



ASOBANCARIA

INFORME
DE

**SOS
TE
NI
BI
LI
DAD** 2019

Acercando la
banca a los
colombianos

Tabla de contenido

Santiago Castro Gómez,
Presidente

Andrés Felipe Rojas González,
Vicepresidente de Asuntos Corporativos

Isabel Teresa Mantilla Naranjo,
Directora de Sostenibilidad y Educación Financiera

COORDINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL INFORME

SOSTENIBILIDAD ASOBANCARIA

Lynda Yazmin Ramírez Moreno
Rodrigo Alejandro Mesa Esteban
Carol Viviana Bernal Rojas
Nicolas Díaz Rojas

COLABORACIÓN

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD DE ASOBANCARIA

PricewaterhouseCoopers (PwC)

Babel Group

	Sobre este informe
1.	Carta del presidente de Asobancaria y Carta del presidente de la Junta Directiva
2.	Sobre el sector y Asobancaria
2.1	Generalidades del sector financiero y Asobancaria
2.2	Sobre la encuesta de sostenibilidad
2.3	Grupos de interés
2.4	La sostenibilidad en el sector financiero y su contribución a los ODS
2.5	Cómo leer este informe
3.	Capital Financiero
3.1	Hechos destacados
3.2	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero
3.3	Balance del escenario económico del sector
4.	Capital Operacional
4.1	Hechos destacados
4.2	Seguridad digital
4.3	Economía Naranja
4.4	Gestión del consumidor financiero
4.5	Inclusión de comunidades en el sector financiero
5.	Capital Intelectual
5.1	Hechos destacados
5.2	Innovación de canales y productos
5.3	Aportes al conocimiento del sector (publicaciones)
5.4	Gestión legislativa
6.	Capital Humano
6.1	Hechos destacados
6.2	Gestión del talento humano
6.3	Lucha contra la corrupción
7.	Capital Social y Relacional
7.1	Hechos destacados
7.2	Gobierno corporativo, riesgos y ética
7.3	Cadena de abastecimiento
7.4	Inversión social
7.5	Educación financiera
8.	Capital Natural
8.1	Hechos destacados
8.2	Protocolo verde
8.2.1	Productos verdes
8.2.2	Sistemas de administración del riesgo ambiental y social
8.2.3	Ecoeficiencia
8.2.4	Cambio climático
9.	Retos y oportunidades para el sector
10.	Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria
11.	Anexos
11.1	Índice GRI

Sobre este informe

GRI 102-52; 102-50

Asobancaria y sus entidades afiliadas presentan a sus diferentes grupos de interés el Informe de Sostenibilidad 2019, 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 2019. 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.

GRI 102-48; 102-49

No se reportan cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe, en la lista de temas materiales o en su cobertura. En caso de presentarse algún cambio sobre la fórmula o base de cálculo de los indicadores presentados en informes anteriores, o alguna variación significativa, será incluida una explicación en la sección correspondiente.

GRI 102-54

Se ha elaborado este Informe de acuerdo con los estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) bajo la opción de conformidad Esencial
Asesoría externa: PricewaterhouseCoopers A.G. - PwC.

GRI 102-53

Para información adicional, inquietudes o sugerencias, contactarse con bancasostenible@asobancaria.com

Acercando la banca a los colombianos





Santiago Castro Gómez,
Presidente de Asobancaria

Carta Presidente de Asobancaria

Asobancaria, en su esfuerzo para que el sector logre avanzar en el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por más de cinco años, ha venido materializando, a través del Informe de sostenibilidad “Acercando la banca a los colombianos”, la hoja de ruta para que la industria bancaria determine sus estrategias de sostenibilidad de forma que estas contribuyan en mayor medida al logro de la Agenda 2030.

Este informe se posiciona como una herramienta de gestión, donde cada organización define, desde los enfoques planteados.

El lanzamiento de este reporte se da en medio de un contexto inesperado, una de las crisis más complejas que ha vivido la humanidad, la pandemia de la COVID 19, la cual ha tenido fuertes repercusiones en aspectos económicos, sociales y ambientales, al tiempo que ha propiciado que gobiernos, empresas y personas replanteen su papel, sus actividades y sus impactos, lo que le da más relevancia a la adopción de estrategias que logren un mayor desarrollo sostenible. En este contexto, este informe se posiciona como una herramienta de gestión, donde cada organización define, desde los enfoques planteados, sus estrategias para optimizar el relacionamiento con sus grupos de interés y proyectar, de acuerdo con esta nueva realidad, el entorno que en medio de esta difícil situación se nos presenta.

