dentro del portal para evaluar el impacto y la relevancia de los contenidos del portal, con el fin de brindar información que empodere al consumidor financiero y le permita tomar mejores decisiones frente a sus finanzas personales.

El mecanismo de medición en el portal se hará por medio de:

- Un test permanente al final de cada sección donde nos indique la calificación de calidad de contenidos y si la información encontrada fue pertinente e interesante.
- Una pequeña evaluación sobre conceptos y habilidades de los lectores.
- Un análisis de los resultados de Google Analytics sobre el número de visitas y visitantes únicos

Por otro lado, se tendrá contenido ágil que permita ser compartido en redes sociales como fracciones de las agendas financieras, videos, infografías dinámicas, y tests, entre otros.

Durante 2014 la página tuvo más de 856.000 visitas, con una duración promedio de navegación de 2 minutos.

[www.cuadresubolsillo.com](http://www.cuadresubolsillo.com)

Promedio de visitas:

**71 mil** usuarios mensuales



equivale



**Estadio el Campín**

Capacidad máxima  
**36.343 espectadores**

Vale la pena tener en cuenta que en promedio más de **71 mil** usuarios mensuales visitaron la página, lo que equivale a tener una audiencia del doble del aforo completo del Estadio el Campín, que tiene una capacidad

máxima de **36.343** espectadores. Al hacer otra comparación, nuestros visitantes mensuales en promedio equivalen a la audiencia de un concierto en el parque Simón Bolívar, cuando éste tiene ocupada casi toda su capacidad (**80.000** espectadores).

ABC Mi Casa

El portal [www.abcmicasa.com](http://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 del gremio en materia de información y educación financiera en temas de compra de 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 subdividida 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.

La página pasó de tener alrededor de **3.000** visitas en **2011** a más de **281.000** en **2014**, lo cual demuestra el interés de los ciudadanos por informarse en estos temas. El tiempo que dura una persona en promedio en el portal es de casi **3** minutos.

Gráfico 27

Visitas ABC mi Casa 2014



Gráfico 28

Visitantes unicos ABC mi Casa 2014





## Presencia en redes sociales

Sin embargo, a partir de septiembre de 2014 la Vicepresidencia de Ahorro y Vivienda decidió cerrar las redes sociales de ABC Mi Casa y para 2015 se migrarían todos los contenidos del portal Cuadre su Bolsillo y sus respectivas redes sociales (Facebook y Twitter) a un nuevo dominio y perfil, el cual se llama “Saber más, ser más”. Lo anterior con el ánimo de hacer más efectiva la comunicación de los contenidos y herramientas del programa y aprovechar los canales existentes. Con esta fusión se desea tener un mayor impacto en el posicionamiento y recordación del programa “Saber más, ser más” entre los consumidores financieros, medios de comunicación y autoridades públicas y privadas.

Tabla 5  
Portal Cuadre su bolsillo

 **25.365**

Seguidores en Facebook

 **4.984**

Seguidores en Twitter

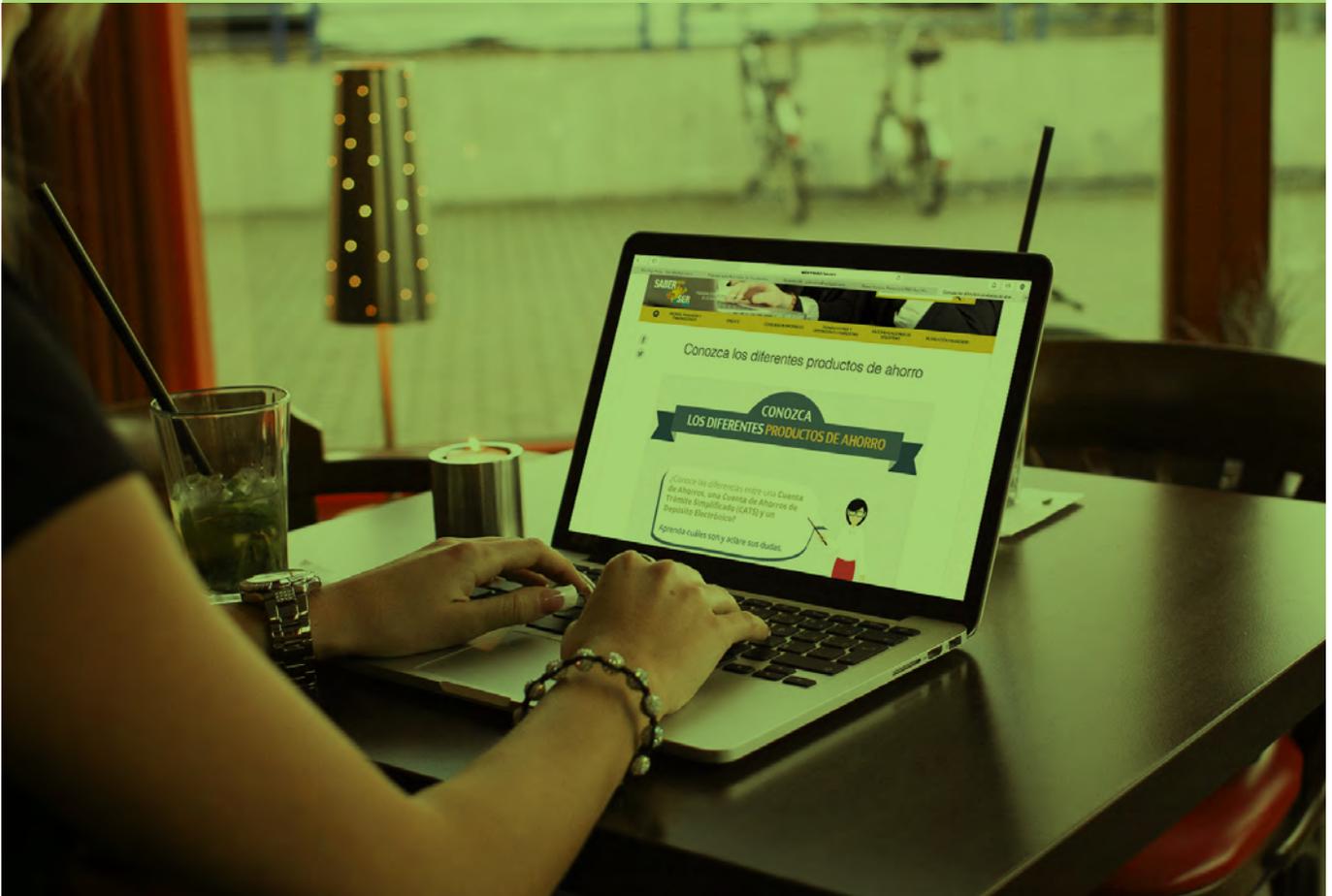
## Cursos virtuales

Durante 2014 se desarrollaron tres cursos virtuales en un formato e-learning de los contenidos de educación financiera, sobre las siguientes temáticas:

- El sueño de comprar casa
- La importancia del ahorro
- El manejo de deudas

El objetivo es poner a disposición de los colombianos esta herramienta de manera gratuita, a través de los portales de educación financiera de las entidades afiliadas y de Asobancaria, así como las entidades afiliadas puedan utilizar estos cursos para capacitar a sus colaboradores.

Curso	Temática	Descripción
El sueño de comprar casa	Vivienda	Con este curso virtual aprenderá paso a paso cómo lograr el sueño de tener casa propia. A partir de un caso de la vida real se evidencian las ventajas y desventajas de arrendar o comprar, los requisitos a tener en cuenta para comprar su vivienda ideal, la forma como debe estudiar las posibles fuentes de recursos, y los métodos para estimar los gastos de la nueva propiedad. Al finalizar se comprenderá la importancia de analizar capacidad de pago y definir el tipo de financiación necesaria para que, de esta manera, se invierta con tranquilidad.
La importancia del ahorro	Ahorro	A través de este curso virtual se comprenderá la importancia de ahorrar para la consecución de expectativas, necesidades, metas y sueños. Un hábito que se fortalece por medio de cinco virtudes: la voluntad, el autocontrol, la disciplina, la perseverancia y la confianza en sí mismo. También, se aprenderá cómo crear un plan de ahorros, así como los estímulos para ahorrar de manera formal mediante diversos productos que ofrecen las entidades financieras para cada uno de los objetivos personales de los consumidores.
El manejo de deudas		Con este curso virtual se entenderá cómo solicitar un préstamo, en qué consiste un crédito, y cuáles son las diferentes razones y ventajas para tomarlo, y los tipos de crédito que ofrece el mercado según las necesidades del consumidor financiero. También comprenderá e interiorizará las responsabilidades como deudor que vienen con la adquisición de un préstamo y, lo más importante, cuál es la capacidad para asumir la deuda. Como valor agregado, se reciben algunas recomendaciones para no ser estafado por instituciones formales y consejos para escoger la entidad financiera que se ajuste a las necesidades del consumidor financiero.



