

Informe de Sostenibilidad ▶ 2015 ◀



Acercando
la Banca
a los Colombianos



ASOBANCARIA



ASOBANCARIA

Informe de Sostenibilidad 2015 Acercando la Banca a los Colombianos

Santiago Castro Gómez

Presidente

Andrés Felipe Rojas Gonzáles

Vicepresidente de Asuntos Corporativos

Isabel Teresa Mantilla Naranjo

Directora Sostenibilidad y
Educación Financiera

Coordinación y elaboración del informe

Yazmín Ramírez Moreno
Jhonatan Gamboa Hidalgo
Alejandro Mesa Esteban

Sostenibilidad Asobancaria

Colaboración de – Comité de Sostenibilidad de Asobancaria

KPMG

Poder & Poder

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. 1419 o al correo electrónico: banca+sostenible@asobancaria.com
Dirección: Carrera 9 No. 74-08 Piso 9

TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DEL PRESIDENTE ASOBANCARIA Y CARTA DEL PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

2. SOBRE EL SECTOR Y ASOBANCARIA

- 2.1. Generalidades del sector financiero en Colombia en 2015
- 2.2. Asobancaria como entidad facilitadora del sector
 - 2.2.1. Trabajo entre el sector financiero y el gremio
 - 2.2.2. Presencia y posicionamiento de Asobancaria
- 2.3. Gobierno corporativo

3. DETERMINANDO ASUNTOS MATERIALES EN SOSTENIBILIDAD DEL SECTOR

- 3.1. Sostenibilidad en el sector financiero en Colombia 2015
- 3.2. Diagnóstico de sostenibilidad del sector financiero
 - 3.2.1. Definición de los grupos de interés
 - 3.2.2. Análisis de materialidad
 - 3.2.3. Sobre la encuesta de sostenibilidad

4. GESTIÓN SOSTENIBLE EN EL SECTOR FINANCIERO EN COLOMBIA 2015

- 4.1. Dimensión económica
 - 4.1.1. Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero
 - 4.1.2. Balance del escenario económico del sector
 - 4.1.3. Lucha contra la corrupción
 - 4.1.4. Innovación y tecnologías de la información
 - 4.1.5. Criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación
 - 4.1.6. Gestión de proveedores
 - 4.1.7. Transparencia con el consumidor y educación financiera
- 4.2. Dimensión Social
 - 4.2.1. Gestión del talento humano
 - 4.2.2. Desarrollo e inclusión de comunidades en el sector financiero
- 4.3. Dimensión Ambiental
 - 4.3.1. Cambio climático
 - 4.3.2. Gestión ambiental corporativa

5. RETOS PARA EL SECTOR EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

6. ANEXOS

- Anexo 1: Tabla de referencia GRI

.....
INFORME DE

► **SOSTENIBILIDAD** ◀

DEL SECTOR
FINANCIERO EN
COLOMBIA 2015
.....



Sobre Este Informe

Desde el año 2012, Asobancaria utiliza el informe de sostenibilidad como la herramienta de divulgación para dar cuenta a los diferentes grupos de interés sobre el desempeño de la industria financiera en Colombia en tres ejes (económico, ambiental y social). De manera anual, los esfuerzos para la elaboración de este reporte se enfocan hacia el logro de un informe elaborado bajo lineamientos reconocidos que permitan unificar el lenguaje de todas las empresas involucradas en el mismo; por tanto, en el año 2015, se elaboró el informe de sostenibilidad 2014 haciendo uso de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative en su versión G4 (GRI G4).

Desde el año anterior, el gremio decidió reportar de conformidad con la Guía GRI G4 en su opción “esencial”; sin embargo, algunos indicadores específicos se ajustan para hacer posible el reporte, los mismos de manera agregada para todas las compañías afiliadas y se presentan algunos de los Contenidos básicos generales que permiten responder como sector.

Adicionalmente, con el fin de determinar los contenidos del informe se realizó un análisis de materialidad mediante el cual se identificaron aquellos asuntos considerados como determinantes de la sostenibilidad en la industria bancaria y por consiguiente sobre lo que se va a reportar. Adicionalmente, el informe divulga algunas cifras de otros asuntos también relevantes y otros temas puntuales del sector y de Asobancaria como entidad.

► Cabe mencionar que el desarrollo de este informe fue posible gracias a diversas fuentes de información como revisión de referencias bibliográficas, datos recopilados por Asobancaria y la información recolectada por medio de una encuesta diligenciada por las compañías afiliadas, cuya descripción se presenta en la sección sobre la encuesta de sostenibilidad de este documento.

Este reporte comprende cuatro secciones principales:



Sobre el sector y Asobancaria:

En esta sección se presentan algunas generalidades, hechos relevantes y resultados de la industria financiera y del gremio para el año 2015; asimismo, muestra los principales componentes del trabajo conjunto realizado entre la banca y Asobancaria.



Determinando asuntos materiales en sostenibilidad del sector:

En ella se encuentra un breve contenido sobre la sostenibilidad al interior del sector, de qué manera el gremio ha identificado los grupos de interés comunes, así como las herramientas utilizadas para la determinación de los asuntos materiales y la recolección de la información a divulgar junto con los resultados obtenidos.



Gestión sostenible del sector:

Esta sección del reporte contiene la manera en que la banca en Colombia y Asobancaria abordan los asuntos que resultaron materiales para el desempeño del sector en las dimensiones económica, social y ambiental. También se presentan casos de estudio relevantes en 9 de los 10 asuntos relevantes.



Retos para el sector en materia de sostenibilidad:

Finalizando se presenta un resumen de las principales oportunidades que se identifican para la industria en materia de sostenibilidad.



(G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32)
Finalmente se tiene otra información relevante
para el lector respecto de este informe, a saber:

- ▶ El periodo de reporte corresponde al año fiscal 2015, comprendido entre el 1 enero y el 31 de diciembre de 2015.
- ▶ El reporte anterior fue publicado en 2014 para el respectivo año fiscal y se puede consultar, así como el histórico de reportes, en la página web <http://www.asobancaria.com/> y su ciclo de presentación es anual.
- ▶ A lo largo del documento figuran los símbolos G4-## para resaltar los puntos en los cuales se está dando respuesta a los indicadores GRI, adicionalmente cuenta con una tabla de referencia GRI para que el lector pueda ubicar las secciones de los indicadores al interior del reporte.

**CARTA
PRESIDENTE
ASOBANCARIA**

01



Asobancaria y sus entidades afiliadas estamos plenamente comprometidos con el desarrollo sostenible y las relaciones sólidas con nuestros grupos de interés, por lo cual es grato compartir, a través del Informe de Sostenibilidad 2015, los avances y retos del sector financiero en este tema.

Este informe fue elaborado bajo lineamientos reconocidos que permiten unificar el lenguaje de todas las entidades involucradas en el mismo. Desde el año anterior, el gremio decidió reportar de conformidad con la Guía GRI G4 (Global Reporting Initiative). En consecuencia, se realizó un análisis de materialidad¹ mediante el cual se identificaron aquellos asuntos considerados como determinantes en la industria financiera y por consiguiente la base de su reporte.

Los resultados del sistema bancario durante el 2015 muestran un proceso de expansión crediticia, la cual permitió una profundización

financiera cercana al 44%, y un índice de bancarización del 75.4%, al cierre del 2015.

El crecimiento de las utilidades alcanzó los dos dígitos, generando ganancias cercanas a los 8,4 billones de pesos. A su vez, el retorno obtenido estuvo en el orden del 2%, según el ROA y del 15% según el ROE, cifras acompañadas por un indicador de solvencia cercano al 15%.

El 2016 es un año de muchos retos para la economía colombiana y consecuentemente para el sector financiero. Los riesgos que se enfrentan no son menores. A nivel interno, se presenta una creciente tasa de desempleo, mayores índices de inflación y una política monetaria más contractiva, variables que configuran un panorama caracterizado por una considerable complejidad. A su vez, el panorama internacional presenta nuevos retos como consecuencia del choque petrolero, los ajustes en la inversión, en especial la destinada al sector minero-energético, la devaluación del peso y el aumento en la percepción de riesgo país. Sin embargo, la solidez, índice de solvencia, niveles de utilidad y estructura patrimonial proveen el adecuado soporte al sector para hacerle frente a este tipo de situaciones.

Cabe mencionar que para contribuir en la evaluación del grado de tensión al cual podría verse sometido el sistema, la Asociación estructuró el IAB (Indicador de Alerta Bancaria), índice que se utiliza para cuantificar y sintetizar los riesgos a los que podría enfrentarse el sector, teniendo en cuenta los choques externos e internos para la economía nacional y el sector financiero en particular.

Asobancaria busca impulsar el desarrollo futuro del sector asumiendo con responsabilidad el papel que le corresponde en la sociedad. Es así como durante el 2015, trabajó en equipo con las entidades del sector financiero en diferentes proyectos, dentro de los cuales se destacan:

¹ Para conocer los resultados de la materialidad de la industria financiera en Colombia consulte la sección "Análisis de Materialidad".

• PROYECTO F

Enmarcado en la meta de reducción del uso del efectivo establecida en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, tiene como objetivo llegar a un indicador del 8.5% de efectivo sobre M2 para 2018. Asobancaria, sus agremiados y el Gobierno Nacional trabajan en la identificación de las principales barreras para la utilización de medios de pago electrónicos en el país.

• PORTAL WWW.YODECIDOMIBANCO.COM

Durante el 2015, el gremio lanzó el portal www.yodecidomibanco.com para ofrecer a los consumidores financieros información completa y transparente sobre más de 1.600 productos masivos de ahorro, inversión y crédito ofrecidos por las entidades bancarias y financieras en Colombia. Este portal es representativo del interés de la industria por fomentar la competencia y transparencia.

El portal ofrece información de productos de banca personal tales como: cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos de libranza, cuentas de ahorro de trámite simplificado y depósitos electrónicos, créditos de vehículos, crédito educativo y microcrédito, entre otros.

• PROTOCOLO VERDE

Asobancaria, en cumplimiento de su objetivo misional de sostenibilidad, cuenta con el Comité de Protocolo Verde, cuya finalidad es incentivar la adopción de prácticas de protección al ambiente, entre las cuales se encuentran el diseño de Productos y Servicios Verdes, el Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS), la Ecoeficiencia y el Reporte y Divulgación.

El sector financiero es consciente de su responsabilidad frente al control social y ambiental en los productos que ofrece así como de involucrar estos controles en el análisis y evaluación de proyectos de financiación.

• SABER MAS SER MÁS

La Asociación mantiene su compromiso en materia de educación financiera, poniendo al servicio de la comunidad herramientas y conocimientos que apalanquen la toma de decisiones financieras, buscando impactar de manera positiva la construcción de sus proyectos de vida.

En forma permanente se brinda asistencia técnica a la Rama Legislativa del Poder Público y se propician espacios de diálogo con sus integrantes a fin de incentivar políticas conducentes a la masificación del uso de medios electrónicos y la inclusión y educación financiera.

Como parte del proceso de elaboración y consolidación de este documento, se han identificado variados retos que, en esta materia el sector debe afrontar. Entre los más destacados encontramos:

- Continuar con el fortalecimiento de las relaciones con los sectores público y privado implica una gran oportunidad, siendo la banca intermediaria de la economía, puede participar activamente en la mediación de iniciativas, proyectos, mesas de trabajo y alianzas.

- Si bien se evidencia un aumento significativo en el desarrollo de productos y servicios innovadores, el sector aún puede seguir trabajando en promover modelos de investigación e invención de tecnologías para generar un mayor acercamiento a los clientes.
- Teniendo en cuenta que la financiación de vivienda es un asunto determinante tanto para el desarrollo social como para el Sector Financiero, en Asobancaria tenemos una gran oportunidad de seguir siendo los voceros en la búsqueda de mejores condiciones para el desarrollo a través de su financiación, así como soporte en el estudio e investigación de mejores prácticas.
- Uno de los retos más importantes para el sector sigue siendo la inclusión financiera y el acercamiento al cliente, pues a pesar del avance obtenido en los últimos años, es necesario seguir trabajando en la consolidación de iniciativas que permitan la inclusión del consumidor al sistema, creando soluciones a la medida de los clientes.
- Los resultados de la encuesta realizada mostraron que alrededor del 74% de las entidades financieras han implementado políticas para el diseño justo y responsable de productos financieros que incorporan contenidos adicionales a los que exige la ley. Existe la oportunidad de que las compañías restantes evalúen la pertinencia de desarrollar e implementar este tipo de políticas.
- Para el sector y las entidades que lo integran, implementar un análisis de crédito, incorporando criterios para el control de los impactos ambiental y social, es un reto, que implica, entre otros, la formación técnica de sus colaboradores con el fin de reducir la incertidumbre asociada a materializar los impactos negativos en el ambiente y la sociedad.

Durante el 2016, continuaremos desarrollando, en conjunto con nuestros agremiados, los temas relevantes para los diferentes grupos de interés, promoviendo acciones que impacten de manera positiva la sociedad y que permitan la proyección efectiva de la banca, un sector fundamental para el desarrollo del país.

Asobancaria, acercando la banca a los colombianos.

Santiago Castro Gómez
Presidente Asobancaria

**CARTA
PRESIDENTE
JUNTA
DIRECTIVA
ASOBANCARIA**

01



La gestión encaminada a lograr una mayor profundización permite potencializar el crecimiento de la economía generando mejoras en la asignación del crédito, así mismo, se obtiene una mayor bancarización, lo que permite acceso a los servicios financieros formales. El compromiso de la banca colombiana es claro frente a la meta de alcanzar el 85% de personas mayores de 18 años con al menos un producto financiero para el año 2015 cerramos con un indicador de 75%, el reto está, en seguir trabajando en el incremento del uso y fomentar el crecimiento de los medios de pago electrónicos.

Es indispensable tomar medidas encaminadas a educar financieramente a la población y buscar la reducción de uso de efectivo en la economía. Sobre lo primero, se requiere una conciencia clara por parte del Gobierno Nacional de la importancia de tener un país económicamente educado. Esto traspasa las fronteras del sistema financiero y permite a las personas disfrutar de una vida organizada, financieramente sostenible, donde los bancos están a disposición del cumplimiento de sus sueños. Con respecto a la reducción de efectivo, es imposible tener un desarrollo sostenible si no logramos mejorar en este aspecto. Es un hecho irrefutable que los elevados niveles del uso de efectivo traen como consecuencia costos que inciden sobre los hogares y las empresas, que, además de incidir en el aspecto privado, también se reflejan en costos sociales que afectan la seguridad, la formalización de la economía, la recaudación de impuestos y promueven actividades ilegales.

Durante la última década, la banca en Colombia ha surtido un proceso de fortalecimiento que le ha permitido sortear los efectos asociados a los coletazos de las crisis internacionales. Hoy, el sector financiero colombiano es más sólido y estable, las cifras positivas del desempeño del sector en medio de una economía en desaceleración son muestra de ello.

En el 2015, en materia crediticia y profundización financiera los resultados fueron bastante favorables. La cartera creció alrededor de un 11% en términos reales con un nivel de calidad de la misma del orden del 3%. Los indicadores de cobertura fueron superiores al 100% en todas las modalidades de cartera y en nivel agregado, lo que refleja provisiones suficientes de la cartera vencida. Este comportamiento del sector evidencia un crecimiento crediticio sano procurando el aumento responsable de la profundización financiera.

Un claro compromiso del Gremio frente a este asunto es el desarrollo del Proyecto F, el cual está enmarcado dentro de la meta del Gobierno Nacional de alcanzar un indicador del 8.5% de efectivo sobre M2 para 2018. Este proyecto, liderado por Asobancaria, cuenta con el respaldo de varias entidades del Gobierno, gremios como Fenalco, centros de pensamiento, entre otros, unidos con el único fin de reducir el uso de efectivo en la economía. En este sentido, se ha trabajado en la identificación de las principales barreras existentes para la utilización de medios de pago electrónicos en el país, en el costo de uso de efectivo para las finanzas públicas, en los efectos de este en la seguridad, legalidad y formalidad de la economía, entre otros.

Es indispensable para alcanzar un desarrollo sostenible abordar las causas que conllevan a tener niveles tan altos de efectivo en nuestra economía. De lo contrario, se continuará promoviendo la financiación de actividades ilegales y se le estará profundizando el hueco fiscal al Gobierno con la informalidad, actividades altamente beneficiadas con esta situación.

La profundización financiera, el uso responsable de los productos y servicios financieros de una población educada, la masificación de los medios de pago electrónicos, son algunos de los retos que nos quedan por delante y sobre los cuales la Banca seguirá trabajando arduamente, como lo revela el informe de sostenibilidad que a continuación presentamos.

Con este informe, queremos visibilizar los avances y retos que deben ser atendidos como sector para promover una economía sólida, sana y sostenible. Estamos seguros a que con los aportes de la banca, debemos llegar a la meta de un desarrollo integral, aportando a una sociedad más igualitaria y con mayor calidad de vida.

Santiago Perdomo
Presidente Junta Directiva de Asobancaria

**SOBRE EL
SECTOR Y
ASOBANCARIA**

02



SOBRE EL SECTOR Y ASOBANCARIA

▶ 2.1. Generalidades del sector financiero en Colombia en 2015

DURANTE
2 0 1 5

los resultados fueron favorables en materia crediticia y de profundización financiera para el sector.

A octubre la cartera creció por el orden de **11% real**

con un indicador de calidad crediticia que se mantuvo estable en niveles de **3%**

Esta situación, a su vez, estuvo acompañada de indicadores de cobertura que fueron sistemáticamente superiores al

100%

tanto a nivel agregado como en todas las modalidades crediticias, lo que señala la suficiencia en el aprovisionamiento de la cartera vencida.

Las cifras que se muestran en este capítulo corresponden a los **35 bancos** comerciales nacionales, extranjeros y privados que hacen parte de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria), entidad gremial sin ánimo de lucro constituida en 1.936 con el objetivo de defender los intereses de la industria bancaria en Colombia y establecer un enlace permanente y estable con las autoridades gubernamentales.

Lo anterior es fiel reflejo de un crecimiento crediticio sano, en procura de aumentar responsablemente la profundización financiera.

► **Asobancaria** reúne a las entidades financieras y bancarias más importantes del sector

- **BANCAMÍA S.A.**
- **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**
- **BANCO AV VILLAS**
- **BANCO CAJA SOCIAL S.A.**
- **BANCO COOMEVA S.A.**
- **BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL**
- **BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.**
- **BANCO DAVIVIENDA S.A.**
- **BANCO DE BOGOTÁ**
- **BANCO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA**
- **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**
- **BANCO FALABELLA S.A.**
- **BANCO FINANDINA S.A.**
- **BANCO GNB SUDAMERIS S.A.**
- **BANCO MUNDO MUJER 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.**
- **BANCOLDEX**
- **BANCOLOMBIA S.A.**
- **BANCOMPARTIR S.A.**
- **BBVA COLOMBIA**
- **BNP PARIBAS COLOMBIA CORPORACIÓN FINANCIERA S.A.**
- **C.A. CREDIFINANCIERA S.A. CF**
- **CITIBANK COLOMBIA**
- **COLPATRIA MULTIBANCA**
- **CORPORACION FINANCIERA COLOMBIANA S.A.**
- **FINAGRO**
- **FINDETER**
- **GMAC FINANCIERA DE COLOMBIA S.A., COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**
- **JPMORGAN COPORACIÓN FINANCIERA S.A.**
- **TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A. HITOS**
- **WELLS FARGO BANK, NATIONAL ASSOCIATION**

Banca  **ía**

 Banco Agrario de Colombia
Hay más campo para todos

 **Banco AV Villas**

 Banco
Caja Social

 **Bancoomeva**
Por todos y para todos

 Banco Cooperativo
CoopCentral

CORPBANCA 

 **DAVIVIENDA**

Banco de Bogotá 



 Banco de Occidente

 Banco
Falabella

 Banco
Finandina

BANCO  **GNB SUDAMERIS**

 **Mundo Mujer**
El Banco de la Comunidad

 **BANCO
PICHINCHA**

 **banco popular**

 Banco ProCredit

 Banco
Santander
de Negocios

 **wwb**

BANCOLDEX 



Bancompartir
contigo

BBVA

 **BNP PARIBAS**

 **credifinanciera**

 **citi**

 **COLPATRIA**

 **Corficolombiana**

 **FINAGRO**

 **Findeter**
Financiera del Estado

 **GMAC**

J.P.Morgan

 Titularizadora
Colombiana

 **WELLS
FARGO**

Indicadores del sistema bancario colombiano

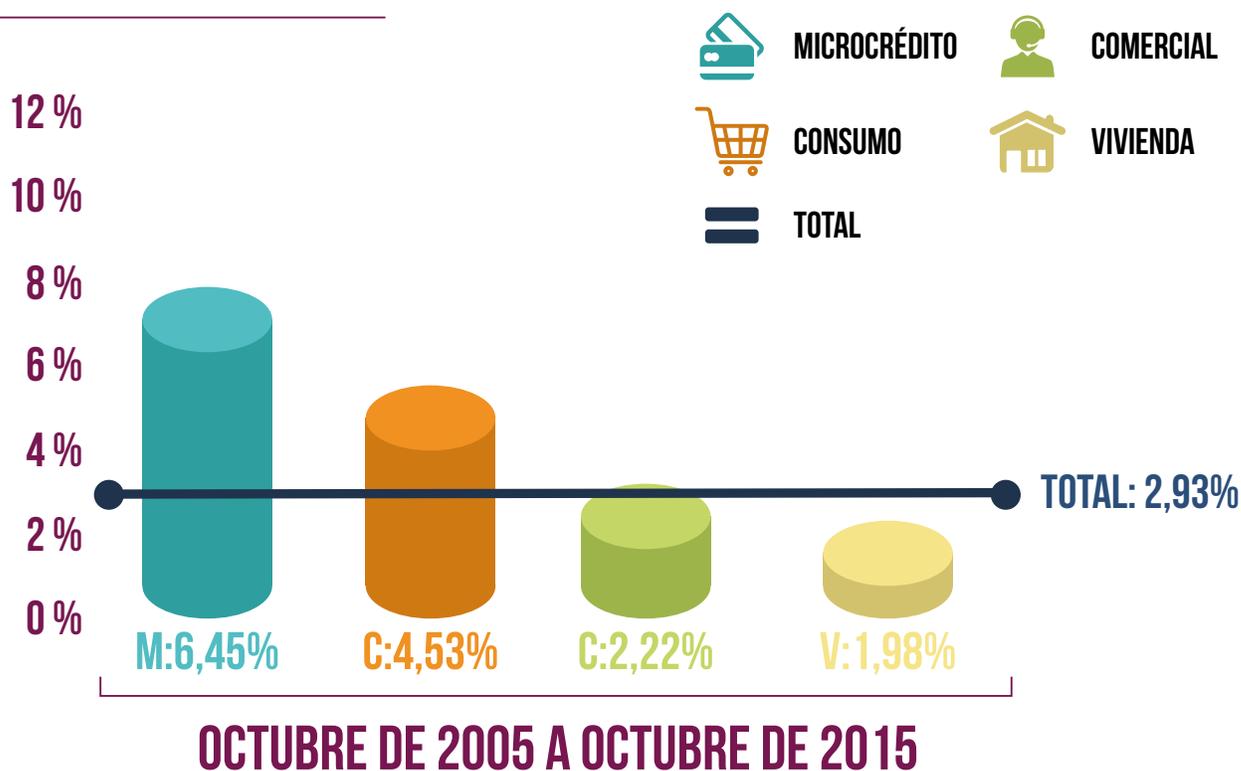


• Fuente: DANE y cálculos Asobancaria.

El proceso de expansión crediticia permitió que la profundización financiera llegara a una tasa que bordeó el 45% en el tercer trimestre del año 2015. Al respecto, los estimativos realizados al interior de Asobancaria señalan que la profundización tiene todavía un potencial de crecimiento. Según el tamaño y nivel de ingreso de Colombia, ese referente está en el rango entre

55%-60%

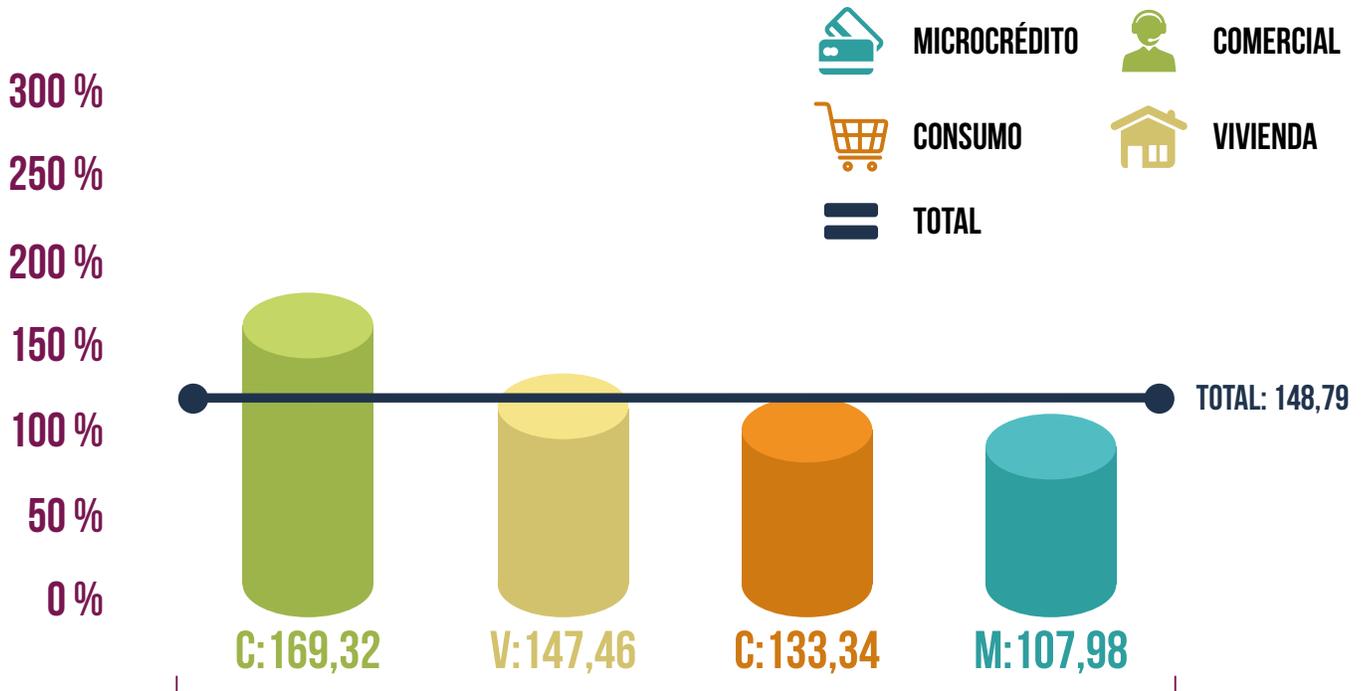
ÍNDICE DE CALIDAD DE CARTERA



Gráfica 001 Índice de calidad de cartera

Continúa Sig Pag →

INDICADORES DE CUBRIMIENTO DE CARTERA



OCTUBRE DE 2005 A OCTUBRE DE 2015

Gráfica 002 Indicadores de cuberimiento de cartera

En materia de rentabilidad, a octubre de 2015, las utilidades del sistema crecieron a dos dígitos y esto permitió que alcanzara un valor de

8,4 billones de pesos.

A su vez, las rentabilidades estuvieron por el orden de

2% según el ROA

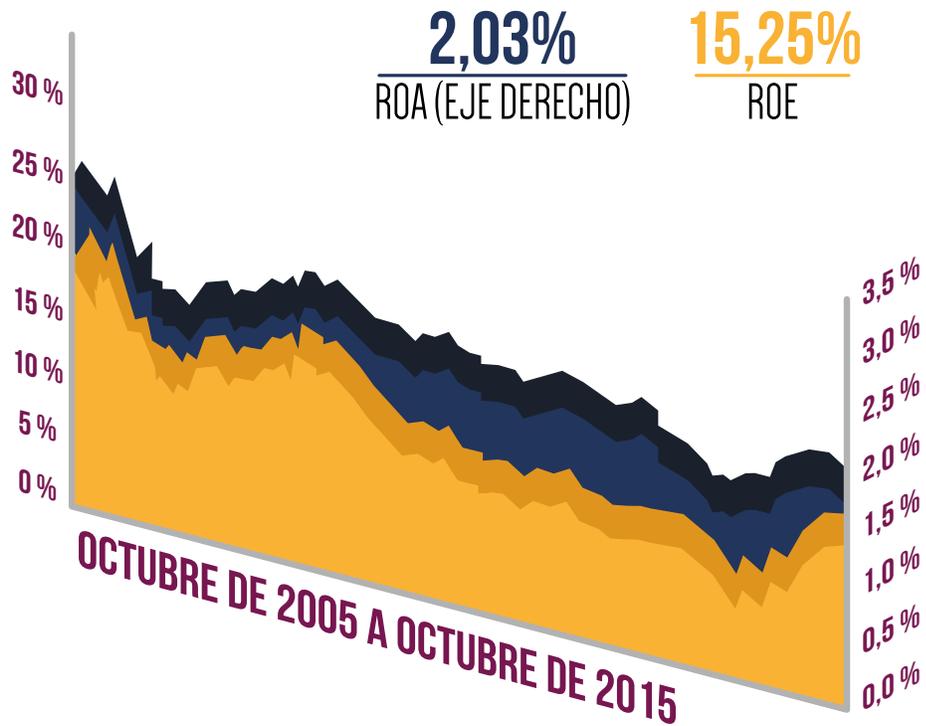
y de

15% según el ROE,

cifras que fueron acompañadas por un indicador de solvencia cercano al

15%

INDICADORES DE RENTABILIDAD



Gráfica 003 Indicadores de rentabilidad

ÍNDICE DE SOLVENCIA (%)



Gráfica 004 Índice de solvencia

Gráfico 3 Crecimiento de la cartera bancaria [G4-9]

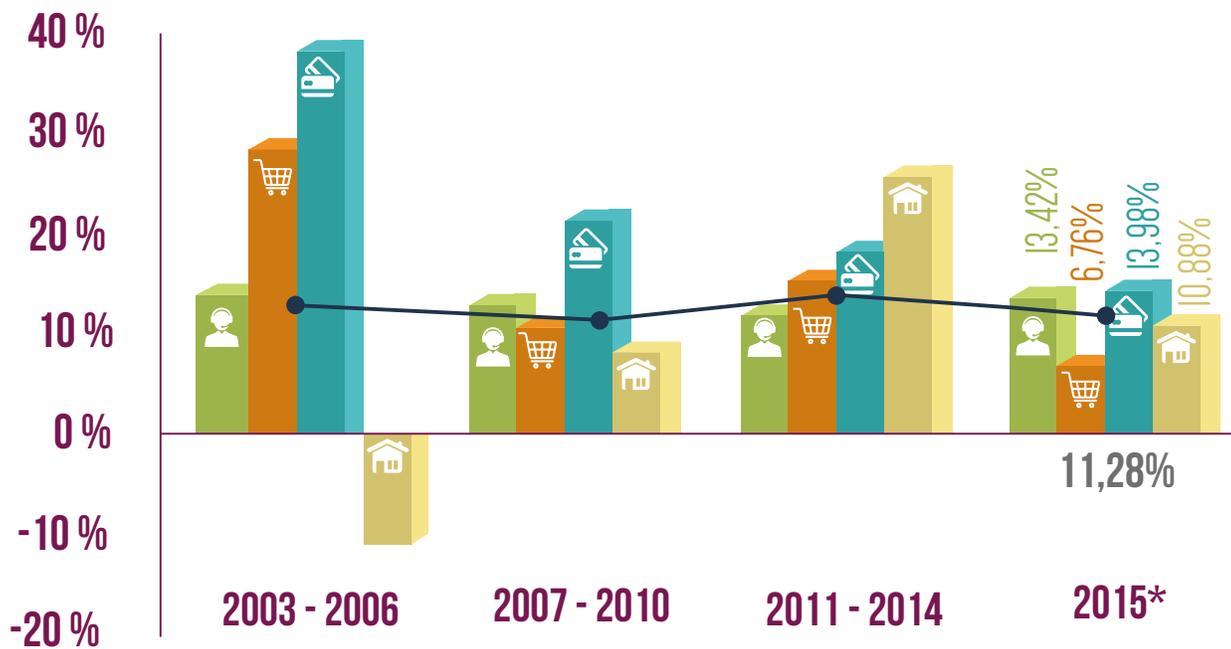


*Cifras a octubre.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y cálculos Asobancaria.

CRECIMIENTO ANUAL DE LA CARTERA (%)

-  **MICROCRÉDITO**
-  **COMERCIAL**
-  **CONSUMO**
-  **VIVIENDA**
-  **TOTAL**



Gráfica 005 Crecimiento anual de la cartera

Para 2016 los riesgos que enfrentan la economía colombiana y el sector bancario no son menores. A nivel interno, una creciente tasa de desempleo, mayores tasas de inflación y una política monetaria más contractiva configuran un panorama caracterizado por una considerable complejidad. A su vez, el entorno internacional plantea nuevos retos por cuenta de la persistencia del choque petrolero, los ajustes en la inversión y en especial la destinada al sector minero-energético, la devaluación del tipo de cambio, y el aumento en la percepción de riesgo país.

Como contribución en la evaluación del grado de tensión al cual podría verse sometido el sector, Asobancaria creó el IAB (Indicador de Alerta Bancaria), una métrica utilizada con el fin de cuantificar y sintetizar en una sola medida los riesgos a los que se enfrentaría el sector, teniendo en cuenta los choques externos e internos para la economía nacional y el sector bancario en particular.

Para realizar un análisis prospectivo a 2016, en esta oportunidad el indicador de alerta bancaria presenta tres escenarios según el nivel de estrés de las variables que lo alimentan.



El escenario base considera un precio del petróleo que se sitúa en el rango

USD35/barril - USD40 / Barril

en promedio del WTI durante el año, una continua devaluación en el índice de tasa de cambio real **(10%)**,

la presencia de un moderado deterioro en la calidad de la cartera total y un leve incremento en el nivel de aprovisionamiento de cartera en las instituciones bancarias.

Bajo estos supuestos



Respecto a los escenarios restantes, al estresar más las variables y llevar al precio del petróleo a

USD25 barril

en promedio para 2016, el índice se incrementa hasta llegar al

69,5%

valor que sitúa en el techo del rango de riesgo medio-alto. Por otro lado, en el escenario optimista, con un precio del petróleo cercano a

USD49 barril

en promedio y un mejor comportamiento de las variables macroeconómicas y financieras complementarias, el IAB alcanza una cifra cercana al

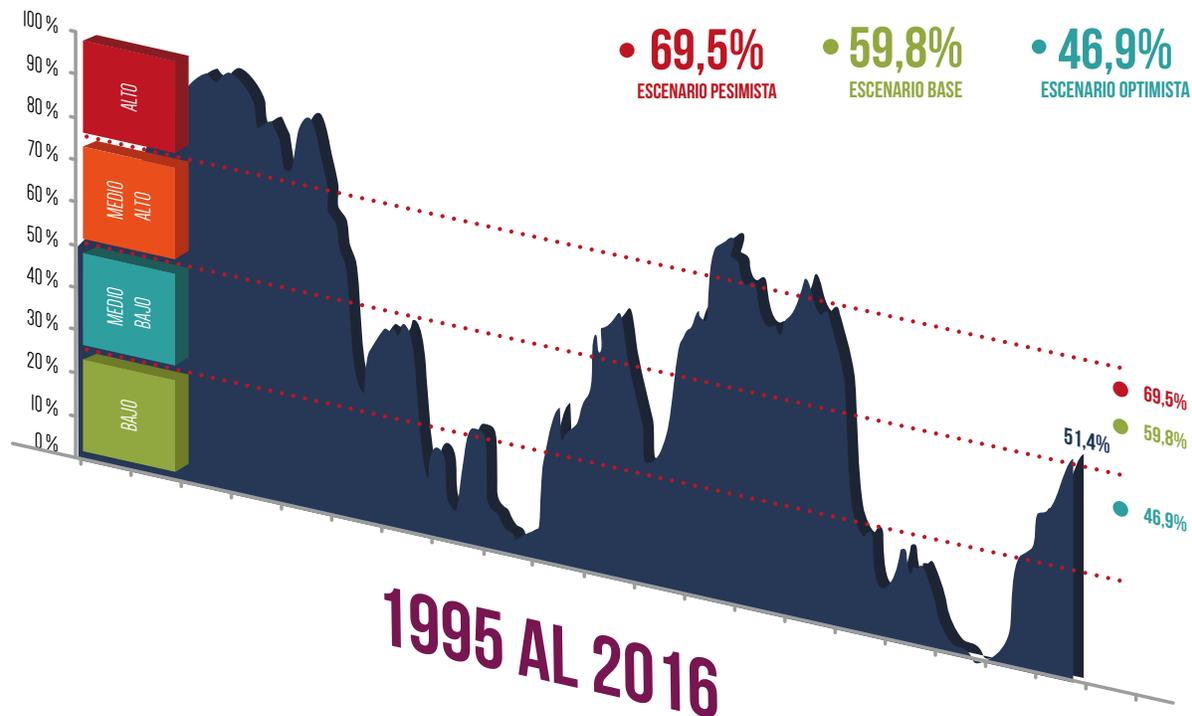
46.5%,

ubicándose en la zona de riesgo medio-bajo.



INDICADOR DE ALERTA BANCARIA (IAB)

Gráfica 006
Indicador de alerta bancaria (IAB)



Indicador de Alerta Bancaria (IAB)

Fuente: Cálculos Asobancaria.

Con base en estos resultados es importante destacar que la banca colombiana aún se encuentra muy lejos de enfrentar niveles de riesgo similares a los de la crisis de los noventa. Incluso, en términos comparativos con lo ocurrido en la crisis financiera mundial de **2008-2009**, no se observa que se lleguen a generar los mismos niveles de tensión macrofinanciera. Sin perjuicio de lo anterior, no deben desconocerse los retos a los cuales se enfrenta la banca durante este año, y de allí la importancia de continuar monitoreando el mapa de riesgos para transitar con éxito el contexto que se plantea durante **2016**.

En conclusión, las perspectivas para el cierre de **2016** arrojan como cifra más probable de crecimiento de la cartera una variación de **6% real**, una dinámica que estaría apoyada en mayor grado por la cartera de vivienda y comercial, con incrementos de **8.5%** y **6.2%**, respectivamente. Los anteriores comportamientos tendrían importante sustento debido a la colocación de créditos asociados a los proyectos de vivienda e infraestructura. En tanto, el microcrédito y el crédito de consumo tendrían variaciones de **2%** y **4,5%**, respondiendo así a las condiciones económicas que se presentarán en medio de la reversión del ciclo.



► 2.2 Asobancaria como entidad facilitadora del sector

Asobancaria como asociación facilitadora de relaciones entre los sectores público y privado, ha buscado anticiparse a las tendencias y necesidades del país buscando generar una acción de liderazgo en el análisis e innovación de las actividades financieras y en la integración con las políticas económicas de Colombia. Así, de la mano con las entidades agremiadas, Asobancaria ha buscado impulsar el desarrollo futuro del sector, asumiendo con responsabilidad el papel que le corresponde en la sociedad.

Durante 2015 el Banco Mundo Mujer se vinculó a la Asociación, con lo cual se cuenta con 35 entidades agremiadas, entre bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, entidades financieras de redescuento y oficinas de representación, además del Banco de la República, que se encuentran detalladas en el capítulo anterior.

2.2.1. Trabajo entre el sector financiero y el gremio

En el año 2015 Asobancaria trabajó de la mano con las entidades agremiadas en diferentes proyectos, dentro de los cuales se destacan:

PROYECTO F

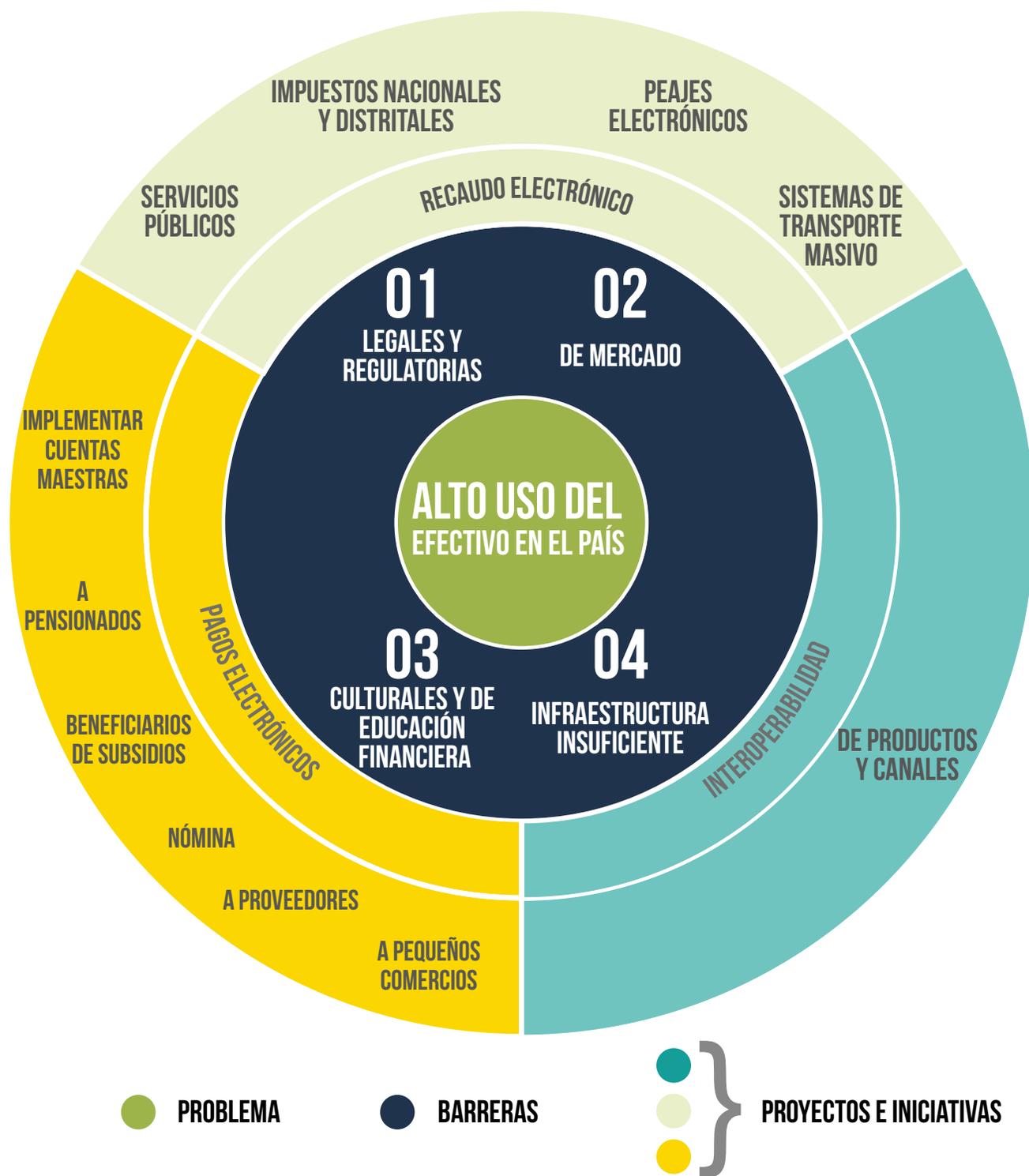
En desarrollo de la meta de reducción del uso del efectivo establecida en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 de llegar a un indicador del 8.5% de efectivo sobre M2 para 2018, Asobancaria, sus agremiados y el Gobierno Nacional trabajan en la identificación de las principales barreras para la utilización de medios de pago electrónicos en el país. En este propósito, se diseñó el “Proyecto F”, el cual consta de tres componentes:

A. Diagnóstico

El objetivo es contar con el diagnóstico completo del impacto del uso del efectivo sobre los agentes en la economía desde diversos aspectos (económico, fiscal, comercial, para distintos agentes como las personas y los comercios, de seguridad). Para esto, se vienen realizando algunos análisis por parte del equipo de Asobancaria y coordinando diversos estudios con algunas entidades de investigación, en los siguientes aspectos:

Tabla 001

 EJE	 CONTENIDO	 AUTOR
MACRO	¿CUÁL ES EL IMPACTO DEL EFECTIVO SOBRE LAS PRINCIPALES VARIABLES ECONÓMICAS? COSTOS DE OPORTUNIDAD EN LA INTERMEDIACIÓN	ASOBANCARIA FEDESARROLLO
SISTEMA BACARIO	¿CUÁNTO LE CUESTA AL SISTEMA FINANCIERO EL USO / MANEJO / ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO?	ASOBANCARIA
FISCAL	¿CÓMO SE AFECTAN LAS FINANZAS PÚBLICAS POR EL EFECTIVO?	FEDESARROLLO
VISIÓN CLIENTE	¿CÓMO AFECTA LOS COSTOS DE TRANSACCIÓN PARA LOS CLIENTES EL USO DEL EFECTIVO? COSTOS Y BENEFICIOS PERCIBIDOS A NIVEL DE CLIENTE Y COMERCIO SOBRE LOS MEDIOS DE PAGO DIGITALES DETERMINANTES DEL USO DEL EFECTIVO Y LAS RAZONES DE LA BAJA PENETRACIÓN DE LOS PAGOS ELECTRÓNICOS	CIFRAS Y CONCEPTOS
CRIMINALIDAD	SEGURIDAD ECONÓMICA, EFECTIVO Y CRIMINALIDAD	UIAF



b. Iniciativas

Se han identificado iniciativas y proyectos que ayudarían a incrementar el uso de medios de pago electrónicos y, por lo tanto, que contribuirían a la disminución del uso del efectivo en el país. El siguiente cuadro resume el planteamiento estratégico planteado por Asobancaria para desarrollar el proyecto.

c. Monitoreo

Dentro de las actividades del Proyecto, durante el año 2016, se construirá un pool de indicadores que permita contar con un monitoreo del desarrollo de los medios electrónicos de pago y de la reducción del uso del efectivo en el país. Igualmente, se desarrollará un modelo de seguimiento a las diferentes iniciativas planteadas en el Proyecto.

► Dentro de las labores realizadas por Asobancaria desarrolla acciones encaminadas a fortalecer las relaciones con el Congreso de la República y brinda asistencia técnica permanente a quienes integran la Rama Legislativa del Poder público. En ese marco, adelanta las siguientes funciones:

1. Seguimiento a la presentación, estudio, discusión y trámite de los proyectos de ley asociados al sector, cuyos temas recurrentes son (I) Control de costos financieros; (II) Creación de inversiones forzosas a favor de ciertos sectores; (III) Regulación al habeas data financiero; (IV) Gravamen a los Movimientos Financieros -GMF-; (v) Modificaciones a la ley de financiación de vivienda; (VI) Normas que modifican el procedimiento legalmente establecido para la recuperación de la cartera; (VII) disposiciones que modifican las funciones del Banco de la República y (VIII) Reformas al estatuto financiero y al estatuto tributario.
2. Estudio y conceptualización de las iniciativas legislativas en trámite y de interés para el sector.
3. Brinda insumos y herramientas para que los debates asociados al sector financiero se surtan con toda la información pertinente, de tal manera que las decisiones adoptadas sean informadas.
4. Realiza y presenta estudios e investigaciones que requieran los miembros del Congreso de la República.
5. Coordina con otros gremios la posición frente a proyectos de ley que involucre temas comunes
6. Analiza la dinámica política al interior del Congreso de la República.
7. Genera espacios de dialogo con los miembros del Congreso de la República



Gestión ante Autoridades

a. Rama Ejecutiva

I. SECTOR HACIENDA

- UNIDAD DE PROYECCIÓN NORMATIVA Y ESTUDIOS DE REGULACIÓN FINANCIERA – URF
- DEPÓSITOS ELECTRÓNICOS – DECRETO 1491 DE 2015



La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (en adelante, URF) convocó cuatro mesas de trabajo con el objeto de reglamentar la Ley **1735 de 2015** en relación con los siguientes aspectos: Corresponsales Bancarios, Depósitos Electrónicos, Interoperabilidad y Riesgo de Liquidez, y Captación. **Asobancaria** acompañó dichas mesas y gestionó allí las inquietudes de sus agremiados.

El Decreto **1491**, derivado de dicha labor, reglamentó los depósitos electrónicos en dos categorías: el de trámite simplificado de apertura para personas naturales y el de trámite ordinario para personas de cualquier naturaleza; además, estableció la relación de apalancamiento y el manejo de efectivo de las Sociedades Especializadas en Medios y Pagos Electrónicos - SEDPE. Igualmente, estableció que los recursos captados por las SEDPE deberán mantenerse en depósitos del Banco de la República o en depósitos a la vista en establecimientos de crédito.

• SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA – SFC

• TRÁMITE SIMPLIFICADO APERTURA CIRCULAR EXTERNA 034 DE 2015

Asobancaria presentó una propuesta sobre la adopción de un trámite simplificado para la apertura de créditos de consumo de bajo monto, la cual fue acogida en la Circular Externa **034 de 2015**.

• TRANSMISIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS CIRCULAR EXTERNA 038 DE 2015

Durante 2015 se realizó seguimiento al proceso de transmisión de Estados Financieros de las entidades agremiadas bajo las nuevas normas contables, así como de la adopción del lenguaje XBRL. Se remitieron comentarios sobre la Circular Externa **038 de 2015**, la cual modifica los plazos para la transmisión de los Estados Financieros Intermedios Trimestrales y de Cierre de Ejercicio bajo NIIF, Individuales o Separados y Consolidados y su reporte en lenguaje XBRL. La SFC emitió algunas aclaraciones e instrucciones al respecto, las cuales se canalizaron a través de la Asociación.

• FORMATO BASE GRAVABLE ICA CIRCULAR EXTERNA 043 DE 2015

Se presentó una propuesta a la SFC para reformar el **Formato 321** por medio del cual se reporta la información de la base gravable del impuesto de industria y comercio (ICA), de tal forma que este no presentara ningún cambio pese a la entrada en vigencia de las nuevas normas contables, debido a que las bases fiscales durante los siguientes 4 años deben permanecer inalteradas, de conformidad con el artículo **165 de la Ley 1607 de 2013**.

La propuesta de Asobancaria fue sustentada en diferentes reuniones y quedó materializada en la Circular Externa 043 de 2015, en la cual se implementa el mismo formato adoptado en el año 2011.

PRUEBAS DE RESISTENCIA CIRCULAR EXTERNA 051 DE 2015

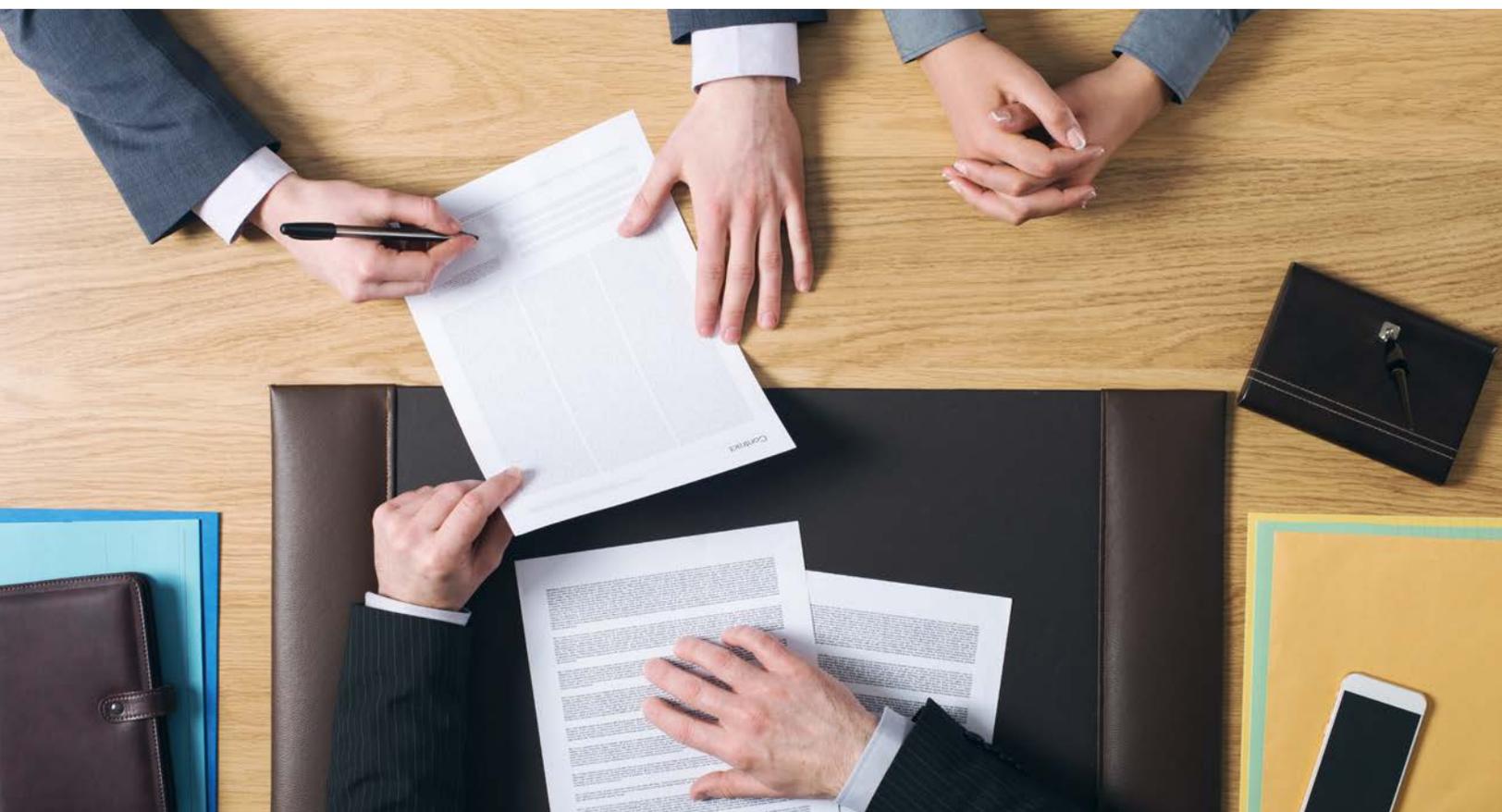
En dos oportunidades se remitieron comentarios sobre el proyecto de Circular contentiva de las instrucciones para la realización de las pruebas de resistencia en los establecimientos de crédito, los cuales fueron acogidos en gran parte en la Circular Externa **051 de 2015**.

QUEJAS EXPRÉS CIRCULAR EXTERNA 052 DE 2015

La Circular Externa **052 de 2015** imparte instrucciones relativas al proceso de atención de quejas o reclamos de las denominadas “Quejas Exprés”, la cual acoge algunos de los comentarios planteados por el Gremio en una comunicación remitida, así como en mesas de trabajo con la Dirección de Protección al Consumidor Financiero.

PAGARÉS ELECTRÓNICOS CRÉDITO DE BAJO MONTO

Asobancaria elevó una consulta sobre la posibilidad de implementar los pagarés electrónicos como respaldo de las operaciones activas (como es el caso de los créditos de bajo monto) de los establecimientos de crédito. En la respuesta del supervisor se resaltó que resulta jurídicamente viable la emisión electrónica de pagarés que reúnan las exigencias previstas en la normatividad, en orden a garantizar tanto la fiabilidad, inalterabilidad y rastreabilidad de los datos referidos a la negociación respectiva, como la seguridad (aspectos técnicos y jurídicos) en la ejecución de la transacción y el perfeccionamiento del contrato. También hizo énfasis en los beneficios de la implementación de tecnologías digitales en términos de eficiencia y optimización en la prestación de los servicios.





● DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN

● FATCA

La Autoridad Fiscal y el Departamento del Tesoro de Estados Unidos emitieron el reglamento propuesto para dar cumplimiento a la Ley **FATCA** que conlleva la obligación de firmar un acuerdo entre las entidades financieras extranjeras y la Autoridad Fiscal de Estados Unidos. En virtud del acuerdo, se obliga a enviar un reporte anual a la autoridad fiscal de EEUU acerca de los movimientos de dichas cuentas. Asobancaria participó de manera activa en el proceso de expedición de la Resolución **060 de 2015** de la **DIAN**, en la que se establecen las características y especificaciones técnicas de la información tributaria que se debe reportar para efectos de dar cumplimiento a **FATCA**. Se realizaron dos reuniones con la **DIAN** y se remitieron comentarios en tres oportunidades.

PROVISIONES DE CARTERA

Se remitieron varias comunicaciones y realizaron diversas reuniones con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público **MHCP**, la **URF**, la **SFC**, la **DIAN** y la Defensora del Contribuyente en relación con la fiscalización de la deducción de provisiones de cartera calificada en “A”. En las mismas, se expusieron los resultados de dos estudios económicos frente a la carga impositiva de las entidades en el evento que se desconozca la deducción de las provisiones calificadas en “A” y se presentó proyecto de norma para reglamentar el parágrafo del artículo 145 del Estatuto Tributario. En respuesta a lo anterior, la **DIAN** emitió un concepto en el cual reconoció la especialidad de las provisiones de cartera que deben realizar las entidades financieras, y determinó que los requisitos para que proceda la deducción de la provisión de cartera deben aplicarse para el sector financiero con ciertas salvedades, concluyendo que proceden las deducciones por provisiones.

VALORES INCORRECTOS EN NOTIFICACIÓN Y CONCILIACIÓN DE PAGOS ELECTRÓNICOS DE IMPUESTOS NACIONALES

Respecto a las diferencias encontradas en algunos pagos de impuestos nacionales para la conciliación de la **DIAN** y de los contribuyentes, se exploraron las causas de las diferencias junto con los bancos y **ACH**. A raíz de este trabajo, **ACH** actualizó la versión del aplicativo que recibe los pagos para impuestos nacionales y se crearon mesas de trabajo con los actores involucrados con el fin de establecer planes de acción que han permitido subsanar estos eventos.

FINANCIERA DE DESARROLLO NACIONAL – FDN

Se remitió una comunicación a la Financiera de Desarrollo Nacional (en adelante, FDN) en la cual se expresan las principales inquietudes de las entidades agremiadas frente a los riesgos derivados de la financiación de los proyectos de infraestructura de cuarta generación (4G) y se realizan sugerencias para optimizar dicho proceso. La FDN respondió de manera positiva ante dicha comunicación y manifestó la necesidad de trabajar en conjunto los temas allí abordados, labor que se desarrollará durante 2016.



II. SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

• CONSEJO TÉCNICO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA – CTCP



En su labor de secretaría técnica del Comité Técnico para el Sector Financiero - CTSF, desde Asobancaria se consolidó la posición inter-gremial frente a las distintas modificaciones a la normativa internacional puestas a consideración del Comité por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública - CTCP. Durante 2015 se discutieron el “Marco Conceptual para la Información Financiera”, la “Enmienda a las NIIF para PYMES”, el documento “Incertidumbre de los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias”, el documento “Aplicación de la Materialidad o Importancia Relativa a los Estados Financieros” y la “Consulta de Agenda 2015”, todos proyectos del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, y las “Enmiendas al Manual del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad”, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores.

III. SECTOR EDUCACIÓN

En febrero de 2012 Asobancaria firmó un convenio con el Ministerio de Educación Nacional (en adelante MEN) para promover un programa de educación económica y financiera. Bajo este marco, el MEN presentó ante entidades financieras y educativas el documento de Orientaciones Pedagógicas para la Educación Económica y Financiera, que ofrece el marco educativo y de operación desde la primaria hasta la secundaria para su implementación en todos los establecimientos educativos del país. No obstante, terminada la vigencia del convenio en el primer trimestre de 2015, se mantuvo contacto institucional entre Asobancaria y el MEN, logrando realizar visitas de seguimiento a 14 secretarías de educación, donde se obtuvo retroalimentación directa por parte de sus instituciones educativas sobre la implementación del Programa.



IV. SECTOR VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

- PROGRAMAS CASA AHORRO Y FRECH II

En lo relacionado con Casa Ahorro y FRECH II se continuaron las labores de seguimiento y generación de información sobre la ejecución de estos programas y también se participó en la definición del número de cupos de subsidio a la tasa de interés por rango de vivienda y vigencia fiscal.



• PROGRAMA “MI CASA YA”

Este programa, reglamentado por el Decreto **428** y las Resoluciones **155, 390 y 1450 de 2015**, empezó a operar en marzo de 2015 con desembolsos a partir de septiembre e implicó un cambio operativo en la forma de asignar y entregar los subsidios familiares de vivienda (SFV) por parte del Gobierno Nacional, pues se estructuró dentro de la línea de producción del crédito hipotecario de las entidades financieras, resultando un proceso ágil y sencillo para el cliente, con reducciones considerables en tiempo y costos para el Estado.

Asobancaria participó en diversas reuniones operativas de diseño e implementación para definir la funcionalidad de la plataforma tecnológica¹ a través de la cual se realiza la validación de los requisitos de acceso al programa y se gestiona la

postulación y asignación del SFV, así como el otorgamiento del subsidio a la tasa de interés. De igual forma participó en el diseño de un nuevo formato de postulación, que recoge en un solo documento los datos básicos del hogar, e informa las condiciones de acceso y terminación de los beneficios del programa.

Como resultado, los potenciales beneficiarios que cumplan los requisitos², solo deben acercarse a la entidad financiera de su preferencia y presentar su postulación junto con la solicitud de crédito, para acceder a uno de los **130 mil cupos** dispuestos...

1. Plataforma desarrollada por CIFIN.
 2. No ser propietarios de vivienda en el territorio nacional, contar con ingresos familiares totales mayores a dos y de hasta cuatro SMLMV, que ninguno de los miembros del hogar haya sido beneficiario de un subsidio familiar de vivienda, salvo las excepciones de ley, ni de los subsidios a la tasa de interés.

...para el período **2015 - 2018**. Según la disponibilidad de cupos de subsidio a la tasa de interés del programa al momento del desembolso, los deudores obtienen el beneficio de cuatro puntos porcentuales sobre la tasa pactada en el crédito hipotecario.

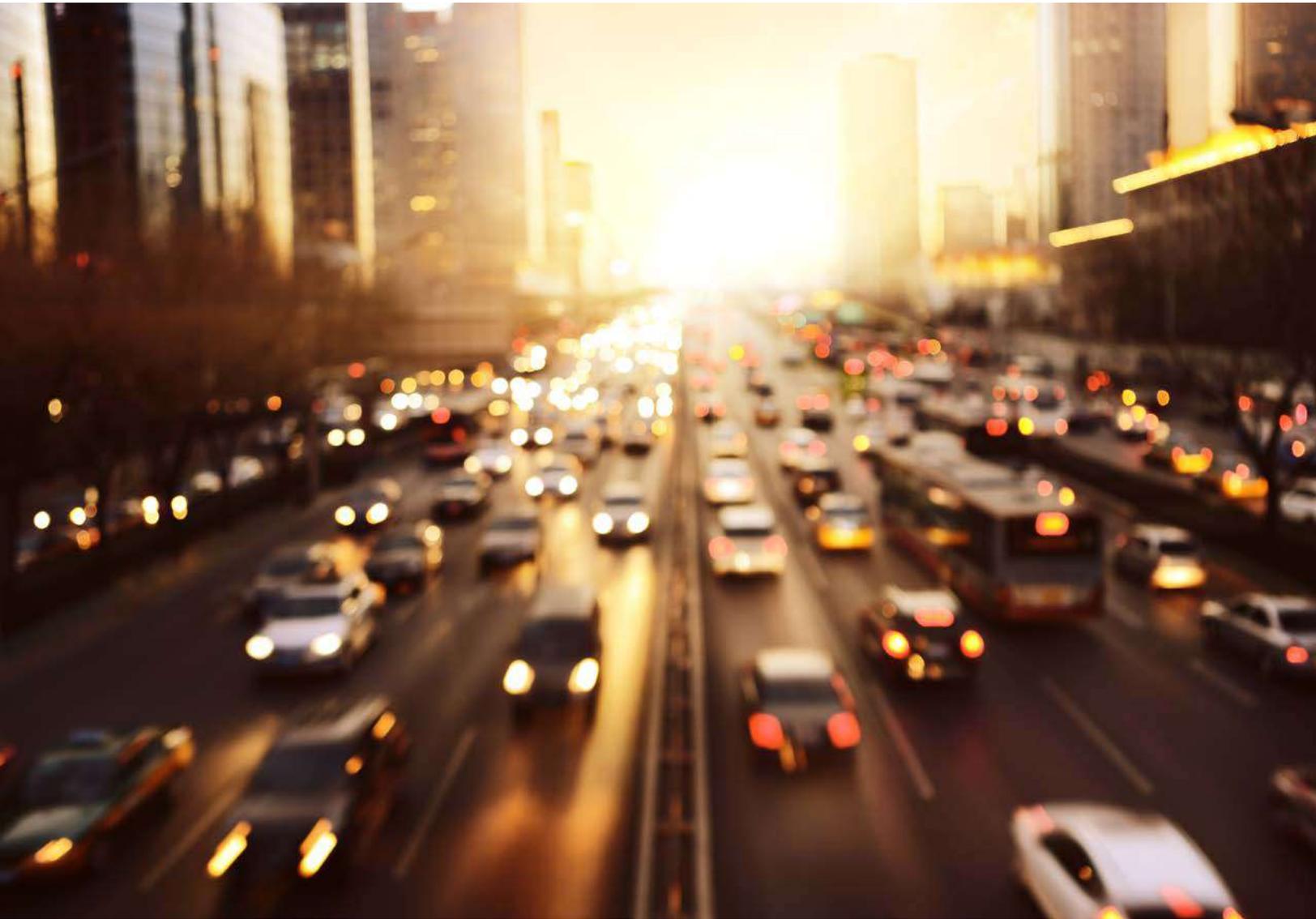
En razón a que se previó que el nuevo procedimiento implicaría un aumento en las consultas de los clientes, relacionadas con el SFV o el programa, se solicitó la expedición de dos circulares informativas por parte del Fondo Nacional de Vivienda-Fonvivienda (entidad adscrita al MinVivienda), con el fin de esclarecer algunos procedimientos del programa.

En la Circular **3 de 2015** se establecen los canales que dispuso Fonvivienda para atender las preguntas y solicitudes de los potenciales beneficiarios de “Mi Casa Ya”, eximiendo a los establecimientos de crédito de cualquier responsabilidad en relación con el resultado de las consultas de condiciones de acceso en el sistema de información en línea, administrado por CIFIN.

Por su parte, la Circular **12 del 2015** indica el procedimiento a seguir por parte de los establecimientos de crédito en caso de correcciones de información de los hogares registrados en el aplicativo, de acuerdo con el estado del hogar en este sistema. Se instauraron mesas de trabajo conjuntas con las entidades y el MinVivienda para analizar y solucionar temas de la operación del programa, en las que la Asociación participa actualmente.

