

Acercando  
la banca a  
los colombianos

**20**  
**INFORME 20**  
**SOSTENIBILIDAD**



ASOBANCARIA

# TABLA DE CONTENIDO

Carta del presidente de Asobancaria y Carta del presidente de la Junta Directiva

<b>1. Resumen ejecutivo</b>	Pag.12
<b>2. Sobre el sector y Asobancaria</b>	Pag.18
2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria	Pag.19
2.2 Sobre la encuesta de sostenibilidad	Pag.27
<b>3. Sobre este informe</b>	Pag.30
3.1 Proceso de Materialidad	Pag.31
3.2 Grupos de interés	Pag.35
3.3 Contribución del sector a los ODS desde sus asuntos materiales	Pag.36
3.4 Cómo leer este informe	Pag.38
<b>4. Capital Financiero</b>	Pag.42
4.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero*	Pag.44
<b>5. Capital Operacional</b>	Pag.58
5.1 Seguridad de la información, informática y física*	Pag.60
5.2 Consumidor financiero*	Pag.94
5.3 Inclusión y acceso al sector financiero*	Pag.114
<b>6. Capital Intelectual</b>	Pag.134
6.1 Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención*	Pag.137
6.2 Aportes al conocimiento del sector (publicaciones)	Pag.160
6.3 Gestión legislativa	Pag.167
<b>7. Capital Humano</b>	Pag.172
7.1 Gestión del talento humano*	Pag.174
7.2 Transparencia y lucha contra la corrupción*	Pag.198
<b>8. Capital Social y Relacional</b>	Pag.214
8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio*	Pag.216
8.2 Productos y servicios transparentes, justos y con valor social*	Pag.244
8.3 Educación financiera*	Pag.258
8.4 Inversión social	Pag.286
<b>9. Capital Natural</b>	Pag.296
9.1 Cambio climático* y Protocolo verde	Pag.298
<b>10. Retos y oportunidades para el sector</b>	Pag.340
<b>11. Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria</b>	Pag.346
12. Anexos	
<b>12.1 Índice GRI</b>	Pag.350

\* Tema material

**Hernando José Gómez**  
Presidente

**Andrés Felipe Rojas González**  
Vicepresidente de Asuntos Corporativos

**Hernán Mauricio Vélez García**  
Director de Sostenibilidad

## COORDINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL INFORME

### SOSTENIBILIDAD ASOBANCARIA

Andrés Rey Hernández  
Rodrigo Alejandro Mesa Esteban  
Nicolas Díaz Rojas

## COLABORACIÓN

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD DE ASOBANCARIA

PricewaterhouseCoopers (PwC)

Babel Group

# Sobre este informe

## GRI 102-52; 102-50

Asobancaria y sus entidades afiliadas presentan a sus diferentes grupos de interés el Informe de Sostenibilidad 2020, donde se muestra el desempeño del sector financiero en Colombia en materia de sostenibilidad. Este se construyó siguiendo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) para dar a conocer los resultados que se obtuvieron en el ámbito económico, social y ambiental, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2020. Por medio de este informe se presentan los avances de los retos pasados, la gestión realizada en torno a los asuntos materiales y las metas propuestas para el futuro.



# CARTA DEL PRESIDENTE DE ASOBANCARIA

El 2020 fue un año retador para la humanidad que puso a prueba la resiliencia de las organizaciones. Muchas de estas se vieron en la necesidad de adaptarse tomando medidas para afrontar la nueva realidad y sobrevivir en medio de la incertidumbre. La implementación de la virtualidad, iniciativas para el cuidado de la salud física y mental de los colaboradores, ejecutar nuevos desarrollos tecnológicos y replantear procesos operativos bajo la limitante de la no presencialidad, son algunas de ellas. La mayoría de estas medidas deberán continuar mientras se supera la emergencia sanitaria, aunque, seguramente, muchas serán permanentes. Por su parte, el sector financiero ha vivido uno de los años más retadores de las últimas dos décadas, jugando un rol fundamental en la mitigación de los efectos económicos generados por la pandemia, generando créditos nuevos, cuidando el ahorro público y apoyando a los más afectados.

De la mano del Gobierno Nacional, durante el último año se han facilitado diferentes canales para la distribución de alivios y programas de transferencias monetarias, logrando en tiempo récord responder a las necesidades de millones de colombianos, apoyando a más de 3 millones de hogares en situación de pobreza extrema, monetaria o vulnerabilidad económica, así como las del sector empresarial que ha logrado mantenerse a flote en buena medida gracias a los apoyos financieros del gobierno y de los bancos.