## Agendas Financieras

Con un boletín electrónico informativo de distribución quincenal llamado "Agenda Financiera", se tratan temas sobre ahorro, crédito, presupuesto, canales, seguridad bancaria, manejo de deudas, vivienda, medios de pago, entre otros.

Las agendas son enviadas a la base de datos de los grupos de interés de Asobancaria, los cuales están compuestos por miembros del

gobierno, entidades multilaterales, academia, aliados, periodistas, colaboradores de la Asociación y a los miembros del Comité de Educación Financiera y Satisfacción del Consumidor. Así mismo, 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.

<b>Título</b>	<b>Tema</b>
[ El funcionario que no era .....	Seguridad bancaria .....
[ Sáquele provecho a la banca móvil .....	Canales .....
[ Sáquele provecho a la banca móvil II .....	Canales .....
[ Sáquele provecho a la banca móvil III .....	Canales .....
[ Sáquele provecho a la banca móvil IV .....	Canales .....
[ Factoring .....	Consumidor financiero .....
[ Seguro de depósito I .....	Consumidor financiero .....
[ Seguro de depósito II .....	Consumidor financiero .....
[ Escoja su sistema de amortización para adquirir vivienda I .....	Vivienda .....
[ Escoja su sistema de amortización para adquirir vivienda II .....	Vivienda .....
[ Qué debe tener en cuenta para la libranza .....	Crédito .....
[ Qué debe tener en cuenta para la libranza II .....	Crédito .....
[ Sobre los derechos de los consumidores .....	Consumidor financiero .....
[ Cómo presentar quejas, solicitudes y reclamos .....	Consumidor financiero .....
[ Por qué pagar con tarjeta .....	Consumidor financiero .....
[ Lo que debe saber sobre el datáfono .....	Canal .....
[ La importancia del banco .....	Consumidor financiero .....
[ Qué es un banco de segundo piso .....	Consumidor financiero .....
[ Lo que debes saber sobre el CDT .....	Ahorro .....
[ Alternativas para abrir un CDT .....	Ahorro .....
[ Sabe que le cobra su tarjeta de crédito y por qué? .....	Crédito .....
[ Consejos para cuidar su bolsillo en Navidad .....	Consumidor financiero .....
[ Propósitos para el nuevo año .....	Planeación financiera .....

## Eventos

### Global Money Week



## EL FUTURO ESTÁ EN TUS AHORROS

Durante la semana del 10 al 14 de marzo se celebró la semana internacional de la educación y la inclusión financiera en niños y jóvenes Colombia: el futuro está en tus ahorros, cuyo objetivo fue promover el ahorro infantil y juvenil, y crear conciencia sobre la importancia de la educación y la inclusión financiera como herramientas para contribuir en la creación de una ciudadanía económica.

Por segunda vez, Colombia se unió a esta celebración global en la que participaron cerca de 80 países del mundo. Esta iniciativa, coordinada y dirigida por el Movimiento Child and Youth Finance International, goza del reconocimiento y apoyo de organizaciones y

líderes mundiales, como el Secretario General de la ONU, Ban Ki-Moon.

Asobancaria, en representación de la banca en Colombia, presidió en 2014 el Comité Organizador que está compuesto por Save the Children, SENA, Banca de las Oportunidades y la fundación Dividendo por Colombia. Alrededor de este propósito común, más de 20 mil niños y jóvenes participaron simultáneamente en diversas actividades educativas y recreativas alusivas al ahorro, distribuidas por todo el país en sucursales bancarias, colegios, centros comerciales, y sucursales y agencias culturales del Banco de la República.

En esta iniciativa participaron 17 entidades afiliadas: Bancamia, Banco Agrario de Colombia, Banco AV Villas, Banco de Bogotá, Bancolombia, Bancoomeva, BBVA, Banco Popular, Colpatria, Corficolombiana, Corpbanca, Citibank, Davivienda, Finagro, Finamerica, Helm Bank y WWB, y 7 entidades aliadas: AMV, Banco de la República, Superintendencia Financiera de Colombia, Credibanco, Fasecolda, Fogafin y Mastercard.

Durante el 2014 se logró llegar a más de 85 colegios, impactando a 37.234 niños y jóvenes, y un alcance en redes sociales y portales en internet de 442.849 personas. Las actividades realizadas fueron posibles en casi todo el territorio nacional.

## Octubre - Mes internacional del ahorro

Por primera vez, la banca en Colombia, representada por Asobancaria, se sumó a la celebración del mes internacional del ahorro para recordarle al mundo entero que el ahorro es una prioridad dentro de la economía doméstica.

Octubre, y en particular su día 31, fue declarado el mes del ahorro a nivel mundial en 1924, cuando se realizó por primera vez en Milán (Italia) el Congreso Internacional del Ahorro, con el propósito de promover su importancia en la administración de las finanzas personales y familiares.

En ciudades principales e intermedias, Asobancaria participó de esta celebración brindando a la población herramientas didácticas impresas como fichas, cartillas, volantes, espacios pedagógicos como talleres y charlas, y mensajes con alta recordación a través de redes sociales.

Las entidades afiliadas tuvieron como propósito sensibilizar a los colombianos sobre las herramientas que el sistema financiero formal les ofrece para fomentar el ahorro de manera segura, confiable y protegida, gracias a las garantías que brinda el sector y a la vigilancia y al control que ejerce la Superintendencia Financiera de Colombia.

En esta celebración participaron 13 entidades afiliadas: Bancamia, Banco Agrario de Colombia, Banco AV Villas, Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Falabella, Banco

Popular, Bancolombia, Bancoomeva, BBVA, Corficolombiana, Davivienda y Finamérica, con un impacto en 70.000 personas en más de 30 ciudades del territorio nacional. Así mismo, se hizo presencia en redes sociales y páginas web con actividades como charlas, talleres, juegos lúdicos, conferencias, publicaciones en medios masivos, material P.O.P, cursos virtuales, entre otros.

## Diplomado en Educación Económica y Financiera

El Segundo Diplomado “Diplomatura en Educación Económica y Financiera”, realizado por Asobancaria en 2014 en alianza con el diario económico La República, estuvo orientado a la formación y actualización de profesionales de medios de comunicación, empresas y entidades públicas que estuvieran a cargo de la difusión de noticias relacionadas con la economía, el sector financiero, la administración de empresas y los negocios. Para este año el ejecutor académico fue la Universidad EAFIT y se ofreció en Medellín para un grupo de 30 a 50 estudiantes, a partir del 18 de julio.

Los estudiantes asumieron el 10% del valor total de la matrícula académica y estos recursos financiaron los premios a los mejores trabajos de grado (artículo de periodismo investigativo), relacionados con el quehacer de la industria bancaria en Colombia. Estos también se publicaron en La República.

El programa académico se compuso de 120 horas distribuidas en cuatro módulos, las sesiones académicas tuvieron una metodología aplicada que incluyó talleres de Bloomberg como sistema de información financiera y herramienta de consulta para el trabajo de grado.

### Las entidades financieras y la educación financiera

Los datos más destacados de las acciones que adelantaron las entidades financieras en torno a la educación financiera en 2014 son los siguientes<sup>8</sup>:

- 25 de los 26 bancos encuestados contaron con al menos un programa de educación financiera.
- 53 programas fueron implementados a lo largo del año
- Aproximadamente 500.000 personas fueron capacitadas por las distintas entidades financieras
- Los grupos poblacionales beneficiarios de los programas de educación financiera fueron mayoritariamente los empleados de los bancos, clientes/usuarios, y jóvenes/niños.
- Las temáticas impartidas más comunes fueron: emprendimiento, formación en negocios, servicios bancarios, finanzas personales, crédito, portafolio de productos y seguridad para usuarios y clientes

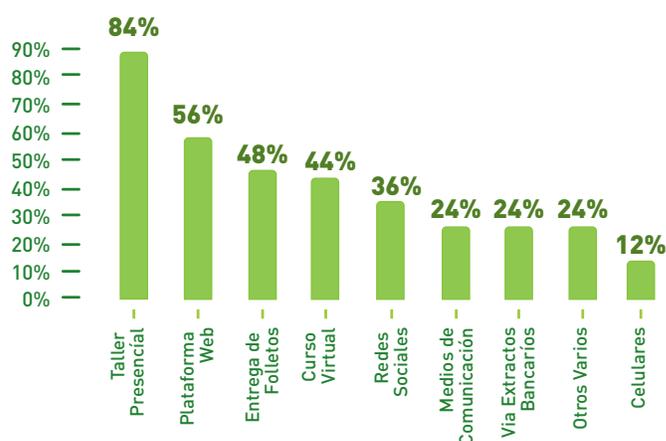
- 23.637 horas fueron aportadas por las entidades para los programas de educación financiera

Gráfico 29 - Número de entidades con programas de educación financiera por grupo poblacional



Fuente: Encuesta Entidades Financieras 2014

Gráfico 30 - Medios empleados para la realización de actividades de educación financiera



Fuente: Encuesta Entidades Financieras 2014

<sup>8</sup> Los datos fueron extraídos de la encuesta que se realizó a las entidades financieras en abril de 2015 a las entidades financieras a través de Asobancaria.