● **PROGRAMA DE IMPULSO A LA PRODUCTIVIDAD Y EL EMPLEO PIPE 2.0**

Este programa contiene el subsidio a la tasa de interés para la adquisición de vivienda No VIS, con valor entre **135 y 335 SMLMV**. Durante 2015 se realizaron varias reuniones con representantes del MinVivienda y del MHCP, con el fin de definir aspectos normativos y operativos relacionados con este programa. En diciembre de 2015 se expidió el **Decreto 2500** que reglamenta las condiciones generales del programa y se espera que durante 2016 culmine su reglamentación e inicie su ejecución.



▶ V. SECTOR TRANSPORTE



Asobancaria acompañó al Ministerio de Transporte en el diseño de la iniciativa del Sistema de interoperabilidad de peajes y recaudo electrónico vehicular. Junto con los agremiados se diseñó el esquema operativo para lograr el recaudo electrónico de las tarifas de peajes, así como también se definieron los roles y las responsabilidades de cada uno de los actores involucrados en el proceso.

Gracias a esta asesoría, el Ministerio de Transporte expidió el Decreto 2060 de 2015, publicó los documentos, especificaciones técnicas y reglamentación que permitirá la creación del SINITT (Sistema Inteligente Nacional para la Infraestructura el Tránsito y el Transporte), y el recaudo electrónico vehicular (REV).

VI. SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

• CONTRIBUCIONES DETERMINADAS Y PREVISTAS A NIVEL NACIONAL



Durante el 2015 se abordó la problemática del cambio climático de la forma más balanceada posible, incluyendo la mitigación, la adaptación y los medios de implementación. Este enfoque es particularmente importante para el país, dada su alta vulnerabilidad por impactos socio-económicos asociados al cambio climático.

De acuerdo a los compromisos adquiridos por el país, bajo el liderazgo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (en adelante, MADS), y como parte de la participación de Colombia en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático, Asobancaria se sumó a las Contribuciones Determinadas y Previstas a Nivel Nacional (INDC por sus siglas en inglés) como medio de implementación. Se emitió un manifiesto que afirma el compromiso que sustenta el Protocolo Verde: “Una solución en el presente. Un compromiso de la banca y el gobierno con el futuro”.

• PROTOCOLO VERDE

Se dinamizó la agenda de cooperación entre el Gobierno Nacional, en cabeza del MADS, **Asobancaria** y algunos agremiados, denominada Protocolo Verde, en la cual se logró la adhesión de tres entidades nuevas: la **FDN**, el **Banco Popular** y el **Banco Pichincha** durante 2015, finalizando el año con 17 entidades. Esta agenda tiene el objetivo de incentivar prácticas de preservación ambiental por parte de los bancos y entidades financieras, y orientar la implementación de sus cuatro estrategias:

I) PRODUCTOS Y SERVICIOS VERDES

Asobancaria, con apoyo del Comité de Gestión Financiera SISCLIMA del Departamento Nacional de Planeación (en adelante, DNP), lanzó en el Foro de Finanzas del Clima Colombia el proyecto “Pilotos de Innovación Financiera”, el cual tiene por objeto generar esquemas innovadores de financiación, que puedan atender prioridades específicas de política pública y a la vez aprovechar oportunidades de negocio e inversión sostenible.

II) ECOEFICIENCIA

Con el apoyo del **MADS** se logró construir un estándar de medición de huella de carbono, validado por el **ICONTEC**. Igualmente, se realizó el lanzamiento oficial del tutorial de compras sostenibles, herramienta dirigida a los encargados de compras de las entidades financieras y se logró certificar 11 entidades financieras en los talleres de la Corporación Ambiental Empresarial (en adelante, CAEM) en la herramienta de medición de huella de carbono.

III) ANÁLISIS DE RIESGOS

AMBIENTALES Y SOCIALES (ARAS)

Se inició la definición de un estándar de ARAS en coordinación con el Comité de Riesgos de Asobancaria, para brindar herramientas y principios para que las entidades incluyan criterios sociales y ambientales en sus análisis de crédito. Se conformó una mesa de trabajo y se definieron los mínimos que debe tener el estándar, así como las etapas a desarrollar, habiéndose cumplido la Etapa I “Entregable: Definiciones básicas del sistema ARAS, objeto y utilidades”.

IV) REPORTE Y DIVULGACIÓN

Se realizó la medición de los indicadores del protocolo verde mostrando avances significativos en dos de sus estrategias, pasando de 6 a 8 entidades con líneas enfocadas a apoyar el desarrollo sostenible, y de 8 a 11 entidades con algún tipo de lineamiento ambiental o social en sus otorgamientos de crédito. De otra parte, en diciembre de 2015 se inició el diseño de un curso e-learning dirigido a los funcionarios de las entidades financieras, el cual busca generar capacidades al interior de las entidades financieras con el fin de concientizar sobre la importancia del desarrollo de prácticas sostenibles e interiorizar y conocer las estrategias del protocolo verde.



CRECIMIENTO EN PRODUCTOS FINANCIEROS

Agosto
2015

Colocación de cartera
alcanzó

**\$14 Billones
de pesos**

**↑ 21%
CRECIMIENTO**

Colocación de CDT
alcanzó

**\$12,5 Billones
de pesos**

**↑ 8%
CRECIMIENTO**

VII. BANCO DE LA REPÚBLICA

- POSICIONAMIENTO Y USO DEL INDICADOR BANCARIO DE REFERENCIA (IBR)

Asobancaria, en calidad de Secretaria Técnica del Comité Rector del IBR, ha liderado su proceso de posicionamiento y uso. Evidencia de su dinámica es el crecimiento en los productos financieros: en agosto de 2015 la colocación de cartera alcanzó 14 billones de pesos, frente a los 12 billones reportados en abril, lo cual representa un crecimiento de 21%. Por su parte, la colocación de CDTs alcanzó 12,5 billones de pesos, frente a los 11,6 billones reportados en abril (crecimiento de 8%).

De otra parte, se ha avanzado en el fortalecimiento del esquema de gobierno corporativo del Indicador mediante la inclusión de mejores prácticas internacionales en el proceso de cotización, y se concluyó el proyecto de compensación y liquidación de las operaciones swap en la Cámara Riesgo Central de Contraparte.

▶ VIII. FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN



Teniendo en cuenta el fenómeno mundial que se ha venido presentando en materia de delitos informáticos y el desconocimiento por parte de las autoridades colombianas para investigarlos y judicializarlos, desde hace varios años Asobancaria viene reiterando a la Fiscalía acerca de la necesidad de contar con fiscales especializados en este tipo de delitos. Finalmente, en 2015 se logró la emisión de la **Circular 30 de 2015**, la cual ordena destacar fiscales para que conozcan las investigaciones de delitos informáticos.

De otra parte, se logró que la Coordinación Nacional de Delitos Informáticos de la Fiscalía asumiera la investigación de fraudes a través de PSE, considerando que la afectación por este canal ha representado montos importantes durante los últimos años, principalmente en el pago de seguridad social, impuestos municipales y nacionales con recursos producto del fraude. Con esto se espera tener una mayor celeridad y efectividad en la identificación y judicialización de las estructuras criminales que vienen atacando a las entidades financieras y a sus clientes por medio de este canal.

Por último, se continuó con el plan de trabajo establecido en 2014 relacionado con las sesiones de conocimiento e identificación de sectores económicos para la comprensión de nuevas tipologías de Lavado de Activos.



▶ IX. POLICÍA NACIONAL



Se fortalecieron los 9 frentes de seguridad instaurados en las principales ciudades del país, los cuales están liderados por las entidades financieras y **Asobancaria**. Durante el 2015 **Asobancaria** participó presencialmente en algunas de estas reuniones y logró fortalecer las relaciones con autoridades ejecutivas, policiales y judiciales. Asimismo, con el apoyo de la Policía, se logró la geo referenciación de las zonas más afectadas por fleteo y taquillazo en estas ciudades.

De otra parte, se realizaron campañas puntuales de seguridad con la Policía Nacional para hacer frente a la incidencia de delitos que afectan a usuarios del sistema financiero en las épocas de alta vulnerabilidad, y se establecieron protocolos de actuación en aras de identificar actividades sospechosas al interior de las sucursales de las entidades financieras.

Por último, se resalta que durante el 2015 la Asociación capacitó aproximadamente 400 oficiales de Policía de diferentes localidades en las diferentes modalidades de fraude bancario.

▶ X. COMANDO CONJUNTO CIBERNÉTICO DE COLOMBIA – CCOC



Asobancaria participó activamente en las mesas de trabajo que coordinó el Comando Conjunto Cibernético de Colombia, las cuales tienen por objetivo establecer los lineamientos para la definición de infraestructuras críticas en temas de seguridad de la información y gestión del riesgo en el país. Como resultados de estas mesas de trabajo, se logró emitir la primera edición de la “Guía para Identificación de Infraestructuras Críticas Cibernética (ICC) de Colombia”. Esta guía aplica a todas las entidades públicas, privadas y de economía mixta que cuenten con infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones.

▶ XI. OFICINA DE NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO – UNODC

Asobancaria trabajó de manera conjunta en la estrategia de Negocios Responsables y Seguros (**NRS**) y se vinculó al programa anticorrupción: “Hacia la integridad: una construcción entre los sectores público y privado en Colombia”, con el objetivo de continuar diseñando acciones conjuntas para la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y contra la corrupción.



▶ XII. OTRAS INSTANCIAS DE GESTIÓN • CONTINUIDAD DEL NEGOCIO



A partir de la Circular Externa **052 de 2007** sobre Requerimientos Mínimos de Seguridad, la SFC estableció a las entidades la obligatoriedad de exigir que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados. A través de la gestión y coordinación de **Asobancaria**, los proveedores críticos del sector bancario presentaron su Plan de Continuidad y cronograma de pruebas de contingencia para que las entidades con servicios contratados participen en ellas.

De igual manera, con la coordinación de **Asobancaria** y el apoyo de la firma Deloitte, se realizó un simulacro del proyecto de gestión de crisis y de estrategias de recuperación del sector bancario que se viene trabajando hace algunos años. El propósito del proyecto es contar con protocolos de actuación gremiales en caso de la ocurrencia de un evento de alta criticidad para la prestación de los servicios bancarios. La prueba fue exitosa y la retroalimentación de los resultados de la misma permitirá establecer mejoras sobre los procedimientos establecidos.

SEGURIDAD

Se resalta el trabajo realizado en cuando a la identificación de tipologías de fraudes y el intercambio de experiencias que ayudó a algunas entidades en la adopción de medidas para mitigar sus riesgos en estos asuntos. Asimismo, es relevante resaltar el trabajo desde la Asociación en el fortalecimiento de las relaciones con las diferentes autoridades y en la consolidación de los frentes de seguridad que ayuda tanto en la prevención como en la judicialización de delitos financieros.

De otra parte, se desarrolló el Modelo Estándar de Comercio Electrónico para pagos con tarjetas de crédito con el acompañamiento de la empresa consultora Cross Border. Este documento contiene los requerimientos necesarios para implementar, preservar, y mejorar el sistema de comercio electrónico en Colombia. Asimismo, busca fortalecer la relación entre Comercios, Pasarelas de Pago, Redes y Entidades Financieras.

Por último, como resultado del trabajo conjunto entre Incocrédito y Asobancaria, se realizó el análisis del estado actual de las pasarelas de pago en Colombia, identificando sus esquemas de operación y las posibles vulnerabilidades derivadas del ejercicio de su actividad económica en comercio electrónico.





A) CONGRESO LATINOAMERICANO DE BANCA Y ECONOMÍA – CLEC

Asobancaria organizó el III Congreso Latinoamericano de Banca y Economía – CLEC, realizado el 8 y 9 de octubre en Bogotá, Colombia. Este Congreso se enfocó en discutir las perspectivas de la banca latinoamericana ante un escenario global de incertidumbre económica y un continuo deterioro en las condiciones económicas a nivel global. Los temas destacados del Congreso fueron el desempeño macroeconómico de Latinoamérica en un contexto de menores cotizaciones en los precios internacionales de los commodities, tendencias y retos de la inclusión financiera en la región, y el financiamiento de las empresas y las finanzas sostenibles.

B) ORGANISMOS MULTILATERALES

Asobancaria participó en el Foro Internacional de Finanzas Sostenibles 2015 realizado por IFC en Perú, en el cual se reunieron participantes de bancos centrales, reguladores de la banca y asociaciones bancarias de diferentes continentes, instituciones financieras internacionales y bancos de diversos países, así como expertos, donantes y socios internacionales. En el evento se intercambiaron conocimientos, normas, políticas y lineamientos sobre gestión de riesgos ambientales y sociales y finanzas sostenibles para el sector financiero.

El foro representa la reunión anual de la Red de Banca Sostenible (SBN por sus siglas en inglés), una plataforma única de reguladores y asociaciones bancarias interesados en promover prácticas de banca sostenible. Asobancaria tuvo oportunidad de compartir las experiencias de Colombia en el Panel sobre Banca Sostenible – Marco regulatorio, Iniciativas voluntarias y Experiencia a la fecha.

De otra parte, en el transcurso del 2015 se fortalecieron diversas alianzas con Organismos Multilaterales, además de IFC, tales como UNEP FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), WRI (World Resources Institute), y GCF (Fondo Verde del Clima). Estas alianzas son claves en el apoyo a las estrategias dirigidas hacia el desarrollo de una economía sostenible, siendo Asobancaria un actor fundamental en esta iniciativa.



2.2.2 Presencia y posicionamiento de Asobancaria

EN EL AÑO 2015 ASOBANCARIA ADELANTO TAMBIÉN INICIATIVAS DENTRO DE LAS CUALES SE DESTACAN:

a. Material de Divulgación Impreso Y Digital

I. PUBLICACIONES • SEMANA ECONÓMICA



Durante 2015 se publicaron 47 Semanas Económicas, distribuidas a **12.170** destinatarios vía correo electrónico, cuya apertura creció poco más del **7%** frente a lo registrado en el año **2014**.

Durante 2015, el nivel de lecturabilidad, entendido como el número total de aperturas del hipervínculo que llega a la lista de distribución, aumentó 14% (pasó de 7.225 en 2014 a 8.240 usuarios en 2015). La Semana Económica más leída, la No. 981 (Discurso de instalación del presidente de Asobancaria en el 17° Congreso de Tesorería), alcanzó 957 lectores, superando el registro del máximo histórico en lecturabilidad.

En la página web de la Asociación se encuentran disponibles la totalidad de Semanas Económicas publicadas desde 2006 y se desarrollan temas de interés variados, fundamentados técnica y jurídicamente por el equipo de trabajo de Asobancaria.

▶ II. LIBROS Y REVISTAS

• UNA HISTORIA DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO

La autoría del libro “Una Historia del Sistema Financiero Colombiano” estuvo a cargo del historiador económico más importante del país, José Antonio Ocampo, y la publicación se llevó a cabo de la mano de Portafolio, uno de los diarios económicos más influyentes del país.

El lanzamiento del libro se realizó el 12 de agosto en la Universidad Nacional con una nutrida asistencia. En este evento también se realizó un conversatorio a cargo de los más reconocidos historiadores económicos del país como Miguel Urrutia, Salomón Kalmanovitz y Mario García. El libro tuvo un tiraje de 5 mil copias, de las cuales 2 mil fueron entregadas a los asistentes de la Convención Bancaria.

● EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN COLOMBIA 2010 – 2013

Resultado del acuerdo de cooperación suscrito entre Asobancaria y la Universidad de los Andes durante 2014, en octubre de 2015 fue publicado 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. El libro presenta los resultados en dos partes: Urbana y Rural. En cada caso, se divide el análisis sobre productos de ahorro, crédito y bienestar. En el primer semestre de 2016 se realizará un evento de presentación del libro en el cual participará Asobancaria.

ESTUDIO DE DEMANDA CUANTITATIVO DE COMPRADORES DE VIVIENDA NUEVA DEL 2014 GALERÍA INMOBILIARIA

Desde el año 2005 la Galería Inmobiliaria, con el apoyo de **Asobancaria**, realiza una encuesta anual a los compradores de vivienda nueva con el fin de conocer las características de la demanda de inmuebles.

En el informe entregado en 2015 y presentado en el 6º Foro de Vivienda de la Asociación, con información de los compradores de vivienda nueva de 2014, se destaca la reducción en los compradores de contado en beneficio de un mayor porcentaje de crédito, así como un aumento en la financiación con plazo superior a 15 años y en los plazos de pago de la cuota inicial al constructor.

INFORME DE TIPIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

Este informe incorpora las principales cifras del balance general y estado de resultados del sector bancario para el año anterior al del reporte. Además, incluye la presentación de cifras de acceso a los canales de prestación de servicios financieros y de su presencia geográfica en el país. Para 2015 el informe tuvo como punto innovador la incorporación de tres artículos que abordan los temas de competencia en el sector bancario, regulación sobre el capital de la banca e inclusión financiera. Este informe fue repartido en la 50ª Convención Bancaria realizada en el mes de junio.



• REVISTA BANCA Y ECONOMÍA

Durante el año 2015 **Asobancaria** se encargó de la creación, edición de contenidos y publicación de la revista Banca y Economía de la cual se publicaron los primeros dos números con una importante acogida por parte del público lector. El primer número de la revista, publicado en junio, tuvo como tema principal el uso del efectivo. Mientras el segundo número abordó el tema de la expansión internacional de la banca colombiana, esta edición se publicó en octubre.

III. BOLETINES Y CARTILLAS

- AGENDA FINANCIERA



Las agendas financieras son boletines electrónicos informativos remitidas a 2832 contactos que presentan de manera didáctica temas sobre ahorro, crédito, presupuesto, canales, seguridad bancaria, manejo de deudas, vivienda, canales, medios de pago, entre otros. Durante este año la estrategia estuvo enfocada en disminuir el número de agendas y aumentar la calidad de sus contenidos y alcance.

PLANEANDO MIS FINANZAS, CONSTRUYENDO MI FUTURO

Asobancaria creó la cartilla “Planeando mis finanzas, Construyendo mi futuro” que busca brindar a las personas un instrumento sencillo que contiene actividades, ejercicios e información que les permita adquirir conceptos económicos y financieros básicos para su vida y la de sus familias.

ABC DE LAS FINANZAS PARA NIÑOS

5000 ejemplares de la cartilla “ABC de las finanzas para niños” fueron entregados durante el 2015 como parte de la estrategia concebida por el gremio para educar a los niños y a sus padres en hábitos sanos para el manejo de sus finanzas.

CONOZCAMOS EL FACTORING

Asobancaria elaboró una cartilla educativa sobre factoring dirigida a Pymes, a través de la cual se busca informar de manera didáctica sobre qué es el factoring, cuáles son sus modalidades y principales beneficios tanto para proveedores como compradores, así como indicar la referencia normativa del factoring en Colombia y algunos ejemplos prácticos relacionados con su funcionamiento.



b. Eventos

Los eventos realizados por Asobancaria coadyuvan a la fijación de las posiciones gremiales, y contribuyen al posicionamiento y fortalecimiento de la imagen de la Asociación y sus entidades agremiadas. Las temáticas que se desarrollan, por su alto contenido tanto económico como técnico, aportan no solo al desarrollo del país sino al fortalecimiento profesional de los asistentes, lo cual permite convocar perfiles directivos de diferentes sectores de la economía, generando por lo tanto un importante espacio para el networking.

En 2015 se desarrollaron 12 congresos, 37 capacitaciones y un curso gremial (gratuito y dirigido exclusivamente a funcionarios de las entidades agremiadas), que contaron con la asistencia de más de 5.068 personas. La participación de las entidades agremiadas a **Asobancaria** en el total de asistentes fue del 28%.



EVENTOS ASOBANCARIA



GENERADOR DE
Networking



Realizar estas actividades permitio a Asobancaria

Se consolidaron alianzas con medios especializados de comunicación que permitieron la divulgación de los eventos.

\$200
Millones

cuantificación de los espacios que fueron objeto de canje



Los medios en los que se publicó la pauta comercial para promocionar los seminarios fueron: La República y Periódico Mercado de Dinero.

2015

12

Congresos

37

Capacitaciones

1

Curso Gremial Gratuito

Asistencia



5.068

Personas

Participación de entidades agremiadas a Asobancaria en total de asistentes fue

28%

c. Congresos

Los congresos o seminarios se caracterizan por ser espacios abiertos al público especializado, en los que se presentan temas de relevancia nacional e internacional. La calidad de sus contenidos y la presencia de importantes conferencistas han convertido estos eventos en espacios valiosos de generación de ideas y difusión de opiniones. Como es tradicional, Asobancaria organizó diferentes Congresos en las ciudades de Bogotá, Cartagena y Medellín, en los cuales se abordaron los temas de mayor interés en los diferentes ámbitos abordados técnica y jurídicamente por la Asociación.

A partir del 2015 Asobancaria tomó la iniciativa de realizar estos eventos carbono neutro, confirmando así su compromiso de incentivar prácticas de protección al medio ambiente. En tal sentido, se compensaron las emisiones de CO2 a través de BanCo2, “un banco de servicios ambientales comunitarios”, que busca la conservación de las zonas de interés ecosistémico de la región, su diversidad, la restauración de ecosistemas, la implementación de proyectos forestales sostenibles, y el mejoramiento de la calidad de vida de los campesinos propietarios de los bosques.

LOS EVENTOS REALIZADOS EN 2015 FUERON

EVENTO	FECHA	LUGAR	ASISTENTES
17° Congreso de Tesorería	Enero 29 y 30	Cartagena	383
6° Foro de Vivienda	19 de Febrero	Bogotá	183
6° Congreso de Inclusión Financiera y Medios de Pago	Marzo 5 y 6	Cartagena	301
3° Congreso de Protección al Consumidor y Educación Financiera	Abril 23	Bogotá	136
27° Simposio de Mercado de Capitales	Mayo 21 y 22	Medellín	203
50° Convención Bancaria	Junio 18 y 19	Cartagena	1623
15° Congreso Panamericano de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	Julio 16 y 17	Cartagena	435
14° Congreso de Riesgo Financiero	Agosto 20 y 21	Cartagena	244
14° Congreso de Derecho Financiero	Septiembre 17 y 18	Cartagena	213
3° Congreso Latinoamericano de Banca y Economía CLEC.	Octubre 8 y 9	Bogotá	127
9° Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad	Octubre 29 y 30	Bogotá	278
4° Encuentro Tributario	Noviembre 19	Bogotá	152

Tabla 002 Eventos 2015

Se resalta la organización de la 50ª Convención Bancaria donde conferencistas internacionales de la talla de Jeffrey Sachs, Guillermo Calvo y Xavier Sala-i-Martin ilustraron a los asistentes sobre temas de actualidad económica y social del mayor interés, y fueron acompañados por las máximas autoridades nacionales en el escenario de debate económico y financiero más importante del país. Además de lo mencionado, es importante resaltar la presencia de Kenneth Rogoff en el Congreso de Inclusión Financiera y Medios de Pago.

De la misma forma que en años anteriores, Ministros, Superintendentes y Directores de las demás agencias estatales con incidencia en el sistema financiero aportaron su perspectiva para el análisis de los diferentes temas de la agenda académica de cada uno de los eventos organizados por la Asociación, además de los mejores profesionales en todos los campos que ejercen su práctica al interior de las entidades agremiadas o como asesores fuera de ellas. Durante 2015 se contó, como una novedad, con la participación de alcaldes y candidatos a la alcaldía, en el Foro de Vivienda, y de algunos miembros del Congreso de la República en el Congreso de Derecho Financiero y en el Encuentro Tributario.

d. Capacitaciones

Las Capacitaciones se enfocan en el progreso del recurso humano de las entidades agremiadas a Asobancaria y otras empresas del sector financiero y real. Estos programas son guiados por acreditados instructores, cuyo fin es permitir la actualización constante en diversos temas de acuerdo con las necesidades del mercado. Se destacó la participación de Javier Mora, Antoni Bosh, Ignacio Perez y Guillermo Topa. En 2015, las 37 Capacitaciones se enfocaron en diversos temas, dentro de los cuales se resaltan los siguientes:

I. JORNADA DE COMPETENCIA

Durante 2015 se llevó a cabo la IV Jornada de Derecho de la Competencia en el Sector Financiero “Retos para la Aplicación y Modernización del Derecho de la Competencia en Colombia”, en la cual participaron académicos, directivos de la SIC y de las entidades agremiadas a Asobancaria.

II. SESIONES DE CONOCIMIENTO OFICIALES DE CUMPLIMIENTO

Se realizaron cuatro sesiones de conocimiento con un promedio de asistencia de 40 - 50 personas por sesión, en temas de:

- FATCA y CRS, taller a cargo de Carlos Burundarena (Director Fundador de BCS);
- Corrupción y evasión fiscal, conferencia desarrollada por Delia Ferreira (Doctora en Derecho de la Universidad Complutense de Madrid);
- Minería para no mineros, curso a cargo del señor Eduardo Alfonso Chaparro Ávila (Director Ejecutivo de la Cámara de Asomineros de la ANDI);
- Prevención y Detección del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo a través de Estados Financieros a cargo de René Mauricio Castro Vaca (Contador Público, Máster en Contabilidad y Auditoría de Gestión de la Universidad Santiago de Chile).
- Capacitación práctica en análisis de información y reporte de operaciones sospechosas ROS, liderado por la UIAF.



▶ 2.3. Gobierno corporativo

2.3.1. Estructura Interna [G4-34]

ASOBANCARIA, como Gremio, ha contribuido al logro de sus objetivos y los de sus colaboradores mediante la revisión, actualización y ajustes de su estructura y la de sus procesos, haciéndolos más eficientes, eficaces y seguros para la consecución de los objetivos particulares de las áreas a su cargo.

Los procedimientos de gestión administrativa, financiera y gremial, fueron actualizados buscando ofrecer a la organización los recursos adecuados para operar eficientemente y en condiciones favorables, asegurando la satisfacción de sus clientes, la calidad del servicio y la competitividad de la entidad, fomentando una cultura de compromiso, lealtad, respeto y la responsabilidad con las metas y políticas de la Asociación.

Del mismo modo, varias políticas de administración fueron ajustadas, buscando unificar la disciplina y organización del trabajo en la Asociación, fortaleciendo los mecanismos para controlar la ejecución, permitiendo la racionalización y el manejo del gasto y costo, mediante la coordinación de equipos de trabajo y herramientas que permitan respuestas específicas a éstas situaciones.

La estructura operativa de Asobancaria rediseñada, se ilustra a continuación:



▶ 2.3.2 Junta Directiva

La Junta Directiva está conformada por 20 miembros elegidos por la Asamblea General. Durante el 2015 la junta fue compuesta por los Presidentes de las siguientes entidades

- BANCAMÍA S.A.
- BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.
- BANCO AV VILLAS
- BANCO CAJA SOCIAL S.A.
- COLPATRIA MULTIBANCA
- BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.
- BANCO DAVIVIENDA S.A.
- BANCO DE BOGOTÁ
- BANCO FALABELLA S.A.
- BANCO FINANDINA S.A.
- BANCO PICHINCHA S.A.
- BANCO POPULAR S.A.
- BANCOLDEX
- BANCOLOMBIA S.A.
- BANCOOMEVA S.A.
- BBVA COLOMBIA
- CITIBANK COLOMBIA
- CORFICOLOMBIANA
- TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A. HITOS
- FINDETER



Durante el 2015 la Junta Directiva estuvo presidida por el doctor Santiago Perdomo, Presidente del Banco Colpatria.

En Asobancaria se cuenta con Juntas Sectoriales que están conformadas por vicepresidentes de las entidades afiliadas. En la actualidad funcionan la Junta Sectorial de Inclusión Financiera, la Junta Sectorial de Vivienda y la Junta Financiera:

a. 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.

b. 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.

Adicional a las Juntas Sectoriales, se cuenta con Comités Técnicos y Grupos de trabajo, 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. Entre ellos están:

³ Comité creado en el año 2015

⁴ Idem

- Comité Internacional
- Comité de Asuntos Financieros
- Comité de Riesgos
- Comité de Infraestructura
- Comité Rector del IBR
- Comité de Normas Contables
- Comité de Seguridad
- Comité de Oficiales de Cumplimiento
- Comité de Operación Bancaria
- Comité de Continuidad del Negocio
- Comité de Canales y Medios de Pago
- Comité de Acceso a Servicios Financieros
- Comité de Educación Financiera
- Comité de Satisfacción al Consumidor
- Comité de Protocolo Verde
- Comité de Sostenibilidad
- Comité de Cartera Judicializada
- Comité Jurídico
- Comité Jurídico Tributario
- Comité de Factoring.
- Comité consultivo de Innovación y Desarrollo de los Medios de pago ³
- Comité Rural ⁴

▶ 2.3.3 Proyecto Gobierno Corporativo

Durante el año 2015 se inició el proyecto de afianzamiento del gobierno corporativo de Asobancaria. En desarrollo de dicho proceso, la Junta Directiva designó una “Comisión de Gobierno Corporativo”, compuesta por los Presidentes de Bancamía, Bancolombia, Banco Caja Social, Banco Colpatría, Banco Finandina y Banco Popular, organismo que sesionó en los meses de octubre y noviembre.

Producto del trabajo de la Comisión de Gobierno Corporativo y, con la revisión y aprobación de la Junta Directiva, se obtuvieron los siguientes avances:



**DETERMINANDO
ASUNTOS
MATERIALES EN
SOSTENIBILIDAD
DEL SECTOR**

03



► 3.1. Sostenibilidad en el sector financiero en Colombia 2015

Dentro del plan estratégico de Asobancaria se definen tres objetivos misionales para el desarrollo sostenible del sistema financiero, (i) confianza, (ii) sostenibilidad y (iii) competitividad. A partir de estos tres ejes estratégicos 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 consumidos financiero

Promover la libre competencia como deber y como derecho

Aumentar la inclusión y educación financiera

Incentivar prácticas de protección al medio ambiente



COMPETITIVIDAD

Propender por un entorno normativo adecuado para los negocios

Aumentar la profundización del crédito

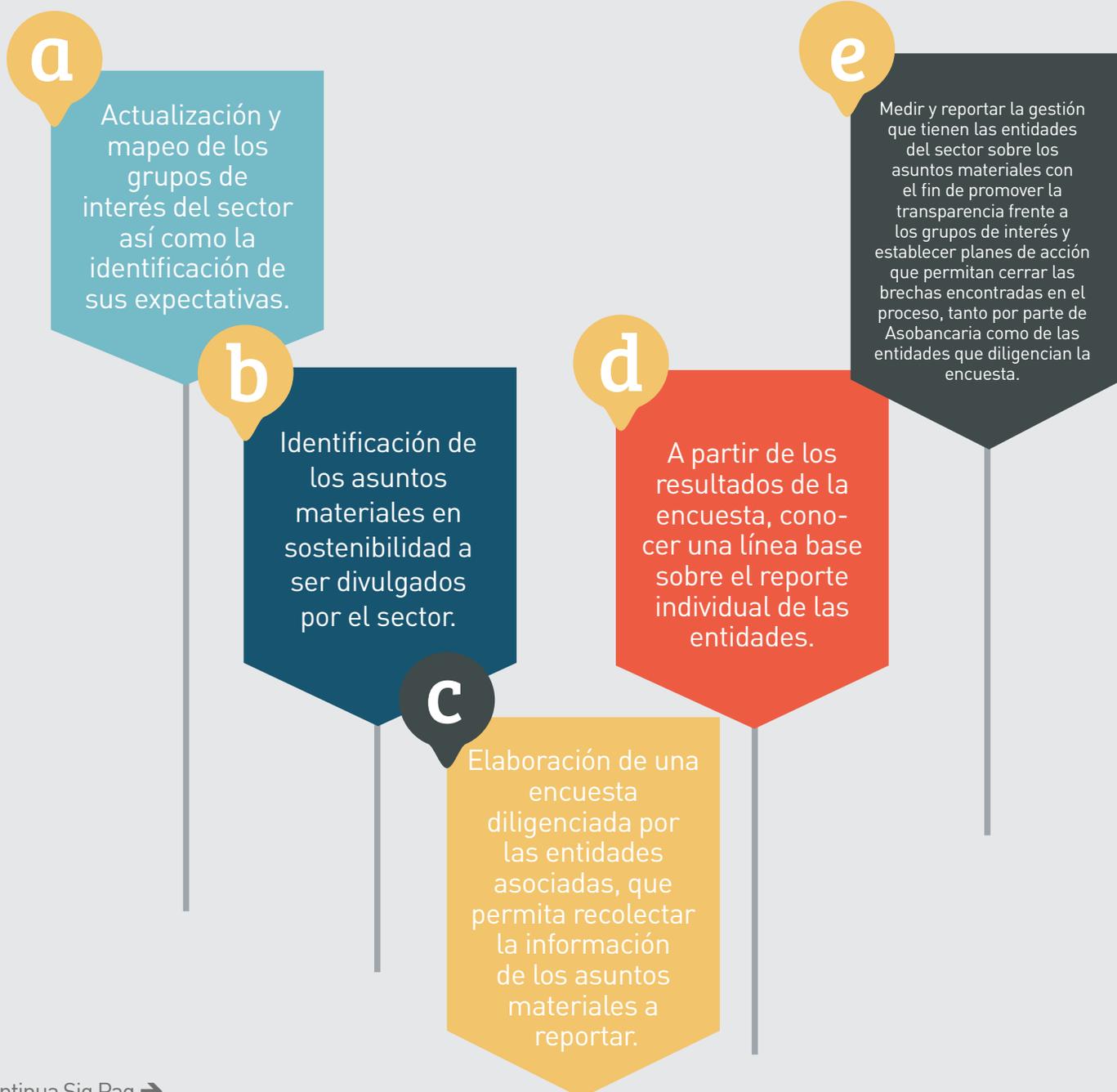
Aumentar la eficiencia y modernización dentro del marco de la libre competencia

Tabla 003

► 3.2. Diagnóstico de sostenibilidad del sector financiero

Bajo el entendido de sostenibilidad presentado, el gremio ha realizado esfuerzos con el liderazgo de Asobancaria y con participación activa de las entidades para conocer y divulgar de manera adecuada los temas asociados a sostenibilidad, así mismo identifica las brechas que servirán como ruta y se convertirán en el plan de trabajo del Comité de Sostenibilidad de Asobancaria. Para este reporte, se adelantaron las siguientes actividades con el acompañamiento de KPMG:

Para cada componente de estas actividades se presenta los resultados relacionados:



► 3.2.I. Mapeo y relacionamiento con los grupos de interés

[G4-25]

Como punto de partida de este ejercicio se realiza un reconocimiento y priorización de los grupos de interés basados en el estándar AA1000, para esto se contó con la retroalimentación de algunos representantes de Asobancaria y otras compañías afiliadas, con lo cual se logra identificar y describir los actores relacionados a continuación, los cuales son comunes a la industria financiera.

[G4-24] GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	SUBGRUPOS QUE LO COMPONEN
 <p>ENTIDADES FINANCIERAS AGREMIADAS</p>	<p>Grupo de entidades financieras comprometidas a trabajar en conjunto para buscar el fortalecimiento del sector financiero en Colombia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimientos bancarios • Banca de redescuento (bancos de segundo piso) • Corporaciones financieras • Compañías de financiamiento • Oficinas de representación • Banco central (Banco de la República), como miembro honorario de Asobancaria
 <p>COLABORADORES</p>	<p>Personas vinculadas laboralmente a los establecimientos de crédito y a Asobancaria, cuyo servicio propende por un desempeño que garantice la excelencia de las entidades del sector.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores vinculados (con contrato laboral) • Sindicatos
 <p>GREMIOS, ASOCIACIONES Y ENTIDADES MULTILATERALES</p>	<p>Los gremios y Asociaciones, identificados como parte fundamental de la institucionalidad del país, los cuales velan por el cumplimiento de las responsabilidades empresariales acordes con los fines del Estado y el beneficio general, estos representan varios sectores de la economía colombiana. Las entidades multilaterales son organizaciones conformadas por instituciones cuyo objetivo es trabajar conjuntamente en las problemáticas y aspectos relacionados con el desarrollo en los países donde tienen operación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gremios, Asociaciones • Entidades Multilaterales como BID, BM, CAF, IFC, UN (UNEP-FI, PNUD)
 <p>CONSUMIDOR FINANCIERO</p>	<p>Clientes y usuarios de los establecimientos de crédito que utilizan los productos y servicios ofrecidos a través del sistema financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persona natural • Persona jurídica
 <p>GOBIERNO Y ENTIDADES REGULADORAS</p>	<p>Todas aquellas instituciones del Estado, ya sean del nivel nacional, departamental o municipal encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas que impactan la estabilidad y buen funcionamiento del sistema financiero.</p> <p>También incluye a las entidades estatales de otros países.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia de la República • Ministerios • Superintendencias • Alcaldías y Gobernaciones. • Unidades y Departamentos Administrativos • Congreso de la Republica. • Cortes, Tribunales y Juzgados

Tabla 004

[G4-24]
GRUPO DE INTERÉS

DESCRIPCIÓN

SUBGRUPOS QUE LO COMPONENTEN

GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	SUBGRUPOS QUE LO COMPONENTEN
 <p>PROVEEDORES Y SOCIOS COMERCIALES</p>	<p>Organización o persona que facilita un producto o servicio usado en la cadena de suministro del sector financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores de servicios • Proveedores de bienes • Canales de medios de pago - Canales Transaccionales (Visa, Master Card) • Socios comerciales
 <p>COMUNIDAD</p>	<p>Grupos poblacionales y Organizaciones de representación comunitaria de las regiones en las cuales el sector financiero tiene operación o presencia a través de proyectos o programas significativos y por lo tanto pueden verse afectadas negativa o positivamente por los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos poblacionales impactados • Líderes y representantes de la comunidad o de las organizaciones comunitarias.
 <p>INVERSIONISTAS</p>	<p>Son personas naturales o jurídicas que tienen acciones de una entidad, aportando capital, que podrían participar en la gestión de la misma y a quienes la entidad debe rendir cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inversionistas mayoritarios • Inversionistas minoritarios
 <p>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p>	<p>Entidades e individuos que no tienen una relación directa con el sector financiero pero generan datos y puntos de vista que influyen en la imagen del mismo y en las decisiones de los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prensa, radio, televisión y medios digitales, entre otros. • Usuarios de redes sociales. • Líderes de opinión
 <p>ACADEMIA Y ORGANIZACIONES DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>Instituciones académicas, científicas, literarias o artísticas establecidas con autoridad pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones educativas • Organizaciones culturales • Centros de pensamiento

Tabla 004

[G4-26]

Una vez identificados los grupos de interés y como parte del proceso de materialidad¹, se realiza un dialogo directo con algunos representantes, esto con el objetivo de priorizar los asuntos relevantes y a la vez conocer expectativas y opiniones. Para este ejercicio se logran los resultados relacionados:

¹ En la siguiente sección se explica en detalle el proceso de materialidad.

GRUPO DE INTERÉS

IG4-271 EXPECTATIVAS Y OPINIONES RELEVANTES



**ENTIDADES
FINANCIERAS AGREMIADAS**



COLABORADORES



**CONSUMIDOR
FINANCIERO**



**PROVEEDORES
Y SOCIOS COMERCIALES**



COMUNIDAD



**GOBIERNO Y
ENTIDADES REGULADORAS**

Se requieren esfuerzos públicos y privados para lograr la integración de grupos poblacionales en el sistema financiero, así mismo reforzar y trabajar en proyectos de educación financiera. Se debe buscar un desarrollo integral y sostenible del país, no sólo como sector.

Se debe propender por la calidad de vida, retención, equidad de género y gestión de conocimiento de los colaboradores. Así como trabajar por mejorar la reputación del sector.

El sector financiero debe trabajar de manera ardua en la educación financiera, en dar a conocer el portafolio de productos de manera detallada, transparente y con base en el perfil del consumidor.

El sector financiero debería ser más activo en cuanto a la gestión de política pública con el fin de fortalecer su gestión regulatoria, dando a ésta un enfoque estratégico y preventivo.

Se tienen expectativas frente al trabajo con la comunidad, análisis de riesgos ambientales y sociales e innovación en tecnologías que acerquen los consumidores a las entidades financieras.

El sector debe mostrar un real acercamiento a las comunidades más alejadas. Adicionalmente se espera una mayor participación en iniciativas de transparencia y educación financiera.

Tabla 005

La identificación de los grupos de interés permite al sector reconocer la promesa de valor por la que trabaja, así mismo mantener un contacto permanente, asertivo, conocer sus expectativas e intereses y de esta manera integrarlos en los planes de acción del gremio.

GRUPO DE INTERÉS



ENTIDADES FINANCIERAS AGREMIADAS



COLABORADORES



GREMIOS, ASOCIACIONES Y ENTIDADES MULTILATERALES



CONSUMIDOR FINANCIERO



GOBIERNO Y ENTIDADES REGULADORAS



PROVEEDORES Y SOCIOS COMERCIALES



COMUNIDAD



MEDIOS DE COMUNICACIÓN



ACADEMIA Y ORGANIZACIONES DE INVESTIGACIÓN

PROMESA DE VALOR

- Vincular los intereses de la Banca con objetivos de largo plazo del país.
- Ejercer una vocería que genere respeto y credibilidad.
- Aumentar la eficiencia y modernización dentro del marco de la libre competencia.
- Fortalecer la reputación e imagen de la banca.
- Propender por un entorno normativo adecuado para los negocios.
- Aumentar la profundización del crédito.

- Generar empleos de calidad, acorde con el cumplimiento de la legislación laboral vigente.
- Proporcionar desarrollo y bienestar.
- Desarrollar programas para fortalecer sus habilidades, especialmente de liderazgo, garantizando su seguridad en el trabajo, diseñando beneficios que mejoren su calidad de vida y la de sus familias.

Mantener un dialogo abierto y constante con los demás gremios del país y asociaciones con el fin de conocer sus necesidades y ofrecer servicios financieros coherentes.

- Aumentar la inclusión y educación financiera.
- Elevar la satisfacción del consumidor financiero.
- Promover la libre competencia como deber y como derecho.
- Incentivar prácticas de protección al medio ambiente.
- Ratificar nuestro compromiso con el futuro del país apoyando a las familias colombianas en la construcción de su patrimonio.

- Preservar los altos estándares de cumplimiento de la ley.
- Trabajar de la mano con el Gobierno nacional apoyando las iniciativas que busquen generar mayor competencia y profundización del sector financiero.
- Acompañar la labor legislativa, compartiendo la posición del Gremio sobre los temas de interés que se discutan en el Congreso de la República.

Propender por una cadena de suministro social y ambientalmente responsable en la Banca Colombiana.

Apoyo al desarrollo de proyectos de alto impacto social, ambiental y económico orientados a beneficiar a los colombianos y a la Banca en general, promoviendo el desarrollo sostenible del país.

Apoyar la transparencia en la información generada para aportar a las investigaciones oportunas en medios de comunicación y así facilitar al conocimiento de la comunidad en general sobre el sector bancario en Colombia.

Generar y aportar conocimiento, con el propósito de promover una relación de beneficio mutuo así como condiciones apropiadas para el desarrollo de la academia y de su entorno.

Tabla 006

▶ 3.2.3 Análisis de materialidad

[G4-18]

Para el análisis de materialidad se procede a la identificación y evaluación de los asuntos económicos, sociales, ambientales que son relevantes para la sostenibilidad del sector, utilizando los lineamientos de la Guía del GRI.

Bajo esta metodología se entiende como material, todo asunto que tiene un impacto significativo en cuestiones ESG (Environment, Social and Governance) de la organización o que puede influir de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, para el análisis se siguieron estos pasos:

Paso I: identificación

Contempla la realización de un listado de asuntos relevantes para la industria en las tres dimensiones con ayuda de la siguiente información:

- I. Listado de aspectos identificados por el GRI (Global Reporting Initiative) en su versión G4 y en el suplemento sectorial para servicios financieros.
- II. Reportes anuales de 10 referentes del sector en los cuales se encuentran grupos financieros internacionales y nacionales.
- III. Documentación sectorial relativa a los retos y oportunidades que se enfrentan en materia de sostenibilidad.
- IV. Estándares e iniciativas internacionales como el Pacto Global, Principios del Ecuador, Protocolo Verde, Dow Jones Sustainability Index - DJSI, Objetivos de Desarrollo Sostenible – SDG, entre otros.

Se realiza la identificación de 16 asuntos relevantes que agrupaban 90 temas para gestionar, los cuales fueron avalados por representantes de las áreas de sostenibilidad o afines en el Comité de Sostenibilidad de Asobancaria.



Paso 2: priorización

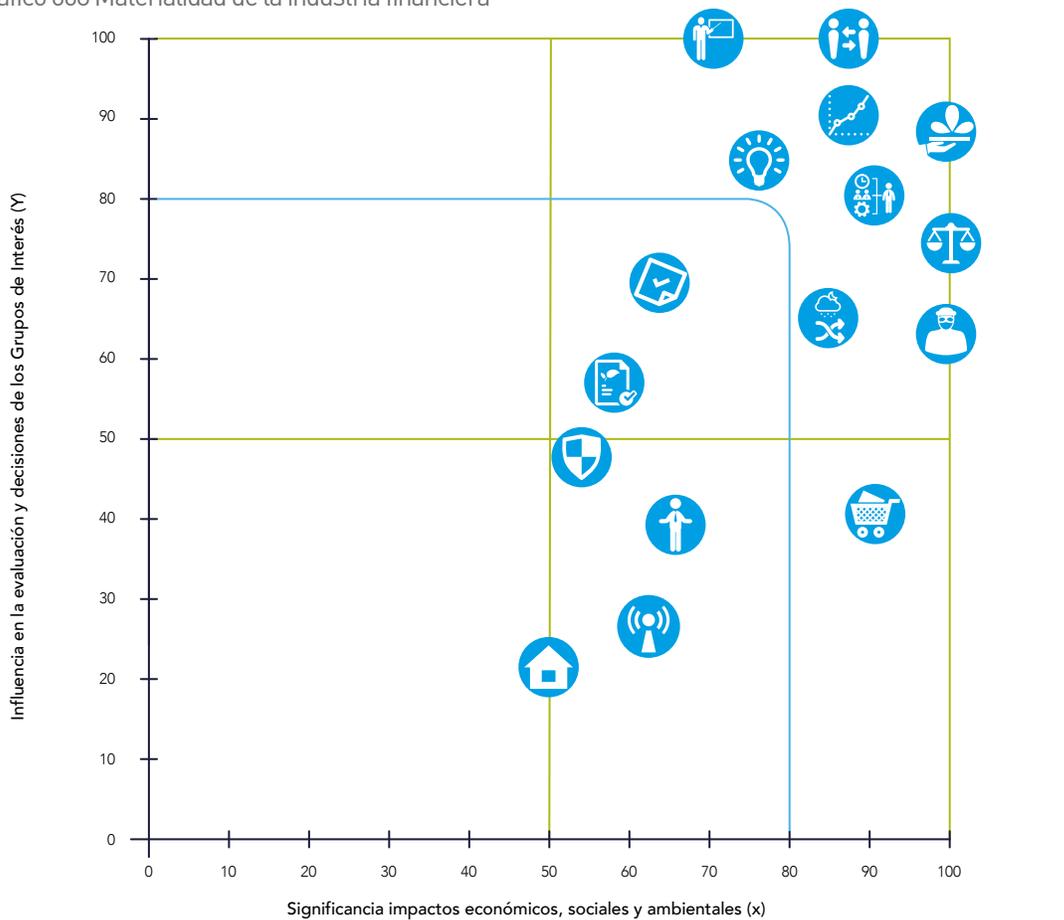
Con el fin de obtener un listado de asuntos materiales se evalúan los 16 asuntos relevantes para el sector por medio de las siguientes actividades:

- ▶ I. Análisis de los reportes anuales y de sostenibilidad, así como otra información pública, de dos referentes internacionales líderes en el sector de financiero según el DJSI que corresponden a Itau Unibanco Holding SA y Westpac Banking Corp, para determinar la madurez en la gestión de los asuntos relevantes.
- ▶ II. Valoración de los asuntos frente a dos iniciativas que son los 10 principios de Pacto Global y el cuestionario del DJSI para bancos.
- ▶ III. Realización de un taller de impactos con representantes de Asobancaria y compañías asociadas para encontrar riesgos y oportunidades que permitieran una valoración para cada asunto relevante.
- ▶ IV. Desarrollo de 12 entrevistas con representantes de seis de los nueve grupos de interés para conocer su percepción sobre los asuntos. Entre los entrevistados se contó con la participación de representantes de los grupos colaboradores, entidades financieras, socios comerciales, entidades reguladoras, consumidor financiero y comunidades.

Paso 3: validación

Este ejercicio de priorización permite incluir los 16 asuntos en un mapa cartesiano donde el eje horizontal (X) representa los impactos económicos, sociales y ambientales para el sector, y el eje vertical (Y) la influencia de estos en la evaluación y las decisiones de los grupos de interés. Adicionalmente se considera un Umbral de referencia en el cual se encontraron 10 asuntos materiales los cuales fueron socializados y aprobados en el Comité de Sostenibilidad de Asobancaria.

Gráfico 008 Materialidad de la industria financiera



- | | | | |
|--|---|--|------------------------------------|
| | Transparencia y educación financiera | | Lucha contra la corrupción |
| | Desarrollo e inclusión de comunidades | | Gestión ambiental corporativa |
| | Rentabilidad, crecimiento y estabilidad | | Seguridad y salud |
| | Innovación y TI | | Derechos Humanos |
| | Gestión del talento humano | | Gestión de proveedores |
| | Criterios ambientales y sociales en el portafolio | | Gestión de comunicaciones y marcar |
| | Balance del escenario Climático | | Gestión de la propiedad activa |
| | Cambio climático | | |
| | Política pública | | |

[G4-19]

Con base en este ejercicio, se presenta el listado de asuntos que resultaron materiales:

ASUNTO MATERIAL ²	DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO
 <p>TRANSPARENCIA CON EL CONSUMIDOR Y EDUCACIÓN FINANCIERA</p>	<p>Generación de políticas, lineamientos y herramientas por parte de las compañías del sector que garanticen el cumplimiento de la normatividad frente a la información que se debe suministrar en los productos y servicios a la vez que atiende las necesidades y expectativas del cliente, y disminuye su vulnerabilidad por el desconocimiento de temas financieros.</p>
 <p>DESARROLLO E INCLUSIÓN DE COMUNIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO</p>	<p>Elaboración e implementación de una estrategia de inclusión y desarrollo de comunidades, que esté alineada con el core del negocio, permitiendo la bancarización de personas y teniendo en cuenta sus necesidades sociales.</p>
 <p>RENTABILIDAD, CRECIMIENTO Y ESTABILIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO</p>	<p>Integración de procesos en las compañías del sector que conlleven al cumplimiento de las metas de rentabilidad y eficiencia organizacional de modo que se refleje un crecimiento general del sector financiero en Colombia.</p>
 <p>INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Iniciativas de las compañías del sector financiero que ayuden al consumidor financiero a acceder y ejercer un uso óptimo de sus recursos a la vez que se garantiza la seguridad de sus transacciones e información confidencial.</p>
 <p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Estrategias y planes de las compañías del sector financiero que permitan la atracción y retención de un talento humano adecuado para el cumplimiento de los objetivos corporativos. Adicionalmente, desarrollarlos y capacitarlos para cerrar brechas en la fuerza laboral a la vez que se garantiza un ambiente digno y sano para sus colaboradores.</p>
 <p>CRITERIOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS DE FINANCIACIÓN</p>	<p>Establecimiento de parámetros en las compañías del sector financiero que permitan el diseño de productos y servicios verdes así como la evaluación de riesgos ambientales y sociales durante los procesos de evaluación de crédito y financiación de proyectos.</p>
 <p>BALANCE DEL ESCENARIO ECONÓMICO DEL SECTOR</p>	<p>Procedimientos desarrollados por el gremio y las entidades del sector que permitan conocer y divulgar el impacto financiero que tienen sus inversiones, ingresos, gastos, normatividad, contribuciones y partidas financieras especiales.</p>
 <p>CAMBIO CLIMÁTICO</p>	<p>Estrategia de las compañías del sector financiero para adaptarse y mitigar los efectos derivados del cambio climático a la vez que aprovecha las oportunidades. Generación del compromiso para medir y disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.</p>
 <p>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</p>	<p>Desarrollar actividades de lucha contra el fraude y la corrupción que permita identificar y mitigar los principales riesgos a los que se encuentran expuestas las compañías del sector financiero e investigar las denuncias recibidas a través de los canales disponibles con el fin de mitigar riesgos financieros y reputacionales. Adicionalmente, implementar programas para evitar financiar actividades ilegales o cuestionadas.</p>
 <p>GESTIÓN DE PROVEEDORES</p>	<p>Gestión sostenible y estratégica de los procesos de compras y tercerización, que busca mitigar los impactos asociados a los riesgos sociales, ambientales y económicos que pueden generar las actividades de proveedores y contratistas en el cumplimiento de la operación del sector financiero.</p>

Tabla 007

² Los límites de los asuntos materiales pueden ser consultados en la Tabla GRI que se encuentra anexa. Adicionalmente en la tabla se encontrarán los aspectos GRI que están relacionados con cada asunto material.”

► 3.2.3. Sobre la encuesta de sostenibilidad

Después de aprobados los asuntos materiales en sostenibilidad del sector, el siguiente paso era reportar gestión frente a algunos indicadores como industria, teniendo en cuenta el total de compañías afiliadas. Para ello y teniendo en cuenta que el sector está compuesto por un número amplio y diverso de compañías, se buscó una herramienta para homogeneizar la información divulgada a los grupos de interés que consistió en una encuesta de sostenibilidad para todos los asuntos materiales y una encuesta exclusiva para el componente de educación financiera.

Esta encuesta tenía como objetivo recopilar información que permitiera evidenciar la forma en la que la industria gestiona la sostenibilidad de modo agregado. Además tuvo en cuenta indicadores GRI asociados a cada asunto material los cuales en ocasiones debieron ser adaptados para poder responder como gremio.

En total, 27 entidades financieras respondieron por lo menos a una de las dos encuestas; estas compañías corresponden al 82% del total de las compañías agremiadas en Asobancaria a diciembre de 2015. Se debe aclarar que no todas las compañías que responden a la encuesta, contestan el 100% de las preguntas por lo que en cada sección se aclarará si es pertinente el porcentaje o número real de entidades que responden.



COMPAÑÍAS QUE RESPONDIERON A LA ENCUESTA

BANCAMIA S.A
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.
BANCO AV VILLAS*
BANCO CAJA SOCIAL S.A.
BANCO COLPATRIA
BANCO COOMEVA S.A.
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL
BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.
BANCO DAVIVIENDA S.A.
BANCO DE BOGOTÁ
BANCO FALABELLA S.A.
BANCO FINANDINA S.A.
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.
BANCO MUNDO MUJER S.A.
BANCO PICHINCHA S.A.
BANCO POPULAR S.A.*
BANCO PROCREDIT COLOMBIA S.A.
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.
BANCOLDEX
BANCOLOMBIA S.A.
BANCOMPARTIR S.A.
BBVA COLOMBIA
BNP PARIBAS CORPORACIÓN FINANCIERA S.A.
CORPORACIÓN FINANCIERA COLOMBIANA S.A.
FINAGRO
FINDER
TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A. HITOS



*Estas dos entidades responden únicamente a la encuesta de educación financiera. Por lo anterior el porcentaje de entidades que participaron en la encuesta de sostenibilidad corresponde al 76% de las entidades agremiadas.

**GESTIÓN
SOSTENIBLE
EN EL SECTOR
FINANCIERO EN
COLOMBIA 2015**

04

4.1 Dimensión Económica



La banca reconoce que la sostenibilidad se integra en torno a prácticas globales que garantizan un crecimiento inclusivo y ambientalmente responsable. Hoy, la necesidad de medir los impactos que las industrias generan con sus actividades sobre el medio ambiente y la sociedad, empieza a cobrar mayor relevancia. Este es un asunto de responsabilidad compartida que puede medirse a nivel mundial y en el cual las entidades financieras juegan un papel determinante al ser las principales intermediarias dentro de la economía.

La influencia de las entidades sobre el entorno financiero crea una gran oportunidad para que sean pioneras propiciando la puesta en marcha de un enfoque triple cuenta en el que el mayor reto consiste en propender por el desarrollo sostenible por medio de metas de crecimiento y estabilidad financiera, así

como a través de prácticas que contribuyan al progreso social y a la protección de los recursos naturales. Que las entidades financieras aborden estos asuntos, creará pilares estructurales de solidez y resiliencia que permearán a los demás sectores de la economía como estrategias transversales.

La presente sección recoge indicadores que tratan asuntos de rentabilidad y balance del escenario económico del sector, y pone en evidencia las tácticas del gremio para contribuir activamente al progreso social mediante la distribución de riqueza entre sus grupos de interés. Incluyen además temas relacionados con corrupción, tecnologías de la información, criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación, proveedores, transparencia con el consumidor y educación financiera.

451

**RENTABILIDAD,
CRECIMIENTO
Y ESTABILIDAD
DEL SISTEMA FINANCIERO**

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero



► Este relevante asunto para el sector integra procesos de las compañías que responden a objetivos concretos de eficiencia organizacional y metas de rentabilidad. De una adecuada gestión de estos aspectos dependen en gran medida el crecimiento y la estabilidad del Sector Financiero.

Como reflejo del interés del sector por gestionar estos temas, la banca colombiana ha logrado durante la última década una mayor estabilidad financiera, un hecho que le ha permitido no solo disminuir los riesgos asociados a su actividad económica, sino también mejorar su resiliencia frente a los impactos externos negativos. La adopción de la Regulación de Basilea y una adecuada gestión del riesgo en la colocación de la

cartera, le han permitido a la banca crecer por encima del promedio de los demás sectores de la economía de una forma estable.

La llegada de importantes entidades extranjeras al mercado, así como el nacimiento de nuevos bancos nacionales, han incrementado la competencia del sector propiciando una disminución en la rentabilidad y en el margen de intermediación, sin erosionar la estabilidad financiera. Así, la banca colombiana ha crecido a tasas mayores que el promedio de la economía gracias a la llegada de nuevas entidades y a la sólida y saludable expansión del crédito.

De otro lado, la adecuada gestión del riesgo, ha aumentado la estabilidad del sistema financiero.

▶ En 2015, el crédito creció a tasas de 5.9%, una desaceleración saludable con respecto al 2014 en línea con la desaceleración de la economía. No obstante la cartera morosa se mantiene en niveles de 2.8% y los créditos morosos están cubiertos hasta en un 155%. Esto evidencia la solidez de la banca que además de sobre cumplir los requisitos de solvencia (15.1%), mantiene niveles razonables de rentabilidad.

**CRÉDITO
CRECIO
TASAS DE**



↑ 5,9% ↑



2014

2015

**CARTERA
MOROSA**



SE MANTIENE

2,8%

**CREDITOS
MOROSOS**



CUBIERTOS

155%

**EVIDENCIA
SOLIDEZ
BANCA**

**SOBRE CUMPLE
LOS REQUISITOS
DE SOLVENCIA**

15,1%

Para la gestión del riesgo, Asobancaria, a través de la Dirección Económica, contribuye a que las entidades exhiban unos mayores niveles de rentabilidad y a que el sistema financiero tenga una mayor estabilidad:

- ▶ Lidera distintas iniciativas encaminadas a aumentar el desarrollo del sector entre las que se destaca el **PROYECTO F**, de alcance nacional, que busca reducir los niveles de uso del efectivo y aumentar la penetración de los medios de pago electrónicos.
- ▶ Evalúa en distintos comités las medidas regulatorias que puedan afectar los niveles de rentabilidad del sistema.
- ▶ Coordina espacios de discusión entre el sector público y el privado para evaluar acciones que propendan por el crecimiento del sector. Tal es el caso de los proyectos y eventos sobre inclusión financiera que abordan alternativas de política para el mayor acceso de la población a los servicios financieros, así como nuevos productos a los que los usuarios pueden acceder intensificando el uso del sistema.
- ▶ Junto a la Vicepresidencia Jurídica formula recomendaciones en materia tributaria de cara a la eventual reforma estructural que adelanta el Gobierno. En este escenario ha sentado su posición técnica frente al alcance de las iniciativas y recomendaciones formuladas por la comisión de expertos tributarios.

Para evaluar constantemente las dinámicas del sector en estos tres aspectos, la Dirección Económica de Asobancaria cuenta con las siguientes herramientas:

- ▶ **Indicador de Alerta Bancaria (IAB)**: para gestionar los riesgos del sector de acuerdo con las variables que lo afectan. Según el IAB, a pesar de que los riesgos aumentaron durante el 2015, la banca está sólida y estable. Los indicadores de rentabilidad, crecimiento, cubrimiento y morosidad están en niveles de riesgo medio.
- ▶ **Indicador de Riesgo Macroeconómico de Asobancaria (IRMA)**: es una herramienta elaborada por la Dirección Económica para el análisis y monitoreo de los riesgos que enfrenta el sector.



La gestión del sector en cada uno de los componentes de este asunto puede abordarse así:

Rentabilidad

► Tipificación de los productos:

Gracias al mayor número de jugadores en el mercado, el Sector Financiero ha venido ampliando su portafolio de productos y servicios para satisfacer las necesidades de individuos y corporaciones a costos cada vez menores.

- Desde la perspectiva del activo, se resalta la cartera de créditos que comprende cuatro modalidades:

Modalidad comercial:

incluye préstamos a pequeñas, medianas y grandes empresas.

Modalidad de consumo:

comprende tarjetas de crédito, créditos rotativos, de libranza, libre inversión y vehículos.

Modalidad de vivienda:

incluye programas que otorgan subsidio directo a la tasa de interés.

Modalidad de microcrédito:

cuenta con desembolsos hasta de 120 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

- Desde la perspectiva del pasivo, las entidades ofrecen cuentas de ahorro, cuentas corrientes e inversiones a través de Certificados de Depósito a Término (CDT).

Es importante resaltar que los avances tecnológicos han sido una pieza fundamental para desarrollar mejores canales de prestación de servicios en las entidades, pues ayudan a reducir los tiempos y facilitan las operaciones y transacciones que los clientes realizan.

Estabilidad

► Asuntos y riesgos financieros como sector

A través de Asobancaria las entidades agremiadas impulsaron valiosas labores en el 2015.



► RIESGOS FINANCIEROS

- Análisis del esquema de aplicación de las pruebas de estrés en otros países.
- Estructuración de la agenda del Congreso de Riesgo Financiero con la ayuda del Comité de Riesgos.
- Estructuración de la guía que servirá de insumo para la implementación y fortalecimiento de los sistemas de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales en las entidades.
- Generación de contenidos para capacitaciones a proveedores que prestan servicios a las entidades de acuerdo con lo estipulado en la Circular Externa 41 de 2007.

▶ RIESGOS DE FINANCIACIÓN

Asobancaria gestiona las inquietudes del gremio relacionadas con los riesgos que afrontará la banca durante la financiación de proyectos de infraestructura de cuarta generación (4G).

▶ MERCADOS FINANCIEROS

- ▶ En materia de profundización de mercados financieros y de capitales, Asobancaria propone y participa activamente en las reformas normativas que permitieron la financiación en moneda extranjera de las entidades bancarias.
- ▶ Asobancaria propicia diálogos abiertos con el Ministerio de Hacienda y el Banco de la República sobre los impactos en la liquidez del sistema financiero producidos por la centralización de recursos de entidades públicas en la Cuenta Única Nacional (CUN).
- ▶ Se avanzó en el posicionamiento y uso del Índice Bancario de Referencia (IBR) como tasa de referencia del mercado financiero, así: (i) culminación del proyecto que permite la compensación y liquidación de swaps de uno y tres meses en la Cámara de Riesgo Central de Contraparte (CRCC), (ii) fortalecimiento del Gobierno Corporativo del Esquema y (iii) publicación del IBR en términos efectivos anuales en la página web del Banco de la República, para facilitar su comparación con otras tasas del mercado.

▶ CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

- ▶ El gremio apalanca las Políticas de Continuidad del Negocio cuyo objetivo principal es proteger los procesos críticos y operativos del negocio contra desastres naturales y fallas mayores ocasionadas por la interrupción de las operaciones. Así disminuye el impacto financiero y la pérdida de información crítica, al tiempo que fortalece la credibilidad y la productividad cuidando la marca y su reputación.
- ▶ Implementar estas políticas implica que las entidades, así como el Gobierno Nacional, deben formular enfoques integrales, globales y efectivos que permitan al Sector Financiero garantizar su operatividad en momentos de crisis sin afectar la estabilidad del país.

Adopción de normas o legislación internacional

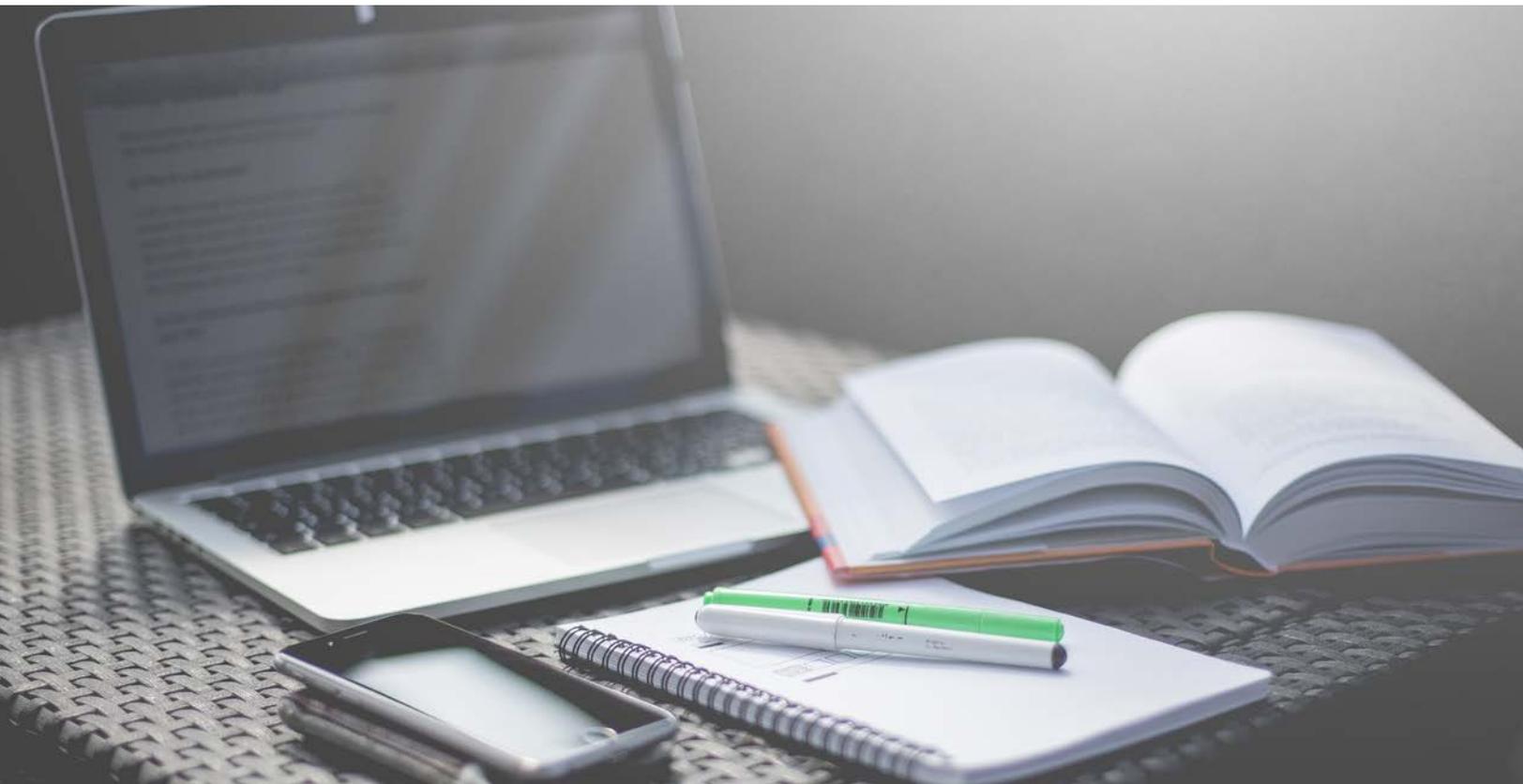
A partir de enero del 2015, las entidades financieras han transmitido sus estados financieros bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (**NIIF**), lo que generó grandes desafíos operativos debido a los cambios que sufrieron sus sistemas de contabilidad. Una de las mayores dificultades ha sido lograr una transición contable entre las cuentas que anteriormente se reportaban a través del Plan Único de Cuentas (**PUC**) y las que ahora se reportan a través del Catálogo Único de Cuentas (**CUIF**).