Como resultado, la meta de inclusión financiera que tenía el Plan Nacional de Desarrollo para el 2022 se cumplió dos años antes. Esto significa que 87 de cada 100 colombianos adultos tienen la posibilidad, a través del acceso al sistema financiero, de apalancar sus proyectos y alcanzar un mayor bienestar. Adicionalmente, el crédito ha sido la principal herramienta de liquidez en la economía. A lo largo del año, la banca otorgó créditos por valor de \$362,6 billones y la cartera PYME tuvo un crecimiento del 11,9% llegando a \$47,4 billones de pesos, permitiéndoles su subsistencia y la conservación de sus empleos. Por otro lado, el 42,5% del total de la cartera del sector recibió algún alivio, beneficiando a 11,7 millones de colombianos. Esto, sin duda, muestra el compromiso de la banca con el país.

**Esto significa que 87 de cada 100 colombianos adultos tiene la posibilidad, a través del acceso al sistema financiero, de apalancar sus proyectos y alcanzar un mayor bienestar.**

Quiero destacar que durante el 2020 Asobancaria participó activamente en la construcción del CONPES de Inclusión y Educación Financiera, que, con seguridad, traerá grandes beneficios para los colombianos. Asimismo, se mantuvo el permanente trabajo con el Congreso de la República y con el Gobierno Nacional brindando el apoyo para la correcta operatividad de los diferentes programas establecidos en el marco de la emergencia económica. Finalmente, destaco la prestación permanente e ininterrumpida de los servicios de Biometría y CSIRT, de vital importancia para atender los riesgos cibernéticos a los que están expuestas las entidades financieras y que seguirá siendo una prioridad en el año venidero.

En materia de sostenibilidad, en 2020 se mantuvo el liderazgo que desde la Asociación Bancaria se viene ejerciendo en la adopción de estrategias que le permitan al país avanzar en el cumplimiento de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través del Protocolo Verde se avanzó en la implementación de iniciativas encaminadas hacia una economía baja en carbono y que involucren acciones para mitigar el cambio climático en el desarrollo de la actividad económica, a través de productos y servicios que promueven el uso de las energías renovables, una producción más limpia, los bonos verdes, entre otros. Seguiremos impulsando el crecimiento sostenible del país, promoviendo la adopción por parte del Sistema Financiero de tecnologías sostenibles y la financiación de cartera verde, así como la incursión en nuevas temáticas como la bioeconomía y uso sustentable de la biodiversidad y equidad de género.

Este informe de sostenibilidad más que un reporte debe verse como una hoja de ruta de las entidades en materia de sostenibilidad, identificando las brechas en las que hay que enfocar los esfuerzos y como una herramienta de gestión para la mejora continua de los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo que desarrollen.

El 2021 también traerá retos y expectativas para el sector y para la Asociación que esperamos sortear de la mejor manera, partiendo de la necesidad de reactivar la economía y superar los obstáculos ambientales y sociales que representan un desafío para el país. En Asobancaria centraremos buena parte de nuestros esfuerzos en acompañar al Gobierno Nacional en la reactivación y apoyar el papel protagónico que en ella juega el Sector Financiero, siendo generadores proactivos de propuestas y facilitadores en la implementación de estrategias.

Seguiremos siendo un actor relevante en la sociedad y acercando cada día más la banca a los colombianos. Mantengámonos unidos, tomando las medidas adecuadas en materia de bioseguridad para poder superar esta coyuntura. ¡Saldremos adelante!

Saludos,

# Hernando José Gómez

Presidente de Asobancaria

# CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE ASOBANCARIA

La pandemia generada por el Covid-19 trajo retos significativos al mundo entero y la Banca no fue la excepción. En medio de la emergencia nos unimos para brindar respaldo a clientes, proveedores, comunidades y colaboradores en medio de la coyuntura.

Respondimos al llamado para convertirnos en los canalizadores de las ayudas provenientes del Gobierno Nacional para las poblaciones más necesitadas y afectadas, también desplegamos un plan de alivios crediticios que fueron otorgados bajo el esquema de acompañamiento a deudores a fin de apoyarlos en el pago de sus compromisos financieros.