Además, se destacan diferentes programas de educación financiera en medios masivos:

- Los medios de comunicación más utilizados por las entidades financieras fueron los talleres presenciales (84%) y las plataformas web (56%).

- A pesar de la masificación del internet, las actividades presenciales superan en recurrencia a los espacios de educación virtual.

- El número de visitas que se realizaron a lo largo de 2014 a las plataformas virtuales de educación financiera de las distintas entidades fue de 2'472.831.

Entre las diferentes temáticas impartidas por las diferentes entidades en educación financiera se encuentran:

- **Emprendimiento**
- **Formación en negocios**
- **Servicios bancarios**
- **Finanzas personales (ahorros, tipos de cuentas, presupuestos, manejo de deudas)**
- **Tipos de crédito (hipotecario, vehículos, educación)**
- **Portafolio de productos**
- **Seguridad para usuarios y clientes**

## Retos

1. Continuar las labores que buscan incidir en la política pública para propender por el establecimiento de una Estrategia Nacional de Educación Financiera y lograr que la educación financiera sea reconocida como un asunto de prioridad social, económica y política en el país y para que se incluya dentro de la educación formal desde los primeros años de escolaridad, mediante la reactivación y fortalecimiento del convenio con el Ministerio de Educación Nacional

2. Desarrollar y difundir contenidos y herramientas dirigidos a fortalecer los conocimientos y herramientas financieras de toda la población, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, a través del desarrollo de un plan de divulgación de información adaptado por segmentos poblacionales

3. Apoyar el desarrollo de los diferentes segmentos poblacionales mediante el desarrollo de capacitaciones en EF que se ajusten a sus necesidades y expectativas.

4. Promover la investigación, la identificación de buenas prácticas y el desarrollo de herramientas que permitan mejorar y evaluar el impacto de las acciones desarrolladas.

## 4.7. Satisfacción del consumidor financiero

¿Por qué es importante para el país?

La protección del consumidor financiero va de la mano con su satisfacción. Esto genera confianza en las entidades bancarias, mayor competencia y por ende, mayor estabilidad del sector. Un consumidor satisfecho lleva a mayor inclusión financiera y permite que cada vez más colombianos encuentren apalancamiento y apoyo en la banca para el cumplimiento de sus sueños. La satisfacción y protección del consumidor es sinónimo de progreso, fortalece relaciones de compromiso y respeto entre las entidades y usuarios, al mismo tiempo que genera mayor calidad de vida para los colombianos.

En Colombia, siguiendo dicha tendencia, se han venido implementando diversas medidas encaminadas a garantizar que los derechos y obligaciones de los consumidores financieros sean conocidos y divulgados. En efecto, en desarrollo del artículo 78 de la Constitución Nacional, se han tramitado diversas iniciativas legislativas que reglamentan el régimen especial de protección al consumidor en materia financiera, bursátil y aseguradora. Entre ellas se destacan la Ley 1328 de 2009 (Reforma Financiera) y la Ley 1748 de 2014. Esta última, mejor conocida como Ley de Precios Transparentes, establece la obligación de brindar información detallada y consolidada a los consumidores respecto a los servicios financieros.

La crisis económica de muchos países ha mostrado la necesidad de fortalecer los sistemas de regulación y supervisión a las entidades financieras en temas de protección al consumidor financiero. Por esta razón, avanzar en la consolidación de una cultura de protección a los consumidores financieros se ha convertido en una prioridad en todo el mundo, evidencia de ello, es encontrar el tema presente en componentes integrales de las políticas públicas latinoamericanas, de la agenda del gobierno nacional, de la academia, sector financiero, bancos centrales y organizaciones de la sociedad civil.

## ¿Por qué es importante para Asobancaria?

Para Asobancaria es importante contribuir como gremio a mejorar las condiciones de los consumidores financieros colombianos, garantizando que sus derechos y obligaciones sean conocidos, divulgados y respetados a cabalidad.

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 del sector.

## ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

El gremio trabaja para alcanzar una mayor satisfacción del consumidor financiero, y en ese sentido, Asobancaria ha liderado iniciativas de promoción y motivación de la ley 1328 de 2009 que establece el régimen de protección al consumidor financiero - que beneficia tanto al consumidor como a la entidad financiera-, y la definición e implementación de medidas para lograr la disminución en el total de quejas presentadas.

Actualmente, en reconocimiento de los informes de quejas que se constituyen a partir de la Circular Externa 045 de 2006 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Asobancaria se encuentra ejecutando un plan para actualizar y optimizar este instrumento, como una oportunidad para mejorar la satisfacción de los consumidores financieros más que como una sentencia sobre los servicios de la banca.

Por otro lado, Asobancaria adelanta diferentes acciones para fortalecer la satisfacción de los usuarios del sistema financiero, entre las que se encuentran:

- Comité de Satisfacción al Consumidor (SAC)
- Ley de Precios Transparentes
- Gestión con entidades
- Indicadores informe de quejas
- Mesas de trabajo

### Comité de Satisfacción al Consumidor (SAC)

Desde marzo de **2014** se instituyó el Comité de Satisfacción al Consumidor (SAC) dentro de la Dirección de Inclusión, Educación Financiera y Sostenibilidad, para dar respuesta a las inquietudes surgidas en primera instancia por los informes de quejas de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Este, además, responde a la genuina intención de la banca en ofrecer servicios de calidad a sus consumidores financieros y que posteriormente le permita mejorar su imagen y reputación frente a la opinión pública y otros sectores.

En principal objetivo del Comité SAC es ofrecer un espacio para el intercambio de información, análisis, discusión y elaboración de propuestas por parte de las entidades afiliadas que permita avanzar de manera decidida en aumentar la satisfacción del consumidor financiero.

Entre las funciones del Comité SAC se encuentran:

- Establecer indicadores de satisfacción del consumidor financiero.
- Analizar el origen de las quejas y reclamos, - Analizar las tendencias en las expectativas de los consumidores.
- Hacer seguimiento al marco regulatorio existente.
- Hacer seguimiento a estrategia de comunicación.

El Comité se propuso desde su constitución un plan operativo para el resto del año en relación a la satisfacción del consumidor que fue definido de la siguiente forma:

- Generar una propuesta para optimizar el Informe de Quejas de la Superintendencia Financiera de Colombia y hacer seguimiento a la misma.
- Acompañar seguimiento a la reglamentación proyecto de Ley de Precios Transparentes.
- Investigar y fomentar buenas prácticas de protección y aumento de la satisfacción del consumidor financiero.
- Establecer planes de mejoramiento gremial para fortalecimiento del SAC.

### Ley de precios transparentes

La Ley de Precios Transparentes fue aprobada por el Congreso a finales de **2014** y obliga a los bancos a brindarle a sus usuarios información detallada de los costos y beneficios de sus productos. La reglamentación de esta ley

se esperaba estuviera lista para el primer trimestre de **2015**, y en ese sentido, el Comité SAC organizó un grupo de trabajo dispuesto a generar una propuesta para dicha regulación.

La banca colombiana está comprometida con todos los esfuerzos por brindar mayor información a sus consumidores financieros, en tanto que se considera que las políticas de información hacen parte de las estrategias de educación financiera y de protección al consumidor financiero, que son una de las bases de la sostenibilidad del sistema financiero y de la inclusión financiera integral.

Para garantizar la mayor efectividad de esta nueva ley, es importante que la regulación tome en cuenta los principios de información óptima, pues la calidad de la información pesa tanto o más que la cantidad en el caso del consumidor financiero típico, que tiene recursos limitados en cuanto a tiempo y capacidad para asimilar los enormes volúmenes de información

### Gestión con Entidades

#### Superintendencia Financiera de Colombia

Asobancaria realizó una reunión con la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia Financiera con el fin de poner en conocimiento las propuestas del Comité relacionadas con nuevos indicadores para el informe de quejas de la SFC y la creación de mesas de trabajo para abordar algunos temas derivados del mismo. Con estas propuestas se formalizó una carta dirigida a la SFC en la que se plasmaron dos propuestas:

### Propuesta 1

Incluir nuevos indicadores en el informe periódico de quejas de las Superintendencia Financiera.