Este informe presenta la gestión que, durante el 2019, realizaron las entidades que hacen parte de Asobancaria, basada en los capitales definidos por el Marco Internacional <IR> del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC por sus siglas en inglés). Los contenidos se reflejan de manera que permitan identificar los capitales que las organizaciones utilizan o sobre los cuales tienen un impacto, lo que genera importantes beneficios dentro de la gestión que desarrollamos en el gremio, entre otros:

- Alinearnos a una forma más integral de presentación de la información evitando producir comunicaciones numerosas, desvinculadas y estáticas.
- Facilita nuestro proceso de pensamiento integrado, como la conectividad de la información y la consistencia de los informes.
- Conduce a la toma de decisiones y acciones integradas que consideren la creación de valor a corto, mediano y largo plazo.
- Considera las actividades del gremio, su desempeño y sus resultados en términos de sus capitales pasados, presentes y futuros, alineados con las entidades financieras.

La información que encontraremos a continuación se divide en seis capitales y tiene en cuenta contenidos del Estándar GRI (Global Reporting Initiative) asociados a cada asunto material. Así mismo, permite integrar información relacionada con la gestión del capital financiero, operacional, intelectual, humano, social y relacional y capital natural de las entidades agremiadas. Cada uno de estos capitales refleja la gestión que el gremio y las entidades financieras realizaron en el 2019, logrando mejorar el proceso mediante el cual se logra este reporte.

Capital Financiero

El capital financiero facilita la creación de valor en los demás capitales, al proporcionar las fuentes económicas que se requieren para su gestión. La rentabilidad y la estabilidad del sistema financiero permite que sus impactos en el crecimiento del país y en el desarrollo económico de los ciudadanos se materialicen. El crecimiento sano de la economía y el sector se traducen en mayores ingresos para la sociedad y en una mejor calidad de vida. Lo anterior se evalúa mediante el análisis de la competitividad del sector y las oportunidades de crecimiento a partir de la innovación tecnológica y la expansión de la oferta de productos y servicios, dentro de modalidades de crédito como vivienda, microcrédito, comercial y consumo.

Este capital presenta el escenario económico del sector y su desempeño, en términos de rentabilidad, crecimiento y estabilidad.

Capital Operacional

En el capital operacional se encuentran los asuntos que se relacionan directamente con el núcleo del negocio bancario y que habilitan el funcionamiento de las entidades mediante la correcta gestión de sus operaciones buscando ser rentables, productivas, eficientes y sostenibles.

En este ítem se presenta la gestión de las entidades agremiadas en relación con seguridad digital, gestión del consumidor financiero, economía naranja e inclusión de las comunidades en este sector.

Capital Intelectual

El capital intelectual de una organización se refleja en sus capacidades intangibles basadas en el conocimiento e incluye los desarrollos tecnológicos, propiedad intelectual, conocimiento tácito, sistemas, procedimientos y protocolos, los cuales son activos fundamentales para la sostenibilidad de las organizaciones y aportan a la creación de valor en los capitales financiero y operacional.

Asobancaria utiliza el capital intelectual para apoyar los procesos legislativos que impactan al sistema financiero colombiano y así proteger los intereses de todos los grupos de interés involucrados. Además, busca promover un mayor entendimiento de las tendencias actuales del sector y la toma de decisiones informadas a través de publicaciones y eventos. Aquí encontramos el reporte de la gestión frente a la innovación y los aportes de Asobancaria al conocimiento del sector y a la legislación colombiana.

Capital Humano

El capital humano se refiere al conjunto de competencias, capacidades y experiencia de las personas que integran las organizaciones. Por lo tanto, se busca que las personas estén alineadas con el marco de gobierno y los valores éticos de cada entidad.

En este capital se presenta la gestión de las entidades agremiadas en relación con talento humano y lucha contra la corrupción.

Capital Social y Relacional

El capital social y relacional comprende la conexión y comunicación de las entidades financieras con otras organizaciones, comunidades, redes y en general con sus grupos de interés.

Este capítulo presenta la gestión de las entidades relacionada con gobierno corporativo, riesgos y ética, cadena de abastecimiento, inversión social y educación financiera.

Capital natural

En este capital intervienen todos los recursos naturales renovables y no renovables, tales como el aire, agua, tierra, minerales, bosques y la biodiversidad, así como la gestión que desarrollan las organizaciones de sus impactos sobre estos recursos.