Otro reto para el sector es la puesta en marcha de la transmisión de los Estados Financieros y sus notas en lenguaje **XBRL**, pues debió responder a los cortos plazos previstos para su implementación

y al desarrollo tecnológico que requieren adaptar los sistemas a dicho lenguaje.

Asobancaria actualmente hace el seguimiento al proceso de transmisión de los Estados Financieros de las entidades agremiadas bajo las **NIIF**, así como de la adopción del lenguaje **XBRL** en los sistemas contables.

A pesar de los retos en la implementación de las **NIIF**, Asobancaria considera que producirá efectos positivos en términos de una mayor homogeneidad en la información. Esto facilita la comparabilidad entre entidades, incrementa la confianza tanto del consumidor financiero como de los inversionistas y, por último, constituye un paso indispensable hacia la internacionalización de la banca colombiana.



Crecimiento

Programa de vivienda

El mayor activo de las familias colombianas es la vivienda, pues representa calidad de vida, ahorro y estabilidad. Adquirirla implica un esfuerzo para los hogares que encuentran en el crédito hipotecario y el leasing habitacional, mecanismos de financiación naturales. Según la Encuesta de la Galería Inmobiliaria, el 85% de los compradores de vivienda nueva en 2015 solicitaron un crédito para su financiación.

Un sistema de financiación de vivienda robusto implica mayor acceso a la vivienda formal y menores índices de déficit habitacional. Por ser préstamos otorgados generalmente a quince años, conllevan una relación de largo plazo entre el deudor y la entidad financiera.

Asobancaria es vocera de sus afiliados en la búsqueda de condiciones óptimas para el desarrollo de la financiación de vivienda en Colombia, para lo cual cuenta con la Dirección de Vivienda que se encarga de estudiar e investigar permanentemente los asuntos económicos, técnicos, operativos, jurídicos y sociales del sector. En el marco de estas funciones, Asobancaria ha participado en la reglamentación, diseño y puesta en marcha de los programas gubernamentales hoy vigentes, orientados a fomentar la adquisición de vivienda nueva por parte de segmentos específicos de la población, así:



CONCEPTO	VALOR
Saldo de cartera de vivienda al cierre del 2015* (Incluye FNA)	53.755 miles de millones COP
Saldo de cartera de vivienda al cierre del 2014* (Incluye FNA)	46.400 miles de millones COP
Saldo de cartera de vivienda de los bancos al cierre del 2015*	48.457 miles de millones COP
Saldo de cartera de vivienda de los bancos al cierre del 2014*	41.559 miles de millones COP
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos en el 2015**	13,6%
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos en el 2014**	13,5%
Número de créditos desembolsados 2015***	137.860
Número de créditos desembolsados 2014***	137.962
Monto total de créditos desembolsados en 2015***	13.409 miles de millones COP
Monto total de créditos desembolsados en el 2014***	12.085 miles de millones COP
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsidios a tasa de interés) 2015****	35.208
Monto desembolsado de créditos con beneficios 2015****	1.341 miles de millones COP
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsidios a tasa de interés) 2014****	41.095
Monto desembolsado de créditos con beneficios 2014****	2.178 miles de millones COP

Tabla 008

*Incluye el saldo de cartera de vivienda propia en balance, titularizada y operaciones de leasing habitacional.

**Corresponde al saldo de cartera de vivienda y leasing habitacional reportado en balance sobre el saldo total de la cartera bruta, incluye titularizaciones.

***Corresponde a los desembolsos de AV Villas, Bancolombia, Banco de Bogotá, Banco Caja Social, Colpatria, Corpbanca y Davivienda. Incluye desembolsos de créditos de vivienda, operaciones de leasing habitacional y subrogaciones de constructor a individual.

****Información con corte al 8 de abril de 2016. Cálculos de Asobancaria con información registrada en CIFIN por las entidades. El dato de 2014 incluye los desembolsos del programa FRECH III Contracíclico vigente entre 2013 y 2014.

► Cambios relevantes en el sector

En el 2015 actores internacionales como el Banco Sabadell de España y Natixis de Francia, recibieron la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para abrir sus oficinas de representación en Colombia. Todo está dado para que en abril del 2016 se realice la fusión legal entre Corpbanca e Itaú BBA. Sin duda la consolidación y arribo de estas y otras entidades contribuye a la mayor competencia del sector bancario. En esta línea también se destaca la conversión de Finamérica y de Macrofinanciera, compañías de financiamiento comercial, en las entidades bancarias Bancompartir y Banco Multibank.

► Principales hitos del sector financiero

- **HITO 1:** Los niveles de rentabilidad se mantienen en dos dígitos
- **HITO 2:** La expansión de la banca colombiana por América Latina ha sido un éxito
- **HITO 3:** Pese a la desaceleración, la banca colombiana se mantiene sólida con un indicador de mora cercano al **3%**



**BALANCE
DEL ESCENARIO
ECONÓMICO
DEL SECTOR**

412

Balance del escenario económico del sector



El balance del escenario económico del sector bancario es importante para la industria financiera debido a las interrelaciones y al impacto que generan en la dinámica de crecimiento económico. Por ejemplo, para el 2016 se espera una moderación de crecimiento a la luz del comportamiento de la demanda interna que ha generado señales de alerta. Menor confianza de los consumidores, menores ventas de bienes durables, mayores tasas de interés producto de una política monetaria menos laxa y el deterioro del mercado laboral, constituyen los principales riesgos para el sector y la economía en general.

Puesto que estos riesgos pueden restar dinamismo al desempeño de la industria, las perspectivas de crecimiento adquieren

un sesgo que tiende a la baja. No obstante, el monitoreo de los riesgos económicos del sector le permite a la industria bancaria anticiparse y tomar medidas preventivas para evitar un deterioro en los indicadores financieros.

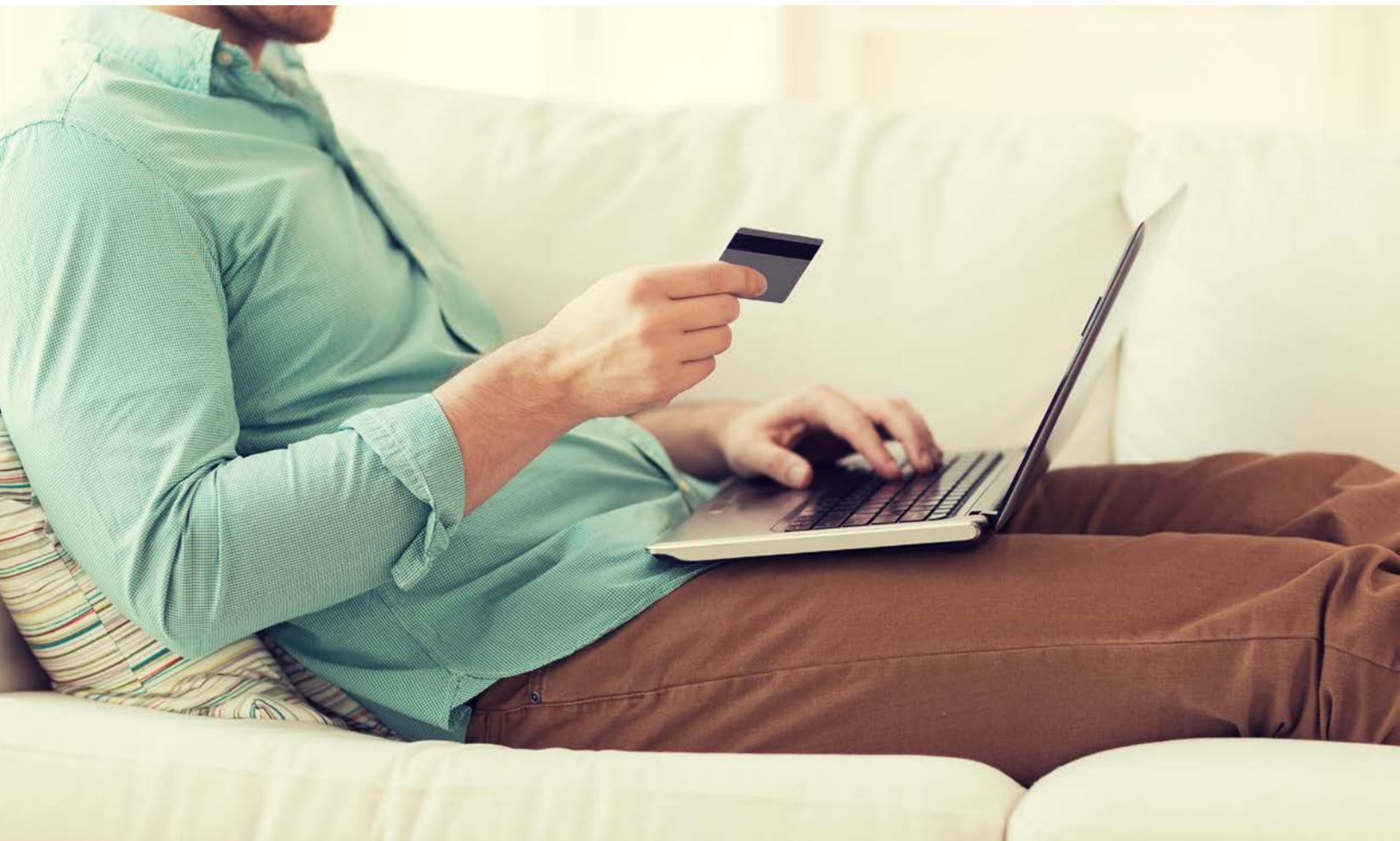
Vale la pena resaltar que durante la última década este aspecto ha sido fundamental para sobrellevar los ciclos recesivos de la economía. En el 2009, por ejemplo, se experimentó la peor crisis financiera internacional de los últimos 80 años. Ese año la banca colombiana registró un crecimiento que le permitió mantener los niveles de liquidez en la economía y apalancar financieramente a los sectores productivos.

Asobancaria ha desarrollado varios proyectos e investigaciones orientados a generar las condiciones propicias para una profunda y sostenible expansión del sector. Entre estas iniciativas están el impulso dado a los medios de pagos electrónicos y el diagnóstico sobre la competencia del sector y las barreras regulatorias.

En cuanto a los medios de pago electrónicos, la Asociación ha realizado un sin número de actividades que buscan enseñar a los usuarios los beneficios que estos traen y que repercuten en la eficiencia de las transacciones económicas, aumentando la productividad y la seguridad en las transacciones.

Ha promovido la realización de estudios sobre competencia, concentración y eficiencia de la banca colombiana con los cuales busca detallar el comportamiento del sector y formular las mejores prácticas para incentivar la competencia y eficiencia del sector.

Es necesario aclarar que Asobancaria no tiene una injerencia directa en los resultados económicos del sector ya que estos no solo dependen de las actividades de cada banco, sino también de los resultados económicos en todos los sectores del país. La Asociación evalúa constantemente los resultados económicos del sector por medio de escenarios de consistencia y balances de riesgos, lo que le permiten monitorear y alertar sobre las futuras dificultades que podrá afrontar el Sector Financiero.



▶ LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS

Indicadores GRI correspondientes G4-EC1. El Sector Financiero comprende el impacto económico que sus operaciones generan sobre los distintos grupos de interés, motivo por el cual está especialmente interesado en comunicarlos a los mismos, así como en divulgar las cifras financieras que muestran transparentemente la distribución de la riqueza. A continuación, se muestra la tabla de valor económico generado y distribuido de las entidades del sector:

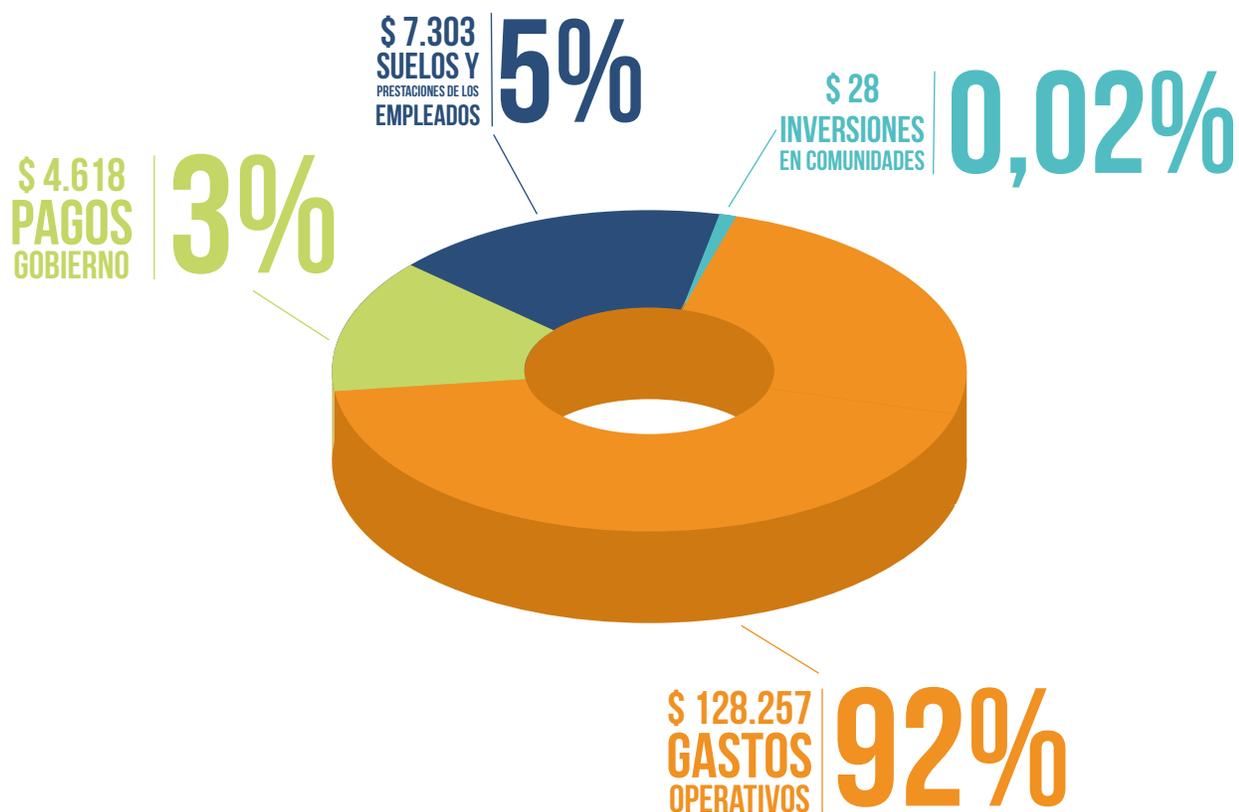
CONCEPTO	A 31 DIC 2013	A 31 DIC 2014	A 31 DIC 2015
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (MILES DE MILLONES DE COP)			
Ingresos	67.618	96.529	140.740
VALOR ECONÓMICO DIRECTO DISTRIBUIDO (MILES DE MILLONES DE COP)			
Gastos operativos	60.247	87.435	128.257
Sueldos y prestaciones de los empleados	6.173	6.416	7.303
Pagos a gobiernos por impuestos	3.714	4.116	4.542
Pagos a gobiernos por multas	115	76	76
Inversiones en comunidades (1)	16	28	28

Tabla 009

(1) Inversiones en comunidades: incluye las cuentas 519060 / 519070 Donaciones. El balance social de las entidades contiene más información al respecto.

La información de los dividendos decretados en acciones que no está incluida para el sector, está disponible en el Informe de la Asamblea de Accionistas de cada entidad.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2015



Gráfica 009

Valor económico distribuido por el Sector Financiero para el año 2015 expresado en miles de millones de COP.

Los datos corresponden a información consolidada por Asobancaria, no hacen parte de la encuesta de sostenibilidad para el sector.

Si bien la información no es **100%** comparable año tras año, se puede evidenciar una expansión y crecimiento del sector tanto en el valor económico generado, así como en el valor que se distribuye a los diferentes grupos de interés. La mayor proporción de los ingresos generados por las entidades (**92%**) fue utilizada para cubrir los gastos operativos; la menor proporción se distribuyó en el pago de sueldos y prestaciones de empleados (**5%**) y en pagos a gobiernos incluyendo pago de impuestos y multas (**3%**) e inversiones en comunidades (**0,02%**).

De esta manera la banca, actor fundamental en el desarrollo del país, tiene un gran reto para los próximos años: propender por la consolidación de estrategias transversales dirigidas hacia una distribución de ingresos equitativa que genere valor compartido para los grupos de interés.



Caso de Estudio - Evento Crecer 2015

Creceer 2015, evento organizado por Bancoldex, busca activar la conversación nacional sobre crecimiento empresarial. 3.950 empresarios de todo el país compartieron experiencias de crecimiento, encontraron oportunidades de negocio y conocieron la visión empresarial de expertos internacionales. El 78% de los asistentes fueron directivos (presidente, vicepresidente, director).

En este evento participaron dos conferencistas internacionales expertos en estrategia y crecimiento y ocho empresarios nacionales, ejemplo de foco, ambición y resiliencia.

**LUCHA
CONTRA LA
CORRUPCIÓN**

413



Lucha contra la corrupción

► En Colombia, según el Código Penal, son catalogados como delitos fuente del Lavado de Activos el tráfico de migrantes, la trata de personas, la extorsión, el enriquecimiento ilícito, el secuestro extorsivo, la rebelión, el tráfico de armas, el tráfico de menores de edad, la financiación del terrorismo y la administración de recursos relacionados con actividades terroristas. También el tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas; los delitos contra el sistema financiero y la administración pública (corrupción pública); el contrabando, el contrabando de hidrocarburos o sus derivados; el fraude aduanero o el favorecimiento y la facilitación del contrabando; el favorecimiento del

contrabando de hidrocarburos o sus derivados en cualquiera de sus formas y aquellas acciones vinculadas con el producto de delitos ejecutados bajo la clasificación de concierto para delinquir (corrupción privada).

El Lavado de Activos se encuentra estrechamente vinculado con las operaciones en efectivo y el narcotráfico. Los delitos relacionados contra la administración pública como la celebración indebida de contratos, peculado, cohecho y concusión, están relacionados con el Lavado de Activos / Financiación de Terrorismo (LAFT) que, según el Fondo Monetario Internacional, tiene una correlación positiva pues agudizan sus efectos en la sociedad.

La corrupción pública tiene efectos adversos en la sociedad pues erosiona la legitimidad gubernamental, la confianza en las instituciones, aumenta los costos sociales y económicos, reduce el apoyo al sistema democrático, obstaculiza la reducción de la pobreza, produce inseguridad jurídica y favorece tanto la ilegalidad como la criminalidad.

En lo que respecta al Sector Financiero, la lucha contra la corrupción es fundamental por razones como las siguientes:

I las entidades nacionales y los entes territoriales son clientes del sector en diferentes servicios bancarios, lo que implica manejo y canalización de recursos públicos;

II los gobernadores, tesoreros de gobernaciones y los secretarios de los despachos de los gobernadores son Personas Expuestas Públicamente (PEP) y deben conocer las implicaciones que tiene la lucha contra la corrupción;

III tanto las gobernaciones como los departamentos suscriben contratos públicos que deben cumplir con las normas de la contratación pública, el estatuto anticorrupción y las normas antilavado.

Aunque en Colombia rige la Ley **1778 de 2016** expedida por el Congreso de la República, existen brechas en la reglamentación del tema relacionadas con la necesidad de contar con medidas claras, procedimientos, programas y manuales anticorrupción. Entre tanto, las entidades del sector han avanzado de la siguiente manera:

- Se basan en la Guía Anticorrupción para las empresas, documento fundamentado en el Estatuto Anticorrupción que se desarrolló en el marco del programa de Negocios Responsables y Seguros (NRS). Al ser este un documento dirigido al sector empresarial, deja algunos vacíos en lo que respecta al sector bancario.

- En el marco del Comité de Oficiales de Cumplimiento se ha planteado la necesidad de que el regulador establezca los mínimos a seguir en la materia, situación que está siendo abordada con el delegado de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) que aborda asuntos relacionados con el Lavado de Activos.

- Las entidades del sector participan activamente en la celebración anual de Día Internacional Contra la Corrupción liderada por la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC). Próximamente participarán en las mesas de trabajo en torno al proyecto **Hacia la Integridad: Construcción entre los sectores Público y Privado en Colombia**, que se desarrolla en cooperación con Siemens y su iniciativa para prevenir y combatir la corrupción. Este proyecto busca reducir las oportunidades de corrupción mediante el diálogo entre el sector público y el sector privado aunque los compromisos específicos aún están por definirse.

Cabe anotar que algunas entidades bancarias cuya casa matriz se rige por la norma internacional, tienen establecidas políticas y medidas que se ajustan a los requerimientos de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de 1977 (FCPA), Ley Federal de los Estados Unidos de América.

En lo que corresponde a la determinación y gestión de conflictos de interés, las entidades financieras cuentan con un Código de Ética y Conducta, así como con líneas de información interna mediante los cuales:

- Se identifican los hechos considerados conflicto de interés.
- Se define el procedimiento a seguir en caso de que se presente alguno de los asuntos catalogados como conflicto de interés.
- Se informa al área responsable sobre los hechos considerados faltas al Código de Ética y Conducta o como fraude interno.



Gestión del riesgo

Las entidades gestionan individualmente sus riesgos mediante la aplicación de políticas y procesos establecidos en la Circular Externa **100 de 1995**, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (**SFC**). Esta circular contempla los sistemas de administración de riesgo de crédito (**capítulo II**), de mercado (**XXI**), de liquidez (**capítulo VI**) y operacional (**capítulo XXIII**). El cumplimiento regulatorio garantiza la gestión adecuada de los riesgos y contribuye a la solidez del sistema.

Los días 15 y 17 de julio del 2015, Asobancaria celebró la edición número XV del Congreso Panamericano de Riesgo de LAFT que contó con 338 asistentes (237 nacionales, 26 internacionales, 36 conferencistas y 39 invitados) y tuvo una calificación general de 4.63 sobre 5.0.

El propósito del evento fue lograr que los asistentes tuvieran una perspectiva más amplia en los temas de LAFT. Se abordaron los puntos de vista de los responsables de la legislación, regulación, investigación y política en temas de corrupción y LAFT. Dentro de los principales logros académicos del evento se destacan:

- ▶ Sensibilizar sobre las implicaciones del LAFT en el desarrollo del país. Con base en un modelo teórico micro-fundamentado realizado por el Banco Mundial (BM) en alianza con la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), se puso en evidencia cómo el lavado de activos permea incluso la economía legal.
- ▶ Identificar los retos que la región tendrá que afrontar ante la necesidad de prevenir y mitigar la financiación del terrorismo en el marco de los diálogos de Cuba.
- ▶ Comprometer a todos los actores (públicos y privados, reguladores y vigilados) con la evaluación al Sistema Anti Lavado de Activos y contra la Financiación de Terrorismo que el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) realizará a través del Fondo Monetario Internacional (FMI) en 2017.

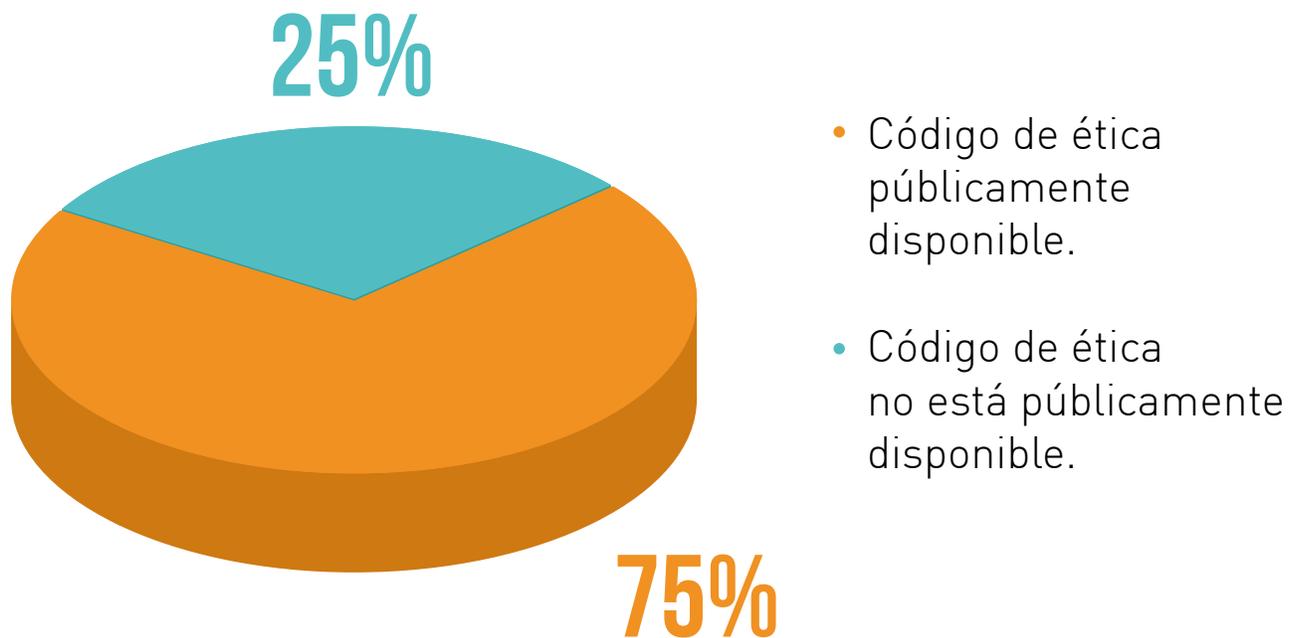


La gestión del sector en cifras

La sección sobre lucha contra la corrupción de la encuesta de sostenibilidad fue respondida por 24 entidades, lo que representa el 89% de las entidades afiliadas a Asobancaria y el 96% de quienes diligenciaron la encuesta.

Indicadores GRI correspondientes (G4-56, G4-57, G4-58.) El 75% de las entidades encuestadas afirmaron tener a disposición del público sus códigos o políticas de ética.

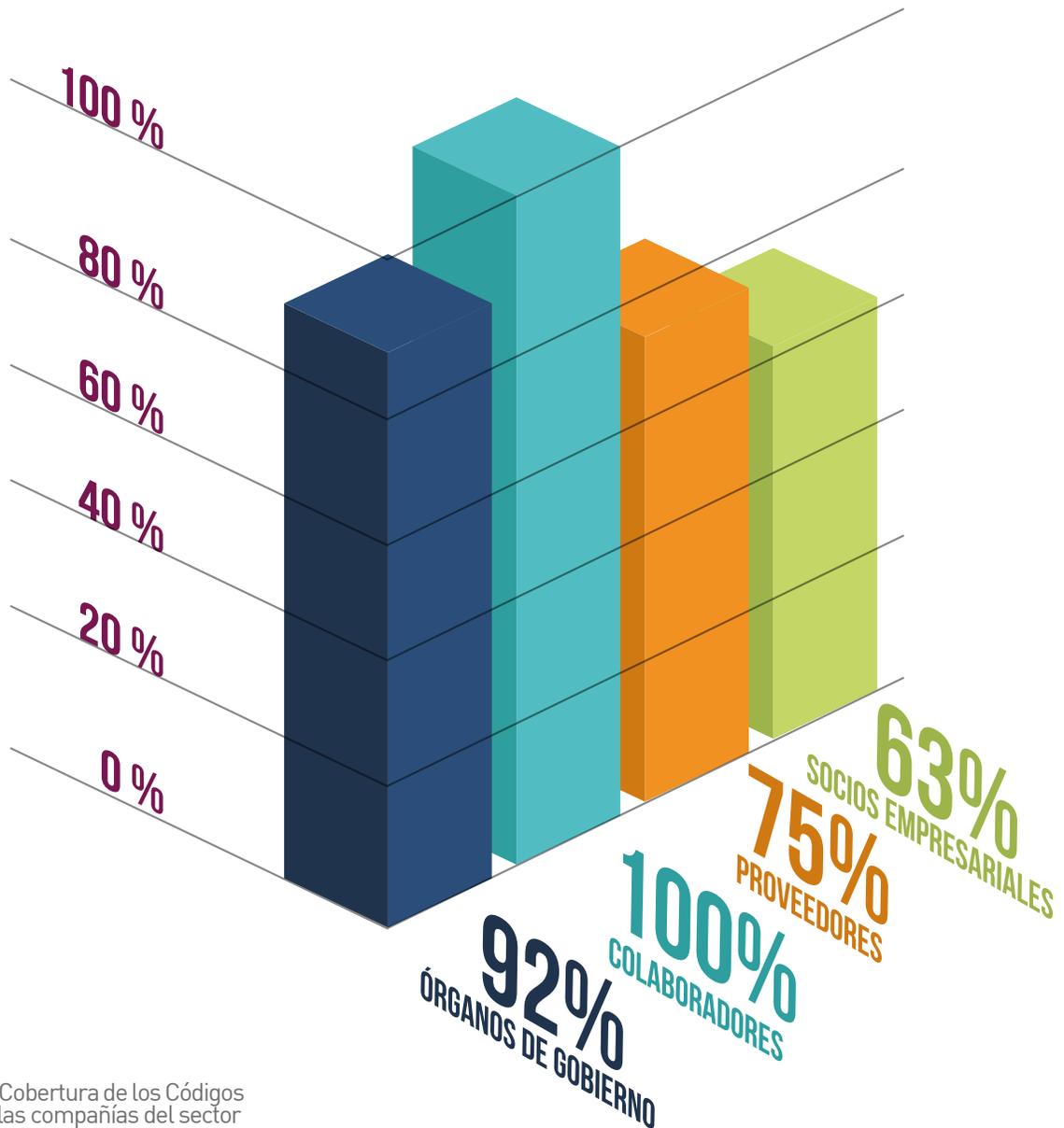
Los códigos de ética tienen un alcance que comprende a los órganos de gobierno, colaboradores, proveedores y socios empresariales. Puede observarse en la siguiente gráfica que el Código de Ética cubre al 100% de los colaboradores de las compañías, el 92% cobija a los órganos de gobierno.



► Gráfica 010. Distribución de existencia del código de ética disponible al público entre las compañías del sector

► Los códigos de ética tienen un alcance que comprende a los órganos de gobierno, colaboradores, proveedores y socios empresariales. Puede observarse en la siguiente gráfica que el Código de Ética cubre al 100% de los colaboradores de las compañías, el 92% cobija a los órganos de gobierno.”

PORCENTAJE DE ENTIDADES QUE TIENEN COBERTURA DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA:



► Gráfica 011 Cobertura de los Códigos de Ética en las compañías del sector

Las compañías informan a sus órganos de gobierno, colaboradores, proveedores y socios sobre la existencia de estos códigos o políticas a través de los siguientes canales:

Tabla 010
Principales canales de comunicación para informar la existencia y aplicabilidad del código de ética

PARA ÓRGANOS DE GOBIERNO

- informe de gestión.
- Página web
- Reuniones de Junta Directiva
- Inducción
- Informe de Sostenibilidad

PARA COLABORADORES

- Inducción
- Capacitación virtual y presencial
- Intranet
- Comunicaciones internas
- Informe de sostenibilidad

PARA PROVEEDORES

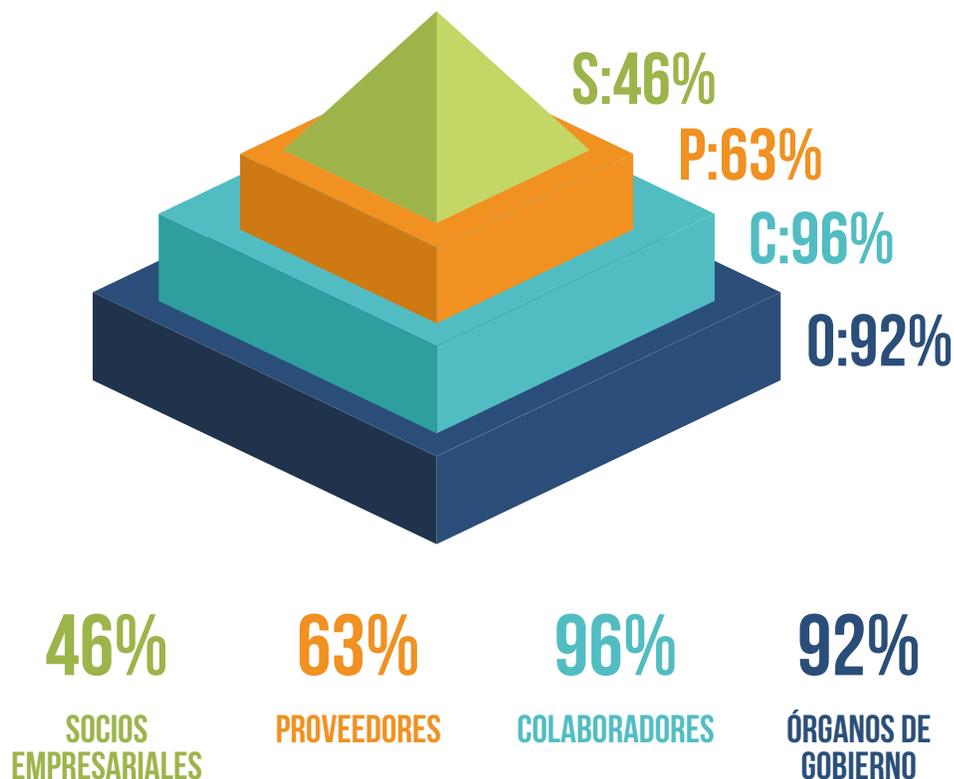
- Carta aceptación código de ética
- Cláusula en el contrato
- Capacitación virtual
- Página web proveedores
- Informe de Sostenibilidad

PARA SOCIOS EMPRESARIALES

- Informe de gestión
- Cláusula en el contrato
- Página web
- Informe de Sostenibilidad

Se informa a los integrantes de los órganos de gobierno y colaboradores como se observa en la siguiente gráfica.

PORCENTAJE DE ENTIDADES QUE INFORMAN DE LA EXISTENCIA Y APLICABILIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA A:

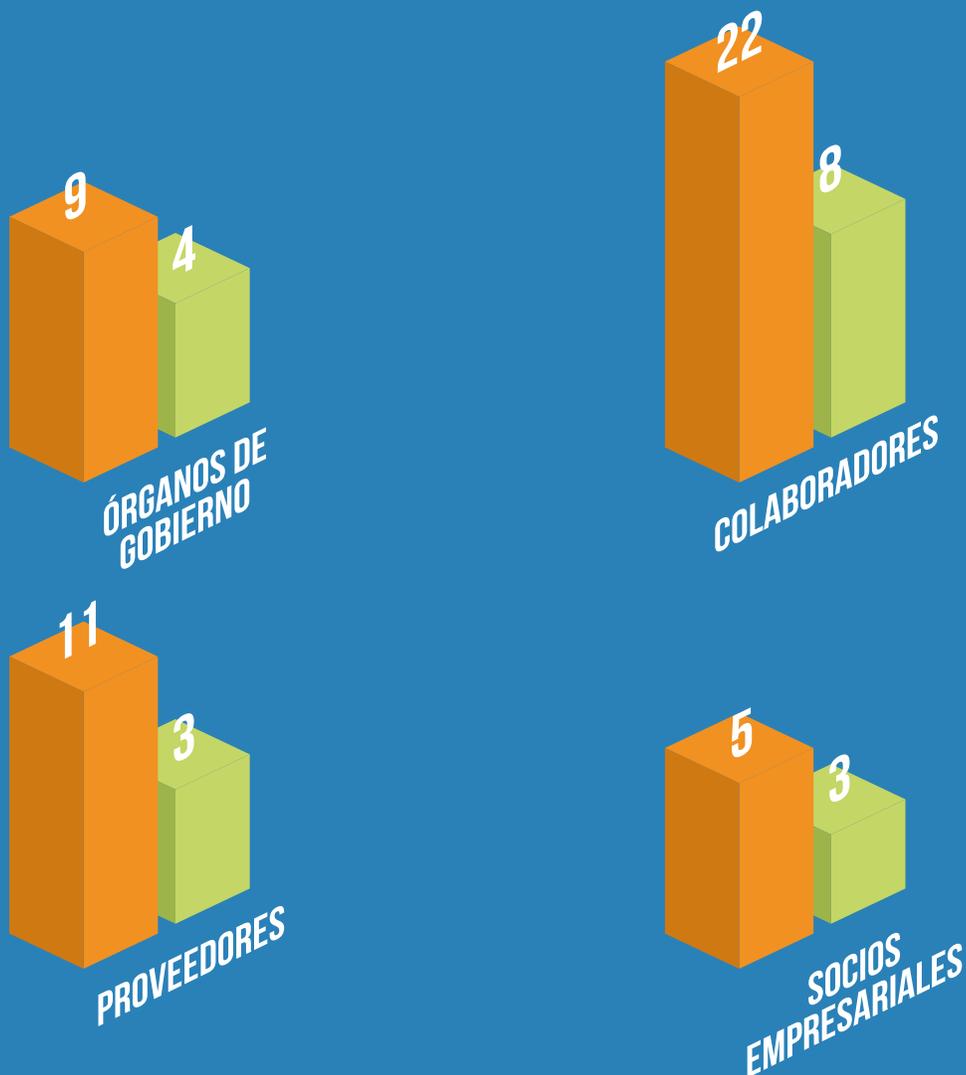


► Gráfica 012 Porcentaje de entidades que informan de la existencia y aplicabilidad del Código de Ética

El 72% de las entidades afirma suscribir una declaración de acuerdo de cumplimiento de los códigos de ética al iniciar la relación laboral, el 28% restante lo hace después de iniciar esta relación.

NÚMERO DE ENTIDADES QUE SUSCRIBEN UN ACUERDO CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA:

- Al iniciar relación laboral o comercial.
- Después de iniciar la relación laboral o comercial.

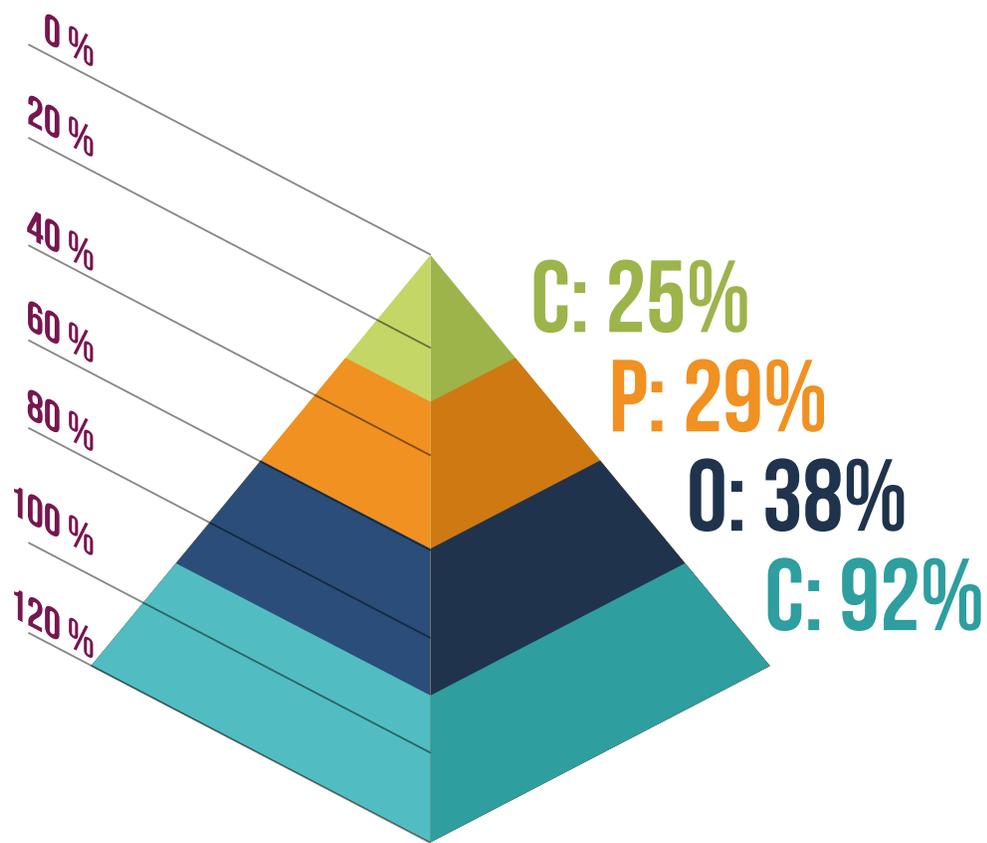


► Gráfica 013 Número de entidades que suscriben un acuerdo cumplimiento del código de ética

► Como se observa en la gráfica anterior, 22 de las 24 entidades suscriben dichas declaraciones de acuerdo de cumplimiento del Código de Ética con sus colaboradores al inicio de la relación contractual, once compañías lo hacen con los proveedores, nueve con los órganos de gobierno y cinco con sus socios empresariales. Hay un comportamiento similar en la suscripción del acuerdo de cumplimiento del Código de Ética después de iniciar la relación laboral, pero frente a un número inferior de compañías.

Las compañías revelaron contar con estrategias de sensibilización, interiorización y asesoramiento de los códigos de ética como son las capacitaciones o líneas de consulta.

PORCENTAJE DE ENTIDADES QUE CUENTA CON SENSIBILIZACIONES O CAPACITACIONES EN CÓDIGO DE ÉTICA:



25%
SOCIOS
EMPRESARIALES

29%
PROVEEDORES

38%
ÓRGANOS DE
GOBIERNO

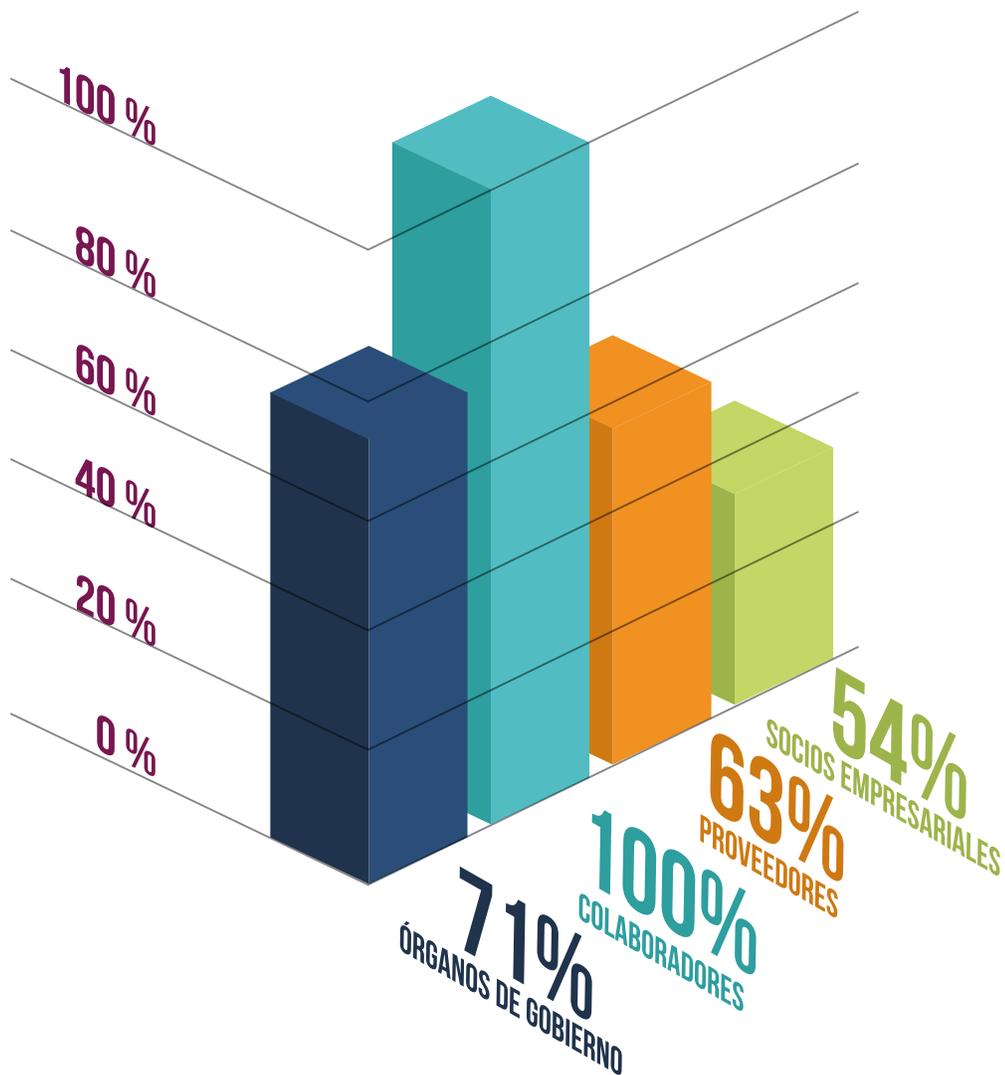
92%
COLABORADORES

► Gráfica 014 Porcentaje de compañías que ofrecen sensibilizaciones o capacitaciones sobre el Código de Ética

- ▶ Como se observa en la gráfica anterior, el 92% de las compañías orientan sus esfuerzos en la capacitación o sensibilización de sus colaboradores y en menor grado pero no menos importantes, el 38% de las compañías lo realizan con órganos de gobierno, 29% con proveedores y 25% con sus socios empresariales.

En lo que respecta a los mecanismos implementados para denunciar irregularidades éticas o de conducta, el 100% de las compañías reportó tener estos canales a disposición de sus colaboradores, seguido por el 71% que tiene estos canales para sus órganos de gobierno.

PORCENTAJE DE ENTIDADES QUE CUENTA CON UN CANAL DE DENUNCIA FRENTE A TEMAS ÉTICOS PARA:

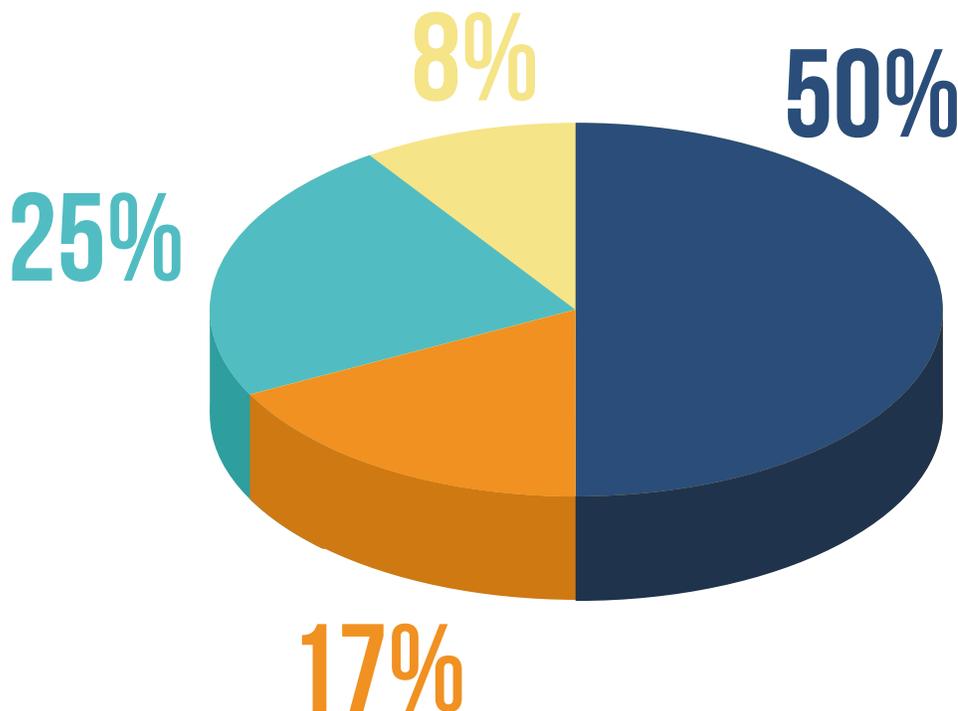


▶ Gráfica 015 Porcentaje de compañías con canales de denuncia según tipo de vinculación

Indicadores GRI correspondientes G4-S04. Las declaraciones de las compañías frente a su compromiso de luchar contra la corrupción usualmente se presentan en códigos de ética o conducta. En la siguiente gráfica se presentan las diferentes maneras en que las compañías asumen este compromiso.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS ENTIDADES CON COMPROMISOS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN SEGÚN MODALIDAD DE ADOPCIÓN

- Compromiso incluido en el código de ética
- Compromiso independiente del código de ética, no disponible al público
- Compromiso independiente del código de ética, disponible al público
- No cuenta con código o política anti - corrupción



Gráfica 016 Distribución porcentual de las entidades con compromisos de lucha contra la corrupción según modalidad de adopción.

► El sector también gestiona su compromiso frente a la lucha contra la corrupción sensibilizando y capacitando a sus directivos, colaboradores y socios empresariales.

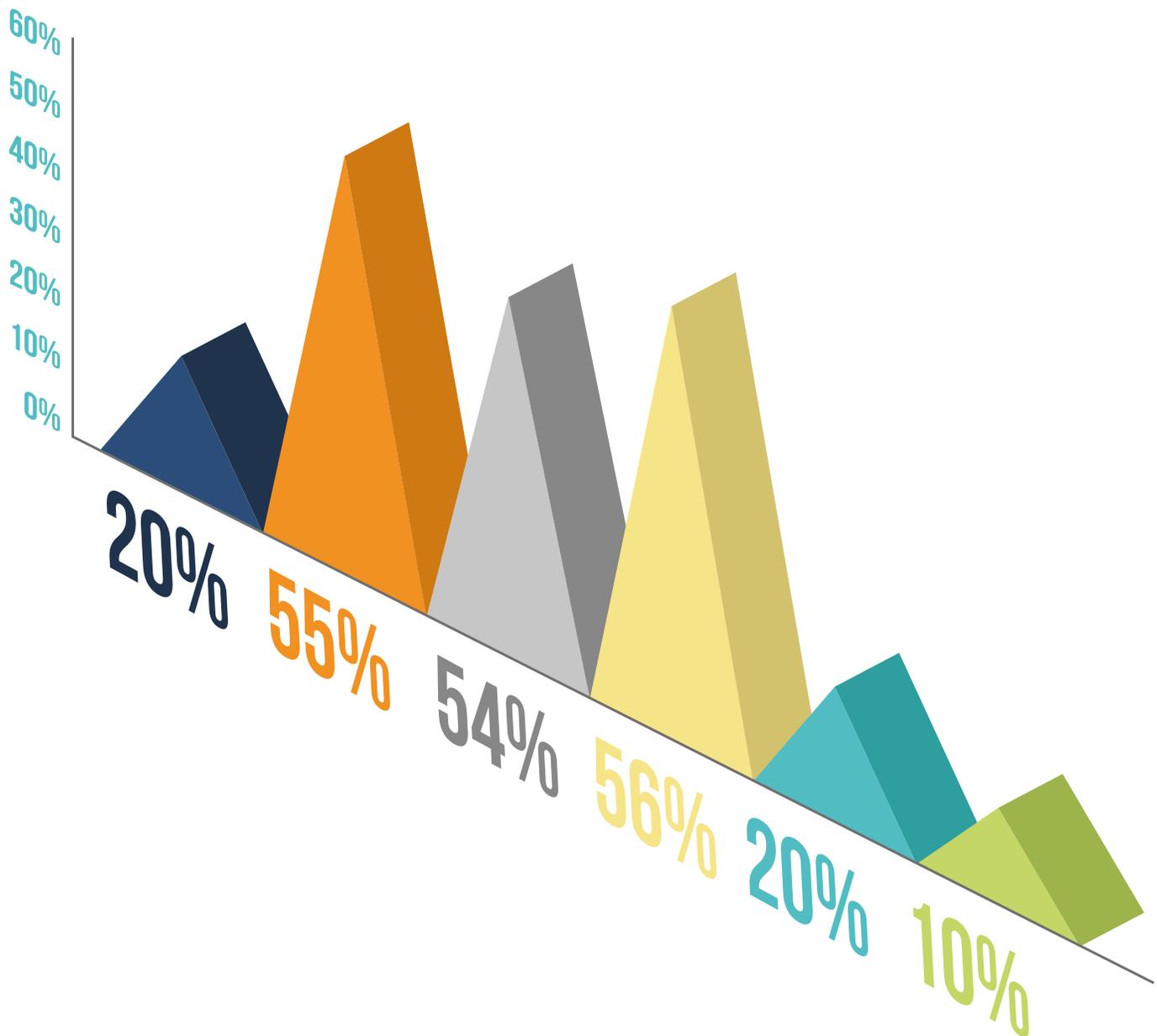
	# NÚMERO	% PORCENTAJE
ÓRGANOS DE GOBIERNO	79	50%
EJECUTIVOS EN EL PRIMER Y SEGUNDO NIVEL (1)	5.193	60%
EJECUTIVOS EN EL TERCER Y CUARTO NIVEL (2)	5.670	45%
PROFESIONALES Y ANALISTAS	18.395	56%
AUXILIARES, CAJEROS, SECRETARIAS Y OTROS COLABORADORES DIRECTOS	33.247	54%
SOCIOS EMPRESARIALES Y OTROS TRABAJADORES EXTERNOS	47	15%

Tabla 011

1 Presidente, vicepresidentes, gerentes o directores.
2 Jefes de área o coordinadores.

▶ Gráfica 017 Porcentaje de individuos capacitados por tipo de cargo en la lucha contra la corrupción.

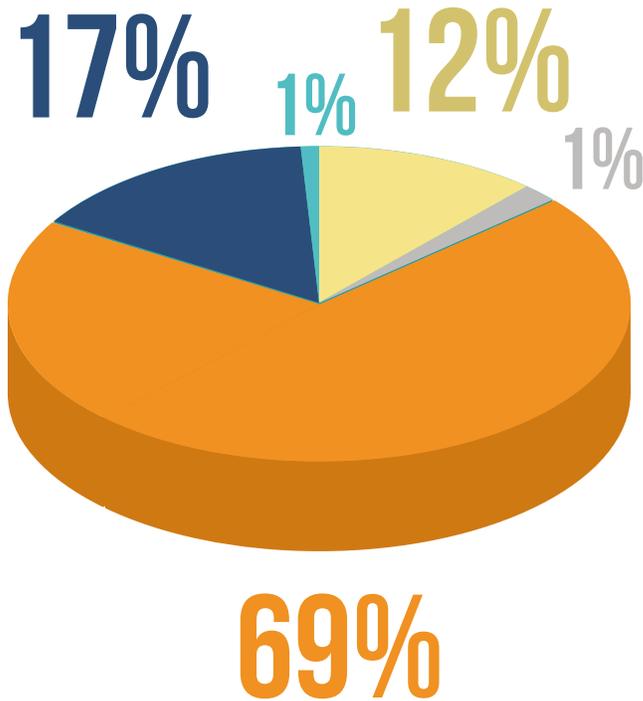
- Órganos de gobierno
- Ejecutivos en el primer y segundo nivel (1)
- Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (2)
- Profesionales y analistas
- Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos
- Socios empresariales y otros trabajadores externos



► Indicadores GRI correspondientes G4-S05. De acuerdo con la encuesta de sostenibilidad, el sector se ha enfrentado a casos de corrupción especialmente por parte de sus colaboradores, como se muestra en la siguiente tabla:

GRUPO DE INTERÉS	NÚMERO DE CASOS	NATURALEZA DE LOS CASOS
ÓRGANOS DE GOBIERNO	0	N/A
COLABORADORES	107	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de interés • Recibir comisiones de los clientes • Facilitar operaciones de fraude
PROVEEDORES	1	<ul style="list-style-type: none"> • Omisión de procedimientos de seguridad
SOCIOS EMPRESARIALES	0	N/A
TOTAL	108	

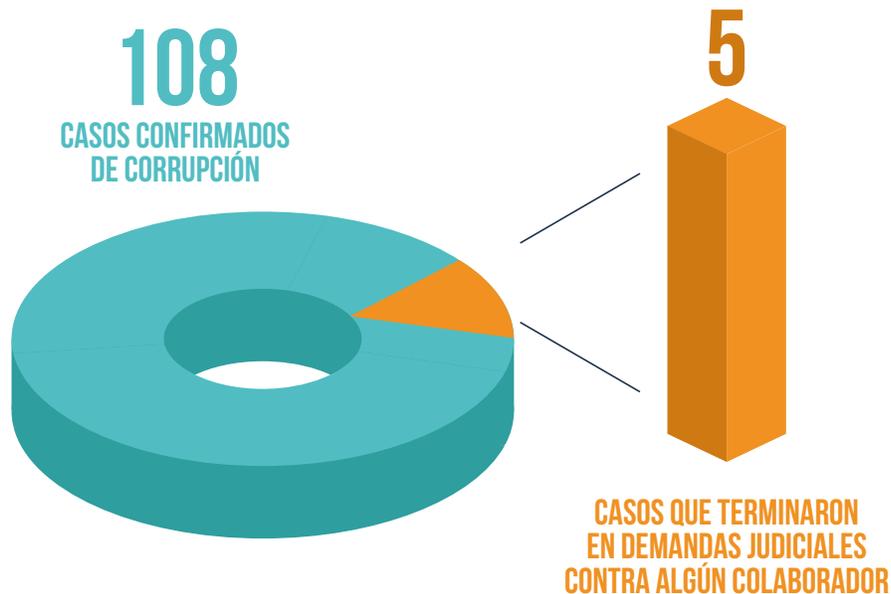
Tabla 012 Casos de corrupción por grupos de interés



Para enfrentar estos casos de corrupción, las compañías han tomado entre otras medidas la terminación de los contratos laborales de las personas vinculadas al ilícito, las suspensiones y los llamados de atención.

Igualmente, durante el 2015 se reporta que 5 del total de casos de corrupción, terminaron en demandas judiciales en contra de algún colaborador

► Gráfica 018
Medidas tomadas por las compañías frente a casos de corrupción



► Gráfica 019 Casos judicializados sobre corrupción en las compañías del sector



Caso de Estudio Campaña #NoMeEndulzanElOído

- ▶ La campaña **#NoMeEndulzanElOído** del Banco Colpatria impulsa la iniciativa de comunicación interna Los libros nos libran, regala lectura y di NO al Lavado de Activos. En el marco de esta estrategia se llevó a cabo la primera Donatón de libros organizada con el ánimo de hacer de la educación la principal herramienta contra el crimen. Los funcionarios de Colpatria donaron libros para dotar escuelas y bibliotecas. Gracias a los más de 1.500 colaboradores de diferentes áreas, se recogieron los libros necesarios para crear una nueva biblioteca especializada en niños y jóvenes.

**INNOVACIÓN Y
TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN**

414

Innovación y tecnologías de la información

► La innovación y las tecnologías de la información son fundamentales para cualquier industria, pues contribuyen a la sostenibilidad de los negocios haciendo más eficientes sus operaciones. Para el Sector Financiero son un pilar fundamental que garantiza un servicio cercano y oportuno.

La innovación ha tenido resultados exitosos en la industria en áreas como el desarrollo de infraestructuras de pagos digitales, en el diseño de nuevos productos y servicios financieros y en la creación de nuevos canales de atención a los usuarios.

El uso de nuevas tecnologías debe estar enmarcado en un riguroso decálogo de deberes que garantice la estabilidad del sistema financiero y la seguridad de los recursos del público. Es fundamental que

durante la implementación de nuevas tecnologías, el gremio proteja los derechos de los usuarios del sistema.

Es importante que el gremio avance en esta temática e incorpore dentro de sus procesos nuevas formas de gestionar y valorar los riesgos, dado que es un sector que pondera más la seguridad de sus operaciones, que la innovación.

Asobancaria cuenta con un Comité de Innovación para el desarrollo de los medios de pago, cuyo objetivo es propender porque el sector esté a la vanguardia. Este comité pertenece a la Dirección de Inclusión Financiera, encargada de coordinar, hacer seguimiento y controlar las iniciativas que como industria involucren asuntos afines a la innovación y al uso de nuevas tecnologías.

► En este sentido, lidera la estrategia de desarrollo de medios de pagos electrónicos en el país y acompaña al Gobierno Nacional y al Congreso de la República en la formulación y estructuración de metas. En este marco se crea el PROYECTO F, un macro proyecto de reducción del efectivo en el que participan entidades públicas y privadas que busca desmontar las barreras del actual ecosistema transaccional colombiano. Algunas iniciativas que hacen parte de este proyecto son:

- Proyecto de peajes electrónicos: plasmado en una normativa del Ministerio de Transporte que los concesionarios implementarán próximamente.
- Pagos electrónicos de Gobierno, recaudo fiscal y transporte masivo.
- Análisis de la interoperabilidad de ciertos canales bancarios y de algunos productos que actualmente no lo son.
- Fomento de la aceptación de pagos electrónicos y transferencias persona a persona (P2P por sus siglas en inglés), mejoramiento de los procesos de pagos a proveedores.

Simultáneamente con las iniciativas realizadas por el gremio, las entidades han enfocado sus esfuerzos en desarrollar estrategias transaccionales en ambientes no presenciales que buscan alinearse con la tendencia mundial del comercio electrónico. Adicionalmente, las entidades desarrollan independientemente proyectos como:

- Billeteras electrónicas.
- Productos de trámite simplificado como mecanismo de bancarización a través de la telefonía celular.
- Créditos de consumo de bajo monto.

Avances del sector en cifras:

En materia de innovación y tecnologías de la información, se presentan a continuación los resultados de 24 entidades del sector que corresponden al 88% de los afiliados y al 96% de las entidades que diligenciaron la encuesta de sostenibilidad 2015.

De acuerdo con la encuesta de sostenibilidad y las respuestas suministradas por las entidades del sector, los desarrollos en innovación se agrupan en tres categorías:

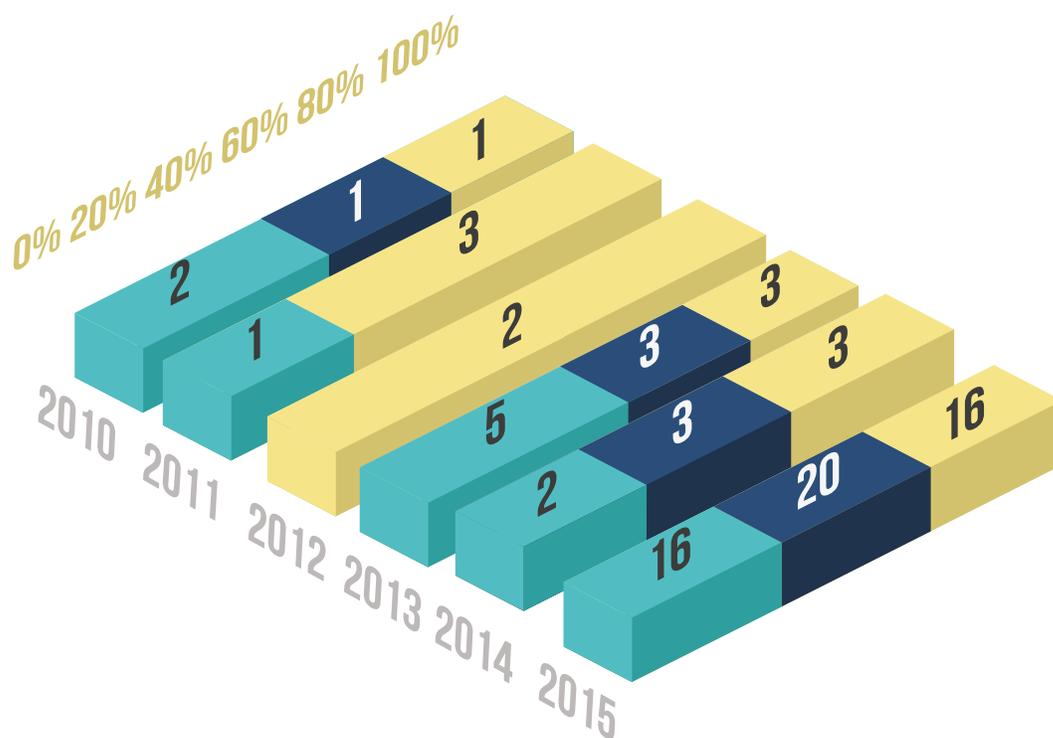
- ▶ Implementación de nuevos canales: las innovaciones más mencionadas por los bancos son los corresponsales bancarios, mayor funcionalidad en cajeros electrónicos, puntos de recaudo especializados, servicios de audio respuesta y video llamadas, mejoramiento de portales web y sucursales virtuales.
- ▶ Innovaciones en productos financieros: se mencionan líneas de fortalecimiento en temas especializados como energías renovables y medio ambiente, microfinanzas rurales, tarjetas duales de crédito y débito.
- ▶ Desarrollos tecnológicos en medios de pago: desarrollo de aplicaciones

para dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas para transacciones y consultas, implementación de token móvil, generación de extractos bancarios virtuales, tarjeta débito con funcionalidad de transporte, pago de servicios públicos por débito automático, billetera móvil y pagos a través de Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE) son los desarrollos que predominan en las respuestas.

Los resultados de la gestión realizada en los últimos cinco años ponen en evidencia los avances del sector. Se implementaron nuevos canales transaccionales, entraron al mercado productos financieros innovadores y se fortalecieron los medios de pago tal y como puede observarse en la siguiente gráfica.