#### Total quejas presentadas - establecimientos bancarios

En el formato actual del informe, se recoge en cifras absolutas las quejas presentadas a los establecimientos bancarios. Sin embargo, este indicador se enriquecería al integrar el número total de operaciones realizado por los establecimientos bancarios, resultado del contexto de mayor inclusión financiera, facilitando una mejor perspectiva del comportamiento de la industria en la atención de sus consumidores. Entonces, se propone incluir el indicador:

#### Quejas por 10.000 operaciones:



$$\left[ \begin{array}{l} \text{Número quejas en todos los EB}_{\text{año X}} \\ \dots\dots\dots \\ \text{Número total de operaciones} \\ \text{realizadas en todos los EB}_{\text{año X}} \end{array} \right]$$

$$\times 10.000$$

## Quejas presentadas por principales productos - establecimientos bancarios

En el formato actual del informe, se recoge en cifras absolutas las quejas presentadas a los establecimientos bancarios. Sin embargo, este indicador se enriquecería al integrar el número total de operaciones realizado por los establecimientos bancarios, resultado del contexto de mayor inclusión financiera, facilitando una mejor perspectiva del comportamiento de la industria en la atención de sus consumidores. Entonces, se propone incluir el indicador:

### Quejas por 1.000 productos

$$\frac{\text{Número quejas por producto (i) en Entidad (j) año X}}{\text{Número total de productos (i) en Entidad (j) año X}} \times 1.000$$

Siendo,  
**i** = Cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, etc.  
**j** = Cada uno de los establecimientos bancarios vigilados

### Número de quejas por establecimiento bancario

Para este indicador se sugiere tener en cuenta el volumen de productos vigentes en cada una de las entidades incluidas en el informe.

### Quejas por 1.000 productos por entidad

$$\frac{\text{Número quejas por producto (i) en Entidad (j) año X}}{\text{Número total de productos (i) en Entidad (j) año X}} \times 1.000$$

#### Propuesta 2

- Verificar las cifras de quejas y revisar las razones de las diferencias existentes entre la información recopilada por las entidades vigiladas y la reportada por la SFC
- Revisar la clasificación utilizada para identificar los motivos de las quejas, de forma tal que se consideren los avances de las entidades financieras en cuanto a productos y servicios disponibles para los consumidores
- Acordar el alcance preciso de la clasificación de los motivos para clasificar las quejas
- Precisar los criterios con base en los cuales

se considera que una respuesta es definitiva

- Precisar los criterios con base en los cuales se considera que una respuesta es a favor del cliente o de la entidad
- Revisar los documentos soportes requeridos por parte de las entidades bancarias, de acuerdo con los motivos de clasificación de las quejas, para identificar las derivaciones dentro del proceso de atención de las mismas, con el fin de lograr respuestas más eficientes para evitar la duplicación de procesos.
- Revisar los tiempos de traslado de las quejas recibidas por las Superintendencia Financiera

a las entidades.

- Proceso de notificación del cierre de las quejas atendidas por las entidades bancarias, tendiente a evitar el doble registro y el reproceso.

### Informe de quejas

Con respecto a la primera propuesta de indicadores, se abrió una instancia de interlocución con la SFC en la que se plantearon los siguientes indicadores:

$$\text{indicador } 1_{ij} \left( \frac{\text{Total quejas en trámite}_{ij}}{\text{Número de productos}_{ij}} \right) * N$$

$$\text{indicador } 2_{ij} \left( \frac{\text{Total quejas en trámite}_{ij}}{\text{Número de clientes}_{ij}} \right) * N$$

Donde:

**Quejas en trámite** = es la suma de las quejas con trámite pendiente al inicio del periodo y las quejas recibidas durante el periodo y reportadas por la entidades vigiladas y los DCF.

**i** = es un producto en particular. Por ejemplo: cuenta de ahorros o tarjeta de crédito.

**j** = es un banco en particular

**Número de productos** = según sea el caso, es el total de cuentas y/o créditos reportados por cada banco.

**Número de clientes:** = según sea el caso, es el total de clientes y/o deudores reportados por cada banco para cada uno de los productos analizados.

**n** = es el ponderador para establecer el número de quejas por cada cierta cantidad de productos o clientes.



Bajo este formato se presentó el **informe de quejas** del cuarto trimestre de

# 2014

el cual arrojó que el total de quejas en trámite fue de

# 112,862

## Mesas de trabajo

Respecto a los 8 puntos planteados por parte de Asobancaria a discutir en mesas de trabajo, la SFC realizó una contrapropuesta que los abarca en 4 mesas:



### 1 Quejas Exprés

Hace relación con una propuesta estratégica de la SFC para el mejoramiento al proceso de quejas.



### 2 Cifras y estadísticas

Hace relación con una propuesta estratégica de la SFC para el mejoramiento al proceso de quejas.



### 3 Protocolo de atención a quejas

Hace relación a protocolos de atención a quejas



### 4 Proyecto de circular externa de clasificación de quejas

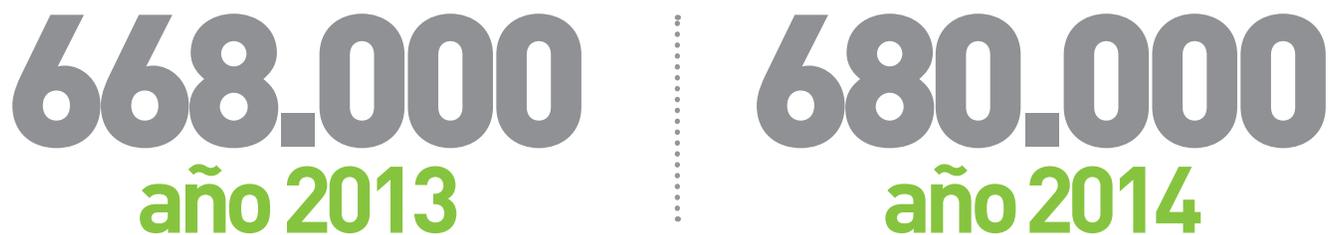
Hace relación al proyecto de circular externa de clasificación de quejas.

## Las entidades financieras y la satisfacción del consumidor

Prestar un servicio de alta calidad que genere clientes satisfechos es una labor que todos los bancos y entidades financieras vienen fortaleciendo y corresponde a uno de los principales compromisos asumidos con sus clientes y en general con todos sus grupos de interés.

En 2014, las quejas recibidas por los establecimientos bancarios evidenciaron un incremento del 2% frente al año 2013. Es decir, que en 2014 aumentaron en 12.627 las quejas presentadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia, al Defensor del Consumidor y a las Entidades Vigiladas, frente al año anterior.

### Gráfico 31 - Comportamiento de quejas presentadas establecimientos bancarios



A partir de la información recolectada sobre quejas formuladas en contra de los establecimientos bancarios ante la Superintendencia Financiera de Colombia, las Entidades Vigiladas y el Defensor del Consumidor Financiero, se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a los reclamos fueron:

**(16%)** Indebida atención al consumidor financiero

**(10%)** Cobro de Servicios y/o Comisiones

**(14%)** Revisión y/o Liquidación

**(7%)** Descuentos injustificados

Gráfico 32 - Quejas recibidas por motivos más significativos

**16%**

Indebida atención al  
consumidor financiero

**14%**

Revisión y/o liquidación

**10%**

Cobro servicios  
y/o comisiones

**7%**

Aspectos  
contractuales

**7%**

Descuentos  
injustificados

**6%**

Inadecuado suministro  
de información en la  
vinculación

**5%**

Fallas  
cajero automático

**5%**

No se remite  
información al cliente

**4%**

Reporte centrales  
de riesgo

**25%**

Otros

Fuente: Encuesta Entidades Financieras 2014

## Retos

Los retos de Asobancaria frente a la satisfacción del consumidor financiero en el corto, mediano y largo plazo son:

- Generar auto-regulación para fomentar el bienestar al consumidor financiero en la oferta, venta y post-venta de los productos y servicios
- Reducir las falencias de información a través de trabajo articulado con el programa «Saber más, Ser más», logrando aumentar los niveles de comprensión de productos y servicios financieros, y al mismo tiempo, fomentando el consumo responsable
- Incidir en la política pública para fomentar la protección al consumidor y la transparencia en las prácticas financieras.
- Optimizar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero a nivel gremial

## 4.8. Seguridad bancaria

### ¿Por qué es importante para el país?

La seguridad bancaria siempre ha representado una gran preocupación para los bancos y sus usuarios, pues afecta directamente los recursos de los ciudadanos a la vez que incide en la confianza en el sector. Los delincuentes están al acecho del dinero de los bancos y de sus clientes, y cada vez aumentan las modalidades de delitos, en la medida en que aumentan los productos y servicios que ofrece la banca.