Presenta la gestión de las entidades en relación con los sistemas de administración de riesgos ambientales y sociales, productos verdes, ecoeficiencia y cambio climático, que se encuentran enmarcados en el Protocolo Verde.

Es así como, Asobancaria pone a disposición de sus grupos de interés el ejercicio que se presenta a través de este informe, el cual permite identificar los temas que son considerados determinantes para gestionar la sostenibilidad del sector financiero.

Durante el 2020, y tomando como base la nueva realidad en la que se proyecta la economía, tenemos el reto de generar un nuevo análisis de materialidad, el cual, sin lugar a duda, estará enmarcado en la nueva forma de gestionar las organizaciones.

Continuaremos trabajando en responder a las expectativas de nuestros grupos de interés, siendo conscientes del rol que como sector tenemos, especialmente en la actual coyuntura, promoviendo e impulsando una rápida y efectiva recuperación económica que permita brindar un mayor nivel de bienestar a todos los colombianos.

Santiago Castro Gómez
Presidente de Asobancaria

**Asobancaria,
acercando la
banca a los
colombianos.**

Carta Presidente Junta Directiva

El sector financiero desempeña un papel fundamental en el desarrollo y engranaje de la economía e impacta directamente la calidad de vida de las personas. Tiene influencia directa en el crecimiento económico y la estabilidad macroeconómica y permite la materialización de decisiones de ahorro e inversión de todos los agentes de la economía, conectando excedentes de liquidez con necesidades de financiamiento de hogares y empresas del país.

Hoy la banca y los servicios que como industria ofrecemos encuentran la necesidad de transformarse constantemente para adaptarse a nuevos paradigmas. El potencial para los servicios financieros es enorme, pero **necesitamos una banca cercana, que cuando toque la vida de las personas las transforme; y que llegue a todos los segmentos económicos de forma rápida, amistosa y siempre consciente de su papel en el desarrollo económico y social.**

Para enfrentar situaciones cambiantes, y más ahora que tratamos de superar una pandemia, las entidades financieras deben ser capaces de adaptarse rápidamente a los desafíos para poder responder de una manera adecuada a las expectativas de los diferentes grupos de interés. Es en este escenario en el que la sostenibilidad del sector cobra mayor vigencia.

El sector financiero es transversal a todas las actividades productivas y por ello tiene la responsabilidad de adoptar prácticas responsables y transparentes en toda su cadena de valor que le permitan mejorar la calidad de vida de millones de personas desde los aspectos económico, social y ambiental.

El sector ha logrado grandes avances, que son presentados en nuestro Informe de Sostenibilidad “Acercando la Banca a los Colombianos” 2019, sin embargo, es necesario hacer énfasis en los retos y oportunidades de cada uno de los capitales definidos para este reporte.

Desde el **Capital Financiero**, el sector tiene el desafío generar operaciones más eficientes que le permitan reducir el rubro de los gastos operativos y sanciones, e incrementar su impacto social a través de la inversión en comunidades, que hoy equivale al 0,02% de sus ingresos.

Necesitamos una banca cercana, que cuando toque la vida de las personas las transforme; y que llegue a todos los segmentos económicos de forma rápida, amistosa y siempre consciente de su papel en el desarrollo económico y social.

Desde el **Capital Operacional**, la banca presenta las oportunidades en varios frentes. En seguridad digital es clave promover la capacitación a fiscales de la república sobre delitos informáticos, para mejorar la política criminal del país y la judicialización de estos delitos. También es importante mejorar el proceso de solicitud y entrega de información entre la Fiscalía General y las entidades bancarias y que a su vez los bancos se articulen mejor para apoyar el cumplimiento normativo en ciberseguridad. Igualmente, hay que seguir aumentando el uso de herramientas tecnológicas, como Inteligencia Artificial, para garantizar la seguridad de la red, los datos y los puntos finales.

Por otra parte, es importante trabajar con el Gobierno y otras entidades del sector privado para incentivar y promover la Economía Naranja y, desde nuestro sector, más entidades deben sumarse a ofrecer productos enfocados a este tipo de negocios, pues solo cinco bancos tienen alternativas para este segmento.

