

RETOS Y OPORTUNIDADES PARA EL SECTOR



Capital Financiero

- » Lograr operaciones más eficientes que permitan disminuir los gastos asociados, ya que estos se han incrementado en 53% entre 2018 y 2020.
- » Gestionar la baja demanda de créditos, el cambio en el apetito del riesgo, el aumento en la morosidad de los créditos y la volatilidad de los mercados financieros debido al incremento de la incertidumbre.
- » Seguir adoptando las mejores prácticas y estándares regulatorios para responder efectivamente a escenarios de estrés de la economía.



Capital Operacional

- » Aumentar el análisis sobre cómo la satisfacción de los empleados influye en la experiencia de cliente, tomando en cuenta que de acuerdo con las mejores prácticas internacionales, estas están estrechamente relacionadas y pueden contribuir al crecimiento financiero de las entidades.
- » Aumentar la medición del impacto social y empresarial de las iniciativas de inclusión financiera para identificar las acciones del sector que generan un mayor impacto en el bienestar de la sociedad.
- » Incrementar el uso de la tecnología para facilitar la inclusión financiera en la micro, pequeña y mediana empresa, además de la población rural del país, a través de la implementación y desarrollo de aplicaciones móviles, canales digitales exclusivos a cero costo, portafolio y billeteras digitales, entre otros.



Capital Intelectual

- » Desarrollar incentivos con el fin de fomentar la innovación en los empleados.
- » Implementar mecanismos de Open Banking con el fin de crear alianzas para brindar productos y servicios más innovadores y eficientes que generen una mejor experiencia al cliente.
- » Aumentar el porcentaje de transacciones realizadas con tecnología sin contacto para disminuir el riesgo y tiempo transaccional.



Capital Humano

- » Aumentar la diversidad y equidad de género en las juntas directivas, buscando incluir un mayor número de miembros mujeres, personas en condición de discapacidad o pertenecientes a grupos subrepresentados.
- » Incluir criterios de diversidad, equidad e inclusión en los procesos de contratación para evitar la discriminación en todas sus formas.
- » Ampliar la cobertura de los beneficios extralegales a los trabajadores indirectos, de acuerdo a la proporción entre empleados directos e indirectos.