► Gráfica 020 Evolución de la gestión de la innovación y tecnologías de la información en el sector financiero en los últimos cinco años.

NÚMERO DE INNOVACIONES POR AÑO



- Implementación de nuevos canales
- Innovaciones en productos financieros
- Desarrollo tecnológicos en medios de pago

De manera general, se puede observar un incremento en el número de innovaciones en los últimos cinco años con el más alto pico en el 2015. El número de productos financieros innovadores en el mercado entre el 2010 y el 2014 pasó de siete a 20 en el 2015. La implementación de nuevos canales y los desarrollos tecnológicos en medios de pago también crecieron sustancialmente respecto de los años anteriores.

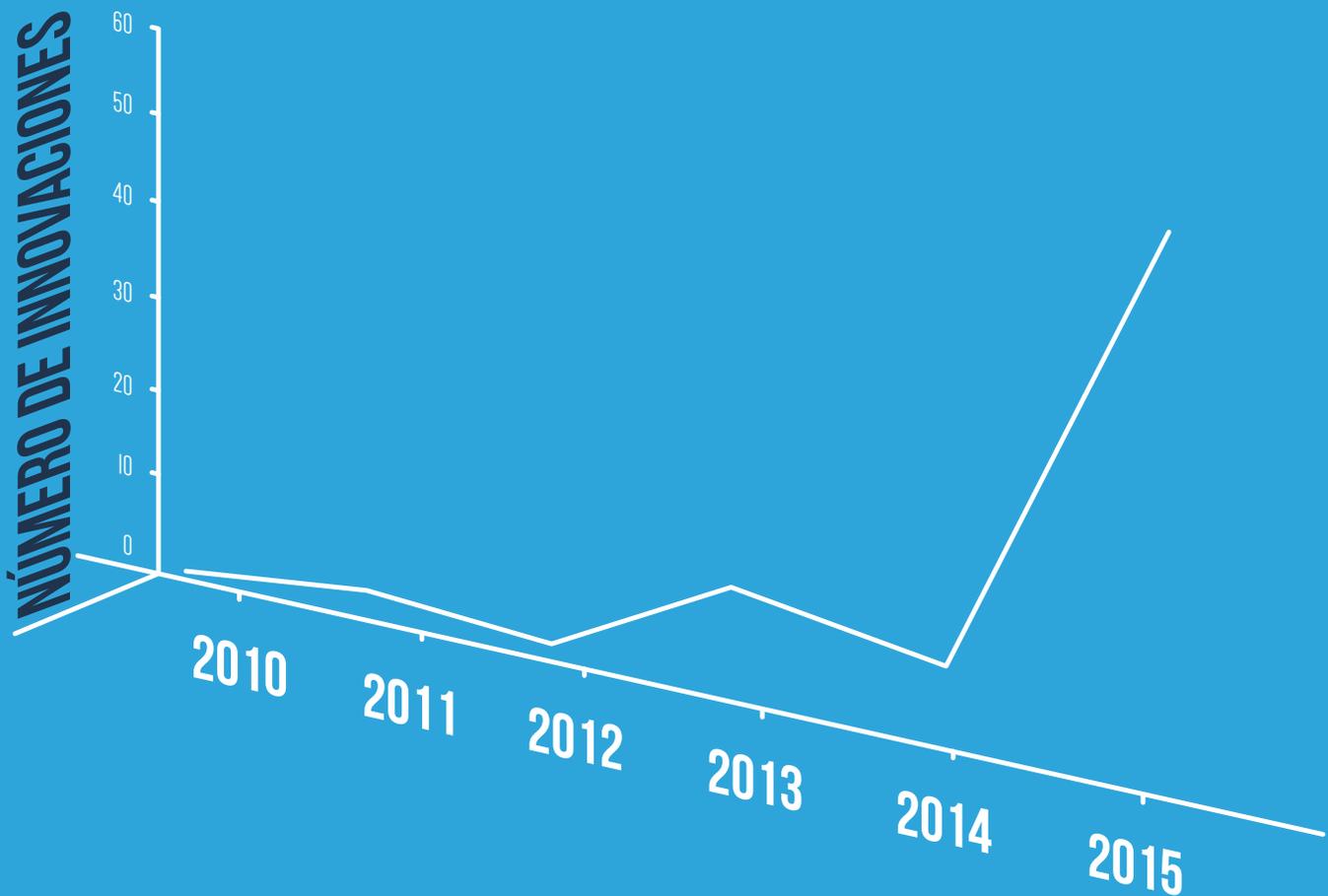
La implementación de nuevos canales ha presentado permanentemente resultados en innovación. Entre el 2010 y el 2014 hubo

un promedio de tres iniciativas anuales, mientras que en 2015 su número creció a 16.

Con relación a los desarrollos tecnológicos en medios de pago, también se observa un incremento de tres innovaciones anuales en promedio entre el 2010 y el 2014, a 16 innovaciones en el 2015.

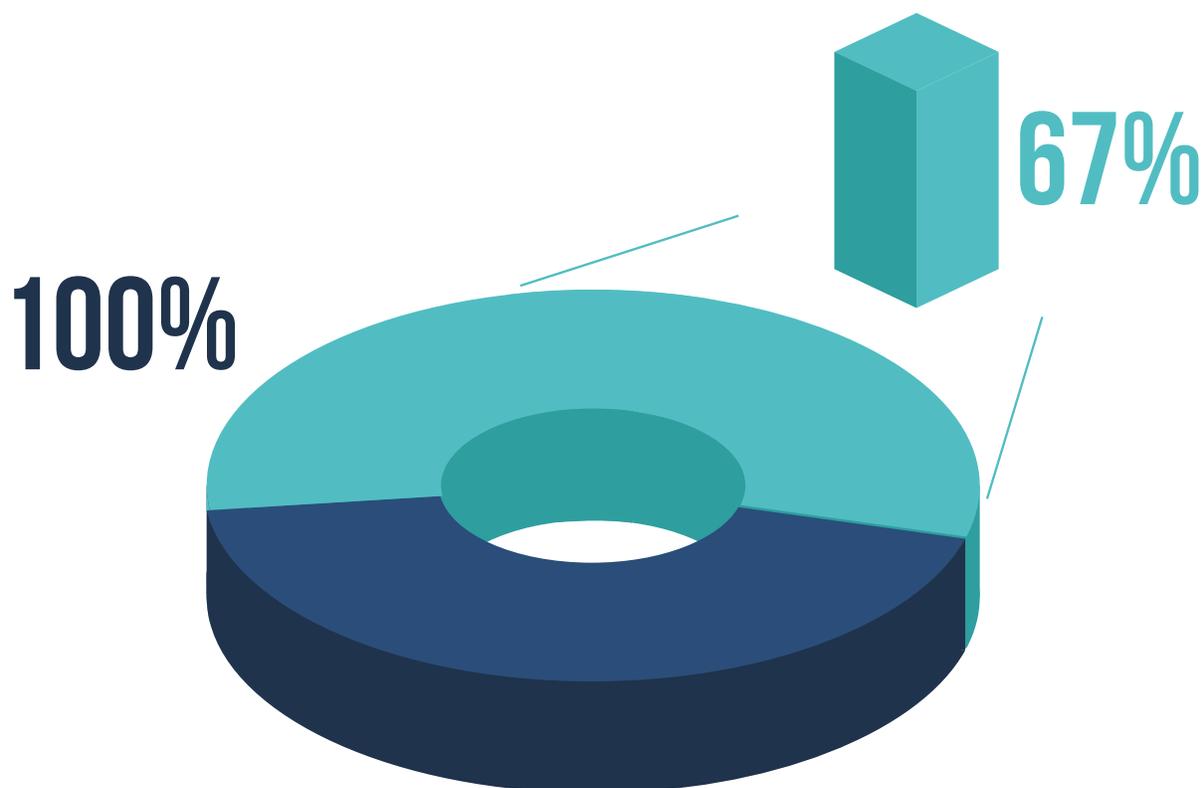
En términos generales se puede concluir que el número de innovaciones desarrolladas e implementadas por las entidades del sector tuvo un crecimiento del 550% entre el 2014 y el 2015.

► Gráfica 021 . Comportamiento de las iniciativas de innovación 2010 - 2015



► Cabe resaltar que el 18% de las innovaciones en productos financieros son iniciativas desarrolladas para atender necesidades puntuales de sectores específicos, entre las que se tienen los productos diseñados para taxistas y campesinos, tarjetas empresariales para pymes y cooperativas, microfinanzas rurales, entre otros.

• INNOVACIONES DISEÑADAS PARA SATISFACER NECESIDADES DE SECTORES PARTICULARES

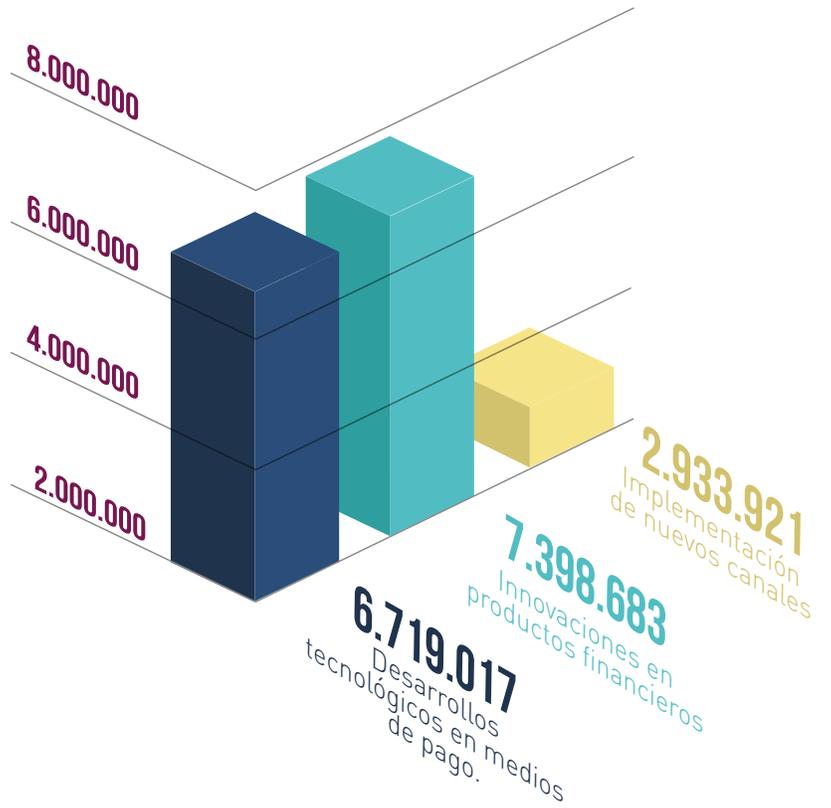


- Total de innovaciones en productos financieros
- Porcentaje de innovaciones diseñadas para satisfacer necesidades puntuales

▶ Gráfica 022 Innovaciones para necesidades puntuales de sectores particulares

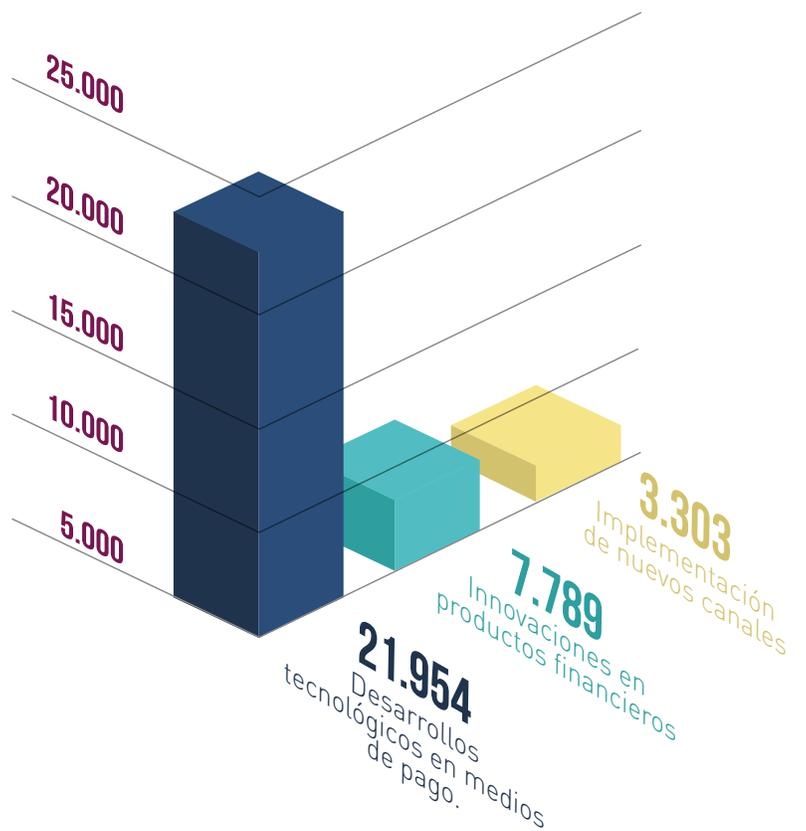
En relación con la población beneficiada por la gestión de la innovación y las tecnologías de la información realizada por el gremio, se identificó que el mayor número de beneficiarios por los desarrollos tecnológicos en medios de pago están en la Banca Corporativa; en el caso de la Banca Personal las innovaciones en productos financieros tienen el mayor número de beneficiarios.

NÚMERO DE BENEFICIARIOS BANCA PERSONAL



► Gráfica 023 Número de beneficiarios banca personal

NÚMERO DE BENEFICIARIOS BANCA CORPORATIVA



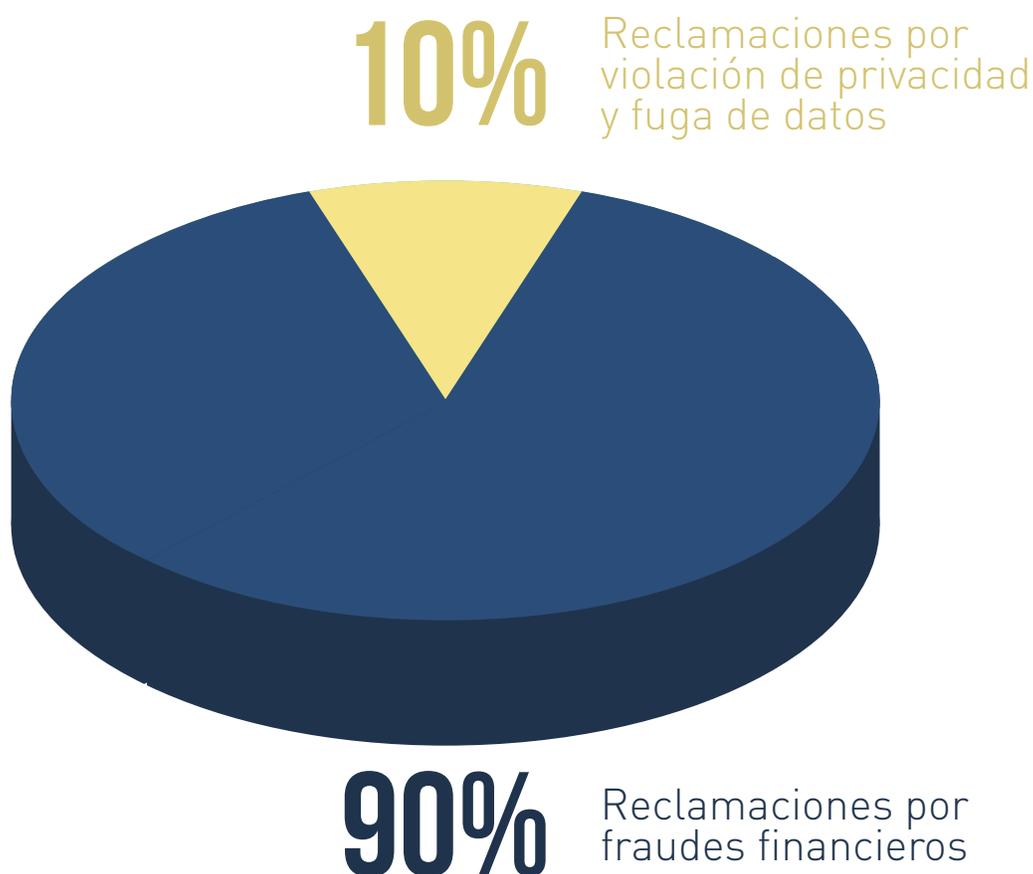
► Gráfica 024 Número de beneficiarios Banca Corporativa

Reclamaciones por violación a la privacidad, fuga de datos y fraude financiero

Las cifras presentadas en esta sección corresponden a lo reportado por 23 entidades financieras que contestaron esta sección de la encuesta de sostenibilidad, representando el 85% de las entidades afiliadas y el 92% de las entidades que diligenciaron la encuesta.

G4-PR8. En materia de reclamaciones al sistema por violaciones a la privacidad y fuga de datos se recibieron en el último año 3.359 reclamaciones, por fraude financiero se recibieron 31.832.

PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR TIPO



► Gráfica 025 Porcentaje de reclamaciones por tipo

NÚMERO DE RECLAMACIONES POR VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS

2015

SE REPORTARON

3191

Reclamaciones hechas por parte de consumidores



Por violación a la privacidad y fuga de datos

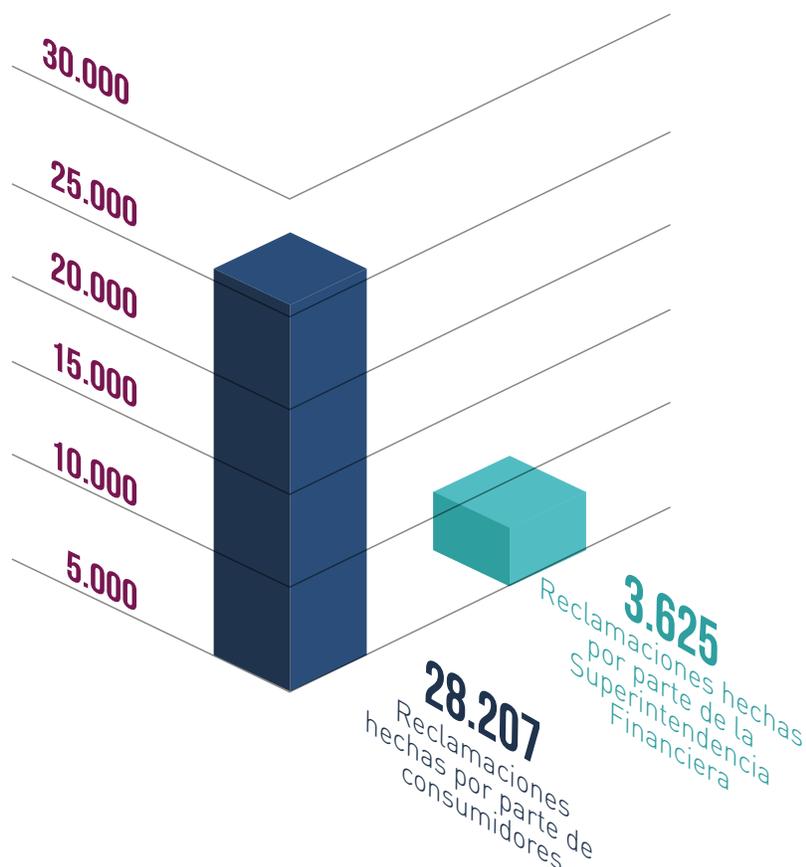


168

Reclamaciones hechas por parte de la Superintendencia Financiera

► Gráfica 026 Número de reclamaciones por violación de la privacidad y la fuga de datos

NÚMERO DE RECLAMACIONES POR FRAUDES FINANCIEROS



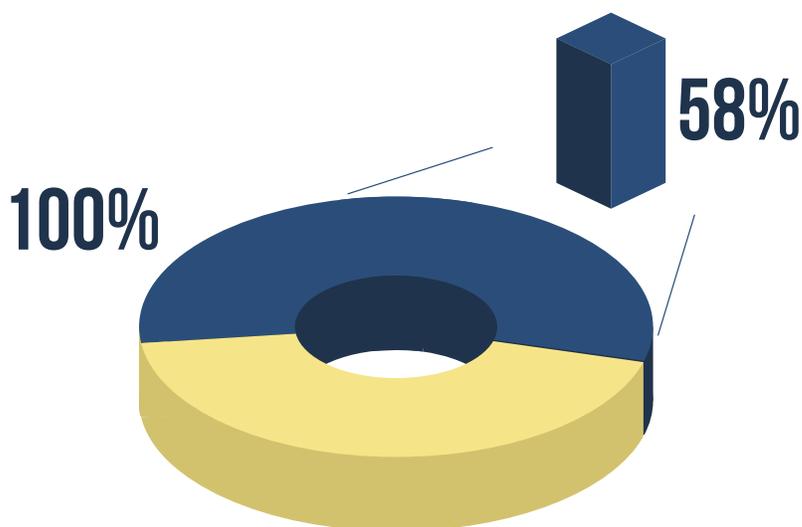
En el 2015 se reportaron 3.191 reclamaciones de consumidores financieros por violación a la privacidad y fuga de datos y 168 por parte de la Superintendencia Financiera.

Por concepto de fraude financiero, las entidades reportaron 28.207 reclamaciones realizadas por parte de los consumidores y 3.625 transmitidas por la Superintendencia Financiera.

Gráfica 027
Número de reclamaciones por fraudes financieros

PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR FRAUDES FINANCIEROS QUE SE RESOLVIERON A FAVOR DEL CONSUMIDOR

Con respecto a la gestión para atender reclamaciones por fraude financiero, de 31.832 casos recibidos, 18.556 se resolvieron a favor del consumidor.



Gráfica 028
Porcentaje de reclamaciones por fraudes financieros que se resolvieron a favor del consumidor

● Total reclamaciones por fraudes financieros

● Reclamaciones que se resolvieron a favor del consumidor



Caso de Estudio portal www.yodecidomibanco.com

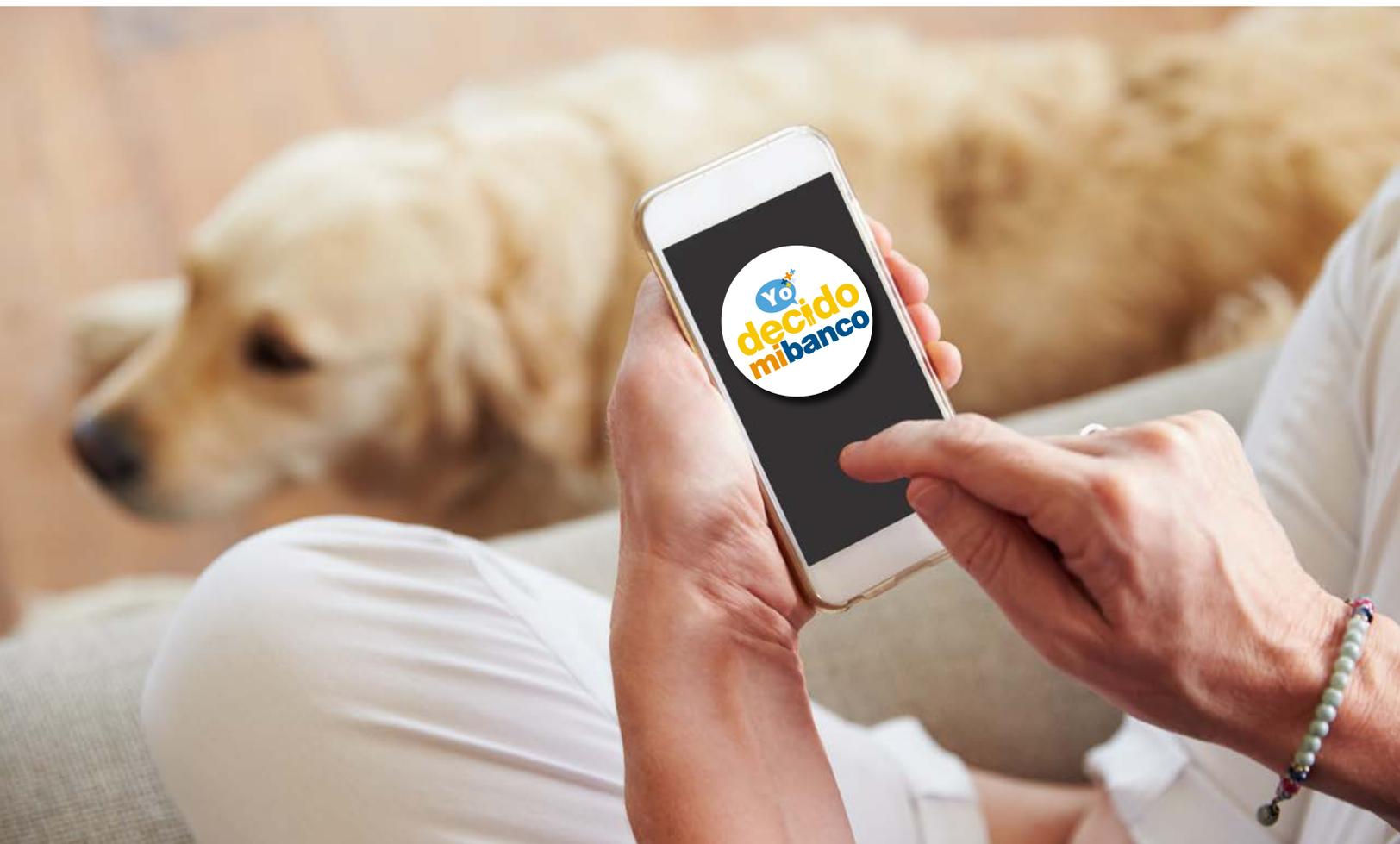
El 14 de octubre del 2015 Asobancaria y sus entidades financieras agremiadas lanzaron oficialmente el portal **www.yodecidomibanco.com** que tiene los siguientes objetivos:

- ▶ Presentar las opciones que tienen los clientes para acceder a productos financieros.
- ▶ Centralizar información sobre las características y precios que ofrecen las entidades financieras a los consumidores y ofrecer información completa y transparente.
- ▶ Contribuir con información clara y oportuna a la reputación e imagen de la banca, mitigando los cuestionamientos recibidos de sectores como el Congreso, la opinión pública y el Gobierno sobre la oferta de productos financieros a la medida de las necesidades de las personas y sobre la transparencia y competencia de los productos en el sistema financiero.

En la actualidad, con fines puramente informativos y no comerciales, el portal brinda información completa y transparente de más de 1.600 productos masivos de ahorro, inversión y crédito ofrecidos por las entidades bancarias en Colombia. Entre las categorías de productos incluidas en el portal hay cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos de libranza, cuentas de trámite simplificado y depósitos electrónicos, créditos de vehículos y moto, crédito educativo y microcrédito.

El portal ofrece la posibilidad a los consumidores financieros de personalizar las opciones de búsqueda, dependiendo de las características de los productos financieros de su interés, utilizando filtros como localización, valor de ingresos, canales transaccionales disponibles y montos solicitados. Con esta funcionalidad los consumidores pueden encontrar la oferta disponible que más se ajusta a sus necesidades y características.

www.yodecidomibanco.com refleja el compromiso de la banca colombiana con la oferta de productos financieros ajustados a las necesidades de las personas en un ambiente competitivo, con la transparencia y la convicción de que los usuarios podrán tomar las mejores decisiones financieras con base en la información que se encuentra a su disposición en el portal.



**CRITERIOS AMBIENTALES
Y SOCIALES EN EL
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS
Y PROCESOS DE FINANCIACIÓN**

415

Criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación



En el marco de los criterios ambientales y sociales del portafolio de productos y procesos de financiación, los proyectos de inversión que generan impactos negativos sobre el medio ambiente son cada vez más altos en términos económicos y de reputación. En los últimos años se han evidenciado casos de detrimento medioambiental y de afectación a comunidades debido a la ausencia de un adecuado análisis de impactos en los proyectos de inversión.

Son casos renombrados la remodelación de la Planta Penwalt en Nicaragua en 1992, así como las construcciones de los oleoductos entre Chad y Camerún y en la selva amazónica ecuatoriana en el año 2000. Las entidades financieras que participaron en estos proyectos afectaron la reputación del sistema, así como la materialización del riesgo crediticio.

Por tales motivos las entidades financieras han venido implementando Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS) junto a las evaluaciones de riesgo tradicionales que evalúan y cuantifican los riesgos asociados a ciertos proyectos de inversión. Tales esquemas son beneficiosos para las entidades y la sociedad pues permiten mitigar los riesgos ambientales y sociales generando nuevas oportunidades de negocio.

El gremio es consciente de la gran responsabilidad que tiene al ejercer un control social y ambiental en los proyectos que financia. Los criterios ambientales y sociales deben hacer parte de las evaluaciones de productos y procesos en los que la banca participa.

Las entidades financieras están comprometidas con la realización de estos análisis en los proyectos que financian como parte integral del análisis de riesgo crediticio, tomando como base el cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana, las expectativas de unos grupos de interés cada vez más informados y exigentes y con los retos del desarrollo sostenible en el país.

La debida diligencia en la identificación y evaluación, significa evitar los riesgos debidos al daño ambiental o social causado por socios comerciales. Un impacto negativo al ambiente y a la comunidad que no sea evitado, mitigado o compensado, puede convertirse en un riesgo ambiental, social, económico, financiero e inclusive reputacional para la institución financiera.

La banca colombiana no ha sido ajena a este proceso. De hecho, a pesar de que el país no cuenta con una reglamentación que obligue a las entidades a realizar dichos análisis, la banca ha fomentado su implementación gradual. La más relevante es la suscripción del Protocolo Verde en el año 2012 con el que el sector financiero busca facilitar la convergencia de esfuerzos para que se incorporen e implementen políticas y prácticas responsables ambientalmente que faciliten un desarrollo sostenible.

Si bien los avances en esta materia han sido importantes, los desafíos que enfrenta la banca son de gran calado, entre otros, lograr que cada entidad evalúe la naturaleza de sus operaciones, construya e implemente un ARAS a la medida de su modelo de negocio y que se considere la aplicación de este esquema de forma transversal a toda la cadena de valor.





El gremio está comprometido en compartir buenas prácticas y en proveer referentes internacionales y nacionales que presenten las oportunidades derivadas de una adecuada implementación del ARAS. En Colombia Cinco entidades financieras ya implementaron esta política y seis más están siguiendo lineamientos en este tema.

El gremio conforma la mesa de trabajo que se encarga de la construcción de la guía para la implementación del Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS) articulando a los integrantes de dos comités de Asobancaria (Protocolo Verde y Riesgos). Se busca que esta guía pueda implementarse en cualquier entidad financiera que quiera diseñar e implementar un modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales en Colombia. Incorpora elementos de referencia para intermediarios financieros que atiendan cualquier sector económico sin importar el tamaño de la empresa, de acuerdo con las disposiciones de aplicación de cada una de las entidades como resultado de su análisis de cartera, sus sectores sensibles y el monto de sus operaciones.



El objetivo de este trabajo enmarca los siguientes objetivos:

- ▶ Ofrecer una orientación práctica a las entidades financieras para el diseño e implementación de un modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales, aplicable a sus operaciones de crédito e inversión en Colombia.
- ▶ Recopilar las políticas generales, la metodología y los procedimientos que podría contener un modelo que permita gestionar los riesgos ambientales y sociales en las operaciones de los intermediarios financieros.
- ▶ Detectar oportunidades de negocio en temas ambientales y sociales entre los clientes.
- ▶ Desarrollar enfoques específicos o de segmento para clientes actuales y potenciales con desafíos comunes.
- ▶ Acceder a nuevas fuentes de financiación internacional comprometidas con el desarrollo y la sostenibilidad de los países.
- ▶ Evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales estructuradamente.
- ▶ Aumentar la competitividad y el reconocimiento del Sector Financiero en el ámbito local e internacional como un agente de cambio responsable ambiental y socialmente con el país.
- ▶ Estandarizar políticas nacionales que minimicen la incertidumbre actual de los diferentes actores, especialmente de los clientes.
- ▶ Investigar mercados para identificar oportunidades de inversiones “verdes” ya sea en nuevos sectores como la energía renovable o la eficiencia energética, o en el mejoramiento del desempeño de sectores tradicionales mediante optimizaciones tecnológicas o mercados certificados.
- ▶ Facilitar la estructuración de nuevos instrumentos de fondeo (bonos verdes).

Se han identificado beneficios al incorporar los riesgos ambientales y sociales en los procesos de las entidades, así:

- ▶ Identificar, evaluar y administrar oportunamente los riesgos ambientales y sociales generados por los clientes, minimiza las posibilidades de asumir los costos transferidos, así como los impactos reputacionales.
- ▶ Reducir los riesgos indirectos por impacto de sanciones regulatorias y pérdidas de mercado sobre la capacidad de pago y valor de las garantías de los clientes.
- ▶ Promover mejores prácticas que eviten, mitiguen o compensen impactos negativos sociales y ambientales, buscando la sostenibilidad de las operaciones de crédito y de los negocios e inversiones de los clientes de la banca.
- ▶ Ahondar en la comprensión de los riesgos ambientales y sociales de los portafolios de servicios de las Entidades Financieras.
- ▶ Conocer integralmente al cliente en los ámbitos ambiental y social, técnico, financiero y gerencial, estableciendo relaciones perdurables de confianza, cercanía y credibilidad en la banca
- ▶ Minimizar los riesgos directos asociados a labores de limpieza o recuperación de predios o inmuebles contaminados recibidos en pago por la entidad financiera
- ▶ Facilitar el seguimiento y monitoreo de las operaciones clasificadas en riesgo alto.
- ▶ Fidelización de los clientes al preocuparse por conocer sus necesidades, brindarles soluciones oportunas y facilitarles el acceso a nuevos mercados.



Beneficios para los clientes de las entidades que implementan criterios ambientales y sociales:

- ▶ Asesoría y apoyo de las entidades financieras a sus clientes en aspectos ambientales y sociales que les permiten mejorar sus prácticas como es el caso del desarrollo de tecnologías para obtener mayor eficiencia y productividad, el ingreso a nuevos mercados y el acceso a líneas financieras, entre otros.
- ▶ Cumplir con la legislación aplicable, tratados y convenciones ratificados en los países de operación.
- ▶ Desarrollo de capacidad técnica e institucional para gestionar aspectos ambientales y sociales.

Colombia ha venido realizando esfuerzos para adherirse a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que tiene por misión la promoción de políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo, encaminándose a un crecimiento verde.

El gremio, a través de su comité de Protocolo Verde, lidera el proyecto Pilotos de Innovación Financiera que busca generar esquemas innovadores de colaboración público privados para atender prioridades específicas de política pública y para aprovechar oportunidades de negocio e inversión sostenible. Este proyecto se focaliza en siete sectores (vivienda y construcción, minería, agropecuario, industria, energía, transporte y agua) apalancados en mesas técnicas conformadas por un banco líder, bancos aliados, representantes del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Departamento Nacional de Planeación, Ministerio correspondiente y Gremio correspondiente.

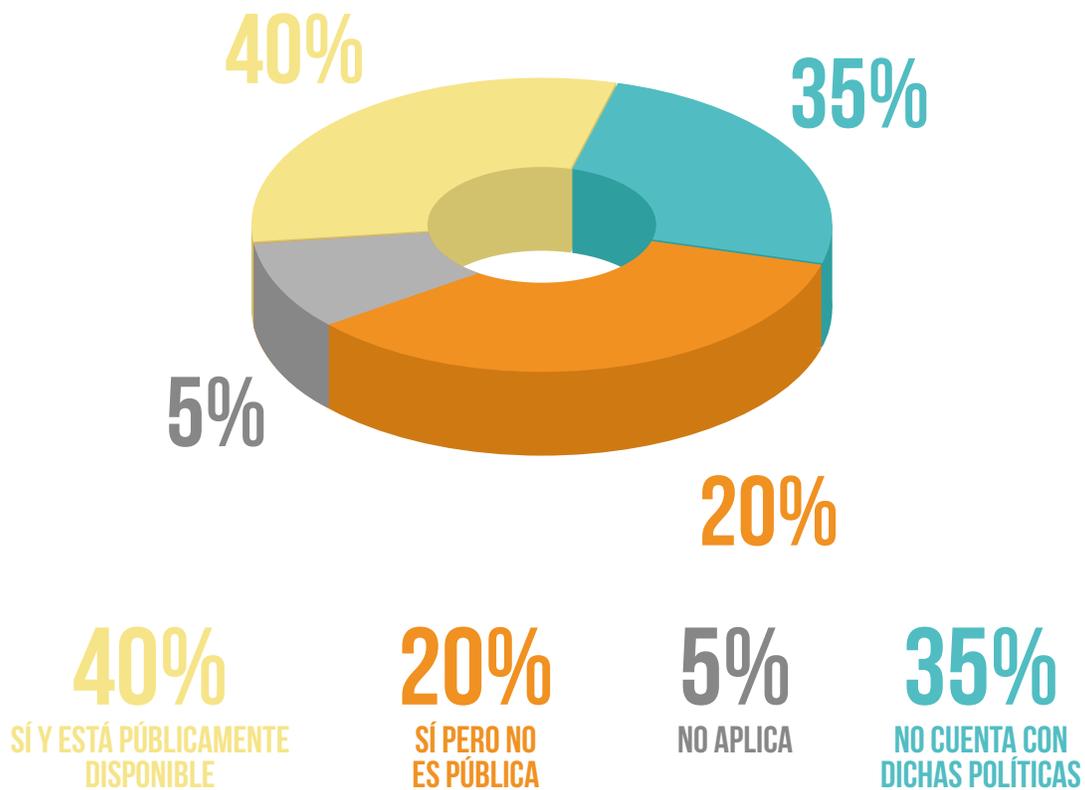


La Gestión Del Sector En Cifras

Indicadores GRI correspondientes G4-FS1, G4-FS2. La banca colombiana contemporánea entiende la importancia de incorporar criterios ambientales y sociales en su línea de negocios. Contribuye a la conservación y mejoramiento de la calidad ambiental y de los recursos naturales a través de productos y servicios que pueden generar beneficios ambientales y sociales. Muestra de esto es la participación de 23 entidades que respondieron esta sección de la Encuesta de sostenibilidad 2015; representan el 85% de las compañías afiliadas a Asobancaria y el 92% de las entidades que respondieron la encuesta.

Entre los resultados de la encuesta se encontró que los bancos cuentan con políticas o lineamientos para el diseño de productos que apunten al desarrollo sostenible, es decir, que generen beneficios ambientales o sociales.

► Gráfica 029. Bancos con políticas o lineamientos para el diseño de productos que apunten al desarrollo sostenible



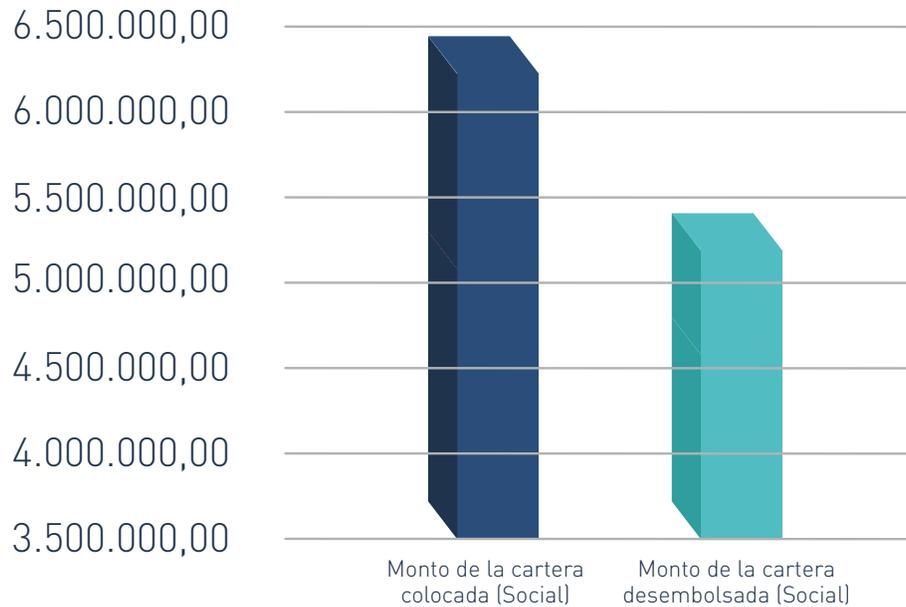
En la gráfica se puede observar que 40% de los bancos tienen herramientas para incorporar criterios ambientales y sociales en su portafolio de productos y lo divulgan públicamente. Un 20% de las compañías manifiestan contar con estas políticas aunque no estén publicadas. El 60% de las compañías de la muestra analizada han implementado estos lineamientos.

G4-FS7, G4-FS8. El sector bancario en Colombia ha destinado recursos monetarios para la puesta en el mercado de productos que generan beneficios sociales y ambientales.

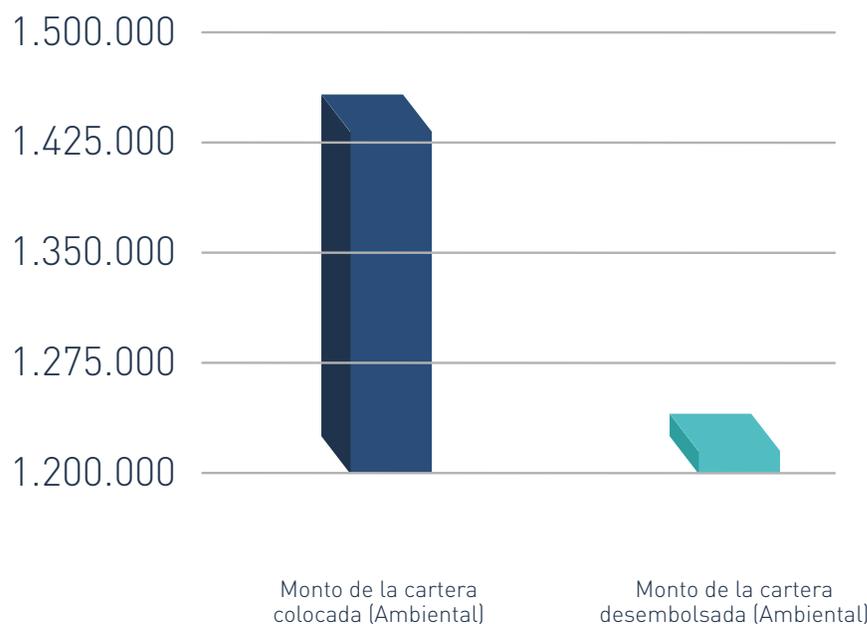
La encuesta de sostenibilidad puso en evidencia que el sector ha colocado una cartera de 6,2 billones de pesos en productos que generan beneficios sociales. Se han desembolsado 5,2 billones de pesos, es decir, el 84% de la cartera colocada. En términos ambientales el sector ha colocado recursos por 1,4 billones de pesos en productos para la generación de beneficios ambientales y ha desembolsado 1,2 billones de pesos que corresponden al 85% de los recursos colocados.

Se encontró que las compañías cuentan con políticas o lineamientos para incorporar estos criterios en sus productos, así como que dentro de los análisis de crédito, consideran el desempeño ambiental de los solicitantes para prevenir o mitigar los riesgos en las actividades a financiar.

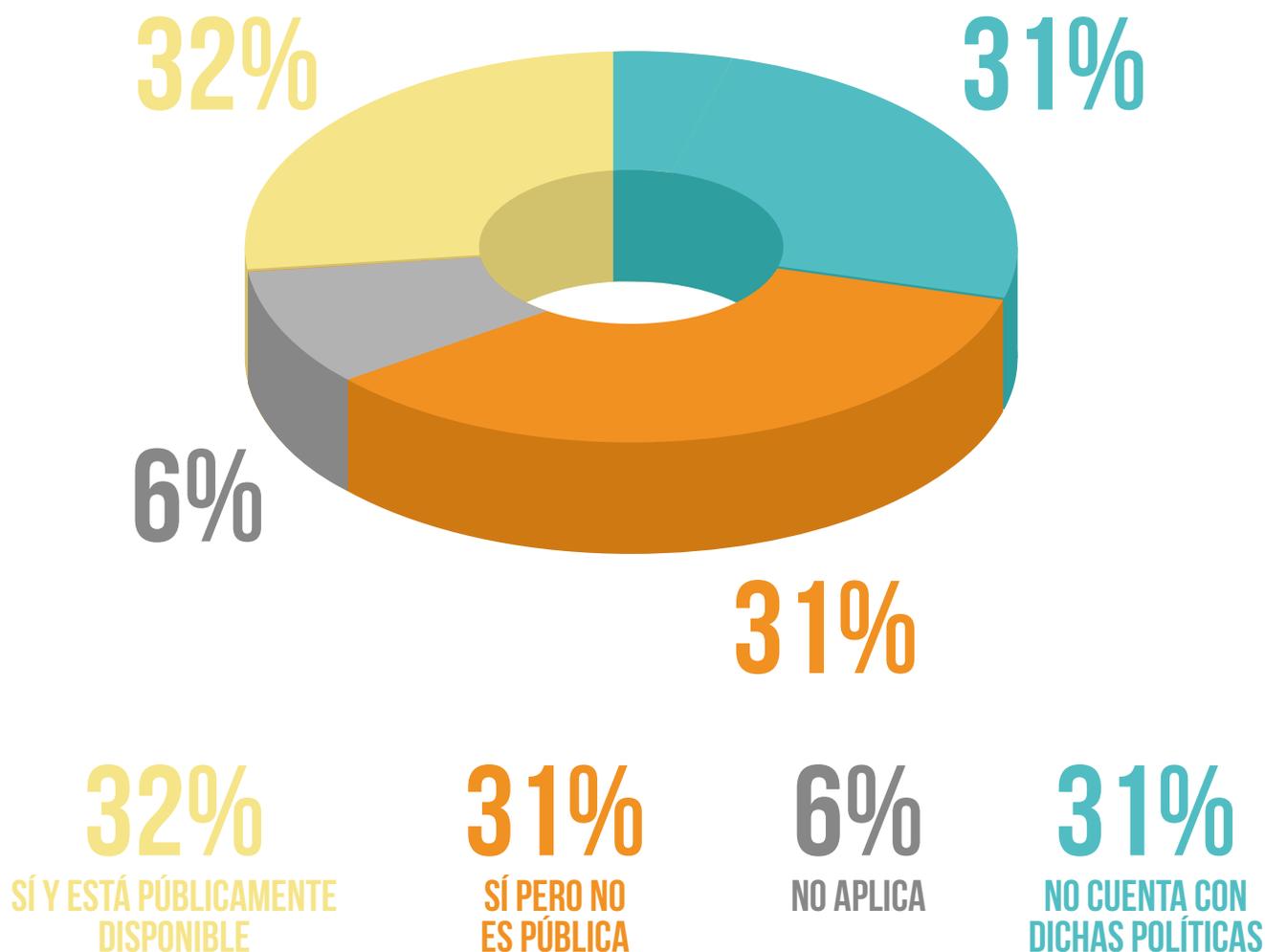
CARTERA COLOCADA Y DESEMBOLSADA EN MILLONES DE COP QUE GENERA BENEFICIOS SOCIALES



CARTERA COLOCADA Y DESEMBOLSADA EN MILLONES DE COP QUE GENERA BENEFICIOS AMBIENTALES



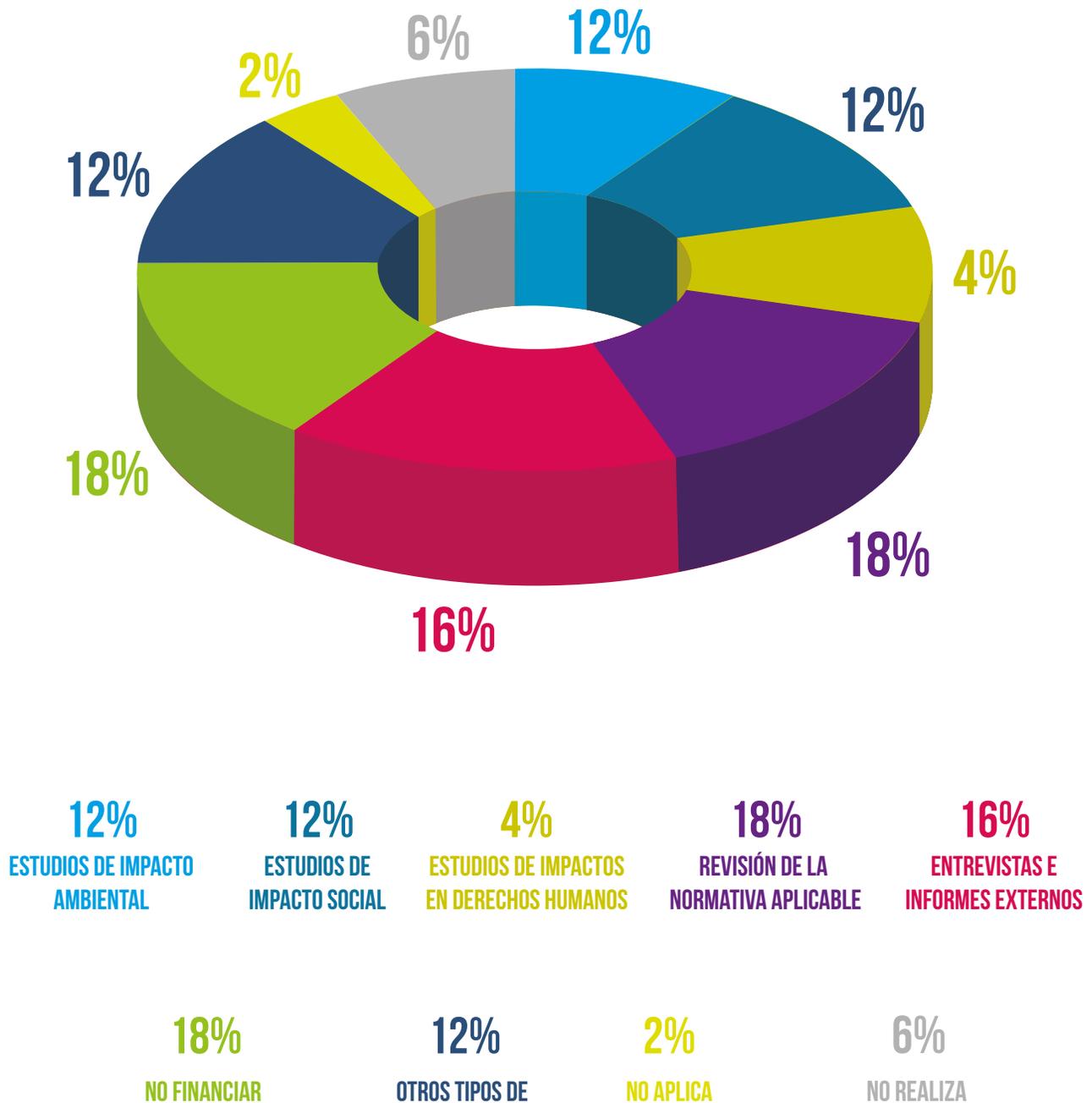
▶ Gráfica 030



► Gráfica 031 Bancos con políticas o lineamientos en el análisis de crédito para el control del impacto ambiental y social.

Aunque se encontró que de las 23 entidades analizadas el 63% tiene directrices en este sentido, la tercera parte de la muestra no considera estos criterios en los análisis de crédito.

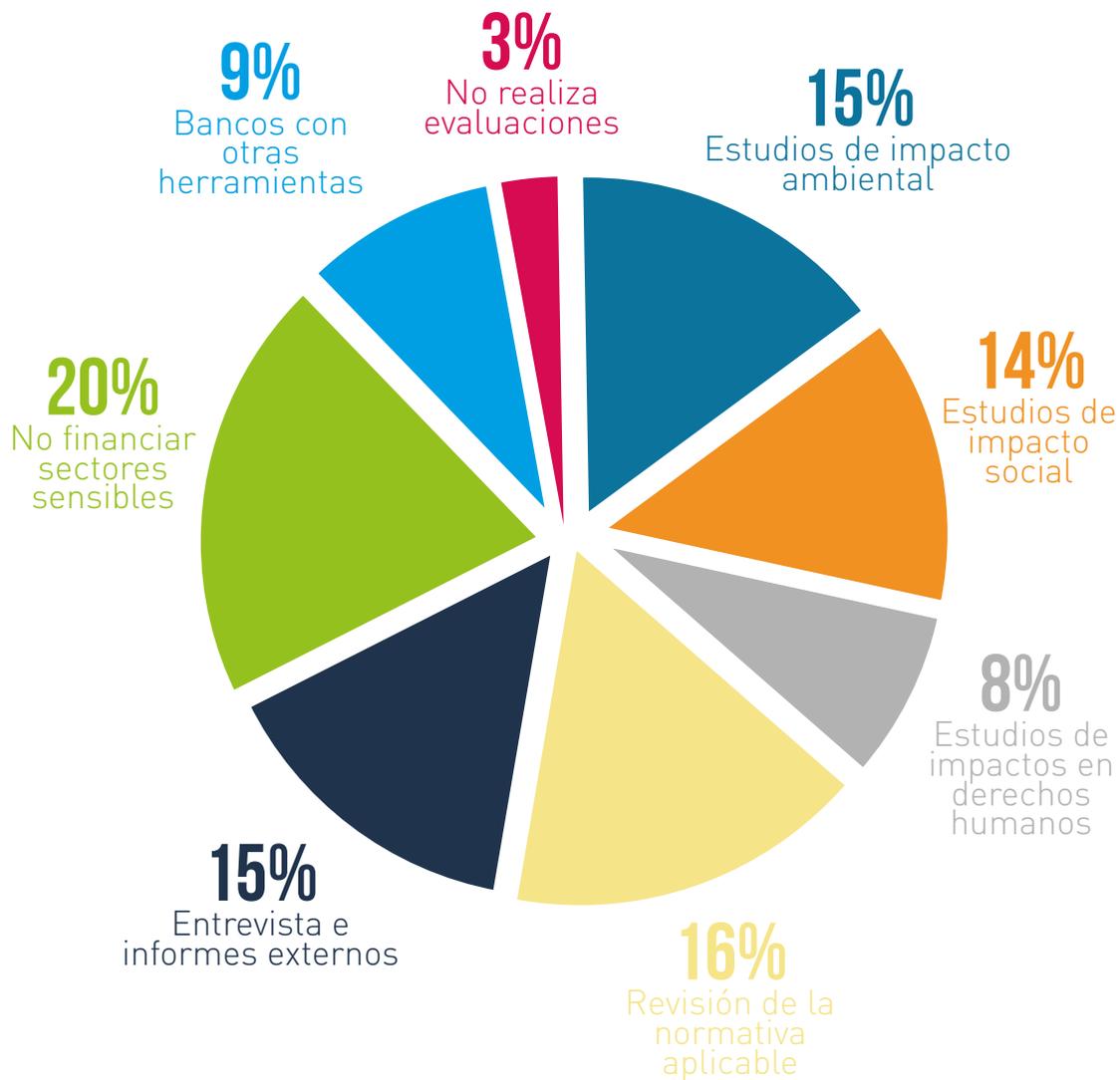
El sector cuenta con las siguientes herramientas de evaluación de los productos diseñados que apuntan al desarrollo sostenible: realizar estudios de impacto ambiental, de impacto social y de impacto en derechos humanos, así como evaluaciones de iniciativas de adaptación al cambio climático y de proveedores de nuevas tecnologías y servicios ambientales; revisión de normativas vigentes, entrevistas e informes externos



► Gráfica 032 Herramientas utilizadas por las compañías para evaluar el diseño de productos que propendan por el desarrollo sostenible

Las entrevistas a informes externos, la decisión de no financiar sectores sensibles y la revisión de cumplimiento de la normativa aplicable y vigente, son las herramientas más utilizadas por los bancos para evaluar productos que contienen criterios ambientales y sociales.

En relación con la incorporación de estos criterios en los análisis de crédito para el control de los impactos ambientales y sociales, las entidades del sector también utilizan las mismas herramientas para realizar la evaluación del diseño de productos que propendan por el desarrollo sostenible con los siguientes resultados.



► Gráfica 033 Herramientas utilizadas por los bancos para la evaluación de criterios ambientales y sociales en análisis de crédito

El 20% de las compañías no financian sectores sensibles, el 16% revisa el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable. Las entrevistas e informes externos y los estudios de impacto ambiental y social son ampliamente utilizados.

De acuerdo con los resultados de la encuesta de sostenibilidad, las compañías del sector analizaron solicitudes de crédito evaluando criterios ambientales y sociales durante el 2015 por un monto de 41.3 billones de pesos, de los cuales se aprobaron 8.2 billones de pesos que representa el 20% de lo solicitado.

Indicadores GRI correspondientes G4-FS3, G4-FS4, G4-FS9

En materia de cumplimiento de las políticas por parte de los clientes, las compañías del sector cuentan con herramientas para verificar la adopción de estos lineamientos.

Los mecanismos más empleados para la verificación del cumplimiento son las evaluaciones en temas ambientales y sociales antes de otorgar productos o servicios financieros, así como la inclusión de cláusulas ambientales y sociales antes de suscribir contratos o desembolsar recursos. Adicionalmente, se implementan espacios de formación a los colaboradores en asuntos ambientales y sociales que son aplicables a las líneas de negocio. Las auditorías internas o externas y verificaciones in-situ de los compromisos pactados entre la entidad y el cliente son también mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos ambientales y sociales.

MECANISMOS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS AMBIENTALES Y SOCIALES APLICABLES EN LAS LÍNEAS DE NEGOCIO

- 8 Evaluación inicial en temas ambientales y sociales antes de otorgar algún producto o servicio financiero.
- 6 Inclusión de cláusulas ambientales y sociales antes de suscribir y desembolsar los productos o servicios financieros.
- 4 Verificación in-situ de los compromisos pactados con el cliente relacionados con cláusulas ambientales y sociales después de otorgar el servicio o producto financiero.
- 4 Auditorías internas o externas a los procesos de implementación de las políticas en las líneas de negocio.
- 7 Formación a colaboradores en temas ambientales y sociales aplicables en las líneas de negocio que desarrollen competencias para identificar oportunidades asociadas a los productos y servicios.
- 6 Otras herramientas

Tabla 013

En la siguiente tabla se presentan las herramientas para el análisis de crédito.

El sector utiliza los mismos mecanismos de seguimiento para asegurar el cumplimiento de las políticas ambientales y sociales aplicables en las líneas de negocio y para el análisis de crédito.

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE CRÉDITO PARA EL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS O LINEAMIENTOS AMBIENTALES Y SOCIALES

15

Evaluación de temas ambientales y sociales antes de otorgar algún producto o servicio financiero.

9

Inclusión de cláusulas ambientales y sociales antes de suscribir y desembolsar los productos o servicios financieros.

10

Verificación in-situ de los compromisos pactados con el cliente relacionados con cláusulas ambientales y sociales después de otorgar el servicio o producto financiero.

5

Auditorías internas o externas a los procesos de implementación de las políticas en las líneas de negocio.

9

Formación a colaboradores en temas ambientales y sociales aplicables en las líneas de negocio que desarrollen competencias para identificar oportunidades asociadas a los productos y servicios.

Tabla 014

► Indicadores GRI correspondientes G4-FS5.

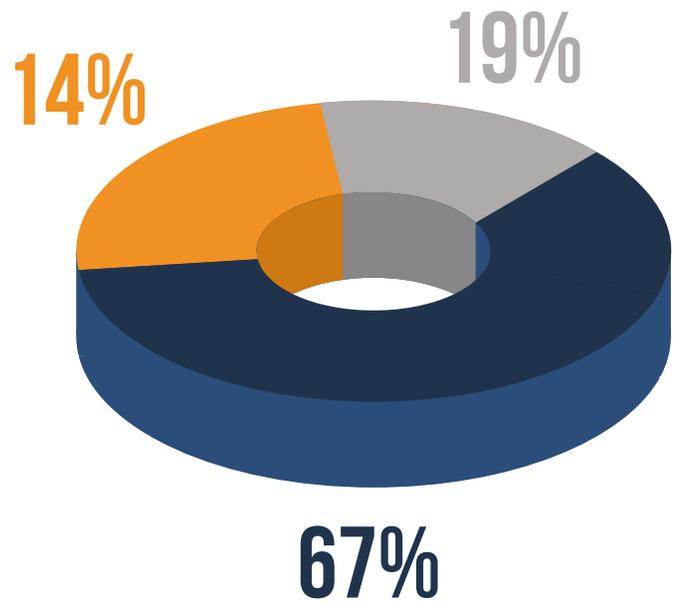
En torno a la incorporación de riesgos ambientales y sociales y en el marco del relacionamiento con sus grupos de interés, el sector contempla los riesgos ambientales y sociales en sus diálogos con clientes, socios comerciales y compañías en las que el sector invierte.

Desde el punto de vista social, las compañías realizan estudios cualitativos sobre los riesgos sociales y las necesidades de sus clientes objetivo. Para mitigar los impactos ambientales, cuentan con líneas de crédito que apoyan el segmento empresarial y fomentan un desarrollo sostenible centrado en los bajos niveles de carbono, en que mejoren la calidad ambiental, reduzcan la vulnerabilidad frente a los riesgos de desastres y aumenten la resiliencia ante el cambio climático.

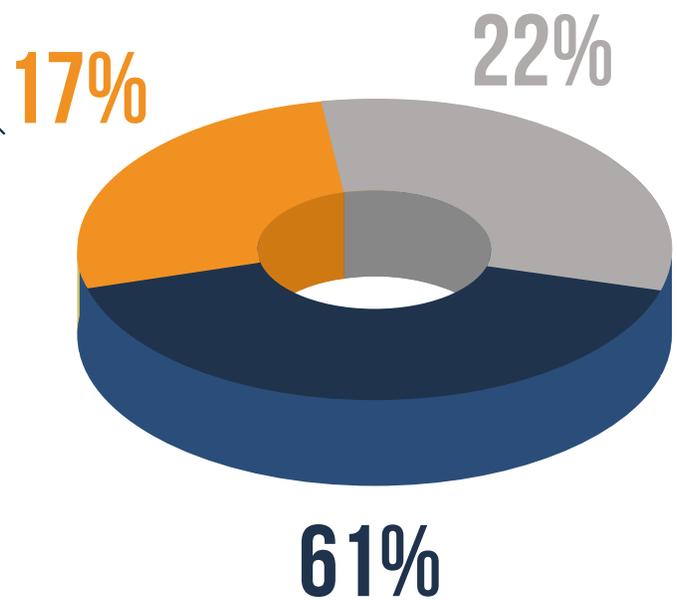
Algunos ejemplos en marcha durante el 2015 son las líneas de Desarrollo Sostenible, Eficiencia Energética y Energía Renovable y, por último, la línea de Transporte Sostenible para Sistemas de Transporte Masivo y Buses Híbridos y Eléctricos para el Sistema de Transporte Público de Bogotá. También se actualizaron y modificaron las políticas de riesgo ambiental y se realizaron visitas a clientes para identificar riesgos sociales y ambientales.

En los resultados de la interacción con las compañías en las que el sector invierte, se resaltan las inversiones en empresas de carácter social y ambiental como es el caso de “Bamboo Finance”, especializada en modelos de negocio inclusivos que benefician a comunidades de bajos ingresos en economías emergentes. Otro caso es MGM que se enfoca en inversiones que mitiguen desafíos sociales y ambientales. También se reportó la generación de procedimientos e instructivos, así como actividades de levantamiento y evaluación de perfiles ambientales y

SOCIALES



AMBIENTALES



- **CLIENTES**
- **COMPAÑÍA EN LAS QUE SE INVIERTE**
- **SOCIOS COMERCIALES**

▶ Gráfica 034 Interacción con terceros para la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales



Caso de Estudio – SARAS (Sistema Administración de Riesgos Ambientales y Sociales)

El Banco Davivienda actualmente ejecuta el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (saras). Este sistema está alineado con los procesos de evaluación de crédito corporativo, constructor, empresarial y de evaluación de proveedores crítico-estratégicos que cumplen con las políticas definidas en cuanto a montos, plazos y actividades sensibles. Durante el 2015 evaluó 200 operaciones de crédito por un monto total de 3.8 billones de pesos, cifra de operaciones evaluadas que presentó un aumento del 30% con respecto al año 2014.

Adicionalmente, en el 2015 fueron capacitados en aspectos ambientales y de cambio climático, 326 colaboradores involucrados en la ejecución de la estrategia ambiental de las áreas comerciales, de crédito, riesgos y servicios administrativos.

**GESTIÓN DE
PROVEEDORES**

416



Gestión de Proveedores

La reducción de la presión en los ecosistemas por la extracción de recursos naturales, así como de la contaminación ambiental, conforma la base para conservar el patrimonio natural en Colombia y es parte fundamental de la Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible. Su propósito es transformar las causas de la contaminación generada por los sistemas productivos y los mercados de consumidores hacia formas más sostenibles de la sostenibilidad, para repercutir así en las decisiones de productores y consumidores en la compra de bienes y servicios sostenibles. En la medida en que empresas y consumidores finales incluyan criterios de calidad ambiental entre sus decisiones de compra, su demanda incentivará la innovación de productos y servicios sostenibles.

Los procesos de gestión de compras sostenibles soportan las estrategias de fomento ambiental de los sectores productivos. En esta línea, las entidades financieras asocian sus políticas internas desde la demanda de bienes y servicios, hasta la disposición final de los mismos, trabajando de la mano con los proveedores y contratistas. Es así como la gestión de la cadena de abastecimiento en las entidades financieras, permite el suministro responsable de productos y servicios para el sector, así como optimizar las operaciones y el establecimiento de relaciones más sólidas con los proveedores.

Es importante tener en cuenta que la gestión de proveedores en el marco de la cadena de suministro sostenible, busca alinear los objetivos de los proveedores en tanto socios estratégicos con los de

cada entidad, buscando generar valor dentro de las operaciones de compras de cada organización, e impulsando la competitividad y el desarrollo sostenible del país.

La gestión de proveedores dentro de la cadena de suministro sostenible trae beneficios a las entidades como i) generación de valor, ii) capacidad de innovación, iii) relaciones a largo plazo y iv) disminución de impactos sociales y ambientales.

En el marco del Protocolo Verde se establece como estrategia promover en los procesos internos de las entidades adheridas, el consumo sostenible de recursos naturales renovables o de bienes y servicios que de ellos se derivan. Para llevar a cabo este objetivo en el plan estratégico del protocolo, se establece la mesa de trabajo de compras sostenibles apoyada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que dicta lineamientos para optimizar procesos de adquisición de bienes y servicios, así como brindar herramientas para incorporar criterios en los procesos de contratación de las entidades.

En este sentido se desarrolló la Guía metodológica y conceptual de Compras Sostenibles para Entidades Financieras en Colombia que contiene los lineamientos para la gestión eficiente de compras de productos comúnmente utilizados por el sector:

- I- Equipos de cómputo
- II- Servicio de aseo y cafetería
- III- Formas impresas
- IV- Insumos para iluminación y
- V- Tarjetas débito y crédito.