En gestión del consumidor financiero, sabemos que las expectativas de los consumidores evolucionan a una mayor velocidad que la regulación del sector y por ello, debemos responder a las nuevas tendencias sin dejar a un lado los riesgos asociados al negocio. Como parte de esto, debemos ser más activos en personalizar los productos y servicios financieros a partir de la caracterización de los tipos de clientes y sectores poblacionales. Igualmente, debemos explicar mejor a los clientes temas como los cobros, costos y liquidación de intereses en sus productos, particularmente los relacionados con cuentas de ahorros y tarjetas de crédito. Nuestro gran objetivo es lograr un índice de satisfacción de los consumidores financieros de más del 85% en 2022.

Entre tanto, en materia de inclusión de comunidades en el sector financiero, debemos encontrar un equilibrio entre las posibilidades de la tecnología y el contexto del país, entendiendo que aún existen zonas y poblaciones sin acceso a internet o dispositivos electrónicos. Mientras tanto, debemos trabajar para que más entidades tengan estrategias definidas de inclusión financiera, y también aquellas con políticas o lineamientos para el desarrollo de productos que generen beneficio social. La meta es que en 2022 el 85% de la población adulta cuente con acceso a un producto financiero (y 68% en el sector rural), y que el 77% de los adultos tengan al menos un producto activo.

A su vez, en **Capital Intelectual**, creemos que, en innovación de canales y productos, debemos enfrentar los riesgos asociados a nuevas modalidades de fraude y al aumento de las brechas de inclusión financiera causadas por la digitalización.



Juan Carlos Mora
Presidente Junta Directiva de Asobancaria

Al interior de las entidades es clave estimar el retorno de la inversión en innovación (hoy solo 3 bancos lo hacen), hay que aumentar los espacios para promover la innovación y que ésta sea parte de la cultura organizacional; incluso es importante que las Juntas Directivas estén más involucradas en la toma de decisiones en esta materia.

En este mismo frente, consideramos que debemos continuar aportando a la construcción de una normativa financiera más eficiente y con mayores niveles de profundización, asegurando que los intereses de los consumidores financieros y los de la banca privada persigan la inclusión financiera como un fin común.

En **Capital Humano**, insistimos que hay que seguir cerrando la brecha salarial que existe entre hombres y mujeres en niveles directivos, pues los ejecutivos hombres tienen un salario base 1,5 veces mayor que el de las mujeres. Por otra parte, hay que disminuir la rotación de personal, ampliar beneficios a los colaboradores indirectos y fortalecer los planes de capacitación en línea equilibrando las habilidades digitales con las blandas.

Mientras tanto, debemos promover que el 100% de las entidades haga público el compromiso de lucha contra la corrupción, hay que fortalecer las acciones para gestionar el riesgo de corrupción relacionado con terceros, y debemos conocer y enfrentar las nuevas formas de fraude y corrupción que trae la innovación tecnológica.

En el frente de **Capital Social y Relacional**, existen retos en materia de gobierno corporativo, como incentivar la diversidad de género y la participación de minorías en Juntas Directivas. A su vez, es importante que la junta y sus comités tengan mayor participación en la toma de decisiones sobre asuntos ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) y que se consideren los riesgos climáticos dentro de la gestión de riesgos de la organización.

Para la cadena de abastecimiento, es importante que a los proveedores se les evalúe con criterios económicos y sociales, pero también ambientales. Igualmente, hay que aumentar los programas de inclusión a proveedores y promover que evalúen a las entidades en materia de pagos, transparencia, trato, comunicación, etc.

En el frente de inversión social debemos avanzar más en iniciativas relacionadas con postconflicto y apoyo a las víctimas, en inversión en comunidades y en general migrar a un enfoque de inversión de impacto social desde el core del negocio.

En cuanto a educación financiera hay que seguir ampliando el alcance de las campañas, para que haya más cobertura tanto de emprendedores y de empresarios como de personas en el sector rural; y los programas deben tener un público objetivo claro.

Y por último está el **Capital Natural**, en el cual el sector financiero ha dado pasos importantes dentro del acuerdo Protocolo Verde, pero aún tiene desafíos para que más entidades ofrezcan productos y servicios asociados a proyectos de impacto ambiental positivo; y también para incrementar la capacitación en temas de riesgos ambientales y sociales.