Capital Social y Relacional

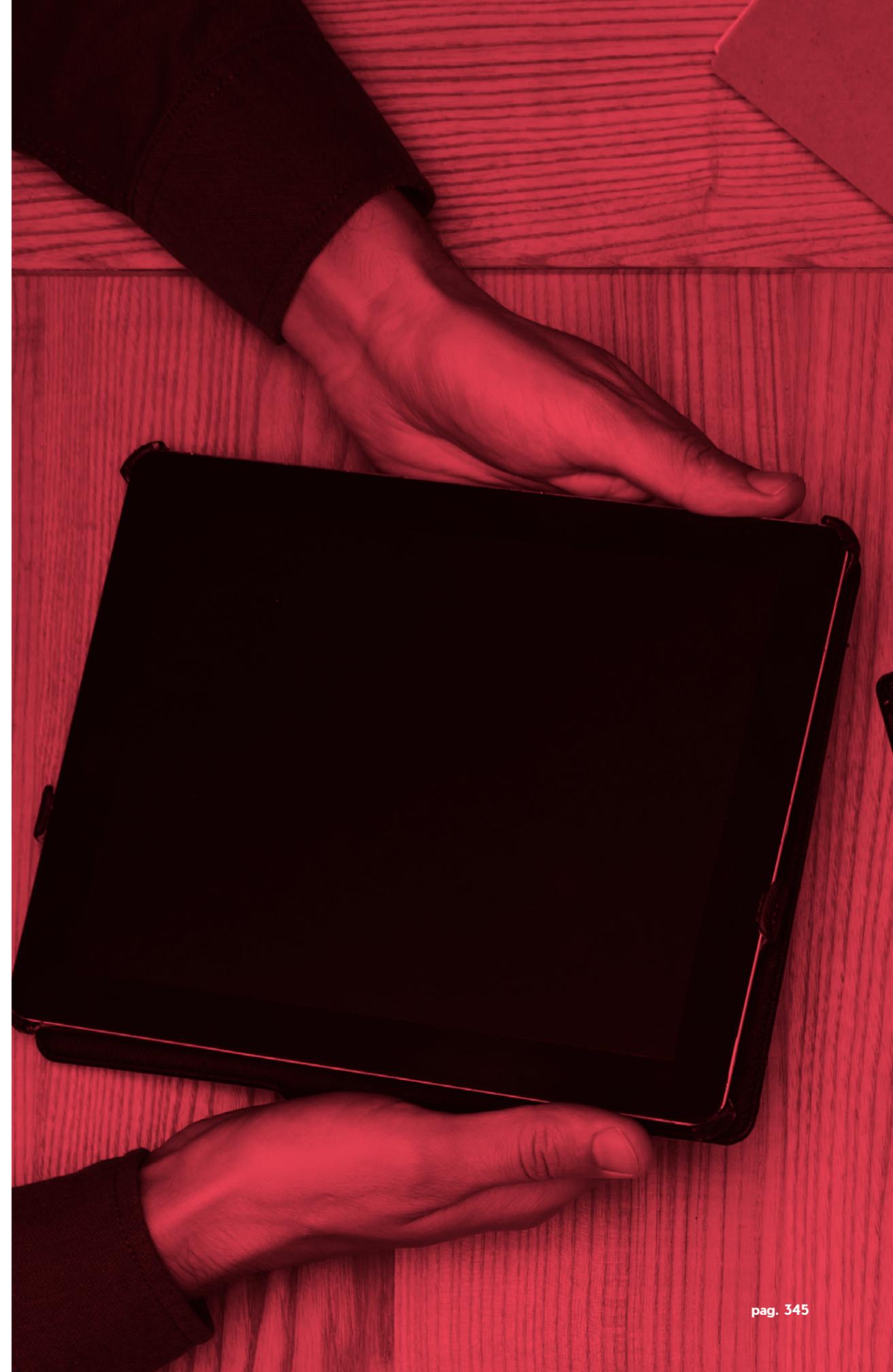
- » Aumentar el involucramiento del máximo órgano de gobierno en la definición y toma de decisiones para la construcción de la estrategia de sostenibilidad.
- » Profundizar en las políticas y acciones para seleccionar proveedores que generen diferencial social y ambiental, movilizándolo con éstos una agenda de sostenibilidad conjunta.
- » Incorporar las finanzas sostenibles dentro de los lineamientos corporativos de las entidades e involucrarlo en el desarrollo de productos y servicios.
- » Promover desde la banca el diseño de productos temáticos vinculados con la economía de colores.
- » Establecer e implementar procesos para evaluar e integrar los riesgos climáticos en las decisiones de inversión.
- » Considerar la implementación de bonos y préstamos verdes basados en los principios GBP (Green Bond Principles) y GLP (Green Loan Principles)
- » Ampliar el alcance de los programas de educación financiera a las zonas apartadas del país como por ejemplo Amazonas y Guainía, ofreciendo soluciones y servicios a las poblaciones y comunidades que habitan estos territorios.
- » Medir el impacto y la generación de valor social, ambiental y económico de los productos y servicios diseñados para abordar desafíos de sostenibilidad.
- » Incrementar la evaluación de los programas de educación financiera con el fin de medir el impacto y mejorar los programas.





Capital Natural

- » Establecer objetivos y metas para mejorar el nivel de gestión de las entidades en relación con la mitigación y adaptación al cambio climático e implementar procesos de gestión de riesgos relacionados.
- » Fomentar la definición de metas de cero emisiones/carbono neutro en las entidades y aumentar las mediciones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), tanto en actividades propias como en proyectos, clientes y sectores financiados.
- » Fomentar la implementación de la taxonomía verde una vez esté formalizada, desde la regulación y autorregulación.
- » Aumentar la creación y cobertura de productos y servicios para promover proyectos o actividades que generen impactos ambientales positivos o que contribuyan a la mitigación de los impactos negativos, como por ejemplo, la protección de los ecosistemas, recursos hídricos y la biodiversidad.