Soy un convencido que las crisis generan siempre grandes oportunidades y la pandemia fue el detonante que permitió el crecimiento exponencial de la adopción digital de los consumidores financieros, quienes ante las restricciones a la movilidad por cuenta de las cuarentenas accedieron a sus productos y servicios financieros por medio de las diferentes aplicaciones para dispositivos móviles y plataformas de internet. Sin embargo el reto continúa, se requiere garantizar la cobertura de internet en todo el país para impulsar la inclusión financiera y apoyar así la formalización de los diferentes sectores de la economía.

Nuevos retos surgen con el pasar del tiempo. Los efectos socioeconómicos que se han presentado exigen nuevas y efectivas medidas dirigidas a la reactivación del país, promoviendo, entre otros, la urgente generación de empleo y recuperación del sector productivo, áreas en las que el sector financiero como canalizador de recursos y promotor del crecimiento tiene un alto grado de incidencia.

Asobancaria reitera el compromiso de la banca colombiana frente a la inversión responsable y al financiamiento sostenible. Continuaremos actuando de manera contundente de cara a la sostenibilidad social, ambiental y económica del país, generando con ello valor agregado para nuestros clientes, colaboradores y comunidades, con la seguridad de que superaremos los desafíos actuales y seguiremos acompañando por muchos más años a los colombianos en el logro de sus objetivos y en la construcción de un futuro mejor.

# RESUMEN EJECUTIVO

## Construyendo la confianza y solidez del sector financiero.

Las acciones implementadas por las entidades financieras contribuyen al cumplimiento de las metas de los siguientes ODS:



# 1.0

# Entradas

## Capital Financiero

- Capital de las entidades.
- \$729 billones COP en activos administrados por el sector.

## Capital Operacional

- Estrategias o programas de inclusión financiera (63% de las entidades).
- Presupuesto para seguridad digital: \$ 315.112 millones COP.
- Comité de SAC o servicio interno específico para tratar los temas de servicio al cliente (81% de las entidades).
- Planes de comunicación para informar a los clientes cuando su información personal se ha visto comprometida (94% de las entidades).

## Capital Intelectual

- Inversión en investigación, desarrollo e innovación: \$320.112 millones COP.
- 70.151 horas invertidas, en promedio, en temas de innovación.
- Capital humano que trabaja en las áreas de innovación (86% de las entidades han aumentado el número de personas que trabajan en innovación en los últimos 5 años).

## Capital Humano

- 147.729 empleados directos e indirectos
- \$ 148.859 millones COP en capacitación para empleados.
- Códigos de ética y Gobierno Corporativo (100% de las entidades).
- Controles internos que garantizan las políticas de manejo ético y transparente (100% de las entidades):

## Capital Social y Relacional

- \$ 14.744 millones COP destinados al desarrollo y gestión de la educación financiera.
- \$43 billones COP destinados a proyectos que generan beneficios sociales.
- Estrategias o políticas de sostenibilidad (70% de las entidades).
- Lineamientos de finanzas sostenibles (14 entidades).
- Programas de educación financiera (100% de las entidades).

## Capital Natural

- Establecimiento de Sistemas de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) (12 entidades).
- Iniciativas de ecoeficiencia (100% de las entidades).
- Definición de políticas o estrategias de cambio climático (11 entidades).
- Productos y servicios verdes ofrecidos. (14 entidades)
- Protocolo Verde (24 entidades)



# Resultados 2020



## Capital Financiero

- Valor económico generado: \$201 billones COP
- Valor económico distribuido: \$208 billones COP
- Valor económico retenido: (\$7) billones COP
- Entidades otorgaron alivios financieros a cerca de 9.6 millones de personas y 1.4 millones de empresas en cerca de \$225 billones COP de la cartera vigente a julio del 2020
- La cartera de vivienda creció 5.3%



## Capital Intelectual

- 121 innovaciones (incrementales y disruptivas)
- Implementación de programas Fintech (69% de las entidades).
- Implementación de espacios para fomentar la innovación (88% de las entidades).
- Desarrollo de innovaciones con el propósito de mejorar su productos de crédito, ahorro e inversión y medios de pago (93% de las entidades).
- Generación de procesos de simplificación dentro de la compañía, los cuales han estado enfocados en procesos, canales y tecnología (97% de las entidades).