Los nuevos canales para la realización de operaciones financieras, el comercio electrónico, e incluso, el manejo inadecuado de los productos por parte de los usuarios, han llevado a que se incrementen las posibilidades de fraude, y esto es algo que tiene en constante alerta a las autoridades.

Según las cifras de la Policía Nacional, durante 2014 se registraron diariamente 11 denuncias de fraudes financieros asociados a delitos informáticos, lo cual implicó pérdidas al sector estimadas en 80.000 millones de pesos anualmente. Esto sin contar la valiosa información que es robada en esas operaciones fraudulentas y que es utilizada para continuar delinquiriendo.

De otro lado, el país está adelantando una batalla para disminuir el uso del efectivo, pues además de exponer más a las personas a los infortunios de seguridad ciudadana (hurtos o atracos), este medio es la principal fuente de ilegalidad, informalidad y evasión de impuestos. Según datos de RBM Redebán Multicolor, Colombia es uno de los países en el mundo que más utiliza el dinero en efectivo en sus transacciones diarias, con una tasa del 90% frente a un 10% en el uso de los medios electrónicos. El uso del efectivo en Colombia, además, se ha incrementado en 12% en los últimos años, en contraste con la tendencia mundial.

### ¿Por qué es importante para Asobancaria?

La seguridad no es un factor de competencia entre los bancos. Por el contrario, todos quieren que el sistema sea cada vez más seguro y que no se roben recursos de sus clientes, por lo que hay muchas maneras de trabajar conjuntamente. Por ejemplo, el gremio puede aportar mucho en temas de relacionamiento con autoridades y con el regulador, y se pueden transmitir mensajes a los ciudadanos desde el sector, como recomendaciones de precaución al realizar transacciones financieras y sensibilización frente a su corresponsabilidad en el uso de sus medios de pago.



**BANCOS UNIDOS**



**POR UN SISTEMA MÁS SEGURO**



**PARA PROTEGER LOS RECURSOS DEL USUARIO**

**RELACIONAMIENTO CON LAS AUTORIDADES**

**TRANSMISION DE MENSAJES CON RECOMENDACIONES DE PRECAUCION**

**SENSIBILIZACION FRENTE A CORRESPONSABILIDAD EN USO DE SUS MEDIOS DE PAGO**

## ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

Asobancaria le apuesta a la generación de conocimiento entre el sector financiero y las autoridades policiales y judiciales, en las cuales se dan a conocer las modalidades de hurto a usuarios del sistema financiero, los avances tecnológicos de los dispositivos utilizados por los delincuentes, la forma de identificarlos y los protocolos comunicacionales con autoridades. Además, ejecuta campañas de sensibilización y prevención del fraude con recomendaciones de seguridad.

Asobancaria trabaja diferentes ámbitos para fortalecer la seguridad bancaria:



**Delitos informáticos**



**Estrategias gremiales de seguridad bancaria para consumidores financieros**



**Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo**



**Planes de continuidad del negocio**



## Delitos informáticos

Asobancaria viene participando activamente en las iniciativas de ciberseguridad y ciberdefensa lideradas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante Min.TICs), realizando valiosos aportes en temas de delitos informáticos que involucran a la banca y a sus usuarios. Algunos ejemplos destacables son:

- Apoyo en la generación del manual de gobierno en línea, donde se definieron los lineamientos de seguridad de la información para equipos y/o terminales móviles donde se realizan transacciones financieras con recursos públicos.
- Participación en sesiones de expertos nacionales en temas de ciberseguridad y ciberdefensa convocadas por los Ministerios de TIC, Justicia y Defensa, cuyo objetivo fue construir una hoja de ruta sobre cómo debe protegerse el Estado de los delitos en Internet.
- Intervención en el foro de Seguridad y Defensa Cibernética: una estrategia país, cuyo propósito fue presentar una visión respecto a los puntos clave que a nivel nacional en el marco de la seguridad y la defensa cibernética.

Además, en compañía de algunas entidades agremiadas y bajo el liderazgo del Comando Conjunto Cibernético de Colombia (CCOC),

Asobancaria aportó en la elaboración de guías de atención de incidentes cibernéticos que atenten contra la estructura del Estado y en la definición de las estructuras críticas del sector financiero. El objetivo de este trabajo articulado es identificar las estructuras críticas del país y entrar a establecer el nivel de criticidad de cada uno de los sectores a nivel país.

Por otro lado, existen acuerdos de colaboración con las unidades de policía judicial en delitos informáticos que buscan fortalecer las acciones de investigación en estas áreas. Así, los bancos comparten periódicamente información con las autoridades policiales, tanto de manera preventiva como en la entrega de pruebas para los procesos de judicialización.



**Estrategias gremiales de seguridad bancarias para consumidores financieros**

Dentro de las acciones gremiales que ha venido realizando Asobancaria para reducir los fenómenos delictivos que afectan al sector financiero y a sus clientes se encuentran:

- Creación de 9 frentes de seguridad bancarios locales en las ciudades de Cartagena, Medellín, Cali, Santa Marta, Valledupar, Barranquilla, Armenia Villavicencio y Bogotá, en los cuales participan las entidades bancarias, SIJIN, Policía Metropolitana, Incocrédito, la Fiscalía General de la Nación

# 9 FRENTES SEGURIDAD BANCARIOS

**CARTAGENA  
MEDELLÍN  
CALI  
SANTA MARTA  
VALLEDUPAR  
BARRANQUILLA  
ARMENIA  
VILLAVICENCIO  
BOGOTÁ**

(FGN), centros comerciales, Fenalco, alcaldías locales y demás entes gubernamentales. Las actividades desarrolladas están encaminadas a reducir los fenómenos delictivos que afectan al sector financiero y a sus clientes a través del fortalecimiento de los canales comunicación entre los diferentes actores, diseño de estrategias para mitigar y contrarrestar las actividades delictivas y el desarrollo de campañas de prevención.

- En Bogotá se desarrolla un trabajo conjunto con la Secretaría de Gobierno, Fenalco, SIJIN, Centros Comerciales, entidades financieras y Asobancaria para hacer seguimiento continuo a los delitos de fleteo y taquillazo en la ciudad.

- Elaboración de protocolos ante casos de hurto a usuarios del sistema financiero y a entidades del sistema financiero bancario con los cuales se busca dar celeridad a los procesos de investigación.

- Ejecución de campañas de sensibilización y prevención al fraude con recomendaciones de seguridad, que incluye:



Campañas de comunicación masiva a los clientes para que tengan las debidas precauciones en el momento de realizar sus transacciones.



Acciones puntuales de sensibilización en épocas de alta transaccionalidad



En la estrategia de educación financiera desarrollada por el gremio se destinan espacios en diferentes medios para transmitir recomendaciones de seguridad a los ciudadanos



## Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

En el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, la banca realizó una revisión integral a cada uno de los requerimientos regulatorios establecidos en el Título I, Capítulo XI de la Circular Básica Jurídica, con el fin de evaluar el alcance funcional y de aplicación de las directrices señaladas en la norma. Como resultado de este análisis, se elaboró una propuesta de actualización de la normativa (conceptos y acciones específicas que por las condiciones actuales del mercado requieren aclaración), la cual se dejará a consideración de la Superintendencia Financiera de Colombia en 2015.

También en 2014 se analizaron y resolvieron las inquietudes planteadas por el Comité de Oficiales de Cumplimiento sobre la implementación de la Ley FATCA, la actualización de SARLAFT, el marco integral de supervisión y la vinculación de las Personas Públicamente Expuestas (PEP). Al interior de este Comité se trabaja una propuesta para modificar las instrucciones en relación con la identificación del beneficiario final, el establecimiento de un formulario particular para los autorizados y la creación de la lista de las Personas Públicamente Expuestas (PEP), entre otros temas.

Con la Unidad de Información y Análisis Financiero (en adelante UIAF) se trabajaron mejoras en el proceso de análisis e identificación de operaciones inusuales

y sospechosas del sector. También se realizaron capacitaciones a los oficiales de cumplimiento en relación con los reportes de operaciones sospechosas y análisis sectorial.