DIRECTORIO DE LAS COMPAÑÍAS AFILIADAS A ASOBANCARIA

11.0

LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (102-5)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (102-3)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL
	ASOBANCARIA	Carrera. 9 No. 74 - 08. P. 9	www.asobancaria.com	https://www.asobancaria.com/informe-sostenibilidad/
	BANCAMÍA	Carrera 9 No. 66 – 25 Bogotá D.C.	www.bancamia.com.co	https://www.bancamia.com.co/sobre-nosotros#informe-de-gestion-sostenible
	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	Carrera 8 No. 15 – 43 Bogotá, D.C.	www.bancoagrario.gov.co	https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Paginas/RSE.aspx
	BANCO AV VILLAS	Carrera 13 No. 27-47 Bogotá D.C.	www.avillas.com.co	https://bit.ly/2GCbSoq
	BANCO CAJA SOCIAL	Carrera 7 No. 77- 65, Bogotá D.C.	www.bancocajasocial.com	http://www.fundacion-social.com/
	SCOTIABANK COLPATRIA S.A	Carrera 7 No. 24 - 89 Piso 10, Bogotá D.C.	www.colpatria.com	https://www.colpatria.com/responsabilidad-s.aspx
	BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	Av. Calle 116 # 23-06/28 piso 6 edificio Business Center 116, Bogotá D.C.	www.coopcentral.com.co	https://www.coopcentral.com.co/index.asp?id_pagina=203
	ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S. A.	Carrera 7 No. 27-02	www.itaú.co	https://www.itaú.co/sites/default/files/relacion_inversoristas/index.html
	BANCO DAVIVIENDA S.A	Avenida el Dorado No. 68 C -61 Piso 10. Bogotá D.C.	www.davivienda.com	https://sostenibilidad.davivienda.com/
	BANCO DE BOGOTÁ S.A.	Calle 36 No. 7- 47 Bogotá D.C.	www.bancodebogota.com	https://bit.ly/2DhQAv6
	BANCO DE OCCIDENTE S.A.	Carrera 9 A No. 99 - 02 Piso 10 Of. 1002, Bogotá D.C. Carrera 4 No. 7- 61 Piso 15 Cali - Valle	www.bancodeoccidente.com.co	https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/informacion-para-accionistas/responsabilidad-social
	BANCO FALABELLA S.A.	Avenida 19 No. 120 - 71 Bogotá D.C.	www.bancofalabella.com.co	https://www.bancofalabella.com.co/informacion-institucional
	BANCO FINANDINA S.A.	Kilómetro 17 carretera central del Norte vía a Chía Bogotá D.C.	www.bancofinandina.com	https://www.bancofinandina.com/institucional