## Capital Humano

- Más de 851 mil horas de capacitación a colaboradores.
- Cerca de 1.974 capacitaciones a empleados en temas ASG (Ambiental, Social y Gobernanza).
- El porcentaje de rotación de personal disminuyó 4,3% en hombres y 3,9% en mujeres.
- En promedio, el salario mínimo ofrecido por las entidades al cargo directo más básico fue 1,34 veces el SMMLV para Colombia en 2020.
- Acciones para garantizar diversidad de género, racial y étnica al interior de las organizaciones (27 entidades)
- 85% de los colaboradores que han disfrutado de licencia parental continúan vinculados a su entidad por mínimo un año desde la misma.
- Más de 90 mil colaboradores recibieron evaluación y retroalimentación sobre su desempeño.



## Capital Operacional

- Indicador de acceso al sector financiero: 87%
- Entre 2019 y septiembre de 2020 más de 2.2 millones de personas accedieron al sistema financiero.
- En el informe 2020 "Microscopio Global" publicado por The Economist, el cual evalúa el entorno propicio para la inclusión financiera, Colombia ocupa por segundo año consecutivo el primer lugar.



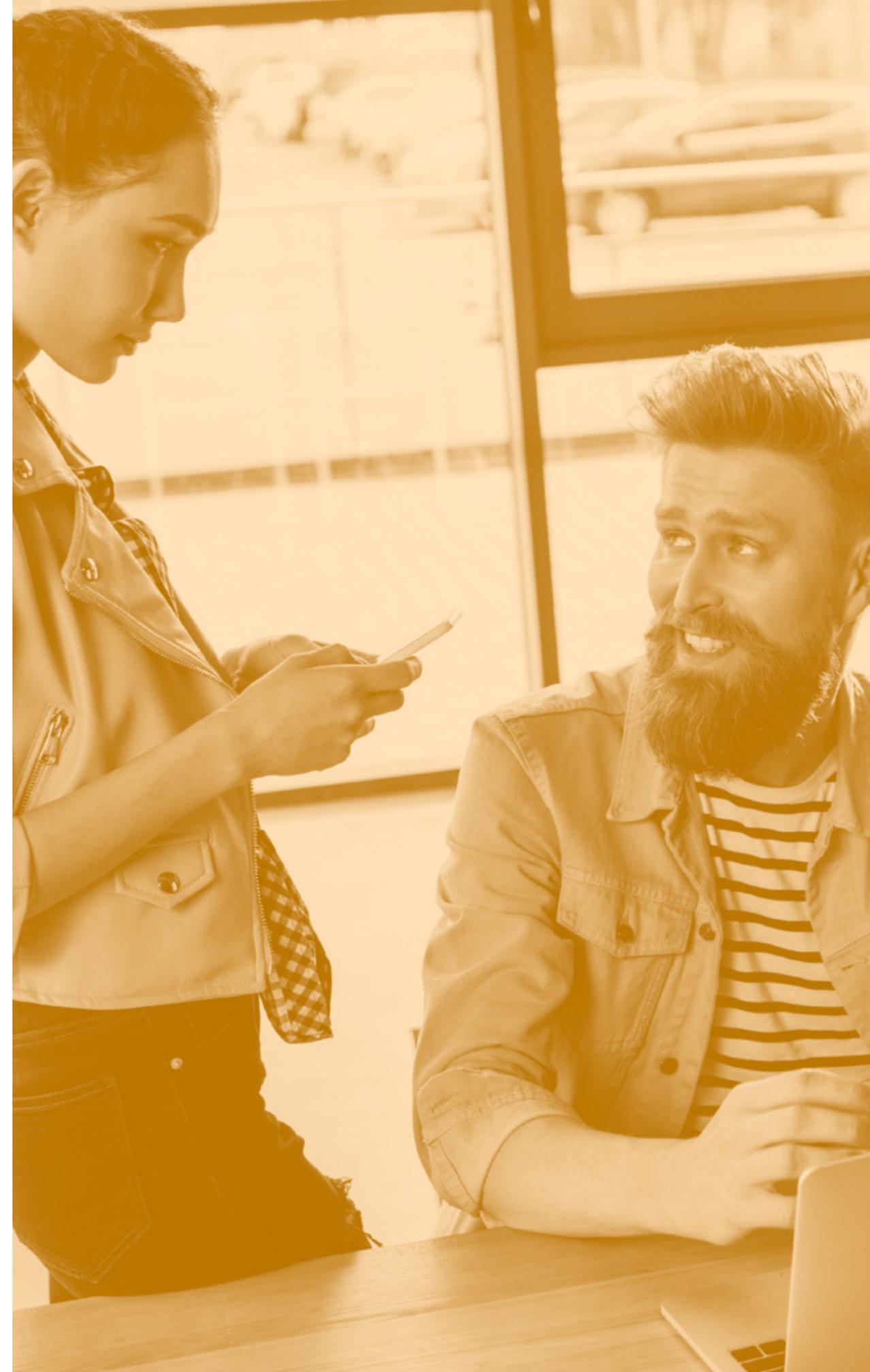
## Capital Social y Relacional

- \$209.512 millones COP en programas de inversión social, que beneficiaron directa e indirectamente a más de 10 millones de colombianos
- \$140 mil millones COP en compras verdes.
- El 65% de las entidades redujo las tarifas de transacción y/o aumentó los límites en las transacciones durante la pandemia.
- Los pagos realizados a proveedores locales fueron superiores a \$13.5 billones de COP y corresponden al 81% del pago total a proveedores.
- Intervenciones Directas a las poblaciones a través de los programas de educación financiera (50% de las entidades).



## Capital Natural

- Reducción del consumo de agua en 15% con respecto al 2019.
- Reducción del consumo de energía en 14% con respecto al 2019.
- Aumento en la gestión de residuos peligrosos en 79% con respecto al 2019.