Las entidades bancarias, por su parte, participaron activamente en las jornadas de expertos sobre prevención de LAFT que lidera el Programa Negocios Responsables y Seguros de las Naciones Unidas, proceso que permitirá diseñar e implementar acciones focalizadas para fortalecer las herramientas de administración de riesgo LA/FT de los diferentes sectores.



### Planes de continuidad del negocio

Para el sector financiero es muy importante mitigar el impacto social y económico, que puedan generar situaciones de crisis, como por ejemplo la ocurrencia de un fenómeno natural. Por esta razón, las entidades han desarrollado planes de continuidad que permiten garantizar el funcionamiento adecuado de la operación y los servicios financieros básicos para el usuario.

El compromiso de las entidades con el funcionamiento de los planes de continuidad, se ve apoyado con el desarrollo del Comité de Continuidad del Negocio de Asobancaria. Este espacio está habilitado para que las entidades expongan y discutan los resultados de las pruebas realizadas con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos.

## COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

# 2014

### ASOBANCARIA LIDERA CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTO DE GESTIÓN DE CRISIS

En 2014, Asobancaria lideró con dicho Comité la construcción de un documento de gestión de crisis que permita establecer una estructura de gobierno para administrar y gestionar situaciones excepcionales que afecten la continuidad en la prestación de los servicios y que tenga implicaciones para el sector bancario.

A través de la gestión del Comité, se desarrollaron espacios académicos con bancos internacionales para el intercambio de experiencias y se identificaron 19 proveedores críticos, que son comunes al sector financiero, quienes presentaron su Plan de Continuidad al Comité. Así mismo, se lideraron 10 pruebas conjuntas de continuidad con proveedores comunes y el diligenciamiento de una encuesta que contiene la lista de chequeo de actividades de continuidad de negocio (BCP) sobre los servicios comunes que prestan algunos de estos proveedores a las entidades financieras.

## Las entidades financieras y la seguridad bancaria

Entre las acciones que adelantaron las entidades financieras en 2014 en temas de seguridad se encuentran:

Clonación de tarjetas	La mayoría de bancos procedió a migrar las tarjetas débito con banda magnética a tarjetas de débito con chip.
Fleteo	Los establecimientos bancarios brindaron el servicio de acompañamiento policial, capacitación a funcionarios y personal flotante para evitar marcadores en los clientes.
Suplantación	Las entidades financieras realizaron estrategias de comunicación de alertas de seguridad a través de extractos bancarios y por medio de advertencias en la página transaccional de internet.
Prevención y alerta	Las entidades financieras realizaron estrategias de comunicación de alertas de seguridad a través de extractos bancarios y por medio de advertencias en la página transaccional de internet.
Monitoreo físico	Los establecimientos bancarios realizaron permanentemente monitoreo y revisión a cajeros automáticos para evitar la instalación de dispositivos para robos.
Monitoreo virtual	Los establecimientos bancarios realizaron permanentemente monitoreo y revisión de los portales de internet.

Fuente: Encuesta Entidades Financieras 2014

Entre otras medidas implementadas por las entidades financieras se destaca la aplicación de nuevas herramientas y tecnologías en el sistema que favorecen su seguridad y la de los usuarios, tales como:



Instalación de dispositivos antiskimming en los ATM's (alarmas cuando se intenta instalar algún dispositivo extraño al cajero)



Asignación de tarjetas virtuales que permite asignar un cupo limitado y no exponer el total de cupo del cliente.



Instalación de cámaras en ATM's asociadas con cada transacción

**PIN**  
**1234**

Implementación de PIN dinámico o estático



Mejoramiento de mecanismos de autenticación (Token: genera una clave dinámica para autorizar cada transacción que se realice por internet).



Información en línea (por SMS o mail) sobre las transacciones que realiza el cliente.

## Retos

Los retos en seguridad bancaria en el corto, mediano y largo plazo son:

- Desincentivar el uso del efectivo, ofreciendo alternativas en canales transaccionales seguros para los usuarios/clientes del sector financiero
- Educar a los usuarios/clientes del sistema financiero con hábitos seguros y uso adecuado de los canales transaccionales ofrecidos por las entidades.
- Insistir en la importancia de fortalecer la institucionalidad del aparato judicial en relación con los delitos informáticos, buscando la designación de funcionarios expertos en estos temas para desarticular estructuras delincuenciales.
- Incentivar estrategias sectoriales en materia de ciberseguridad y ciberdefensa con los diferentes organismos del Estado, en aras de garantizar la seguridad de los ciudadanos y la soberanía del país.
- Trabajar articuladamente para la generación de conocimiento entre el sector financiero y las autoridades policiales y judiciales, estando a la vanguardia de las tipologías de hurto a usuarios del sistema financiero, los avances tecnológicos de los dispositivos utilizados por los delincuentes y la forma de identificarlos.

## 4.9. Protocolo Verde

El Protocolo Verde es una agenda de cooperación suscrita el 7 de junio de 2012 entre el Gobierno Nacional y el sector financiero colombiano, que busca aunar esfuerzos para promover el desarrollo sostenible del país, con base en cuatro estrategias:

- (i) productos y servicios verdes**
- (ii) ecoeficiencia**
- (iii) análisis de riesgos ambientales y sociales**
- (iv) reporte y divulgación**

### **¿Por qué es importante para el país?**

La Constitución Política de Colombia y particularmente la Ley 99 de 1993, establece que la acción para la protección y recuperación ambiental del país es una tarea conjunta y coordinada entre el Estado, la comunidad, las organizaciones no gubernamentales y el sector privado.

En la búsqueda de soluciones, los gobiernos han encontrado en el sector empresarial un aliado importante, que viene adquiriendo conciencia acerca de la responsabilidad que le atañe en la protección y conservación del medio ambiente y en la atención de las necesidades sociales de la población, con una visión ética que va más allá del simple cumplimiento de la legislación.

Por otra parte, Colombia ha venido realizando esfuerzos por adherirse a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la cual tiene como misión la promoción de políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo, encaminándose a un crecimiento verde, con políticas que sean adoptadas por todos los sectores de la sociedad, que refuercen mutuamente el crecimiento económico y la conservación del patrimonio natural, que otorguen incentivos al uso eficiente de los recursos naturales renovables y desincentiven los consumos excesivos y la contaminación.

### ¿Por qué es importante para Asobancaria?

El Protocolo Verde es un acuerdo histórico entre el sector financiero colombiano y el Gobierno Nacional para avanzar en la preservación ambiental y el desarrollo sostenible. Su firma representa un avance fundamental del gremio en materia de estrategias y directrices para que los bancos ofrezcan líneas de crédito y/o

inversión que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población y promuevan el uso sostenible de los recursos naturales.

De otro lado, Asobancaria entiende que la banca tiene una gran responsabilidad en ejercer un control social y ambiental en los proyectos que financia, y en este sentido, insiste en que las entidades financieras incluyan los impactos ambientales y sociales de dichos proyectos en sus análisis de riesgo crediticio, teniendo como base el cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana, las expectativas de unos grupos de interés cada vez más informados y exigentes, y los retos del desarrollo sostenible en el país.

### ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

Asobancaria, en representación de sus entidades afiliadas, tiene el rol de apoyar e impulsar el proceso del Protocolo Verde y de ofrecer un espacio de encuentro que soporte el diseño y desarrollo de estrategias para el sector.

Así, el 13 de febrero de 2014, la Junta Directiva de Asobancaria aprobó la creación del Comité de Protocolo Verde con el objetivo de orientar la implementación de las cuatro estrategias del Protocolo. El Comité está integrado por 16 entidades que se han adherieron al Protocolo Verde y un representante del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Esta última entidad se consolidó como miembro permanente en junio de 2014.



# 2014

SE APRUEBA CREACIÓN

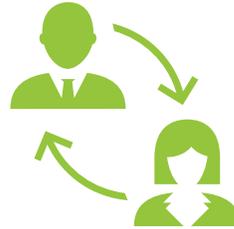
---

# COMITÉ PROTOCOLO VERDE



IMPLEMENTAR 4  
ESTRATÉGIAS

La Asociación Bancaria, como máximo órgano operativo del Protocolo Verde es responsable de asesorar a las entidades bancarias que tengan dudas en la implementación de las estrategias, convocar aportes de terceros expertos, realizar recomendaciones, tomar decisiones y presentar resultados. Actualmente, la gestión de Asobancaria frente al Protocolo Verde está concentrada en los siguientes frentes:



Alianzas con  
entidades públicas  
y organizaciones

---



Capacitaciones

---



Eventos

## Alianzas con entidades públicas y organizaciones

### Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - MADS

En abril de 2014, el Comité de Protocolo Verde estableció la ruta a seguir y las actividades a desarrollar en cada una de las cuatro estrategias arriba mencionadas.