Directorio

LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (102-5)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (102-3)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL	LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (102-5)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (102-3)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL
	BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	Carrera 7 No 75 - 85 Bogotá D.C.	www.gnbsudameris.com.co	https://www.gnbsudameris.com.co/quienes-somos		BNP PARIBAS COLOMBIA	Carrera 7 No. 77 - 07 Piso 11 Edificio Torre Siete 77, piso 11 Bogotá D.C.	http://bnpparibas.com.co/es/	http://bnpparibas.com.co/es/grupo-bnp-paribas/responsabilidad-social-corporativa/
	BANCO PICHINCHA S.A.	Av. de las Américas # 42-81 Bogotá D.C. Carrera 35 # 42 - 39 Bucaramanga - Santander	www.bancopichincha.com.co	https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/responsabilidad-social		TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A.	Carrera 9 A No.99-02 Oficina 702 Bogotá D.C.	www.titularizadora.com	https://www.titularizadora.com/paginas/ComVivienda/compradores.aspx?id=1&page=154
	BANCO MUNDO MUJER S.A.	Carrera 11 No. 5 - 56 Popayán - Cauca	www.bmm.com.co	https://www.bmm.com.co/le-damos-la-mano-al-planeta.html		FINDETER-FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A.	Calle 103 No. 19 -20 Bogotá D.C.	www.findeter.gov.co	https://www.findeter.gov.co/documentos/200177/informe-de-sostenibilidad/
	BANCO POPULAR S.A.	Calle 17 No. 7- 43 Bogotá D.C.	www.bancopopular.com.co	-		FINAGRO	Carrera 13 No. 28 - 17 Pisos 2, 3, 4 y 5 Bogotá D.C.	www.finagro.com.co	https://www.finagro.com.co/informacion/C3%B3n-ciudadano/informes-de-gesti%C3%B3n
	BANCO PROCREDIT COLOMBIA S.A.	Calle 39 No. 13 A - 16 Bogotá D.C.	www.bancoprocredit.com.co	https://www.bancoprocredit.com.co/es/?option=com_content&view=article&id=142&Itemid=353		FINANCIERA DE DESARROLLO NACIONAL S.A. - FDN	Carrera 7 # 71-52, Torre B, Piso 6 Bogotá D.C.	www.fdn.com.co	https://www.fdn.com.co/es/la-fdn/responsabilidad-social-ambiental
	BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.	Calle 93 A No. 13-24 piso 4 oficina 401, Bogotá D.C.	www.santander.com.co	https://www.santander.com/cs/cs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Sostenibilidad/Santander-y-la-sostenibilidad/Informes.html		BANCO DE LA REPÚBLICA	carrera 7 # 14-78 Bogotá D.C.	www.banrep.gov.co	http://www.banrep.gov.co/es/sostenibilidad
	BANCOLDEX	Calle 28 No. 13A - 15 Pisos 38 al 42 Bogotá D.C.	www.bancoldex.com	https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/compromiso-con-la-sostenibilidad-113		JPMORGAN CORPORACION FINANCIERA S.A. - J.P. MORGAN.	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
	BANCOLOMBIA S.A.	Carrera 48 No. 26 - 85 Avenida Los Industriales Medellín (Antioquia)	www.grupobancolombia.com	https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/sostenibilidad		GM Finacial Colombia S.A.	Calle 98 No. 22 - 64 Piso 9 Bogotá D.C.	www.chevroletfs.com.co	-
	BANCO COOMEVA S.A.	Casa Principal y Notificación: Calle 13 No. 57 - 50 Piso 2, Cali - Valle	www.bancoomeva.com.co	https://www.bancoomeva.com.co/index.php?id=9186		CREDITOS Y AHORRO CREDIFINANCIERA S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO	Carrera 10 No. 64 - 44 Bogotá D.C.	/www.credifinanciera.com.co	https://www.credifinanciera.com.co/rse
	BANCO W S.A.	Avenida 5 Norte No. 16 N - 57 Piso 4 Cali - Valle	www.bancow.com.co	https://www.bancow.com.co/acerca-de-nosotros/informes-de-sostenibilidad/		WELLS FARGO BANK NATIONAL ASSOCIATION	Calle 100 No. 8A - 49 Torre B Bogotá D.C.	https://www.wellsfargo.com/es/international-remittances/south-america/	https://www.wellsfargo.com/about/corporate-responsibility/
	BBVA COLOMBIA	Carrera 9 No. 72 - 21 Bogotá D.C.	www.bbva.com.co	https://www.colombia.bancaresponsable.com		COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.	Calle 4 sur No. 43ª-109 Medellín, Antioquia	www.tuya.com.co	-
	CITIBANK COLOMBIA S.A.	Carrera 9A No. 99 - 02 Piso 3 Bogotá D.C.	www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia	https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/institutional-info/social-responsibility.html		BANCO SERFINANZA S.A.	Calle 72 No. 54 - 35 Barranquilla, Atlántico	https://bancoserfinanza.com/	-
	CORPORACIÓN FINANCIERA COLOMBIANA	Carrera 13 No. 26 - 45 Pisos 3, 7 y 8. Bogotá D.C.	www.corficolombiana.com	https://www.corficolombiana.com/informe-de-gestion-y-sostenibilidad		MI BANCO	Carrera 8 # 12b-61 Piso 1, Bogotá D.C.	https://www.mibanco.com.co/#inicio	https://www.mibanco.com.co/#!sostenibilidad

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI/ INDICADOR PROPIO	UBICACIÓN/ RESPUESTA DIRECTA	COMENTARIOS / OMISIONES
CONTENIDOS GENERALES		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
GRI 102-1 Nombre de la Organización	El nombre de cada entidad puede ser consultado en el numeral 11. Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria.	
GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Por tratarse de un informe sectorial, las actividades, productos y servicios varían de acuerdo con cada entidad financiera, por lo que se hace una descripción general de éstas en el apartado 2. Sobre el sector y Asobancaria.	
GRI 102-3 Ubicación de la sede	Para conocer la ubicación específica por entidad, se puede consultar el numeral 11. Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria.	
GRI 102-4 Ubicación de las operaciones	Dada la naturaleza sectorial del informe, la información contenida corresponde a las operaciones de las entidades en Colombia.	
GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica	La forma jurídica de cada entidad puede consultarse en el sitio web, que se encuentra referenciado en el numeral 11. Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria.	
GRI 102-6 Mercados servidos	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.	
GRI 102-7 Tamaño de la organización	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria. La información sobre empleados relacionada en este numeral corresponde únicamente a Asobancaria.	Dada la naturaleza gremial del informe, no se aportan datos agregados de número total de operaciones, ventas netas, capitalización total desglosada en términos de deuda y capital o la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados (esta información es específica por entidad).
GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		