Para difundir esta guía se capacitó a 14 entidades financieras, así como se identificaron y definieron líneas de trabajo que involucran a los responsables de compras de las entidades. Se identificó la necesidad de ampliar esta guía en asuntos relacionados con la selección de proveedores bajo lineamientos sostenibles, identificando la promoción de mejores prácticas ambientales y sociales para la correcta gestión de la cadena de abastecimiento.

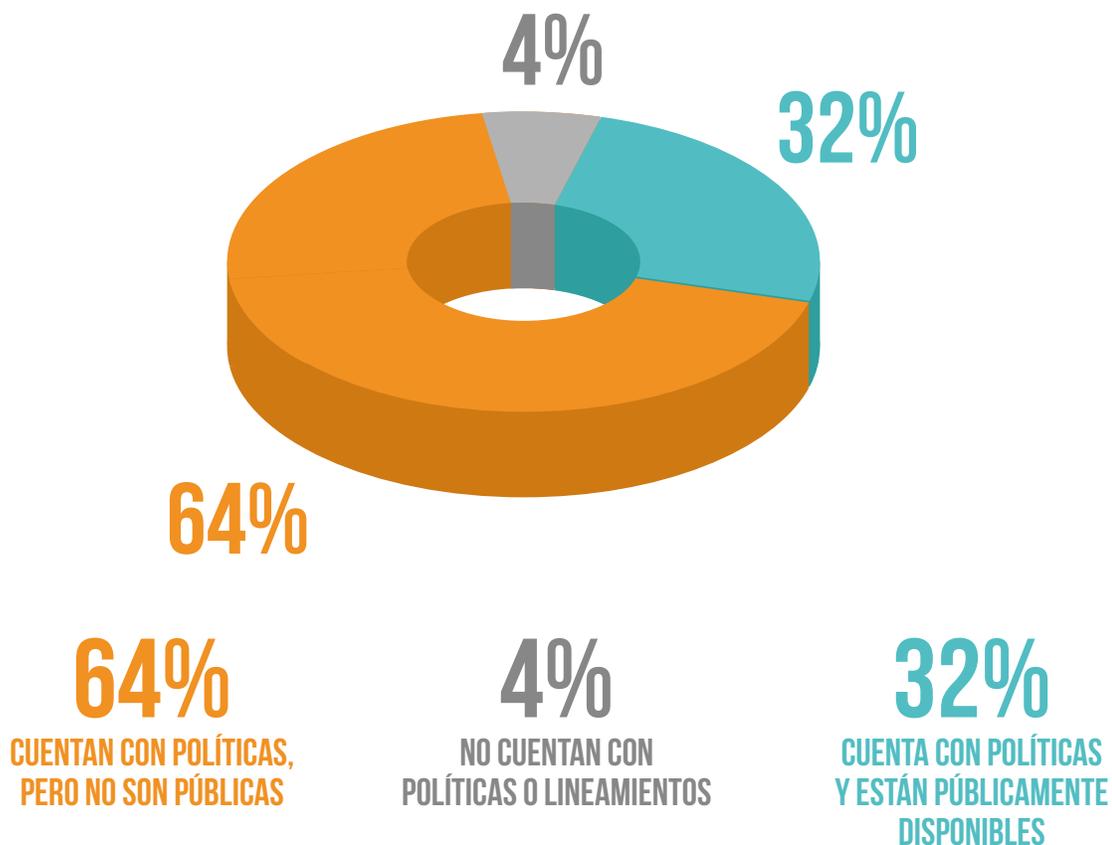
La gestión del sector en cifras

Para las entidades del sector incorporar la sostenibilidad en la gestión de sus proveedores se refleja en las respuestas que dieron a esta sección de la encuesta 25 compañías, es decir, el 100% de las entidades del sector que la diligenciaron.

Indicadores GRI correspondientes (G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10, G4-S09)

En relación con las buenas prácticas del sector en la selección de proveedores, el Sector Financiero reportó avances en el establecimiento de políticas o lineamientos que les permiten a las entidades contar con procesos robustos y transparentes para la selección de proveedores, así como alinearse con los criterios de evaluación en temas ambientales, sociales y económicos. De acuerdo con la gráfica 035, el 96% de entidades tienen políticas o lineamientos para la selección de proveedores, el 32% tiene dicha información a disposición del público.

► Gráfica 035 Nivel de existencia de políticas o lineamientos disponibles al público para la selección de proveedores



Dentro de las políticas o lineamientos desarrollados por las entidades financieras, se han establecido criterios relacionados con la afectación al medio ambiente, a la comunidad, las buenas prácticas laborales y el respeto de los derechos humanos, aspectos fundamentales para el sector a la hora de elegir a sus proveedores. Según la encuesta, el 52% de las compañías no consideran criterios ambientales o sociales en la selección de sus proveedores, sin embargo, el 48%, adelanta sus procesos de selección incorporando los criterios anteriormente mencionados.

El 36% de las entidades incluye las buenas prácticas laborales como criterio de selección, el 28% consideran la afectación al medio ambiente y el respeto por los derechos humanos y el 24% tiene en cuenta las afectaciones a la comunidad por parte de sus proveedores.

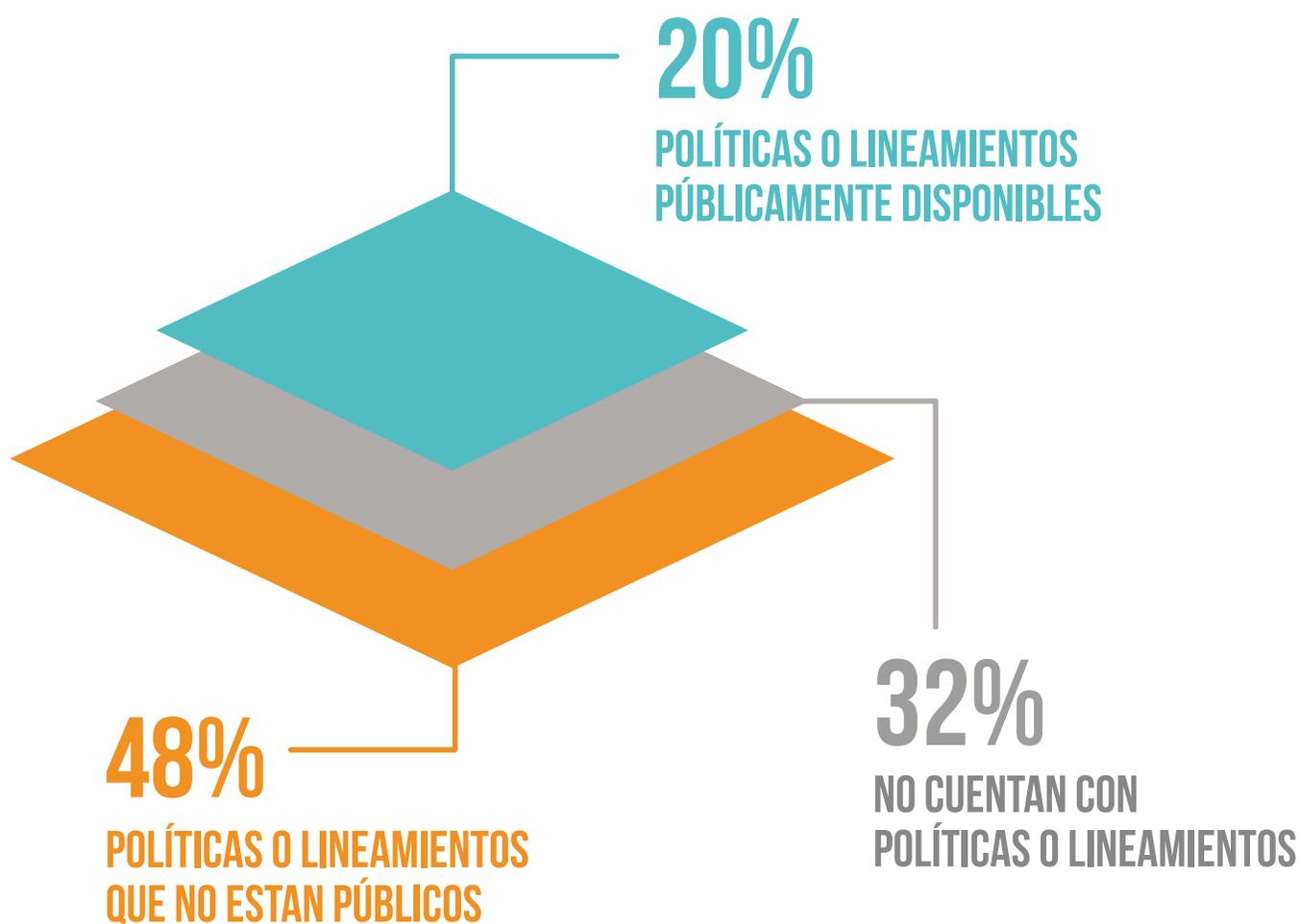
Las compañías evaluaron durante el 2015 un total de 9.745 nuevos proveedores de acuerdo con los criterios anteriores y obtuvieron los siguientes resultados:



► Gráfica 036 Porcentaje de nuevos proveedores evaluados con criterios ambientales y sociales en el año 2015

De la información anterior se concluye que, en efecto, las compañías incorporan criterios ambientales, sociales, laborales y de derechos humanos en sus políticas o lineamientos de selección de proveedores.

Existe un gran potencial para incrementar el porcentaje de proveedores evaluados con estos criterios, pues actualmente entre el 1,6 y el 2,9% es evaluado considerando estos aspectos en sus procesos de selección.



► Gráfica037 Nivel de existencia de políticas o lineamientos disponibles al público para la selección de proveedores locales



INDICADORES
GRI G4-EC9

68%

Políticas y lineamientos para la contratación de proveedores locales

De los cuales

20%

Tiene información a disposición del público



2015
Pago a
Proveedores

\$8.168.000.000

86%

Corresponde al pago de proveedores locales

Indicadores GRI correspondientes G4-EC9

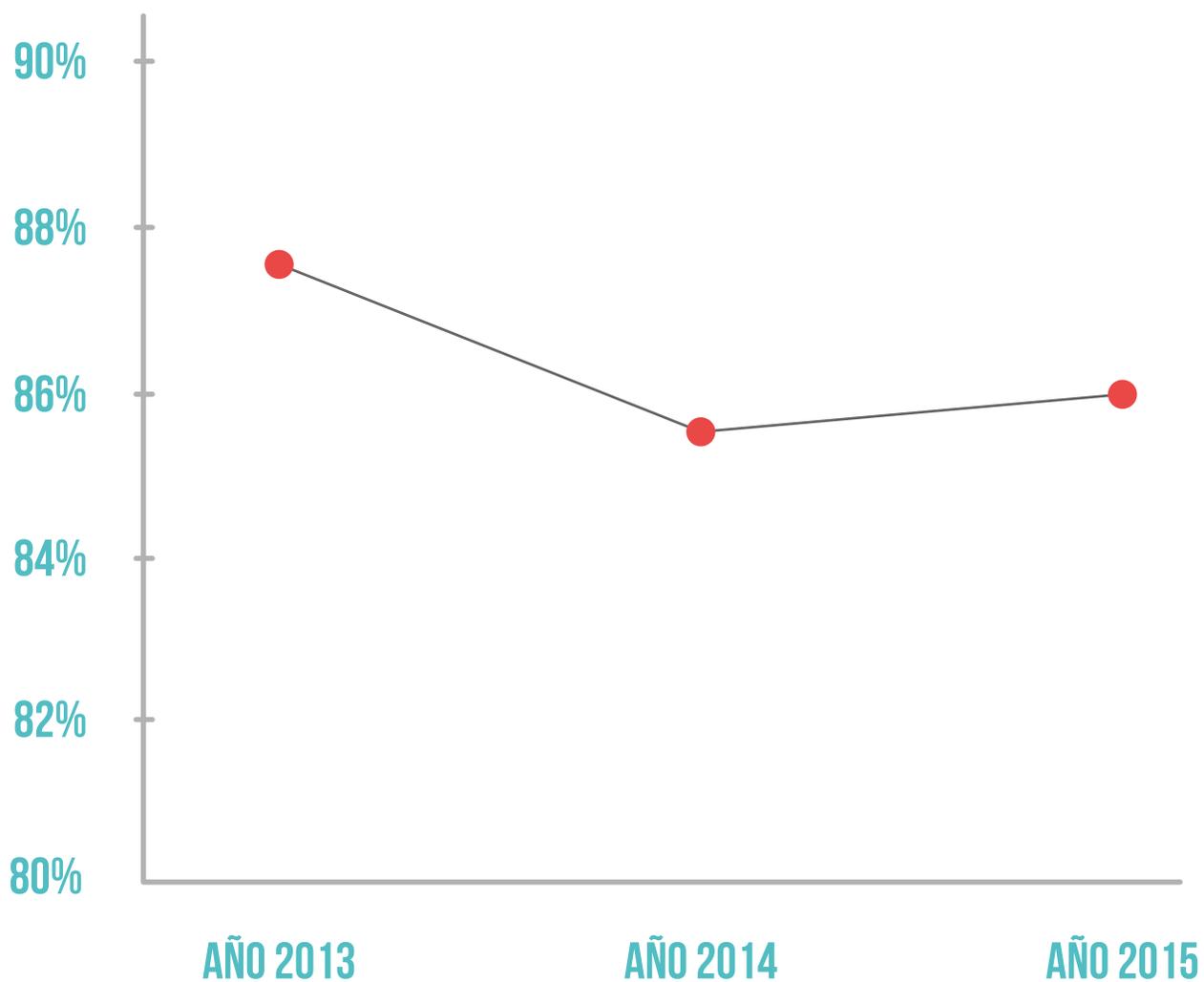
Considerando el contexto local, el 68% de las entidades del sector cuentan con políticas o lineamientos para la contratación de proveedores locales, de los cuales el 20% tiene esta información a disposición del público.

Por otra parte, el pago total a proveedores en el año 2015 fue de \$8.168.000.000 COP, de los cuales el 86% corresponde al pago de proveedores locales.

En la Gráfica 038 se presenta la gestión de los últimos tres años por parte de las entidades financieras, en donde se evidencia una inclusión importante de proveedores locales en la cadena de valor del sector con el 85% - 87% de participación.

AÑO	NÚMERO DE PROVEEDORES	PAGO
2013	32.090	4.661
2014	49.395	7.474
2015	52.509	7.025

► Tabla 015 Número de proveedores locales y pagos totales realizados



► Gráfica 038 Porcentaje de proveedores locales versus proveedores totales con los que la compañía tuvo una relación contractual entre 2013-2015.

**TRANSPARENCIA
CON EL CONSUMIDOR
Y EDUCACIÓN FINANCIERA**

417



Transparencia con el consumidor y educación financiera

La creciente variedad y complejidad de los productos y servicios financieros a disposición del público ha llevado a promover cambios vertiginosos en el relacionamiento entre los ahorradores y prestatarios que van muchas veces un paso adelante de la regulación. Por esta razón, durante los últimos años, se ha generado un gran interés en materia de protección del consumidor y educación financiera, lo que a su vez se convierte en un componente integral de política pública, de las agendas del Gobierno Nacional, de la academia, del Sector Financiero, los bancos centrales y las organizaciones de la sociedad civil.

En Colombia dicha tendencia ha propiciado la implementación de diversas medidas encaminadas a garantizar que los derechos

y obligaciones de los consumidores financieros sean conocidos y divulgados. En desarrollo del Artículo 78 de la Constitución Nacional, se tramitan 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 del 2009 (Reforma Financiera) y la Ley 1748 del 2014, mejor conocida como Ley de Precios Transparentes que establece la obligación de brindar información detallada y consolidada sobre los servicios financieros a los consumidores.

Una herramienta fundamental para garantizar la protección y satisfacción de los usuarios del sector es la educación



financiera, esta previene y disminuye el impacto de las crisis financieras involucrando a los usuarios en la toma de decisiones responsables. Las personas educadas financieramente encuentran en la banca un aliado para concretar sus sueños: capacitarse, comprar casa, crear empresa o realizar transacciones diariamente de manera eficiente y segura.

El sector cuenta con mesas de trabajo conjuntas y comités que sostienen discusiones sobre este asunto y establecen estrategias para su manejo como se describen a continuación:

- **Comité de Educación Financiera:** está conformado por representantes de las entidades agremiadas que lideran el tema. Tiene por objeto construir el programa gremial a partir de la definición de componentes temáticos que promuevan el diálogo, la interlocución y la articulación entre el Sector Financiero y los diferentes grupos de interés. Los integrantes de este comité aprueban y apoyan todas las estrategias implementadas por la asociación, así como participan en la realización de eventos. Este comité se soporta en el trabajo de los grupos que se han creado para abordar necesidades específicas.



► **Comité de Satisfacción al Consumidor:** su propósito es ofrecer servicios de calidad a los consumidores financieros que les permitan mejorar su imagen y reputación frente a los grupos de interés. Está conformado por directores y gerentes de las áreas de servicio y atención al cliente de las entidades y se reúne mensualmente. Este comité se soporta en el trabajo de los grupos que se han creado para abordar necesidades específicas:

- Ley de Precios Transparentes
- Proyecto de circular externa de clasificación de quejas - Cifras y estadísticas
- Protocolo de atención de quejas - Queja Exprés

Las instituciones financieras están llamadas a jugar un papel importante en el desarrollo de programas de educación financiera. La banca, en particular, los considera elementos centrales del régimen de protección al consumidor financiero y un instrumento para aumentar el acceso a los servicios.

Como parte del compromiso de la banca colombiana para contribuir al mejoramiento de la educación financiera, se ha diseñado el programa gremial Saber más, Ser más, iniciativa que busca incidir en la política pública para lograr que la educación financiera sea reconocida como un asunto de prioridad social. De igual manera busca desarrollar alianzas con entidades públicas y actores privados, promueve la investigación y el desarrollo de contenidos así como herramientas para fortalecer los conocimientos de la población.

Los resultados de este programa gremial en el 2015 son:

Más de 571.523 visitas con una duración promedio de navegación de dos minutos. En promedio, más de 51.000 usuarios visitaron mensualmente este portal en internet, lo que equivale a una audiencia de casi el doble del aforo del Estadio el Campin.



PROGRAMA GREMIAL 2015

571.523 Visitas



Duración promedio de navegación de 2 minutos

EN PROMEDIO
51.000 Usuarios

visitaron mensualmente este portal en internet

► Convenios y acuerdos vigentes durante el 2015 para compartir y divulgar materiales sobre Educación Financiera con:

- Buró de Entidades Financieras de México
- CONDUSEF
- Visa
- Banco Central Europeo
- ACH
- Datacrédito Experian
- Fasecolda
- Fogafin
- Diario la República
- Universidad Externado de Colombia
- Asociación Colombiana de Planeación Financiera
- Banca de las Oportunidades
- Superintendencia Financiera de Colombia
- Unidad para las Víctimas
- Jóvenes por las finanzas

Redes sociales como apoyo a la educación financiera: Resultados 2015

Campañas digitales

5 campañas digitales realizadas:

- I- Global Money Week
- II- Nuevas estafas
- III- Cultura Tributaria
- IV- Mes del ahorro
- V-Seguro sin efectivo.

Resultados 2015 Tabla: Impacto por campaña digital

<p>CAMPAÑA Lo que me pasó</p> <p>TEMA Seguridad Nuevas Estafas</p> <p>ALCANCE 3.700.000</p>	<p>CAMPAÑA Yo ahorro para...</p> <p>TEMA Mes del Ahorro</p> <p>ALCANCE 3.486.442</p>	<p>CAMPAÑA Seguro Sin Efectivo</p> <p>TEMA Reducción del Efectivo</p> <p>ALCANCE 5.882.250</p>
--	---	---

Tabla 016



Capacitaciones:

► Capacitaciones presenciales de educación financiera Resultados 2015

14 capacitaciones presenciales realizadas, 1.000 personas impactadas.
Población objetivo:

- Grupo Antisecuestro y Antiextorsión (GAULA),
- Policía Nacional de Colombia
- Funcionarios de Asobancaria
- Estudiantes del Colegio de Estudios Superiores de Administración, CESA
- Estudiantes de la Universidad Externado de Colombia

► Capacitaciones virtuales de educación financiera Resultados 2015

Tres cursos virtuales en formato e-learning con contenidos de educación financiera sobre las siguientes temáticas:

- I- El sueño de comprar casa.
- II- La importancia del ahorro.
- III- El manejo de deudas.

► Desarrollo de guías pedagógicas Resultados 2015

- Cartilla Planeando mis finanzas, construyendo mi futuro, 500 ejemplares.
- Cartilla ABC de las finanzas para niños, 5.000 ejemplares.
- Cartilla Conozcamos el Factoring, 2.000 ejemplares.

Divulgación

Durante la semana del 9 al 14 de marzo del 2015 se celebró la semana internacional de la educación y la inclusión financiera para niños y jóvenes en Colombia. El objetivo de este evento es promover el ahorro infantil y juvenil, así como crear conciencia sobre la importancia de la educación y la inclusión financiera como herramientas para contribuir en la creación de una ciudadanía económica.

A lo largo de esta actividad se involucraron 1.568.600 personas, de los cuales 1.550.000 eran niños y jóvenes y 18.600 adultos.

► Mes del ahorro:

Campaña para fomentar el ahorro como una prioridad en la economía doméstica. 423 actividades realizadas en 143 municipios.

182.000 personas en actividades presenciales y 3.340.000 a través de medios digitales

Principales retos:

En el marco de este asunto el gremio tiene los siguientes retos:

Mantener la tendencia decreciente en el número de quejas de los usuarios por cada 10.000 operaciones.



Aumentar el alcance de los programas de educación financiera

Demostrar el impacto de los programas de educación financiera



Mejorar el alcance de las estrategias de divulgación de educación financiera y satisfacción al consumidor

El gremio, a través de Asobancaria, propicia encuentros con expertos técnicos para conocer las tendencias y ofertas existente, así como para evaluar la gestión y los resultados en términos de transparencia y educación financiera de las entidades.

Con el objetivo de mejorar los Sistemas de Atención al Consumidor de las entidades agremiadas, se realizó por primera vez un análisis de brechas para el sector.

Esta herramienta de evaluación permite comparar expectativas y evidenciar oportunidades de mejora en temas de educación financiera y en conocimiento y segmentación del cliente para la gestión de la satisfacción al consumidor, asimismo se trabaja con la Superintendencia Financiera de Colombia para mejorar los sistemas de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El número de inconformidades ha disminuido desde el 2010 en un 18% al pasar de 1,9 quejas por cada 10.000 operaciones (monetarias y no monetarias), a solo 1,5. Esta disminución obedece a las políticas adoptadas por las entidades financieras, regulatorias o propias.

La seguridad bancaria ha sido parte fundamental de la estrategia de transparencia con el consumidor financiero, pues proteger sus recursos y los de sus clientes impacta la percepción de confianza en el sector. Es por esto que las entidades financieras realizan innumerables esfuerzos para desarrollar canales transaccionales confiables y seguros que proporcionen riesgos mínimos.



En la actualidad el gremio invierte importantes recursos para garantizar la seguridad de sus canales.

Los no presenciales ofrecen altos niveles de seguridad como

I- el fortalecimiento de los mecanismos de autenticación en canales virtuales con claves dinámicas,

II- el perfilamiento transaccional de cada uno de sus clientes para identificar operaciones inusuales

III- el monitoreo y las notificación en línea de las operaciones realizadas.

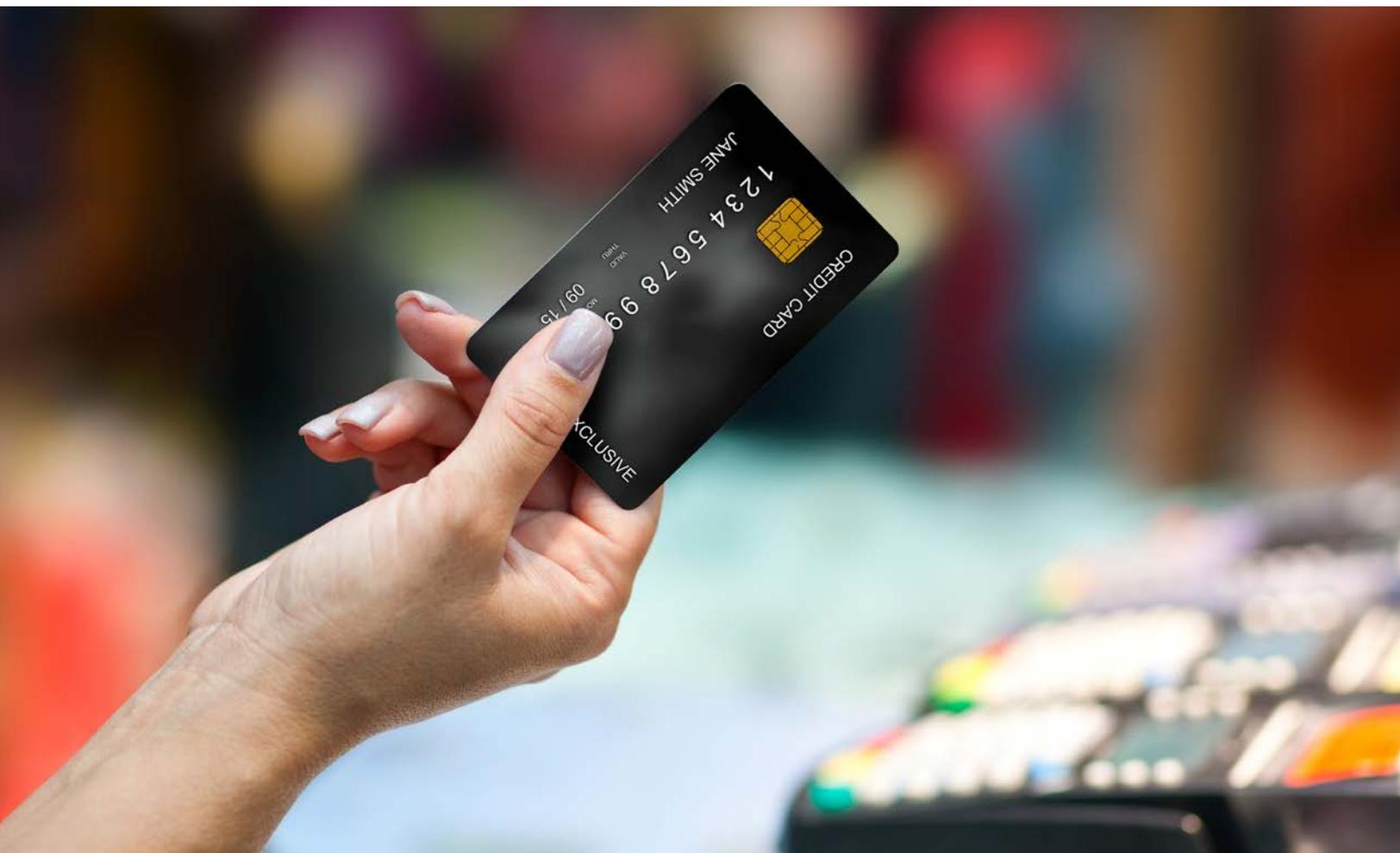
► **Mecanismos de autenticación y prevención del fraude implementados por la banca:**

- OTP (One Time Password): generación de una clave que funciona únicamente para realizar una transacción. Si el cliente necesita realizar otra, tendrá que esperar a que su banco le remita una nueva clave a través de un token, el celular o a través de internet.
- Pre autorizaciones o pre inscripciones: el cliente notifica a su banco sobre las transacciones que realizará y sobre quiénes son los beneficiarios, pueden definirse límites para realizar estas transacciones.
- Tarjetas virtuales: el cliente solicita a su banco la asignación de una parte o de la totalidad de su cupo en tarjeta de crédito para realizar transacciones en medios electrónicos, generalmente se hace por un valor inferior a la totalidad del cupo.
- Notificaciones en línea: el cliente solicita a su banco que le notifique por medio de mensajes de texto o correo electrónico las transacciones realizadas con sus productos (principalmente cuentas de ahorro, corriente y tarjetas crédito).
- Perfilamiento transaccional: se desarrollan complejos sistemas neuronales que permiten perfilar las transacciones del cliente para identificar operaciones que no coincidan con su perfil.

▶ Ante las amenazas informáticas, el gremio ha dispuesto robustos sistemas de monitoreo y prevención a la vulneración de sus bases de datos, lo que mitiga exitosamente el riesgo de robo de información. Se han implementado otras medidas para evitar el riesgo de clonación de tarjetas así:

- Tarjetas con tecnología chip.
- Instalación de dispositivos antiskimming (robo de información de tarjetas de crédito o débito) en los cajeros automáticos (alarmas cuando se intenta instalar algún dispositivo extraño al cajero).
- Instalación de cámaras en cajeros automáticos.

Las entidades bancarias vienen trabajando con las autoridades policiales y judiciales en la creación de acuerdos de colaboración para fortalecer las acciones de investigación y la comunicación compartiendo información periódica sobre estrategias para enfrentar el fleteo. Como parte de esta estrategia se adelantó la campaña Seguro Sin Efectivo que impactó a más de cinco millones de personas y fue desarrollada para promover el uso de canales electrónicos durante la época navideña.



- ▶ Asobancaria le apuesta a la generación de conocimiento entre el sector financiero y las autoridades policiales y judiciales sobre modalidades de hurto a usuarios del sistema financiero, avances tecnológicos de los dispositivos utilizados por los delincuentes, formas de identificarlos y protocolos de comunicación con autoridades. Adicionalmente realiza campañas de sensibilización y prevención sobre fraude que incluyen recomendaciones de seguridad.

El gremio participa activamente en iniciativas sobre ciberseguridad y ciberdefensa lideradas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic) que involucran a la banca y a sus usuarios. Algunos ejemplos destacables son:



Apoyo en el desarrollo del manual de Gobierno en Línea que define los lineamientos de seguridad de la información para equipos y/o terminales móviles en que 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 nacional respecto de los puntos clave de la seguridad y la defensa cibernética.



Elaboración de la guía de atención a incidentes cibernéticos que atentan contra la estructura del Estado y en la definición de las estructuras críticas del sector financiero. Este trabajo fue realizado por Asobancaria en compañía de algunas de sus entidades afiliadas y bajo el liderazgo del Comando Conjunto Cibernético de Colombia (CCOC). Tenía por objeto identificar las estructuras críticas del país y establecer el nivel de criticidad de cada uno de los sectores.

Otras acciones gremiales que ha venido realizando Asobancaria para reducir los fenómenos delictivos que afectan al sector financiero y a sus clientes son:

- Creación de nueve frentes de seguridad bancarios locales en Cartagena, Medellín, Cali, Santa Marta, Valledupar, Barranquilla, Armenia, Villavicencio y Bogotá. Participan en ellos las entidades bancarias, la SIJIN, la Policía Metropolitana, Incocrédito, la Fiscalía General de la Nación, centros comerciales, Fenalco, alcaldías locales y otros entes gubernamentales. Las actividades desarrolladas buscan reducir los fenómenos delictivos que afectan al sector financiero y a sus clientes a través del fortalecimiento de los canales de comunicación entre los diferentes actores, el diseño de estrategias para mitigar y contrarrestar las actividades delictivas y el desarrollo de campañas de prevención.
- Elaboración de protocolos ante casos de hurto a usuarios del sistema financiero y a entidades financieras que buscan darle celeridad a los procesos de investigación.
- Ejecución de campañas de sensibilización y prevención al fraude con recomendaciones de seguridad.



La Gestión Del Sector En Cifras

Transparencia con el consumidor

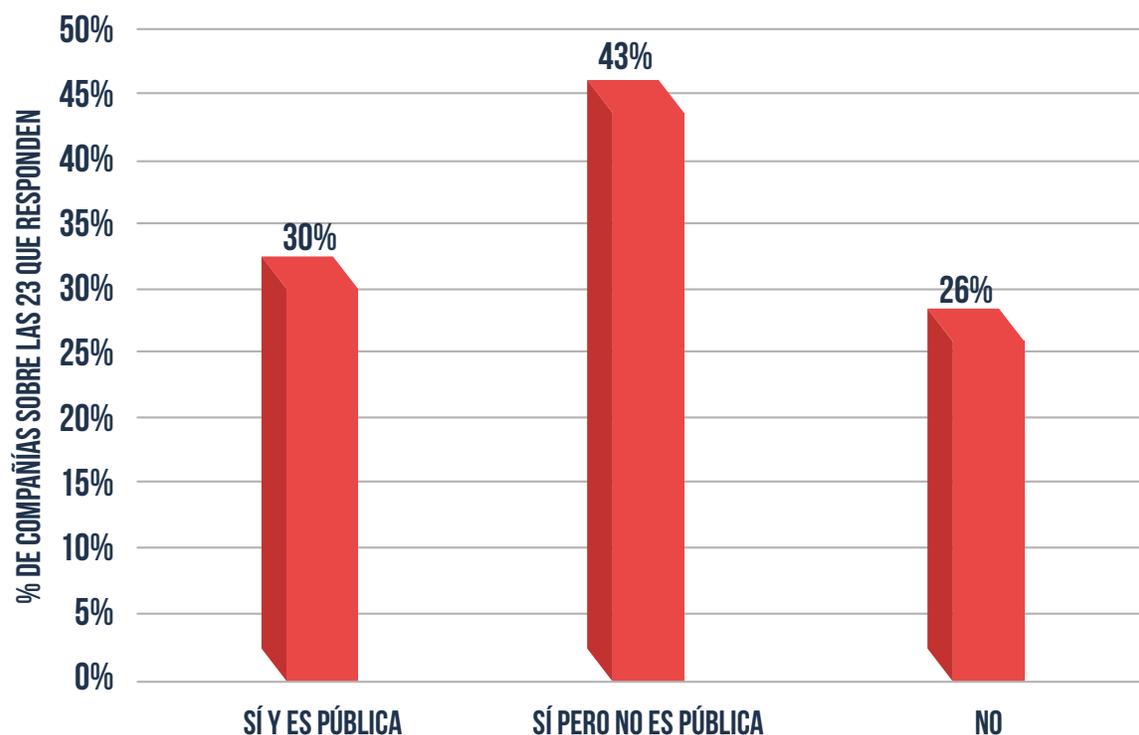
La información relacionada con temas de transparencia proviene de la encuesta de sostenibilidad diligenciada por las entidades del sector. Se presenta aquí información entregada por 27 compañías que corresponde al 69.7% del total de las afiliadas y al 92% de las que participaron en el diligenciamiento de la encuesta.

Indicadores GRI correspondientes G4-FS15.

Además de atender a los requerimientos de ley, las entidades agremiadas cuentan con políticas para el diseño y la venta de productos justa y razonablemente.

Estas políticas abordan las manera como la institución fomenta el uso de los productos, servicios y asesoramiento de una manera justa y razonable, e involucra una posición clara de la entidad frente a temas como: (i) hipotecas con un índice de préstamo elevado, (ii) débito automático el día de pago de nómina, (iii) inversiones apalancadas, (iv) pagos y tasas de cambio asociados a transferencias en moneda extranjera, (v) pago por designación profesional, (vi) y pago de profesionales jurídicos para cobrar cartera, entre otros. Buscan que los intereses de la organización y de sus colaboradores estén alineados con los intereses de los consumidores potenciales o existentes.

La siguiente gráfica muestra el nivel de implementación de esta práctica en el sector. .



► Gráfica 039 Porcentaje de compañías con políticas para el diseño y venta de productos de manera justa y razonable y nivel de divulgación

De la gráfica se puede concluir que si bien las compañías cuentan con políticas en este sentido, solo el 30% las tiene públicas y el 26% no tiene ninguna.

► Indicadores GRI correspondientes G4-PR3.

De acuerdo con la Ley 1328 del 2009, Circular básica jurídica, Decreto 2555 de 2010, Decreto 1854 de 2015 y sus políticas internas, las entidades del sector han implementado mecanismos para garantizar la transparencia con el consumidor financiero. Los más relevantes de acuerdo con la Encuesta de Sostenibilidad son:

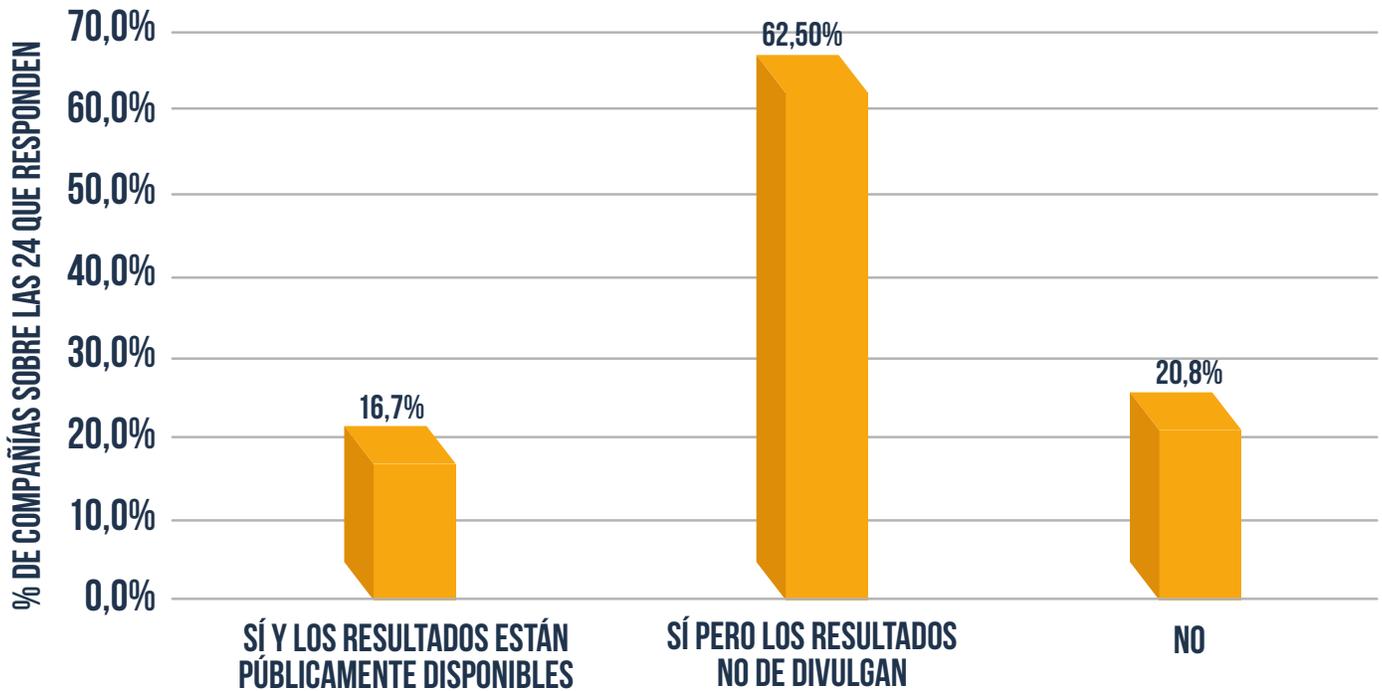
- Publicación en la página web de las características, condiciones, tasas y tarifas de los productos y servicios ofrecidos.
- Implementación de canales de atención especializados para atender quejas y reclamos, solucionar inquietudes y asesorar al consumidor financiero, así como mecanismos de seguimiento a estos requerimientos.
- Inclusión de cláusulas en los contratos sobre condiciones específicas de productos y servicios.
- Creación de departamentos para la defensoría del consumidor financiero.
- Ajuste a políticas, contratos y formatos para dar mayor claridad al consumidor.
- Realización de capacitaciones y talleres con los colaboradores relacionados con la protección al consumidor.
- Implementación de herramientas de capacitación virtual al consumidor.

Indicadores GRI correspondientes G4-PR4.

Por otra parte, se identifican incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativa a la información y al etiquetado de productos y servicios en términos de: (i) incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa (sanción financieras impuestas por la Superintendencia Financiera), (ii) Incumplimientos de la normativa que conlleva acciones correctivas (las que se fallaron a favor del consumidor) e (iii) incumplimientos de códigos voluntarios.

Se reportaron en la Encuesta de Sostenibilidad tres incumplimientos que acarrearán multas por poco más de \$264.000.000 COP y 277 incidentes que se reflejaron en una acción correctiva para la entidad. No se presentaron incidentes por incumplimientos a los códigos voluntarios

Indicadores GRI correspondientes G4-PR5. Aunque el sector mide la satisfacción de sus clientes a través de encuestas, solo el 17% de las compañías da a conocer públicamente los resultados.



► Gráfica 040 Realización y divulgación de encuestas de satisfacción a clientes.

Esta información corresponde al 72,73% de las compañías del sector y al 96% de las que respondieron la Encuesta de Sostenibilidad.

Educación financiera al consumidor

Las cifras reveladas en esta sección provienen de la encuesta de educación financiera del sector y corresponden al 88% de las entidades afiliadas al sector; recoge las cifras reportadas por el 100% de las compañías que diligenciaron dicha encuesta.

Indicadores GRI correspondientes G4-FS16.

Las entidades agremiadas adelantan programas masivos de educación financiera que incluyen los sectores en condición de vulnerabilidad, contemplen el alcance entre los colaboradores, intervengan directamente en municipios y se diseñen de acuerdo con las necesidades y expectativas de los segmentos poblacionales que desean impactar.



► Gráfica 041 Atributos de los programas de educación financiera existentes.

Para su puesta en marcha las compañías han implementado diferentes mecanismos en el marco de una estrategia digital para la educación financiera así:

- Uso de portales web.
- Divulgación de los programas a través de medios masivos como las redes sociales.
- Aplicaciones para dispositivos móviles.

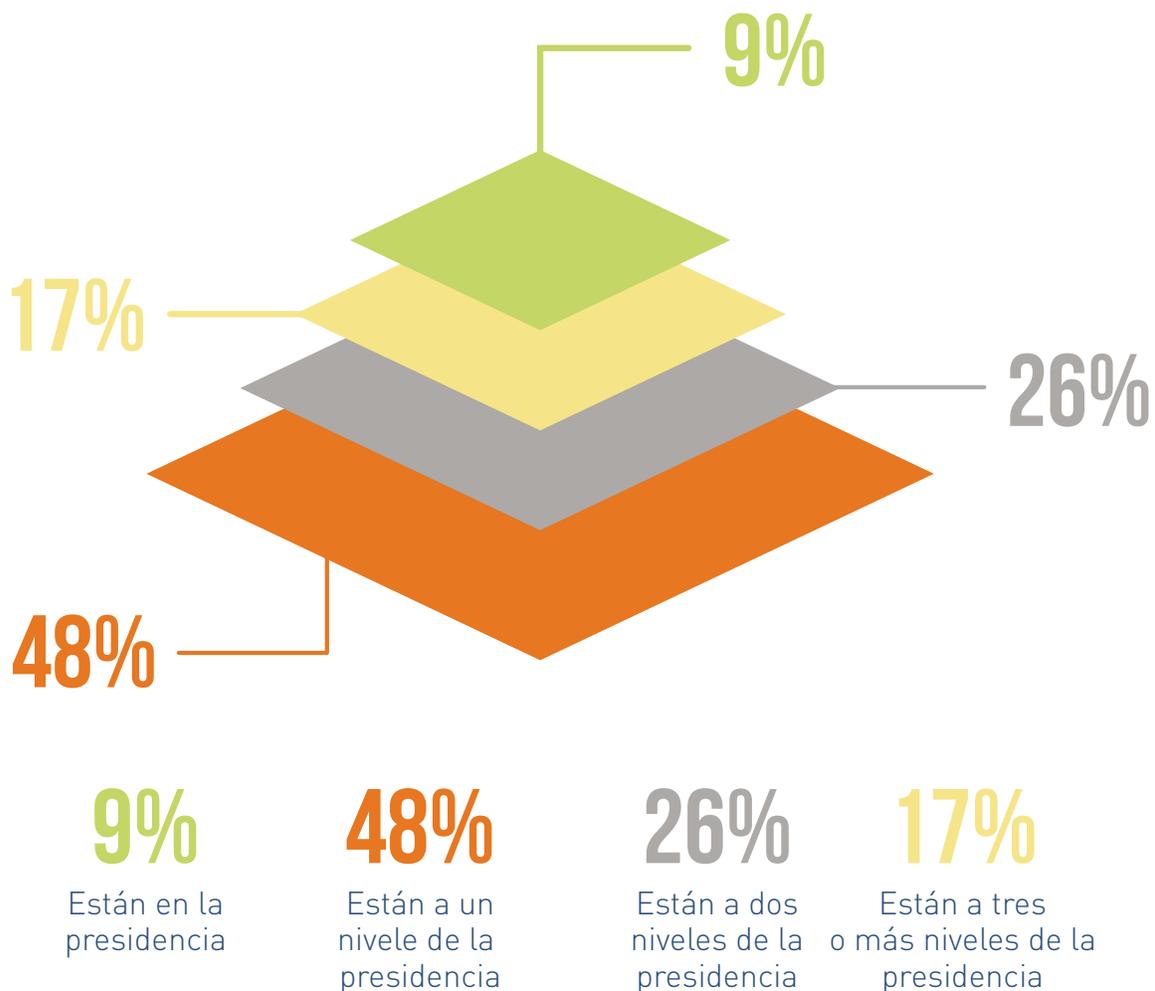
DE LAS 24 ENTIDADES QUE TIENEN PROGRAMAS



► Tabla 017 entidades que tienen programas

En relación con la responsabilidad en la gestión que tienen las compañías, se encontró que el 100% cuenta con un área responsable de la gestión de los programas de educación financiera y que 91 personas están involucradas total o parcialmente en el asunto. En cuanto al nivel de participación de la Alta Dirección, se encontró que:

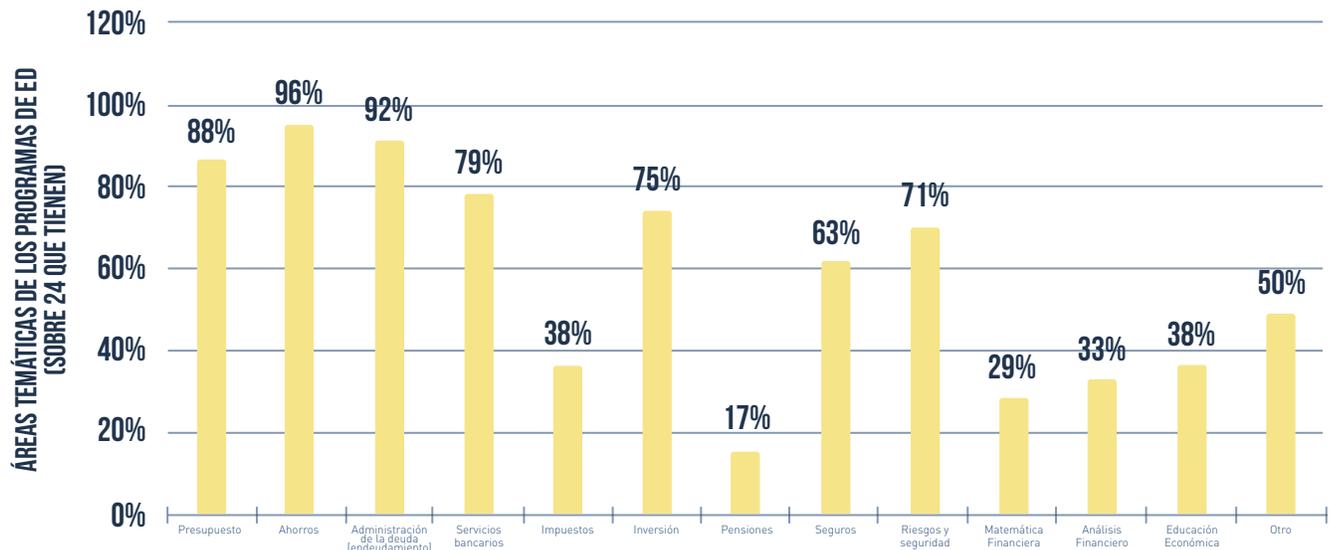
RELACIÓN FRENTE A LA PRESIDENCIA DE LAS ENTIDADES (SOBRE LAS 24 QUE TIENEN ÁREAS RESPONSABLES DE EDUCACIÓN FINANCIERA)



► Gráfica 042 Nivel de cercanía de la gestión con la Alta Dirección

En la gráfica se puede observar que entre las 24 entidades que diligenciaron esta sección, el 9% hace parte de la agenda de presidencia. El 48% está a un nivel de la presidencia, es decir, se gestiona en un nivel inmediatamente inferior dentro del organigrama corporativo. De lo anterior se concluye que la educación financiera en la mayoría de entidades se gestiona en instancias con altos niveles de influencia dentro de la organización.

Las áreas temáticas que comprenden estos programas giran entorno a: (i) presupuesto, (ii) ahorro, (iii) administración de la deuda, (iv) servicios bancarios, (v) impuestos, (vi) inversión, (vii) pensiones, (viii) seguros, riesgo y seguridad, (ix) matemática financiera, (x) análisis financiero y (xi) educación económica, entre otros.



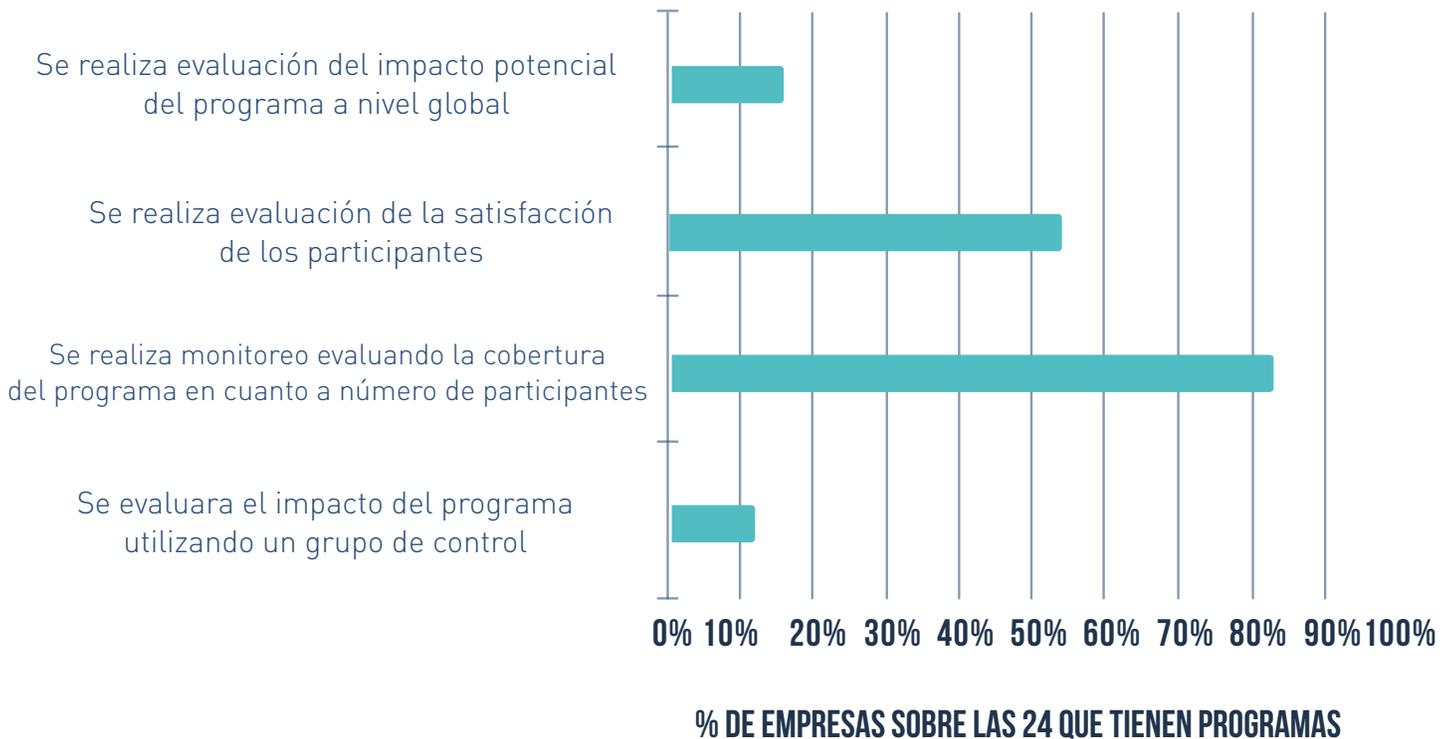
► Gráfica 043 Principales áreas temáticas que cubren los programas de educación financiera de las entidades del sector

Entre las áreas temáticas anteriormente mencionadas se destacan (i) el ahorro cubierto por el 96% de las entidades, (ii) la administración de la deuda por el 92% y (iii) el presupuesto por el 88%, lo que permite ver que a las entidades del sector les interesa fomentar una cultura de ahorro entre sus consumidores, enseñarles cuál es su capacidad de endeudamiento y ayudarlos a adquirir una disciplina de estructuración y seguimiento de presupuesto.

Adicionalmente, las entidades cuentan con mecanismos de evaluación de estos programas de educación financiera. Los más utilizados son el monitoreo en términos de cobertura y la evaluación de satisfacción entre los participantes.

Es inferior el nivel de evaluación en términos de impacto en comportamientos y habilidades, lo que constituye una oportunidad para el fortalecimiento de esta práctica en el sector.

Cabe mencionar que el 50% de las 24 compañías con programas de educación financiera utilizan modelos pedagógicos específicos como Microfinance Opportunities, orientaciones pedagógicas del MEN y del SENA, Saber más ser Más y Condusef.



► Gráfica 044 Principales áreas temáticas que cubren los programas de educación financiera de las entidades del sector

El sector ha invertido para la gestión de este asunto recursos humanos y monetarios. Las 24 compañías que reportaron información en el 2015 destinaron más de 125.000 horas aportadas por los funcionarios del sector y más de 1.900 horas a los programas establecidos a nivel gremial impulsados por Asobancaria.

El monto destinado en el 2015 para la financiación de estos programas entre las 24 compañías fue de \$1.936.075.684 COP, el 71% de las compañías asignó una partida presupuestal para inversiones en educación financiera. La encuesta reveló también que el conjunto de entidades del sector están dispuestas a aportar hasta el 5% de su inversión en educación financiera para realizar iniciativas gremiales.

Otro factor a considerar son las alianzas generadas para la puesta en marcha de la estrategia de educación financiera. La información corresponde a los datos entregados por el 82.76% del total de las compañías del sector y al 88.89% de las que participaron en el diligenciamiento de la encuesta.

En total se han realizado 38 alianzas con entidades públicas, privadas y con la banca multilateral.

El sector avanzó en su gestión haciéndose presente en 380 municipios de 31 departamentos con programas de educación financiera que llegaron a 296 mil beneficiarios.

Esta información corresponde al 72% de las compañías del sector y al 81% de las que participaron en la encuesta de educación financiera.

11 ENTIDADES HAN REALIZADO ALIANZAS DE LA SIGUIENTE FORMA



EN TOTAL SE HAN REALIZADO 38 ALIANZAS CON ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y CON LA BANCA MULTILATERAL.

▶ Tabla 018 Alianzas generadas por parte de las entidades del sector para la educación financiera

**DIMENSIÓN
SOCIAL**

42

4.2 Dimensión Social



Las misiones empresariales dependen, para ser exitosas de sus entornos socioeconómicos. Así, la generación de valor para AsoBancaria y sus accionistas depende en gran medida de la gestión que se realice para prevenir, mitigar y reparar oportunamente los impactos negativos que su actividad tenga en la sociedad, así como del aprovechamiento de las oportunidades que el apoyo a las poblaciones vulnerables trae a la dinamización del mercado. Tener en cuenta estos factores genera valores agregados a grupos de interés como las comunidades y los colaboradores.

De acuerdo con el análisis de materialidad presentado en este informe, la gestión de los aspectos de la dimensión social para el sector financiero implica tener en cuenta las condiciones laborales de los colaboradores directos e indirectos, la contribución que se hace a la sociedad –principalmente a las poblaciones más vulnerables– y desarrollar mecanismos de inclusión de la comunidad en la banca.

El reporte de desempeño del sector en la gestión del talento humano incluye una descripción de la fuerza laboral, así como las principales cifras poblacionales asociadas a género, niveles de cargo, región y tipo de vinculación con las entidades. Presenta algunos indicadores de desempeño como es el caso de la tasa de rotación consolidada para el sector, los beneficios otorgados a los colaboradores, la gestión de la relación entre las organizaciones y sus empleados y los procesos de desarrollo del talento.

Frente a la gestión para el desarrollo e inclusión de comunidades en el sector financiero, se destacan el enfoque del sector, los avances obtenidos y el camino por recorrer para contribuir al desarrollo de nuestra sociedad desde el ámbito de la inclusión financiera; finalmente se incluyen a manera de reporte, los atributos de las estrategias de inversión social.

**GESTIÓN
DEL TALENTO
HUMANO**

421



Gestión Del Talento Humano

- ▶ El Sector Financiero es uno de los ámbitos en donde la expresión “los colaboradores son el capital más importante con que cuenta una compañía” resulta más contundente. La innovación permanente, el servicio al cliente y una gestión diligente de los sistemas de cualquier organización, son procesos que dependen principalmente de las personas.

Asobancaria y sus entidades afiliadas entienden los riesgos de una inadecuada gestión de sus colaboradores por los incrementos en costos que representa la alta rotación de personal, la baja productividad causada por un clima laboral inapropiado, o por el bajo desarrollo de capacidades.

Así mismo, las entidades entienden que contar con una estrategia de gestión del talento humano contribuye a conservar a los mejores profesionales, a la satisfacción personal y profesional de las personas vinculadas y al logro de los objetivos corporativos.

Este proceso es dinámico y se enfrenta a retos tan grandes como la tendencia poblacional y laboral en el país y, aunque se esfuerza por tener el mejor desempeño, aún hay cosas por hacer y el sector está en ese camino. En este capítulo se presentan cifras globales relacionadas con la población de colaboradores del sector, sus prácticas de atracción y retención y sobre el desarrollo de colaboradores y su remuneración.

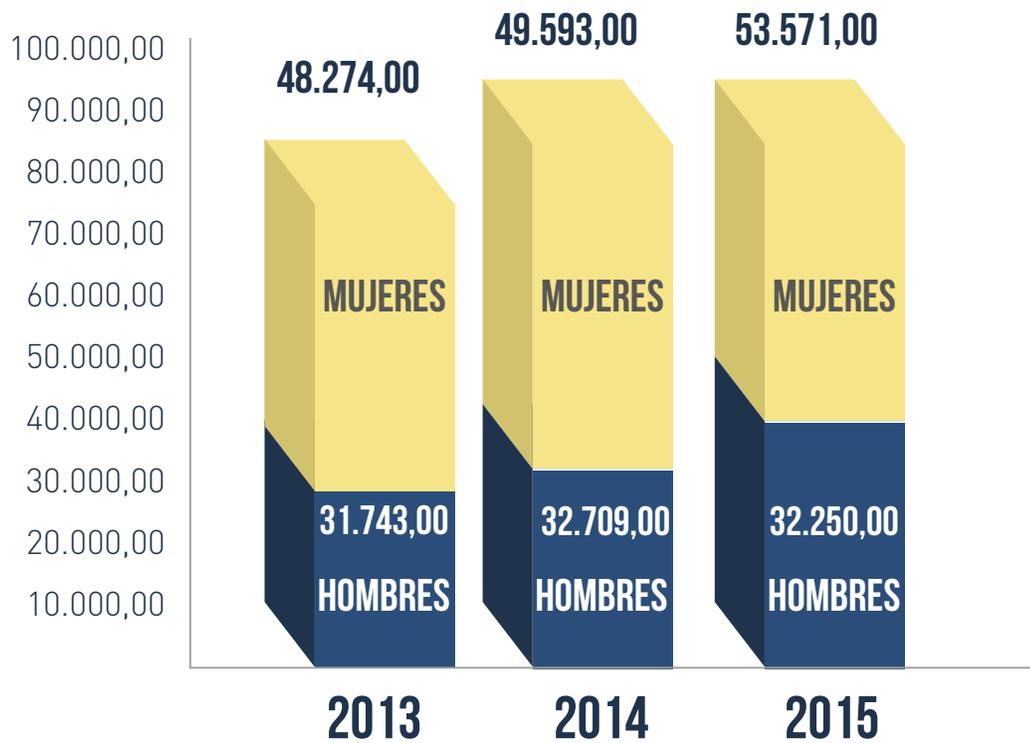
► Indicadores GRI correspondientes G4-9, G4-10, G4-LA12, G4-EC6 Descripción de la fuerza laboral

Las cifras presentadas en este capítulo corresponden a la información suministrada por las **25** compañías que participaron en la Encuesta de Sostenibilidad y al **75.76%** del total de afiliados a Asobancaria.

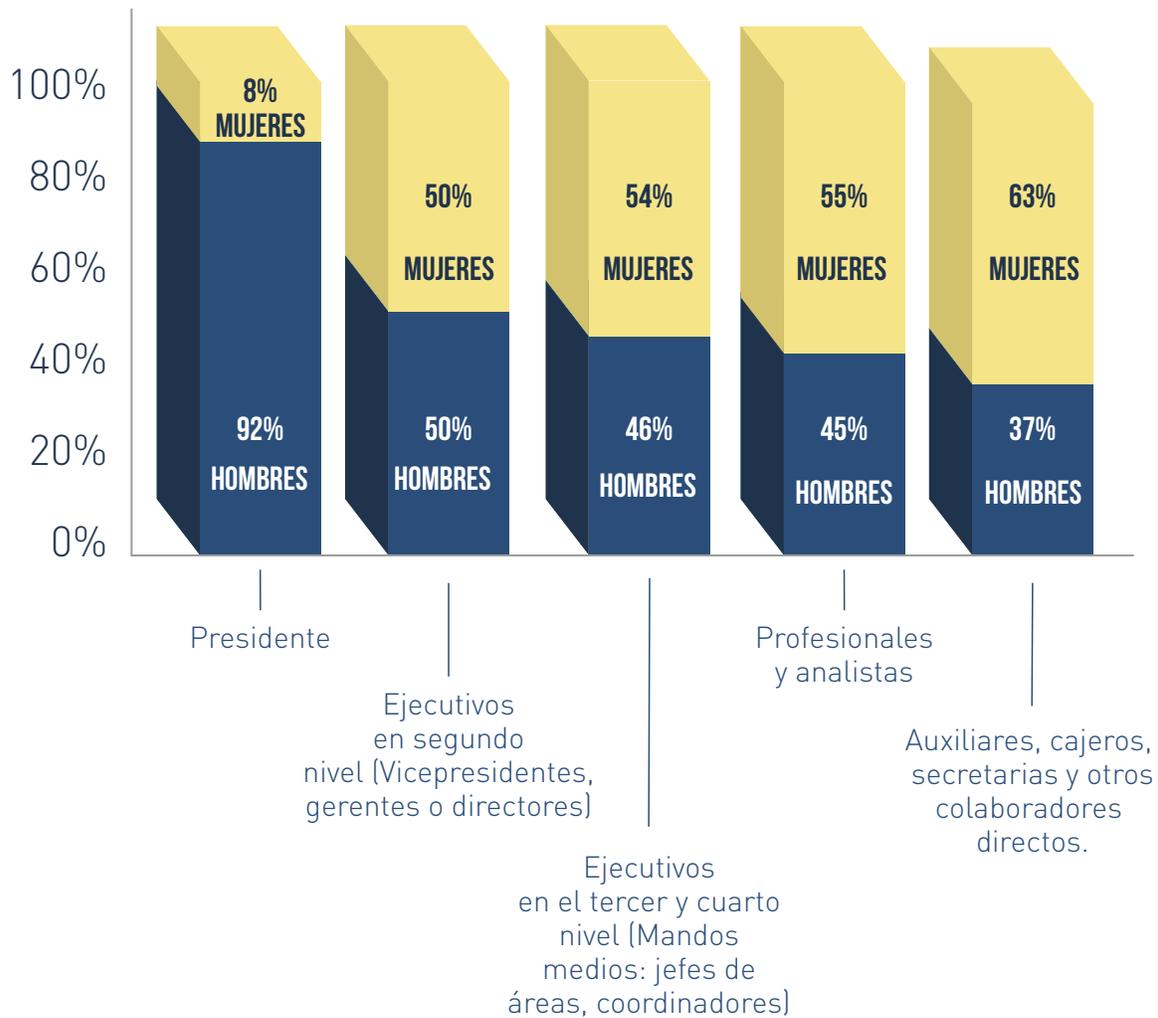
Según la información de la encuesta, el sector cuenta con una fuerza laboral de 88.821 colaboradores. En los últimos tres años, la población de colaboradores del sector ha crecido en un 10% y el incremento para el 2015 frente al año anterior fue del 7%.

El 40% del total de los colaboradores del sector son hombres y el 60% mujeres. Aunque globalmente se observa un mayor porcentaje de personal femenino, en las Juntas Directivas el comportamiento es opuesto, solo un 8% de mujeres ocupan estos cargos. Estos porcentajes explican el crecimiento de la oferta profesional joven femenina en los últimos años y su incidencia en los cargos de trayectoria corta a mediano plazo, lo cual se observa en la gráfica 045 que pone en evidencia que en cargos de mando medio y asistenciales la población femenina prevalece con respecto a la población masculina.