Asobancaria, con el apoyo del MADS logró desarrollar los siguientes instrumentos y actividades:

- Guía de gestión de compras sostenibles para las entidades financieras.
- Guía de incentivos tributarios para inversiones ambientales.
- Matriz legal en aspectos ambientales
- Talleres para funcionarios del sector financiero.

## Guía de gestión de compras sostenibles para entidades financieras en Colombia

Durante 2014, Asobancaria, con el apoyo del MADS desarrolló una guía que ofrece lineamientos para realizar una gestión eficiente de compras en aquellos productos comúnmente utilizados por el sector financiero, incorporando criterios de sostenibilidad, con el objetivo de lograr un uso racional y eficiente de los mismos.

## Guía de incentivos tributarios para inversiones ambientales

Durante 2014, Asobancaria, con el apoyo del MADS, elaboró esta guía que brinda información básica a los ejecutivos comerciales de los bancos y entidades financieras sobre los incentivos tributarios que ofrece el gobierno nacional para aquellas inversiones que generen beneficios ambientales. Además, busca orientar a los clientes en la normatividad aplicable en materia tributaria ambiental e identificar oportunidades de negocio para los bancos y entidades financieras.

Estos documentos pueden ser consultados en la página de Asobancaria:

[http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/responsabilidad\\_social/protocolo\\_verde/](http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/responsabilidad_social/protocolo_verde/)



o leyendo este código QR con un smartphone

## Departamento Nacional de Planeación - DNP - y el Comité Sisclima

En 2014 se creó el Comité Sisclima, mediante documento Conpes 3700. Este Comité es organizado por el DNP y dentro de su propósito está gestionar una estrategia institucional para la articulación de políticas y acciones en materia de cambio climático en Colombia, promover la movilización de recursos domésticos públicos y privados, diseñar y poner en marcha el Fondo Nacional de Cambio Climático, y diseñar la Estrategia Nacional de Financiamiento Climático.

El Comité es una instancia de coordinación interinstitucional y de diálogo público privado para temas de financiamiento climático. La Secretaría Técnica la ejerce el DNP y como miembros participan: Minhacienda, Minambiente, Mintic, Cancillería, IDEAM, la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional, el Fondo de Adaptación, las bancas de desarrollo (Bancoldex, Finagro y Findeter) y Asobancaria, en representación del Protocolo Verde.

Durante 2014 se llevaron a cabo diferentes sesiones donde se destacó el papel del sector bancario en la implementación de mecanismos financieros que permitan canalizar recursos hacia iniciativas en los distintos sectores clave para la adaptación y mitigación del cambio climático y la formulación de las bases (marco institucional, instrumentos económicos y financieros) para el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 en materia de financiamiento climático.

## Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA

Durante 2014 Asobancaria realizó acercamientos con la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, quien en primera instancia es la autoridad que aprueba las licencias ambientales en los diferentes proyectos, especialmente los de hidrocarburos y minería a gran escala. El propósito de estas reuniones fue establecer mecanismos de información oportuna y consistente sobre el estado de las licencias ambientales, multas, permisos, registro único de infractores ambientales y los programas de manejo ambiental que permitan evaluar los proyectos de crédito e inversión de los clientes de los bancos y entidades financieras.

Como resultado de estas reuniones, se logró conocer la operatividad del SINA (Sistema Nacional Ambiental), donde además de la ANLA, las Corporaciones Autónomas Regionales - CAR y las Secretarías de Ambiente también tienen autonomía para aprobar licencias ambientales. Por lo anterior, se hace necesario lograr mecanismos de información en cada uno de estos niveles para que las entidades financieras puedan tener respuesta oportuna en el proceso de otorgamiento de créditos.

## Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC

Durante 2014, con el apoyo del MADS, se efectuaron acercamientos con el ICONTEC para desarrollar una guía y estándar que permitan a las entidades financieras medir su huella de carbono y efectuar las mejores prácticas de compensación. Como

resultado de estas reuniones, el MADS e Icontec celebrarán un convenio en el primer trimestre de 2015 y se institucionalizará un Comité Técnico para desarrollar este propósito.

### Capacitaciones

Con el propósito de desarrollar competencias en la implementación de las Estrategias de Responsabilidad Social y del Protocolo Verde en las entidades financieras, se desarrollaron los siguientes talleres:

#### Taller para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI 4 - Centro RS

En mayo 2014, Asobancaria en alianza con el Centro de Responsabilidad Social RS, desarrolló un taller para socializar el nuevo estándar “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI G4”. Este taller contó con la participación de 20 personas de las áreas de sostenibilidad de las entidades financieras.

#### Taller negocios verdes con énfasis en residuos - MADS

En septiembre 2014, Asobancaria, con el apoyo del Ministerio de Ambiente, llevó a cabo un taller que permitió desarrollar una metodología para conocer la reglamentación, los riesgos e impactos ambientales y sociales, y las oportunidades de negocios que se pueden generar para los bancos e instituciones financieras, en las diferentes etapas del ciclo de los sectores o actividades económicas, con la primera prueba piloto del sector residuos.

Esta actividad fue dirigida a los miembros del

Comité de Protocolo Verde, a funcionarios de las áreas comerciales, de riesgos, de responsabilidad social y sostenibilidad y a estructuradores de negocios de bancos y entidades financieras. El taller contó con 55 asistentes.

#### Oportunidades y retos de la incursión en las finanzas verdes – IFC

En noviembre 2014, Asobancaria, en alianza con el IFC (International Finance Corporation), desarrolló un taller dirigido a vicepresidentes comerciales, de producto, de crédito y riesgos con el propósito de socializar las oportunidades de negocio relacionadas con la financiación de proyectos de energía sostenible y el potencial de este mercado en Colombia.

Este taller contó con expertos internacionales en la financiación de proyectos sostenibles y mecanismos de financiación de servicios energéticos y con la asistencia de 21 personas entre vicepresidentes comerciales y personal de las áreas jurídicas y ambientales de las entidades miembros de la Asociación.

#### Taller Preparación de Colombia para el Fondo Verde del Clima - PNUMA

En noviembre 2014, Asobancaria, con el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), desarrolló el “Primer taller con el sector privado y financiero sobre el financiamiento climático con énfasis en las oportunidades asociadas al Fondo Verde del Clima”. Este taller contó con la participación de 22 personas de las áreas ambientales y de responsabilidad social de las entidades financieras afiliadas.

## Talleres sobre mejores prácticas en materia ambiental - MADS

En noviembre 2014, Asobancaria, con el apoyo del MADS, desarrolló cinco talleres dirigidos a funcionarios de las áreas comerciales, crédito, riesgos y de sostenibilidad para socializar buenas prácticas de ecoeficiencia y mitigación de riesgos ambientales y sociales. Los temas desarrollados durante cinco días fueron:

- Ecoeficiencia y ecobanking
- Ahorro y uso eficiente del agua y afectación de recurso agua por los residuos generados
- El suelo, motor de las actividades productivas
- Huella de carbono
- Reducir, reutilizar, reciclar
- El aire e impactos ambientales de los sectores productivos
- Requisitos y trámites ambientales
- Incentivos tributarios
- Biodiversidad y compras sostenibles
- Sellos ecológicos y buenas prácticas

## Eventos

Asobancaria participó en los siguientes eventos donde tuvo la oportunidad de destacar los avances del Protocolo Verde, buenas prácticas de responsabilidad social en el sector y el aporte del sector financiero en la sostenibilidad:

## VII Congreso Internacional de Medio Ambiente

Evento organizado en octubre 2014 por el CEID (Centro de Estudios para el Desarrollo Sostenible). Asobancaria participó en el panel “El rol del sector financiero en la construcción de una economía sostenible”

III Foro de Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, Ginebra – Suiza  
Evento organizado en diciembre 2014 por United Nations. Asobancaria participó en el panel “Tendencias regulatorias y estándares que buscan promover prácticas de responsabilidad social y ambiental en los bancos”

## Las entidades financieras y las iniciativas de desarrollo sostenible

Para el 2014, el 73%<sup>9</sup> de las entidades financieras estuvo adherida a alguna iniciativa voluntaria de carácter nacional o internacional relacionada con el desarrollo sostenible. Entre las iniciativas de las que hacen parte las entidades financieras encuestadas se destacan el Protocolo Verde, los Principios de Ecuador, el Pacto Global, UNEP-FI, Índice de Sostenibilidad de Dow Jones, el Global Reporting Initiative (GRI) y SISCLIMA.