12.1

GRI 102-9 Cadena de suministro	Ver capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG), sección Gestión responsable de la cadena de suministro.	Por el tipo de informe y organización agremiada, esta cadena de suministro no se describe. Las prácticas de proveedores pueden ser consultadas en el capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG), sección Gestión responsable de la cadena de suministro.
GRI 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Por la naturaleza del informe, los cambios significativos dependen de las entidades agremiadas y del número de ellas que respondan a la encuesta.	
GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	La descripción de cómo las organizaciones aplican el principio o enfoque de precaución se encuentra en el capítulo 9.1 Cambio climático y Protocolo Verde.	
GRI 102-12 Iniciativas externas	Ver capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG)	
ESTRATEGIA		
GRI 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Ver numeral 1. Carta del presidente de Asobancaria y Carta del presidente de la Junta Directiva.	
ÉTICA E INTEGRIDAD		
GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Ver capítulo 7.2 Transparencia y lucha contra la corrupción	
GOBERNANZA		
GRI 102-18 Estructura de gobernanza	Ver capítulos: 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria y 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG)	
"GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales"	Ver capítulos: 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria y 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG)	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GRI 102-40 Lista de grupos de interés	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.2 Grupos de interés.	
GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Ver capítulo 7.1 Gestión del talento humano	
GRI 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.2 Grupos de interés.	
GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.2 Grupos de interés.	
GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.1 Análisis de materialidad	

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Ver numeral 2.2 Sobre la encuesta de sostenibilidad.	Las entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización no aplica para el tipo de reporte, sin embargo, en esta sección se aclara cuales son las compañías que respondieron a la encuesta con la cual se elabora el presente reporte.
GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Ver capítulo Sobre este Informe, numeral 3.1 Análisis de materialidad	
GRI 102-47 Lista de temas materiales	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.1 Análisis de materialidad	
GRI 102-48 Reexpresión de la información	Ver capítulo 3. Sobre este Informe	Por la característica del reporte no se describen los efectos de las reexpresiones de la información de informes anteriores y sus motivos, ya que los datos históricos se solicitan en la misma encuesta.
GRI 102-49 Cambios en la elaboración de informes		
GRI 102-50 Periodo objeto del informe	El año terminado el 31 de diciembre de 2020.	
GRI 102-51 Fecha del último informe	El último informe fue realizado en el 2019	
GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Para información adicional, inquietudes o sugerencias, contactarse con bancasostenible@asobancaria.com	
GRI 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se realiza tomando los Estándares GRI de referencia, sin embargo, por la naturaleza del informe algunos requerimientos del nivel esencial no pueden ser cumplidos con la información sectorial, por lo que no se realiza declaración de nivel de conformidad.	
GRI 102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	
GRI 102-56 Verificación externa	Este informe no cuenta con aseguramiento externo.	

INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE ASOBANCARIA

PRESENCIA EN EL MERCADO

GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.	
---	--	--

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.	
---	--	--

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.
GRI 405-2 Relación entre salario básico y remuneración de mujeres a hombres	

GOBIERNO CORPORATIVO (INDICADORES PROPIOS)

GOB-1 Composición del máximo órgano de gobierno	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.
GOB-2 Presidente del máximo órgano de gobierno	

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN (INDICADORES PROPIOS)

LCC-1 Compromiso de lucha contra la corrupción	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.
--	--

TEMAS MATERIALES

CAPITAL FINANCIERO

RENTABILIDAD, CRECIMIENTO Y ESTABILIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Ver capítulo 4.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero.
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
G4-FS6 Porcentaje del portafolio de las líneas de negocio por región específica, tamaño (micro / mediana / gran empresa) y sector.	
GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	

CAPITAL OPERACIONAL

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, INFORMÁTICA Y FÍSICA

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Ver capítulo 5.1 Seguridad informática, física y de la información
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
SIF-1 Política de seguridad digital	
SIF-2 Toma de decisiones relacionadas con seguridad digital	
SIF-3 Reporte sobre seguridad digital a la alta dirección	

SIF-5 Servicios de seguridad digital tercerizados	Ver capítulo 4.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero.
SIF-7 Expertise en ciberseguridad de la Junta Directiva	
SIF-8 Reportes a Junta Directiva sobre seguridad digital	
SIF-9 Periodicidad en la revisión de reportes	
SIF-11 Apoyo de la alta dirección a la gestión del riesgo de seguridad digital	
SIF-12 Estándares internacionales en seguridad	
SIF-13 Presupuesto de seguridad digital	
SIF-14 Asignación del presupuesto de seguridad digital	
SIF-15 Variación en el presupuesto de seguridad digital	
SIF-16 Razones de la variación del presupuesto de seguridad digital	
SIF-17 Costo total de respuesta y recuperación ante incidentes en seguridad de la información	
SIF-18 Acciones y medidas para la protección de los sistemas de información	
SIF-20 Canales de comunicación de los empleados sobre incidentes de seguridad digital	
SIF-21 Gestión sobre el reporte de incidentes de seguridad digital de los empleados	
SIF-22 Formación en asuntos de seguridad de la información	
SIF-23 Frecuencia de la formación y evaluación a empleados sobre la capacidad de atender eventos de seguridad de la información.	
SIF-24 Incorporación de buenas prácticas en la gestión del riesgo cibernético	
SIF-25 Mecanismos para la concientización de riesgos de seguridad digital	
SIF-26 Canales de comunicación de los clientes sobre incidentes de seguridad digital	
SIF-27 Gestión sobre el reporte de incidentes de seguridad digital de los clientes	