- Aumento de la gestión de residuos no peligrosos en 236% frente al 2019.
- Seguimiento e indicadores de consumo energético, de papel, de agua, así como a la emisión de gases efecto invernadero (84% de las entidades).
- Definición de metas de cero emisiones netas de GEI para 2050 o antes (7 entidades).
- Cartera de productos verdes \$11 billones COP.
- Cartera analizada con criterios ambientales y sociales (SARAS) \$19.3 billones COP



# SOBRE EL SECTOR Y ASOBANCARIA

## 2.1. Generalidades del sector financiero y Asobancaria

Asobancaria, la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, es el gremio representativo del sector financiero colombiano. Es una entidad sin ánimo de lucro, de duración indefinida y de derecho privado, constituida en 1936 con el objetivo de representar los intereses de sus miembros y establecer un enlace estable y permanente con las autoridades estatales.

La Asociación se fundamenta en tres objetivos principales que guían sus operaciones para cumplir con la misión de promover el desarrollo del sector financiero y velar por los intereses superiores del país:



### Confianza

Asobancaria busca la construcción y mantenimiento de la confianza en el sector bancario y demás actores que incluyen los reguladores, legisladores, supervisores, público general y la comunidad financiera internacional.

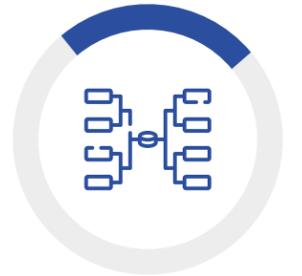
Sus metas principales son: generar respeto y credibilidad, preservar altos estándares de cumplimiento y fortalecer la reputación e imagen de la banca.



### Sostenibilidad

La Asociación promueve acciones para el impacto positivo de la sociedad y que permitan una proyección efectiva de la banca como sector fundamental del desarrollo colombiano.

Asimismo, busca elevar la satisfacción del consumidor financiero, aumentar la inclusión y educación financiera, e incentivar prácticas de protección al medio ambiente.