---

<sup>9</sup> La muestra tuvo en cuenta 22 de las 26 entidades financieras, en tanto que se excluyeron del análisis las corporaciones financieras.

Gráfica 33 - Iniciativas de desarrollo sostenible

64%



Protocolo Verde

41%



Pacto Global

32%



UNEP FI

14%



PRINCIPIOS DE ECUADOR

9%

INDICE DE SOSTENIBILIDAD DOW JONES



9%

GRI



9%

SISCLIMA

En cuanto al Protocolo Verde, a continuación se presenta cómo las entidades financieras están avanzando en la implementación de dos estrategias del Protocolo Verde: Productos Verdes y Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales.

### Productos verdes

Desde hace un par de años la banca colombiana ha empezado a incluir dentro de sus portafolios líneas de crédito que buscan incentivar y apoyar proyectos con beneficios socio-ambientales,

lo que se evidencia en un incremento en el número de entidades financieras con productos denominados “verdes”. Para el 2014 el 36%<sup>10</sup> de las entidades financieras encuestadas tenían entre 1 y 5 productos verdes. Entre 2012 y 2014 el número de bancos con este tipo de productos pasó de 6 a 8, demostrando el interés de los bancos por avanzar este tema.

En el 2014 hubo una oferta total de 25 líneas de productos verdes distribuidas de la siguiente manera:

Gráfica 34 - Focos de acción de productos verdes



<sup>10</sup> La muestra tuvo en cuenta 22 de las 26 entidades financieras, en tanto que se excluyeron del análisis las corporaciones financieras.

## Análisis de riesgos sociales y ambientales

**El Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) es un conjunto de políticas, herramientas y procedimientos que se establece con el fin de que permita la oportuna identificación, evaluación y administración de los riesgos ambientales y sociales generados por las actividades de los bancos, sus clientes y terceros de manera que se minimicen las posibilidades que estos ocurran o sus impactos, contribuyendo así a la sostenibilidad.**

La inclusión de criterios de ambientales y sociales en el análisis de riesgo crediticio es una de las líneas de trabajo que han sido abordadas por las entidades financieras. Así, el 45%<sup>11</sup> de las entidades financieras encuestadas implementó en 2014 el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). No obstante, el 14% de los bancos encuestados adelantaron en 2014 un análisis de riesgos ambientales y sociales bajo criterios propios.

Vale la pena señalar que el BanCompartir S.A. realizó para el 2014 un piloto de ARAS, que se seguirá desarrollando en el año 2015 con el objetivo de contar con un sistema estructurado en 2016. De otra parte, la entidad encargada en el financiamiento del sector agropecuario -FINAGRO- logró en 2014 consolidar su sistema de análisis, razón por la cual se encuentra implementando el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales (SARAS).

## Retos

Dentro de los retos para el 2015 en temas de Protocolo Verde en el corto, mediano y largo plazo son:

- Asumir de manera sostenible la ejecución de negocios, procurando el cuidado del ambiente y desarrollando estrategias con miras al avance social del país.
- Interiorización del SARAS en las vicepresidencias de Riesgos de las entidades Financieras adheridas.
- Desarrollo de guías sectoriales, teniendo en cuenta el ciclo del sector, objetivos del sector y riesgos asociados
- Desarrollo de un modelo financiero innovador para los sectores priorizados
- Definición de la Matriz legal ambiental del sector financiero
- Estándar de medición para huella de carbono del sector

---

<sup>11</sup> La muestra tuvo en cuenta 22 de las 26 entidades financiera, en tanto que se excluyeron del análisis las corporaciones financieras

## 4.10. Inversión social

### ¿Por qué es importante para el país?

Colombia sigue teniendo elevados niveles de pobreza extrema y desigualdad, así como poblaciones vulnerables con necesidades básicas insatisfechas y varios frentes por atender en materia de generación de ingresos, educación, salud, infraestructura, gobernabilidad, nutrición, etc. Esto hace necesario aunar esfuerzos entre el sector público y privado para contribuir a la solución de los problemas sociales más apremiantes de los colombianos.

De igual forma, en aras de avanzar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, es preciso contar con el concurso de todos los actores, y en especial, del sector privado, que con su experticia y recursos, tiene mucho que aportar en programas e iniciativas de desarrollo social y ambiental que impacten positivamente el logro de esas metas en el país.

## ¿Por qué es importante para Asobancaria?

Para la Asobancaria la inversión social resulta un eje importante en su estrategia ya que orienta sus esfuerzos en la lucha y la superación de las causas generadoras de pobreza, exclusión y desigualdad, esto se trabaja a través de iniciativas innovadoras, orientadas al resultado, maximizando el impacto de sus acciones. Dichos esfuerzos se centran en aspectos ambientales, sociales, culturales y económicos, configurándose como un mecanismo de acción que integra factores ambientales y sociales en beneficio de las comunidades

## ¿Qué hace Asobancaria frente a este asunto?

Dentro de las iniciativas apoyadas por Asobancaria se resalta la labor desarrollada en proyectos que apoyan el fortalecimiento de la gobernabilidad y la lucha contra la pobreza, especialmente a través de Colombia Líder y proyecto Plan Padrino.

### Colombia líder

El proyecto Colombia Líder fue creado como una iniciativa de la sociedad civil y de la empresa privada, con el objetivo de poner en marcha un esquema de seguimiento y análisis social a la gobernabilidad, la pobreza y la desigualdad en el país, e incentivar la buena gestión pública orientada al logro de resultados a través de la gestión territorial y el observatorio de reducción de pobreza y la desigualdad.

En el mes de noviembre de 2014, en las instalaciones de Asobancaria, se llevó a cabo un encuentro con gobernadores y alcaldes que participaron en el “Premio a los Mejores Gobernantes en la superación de la pobreza 2014” para presentar las estrategias y acciones realizadas desde Asobancaria en los temas de educación e inclusión financiera, seguridad bancaria y sostenibilidad.

### Finanzas para educar - Plan Padrino

Como una iniciativa conjunta de responsabilidad social, en agosto de 2006 las entidades financieras, a través de Asobancaria, lanzaron el programa “Finanzas para educar”, cuyo propósito es incrementar la cobertura y la calidad de la educación en Colombia. En el marco de este programa se ha venido trabajando con el Plan Padrino de la Presidencia de la República mediante firma de convenios que contribuyen a la adecuación de la infraestructura de los planteles educativos que funcionan en los municipios más pobres del país.

Esta iniciativa se ha dividido en tres fases y pretende beneficiar a aproximadamente 18.000 niños de los departamentos de Amazonas, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guajira, Guaviare, Nariño y Sucre.

## Gráfica 35 - Las entidades financieras y la inversión social

Aproximadamente el  
**70%**  
de las entidades financieras encuestadas  
contaron en el 2014 con algún programa  
de inversión social<sup>12</sup>.

En total, las entidades  
financieras adelantaron  
**58**  
programas de inversión  
social en 2014.

### Sobresalen las iniciativas que apoyan:

**10** 

programas que incentivan  
la cultura y deporte

**11** 

actividades que estimulan la  
educación para los negocios  
y el emprendimiento

**14** 

apoyan las diversas  
organizaciones sociales

### Otras líneas de inversión social

Otros  **6**

Niñez  **6**

Emprendimiento  
- negocios  **5**

Salud y  
medio ambiente  **3**

Infraestructura  **2**

Adulto mayor  **1**

<sup>12</sup> 18 de los 26 encuestados desarrollaron en el 2014 proyectos de inversión social. No se tuvieron en cuenta 2 de los 3 bancos de desarrollo ni las corporaciones financieras, exceptuando a JP Morgan.

Las tres modalidades más utilizadas por las entidades financieras para enfocar sus programas de inversión social fueron:

Gráfica 36 - Número de entidades por modalidad de inversión social



21'597.781

personas se beneficiaron de los distintos programas de inversión social de las entidades financieras.

43.171'.702.187 COP

Fue el monto total invertido en la comunidad (donaciones e inversiones) en programas y proyectos para la comunidad por las entidades financieras.

## Retos

Dentro de los retos en inversión social



Estandarizar un programa de inversión social focalizada con el fin de implementarlo en el 2105



Definir Iniciativas y alianzas para abordar temas de transparencia y medidas anticorrupción



Definir Iniciativas y alianzas para trabajar los temas de equidad e inclusión laboral



Generar valor a través del relacionamiento con sus actores de interés, priorizando asuntos materiales



# ASOBANCARIA

---

**Promoviendo** la confianza y solidez  
del sector financiero