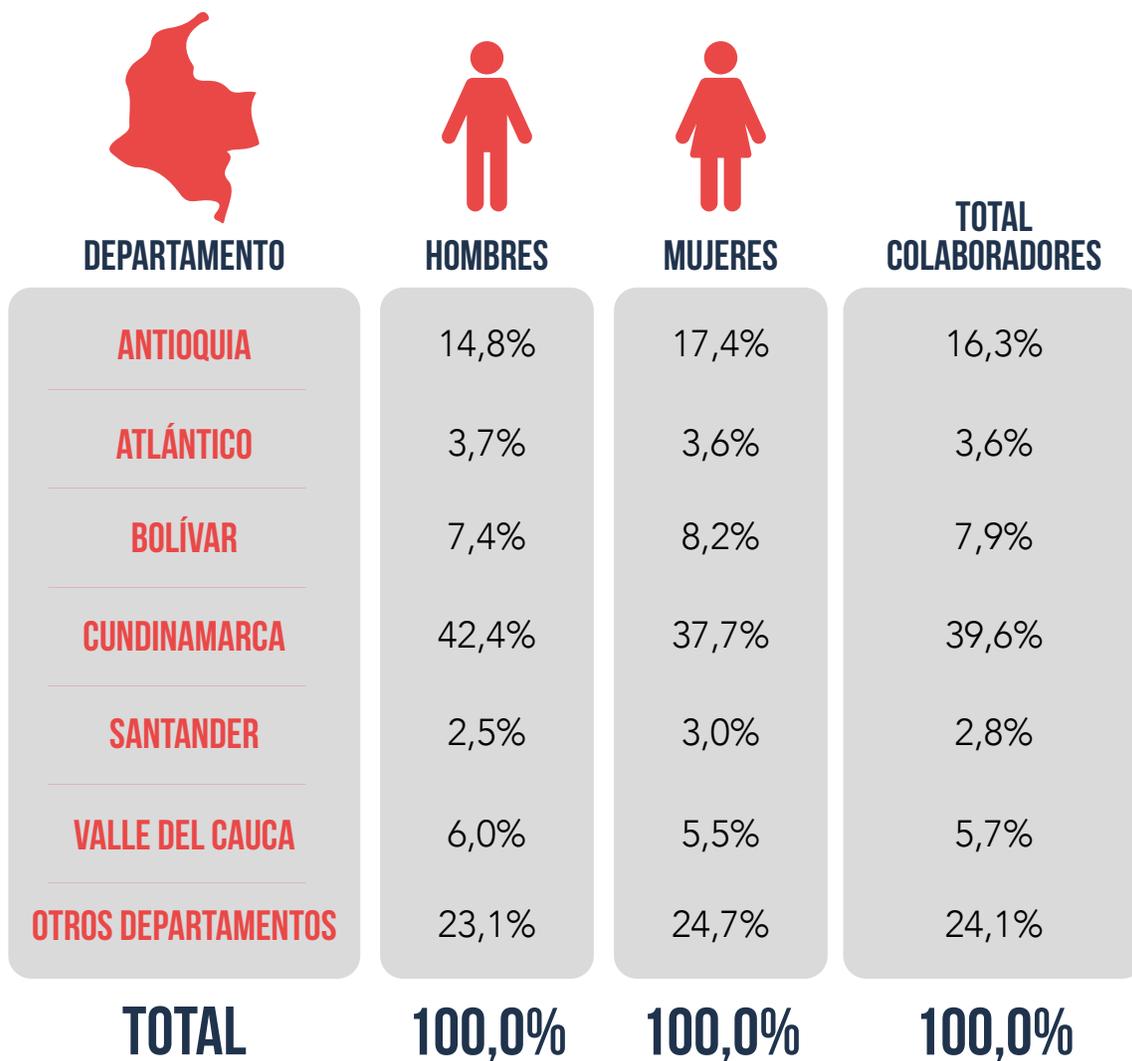


► Gráfica 045 Colaboradores directos por género



► Gráfica 046 Porcentaje de hombres y mujeres por nivel

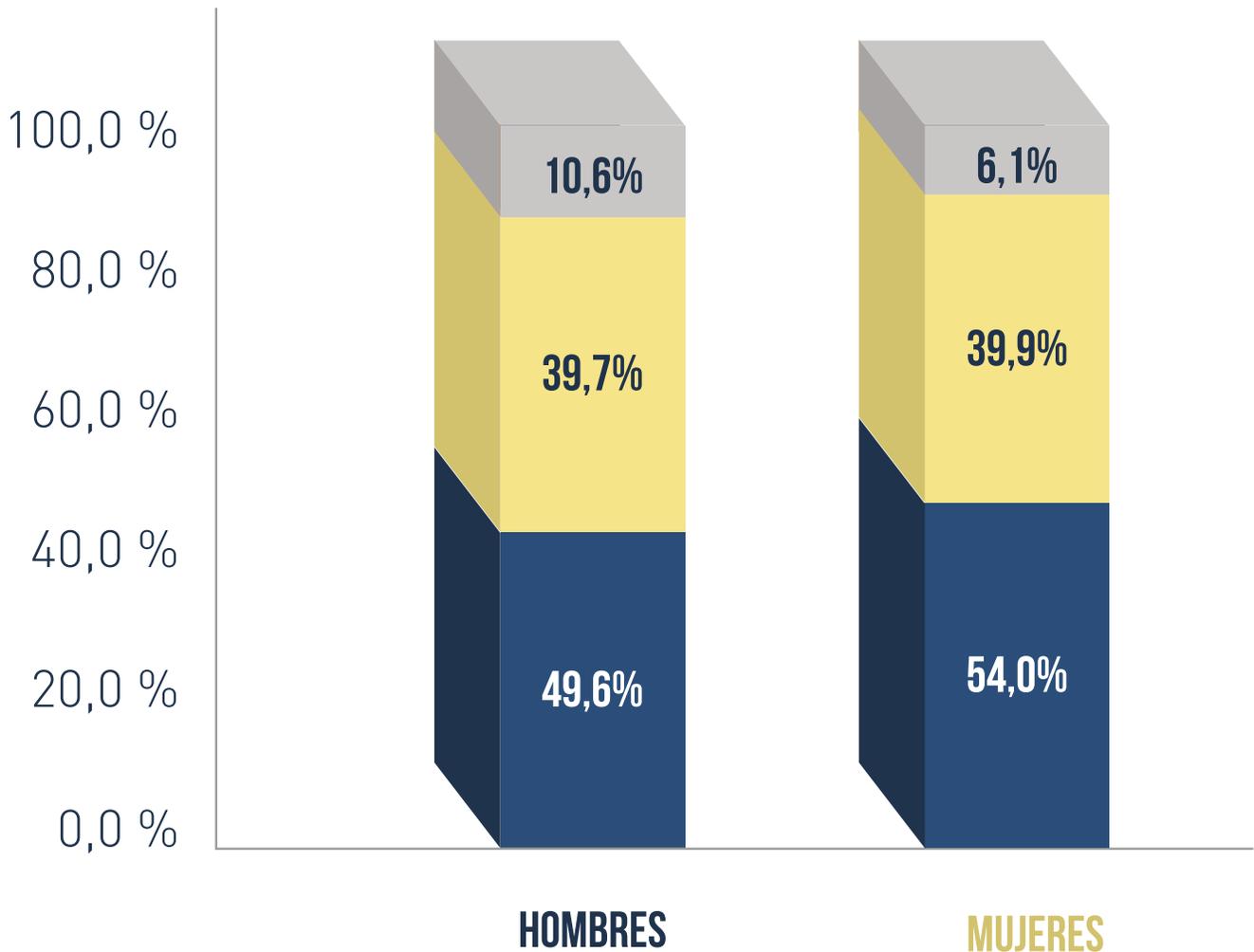
Geográficamente, el **55,9%** de la fuerza laboral está concentrada principalmente en los departamentos de Cundinamarca y Antioquia. Cundinamarca tiene el **39,6%** de los colaboradores del sector debido a que la población del Distrito Capital contiene aproximadamente la cuarta parte de la población del país. En este departamento, así como en el Valle del Cauca, hay un mayor porcentaje de hombres en las entidades del sector.



► Tabla 019 Datos poblacionales de colaboradores por género y región

En el departamento de Antioquia hay una mayor cantidad de mujeres entre los colaboradores de las entidades, de igual forma ocurre en los departamentos de Bolívar y Santander, así como en otros departamentos de menor población.

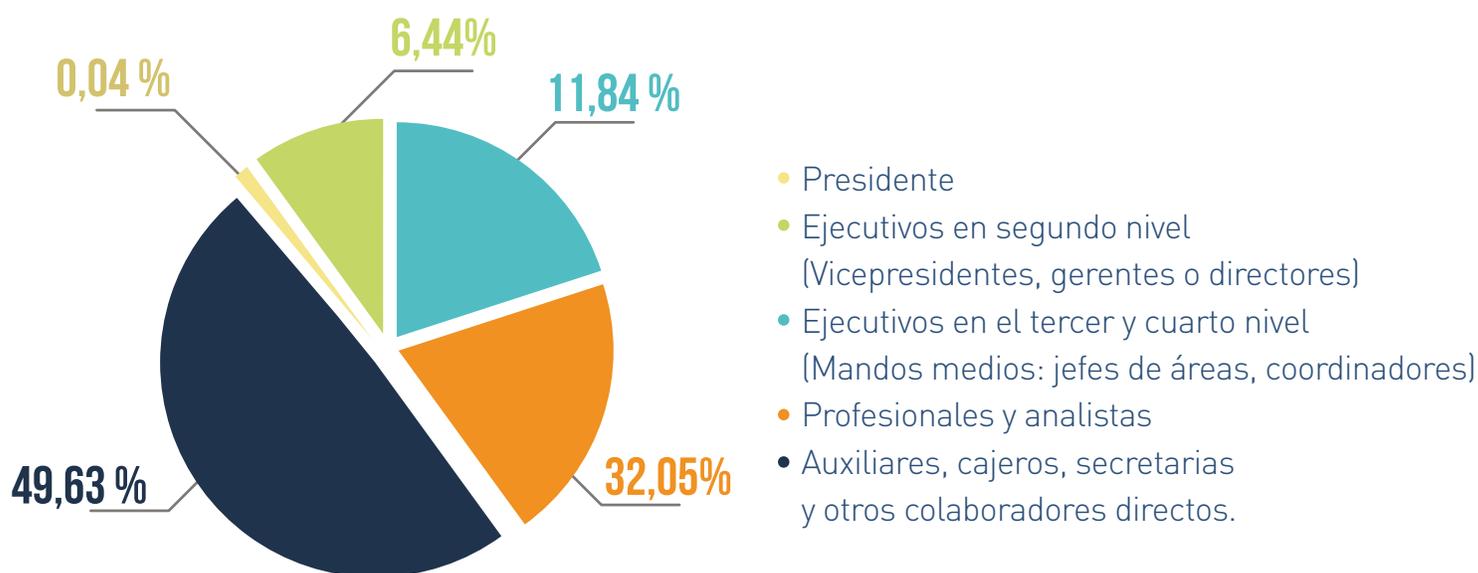
En relación con la edad de los colaboradores del sector, se puede concluir en la gráfica 047 que cerca de la mitad de los trabajadores son menores de 35 años y que de ellos el porcentaje de mujeres supera al porcentaje de hombres.



- Trabajadores menores de 35 años
- Trabajadores entre 36 y 50 años
- Trabajadores mayores de 50 años

► Gráfica 047 Colaboradores por edad y género

Si se observa la población de trabajadores entre los 36 y los 50 años, la proporción es similar y mantiene un mayor balance en términos de género. Entre la población que supera los 50 años, hay una proporción sustancialmente inferior de mujeres respecto de los otros dos segmentos.



► Gráfica 048 Porcentaje de colaboradores por nivel

La distribución poblacional según nivel de cargo se puede observar en la gráfica 048.

Lo anterior revela que cerca de la mitad del total de los colaboradores del sector ejercen sus labores en cargos auxiliares y se desempeñan principalmente como cajeros y secretarías. Los profesionales y analistas representan un porcentaje significativo frente a los cargos ejecutivos y directivos. Entre los colaboradores directos del sector, 0,16% hacen parte de la población en condiciones de discapacidad, perteneciente a minorías o en situación de vulnerabilidad.

En cuanto a la modalidad de contratación en el sector financiero colombiano, se encontró que el 97,6% de la fuerza laboral directa está contratada a término indefinido y el resto a término fijo.

Gracias a los resultados del análisis de materialidad, se identificó que para los grupos de interés es de gran importancia la generación de valor compartido a través de las oportunidades de empleo local. Es por ese motivo que una de las características de desempeño evaluadas en las entidades es la contratación de colaboradores provenientes de las comunidades locales.

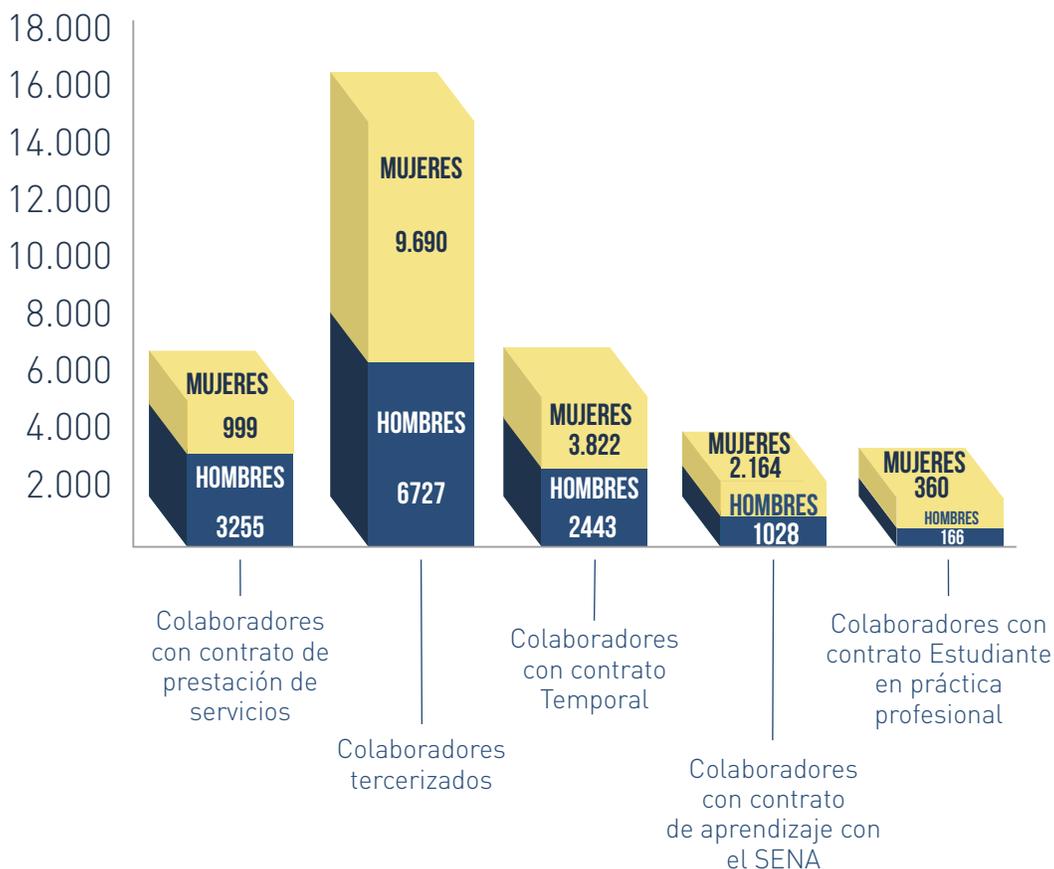
De otra parte, el 90% de la fuerza laboral del sector en niveles de grado ejecutivo de primero y segundo nivel es nacional y el 10% es extranjero. La toma de decisiones que direccionan la gestión del sector en el país la realizan en mayor medida directivos de origen nacional.

El gremio también cuenta con mano de obra contratada de manera indirecta.

► Indicadores GRI correspondientes G4-10.

Hay un total de 30.654 colaboradores indirectos vinculados para la prestación de servicios personales con contratos diferentes a la vinculación laboral.

La modalidad de contratación indirecta más representativa es la tercerización de servicios que vincula a cerca de 16.000 trabajadores. Los contratos temporales o a término fijo, ocupan el segundo lugar con aproximadamente 6.000 colaboradores. Los contratos de prestación de servicios en el sector vinculan a 4.000 trabajadores. Adicionalmente el gremio tiene vinculaciones por contratos de aprendizaje con el SENA y estudiantes en práctica profesional.



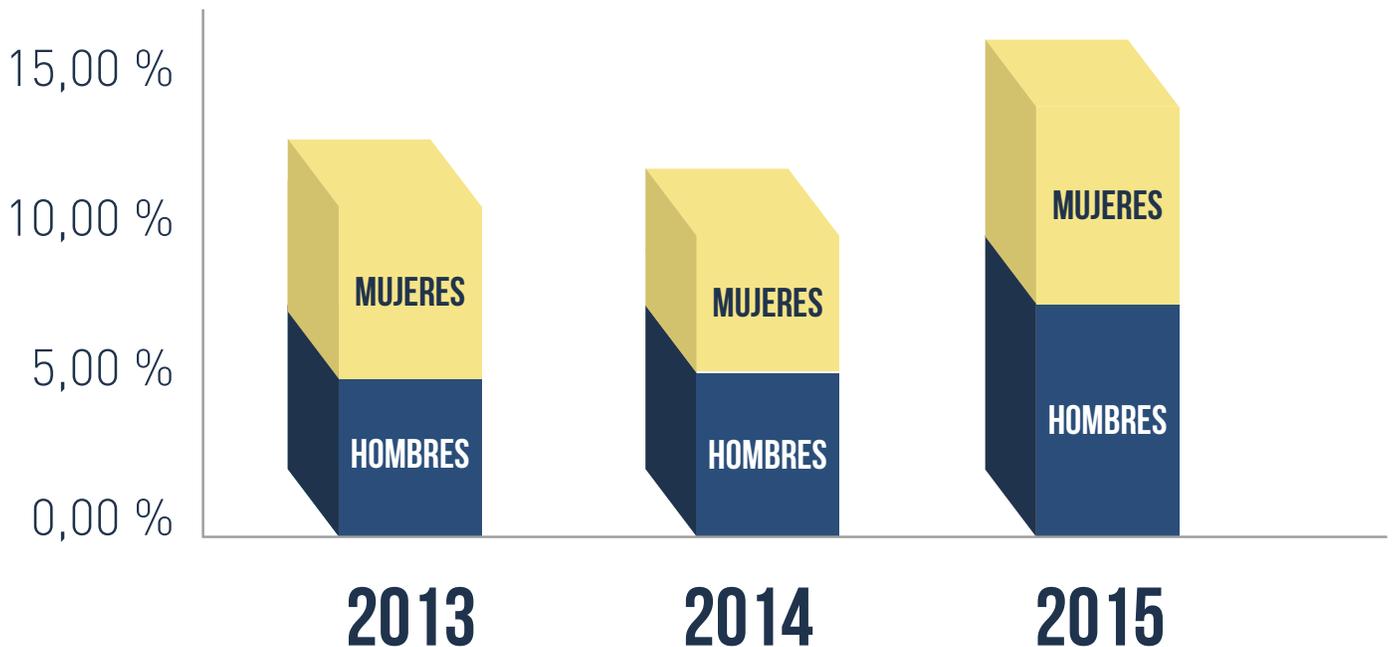
► Gráfica 049 Población de colaboradores indirectos

Indicadores GRI correspondientes G4-LA1

Considerando la atracción y retención de personal, la rotación de personal consolidada para el sector se calculó teniendo en cuenta el promedio de tasas de rotación reportadas por cada entidad y la ponderación de las mismas, de acuerdo con la cantidad de colaboradores con que cuenta frente al total de la fuerza laboral del sector.

En la gráfica puede observarse que en el 2015 el sector presentó una tasa de rotación del 14%, incrementándose en 2.5% frente al año anterior. Los niveles de rotación son similares entre hombres y mujeres, aunque para el último año se observa una tasa de rotación superior entre las mujeres.

TASA DE ROTACIÓN DEL PERSONAL



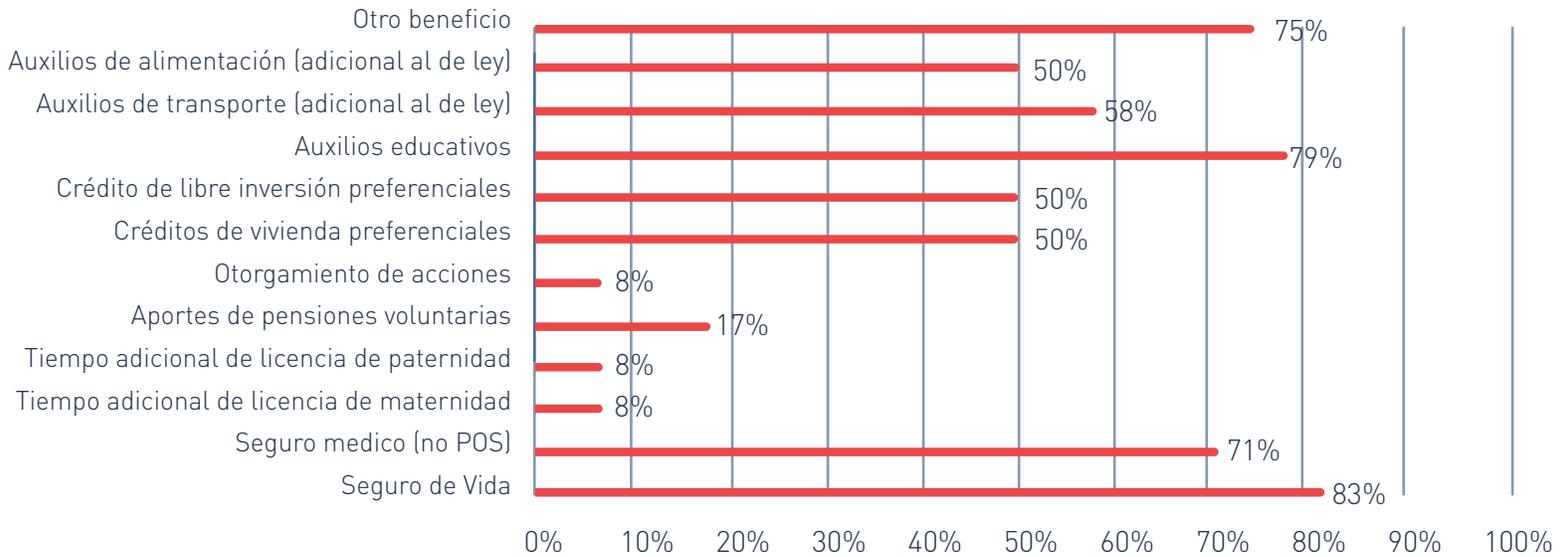
► Gráfica 050 Nivel de rotación de personal en las entidades del sector financiero en Colombia

► Indicadores GRI correspondientes G4-LA2. Beneficios extralegales para colaboradores.

Los beneficios que las entidades brindan con mayor frecuencia son los seguros médicos y de vida, los auxilios educativos y otros beneficios como las primas extralegales, flexibilidad horaria, teletrabajo y periodos adicionales de vacaciones.

El 97% de los colaboradores directos y el 23% de los colaboradores temporales o por prestación de servicios, tienen acceso al menos a un beneficio.

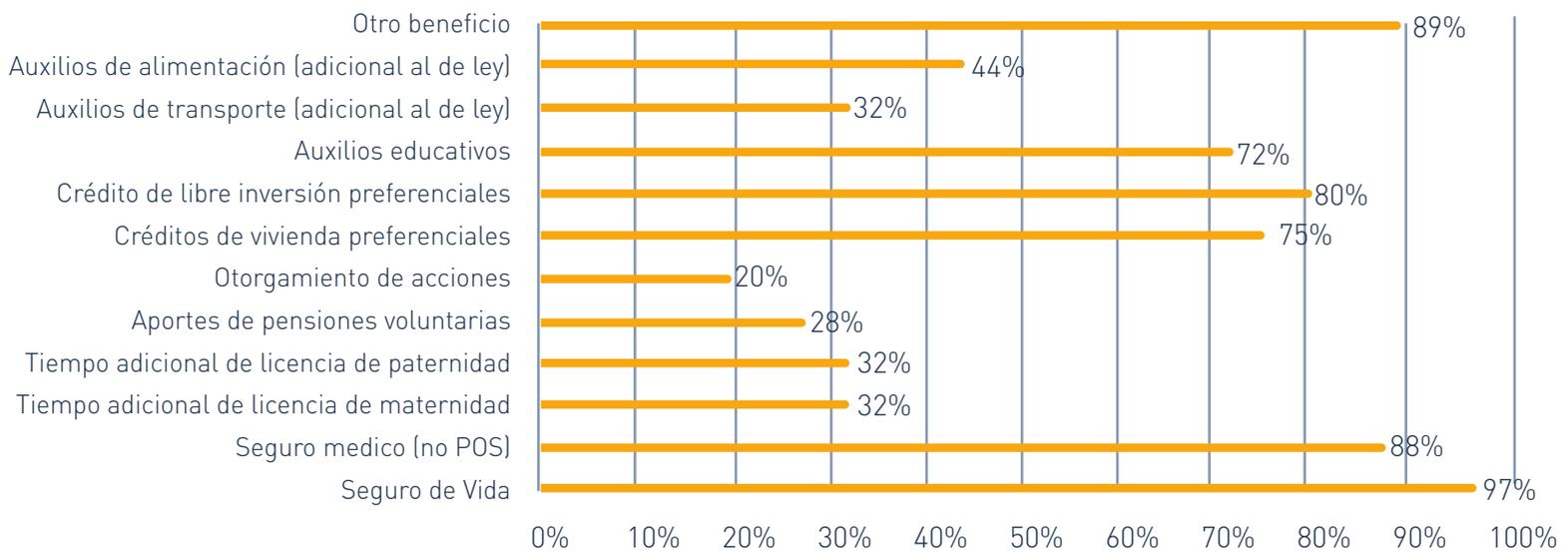
PORCENTAJE DE COMPAÑÍAS QUE OFRECEN BENEFICIOS EXTRALEGALES



● % DE COMPAÑÍAS QUE TIENEN EL BENEFICIO

► Gráfica 051 Porcentaje de compañías que ofrecen beneficios extralegales por beneficio

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE TIENEN ACCESO A CADA BENEFICIO



● % DE COMPAÑÍAS QUE TIENEN EL BENEFICIO

► Gráfica 052 Porcentaje de trabajadores que tienen acceso a cada beneficio

► Indicadores GRI correspondientes G4-LA3. Licencias de maternidad y paternidad.

En 2015 el 13% de las mujeres y el 4% de los hombres tuvieron licencias de maternidad o de paternidad respectivamente. Adicionalmente frente al 2014, entre las personas que gozaron de estas licencias, hoy siguen trabajando con el sector el 78% de los hombres y el 76% de las mujeres.



► Indicadores GRI correspondientes G4-LA16. Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.

Los principales mecanismos de reclamación con que cuenta el sector son:

- Reporte directo al comité de convivencia.
- Correo electrónico al canal ético.
- Reporte directo al área de gestión humana.

El 59% de las entidades clasifica sus reclamaciones por tipo de denuncia, el 32% lo hace por origen geográfico y el 14% cuenta con clasificaciones adicionales como nivel de riesgo de la queja y áreas involucradas.

Durante el 2015 Asobancaria y sus entidades afiliadas registraron un total de 904 reclamaciones relacionadas con prácticas laborales, de las cuales un 98% fueron atendidas y un 92% resueltas antes de finalizar el año; se resolvieron también 29 casos registrados en años anteriores.



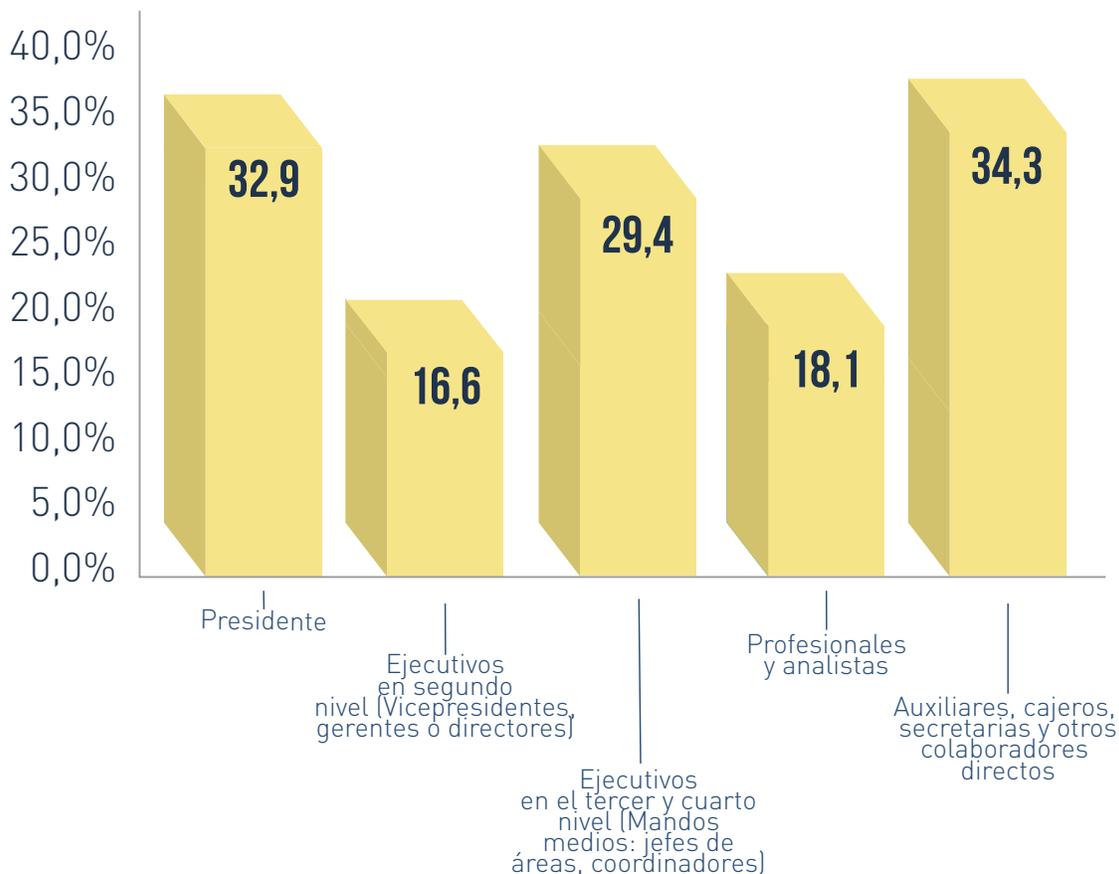
► Indicadores GRI correspondientes G4-LA10, G4-LA 11, G4-LA13 y G4-EC5.

En relación con la gestión para el desarrollo de colaboradores, se presentan a continuación las cifras en actividades de entrenamiento y capacitación, evaluación y retroalimentación del desempeño y remuneración.

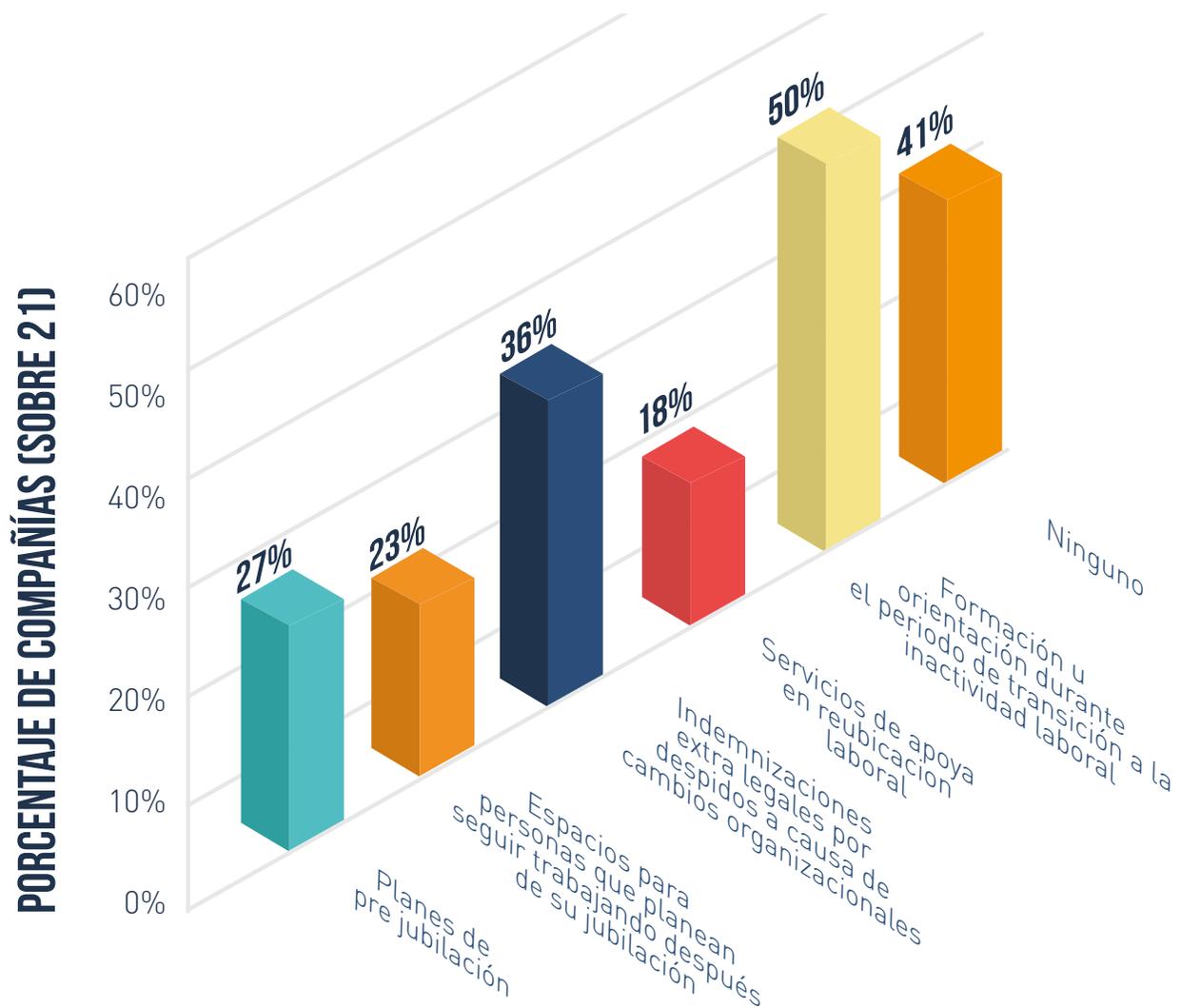
► Indicadores GRI correspondientes G4-LA10. Entrenamiento y capacitación

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 88% de las entidades han brindado información sobre la gestión de capacitación y evaluación para el desarrollo de colaboradores. Durante el 2015 el sector invirtió más de 1.800.000 horas en el entrenamiento y la capacitación de sus colaboradores, destinando en promedio 27 horas por año para cada colaborador.

En todas las entidades las capacitaciones se brindan principalmente en espacios internos, no obstante, un 96% ofrece apoyo económico para programas de capacitación externa. Un 44% concede periodos de licencia de estudio con posibilidad de reincorporarse al trabajo y un 32% tiene espacios más diversos de capacitación.



► Gráfica 053 Promedio de capacitación por colaborador y por nivel



► Gráfica 054 Porcentaje de compañías que cuentan con planes de preparación para la jubilación o para el retiro de colaboradores por cambios organizacionales.

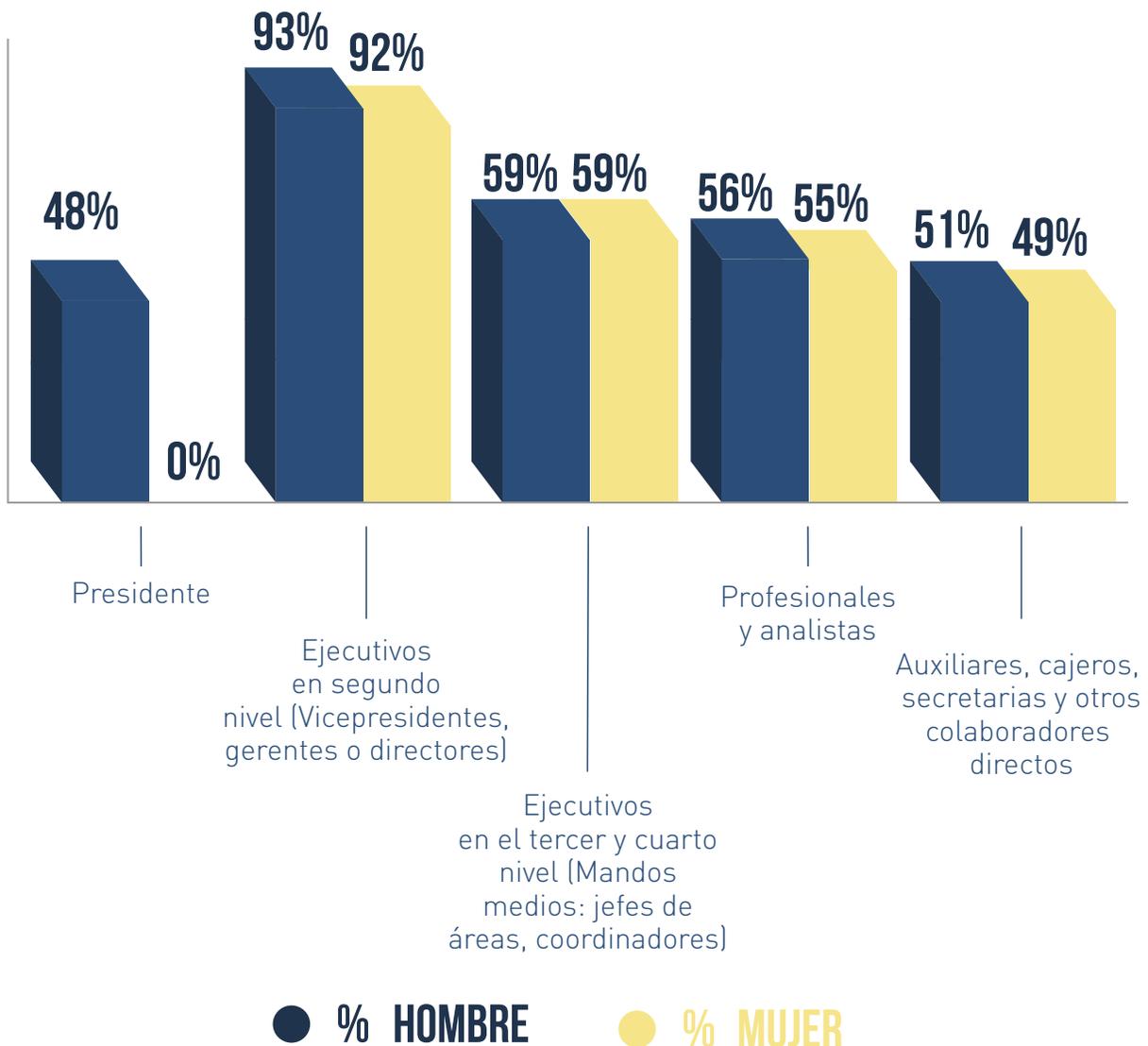
En la gráfica anterior se puede observar que las entidades han invertido recursos en capacitar principalmente a cajeros, auxiliares y secretarías, así como al presidente y a los ejecutivos de nivel de jefes de área o coordinadores. Por otro parte profesionales y analistas, vicepresidentes, gerentes o directores, han recibido capacitación aunque en una proporción inferior.

Entendiendo que parte de las buenas prácticas en la gestión de colaboradores repercuten en su desarrollo personal y profesional, al menos un 50% de las entidades del sector han incluido en su gestión iniciativas para respaldar a los colaboradores próximos a jubilarse o que vayan a ser retirados a causa de cambios organizacionales.

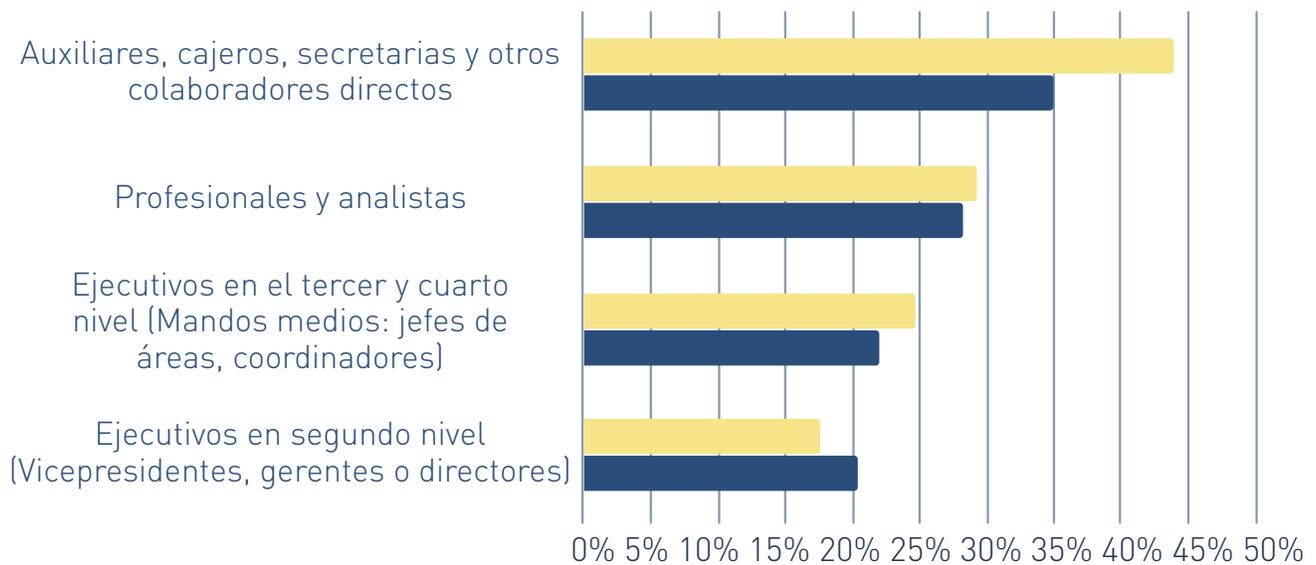
► Indicadores GRI correspondientes G4-LA11. Evaluación y retroalimentación sobre el desempeño

El proceso de desarrollo de capacidades de colaboradores cuenta con una hoja de ruta que se define teniendo en cuenta, además de los propósitos para cada cargo, las capacidades reales de los colaboradores, sus expectativas y las necesidades que de allí se identifican.

En promedio más de la mitad de la fuerza laboral recibe una evaluación de desempeño y su respectiva retroalimentación. El 79% de las entidades lo hace con una frecuencia anual, el 13% lo hace semestralmente y un 4% trimestralmente con control anual. Tan solo el 4% lleva a cabo este proceso cada tres años.



► Gráfica 055 Porcentaje de colaboradores que ha recibido evaluación y retroalimentación de desempeño



● Relación entre salarios base y retribución total

● Relación entre salarios base y retribución total

► Gráfica 056 Relación entre el salario mínimo base y la retribución total por género

► Indicadores GRI correspondientes G4-LA13, G4-EC5.

El 68% de los participantes reportó información respecto de la remuneración a colaboradores. Se encontró que el porcentaje de compensación variable es superior en los niveles más cercanos a la base de la fuerza laboral. Esto se debe a que en estos niveles hay un alto componente de la compensación que corresponde a comisiones por desempeño individual.

Durante el 2015 el sector, en promedio, ofreció un salario inicial a sus colaboradores directos que fue 1,57 veces el SMMLV establecido ese año en Colombia.



► El Banco Colpatria, en el marco de su estrategia “Diversidad e Inclusión”, definió una meta anual de crecimiento en cargos gerenciales ocupados por mujeres, así como una serie de lineamientos para asegurar que al momento de ocupar cargos vacantes, al menos una mujer por cada tres participantes integre el pool de candidatos.

Aunque la meta anual definida para el 2015 era aumentar en un 34% la cantidad de mujeres en cargos directivos, la meta llegó al 37% de mujeres ocupando cargos gerenciales que reportan a vicepresidentes.

**DESARROLLO E
INCLUSIÓN DE
COMUNIDADES EN EL
SECTOR FINANCIERO**

422

Desarrollo de comunidades en el Sector Financiero



El Desarrollo de comunidades en el Sector Financiero es un asunto material y de gran importancia, pues busca incrementar la base de clientes y masificar los servicios en aras de consolidar una industria sostenible. Por otra parte, la inclusión financiera encarna la materialización del deber ser como industria dentro de la economía del país a partir de la cual se genera crecimiento y desarrollo económico. Esto, a su vez, sirve de canal para la redistribución de la riqueza y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Para desarrollar comunidades en el Sector Financiero resultan estratégicos los procesos de inclusión acompañados de medidas complementarias que aminoren los riesgos financieros, operativos, de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo. Los retos a los que se enfrenta el sector por la ampliación del mercado hacia sectores no tradicionales y segmentos de la población informal son, entre otros, incertidumbre del origen de fondos y ubicación geográfica, condiciones que bajo el esquema actual del sector impiden la bancarización de dichas comunidades.

Factores que en Colombia reducen el impacto positivo que el sistema puede ofrecer en la calidad de vida de las personas: una cuarta parte de la población no tiene productos financieros; la tercera parte de la población tiene un producto financiero no utiliza.

El trabajo conjunto entre el gremio y el Estado evalúa permanentemente el impacto que tienen las medidas relacionadas con este asunto. Entre los programas gubernamentales evaluados está Más familias en acción con el cual se bancariza masivamente a la población de menores recursos. El gremio analiza las medidas implementadas por algunas entidades para reducir el uso del efectivo en las economías en municipios seleccionados.

Desde el gremio se han generando espacios de discusión con los entes gubernamentales para que a través de la regulación, se materialice la estrategia de inclusión de sector. Adicionalmente, Asobancaria cuenta con una Junta Sectorial de Inclusión Financiera y con comités de canales, producto, innovación, rural, educación financiera y satisfacción del consumidor que buscan desarrollar estrategias gremiales para fomentar el acceso, uso y calidad de los productos financieros.

► **Ejemplo de ello es el acompañamiento al Gobierno en la realización de un marco regulatorio para las CATS, (Cuentas de Ahorro Trámite Simplificado), los DE (Depósitos Electrónicos) y los créditos de consumo de bajo monto. Asobancaria acompaña también la ejecución de la estrategia de corresponsales bancarios que ha facilitado ampliar la cobertura del sistema al 100% de los municipios en Colombia.**

EL SECTOR BUSCA A MEDIANO PLAZO

Acceso

EL SECTOR BUSCA A MEDIANO PLAZO

85%  PERSONAS

 **+18**
AÑOS con al menos
un producto
financiero

Uso

AUMENTAR

52,9%  65%

 PERSONAS ADULTAS

cuentas de ahorro
activas durante
los próximos **4 años**

Capilaridad



HACERLA MÁS
ROBUSTA

Aceptación



incrementar
los niveles de
aceptación de
los productos.



En relación con la gestión de impactos en las comunidades derivados de las operaciones del sector, desde Banca de las Oportunidades, agencia de Bancoldex, y por iniciativas privadas, se implementan proyectos puntuales de inclusión financiera. Existen proyectos de cobertura bancaria desarrollados por la banca que se apoyan en ayudas gubernamentales para lograr el equilibrio de sus nuevos puntos de acceso. Se realizan proyectos de rehabilitación de deudores con la ayuda de programas gubernamentales, así como campañas de educación financiera en municipios específicos que generan ecosistemas transaccionales controlados para evaluar los impactos de los medios de pagos electrónicos.

Para diagnosticar las necesidades y barreras de las personas frente al sistema, las redes de pagos de bajo valor, el gremio, los bancos y el mismo Gobierno realizan encuestas; desde el gremio se adelantan análisis del mercado a nivel local y nacional; desde la entidad se realizan valoraciones de las estrategias implementadas en comunidades específicas.

El análisis de la gestión generalmente se hace por franquicias, redes de pagos, entidades financieras, gremio y Gobierno Nacional. Existen también organismos multilaterales que periódicamente están haciendo el seguimiento al proceso de inclusión financiera en el país.

Además del seguimiento permanente, el gremio, a partir de sus escenarios comunitarios, realiza estudios y recibe retroalimentación de los procesos. En ese marco se creó el indicador de bancarización, una herramienta fundamental para evaluar el desempeño del sector. Se cuenta también con una batería de indicadores de acceso y uso de los productos financieros que permanentemente son expuestos para su uso libre. De la mano del Gobierno se le hace seguimiento a la cobertura del sistema y a la estrategia de corresponsales bancarios con el ánimo de lograr cambios regulatorios en materia de créditos de bajo monto que faciliten su implementación, reglamentación de la reversión de pagos y ampliación de actividades permitidas en el canal de corresponsales bancarios, entre otros.

► Inclusión financiera en zonas marginadas, población vulnerable y en condición de discapacidad

En la búsqueda de la inclusión financiera en zonas marginadas, Colombia tiene importantes avances:

- I- Creación de productos de trámite simplificado dirigidos a población vulnerable como CATS, DE, y créditos de bajo monto.
- II- Desarrollo del canal de corresponsalía con una cobertura del **100%** en los municipios con presencia del sistema.
- III- Desarrollo de estrategias para la inclusión social dirigidas a población con discapacidad.

Los clientes pueden acceder también a productos y servicios financieros a través de los canales del sistema bancario entre los cuales se destacan los no presenciales que le han restado participación a los tradicionales.

A diciembre del **2015**, en lo que corresponde al número de operaciones monetarias, los canales de internet, datafonos y corresponsales bancarios desplazaron a las oficinas en un **4%** del total de operaciones. En lo que respecta a operaciones no monetarias, internet sigue ganando participación con relación a los demás canales. Se observa que el **82%** de este tipo de operaciones se realiza por internet mientras que canales como los cajeros automáticos, audio respuesta y las oficinas, tuvieron una disminución de su participación del **2%** los cajeros automáticos y **1%** en los dos restantes.

En cuanto a los montos, a pesar de que las oficinas continúan mostrando el mayor flujo de dinero, del 2014 al 2015 estas disminuyeron su participación en el total del monto transado, pasando de **52.5% a 47.2%**. Por otro parte, canales como el internet cada día van cubriendo más terreno, pasando de tener una participación del **29% al 33%** en el último año, lo que representa un crecimiento del **20%** en el monto total transado en este canal.

Después de la telefonía móvil, que creció **11,6%** en número de operaciones y **123%** en montos transados, el corresponsal bancario es el canal con gran crecimiento en cuanto a número de operaciones monetarias y montos transados. A diciembre de 2015, el número de transacciones monetarias realizadas por este canal creció un **25%** anual mientras que los montos transados en él, crecieron en **44.2%**.

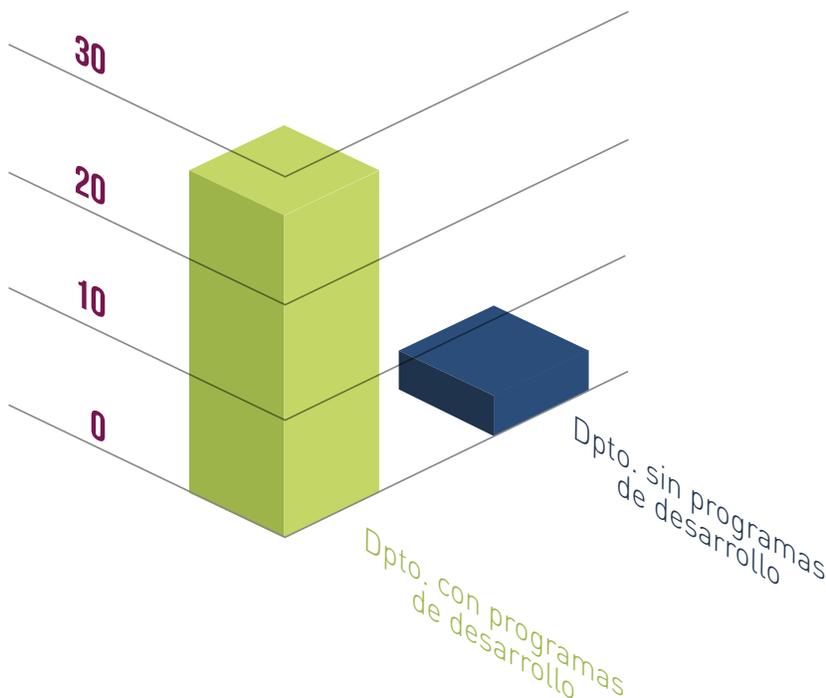
La gestión del sector en cifras

Las cifras a continuación consolidan las respuestas de 18 entidades financieras a esta sección de la Encuesta de Sostenibilidad, lo que representa el 66% de las entidades afiliadas y el 72% de las que diligenciaron la encuesta.

Según los resultados de la encuesta, es evidente la gestión que las entidades del sector vienen adelantando para mejorar su presencia en todo el territorio nacional, especialmente en lo que respecta a la implementación de proyectos de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación en las comunidades locales. Indicadores GRI correspondientes G4-S01.



DEPARTAMENTO CON PROGRAMAS DE DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES BASADOS EN SUS NECESIDADES

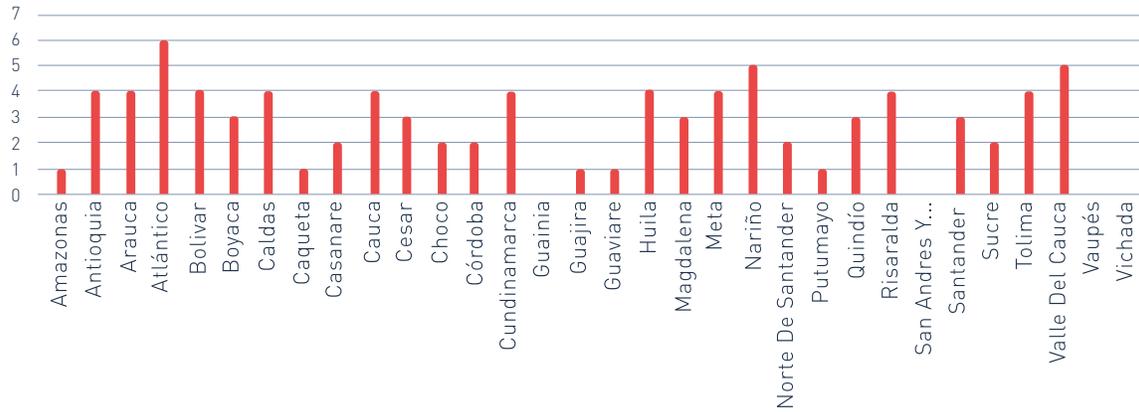


El esfuerzo del sector en evaluar y vigilar sus impactos relacionados con la dimensión social se realizan en 23 departamentos del país, los relacionados con la dimensión ambiental, en nueve.

► Gráfica 057 Departamento con programas de desarrollo de las comunidades locales basados en sus necesidades

Las entidades del gremio han realizado programas de desarrollo en comunidades locales basados en necesidades de estas en 28 de los 32 departamentos del país.

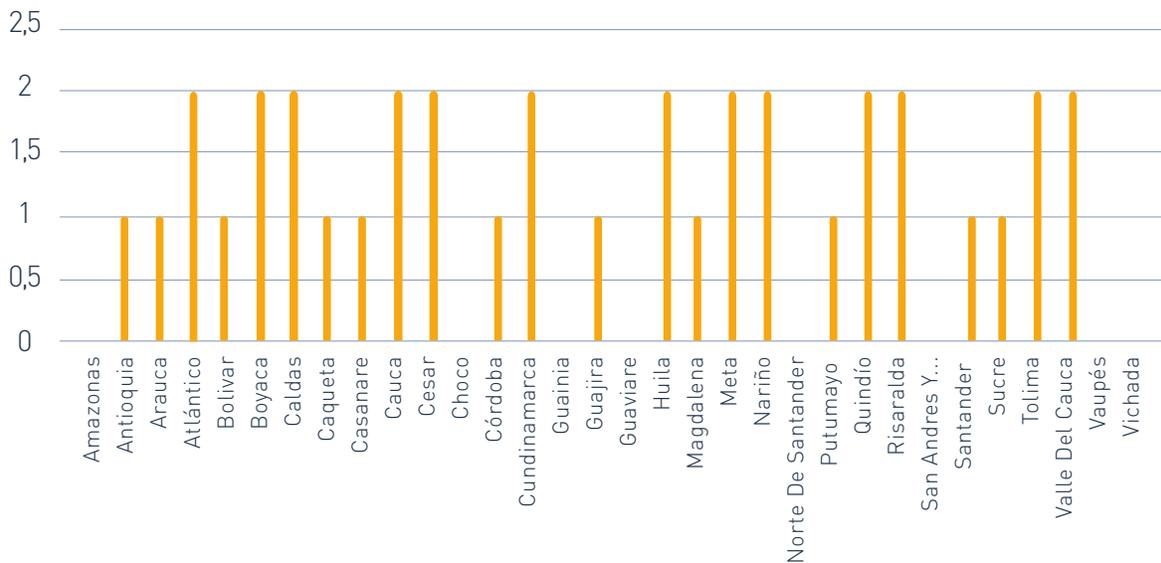
NÚMERO DE PROGRAMAS DE DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES BASADOS EN SUS NECESIDADES



► Gráfica 058 Número de programas de desarrollo de las comunidades locales basados en sus necesidades

Aunque estos programas se concentran principalmente en la región Andina, en la Costa Atlántica hay una notoria cantidad de programas.

NÚMERO DE PLANES POR DEPARTAMENTO CON PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



► Gráfica 059 Número de planes por departamento con participación de los grupos de interés

El sector ha adelantado en promedio dos planes de participación con sus grupos de interés en 24 de los 32 departamentos del país.

PROCESOS FORMALES DE RECLAMACIÓN DESDE LAS COMUNIDADES LOCALES



Departamentos con procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

22

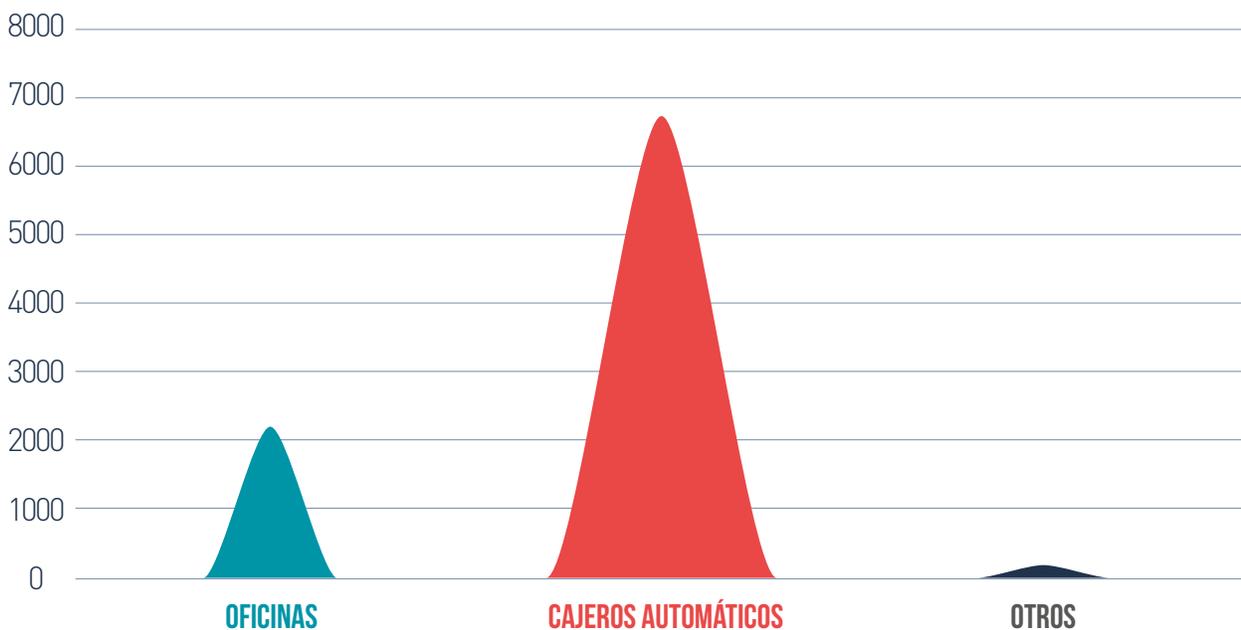
Departamentos sin procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

10

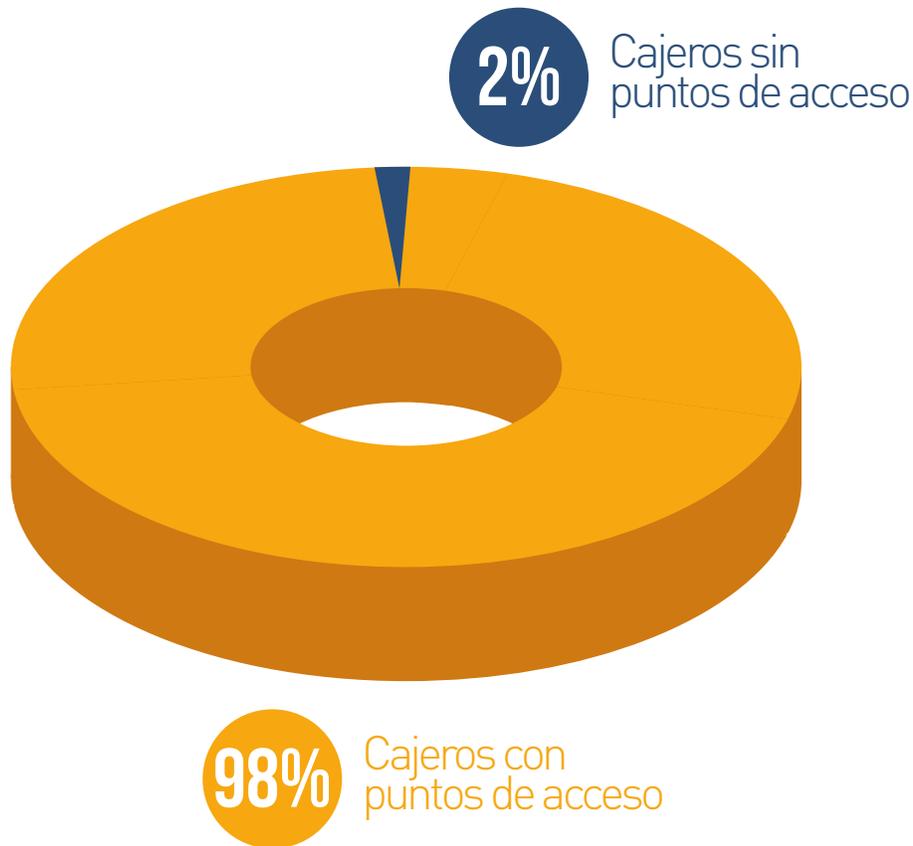
El sector ha adelantado procesos formales de reclamación en comunidades locales de 22 de los 32 departamentos de Colombia.

► Gráfica 060 Procesos formales de reclamación desde las comunidades locales

La población en condición de discapacidad también ha sido contemplada por el sector bancario durante su gestión para la inclusión de comunidades. Los establecimientos les ofrecen puntos de acceso, como cajeros electrónicos, adecuados para su discapacidad.



► Gráfica 061 Número de puntos de acceso para población en condición de discapacidad



▶ Gráfica 062 Cajeros con acceso para población en condición de discapacidad"

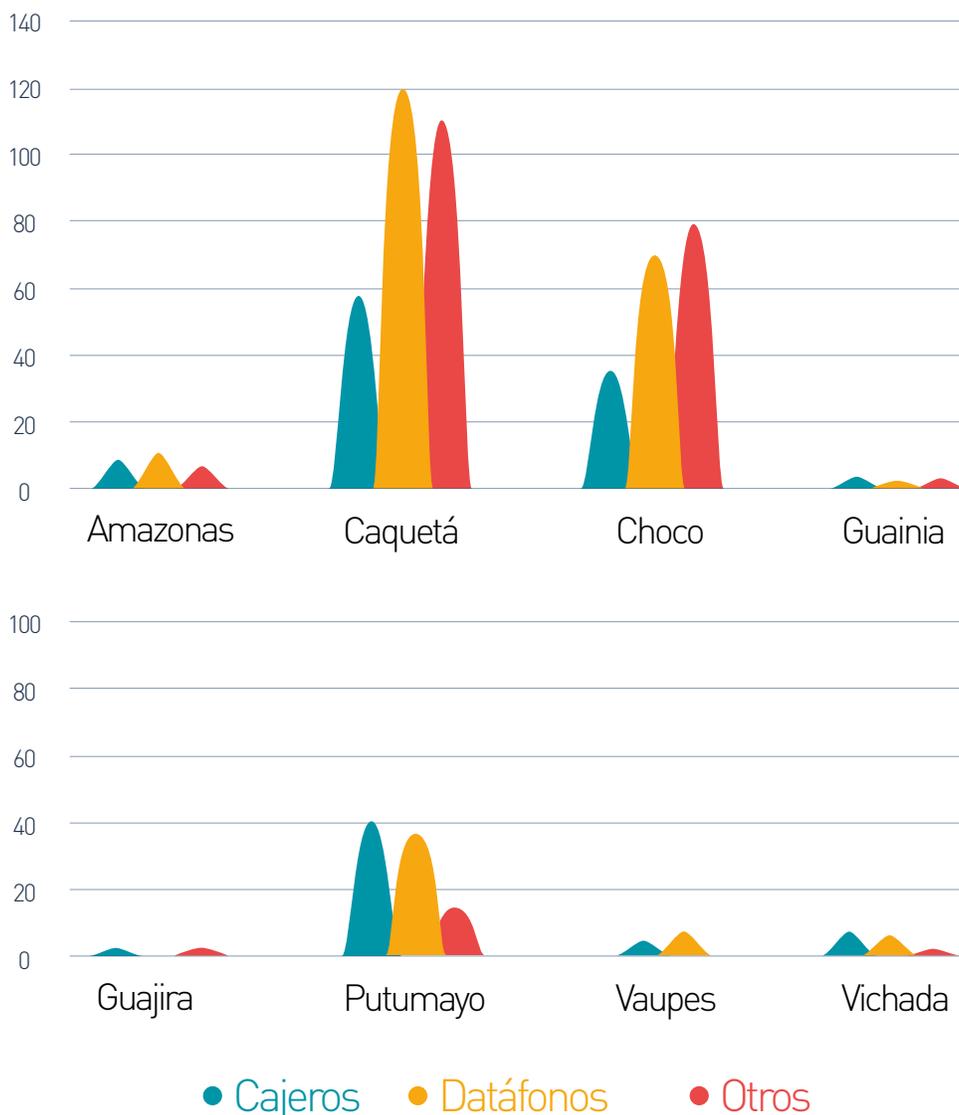
▶ El 98% de los cajeros electrónicos instalados por las entidades que diligenciaron esta sección de la encuesta están adecuados para el uso de personas en condición de discapacidad.



▶ Gráfica 063 Oficinas con acceso para población en condición de discapacidad

▶ El 86% de las oficinas están adecuadas para población en condición de discapacidad.

En la siguiente gráfica puede observarse cómo la banca en Colombia está presente en lugares remotos y apartados del país, principalmente a través de cajeros electrónicos y datáfonos.



► Gráfica 064 Puntos de acceso para poblaciones remotas, poco habitadas o en desventaja económica. G4- Indicadores GRI correspondientes FS13

Para el análisis se consideraron los departamentos del Amazonas, Caquetá, Chocó, Guainía, Guajira, Putumayo, Vaupés y Vichada, la mayoría ubicados en la región amazónica, así como aquellos con poblaciones remotas, poco habitados y con desventaja económica respecto de los demás departamentos del territorio nacional.

► Indicadores GRI correspondientes G4-FS13.

Los departamentos del Caquetá, Chocó y Putumayo cuentan con mayor acceso en comparación al resto de los departamentos apartados y de menores ingresos. En promedio, para estos ocho departamentos, hay 18 cajeros electrónicos, 30 datáfonos y 26 puntos de acceso transaccional.