SIF-28 Plan de comunicación sobre información personal comprometida de clientes

SIF-29 Estrategias y número de clientes informados sobre peligros de seguridad digital

SIF-30 Reporte de incidentes de seguridad

SIF-31 Efectividad de las autoridades de ley en la investigación y judicialización de los ciberdelincuentes

SIF-32 Informe anual de seguridad digital

SIF-33 Verificación del informe de seguridad digital

SIF-36 Tecnologías digitales emergentes en los procesos de seguridad digital

SIF-37 Factores que contribuyen al riesgo de ciberseguridad

Ver capítulo 4.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero.

CONSUMIDOR FINANCIERO

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

COF-1 Canales de retroalimentación de los clientes

COF-2 Investigación sobre salida de clientes

COF-4 Código de conducta en atención al cliente

GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés

COF-5 Operación de los canales de atención

COF-6 Capacitación a personal de atención al cliente

COF-7 Comité de servicio al cliente o servicio interno

COF-8 Toma de decisiones relacionadas al comité de servicio al cliente

COF-10 Índice de satisfacción de clientes

COF-11 Caracterización de clientes

Ver capítulo 5.2 Consumidor financiero

COF-12 Actitudes y preferencias de los clientes

COF-13 Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros

COF-14 Disposición de guías explicativas a clientes para entendimiento de contratos

COF-15 Disposición de guías explicativas a clientes para entendimiento de productos

Ver capítulo 5.2 Consumidor financiero

INCLUSIÓN Y ACCESO AL SECTOR FINANCIERO

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

IYA-1 Estrategia o programas de inclusión financiera

IYA-2 Principios de la estrategia o programa de inclusión financiera

IYA-3 Frentes de trabajo en la estrategia o programa de inclusión financiera

DJSI 3.8.2 Medición cuantitativa del impacto social y empresarial de las iniciativas de inclusión financiera

IYA-4 Número de clientes por tamaño de la organización

IYA-5 Tecnología financiera digital

IYA-6 Sinergias o alianzas de cooperación para ampliar el acceso de la población agrícola y/o rural

IYA-7 Acceso a segmentos del sector agrícola

IYA-8 Depósitos electrónicos de bajo monto y CATS

IYA-9 Servicios gratuitos

Ver capítulo 5.3 Inclusión y acceso al sector financiero

CAPITAL INTELECTUAL

TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y CANALES DE ATENCIÓN

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Ver Capítulo 6.1 Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención

TDI-1 Grado de cultura de innovación y desarrollo
TDI-2 Proveniencia de ideas innovadoras
TDI-3 Opciones para desarrollar la innovación
TDI-4 Inversión en innovación, investigación y desarrollo
TDI-5 Decisiones sobre innovación
TDI-6 Espacios de innovación
TDI-7 Incremento de colaboradores trabajando en innovación
TDI-8 Capacitación en innovación y desarrollo de empleados
TDI-9 Políticas de incentivo por innovación
TDI-10 Programas o alianzas con FinTech
TDI-11 Mejoras a partir de programas o alianzas con FinTech
TDI-12 Implementación de mecanismos de Open Banking
TDI-13 Implementación y uso de medios de pago electrónicos
TDI-14 Integración de nuevas tecnología en iniciativas
TDI-15 Uso de Blockchain
TDI-16 Uso de Big Data
TDI-17 Uso de Inteligencia Artificial (IA)
TDI-18 Uso de Internet de las Cosas (IoT)
TDI-19 Número de innovaciones discriminadas por tipo y criterio
TDI-20 Procesos de simplificación

Ver Capítulo 6.1 Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención

CAPITAL HUMANO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Ver capítulo 7.1 Gestión del talento humano

Se reporta parcialmente, únicamente contempla los datos de género, no se cuenta con edad u otras categorías.