### Competitividad

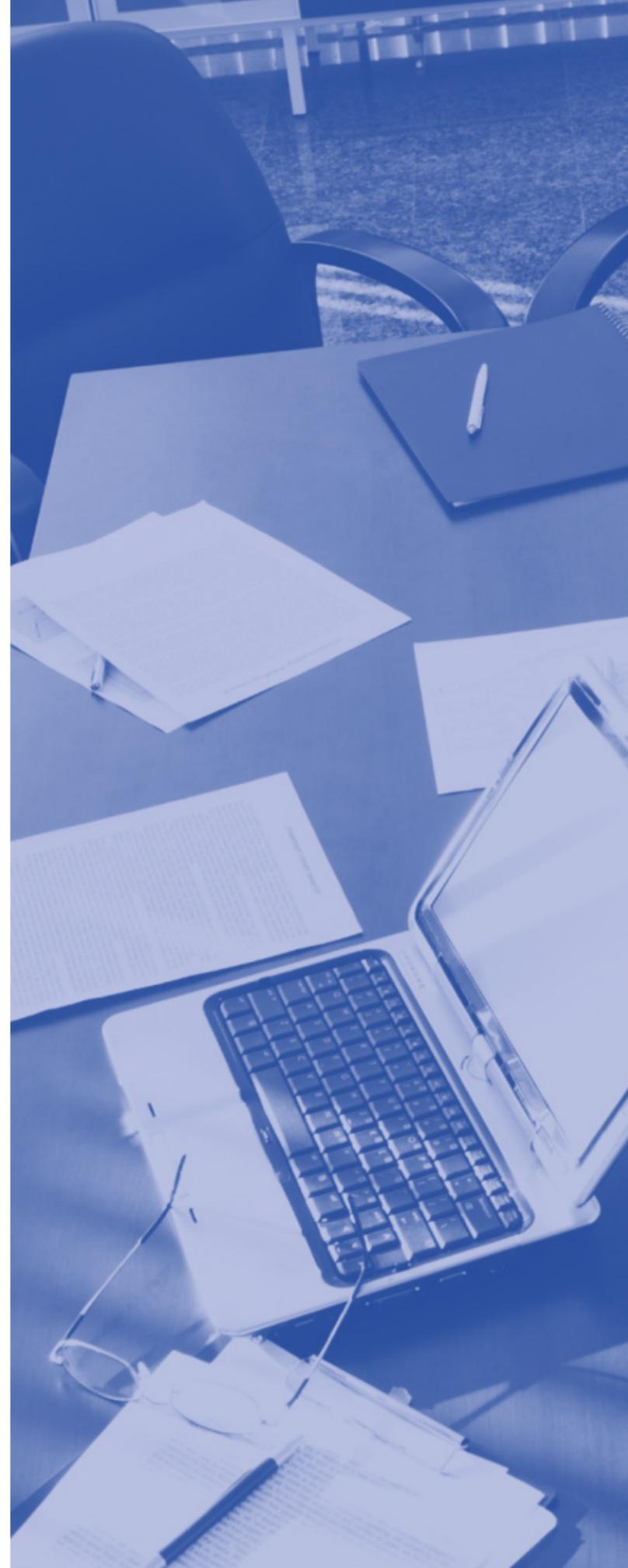
El gremio vela porque sea siempre más competitiva la industria de la banca colombiana. Su objetivo es propender por un entorno normativo adecuado para los negocios, disminuir el uso de efectivo y aumentar la profundización del crédito.

# 2.0

Asobancaria cuenta con juntas sectoriales/estratégicas y comités técnicos que actúan como organismos consultivos y subgrupos de trabajo y está compuesta por las 37 entidades financieras y bancarias más importantes del país<sup>1</sup>. Estas son:



<sup>1</sup> Para conocer en detalle la gestión gremial realizada por Asobancaria consulte este enlace: <https://www.asobancaria.com/>



Adicionalmente, este es uno de los sectores más regulados por lo cual cuenta con las siguientes autoridades de intervención, la cuales ejercen inspección, control y vigilancia sobre las distintas entidades del gremio:



## Gobierno corporativo y ética en Asobancaria<sup>2</sup>

Asobancaria cuenta con normas y lineamientos de gobierno corporativo que aseguran la confiabilidad y buena gestión de la Asociación. Al ser parte del sector financiero, los grupos de interés exigen una mayor transparencia y coherencia en la ejecución, y por ende la organización responde con Códigos de ética y conducta que aplican a la Junta directiva y a los colaboradores. Como parte de la divulgación y seguimiento de dichas políticas, se informa de su existencia y aplicabilidad a los dos grupos mencionados.

Con el fin de dar a conocer los lineamientos a otros grupos de interés, la información relevante de gobierno corporativo, los reglamentos asociados a este, los Códigos de ética y conducta son públicos y accesibles a través de la página web.

En línea con las tendencias globales y teniendo en cuenta que los retos de sostenibilidad (ESG por sus siglas en inglés Environmental, Social and Governance) están a la vanguardia de las preocupaciones del gobierno corporativo, la Junta Directiva cuenta con dos comités (Comité de Gobierno Corporativo y Comité de Auditoría) en los cuales se toman decisiones con respecto a cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) o ESG, tanto en la definición como en la gestión de la estrategia y políticas. La Junta Directiva aprueba el presupuesto para Protocolo Verde, responsable de movilizar la estrategia de inversión climática en las entidades financieras.