Estrategia de inversión en comunidades

Las entidades del sector buscan fortalecer sus estrategias desarrollando programas específicos en comunidades priorizadas, tal es el caso de la apuesta en educación financiera que fomenta entre la población el conocimiento de los beneficios del sistema financiero y de los productos ofrecidos, eleva los niveles de satisfacción de los usuarios bancarizados y elimina barreras de autoexclusión.

Las inversiones realizadas por las entidades para desplegar estrategias de acceso y uso de productos financieros, buscan identificar poblaciones específicas para implementar proyectos de rehabilitación de deudores, de acceso masivo al sistema y de creación de ecosistemas transaccionales controlados.

Por otra parte, la industria bancaria despliega estrategias de inversión social estratégicas que buscan definir tipos de intervenciones que generen mayor valor en términos de necesidades y preocupaciones de los grupos de interés. Esto genera mayores beneficios que se reflejan en las capacidades instaladas en poblaciones vulnerables y se hace patente en el mayor acceso al Sistema Financiero, así como en la satisfacción de necesidades básicas sin las cuales la economía no podría dinamizarse.

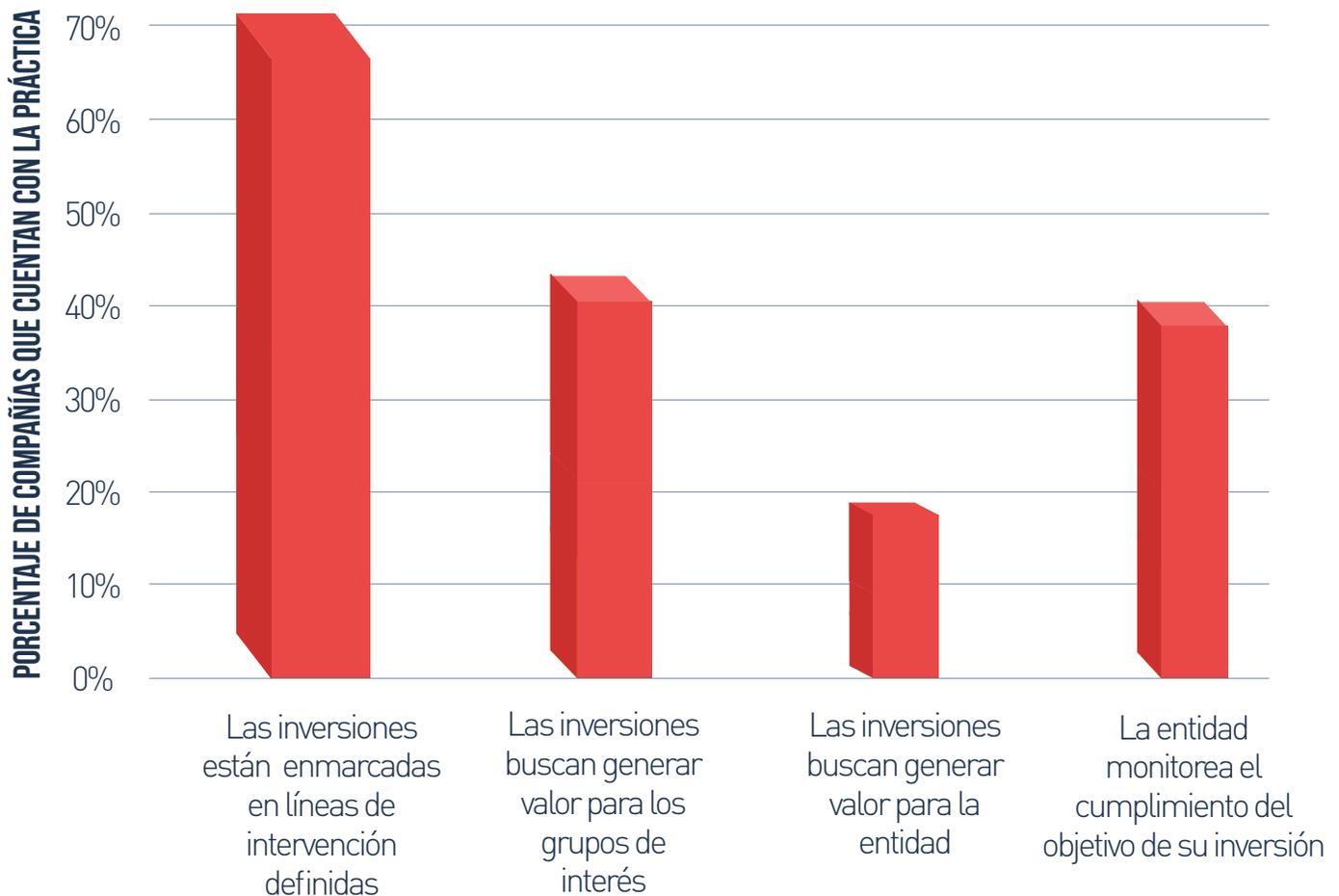


Propiedad del Banco Agrario de Colombia

La gestión del sector en cifras

Esta sección analiza los valores reportados en la Encuesta de Sostenibilidad por 21 entidades que representan el 77% de las entidades afiliadas al gremio y el 84% de las que diligenciaron la encuesta.

Frente a las estrategias de inversión social, los resultados de la encuesta permiten llegar a las conclusiones ilustradas en la Gráfica 065.



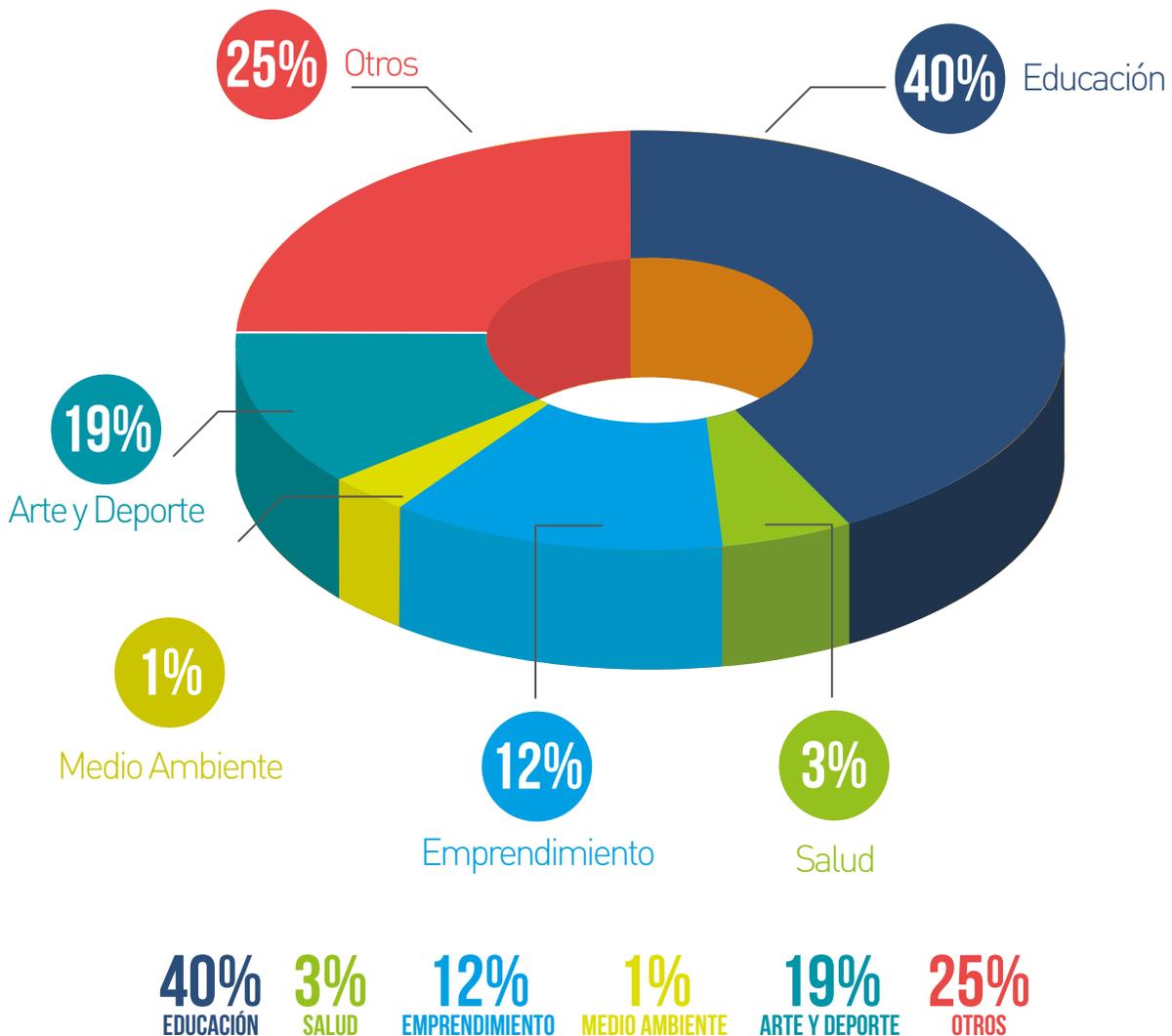
► Gráfica 065 Atributos de la Inversión Social Estratégica

De las 21 entidades que diligenciaron este apartado, el 62% tiene al menos uno de los componentes de una estrategia: líneas de intervención, objetivos concretos y monitoreo de proyectos. Una respondió que aunque no cuenta con una estrategia de inversión social, hace aportes sociales con objetivos concretos y que incluso ha definido líneas de intervención para este fin, desde esta perspectiva, puede afirmarse que prevalecen las inversiones enmarcadas en líneas de intervención definidas para el sector.

Se puede observar con un 19% de representatividad, que las inversiones de las entidades que buscan la generación de valor son las menos recurrentes. El 42% de las entidades busca con sus inversiones sociales generar valor en sus grupos de interés.

Indicadores GRI correspondientes G4-EC7

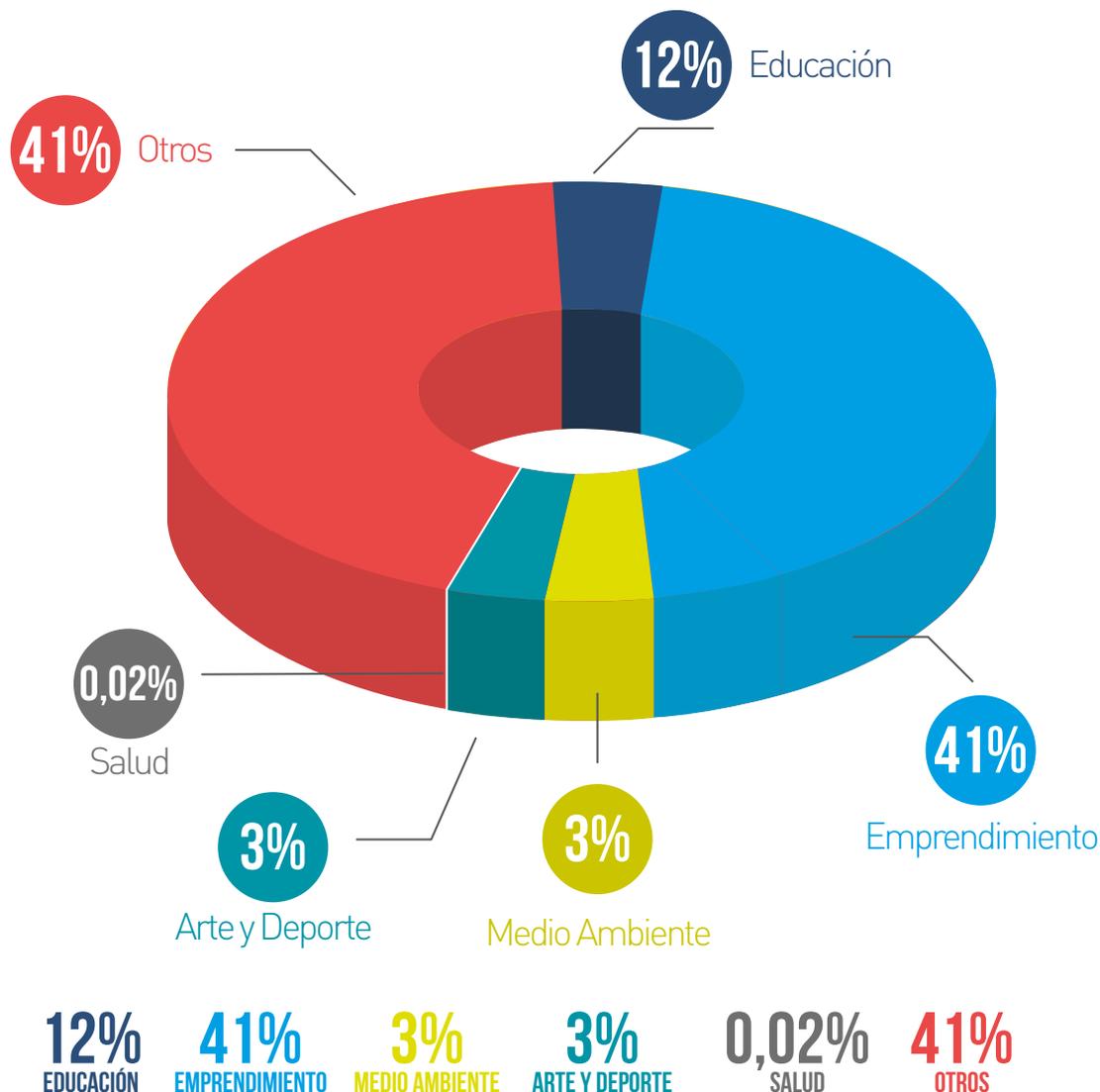
La inversión social realizada por la industria representada por 21 entidades que respondieron esta sección de la encuesta, fue de \$47.739.820.000 COP, caracterizados por las líneas de intervención que se presentan en la siguiente gráfica.



► Gráfica 066 Distribución de la inversión social por línea o categoría

Las entidades reportaron 137 iniciativas apoyadas durante el 2015 en las siguientes líneas de intervención: educación, salud, emprendimiento, medio ambiente, arte y deporte, infraestructura y otros. Se incluyen en la categoría otros, iniciativas orientadas a “aportaciones puntuales” y apoyos específicos a poblaciones en condición vulnerable en educación para niños que por causa de guerra o conflicto, no han podido adelantar sus estudios; estímulos al desarrollo de proyectos productivos que mejoren las condiciones de vida de la población campesina, apoyo para el esparcimiento de la población infantil de escasos recursos, suministro de insumos de aseo y mercados familiares para la población menos favorecida.

DISTRIBUCIÓN DE INVERSIÓN POR POBLACIÓN BENEFICIARIA



► Gráfica 067 Distribución de la inversión social por población beneficiaria.

- ▶ La línea con mayor inversión fue educación con \$19.111.000.000 COP; también son significativas las inversiones de la categoría otros con un monto de \$12.148.750.000 COP. Las inversiones en arte y deporte, así como en emprendimiento, son importantes para las entidades del sector.

En términos de beneficiarios, se tiene un total de 1.101.894 beneficiarios en los 137 proyectos reportados, la línea que reporta mayor número de beneficiarios es el emprendimiento con el 41% y 446.636 beneficiarios. La categoría otros representa con educación el 41% de la población total beneficiaria que suma 450.681 personas de la comunidad en general.

Los 137 proyectos de inversión social reportados impactan a la comunidad de acuerdo con la línea de inversión. Por ejemplo, en materia de educación, los 42 proyectos reportados benefician a población infantil y en algunos casos a docentes de zonas rurales. Los diez proyectos en salud, impactan principalmente a infantes y a población vulnerable de escasos recursos. Los nueve proyectos de emprendimiento, benefician a adultos empresarios. En materia de medio ambiente, los nueve proyectos reportados impactan a la comunidad en general y, por último, en la línea de infraestructura, se reportaron dos proyectos orientados a la construcción, dotación y operación de centros de desarrollo infantil, así como a fortalecer procesos de acceso a las TIC en procesos pedagógicos orientados a cerrar las brechas entre instituciones educativas urbanas y rurales en poblaciones apartadas.

Los 13 proyectos reportados como otros, benefician principalmente a la niñez, la comunidad en general y a los pequeños productores con ingresos anuales no superiores a 120 SMDLV.



Caso de Estudio – Banca Comunal

El Banco Agrario, en el marco del plan de bancarización e inclusión financiera desplegado en el municipio de Tumaco a través de la banca comunal, busca ofrecer atención respaldada en un esquema de pago solidario que les permite a los integrantes de un grupo respaldarse entre ellos en el pago de una obligación; adicionalmente se realiza un ahorro durante el tiempo en que se realizan los pagos.

El objetivo de este programa es concientizar a los clientes acerca del ahorro como fuente de crecimiento y seguridad.

Durante el 2015 se atendieron 97 Núcleos Solidarios por un valor de 676 millones de pesos, llegando a más de 940 personas de los municipios de San Andrés de Tumaco y Francisco Pizarro.

El mutuo respaldo, la frecuencia de pagos acorde a los flujos de efectivo (semanal, cada 14 días o cada 28 días), el bajo nivel de requisitos y el ahorro, son las fortalezas en la implementación de este programa.

**DIMENSIÓN
AMBIENTAL**

4.3

4.3 Dimensión Ambiental

La dinámica social desarrollada respecto del reconocimiento de los problemas ambientales, obliga a los sectores económicos a llevar a cabo sus actividades de acuerdo con los intereses y necesidades de índole ambiental de sus grupos de interés, involucrando el seguimiento de indicadores ambientales que demuestren resultados, innovando con estrategias de ahorro y uso eficiente de recursos, adoptando nuevas tecnologías que permitan minimizar impactos y fomenten la conciencia necesaria para que la sostenibilidad sea pilar fundamental del desarrollo.

Estos temas son de gran relevancia para el sector bancario y financiero que se puede ver impactado por asuntos ambientales como el cambio climático, o que puede impactar indirectamente el entorno debido a su influencia sobre diferentes sectores económicos e industriales que jalonan el desarrollo del país. Desde esta perspectiva se hace un llamado al sector para evaluar el impacto social y ambiental que pueden generar sus créditos, así como a ofrecer líneas de productos que promuevan el desarrollo sostenible. La dimensión ambiental requiere de una postura clara respecto de la gestión de riesgos y oportunidades relacionada con el cambio climático, así como del compromiso con la gestión ambiental corporativa.

Este capítulo se centrará en la estrategia de cambio climático de las compañías y abordará indicadores ambientales de la gestión corporativa. Otros temas como productos verdes, SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales) y evaluación ambiental de proveedores, se podrán encontrar consolidados con otros elementos de la dimensión económica, social y ambiental.

**CAMBIO
CLIMATICO**

4.3.1



Dentro del contexto del impacto ambiental se relaciona la actividad humana y el desarrollo industrial como uno de los principales factores que han incidido en el deterioro del medio ambiente y han profundizado los efectos del cambio climático. Como consecuencia de esto se han cruzado los “límites planetarios”, concepto dado por el Centro de Resiliencia de Estocolmo, según el cual el bienestar y la sostenibilidad del planeta están seriamente comprometidos.

La Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, busca una solución conjunta y progresiva a nivel internacional para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Acuerdos como este constituyen los primeros pasos hacia una solución colectiva y progresiva para la mitigación de esta problemática.

El mundo se enfrenta a dos retos igualmente relevantes: expandir las oportunidades económicas para una población en aumento, al mismo tiempo enfrenta las presiones ambientales.

En materia de impacto económico, son muchos los efectos al crecimiento y productividad que se derivan de una inadecuada e inoportuna implementación en las medidas contra el cambio climático. En Colombia el impacto que este tema puede tener sobre la economía es alto, se incluyen los costos económicos de eventos extremos asociados al clima, tales como (i) impactos de desastres sobre el crecimiento del PIB, (ii) la asociación entre población localizada en zonas de amenaza y nivel de afectación, y (iii) los escenarios de efectividad de política de gestión de riesgo de desastres.



En caso de no implementar medidas para lograr la adaptación al cambio climático, la proyección de pérdida sería cercana al 0.5% en el crecimiento promedio anual del PIB, lo que equivaldría a cerca de \$1.3 billones de pesos por año.

En medio de eventos como los que se vivieron en Colombia entre el 2010 y el 2011, el gobierno del presidente Juan Manuel Santos presentó al país su Plan nacional de desarrollo, 2010-2014. “Prosperidad para todos”, que se plantea tres grandes retos: disminuir el desempleo, eliminar la pobreza y enfrentar los desafíos del cambio climático,

Tomando como base este contexto, el gremio viene analizando e identificando los principales riesgos y oportunidades ambientales asociados con áreas claves del desarrollo económico y social, y así evaluar el estado de las condiciones que favorezcan la gestión ambiental y a establecer un conjunto de acciones prioritarias estratégicas.

Es así como a través de las entidades financieras nace el acuerdo denominado “**Protocolo Verde**”, con el cual se busca la implementación de medidas que fomenten el desarrollo sostenible del país. Este Acuerdo firmado inicialmente por catorce entidades financieras cuenta con la participación activa del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. En el año 2015 Asobancaria logra la adhesión de tres nuevas entidades; FDN (Financiera de Desarrollo Nacional), Banco Popular, Banco Pichincha, logrando finalizar el año con 17 entidades.

BANCAMÍA

BANCO AGRARIO DE COLOMBIA

BANCO COLPATRIA RED MULTIBANCA COLPATRIA

BANCO COMPARTIR S.A. - BANCOMPARTIR

BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.

BANCO DAVIVIENDA S.A.

BANCO DE BOGOTÁ

BANCO PICHINCHA

BANCO POPULAR

BANCO PROCREDIT COLOMBIA

BANCOLDEX

BANCOLOMBIA

BBVA COLOMBIA

CITIBANK COLOMBIA

FDN FINANCIERA DE DESARROLLO NACIONAL

FINDETER- FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL

FINAGRO

Banca**o**íaBanco Agrario de Colombia
Hay más campo para todos

COLPATRIA

Ban**co**mpartir
contigo

CORPBANCA

DAVIVIENDA

Banco de Bogotá

BANCO
PICHINCHA

banco popular

Banco ProCredit

BANCOLDEX

Grupo
Bancolombia

BBVA

citi

Findeter
Financiera del Desarrollo

FINAGRO

Este acuerdo es una demostración del compromiso que realiza el gremio para desarrollar e incentivar prácticas que le apuntan al desarrollo con sostenibilidad, dentro del cual se definen cuatro estrategias:

I. Productos y servicios verdes

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

Para esta estrategia las entidades tienen varios avances como la guía de incentivos tributarios <http://www.asobancaria.com/protocolo-verde/> y capacitaciones a segmentos específicos de las entidades financieras.

Para el 2015 se lanza el proyecto “Pilotos de Innovación Financiera” el cual a través de la priorización de siete sectores



energía



minería



**vivienda
y construcción**



transporte



**sector
agropecuario**



industria



**agua
y saneamiento**

busca generar esquemas innovadores de colaboración público privados que puedan atender prioridades específicas de política pública y al vez aprovechar oportunidades de negocio e inversión sostenible, este proyecto cuenta con la participación de organismos gubernamentales como el DNP, el MADS, el Ministerio correspondiente a cada sector escogido, así como el PNUMA, USAID y el Frankfurt School, logrando iniciar un proceso de dialogo único en el país donde el Gobierno busca generar entornos habilitantes en términos de marcos de política, regulación e incentivos, el sector productivo busca generar bienes y servicios competitivos con beneficios sociales, y el sector financiero que busca generar productos y servicios innovadores para asegurar disponibilidad de capital.

Bajo este proyecto se definen las fases de la siguiente manera:



▶ 2. 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, tomando como referencia la normatividad ambiental.

Como parte de esta iniciativa se muestra el avance de once de las entidades adheridas al Protocolo con lineamientos ambientales y sociales en sus análisis de crédito. Se trabaja en el estándar de ARAS del sector financiero el cual brinda lineamientos básicos en implementación de un análisis de riesgos ambientales y sociales (ARAS).

▶ 3. Ecoeficiencia

Promover al interior de las entidades procesos internos de consumo sostenible de recursos naturales renovables o de bienes y servicios que se derivan de sus actividades.

Para la Medición de Huella de Carbono del sector, se trabaja una norma técnica, con apoyo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) e ICONTEC. Así mismo se realizan talleres con la Corporación Ambiental Empresarial (CAEM) certificando a 11 Entidades con 20 horas de capacitación con el fin de generar capacidades técnicas para la medición de huella de carbono corporativa, para la mejora del desempeño ambiental empresarial y la mitigación del cambio climático, con esta iniciativa se logró.

Como parte de esta estrategia, con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se realiza la capacitación y socialización de a las áreas de compras de 14 entidades financieras sobre la “Guía de Gestión de Compras Sostenibles” <http://www.asobancaria.com/protocolo-verde/>.

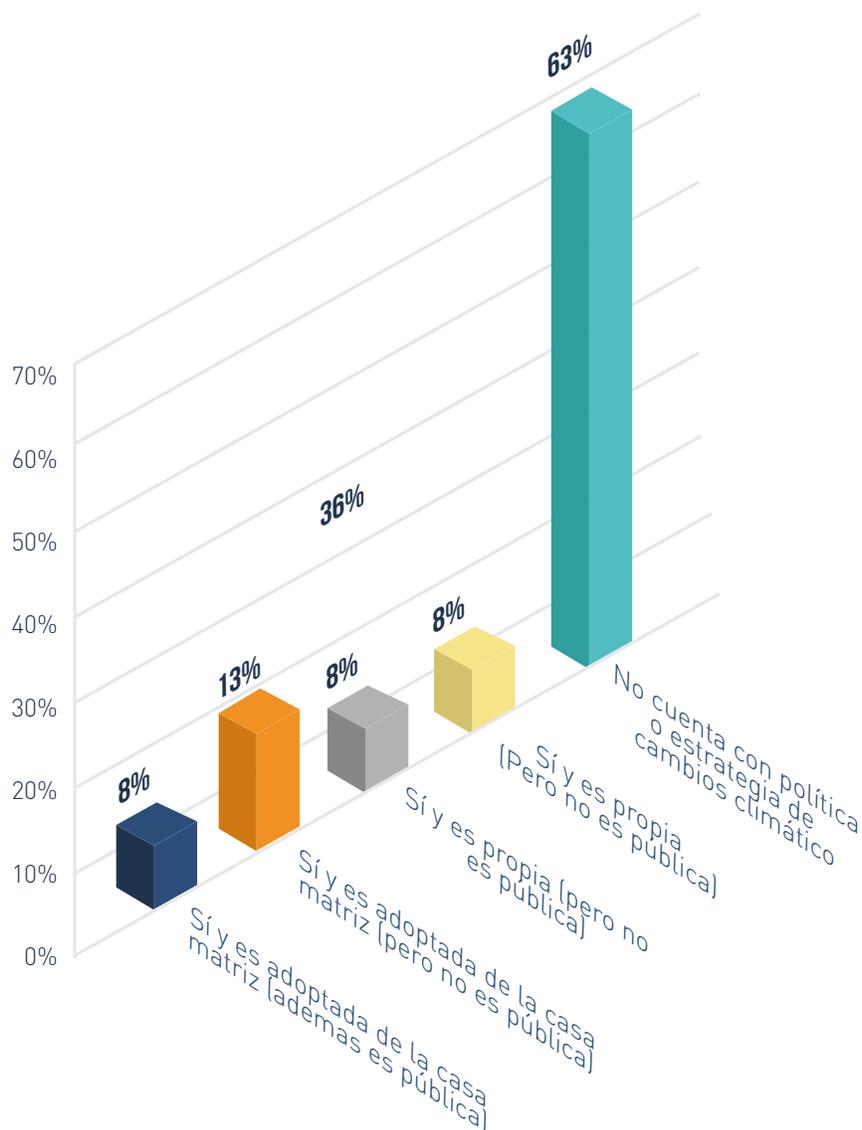


► La gestión del sector en cifras e indicadores gri asociados.

Indicadores GRI correspondientes G4-EC2

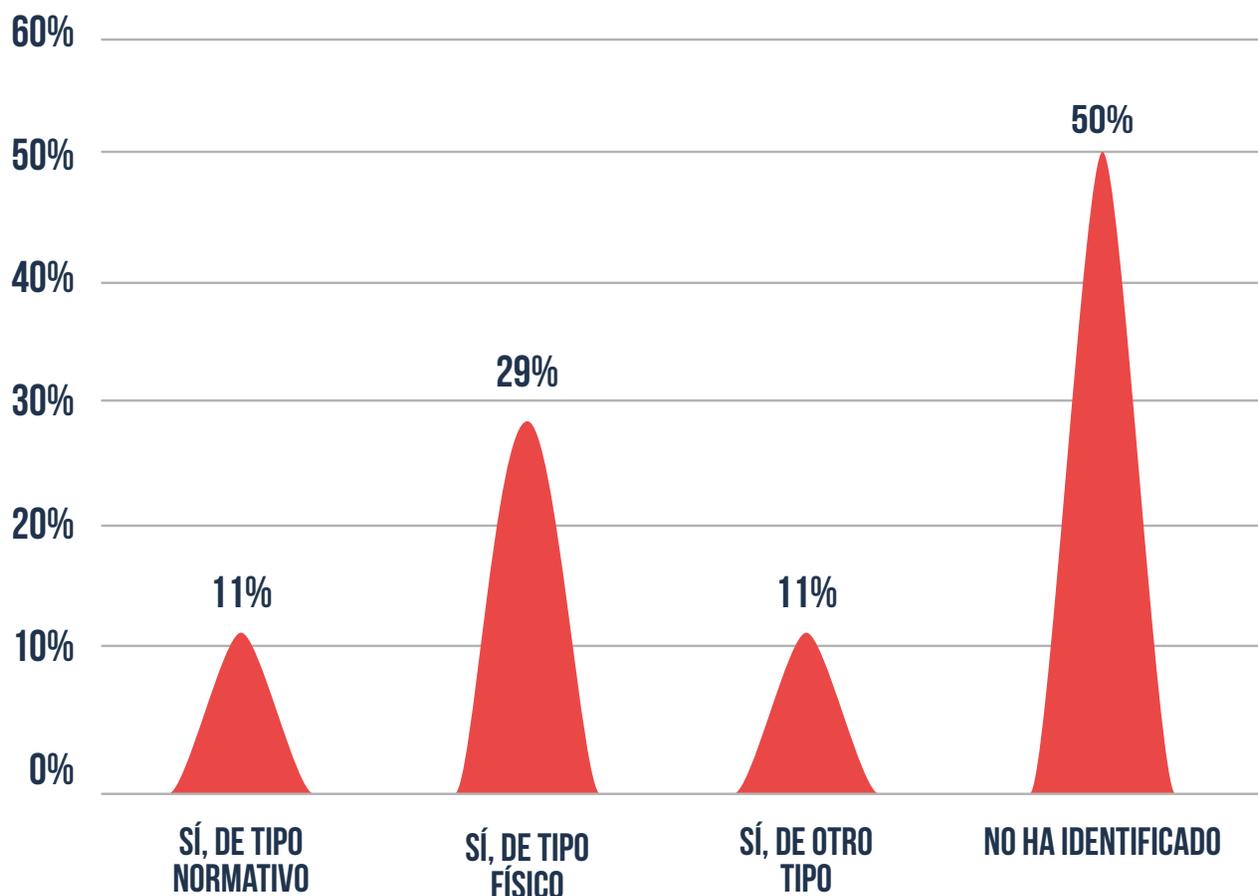
El 96% de las entidades que participaron en la encuesta tienen políticas y/o estrategia frente al cambio climático.

De acuerdo con la gráfica, el 63% de las compañías cuentan con políticas y/o estrategias de cambio climático adoptada y públicamente disponible desde la casa matriz. El 13% cuentan también con este tipo de herramienta, adoptada de casa matriz, pero no está publicada. El 8% cuenta con política propia y pública. Solamente el 8% de las compañías del sector no cuentan con políticas o estrategias de cambio climático. Estas cifras permiten concluir que para el sector este tema es importante, formalmente gestionado e interiorizado en las compañías.



► Gráfica 068 Existencia de políticas o estrategias frente al cambio climático entre las compañías del sector.

La encuesta también revela que las compañías han identificado posibles riesgos relacionados con el cambio climático que pueden afectarlas en el mediano y largo plazo.



► Gráfica 069 Tipos de riesgos identificados por las compañías del sector.

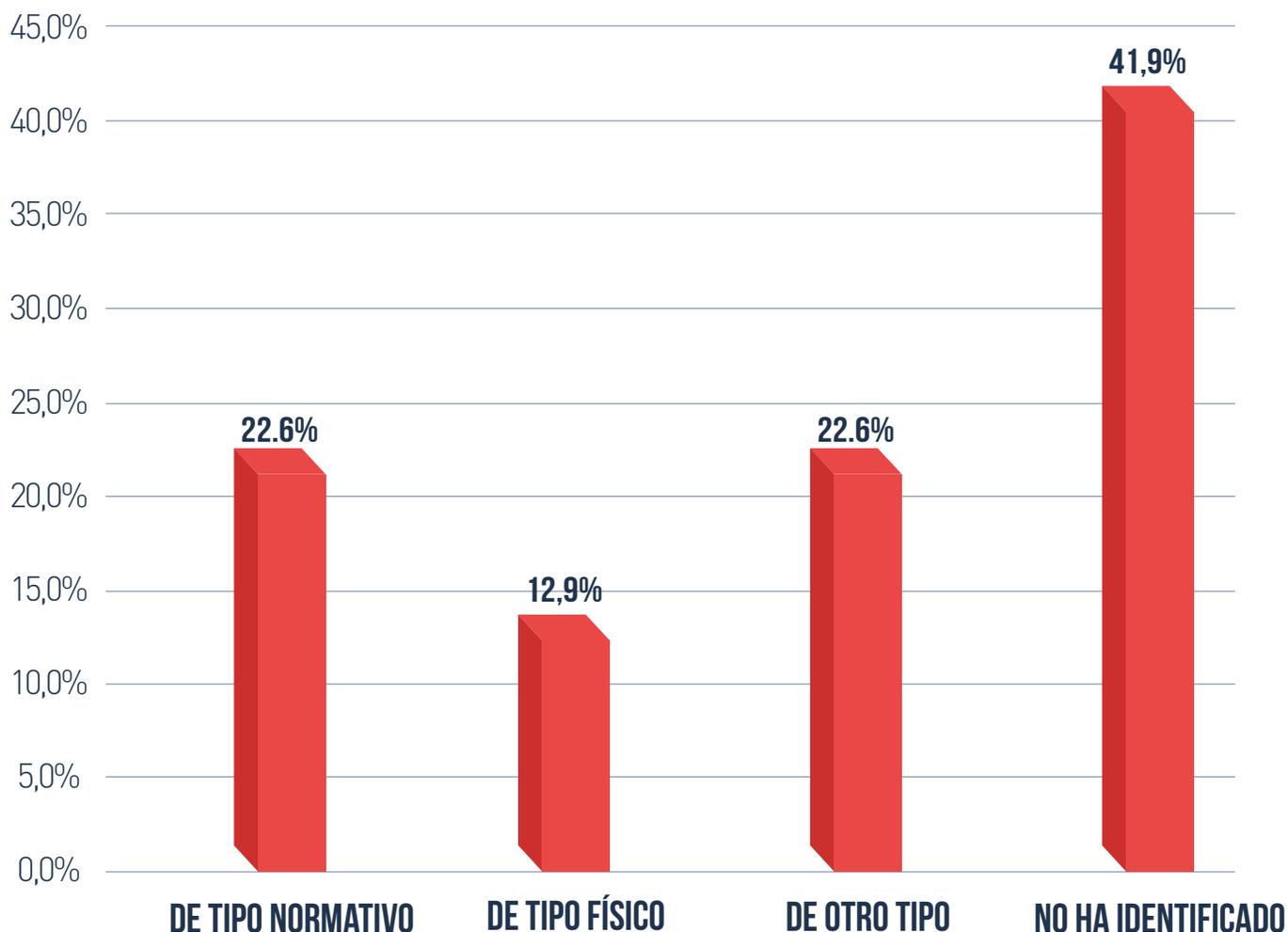
No obstante, aún es posible fortalecer esta práctica, dado que aún el 50% de las compañías no han identificado ningún tipo de riesgo en este sentido. Las que sí lo han hecho, han reconocido riesgos de tipo físico principalmente, también de tipo normativo y de otro tipo como el desconocimiento de los verdaderos impactos del cambio climático, la incertidumbre la normatividad y la escasez de recursos naturales que son insumo de las actividades productivas que financian.

En línea con lo anterior, a continuación se presenta una descripción de los riesgos más significativos que las compañías señalaron en la encuesta.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO MÁS SIGNIFICATIVO

RIESGOS NORMATIVOS	RIESGO DE TIPO FÍSICO	RIESGO ADICIONAL 1	RIESGO ADICIONAL 2	RIESGO ADICIONAL 3
<p>Marco regulatorio inadecuado y des coordinación entre el sector público y privado que no permite la generación de escenarios habilitantes para catalizar el mercado hacia proyectos relacionados con el cambio climático.</p>	<p>La afectación de eventos climáticos cada vez de mayor intensidad y duración al sector empresarial, público y residencial.</p>	<p>RIESGO DE MERCADO: Incremento de los costos de operación del empresario que afecten la productividad y competitividad en el mercado local y que al mismo tiempo limiten sus posibilidades de ingresar y competir en nuevos nichos de mercado en igualdad de condiciones.</p>	<p>RIESGO DISPONIBILIDAD DE RECURSOS: En adición al concepto anterior, la disponibilidad de recursos podría afectar el normal desarrollo de la actividad productiva si no es posible contar con los recursos mínimos requeridos. En este sentido podría haber un impacto significativo no sólo en la productividad y la competitividad si no también afectar el crecimiento del sector empresarial colombiano.</p>	<p>RIESGOS IMPACTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO: El riesgo es que el sector empresarial no se movilice o no lo haga en la velocidad requerida, dado el desconocimiento frente a los reales riesgos que enfrentan como consecuencia del cambio climático</p>
<p>Ley 1715. Las implicaciones que trae esta norma es que algunos de nuestros clientes que hoy son financiados para la generación y aprovechamiento de otro tipo de recursos energéticos pueden disminuir la demanda de sus servicios y por ende sus solicitudes de financiación para ampliación del negocio lo que puede conllevar a pérdidas.</p>	<p>Riesgo Físico asociado a efectos climáticos. Bancolombia tiene 850 sucursales y 3.000 cajeros en diferentes ciudades de Colombia, donde pueden presentarse cambios climáticos extremos que tiene consecuencias en la interrupción del servicio financiero tanto en sucursales como cajeros, debido a daños causados al interior de las instalaciones o por falta de sistemas de transporte para los empleados para llegar a sus sitios de trabajo.</p>	<p>Inundaciones</p>	<p>Incendios</p>	<p>Falta de agua</p>
<p>Publicidad exterior en oficinas y carros eléctricos.</p>	<p>Sequía</p>			
<p>Impacto en PYG del Cliente</p>	<p>Disminución en los flujos de ingresos que soportan el pago de los créditos concedidos, por afectación de fenómenos climáticos en las actividades productivas de los clientes</p>			
	<p>Falta de energía</p>			
	<p>Impacto en ingresos del cliente</p>			

► Tabla 020 Descripción de los riesgos más significativos identificados por las compañías del sector.



► Gráfica 070 Identificación de oportunidades por parte de las compañías del sector relacionadas con el cambio climático

Por otra parte, el sector también reconoce oportunidades relacionadas con el cambio climático que contribuyen a sus organizaciones en el corto, mediano y largo plazo.

La figura revela que el 58% han identificado oportunidades derivadas de la gestión de este asunto. Las oportunidades de tipo normativo y de otro tipo en términos de innovaciones, financiación de proyectos de eficiencia energética y construcción sostenible, atender nuevas necesidades de inversión en estos temas y desarrollo de mercados de inversión con beneficios medioambientales, son las oportunidades más mencionadas por las compañías.

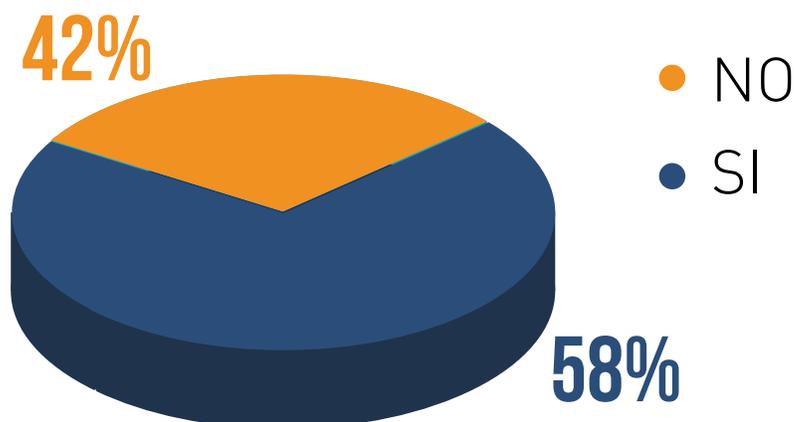
De las anteriores oportunidades, algunas se están gestionando, como se relaciona en la siguiente tabla.

NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD	LÍNEA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	TIPO NORMATIVO: ESTRATEGIA COLOMBIANA DE DESARROLLO BAJO EN CARBONO - ECDCC	MEBA	FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA	AHORRO ENERGÉTICO	CREACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO VERDES	TIPO FÍSICO: OPORTUNIDAD ASOCIADAS A LOS FENÓMENOS CLIMÁTICOS EXTREMOS
DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD	En el momento del diseño de la línea, la banca en Colombia no contaba con una oferta especializada para financiar proyectos de inversión con impacto medio - ambiental positivo, lo que implicó el desarrollo de capacidades al interior de BancóDEX para poder acompañar a las áreas comerciales de los intermediarios financieros y los mismos empresarios en la identificación de los proyectos de inversión aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> Financiar parcial o totalmente, programas y proyectos a nuestros clientes de la banca privada y pública para los sectores definidos en la estrategia, residuos, industria, vivienda, agricultura. Oportunidades para el manejo de recursos a través de la fiduciaria Bancolombia. Apoyar nuestros clientes en la oportunidad de aplicar a incentivos de carácter tributario la generación de energías no convencionales. Oportunidades de nuevos productos financieros para vehículos eléctricos, eficiente y de baja emisión. Oportunidad para la creación de productos asociados a construcción sostenible e hipotecas verdes. 	Diseño de productos para la financiación de medidas de adaptación a cambios climáticos	Teniendo en cuenta los incentivos del Gobierno, la normatividad los requerimientos de la OCDE y los compromisos del París diseñar una línea de crédito de eficiencia energética que le apunte a toda la industria (Esto incluye energías renovables no convencionales)	Menor consumo interno	Se establecieron 4 líneas de crédito verde para la Financiación de Proyectos de Eficiencia Energética, Energías Renovables, Infraestructura Sostenible y Producción más Limpia	Se presentan oportunidades para establecer sucursales con tecnología eficiente (energía solar no interconectada a la red, uso de aguas lluvias, sistemas de purificación de aguas) que en caso de ocurrir una situación que interrumpa las condiciones normales de la presentación del servicio financiero, estas tecnologías puede ser útiles. También se genera la oportunidad de apoyar a nuestros empleados a tener financiación especial, para suplir la contingencia.
AÑO DONDE SE SACÓ O SE ESPERA SACAR	2011 - Actualidad (Lanzamiento anual)	2014	2016	2016	2016	2013	2015
GANANCIA ESTIMADA ANUAL (MILLONES COP)	ND	No estimado	ND	-	ND	\$ 250.433.00	No estimado
COSTOS DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN (MILLONES COP)	ND	No estimado	ND	-	-	-	No estimado

NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD	PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA EL SECTOR SERVICIOS	TIPO NORMATIVO RESOLUCIÓN 1512 Y 1457: RESIDUOS ELECTRÓNICOS Y DE LLANTAS RESPECTIVAMENTE	SARAS	PROGRAMA DE TRANSFERENCIA DE RIESGO PARA LA GENERACIÓN DE ENERGÍA GEOTÉRMICA	TIPO NORMATIVO: RESOLUCIÓN 0051 POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULAN LOS PARÁMETROS Y LOS VALORES LÍMITANTES PERMISOS MÁXIMOS EN VEREDALES PARTICULARES A LOS CENTROS DE AGUAS SUPERFICIALES Y A SISTEMAS DE ALCANTARILLADO PÚBLICO	PROYECTO DE GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE PARA LAS ZONAS NO INTERCONECTADAS	OTRO: CAMBIOS EN PATRONES DE CONSUMO DE LOS CONSUMIDORES
DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD	La oportunidad es desarrollar el mercado energético ESCO (Energy Service Company por sus siglas en inglés) en Colombia, acercando la oferta de servicios energéticos y la demanda a través de mecanismos financieros y no financieros que logren cubrir barreras de mercado identificadas como: 1. los sectores empresariales, público y residencial no identifican la eficiencia energética como un área de oportunidad y por tanto las inversiones en eficiencia energética "compiten" como otras inversiones que requiere el cliente, 2. los clientes subestiman los beneficios y el retorno de la inversión en proyectos de eficiencia energética, 3. en Colombia la empresa se servicios energéticos tienen alta capacidad técnica, aunque limitada capacidad.	Oportunidad de desarrollar nuevos productos y negocios, tanto a nivel interno como de cara al cliente.	Incorporación en el proceso de evaluación de riesgos, factores de riesgo social y medio ambiente	En Colombia no se han desarrollado proyectos de generación de energía a partir de fuente geotérmica a pesar que la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME ha identificado un potencial de generación importante, en este sentido la oportunidad es generar un nuevo nicho de mercado apoyando el desarrollo de proyectos de generación de este tipo de energía en la etapa de exploración temprana, dado el alto riesgo de inversión.	Oportunidad de crear nuevos negocios para financiar. Generación de valor para nuestros clientes al acompañarlos a identificar sus requerimientos normativos, charlas con aliados, identificación de beneficios tributarios.	Desarrollar el mercado para movilizar al sector privado en el desarrollo de proyectos de generación de energía a partir de fuentes no convencionales en las zonas no interconectadas, permitiendo principalmente la mejora en la presentación del servicio a estas poblaciones y la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero por la generación de energía con diesel.	Creación de nuevos productos que atiendan las necesidades de los clientes que han iniciado a tener conciencia y a demandar productos diferenciadores, como por ejemplo opciones de compensación de emisiones con tarjetas de crédito. Adicionalmente existe la oportunidad de financiación nuestros clientes empiezan a tomar conciencia en temas como uso de energía renovable, reconversión tecnológica, etc.
AÑO DONDE SE SACÓ O SE ESPERA SACAR	2016	2016	2016	2016	2016	2017	2016
GANANCIA ESTIMADA ANUAL (MILLONES COP)	ND	No estimado	ND	ND	No estimado	ND	No estimado
COSTOS DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN (MILLONES COP)	ND	No estimado	ND	ND	No estimado	ND	No estimado

Indicadores GRI correspondientes G4-EN15, G4-EN16 GE-EN17 Emisiones de CO2

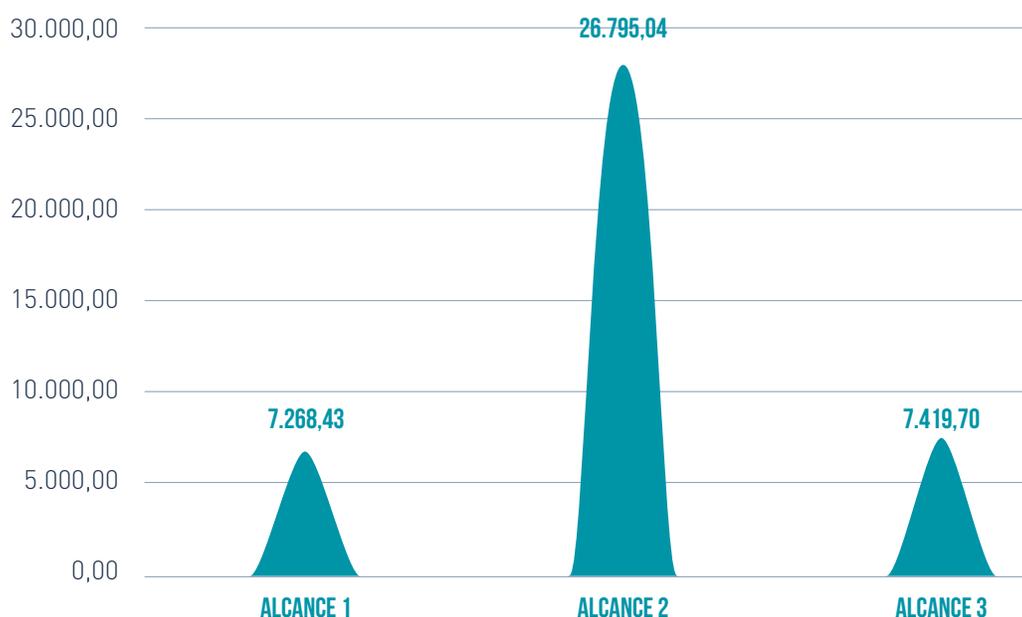
La encuesta revela que 19 de 25 bancos que participaron en la encuesta, es decir el 76%, cuentan con mediciones de gases de efecto invernadero en el marco de su gestión en torno al cambio climático.



Gráfica 071 Porcentaje de compañías con medición de GEI

El 58% de las compañías cuantifican sus emisiones de gases de efecto invernadero y de éstas 55% cuentan con esta información disponible públicamente.

En términos de cantidad de emisiones de CO2-equivalente, para el año 2015 entre seis y siete compañías del sector participantes de la encuesta reportaron sus emisiones de acuerdo al alcance de las mismas; seis de éstas correspondientes al 24% de las entidades brindaron información relacionada con sus emisiones de alcance 1 y 2; y siete compañías que representan el 28% reportan emisiones de alcance 3.



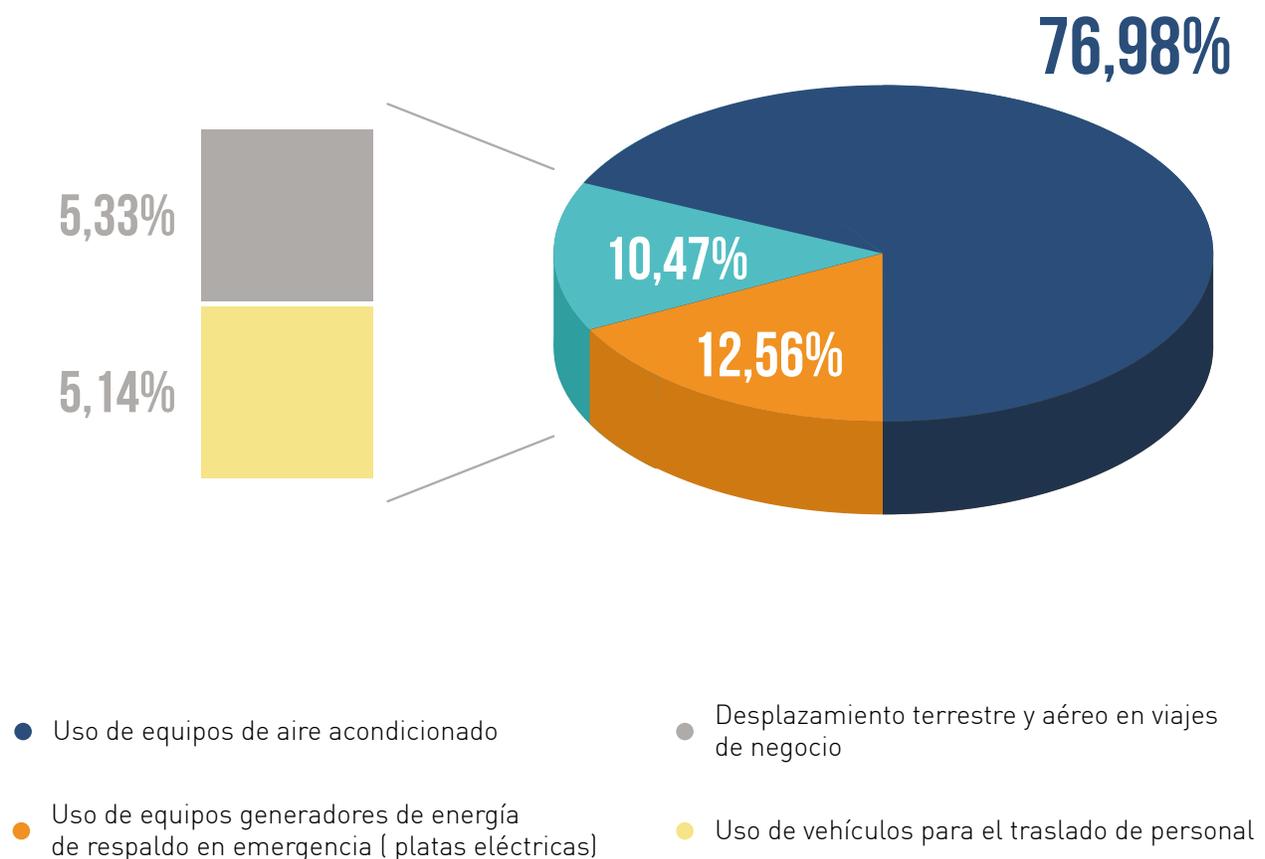
► Gráfica 072 Nivel de emisiones generado por las compañías del sector que reportaron información según alcance en el año 2015

De acuerdo con la gráfica, las emisiones de alcance 2 fueron las más representativas con un valor de 26.795 Ton generados por estas compañías y provienen del uso de equipos eléctricos y electrónicos como computadores, teléfonos, impresoras, scanner, fax entre otros que son propios de la operación del negocio, así como del uso de otros equipos eléctricos y electrónicos como luminarias, cafeteras, neveras y hornos microondas principalmente.

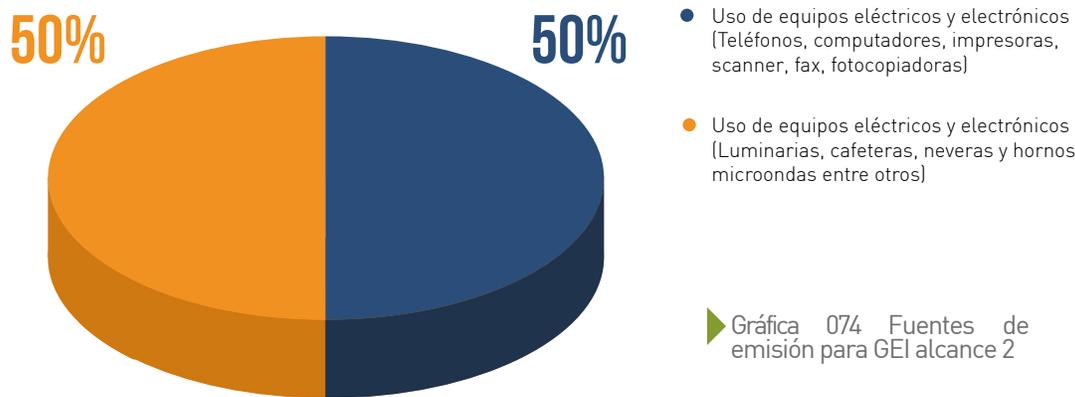
Por otra parte, la cantidad de emisiones de alcance 1 y 3 es similar y sustancialmente inferior a las de alcance 2, con valores de 7.268 Ton y 7.419 Ton respectivamente. Las fuentes de emisión para las emisiones de alcance 1 son el desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio con aviones o vehículos propios de la compañía, uso de plantas eléctricas, uso de equipos de aire acondicionado y uso de vehículos para traslado de personal de propiedad de las compañías.

Las emisiones de alcance 3 tienen como fuentes de emisión el consumo de papel para registros de transacciones, operaciones y publicidad, el desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio en vehículos contratados y aerolíneas comerciales, transporte de títulos valores y correspondencia, la gestión de residuos y el uso de vehículos para el transporte de personal que no son de propiedad de las compañías.

A continuación se presenta la distribución de las fuentes de emisión por alcance.



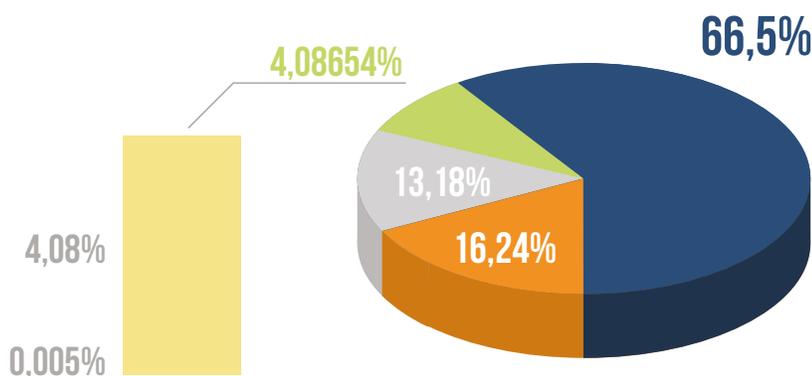
► Gráfica 073 Fuentes de emisión para GEI alcance 1



► Gráfica 074 Fuentes de emisión para GEI alcance 2

La gráfica anterior revela que el uso de equipos de aire acondicionado aporta aproximadamente el 77% de las emisiones de CO₂-eq del alcance 1, seguido del uso de plantas eléctricas con el 12.56% de estas emisiones. El 10.47% restante está compuesto por las emisiones generadas del transporte con vehículos o aviones propios de la compañía.

En relación con el alcance 2, la gráfica presenta la misma proporción del 50% entre las emisiones de CO₂-eq generadas por el uso de computadores, teléfonos, impresoras, scanner, fax, fotocopiadoras, etc. y el uso de luminarias y electrodomésticos en las oficinas.



- Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio
- Gestión de residuos
- Transporte de títulos valores y correspondencia
- Consumo de papel para registro de transacciones, operacionales y publicidad
- Uso de vehículos para el traslado de personal

► Gráfica 075 Fuentes de emisión de GEI alcance 3.

Por su parte, para las emisiones de alcance 3, la gráfica ilustra la contribución de las emisiones generadas por los desplazamientos terrestres y aéreos en viajes de negocio con el 66,5% del valor total para este alcance. El 16,24% se emiten como producto de la gestión de

residuos, el 13,18% provienen del consumo de papel para registros de transacciones, operaciones y publicidad y el restante 4% de estas emisiones se generan por el uso de vehículos para traslado de personal.

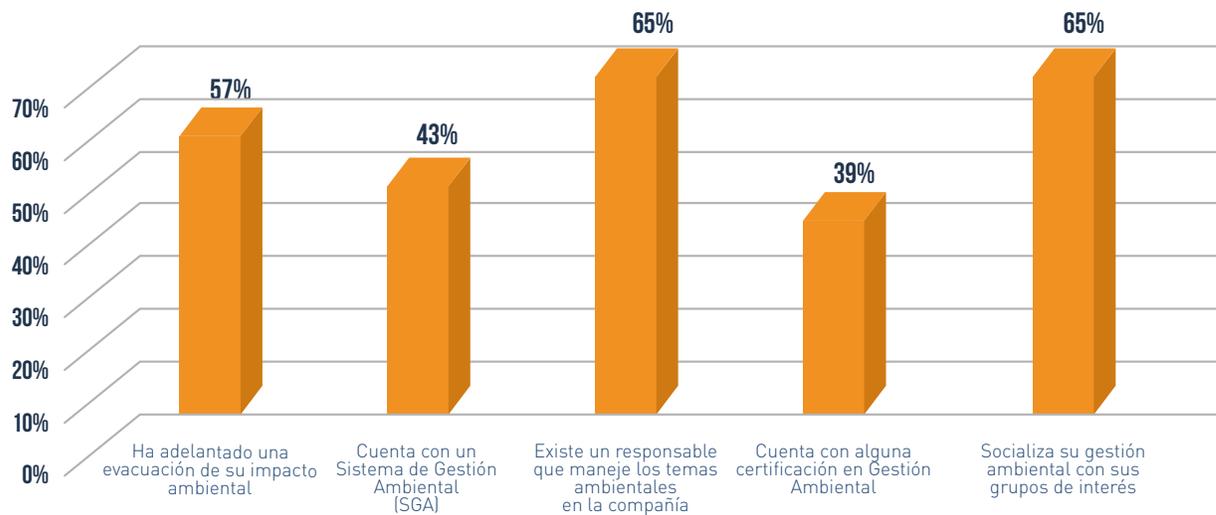
**GESTIÓN
AMBIENTAL
CORPORATIVA**

4.3.2

A photograph of two small green seedlings with several leaves each, growing out of a crack in a light-colored, textured ground surface. The background is blurred, showing more of the ground.

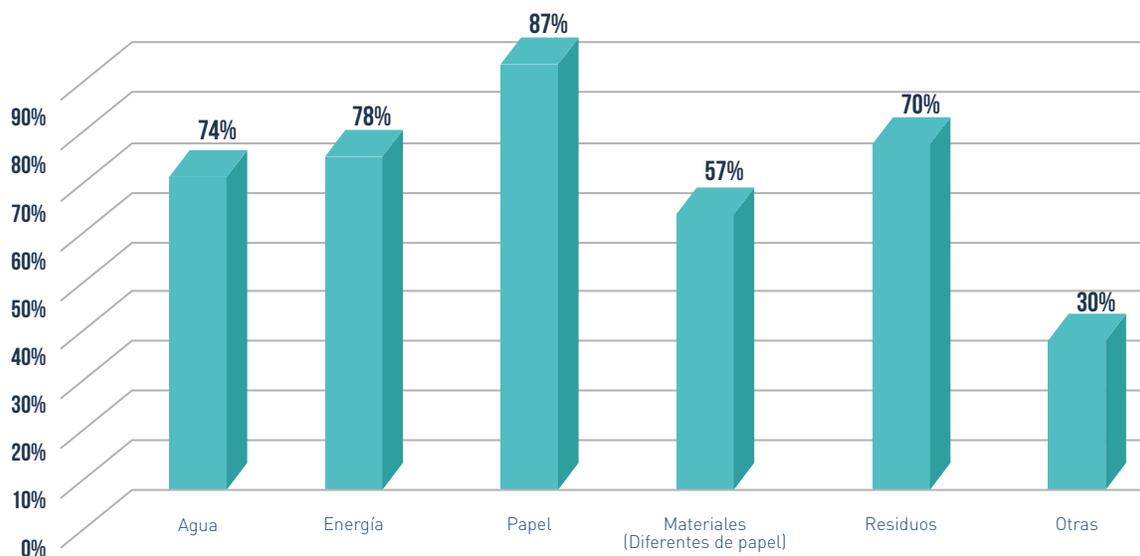
4.3.2 Gestión ambiental corporativa

- ▶ El desempeño ambiental de las compañías del sector contribuye tanto a la generación de impactos como a la reducción de los mismos en el entorno natural y social. Es por ello que en la encuesta de sostenibilidad se hizo una exploración sobre el desempeño ambiental de cada una de las compañías participantes, de las cuales 23 de 25 que corresponde al 92% brindaron información con relación a la existencia de sistemas de Gestión Ambiental, implementación de programas de mejoramiento en diferentes aspectos e indicadores ambientales que permitan medir el desempeño ambiental de las entidades.



► Gráfica 076 Avances de la gestión ambiental corporativa en el sector

De lo anterior, se puede concluir que el 65% de las compañías dan cuenta a sus grupos de interés sobre la gestión ambiental que desarrollan, así como la asignación de responsables en las organizaciones de esta gestión. El 57% ha evaluado sus impactos ambientales y el 43% cuentan con Sistemas de Gestión Ambiental implementados formalmente. Adicionalmente, el 39% cuenta con certificaciones de sus Sistemas de Gestión Ambiental. Las cifras anteriores hacen evidente la importancia de la gestión ambiental al interior de las entidades.

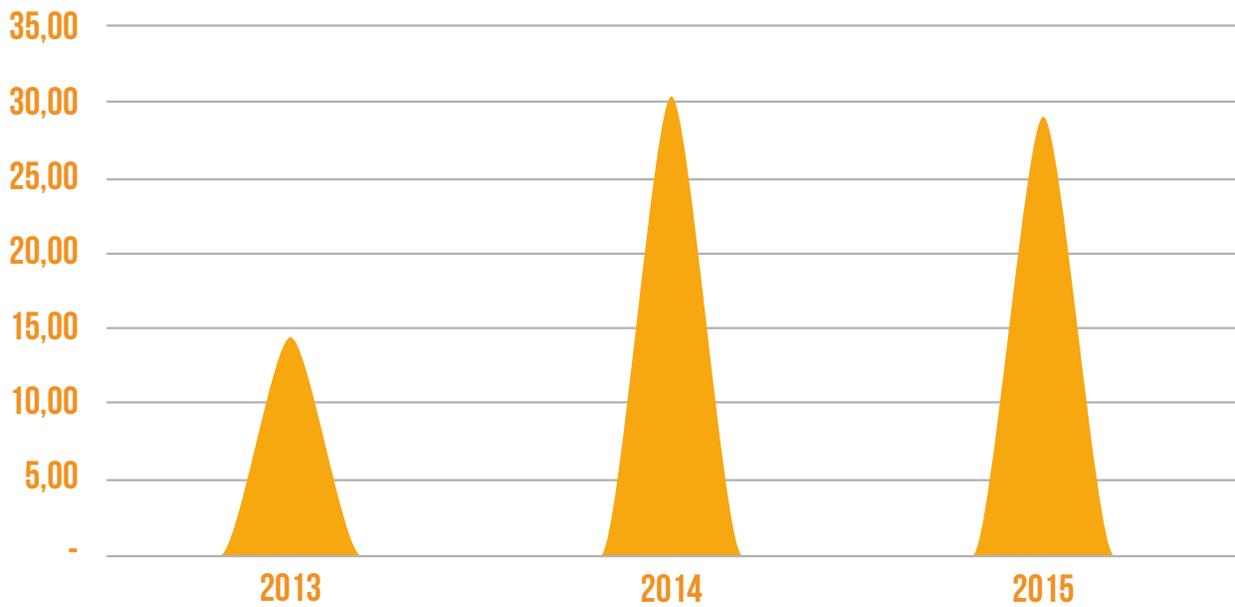


► Gráfica 077 Programas ambientales implementados en las compañías del sector

De manera adicional a la implementación de Sistemas de Gestión Ambiental, las compañías cuentan con programas de ahorro y uso eficiente de agua y energía, así como uso adecuado y racional de papel, aprovechamiento de otros materiales diferentes a papel, gestión integral de residuos y otros como utilización de implementos ecológicos, cubiertas verdes o ecológicas para disminuir el calor dentro de las edificaciones, programas de construcción sostenible en sus edificaciones, medición de ruido entre otros.