GRI 202-2 Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local.
GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.
GRI 401-2 Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de medio tiempo.
GRI 401-3 Permiso parental
GRI 102-41 Acuerdos colectivos de negociación
GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado
GTH-1 Inversión en capacitación
GTH-2 Capacitación en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo
GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.
GRI 405-2 Relación entre salario básico y remuneración de mujeres a hombres.
GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.
GTH-3 Diversidad de género y racial/étnica
GTH-4 Política de no discriminación y/o igualdad de oportunidades
GTH-5 Implementación política de no discriminación
GTH-6 Igualdad de oportunidades en procesos de contratación
GTH-7 Implementación igualdad de oportunidades en procesos de contratación
GTH-8 Políticas de no discriminación en la promoción y compensación de empleados

Ver capítulo 7.1 Gestión del talento humano

Se reporta parcialmente. Únicamente se hace el desglose por sexo.

TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Ver capítulo 7.2 Transparencia y lucha contra la corrupción.

GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.
GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética
GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
DJSI 1.1.2 Independencia del presidente y/o líder de la junta directiva
SASB 510a.1 Pérdidas monetarias por comportamiento poco ético
TLC-1 Divulgación en página web sobre aspectos de transparencia y gobierno corporativo
TLC-2 Evaluación de la cultura corporativa sobre temas de transparencia, ética e integridad
TLC-3 Compromiso de lucha contra la corrupción
TLC-4 Gestión de riesgos de corrupción con terceros
TLC-5 Programas de cumplimiento anticorrupción y evaluación de riesgos
TLC-6 Riesgo de corrupción privada en planes anuales de auditoría
TLC-7 Controles internos

Ver capítulo 7.2 Transparencia y lucha contra la corrupción.

Se reporta parcialmente.

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

GESTIÓN SOCIAL, AMBIENTAL Y DE GOBERNANZA (ESG) E INVERSIÓN RESPONSABLE DEL PORTAFOLIO

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
ESG-1 Estrategia o política de sostenibilidad
ESG-2 Disponibilidad de la estrategia o política de sostenibilidad
"GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales"
GRI 102-18 Estructura de gobernanza

Ver capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio

GRI 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
ESG-4 Responsabilidades ESG de comités y/o directivos
ESG-5 Análisis de materialidad en las entidades
GRI 102-12 Iniciativas externas
GRI 102-13 Afiliación a asociaciones
ESG-6 Principios de Banca Responsable
GRI 102-40 Lista de grupos de interés
ESG-7 Reporte de información ESG
ESG-8 Verificación de reportes
ESG-9 Finanzas sostenibles
ESG-10 ESG en las prácticas de inversión
ESG-11 Evaluación e integración de riesgos de inversión relacionados con temas climáticos
ESG-12 Principios para bonos y préstamos verdes
ESG-13 Evaluación de proveedores con criterios ESG
ESG-14 Política y/o lineamientos de contratación de proveedores locales
ESG-15 Diversidad en la selección de proveedores
ESG-16 Iniciativas en la gestión de la cadena de abastecimiento
ESG-17 Evaluación por parte de proveedores
GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales
ESG-18 Política y/o lineamientos en la selección de proveedores con diferencial ambiental o social
ESG-19 Monto total de compras verdes

Ver capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio

PRODUCTOS Y SERVICIOS TRANSPARENTES, JUSTOS Y CON VALOR SOCIAL

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Ver capítulo 8.2 Productos y servicios transparentes, justos y con valor social

G4-FS1 Políticas con componentes sociales específicos aplicados a las líneas de negocios.

G4-FS7 Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidad.

PJT-1 Porcentaje de ingresos de productos y servicios diseñados para brindar beneficios sociales o abordar desafíos de sostenibilidad

PJT-2 Lineamientos para el diseño de productos que promueven la economía naranja

PJT-3 Productos que promueven el arte, la creatividad y la tecnología para la creación de nuevas industrias

PJT-4 Valor monetario de los productos que promueven la economía naranja, por tipo de producto.

PJT-5 Directrices para el diseño y distribución de productos a poblaciones minoritarias

PJT-6 Información de precios en los productos de dinero móvil

PJT-7 Prácticas financieras digitales responsables

Ver capítulo 8.2 Productos y servicios transparentes, justos y con valor social

El indicador se reporta parcialmente pues solo se menciona si se cuenta con política y si son publicas (más no el contenido, cobertura, riesgos y oportunidades abordados).