## El presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo al interior de Asobancaria

### Lucha contra la corrupción en Asobancaria

La Asociación está comprometida con altos estándares de ética empresarial, enmarcados en principios de transparencia e integridad. Sus Principios Éticos tienen alcance a sus colaboradores y órganos de gobierno a los cuales se les informa sobre la existencia y aplicabilidad de los mismos.

En este marco, Asobancaria, junto con los asociados, desarrolla acciones que permiten identificar y mitigar los riesgos financieros e impactos reputacionales a los que se expone. A su vez, implementa programas para evitar financiar actividades ilegales o cuestionadas.

## Asobancaria cuenta con un compromiso

de lucha contra la corrupción público disponible en su página web

### Gestión del talento humano en Asobancaria<sup>3</sup>

El impacto de Asobancaria sobre el desarrollo del sistema financiero no sería posible sin su talento humano. Asobancaria cuenta con 81 empleados directos, de los cuales 64% son mujeres. A continuación, se presentan los principales indicadores de capital humano de la Asociación.

### Composición del máximo órgano de gobierno



<sup>2</sup> GRI 102-16, 102-17, 102-18, 102-29

<sup>3</sup> GRI 102-7, 102-8

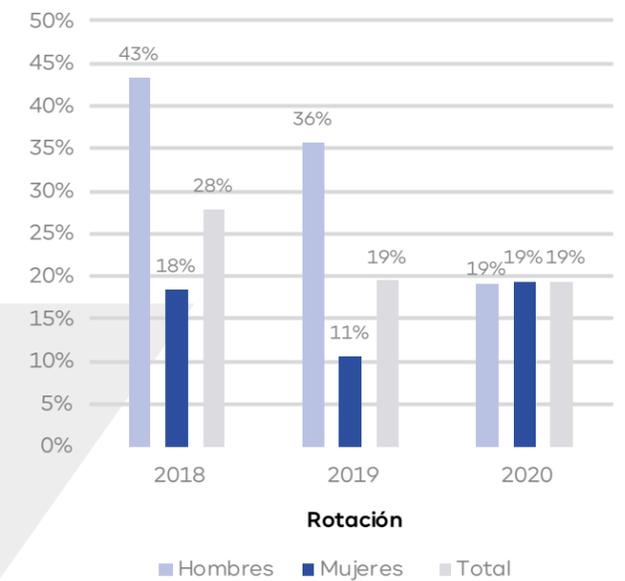
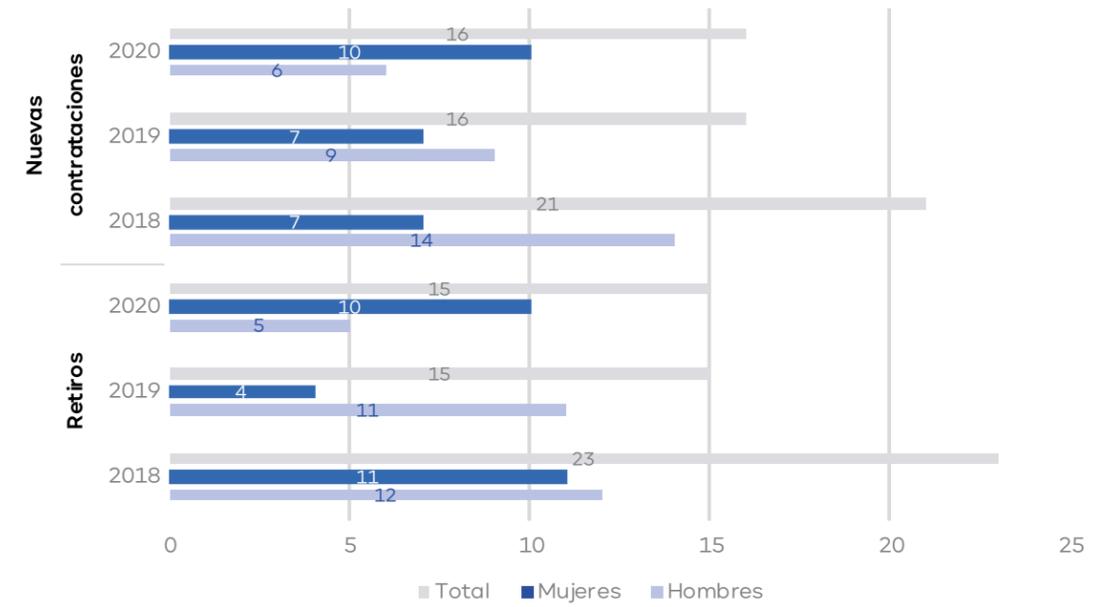
Colaboradores Directos