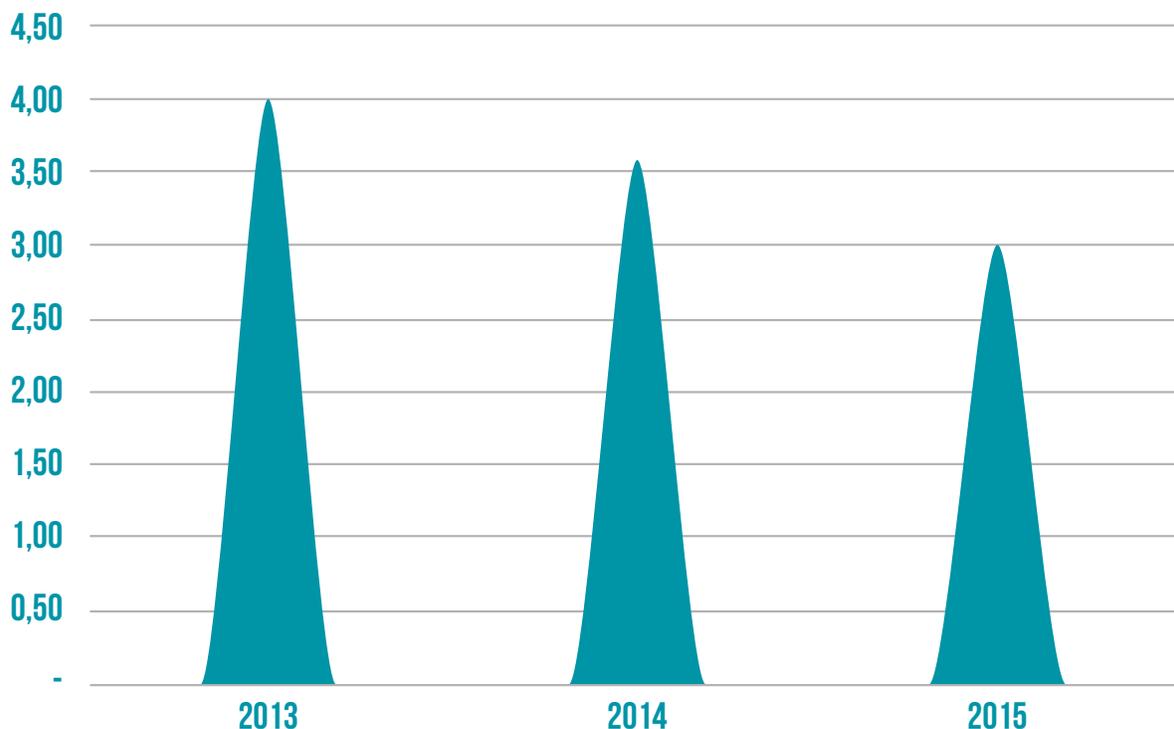
Los programas con mayor nivel de implementación son el uso adecuado y racional de papel para el 87% de las compañías del sector. También prevalecen los programas de ahorro y uso eficiente de agua y energía implementados por el 74% y 78% de las compañías respectivamente. La gestión integral de residuos es una práctica adoptada por el 70% de las entidades y el 57% tienen en marcha programas de aprovechamiento de otros materiales diferentes al papel. La adopción de estos programas fortalecen los sistemas de gestión implementados por las compañías.

A continuación se presentan los indicadores de desempeño ambiental del sector, en términos de su comportamiento en consumos de agua, energía y papel, nivel de reciclaje alcanzado, nivel de implementación de la modalidad de teletrabajo que se ve reflejado en menores consumos de recursos naturales en las instalaciones de las compañías y número de viajes aéreos.



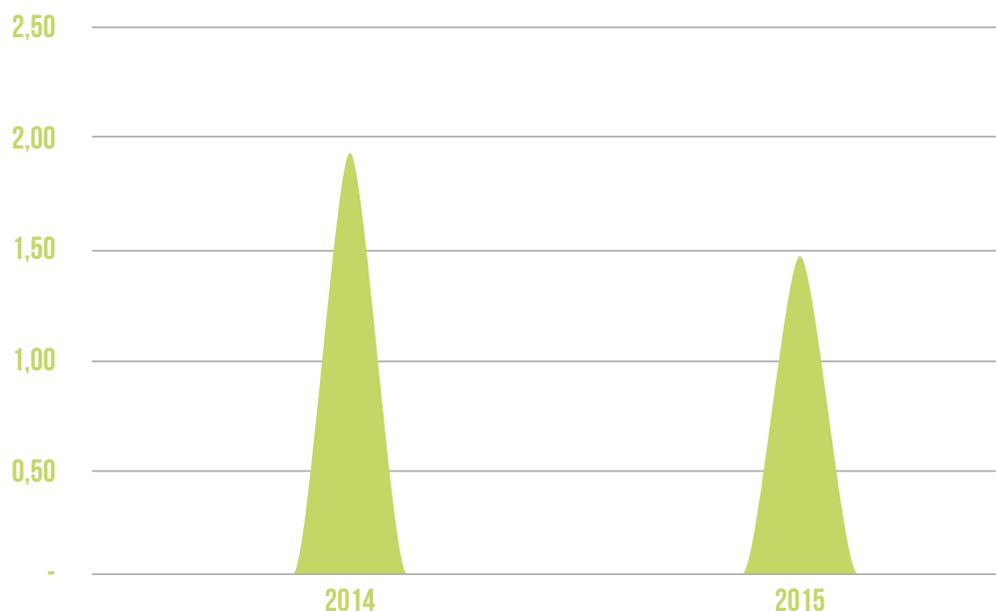
► Gráfica 078 Consumo de agua per cápita (m3/FTE) en el sector

Con respecto al consumo de agua, se ve un incremento sustancial entre el año 2013 y 2014 del 110%; entre el 2014 y 2015 se tuvo una reducción del 4%. En los tres últimos años, el sector tuvo un incremento general en su consumo de agua per cápita.



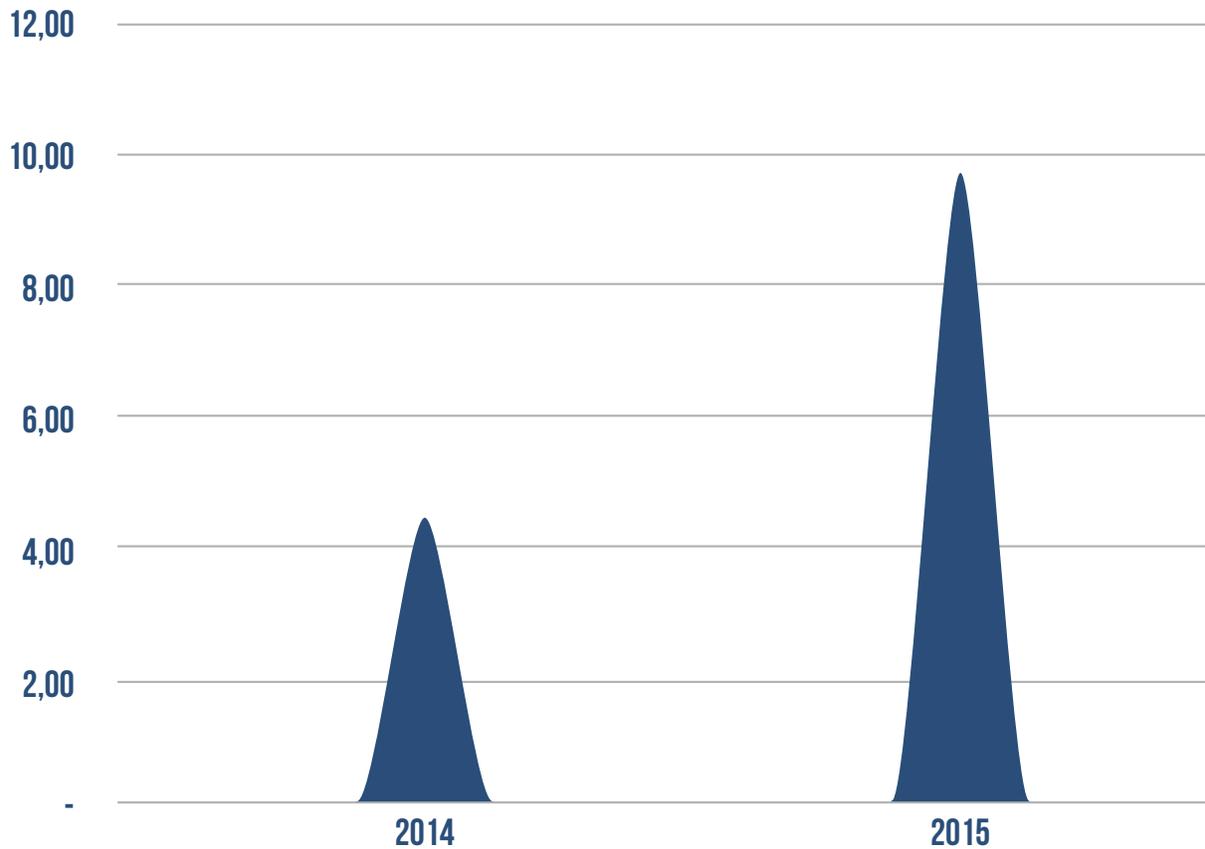
► Gráfica 079 Consumo de energía per cápita (MWh/FTE) en el sector

En contraste con el consumo de agua, el consumo per cápita de energía tiene un comportamiento consistente con los programas implementados, que reflejan la disminución del 25% entre el 2013 y el 2015.



► Gráfica 080 Consumo de papel per cápita (Ton/FTE) en el sector

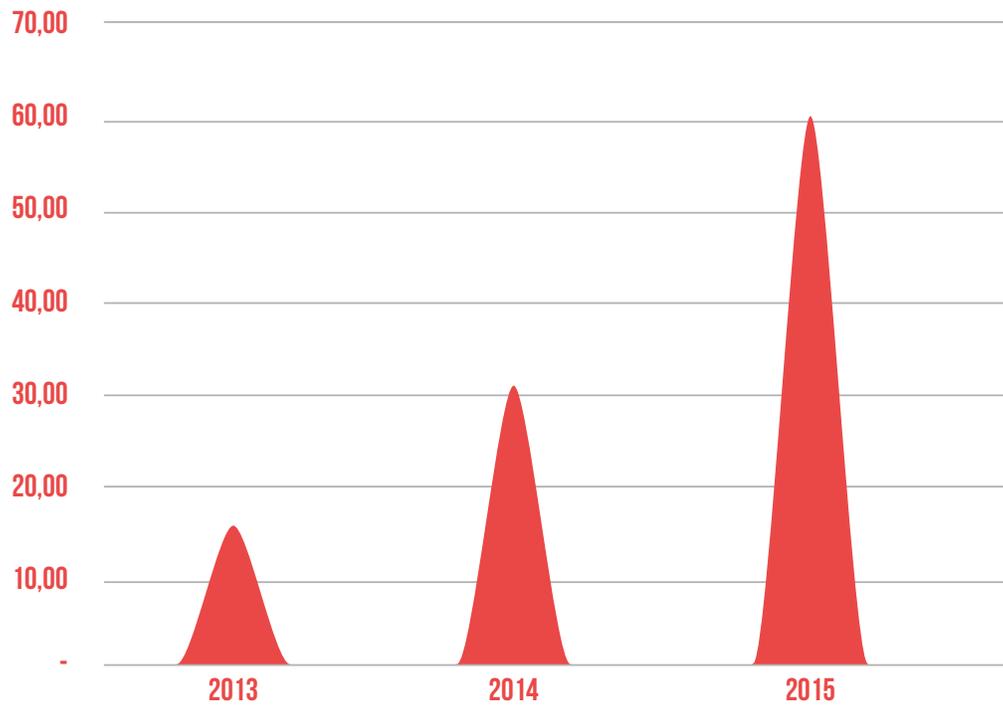
Con respecto al consumo per cápita de papel, también se tiene una disminución del 24% entre el 2014 y el 2015. Cabe anotar que no se cuenta con información para el 2013. Lo anterior demuestra la efectividad de los programas de uso adecuado de papel que tienen las compañías.



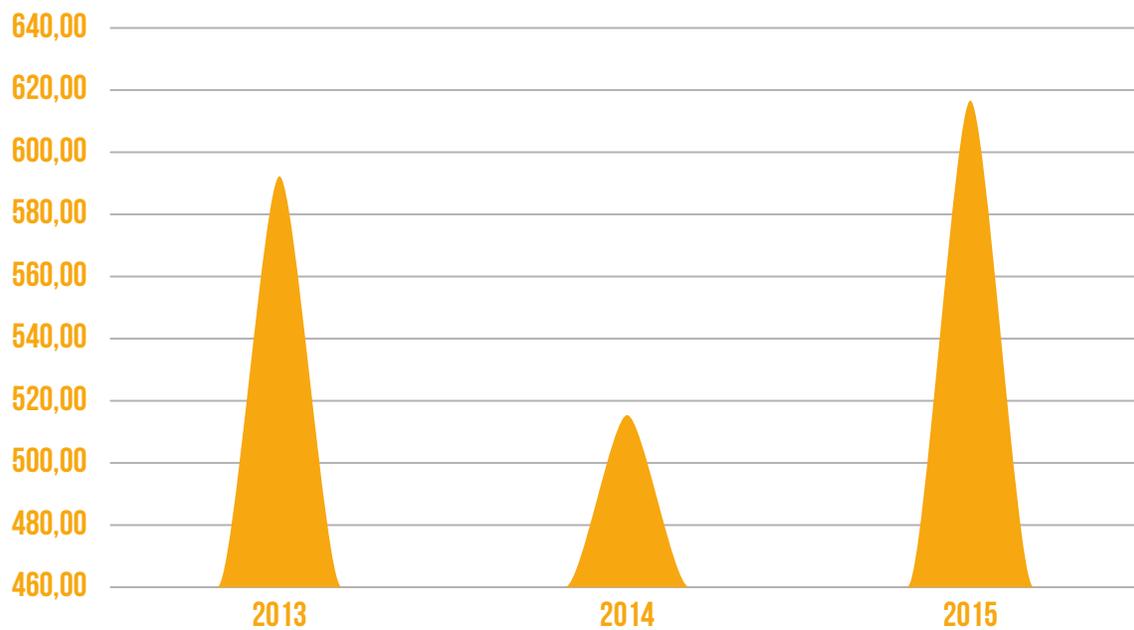
► Gráfica 081 Papel reciclado percapita (kg/FTE) en el sector

La gráfica anterior ilustra un comportamiento deseado en torno al reciclaje de papel en las compañías, dado que en el año 2015 se presenta un incremento del 104% de papel reciclado frente al año anterior.

Adicionalmente, el desempeño ambiental de las compañías puede verse reflejado en la implementación de prácticas como el esquema de teletrabajo en sus colaboradores directos. De acuerdo con la gráfica anterior, el sector tiene un progreso importante en este sentido manifestado con el incremento anual del número de colaboradores bajo esta modalidad. Entre los años 2013 y 2015 el gremio reveló un incremento del 281%, lo que significa que la población de colaboradores que se desempeñan bajo este esquema es casi tres veces superior a la que se tenía en el 2013.



► Gráfica 082 Empleados directos bajo modalidad de teletrabajo



► Gráfica 083 Distancia recorrida en viajes aéreos percápita (Km/FTE)

En lo que respecta a los viajes aéreos, se observa una disminución entre los años 2013 y 2014 del 13% en los kilómetros recorridos percápita; entre el 2014 y 2015 se incrementaron los kilómetros recorridos en viajes aéreos en 19%, situación que permite oportunidades de evaluación y gestión hacia la optimización de los viajes y por ende la disminución de los impactos ambientales generados por los mismos.

**RETOS PARA EL
SECTOR EN
MATERIA DE
SOSTENIBILIDAD**

05

Retos del sector bancario y financiero de Colombia



► En el proceso de consolidación de este informe se identificaron retos que el sector podría asumir para fortalecer su gestión de sostenibilidad y generar mayor valor para los grupos de interés. Constituye una manifestación de buenas prácticas que pueden ser consideradas por las entidades, pero no representa un compromiso. A continuación se presentan algunos retos discriminados por asunto material:

► Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del Sistema Financiero

Una de las principales oportunidades respecto de este asunto es la estabilidad del sector, pues a pesar de las crisis financieras que se han experimentado mundialmente, la banca Colombiana conserva una gran solidez. Es importante seguir construyendo herramientas de control y seguimiento de indicadores financieros que midan y gestionen adecuadamente los riesgos económicos, ambientales y sociales.

Otra oportunidad está en las ventajas competitivas entre las compañías del sector, en donde se debe seguir trabajando para conservar una diferenciación en productos y servicios que garanticen fidelidad y confianza por parte de los clientes, así como estabilidad y crecimiento en la banca.

Las compañías del sector deben seguir trabajando en la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) como un reto importante para el sector pues impacta en la confianza de los inversionistas y en la internacionalización de la banca.

El fortalecimiento de las relaciones con los sectores público y privado implica una gran oportunidad para el sector, pues la banca es una intermediaria de la economía y puede participar activamente en la mediación de iniciativas, proyectos, mesas de trabajo y clusters que busquen fortalecer el Sistema Financiero.

Teniendo en cuenta que la financiación de vivienda es un asunto determinante tanto para el desarrollo social como para el Sector Financiero, para Asobancaria es una gran oportunidad seguir siendo vocera en la búsqueda de mejores condiciones para el desarrollo a través de su financiación, así como soporte en el estudio e investigación de mejores prácticas.

Uno de los retos más importantes para el sector sigue siendo la inclusión financiera y el acercamiento al cliente, pues a pesar del avance obtenido en los últimos años, es necesario seguir trabajando en la consolidación de iniciativas que permitan la inclusión del consumidor al Sistema Financiero, creando soluciones a la medida de los clientes de banca personal y corporativa.

► Balance del escenario económico del sector

En la generación y distribución de valor económico, se observa que la mayor proporción de los ingresos generados por las entidades financieras (92%) corresponde a gastos operacionales, el porcentaje restante (8%) corresponde a conceptos de pago a empleados, gobiernos y comunidades. El reto del sector consiste en buscar estrategias que permitan asegurar una distribución más equitativa de la riqueza, así como una clara generación de valor compartido para los grupos de interés que son una parte vital del progreso del Sistema Financiero.

► Lucha contra la corrupción

En relación con temas de ética, se evidencia que un 75% de las entidades cuentan con un código o política estructurada al respecto en la que se enmarcan los compromisos de lucha contra la corrupción. La oportunidad se encuentra en dar a conocer a los grupos de interés cómo las entidades se rigen internamente en términos de ética y transparencia y cómo esto se evidencia en sus actuaciones corporativas. En el 2015 el alcance de dichos códigos cubrió al 100% de los colaboradores, lo que puede fortalecerse a través de la ampliación de la cobertura.

Si bien las entidades financieras cumplen con la tarea de informar y capacitar a los diferentes grupos de interés en temas relacionados con el código de ética, es necesario robustecer sus canales de comunicación especialmente con los proveedores y socios empresariales, aumentando en términos de cobertura y periodicidad. Así mismo, se observa que alrededor del 36% de las entidades capacitan a sus grupos de interés en temas de lucha contra la corrupción, aquí se ve una oportunidad para trabajar en el fortalecimiento de planes de comunicación y capacitación que integren a todos los actores de la cadena.

De igual manera, se encuentra una oportunidad de mejora en cuanto a la cobertura en los mecanismos de denuncia frente a irregularidades detectadas en temas éticos o de conducta, pues a pesar de que todas las entidades cuentan con estas herramientas, se debe propender por una mayor inclusión en este tipo de prácticas de los grupos de interés, especialmente de socios comerciales y proveedores.

Teniendo en cuenta que un 99% de los casos de corrupción se han presentado entre los colaboradores en temas que abarcan conflictos de interés, comisiones por parte de clientes y operaciones de fraude, es necesario que las entidades financieras incrementen sus esfuerzos para robustecer sus sistemas de control interno por medio de capacitaciones, sensibilizaciones, reporte de situaciones de incumplimiento y generación de planes de acción.

► Innovación y tecnologías de la información

Si bien se evidencia un aumento significativo en el desarrollo de productos y servicios innovadores, el sector aún puede seguir trabajando en promover modelos de investigación e invención de tecnologías para generar un mayor acercamiento a los clientes.

A pesar de que la cifra reportada de reclamaciones por violación de la privacidad, fuga de datos y fraudes financieros no es comparable debido a que no existe un histórico del sector, las entidades pueden empezar a trabajar para reducir esta cifra por medio de estrategias de seguridad, control y protección de información y monitoreo de canales transaccionales, asegurando así el fortalecimiento de los lazos de confianza con sus clientes. Como buena práctica se recomienda tomar los datos de medición ya disponibles como línea base para el control y seguimiento en la gestión de innovación en la banca.



► Gestión de proveedores

La mayoría de las entidades financieras cuenta con políticas para establecer criterios para la selección de proveedores, esta buena práctica generará más valor si se hace extensiva a los grupos de interés.

Según la Encuesta de Sostenibilidad, un 34% de las entidades utilizan criterios ambientales y sociales para el proceso de selección de sus proveedores, así el reto consiste en que las compañías del sector evalúen la inclusión de este tipo de criterios en sus políticas internas, garantizando una relación a largo plazo con sus proveedores y asegurando que se tengan en cuenta temas como afectación al medio ambiente, afectación a la comunidad, buenas prácticas laborales y respeto de los derechos humanos.

A pesar de que más del 50% de las entidades establecen lineamientos para la contratación de proveedores locales, la consolidación de estrategias para incorporar a los proveedores en Colombia como un criterio relevante al momento de la selección, se considera un reto para el sector. Contar con proveedores nacionales trae beneficios económicos e impacta positivamente el desarrollo local.



► Transparencia con el consumidor y educación financiera

Los resultados de la encuesta mostraron que alrededor de un 74% de las entidades han trabajado políticas para el diseño justo y responsable de productos financieros que incorporan contenidos adicionales a los que exige la ley. Si bien este porcentaje es alto, existe la oportunidad de que las compañías restantes evalúen la pertinencia de desarrollar e implementar este tipo de políticas.

La medición de la satisfacción del consumidor es una buena práctica que actualmente implementan cerca del 80% de las entidades, no obstante, solo un 21% divulga sus resultados públicamente. Desarrollar estrategias para aumentar el número de compañías que reportan sus resultados de satisfacción al consumidor, representa una oportunidad de mejora para el sector. Los potenciales clientes se verán beneficiados al poder acceder a información relevante a la hora de elegir una entidad, un producto o un servicio financiero.

Hoy, todas las entidades con programas de educación financiera cuentan con un área responsable de su gestión; no obstante, menos de la mitad los desarrolla mediante alianzas.

Puesto que es necesario aumentar el número de alianzas estratégicas, las compañías, así como el sector, están llamadas a identificar y contactar a aquellas entidades cuya naturaleza fortalece la naturaleza de los programas de educación financiera: la academia y los medios de comunicación.

En el 2015 el sector intervino directamente en 380 municipios con sus programas de educación financiera, una cobertura de menos del 40%, esta cifra se puede incrementar, tomando en cuenta que Colombia tiene 1.123 municipios.

► Criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación

La encuesta encontró que el 60% de las entidades no cuentan con información disponible sobre políticas o lineamientos en el análisis de crédito para el control del impacto ambiental y social. Esto representa un reto para las compañías ya que están dadas las condiciones para el desarrollo de diversos sectores económicos del país que influyen directamente el aprovechamiento de recursos naturales como fuente del desarrollo económico y social. El sector puede desarrollar lineamientos estandarizados que puedan adoptar las entidades para crear nuevas políticas o lineamientos en este sentido.

Las herramientas usadas para determinar beneficios sociales no han desarrollado herramientas para medir su impacto sobre los derechos humanos, lo que constituye un reto emergente para el sector que deberá realizar esfuerzos para desarrollar herramientas que tengan la metodología adecuada en determinar los resultados de productos que generen impacto directo sobre los derechos humanos y que se incorporen en las entidades como elementos decisivos en la evaluación integral para participar en un proyectos específicos.

Por otro lado, conocer los acuerdos y tratados que se han establecido en el mundo y en los cuales Colombia participa directamente, es una oportunidad para diseñar productos, para financiar el desarrollo de estrategias de adaptación al cambio climático, o para conocer la dinámica del mercado y de los programas de la política nacional como es el caso de la reconversión tecnológica de la industria nacional.

Para el sector y las entidades que lo integran hacer análisis de créditos incorporando criterios para el control de los impactos ambiental y social, implica formar a sus colaboradores buscando desarrollar en ellos competencias para identificar oportunidades asociadas a productos y servicios, formarlos técnicamente para evaluar solicitudes de proyectos con potencial de generar impactos y, por último, reducir la incertidumbre asociada a materializar los impactos negativos en el ambiente y la sociedad.



► Gestión del talento humano

El sector ha reportado que un 0,16% de su fuerza laboral cuenta características como: condición de discapacidad, pertenece a una minoría o está en situación de vulnerabilidad identificar roles en los cuales se puedan dar vinculaciones laborales con criterios preferenciales de inclusión, es un reto que de asumirse, evidenciará un incremento favorable en este porcentaje y en las posibilidades de acceso de estas personas a la vida laboral.

Un alto porcentaje de colaboradores directos tiene acceso a beneficios adicionales a lo establecido por la ley, no obstante, incrementar estas oportunidades a los colaboradores temporales o por prestación de servicios, puede ser un reto para generar valor a otros actores que aunque no sean empleados, prestan servicios a la entidad y se involucran en la cadena de valor.

Aproximadamente la mitad de las entidades manifiesta contar con alguna iniciativa para fortalecer las competencias de sus colaboradores próximos a retirarse por cambios organizacionales o por jubilación. Es por esto que el reto del sector consiste en que la totalidad de las entidades financieras implementen esta práctica como parte integral de sus planes de desarrollo para colaboradores.

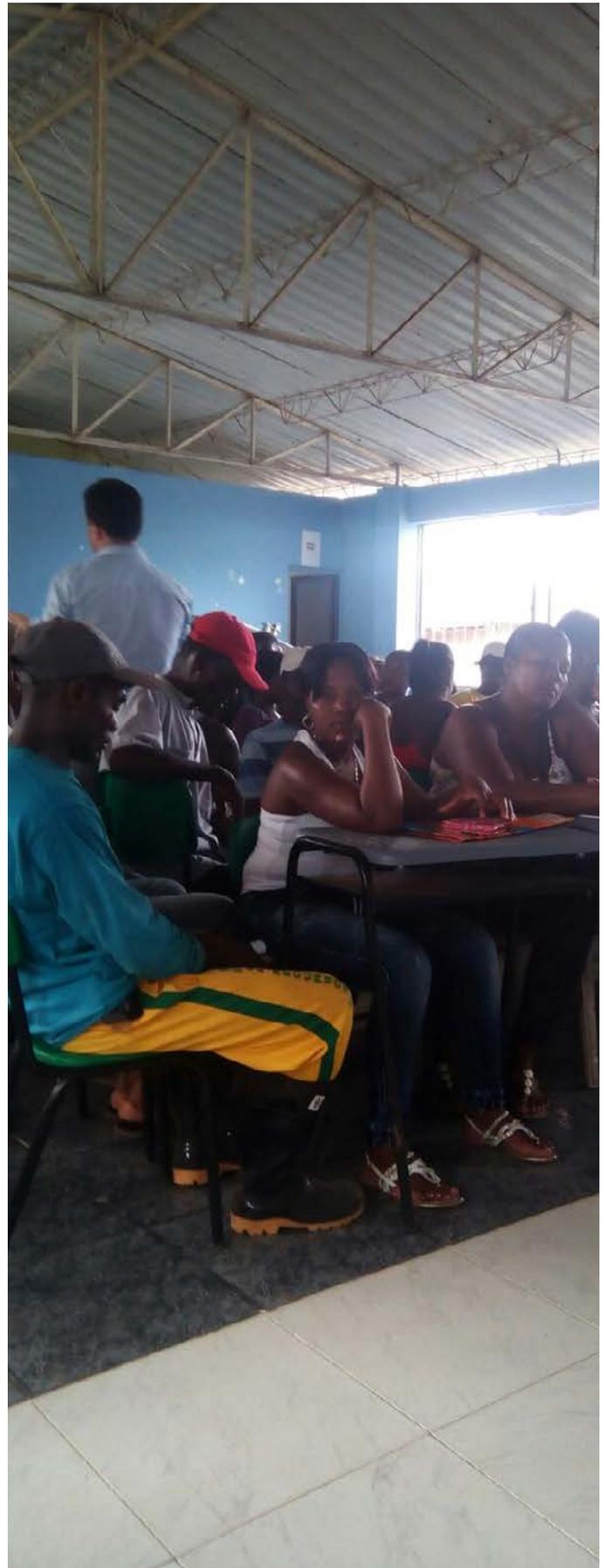
Entre los vicepresidentes, gerentes y directores, más del 90% es evaluado y recibe retroalimentaciones sobre su desempeño. Dada la importancia de este seguimiento en los planes de desarrollo de la fuerza laboral, es recomendable ampliar la cobertura a otros niveles.

▶ Desarrollo de comunidades en el sector financiero

Más del 70% de las entidades del sector cuenta con una estrategia de inversión social. Frecuentemente definen líneas para enmarcar los proyectos que apoyan, definen objetivos específicos de beneficio para los grupos de interés y monitorean los resultados de sus inversiones. Para garantizar una mayor eficiencia de estas inversiones, el sector debería definir los beneficios que traen para el negocio este tipo de proyectos. Ejemplo de estos beneficios son el desarrollo de capacidades para ampliar la base de usuarios e incrementar los niveles de reputación, entre otros.

Asobancaria y sus afiliados han logrado establecer planes de inversión social y desarrollo de comunidades en un 75% de los departamentos del país. Aunque exista una menor presencia y demanda en el 25% restante, es importante ver estas regiones como una oportunidad para el desarrollo de negocios y de activación socio-económica, especialmente cuando se trate de regiones afectadas por el conflicto interno colombiano.

Como parte de las prácticas de inclusión financiera, el sector ha adelantado una gestión significativa para hacer presencia en lugares remotos o apartados del país. En la actualidad el Sistema Financiero, a través de oficina o corresponsal bancario, está en todos los municipios de Colombia. De acuerdo con el Índice Global de Inclusión Financiera realizado por BBVA Research, que incluye dimensiones de acceso, uso y barreras al sistema, Colombia tiene el tercer lugar en Latinoamérica y el 36 a nivel mundial entre los países con mayor inclusión financiera.



Estos resultados se deben a que en la dimensión de acceso se tuvieron en cuenta todos los puntos de contacto al Sistema Financiero, entre los que están los corresponsales bancarios. Este esfuerzo podría enriquecerse teniendo en cuenta criterios como densidad poblacional y necesidades clasificadas por áreas geográficas, especialmente en los departamentos de Guainía, Guajira, Vaupés y Vichada.

► Según el Plan Nacional de Desarrollo en los próximos cuatro años Colombia deberá pasar del 75% al 84% de adultos con al menos un producto financiero, así mismo el país se ha fijado una meta en cuanto a la reducción de uso de efectivo en donde se debe reducir Efectivo/M2 del 11.7% al 8.5%,



► Cambio climático

El cambio climático es para el sector un tema para trabajar transversalmente, pues representa diferentes riesgos para las actividades directas e indirectas de las organizaciones. uno de los retos que se presenta para las entidades financieras es incorporar dentro de sus políticas, una política o estrategia direccionada al cambio climático ya que el 63% de las entidades no cuenta con una.

Identificar riesgos derivados de las variables que comprenden el cambio climático y que pueden afectar a mediano o largo plazo a las instituciones se convierte en una oportunidad para el sector. El 50% de las entidades no ha hecho un análisis de estos riesgos que pueden afectar irreversiblemente las actividades y líneas de negocio que se desarrollan en la actualidad.

Adelantar la identificación de riesgos asociados al cambio climático puede ser un insumo de gran importancia en al momento de estimar las pérdidas financieras, realizar esta estimación permitirá tener un conocimiento más cercano a la realidad de los impactos que puede traer la materialización de un riesgo para el sector, en la actualidad solo una institución cuenta con esta información.



Conocer los impactos financieros ayudará a generar mejores acciones de contingencia y de protección para las instituciones, su capital y líneas de negocio. Finalmente esto influencia de forma positiva el sector, ya que se estructuran entidades resilientes y con mejores métodos de respuesta ante cualquier riesgos asociados al cambio climático.

- ▶ Identificar oportunidades de tipo normativo, físico, de mercado o de negocio, para generar ventaja competitiva y un beneficio representado en ingresos relacionados a actividades, proyectos o acuerdos, que se originen debido a necesidades causadas por las diferentes variables sobre las que actúan los fenómenos ocasionados por el cambio climático se presenta como un horizonte para el Sector Financiero; ya que en la actualidad el 42% de las entidades no han identificado oportunidades relacionadas con este asunto.
- ▶ En el sector se ha venido avanzando en la medición de los gases de efecto invernadero, mas este avance no ha llegado al total de las instituciones, razón por la que se convierte en un reto para el sector que la mayoría de entidades realicen esta medición, esto permitirá desarrollar mejores estrategia de gestión en el gremio para reducir las emisión y hacer más eficientes aquellos procesos que generan emisiones evitables o controlables de gases efecto invernadero.
- ▶ Es importante que las entidades tengan en cuenta para realizar la medición de los gases la Guía para la determinación de la huella de carbono en organizaciones del Sector Financiero, ya que esta herramienta brinda una estructura que determina las especificidades del sector y otorga lineamientos para su cálculo.
- ▶ El seguimiento y control de otros indicadores ambientales como agua, energía y consumo de papel, es una actividad en la que deben continuar trabajando las entidades con la finalidad de seguir manteniendo reducción de consumo. Lo anterior se puede apalancar en programas de ahorro o implementación de nuevas tecnologías; algunas de estas iniciativas también podrán reflejar un impacto en la disminución directa o indirecta de la huella de carbono del sector.

**DIRECTORIO DE
LAS COMPAÑÍAS
QUE CONFORMAN
ASOBANCARIA**

06



LOGO

ENTIDAD FINANCIERA
(G4-7)

DIRECCIÓN
OFICINA PRINCIPAL
(G4-5)

PÁGINA WEB

PÁGINA WEB DE
SOSTENIBILIDAD O
RESPONSABILIDAD SOCIAL

 Facilitamos su progreso	BANCAMÍA S.A.	Carrera 9 No. 66 – 25 Bogotá D.C.	https://www.bancamia.com.co/	https://www.bancamia.com.co/sobre-nosotros#informe-de-gestion-sostenible
 Hay más campo para todos	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	Carrera 8 No. 15 – 43 Bogotá, D.C.	http://www.bancoagrario.gov.co/	http://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Paginas/RSocial.aspx
 Banco AV Villas	BANCO AV VILLAS	Carrera 13 No. 27- 47 Bogotá D.C.	https://www.avillas.com.co/	https://www.avillas.com.co/wps/portal/avillas/nuestro-banco/nuestro-compromiso/responsabilidad-social
 Más banco. Más amigo.	BANCO CAJA SOCIAL S.A.	Carrera 7 No. 77- 65 Torre Colmena Bogotá D.C.	https://www.bancocajasocial.com/	http://www.fundacion-social.com/
 Nos facilita la vida	BANCO COOMEVA S.A.	Casa Principal y Notificación: Calle 13 No. 57 - 50 Piso 2 , Cali - Valle	www.coomeva.com.co	http://www.bancoomeva.com.co/48271
 Banco Cooperativo CoopCentral	BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	Avenida Calle 116 No. 23 - 06/28 Edificio Business Center 116 Bogotá D.C.	https://www.coopcentral.com.co/	https://www.coopcentral.com.co/coopcentral/index.php/responsabilidad-social
 CORPBANCA	BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.	Carrera 7 No. 99 – 53 Bogotá D.C.	https://www.bancocorpbanca.com.co/	https://www.bancocorpbanca.com.co/portal/formas/2035/sostenibilidad.html
 DAVIVIENDA	BANCO DAVIVIENDA S.A.	Avenida el Dorado No. 68 C -61 Piso 10 Bogotá D.C.	https://www.davivienda.com/	https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistasespno/lu-t/p/b0/04_Sj9CPykyssy0xPLMnMz0vMAfij83Ki8jNTrKLM4sNMDQK9vN0NDfw9PdwMPF180kzMAw0Nvl1N9AuyHRUBoVWnvQ!!/
 Banco de Bogotá	BANCO DE BOGOTÁ	Calle 36 No. 7- 47 Bogotá D.C.	https://www.bancodebogota.com/	https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/relacion-inversionista/sobre-el-banco/informes-de-responsabilidad-social



LOGO

**ENTIDAD FINANCIERA
(G4-7)**

**DIRECCIÓN
OFICINA PRINCIPAL
(G4-5)**

PÁGINA WEB

**PÁGINA WEB DE
SOSTENIBILIDAD O
RESPONSABILIDAD SOCIAL**



BANCO DE LA
REPÚBLICA DE
COLOMBIA

Carrera 7 # 14-78
Bogotá D.C.

<http://www.banrep.gov.co>

<http://www.banrep.gov.co/es/sostenibilidad>



BANCO DE
OCCIDENTE S.A.

En Cali: Valle Carrera 4
No. 7- 61 Piso 15
En Bogotá:
Carrera 13 No. 27- 47

<https://www.bancodeoccidente.com.co/>

<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-occidente/web/institucional/compromiso-comunidad>



BANCO
FALABELLA S.A.

Avenida 19 No. 120 - 71
Piso 3
Bogotá D.C.

<http://www.bancofalabella.com.co/>

<http://www.bancofalabella.com.co/sostenibilidad.aspx>



BANCO
FINANDINA S.A.

Kilómetro 17 carretera
central del Norte vía a Chía
Bogotá D.C.

<https://www.bancofinandina.com/>

<https://www.bancofinandina.com/institucional/sobre-nosotros/responsabilidad-social>



BANCO GNB
SUDAMERIS S.A.

Carrera 7
No 75 - 85/87
Bogotá D.C.

<http://www.gnbsudameris.com.co/>



BANCO
MUNDO MUJER S.A.

Carrera 11 No.
5 - 56
Popayán - Cauca

<https://www.bmm.com.co/>



BANCO
PICHINCHA S.A.

Carrera 35 No. 42 - 39
Bucaramanga Santander
Carrera 11 No. 92 -09
Bogotá D.C.

<https://www.bancopichincha.com.co>

<https://www.bancopichincha.com.co:8443/dnn/NuestroBanco/ResponsabilidadSocial.aspx>



BANCO
POPULAR S.A.

Calle 17 No. 7- 35/43
Bogotá D.C.

<https://www.bancopopular.com.co/>

<https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/popular/inicio/-su-banco/informacion-institucional/responsabilidad-social>



BANCO
PROCREDIT
COLOMBIA S.A.

Avenida Calle 39
No. 13A - 16
Bogotá D.C.

<https://www.bancoprocredit.com.co/>

<https://www.bancoprocredit.com.co/es/eco-nuestra-politica-ambiental.html>



LOGO

ENTIDAD FINANCIERA
(G4-7)

DIRECCIÓN
OFICINA PRINCIPAL
(G4-5)

PÁGINA WEB

PÁGINA WEB DE
SOSTENIBILIDAD O
RESPONSABILIDAD SOCIAL



BANCO
SANTANDER
DE NEGOCIOS
COLOMBIA S.A.

Carrera 7
No. 75 - 66 Piso 7
Bogotá D.C.

[http://
www.santander.
com.co/](http://www.santander.com.co/)



BANCO WWB S.A.

Avenida 5 Norte
No. 16 N - 57 Piso 4
Cali - Valle

[https://
www.bancowwb.
com/](https://www.bancowwb.com/)

[https://www.bancowwb.-
com/wp-content/u-
ploads/2016/03/Infor-
me-Sostenibilidad-version
-digital.compressed.pdf](https://www.bancowwb.com/wp-content/uploads/2016/03/Informe-Sostenibilidad-version-digital.compressed.pdf)



BANCOLDEX

Calle 28 No. 13A - 15
Pisos 38 al 42
Bogotá D.C.

[https://
www.bancoldex.
com/](https://www.bancoldex.com/)

[https://www.bancoldex.-
com/documentos/8204_Re-
porte_de_Sosteni-
bilidad_Bancóldex_2014.pdf](https://www.bancoldex.com/documentos/8204_Reporte_de_Sostenibilidad_Bancóldex_2014.pdf)



BANCOLOMBIA S.A.

Carrera 48 No. 26 - 85
Avenida
Los Industriales,
Medellín (Antioquia)

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

[http://www.grupobanco-
lombia.com/wps/port-
al/acerca-de/informa-
cion-corporativa/sosteni-
bilidad/](http://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/sostenibilidad/)



BANCOMPARTIR S.A.

Calle 16 No. 6 - 66
Edificio Avianca
Bogotá D.C.

[https://www.
bancompartir.co/](https://www.bancompartir.co/)

[https://www.bancom-
partir.co/#!/sostenibili-
dad](https://www.bancompartir.co/#!/sostenibilidad)



BBVA COLOMBIA

Carrera 9
No. 72 - 21
Bogotá D.C.

[https://
www.bbva.com.co/](https://www.bbva.com.co/)

[https://www.colom-
bia.bancaresponsa-
ble.com/index.php?pa-
ge=125](https://www.colombia.bancaresponsable.com/index.php?page=125)



BNP
PARIBAS COLOMBIA
CORPORACIÓN
FINANCIERA S.A.

Carrera 7 No. 77 - 07
Piso 11
Edificio Torre Siete 77
Bogotá D.C.

[http://www.
bnpparibas.
com.co/](http://www.bnpparibas.com.co/)

[http://www.bnpparibas-
cardif.com.-
co/es/pid1609/rse.html](http://www.bnpparibas-cardif.com.co/es/pid1609/rse.html)



C.A.
CREDIFINANCIERA
S.A. CF

Carrera 10 No. 64 - 44
Bogotá D.C.

[http://www.
credifinanciera.
com.co/](http://www.credifinanciera.com.co/)

[http://www.credifinan-
ciera.com.co/rse](http://www.credifinanciera.com.co/rse)



CITIBANK
COLOMBIA

Carrera 9A
No. 99 - 02 Piso 3
Bogotá D.C.

[https://www.
citibank.com.co/](https://www.citibank.com.co/)

[https://www.citibank.-
com.co/institucional/-
sostenibilidad/index.htm](https://www.citibank.com.co/institucional/sostenibilidad/index.htm)



LOGO

**ENTIDAD FINANCIERA
(G4-7)**

**DIRECCIÓN
OFICINA PRINCIPAL
(G4-5)**

PÁGINA WEB

**PÁGINA WEB DE
SOSTENIBILIDAD O
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

	COLPATRIA MULTIBANCA	Carrera 7 No. 24 - 89 Piso 10, Bogotá D.C.	www.colpatria.com	https://www.colpatria.com/responsabilidad-s.aspx
	CORPORACION FINANCIERA COLOMBIANA S.A.	Carrera 13 No. 26 - 45 Pisos 3, 7 y 8. Bogotá D.C.	http://www.corficolombiana.com/	http://www.corficolombiana.com/WebCorficolombiana/paginas/documento.aspx?idd=2401&idr=945
	FINDETER	Calle 103 No. 19 -20 Bogotá D.C.	http://www.findeter.gov.co/	http://www.findeter.gov.co/publicaciones/responsabilidad_social_y_ambiental_pub
	FINAGRO	Carrera 13 No. 28 - 17 Pisos 2, 3, 4 y 5 Bogotá D.C.	https://www.finagro.com.co/	https://www.finagro.com.co/informacion-al-ciudadano/rendici%C3%B3n-de-cuentas
	GMAC FINANCIERA DE COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO	Calle 98 No. 22 - 64 Piso 9 Bogotá D.C.	https://www.chevroletfs.com.co/	
	JPMORGAN CORPORACION FINANCIERA S.A.	Carrera 11 No. 84 - 09 Oficinas 701, 702 y 703 Bogotá D.C.	https://www.jpmorgan.com/country/co/es/about	https://www.jpmorgan.com/country/co/es/corporate-responsibility
	TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A. HITOS	Carrera 9 A No.99-02 Ofic. 701-702 Bogotá D.C.	http://www.titularizadora.com/	http://www.titularizadora.com/paginas/ComVivienda/compradores.aspx?id=1&page=154
	WELLS FARGO BANK NATIONAL ASSOCIATION	Calle 100 No. 8A - 49 Torre B Oficina 511	https://www.wellsfargo.com/	https://www.wellsfargo.com/about/csr/

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE REFERENCIA GRI

Dada la característica de este informe como gremio, la presente tabla GRI ofrece información de lo que se adelanta en el sector frente a los diferentes indicadores o preguntas de la Guía, en ningún momento reporta la gestión individual de alguna de las compañías.

Adicionalmente se aclara que el presente informe no ha sido verificado por un tercero independiente.

TABLA DE REFERENCIA GRI DEL SECTOR BANCARIO Y FINANCIERO EN COLOMBIA		
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN Y/O COMENTARIO
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4 - 1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Ver el capítulo 1 Carta del Presidente
G4 - 2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Ver en el capítulo 4 Gestión sostenible del sector , todos los enfoques de gestión (DMA) de los asuntos materiales que incluyen los riesgos y oportunidades identificados por las compañías del sector asegurador.
PERFIL DEL SECTOR BANCARIO Y FINANCIERO		
G4 - 3	Nombre de la organización	El sector de la banca y financiero que se reporta en este informe se agremia bajo la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia - Asobancaria .
G4 - 4	Marcas, productos y servicios más importantes	Ver el capítulo 2 Sobre el Sector en la sección 2.1. Generalidades del sector financiero en Colombia en 2015
G4 - 5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia - Asobancaria queda ubicada en la Carrera 9 No. 74 - 08 Piso 9 Ed. Profinanzas - Bogotá. Adicionalmente se entrega la ubicación de cada compañía que hace parte de la asociación en el capítulo 6 Directorio de las Compañías que conforman Asobancaria .
G4 - 6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas.	Este reporte se enfoca en las operaciones de las entidades en Colombia, por lo que ese es el único país donde se llevan operaciones significativas. Para conocerlas consulte el capítulo 2 Sobre el Sector
G4 - 7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Ver el capítulo 6 Directorio de las Compañías que conforman Asobancaria . Para conocer la forma jurídica de las compañías tenga en cuenta que S.A. hace referencia a Sociedad Anónima y LTDA hace referencia a Limitada.
G4 - 8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Ver el capítulo 2 Sobre el Sector
G4 - 9	Determine el tamaño de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios ofrecidos)	Ver el capítulo 2 Sobre el Sector y sección de 4.1.1. Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero; 4.1.2. Balance del escenario económico del sector de la Dimensión Económica y 4.2.1. Gestión del talento humano de la Dimensión Social.

G4 - 10	Número de empleados por contrato laboral y sexo	Ver sección de Gestión del talento humano (Datos poblacionales) de la Dimensión Social .
G4 - 11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Por el tipo de informe este contenido no se divulga. Se puede conocer independientemente por compañía en sus respectivos reportes.
G4 - 12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Por el tipo de informe, esta cadena no se describe. Puede consultar prácticas de proveedores en la sección de 4.1.6. Gestión de proveedores de la Dimensión Económica .

TABLA DE REFERENCIA GRI DEL SECTOR BANCARIO Y FINANCIERO EN COLOMBIA

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN Y/O COMENTARIO
G4 - 13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	Por la naturaleza del informe, los cambios significativos dependen de las entidades agremiadas y del número de ellas que respondan a la encuesta. Ver sección 3.2.3. Sobre la encuesta de sostenibilidad para conocer quiénes participaron.

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

G4 - 14	Indique cómo aborda el sector, si procede, el principio de precaución.	Ver secciones de 4.1.5. Criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación de la Dimensión Económica .
G4 - 15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que el sector suscribe o ha adoptado.	Se responde directamente en tabla GRI a continuación:
G4 - 16	Elabore una lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que el sector pertenece.	

La encuesta de sostenibilidad del sector pregunto a las entidades sobre algunas iniciativas que pudiesen suscribir o apoyar directamente o por medio de casa matriz y estos fueron los resultados:

INICIATIVA O ESTÁNDAR	ADHERIDO DIRECTAMENTE	ADHERIDO POR MEDIO DE LA CASA MATRIZ
Pacto Global	5	6
Carbon Disclosure Project	3	3
Bussines 4 Peace	1	1
UNEP-FI	6	3
Principios de Inversión Responsable (PRI)	1	1
Dow Jones Sustainability Index	3	2
Protocolo verde	12	1
Principios del Ecuador	1	4
Otros*	6	3

*algunos ejemplos son: Normas de Desempeño de IFC, WSBI, Programa de Gestión Ambiental Empresarial "Secretaría Distrital de Ambiente", Forge Group, MSCI, Sustainalytics.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4 - 17	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes, y cuales no están incluidas dentro del alcance del informe actual.	Esta pregunta no aplica para este tipo de reporte. Sin embargo, en la sección 3.2.3. Sobre la encuesta de sostenibilidad , se aclara cuáles son las compañías que respondieron a la encuesta con la que se elabora el presente reporte (Ver Tabla 2. Compañías que Respondieron)
----------------	--	---

G4 - 18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Ver sección 3.2.3 Análisis de materialidad del capítulo 3. Determinando asuntos materiales en sostenibilidad del sector.
G4 - 19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	
G4 - 20	Indique la cobertura de cada aspecto material dentro del sector.	Los límites al interior del sector se presentan a continuación en esta tabla GRI

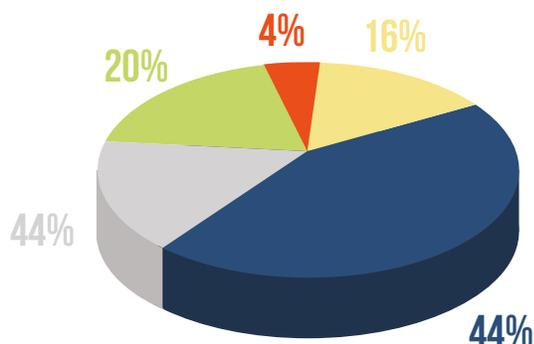
ASUNTOS	ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS	BANCA DE REDESCUENTO	CORPORACIONES FINANCIERAS	COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	X	X	X	X
Balance del escenario económico del sector	X	X	X	X
Lucha contra la corrupción	X	X	X	X
Innovación y tecnologías de la información	X	X	X	X
Criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación	X	X	X	X
Transparencia con el consumidor y educación financiera	X	X	X	X
Gestión de proveedores	X	X	X	X
Gestión del talento humano	X	X	X	X
Desarrollo e inclusión de comunidades en el sector financiero	X	X	X	X
Cambio climático	X	X	X	X

G4 - 21	Indique la Cobertura de cada Aspecto material fuera del sector.	Los límites fuera del sector se presentan a continuación en esta tabla GRI
----------------	---	--

ASUNTOS	PROVEEDORES	CONSUMIDORES	INVERSIONISTAS	DESCRIPCIÓN FUERA DE LA ORGANIZACIÓN
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero		X	X	
Balance del escenario económico del sector	X		X	
Lucha contra la corrupción		X	X	
Innovación y tecnologías de la información	X	X	X	Tercerización, se requiere la innovación para soportar necesidades de entidades financieras. p.e: Corresponsales bancarios
Criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación	X	X		
Transparencia con el consumidor y educación financiera		X		Relacionado con educación para lograr un consumidor responsable
Gestión de proveedores	X			Especificaciones de gobierno corporativo requiere manejo de temas de proveedores.
Gestión del talento humano	X		X	Aprobación de políticas- inversionistas
Desarrollo e inclusión de comunidades en el sector financiero		X		
Cambio climático	X	X		Medición de los GEI Alcance 3

Independiente del análisis de materialidad realizado para el sector, la encuesta de sostenibilidad quiso indagar sobre esta práctica al interior de las entidades lo que permitió encontrar que el 60% de ellas actualmente cuenta con un análisis de materialidad independiente.

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN Y/O COMENTARIO
-----------	-------------	--------------------------



- Sí y es adoptado de la casa matriz
- Sí y es propio
- No, pero tendrá en cuenta el análisis del sector financiero en Colombia
- No cuenta con análisis de materialidad pero realizará uno propio
- No cuenta con análisis de materialidad pero realizará uno propio

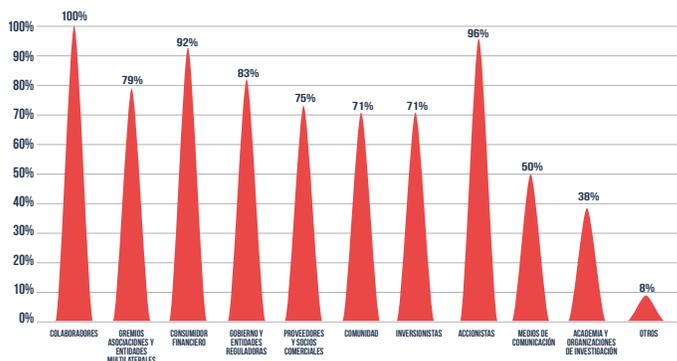
G4 - 22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	Por la característica del informe no aplica esta pregunta ya que los históricos se solicitan en la misma encuesta.
G4 - 23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No aplica por tratarse de un nuevo análisis de materialidad y no de la actualización de un previo.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4 - 24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados al sector.	Ver sección 3.2.1. Mapeo y relacionamiento con los grupos de interés y tabla GRI a continuación:
G4 - 25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	
G4 - 26	Describa el enfoque del sector sobre la participación de los grupos de interés.	
G4 - 27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	

Aunque el reporte presenta de manera general un esquema de relacionamiento del sector con sus grupos de interés, la encuesta indagó por aquellos grupos sobre los cuales las entidades reconocen que tiene mecanismos de relacionamiento para conocer sus expectativas y necesidades.

Esta pregunta la respondieron 24 compañías y se encontró lo siguiente:



Frente a estos grupos también se consultó si las entidades utilizaban el reporte de sostenibilidad como un medio de divulgación de gestión y se identificó que el 52% de la entidades lo hacen y que de ellas sólo un 23% lo verifica por parte de un tercero independiente.

PERFIL DE LA MEMORIA

G4 - 28	Periodo objeto de la memoria	Ver sección Sobre este informe
G4 - 29	Fecha de la última memoria	
G4 - 30	Ciclo de presentación de memorias	
G4 - 31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que pueden surgir	
G4 - 32	Opción <<de conformidad>> con la guía qué ha elegido el sector	
G4 - 33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	Este informe no ha sido verificado por un tercero independiente.

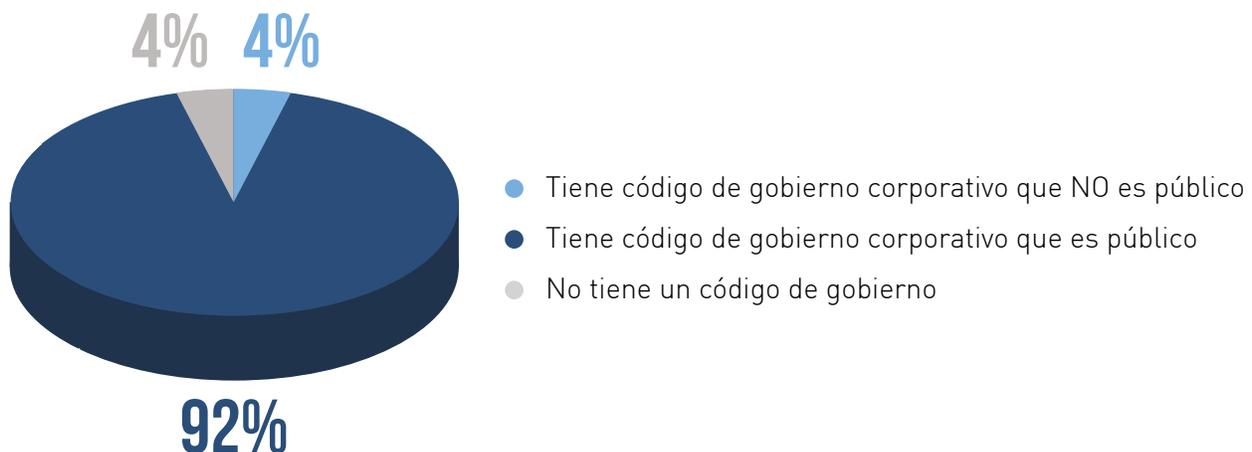
GOBIERNO

G4 - 34	Describa la estructura de gobierno del sector, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno	Se describe la estructura del gremio en la sección 2.2. Gobierno corporativo → 2.2.1. Estructura Interna [G4-34] , para conocer el de cada entidad puede consultarlo en sus reportes o página web que se entregan en la sección 6. Directorio de las compañías del sector.
G4 - 36*	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	La encuesta realizó preguntas puntuales de gobierno corporativo a las entidades del sector y a continuación se indica los resultados:
G4 - 38*	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	
G4 - 39*	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	
G4 - 42*	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicas, ambientales y sociales de la organización.	

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

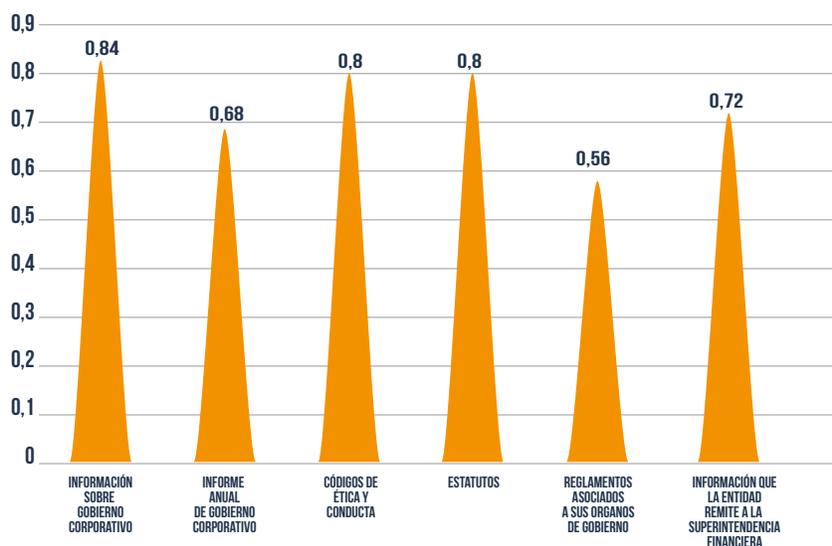
Aunque en el capítulo de gobierno corporativo se trataron los temas que ocurren en Asobancaria como entidad que involucra a las entidades afiliadas, también se estructuraron preguntas a las compañías de modo independiente para conocer el comportamiento del sector frente a asuntos puntuales. Estas preguntas las respondieron 25 organizaciones.

El primero de los temas a abordar fue la existencia de códigos de gobierno corporativo y sobre ello se encontró que es una práctica madura en las entidades.



El segundo tema tiene que ver con la divulgación de asuntos puntuales y relacionados con el Gobierno Corporativo en página web mostró buenos índices de transparencia por parte de las compañías pero también permitió conocer retos el reporte frente a informes anuales de gobierno corporativo y reglamentos.

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN Y/O COMENTARIO
-----------	-------------	--------------------------



G4 - 39

frente a los integrantes principales de Junta Directiva la encuesta permitió identificar que cerca del 49% son independientes de acuerdo a los criterios de independencia que existan por ley o al interior de las entidades y que en ningún caso el presidente de la Junta Directiva ocupa un cargo ejecutivo al interior de la organización.

G4 - 42

finalmente se quiso conocer la existencia de comités en las compañías y en cuáles de ellos se trataban temas ESG, para lo que se encontró el reto de llevar estos temas al órgano de gobierno para generar empoderamiento.

COMITÉS	CUENTAN CON EL COMITÉ*	TRATAN CUESTIONES ESG**
Gobierno corporativo	61%	36%
Auditoría	100%	13%
Riesgos	91%	29%
Nominaciones	35%	25%
Remuneración	39%	11%
Sostenibilidad o RSC	13%	100%
Otros	43%	30%

* Responden 24 entidades a esta pregunta

** La tabla se lee así: 61% de las compañías cuentan con comité de Gobierno Corporativo y de ellas sólo el 36% trata temas ESG en sus encuentros.

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4 - 56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas del sector, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Ver sección de Lucha contra la corrupción.
G4 - 57	Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, cómo pueden ser líneas de ayuda o de consejería.	
G4 - 58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda	

Los indicadores GRI serán presentados por Asunto material Asobancaria. Para ello tenga en cuenta la siguiente tabla.

ASUNTO MATERIAL ASOBANCARIA	ASPECTO MATERIAL GRI	INDICADOR REPORTADO
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	Ninguno	Indicador propio
Balance del escenario económico del sector	Desempeño económico	G4-EC1, G4-EC2
Lucha contra la corrupción	Lucha contra la corrupción	G4-S04, G4-S05
Innovación y tecnologías de la información	Privacidad de los clientes	G4-PR8
Criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación	Portafolio de productos	G4-FS1, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS4, G4-FS5, G4-FS7, G4-FS8
Transparencia con el consumidor y educación financiera	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5, G4-FS15, G4-FS16
Gestión de proveedores	Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32
	Evaluación de prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14
	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10
	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-S09
	Prácticas de adquisición	G4-EC9
Gestión del talento humano	Empleo	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3
	Capacitación y educación	G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11
	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16
	Presencia en el mercado	G4-EC5, G4-EC6
Desarrollo e inclusión de comunidades en el sector financiero	Comunidades locales	G4-S01, G4-FS13, G4-FS14
	Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7
Cambio climático	Emisiones	G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18
	Transporte	G4-EN30

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN Y/O COMENTARIO	OMISIONES
RENTABILIDAD, CRECIMIENTO Y ESTABILIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO			
DMA	Enfoque de Gestión DMA	Ver sección Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	-
	Indicadores de desempeño de la cartera de vivienda: Saldo de cartera, participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos, número y monto total de créditos desembolsados.		
BALANCE DEL ESCENARIO ECONÓMICO DEL SECTOR			
DMA	Enfoque de Gestión DMA	Ver sección Balance del escenario económico del sector	-
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido		En el informe no se están divulgando los pagos a proveedores de capital, la razón es que en el reporte de cuentas solo se pueden obtener los dividendos por pagar, pero no es muy exacto. Para ello la información de los dividendos decretados en acciones se puede obtener del Informe de la Asamblea de Accionistas de cada entidad.

BALANCE DEL ESCENARIO ECONÓMICO DEL SECTOR			
G4-EC2	Consecuencias financieras derivadas del cambio climático	Ver sección Cambio climático	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
DMA	Enfoque de Gestión DMA	Ver sección Lucha contra la corrupción	-
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.		
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.		
INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
DMA	Enfoque de Gestión DMA	Ver sección Innovación y tecnologías de la información	-
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes		
ASOB	Número de reclamaciones fundamentadas sobre fraudes financieros ocurridos a los clientes		
CRITERIOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS DE FINANCIACIÓN			
DMA	Enfoque de Gestión DMA	Ver sección Criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación	-
G4-FS1	Políticas con componentes sociales y ambientales específicos aplicados a las líneas de negocio.		
G4-FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales y sociales en las líneas de negocio.		
G4-FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones.		
G4-FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.		
G4-FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades tanto medioambientales como sociales		
G4-FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos		
G4-FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos		

TRANSPARENCIA CON EL CONSUMIDOR Y EDUCACIÓN FINANCIERA			
DMA	Enfoque de Gestión DMA		-
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Ver sección Transparencia con el consumidor y educación financiera	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes		
G4-FS15	Política para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros		
G4-FS16	Iniciativas para fomentar la educación financiera por tipo de beneficiario		
GESTIÓN DE PROVEEDORES			
DMA	Enfoque de Gestión DMA		
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Ver sección Gestión de proveedores	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.		
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.		
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
DMA	Enfoque de Gestión DMA		
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región		Se omite la información relacionada con nuevas contrataciones dado que la información reportada por las compañías no es consistente para mostrar de manera consolidada una representación de la gestión del sector.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Ver sección Gestión del talento humano		
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.		Se omite información de horas de capacitación por género y categoría laboral, debido a que no se contó con información representativa consistente.	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.			
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.			
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.			
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.			
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.			
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.			
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.			
DESARROLLO E INCLUSIÓN DE COMUNIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO				
DMA	Enfoque de Gestión DMA			
G4-S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local			

DESARROLLO E INCLUSIÓN DE COMUNIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO

G4-FS13	Puntos de acceso en áreas de baja densidad poblacional o lugares económicamente desfavorecidos	Ver sección Desarrollo e inclusión de comunidades en el sector financiero	
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		

CAMBIO CLIMÁTICO

DMA	Enfoque de Gestión DMA	Ver sección Cambio climático																					
G4-EN15	Emisiones directas de GEI (Alcance 1).																						
G4-EN16	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)																						
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)																						
G4-EN18	Intensidad de emisiones GEI	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">INTENSIDAD DE LAS EMISIONES (TON CO2E / FTE- AÑO)</th> </tr> <tr> <th>ALCANCE</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alcance 1</td> <td>0,04</td> <td>0,15</td> <td>0,14</td> </tr> <tr> <td>Alcance 2</td> <td>0,41</td> <td>0,56</td> <td>0,57</td> </tr> <tr> <td>Alcance 3</td> <td>0,12</td> <td>0,09</td> <td>0,14</td> </tr> </tbody> </table>	INTENSIDAD DE LAS EMISIONES (TON CO2E / FTE- AÑO)				ALCANCE	2013	2014	2015	Alcance 1	0,04	0,15	0,14	Alcance 2	0,41	0,56	0,57	Alcance 3	0,12	0,09	0,14	
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES (TON CO2E / FTE- AÑO)																							
ALCANCE	2013	2014	2015																				
Alcance 1	0,04	0,15	0,14																				
Alcance 2	0,41	0,56	0,57																				
Alcance 3	0,12	0,09	0,14																				

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN Y/O COMENTARIO	OMISIONES												
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	<p>Los impactos significativos del transporte se consideran en la cantidad de emisiones de alcance 1 y tres asociadas a este tema.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CONCEPTO</th> <th>TON CO2E EN 2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 1</td> <td>373</td> </tr> <tr> <td>Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 3</td> <td>303</td> </tr> <tr> <td>Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 1</td> <td>387</td> </tr> <tr> <td>Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 3</td> <td>4.934</td> </tr> <tr> <td>Transporte de títulos valores y correspondencia - Alcance 3</td> <td>0,35</td> </tr> </tbody> </table>	CONCEPTO	TON CO2E EN 2015	Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 1	373	Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 3	303	Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 1	387	Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 3	4.934	Transporte de títulos valores y correspondencia - Alcance 3	0,35	
CONCEPTO	TON CO2E EN 2015														
Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 1	373														
Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 3	303														
Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 1	387														
Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 3	4.934														
Transporte de títulos valores y correspondencia - Alcance 3	0,35														

Informe de **Sostenibilidad** ▶ 2015 ◀



ASOBANCARIA

Acercando
la Banca
a los Colombianos