EDUCACIÓN FINANCIERA

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

EDF-1 Acciones de educación financiera

EDF-2 Componentes en programas de educación financiera

EDF-3 Segmentos poblacionales atendidos

EDF-4 Canales para la educación financiera y número de beneficiarios

EDF-5 Intervención en municipios

EDF-6 Equipo de educación financiera e inversión anual

EDF-7 Temas adicionales de educación financiera

Ver capítulo 8.3 Educación financiera

EDF-8 Inclusión de temas ambientales, sociales y de gobernanza en la educación financiera

EDF-9 Evaluación de programas de educación financiera

EDF-10 Modelos pedagógicos

EDF-11 Convenios para la educación financiera

G4-FS16 Iniciativas para aumentar la educación financiera por tipo de beneficiario

Ver capítulo 8.3 Educación financiera

CAPITAL NATURAL

CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

CCL-1 Riesgos relacionados con el cambio climático.

CCL-2 Grado de influencia frente a los activos de capital natural y los servicios de los ecosistemas

CCL-3 Divulgación sobre riesgos del cambio climático

CCL-4 Oportunidades relacionadas con el cambio climático

CCL-5 Caracterización de riesgos con el cambio climático

CCL-6 Gestión de los riesgos relacionados con el clima

CCL-7 Resiliencia de las estrategias a los riesgos y oportunidades del cambio climático

CCL-8 Política o estrategia frente al cambio climático

CCL-9 Integración de políticas, estrategias y asuntos de cambio climático

CCL-10 Cero emisiones netas de GEI

CCL-11 Consideraciones de cambio climático en comités

CCL-12 Gestión sobre los asuntos relacionados con el cambio climático

CCL-13 Objetivos claves relacionados con el cambio climático

Ver capítulo 9.1 Cambio climático y Protocolo Verde

CCL-14 Consideración del impacto del cambio climático	Ver capítulo 8.3 Educación financiera
CCL-15 Inversiones verdes	
CCL-16 Monto de financiación en proyectos relacionados al cambio climático	
CCL-17 Ingresos por productos y servicios diseñados para una economía con bajas emisiones de carbono	
CCL-18 Medición de gases de efecto invernadero	
CCL-19 Solicitud de medición de gases de efecto invernadero a proyectos de financiación	
GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	
GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	
CCL-20 Solicitud de medición de gases de efecto invernadero a proveedores	
CCL-21 Alineación de objetivos de emisiones GEI al Acuerdo de París	

TEMAS NO MATERIALES

INVERSIÓN SOCIAL

INS-1 Estrategia de inversión social	Ver capítulo 8.4 Inversión social
INS-2 Prácticas e iniciativas sobre posconflicto	
INS-3 Inversión social, por línea de intervención	

PRODUCTOS VERDES

PRV-1 Productos o servicios asociados a promover proyectos o actividades con impactos ambientales positivos	Ver capítulo 9.1 Cambio climático y Protocolo Verde
G4-FS8 Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	

SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

SAR-1 Políticas para evaluar créditos respecto a su impacto ambiental y social	Ver capítulo 9.1 Cambio climático y Protocolo Verde
--	---

SAR-2 Acciones para la evaluación de riesgos ambientales y sociales	Se reporta parcialmente, pues si bien se contempla las opciones de auditorías, no se menciona su cobertura ni los productos/servicios que aborda.	
G4-FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas y procedimientos de evaluación de riesgos ambientales y sociales		
SAR-3 Número de horas y colaboradores que recibieron capacitación en temas de riesgos ambientales y sociales		
G4-FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades tanto medioambientales como sociales		
SAR-4 Número de proyectos y procesos evaluados y aprobados, sujetos a evaluaciones ambientales y sociales		
SAR-5 Monto de cartera sujeto a evaluación ambiental y social, y créditos desembolsados después de aprobación.	Se reporta parcialmente, pues si bien se contempla las opciones de auditorías, no se menciona su cobertura ni los productos/servicios que aborda.	
ECOEficiencia		
ECO-1 Sistema de Gestión Ambiental		
ECO-2 Iniciativas medioambientales		
ECO-3 Seguimiento a indicadores ambientales		
ECO-4 Consumo energético		
ECO-5 Consumo de agua y porcentaje de reutilización		
ECO-6 Consumo de papel y porcentaje de reciclaje		
GRI 306-2 (2016)Residuos por tipo y método de eliminación.		

Nota: algunos indicadores propios no se reportan en este informe, ya que son de gestión interna. Por lo anterior, la numeración de los indicadores puede no ser consecutiva.