Otro Tipo de Contrato



Retiros, contrataciones y rotación por género de Asobancaria



Asobancaria se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y les brinda diferentes beneficios y salarios competitivos. Entre los beneficios extralegales ofrecidos para sus trabajadores directos se encuentran: seguro de vida, seguro médico, auxilios educativos y permisos remunerados. En línea con esto, Asobancaria ofreció un salario base de \$ 1.247.000 a sus colaboradores directos con el cargo más básico, el cual estuvo 1,42 veces por encima del salario mínimo vigente en Colombia, que para 2020 fue de \$877.803.

Al comparar la relación entre el salario y la retribución total entre hombres y mujeres, por nivel, en Asobancaria, de 2020, se obtuvo un ratio de 0,94, lo que muestra que la brecha salarial de género es casi inexistente.

Por otro lado, en 2020 un colaborador hizo efectivo el beneficio de licencia de paternidad, y se destaca que el 100% de mujeres que tuvieron licencia de maternidad durante el 2019 han continuado en la Asociación un año después de regresar de su licencia.

Adicionalmente, parte fundamental del fortalecimiento del capital humano es la formación, por lo que Asobancaria cuenta con distintos programas de capacitación en los que participan sus funcionarios, en temas como ciberseguridad, derecho tributario, transformación digital, entre otros. Asimismo, desde el área de talento humano se dictaron capacitaciones durante 2020 principalmente en temas de salud y seguridad en el trabajo, bioseguridad y protocolos para atender la pandemia.

## En 2020, la Asociación invirtió más de COP \$36 millones en formación

**de su capital humano, lo que representa COP \$448 mil por empleado a tiempo completo. Esto dio como resultado un total de 1.176 horas de capacitación para los empleados.**

Por último, el contexto de pandemia obligó a las organizaciones y sus empleados a adaptarse a una nueva realidad, lo cual no fue la excepción para Asobancaria, en donde al cierre de 2020 el 100% de sus trabajadores se encontraban trabajando en modalidad de trabajo en casa. En línea con lo anterior, la Asociación se preocupó por tomar acciones para garantizar el bienestar de los trabajadores y la productividad continua durante el teletrabajo, estas acciones se enfocaron en las siguientes áreas: tiempo y organización del trabajo, digitalización, comunicación, seguridad y salud ocupacional, e implicaciones legales y contractuales.



## 2.2. Sobre la encuesta de sostenibilidad

En este informe se consolida el desempeño y la gestión en temas sociales, ambientales y económicos para el año 2020, reportados por las entidades que hacen parte de Asobancaria. La información es recopilada a través del Cuestionario de Sostenibilidad 2020 que agrupa la información de los temas materiales y sus contenidos de los Estándares GRI asociados, así como indicadores propios del sector.

Para la recolección de la información se parametrizó la encuesta en una plataforma virtual, con el fin de facilitar el acceso y el reporte de la información a través de 14 formularios entre los cuales se encuentran indicadores GRI e indicadores propios del sector.

La información se presenta de manera agregada según las respuestas obtenidas por las entidades en la encuesta. Debido a que no todas las preguntas fueron contestadas por todas las entidades participantes, en cada uno de los resultados se incluye el número de entidades de las cuales se obtuvo respuesta.

**32 entidades  
agremiadas  
diligenciaron al  
menos un apartado  
de la encuesta**

Las entidades que participaron en esta recolección de información se presentan a continuación

Banco AV villas	BNP Paribas
Bancamía	BBVA Colombia
Banco Agrario	Banco Caja Social
Banco de Bogotá	Citibank
Banco Coopcentral	Corficolombiana
Banco Davivienda	Finagro
Banco Falabella	Financiera de Desarrollo Nacional - FDN
Banco Finandina	Findeter
Bancoldex	GNB Sudameris
Bancolombia	Itaú
Bancompartir	Scotiabank - Colpatría
Banco Mundo Mujer	Bancoomeva
Banco de Occidente	Banco Pichincha
Banco Santander de Negocios Colombia	Banco Popular
Banco w	Banco Serfinanza
	Titularizadora Colombiana
	Tuya