En este frente hay que añadir la necesidad de fortalecer el trabajo en materia de cambio climático, lo que incluye definir políticas o estrategias, hacer más análisis de identificación y caracterización de riesgos, aumentar las inversiones orientadas a este asunto y calcular los ingresos de los productos y servicios diseñados para una economía baja en carbono. En ese mismo sentido, es importante considerar el impacto del cambio climático en los productos y servicios y la cadena de suministro, tomando en cuenta que actualmente 12 entidades consideran los impactos del cambio climático

Con este informe, queremos visibilizar los avances y retos que deben ser atendidos como sector en el 2020, sabemos que hoy más que nunca juntos podemos promover una economía sólida, sana y sostenible que transforme la vida de más personas.

Juan Carlos Mora
Presidente Junta Directiva de Asobancaria 2019

**Juntos podemos promover
una economía sólida, sana
y sostenible que transforme
la vida de más personas.**



2.0

**Sobre el sector
y Asobancaria**

2.1 GENERALIDADES DEL SECTOR FINANCIERO Y ASOBANCARIA

GRI 102-1, 102-5, 102-6

La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, Asobancaria, es el gremio representativo del sector financiero colombiano. Es una entidad sin ánimo de lucro, de duración indefinida y de derecho privado, que fue constituida el 31 de agosto de 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:

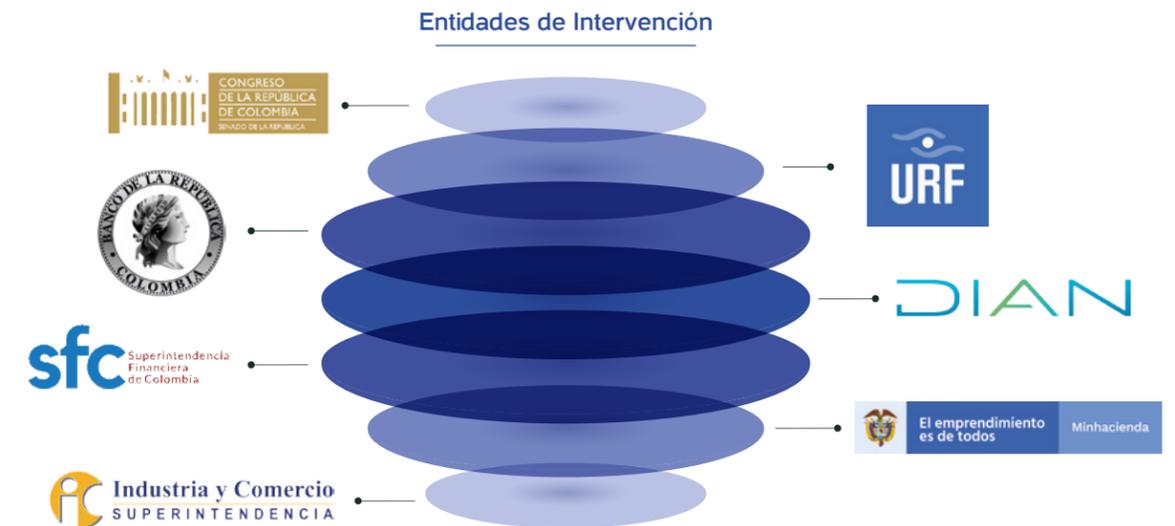


Asobancaria está compuesta por las 38 entidades financieras y bancarias más importantes del país:



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

El sector financiero colombiano es uno de los más regulados del mundo, lo que ha permitido la consolidación de un sector fuerte y resiliente gracias a las entidades de intervención que tienen la labor de inspección, control y vigilancia de las entidades financieras:



Gobierno corporativo, riesgos y ética en Asobancaria

GRI 102-16, 102-17

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 su labor, 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 y los reglamentos asociados a este, así como los Códigos de ética y conducta, son públicos y accesibles a través de la página web.

GRI 102-18, 102-29

La Junta directiva aprueba el presupuesto para Protocolo Verde, que se encarga de la estrategia de inversión climática en las entidades financieras. En línea con las tendencias globales, y tomando en cuenta que los temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza, en adelante ASG, estarán a la vanguardia de las preocupaciones del gobierno corporativo, la Junta cuenta con dos comités, en los cuales se toman decisiones con respecto a cuestiones relacionadas con sostenibilidad (ASG), tanto en la definición de la estrategia y políticas, como en la gestión:

GRI 405-1, GOB 1 Composición del máximo órgano de gobierno

Comité de Gobierno corporativo	Comité de Auditoría
 <p>18 miembros hombres en la junta directiva</p>	 <p>2 miembros mujeres en la junta directiva</p>
<p>90% Tienen más de 50 años 18 Personas</p>	<p>10% Se encuentran en un rango de edad entre 31 y 50 2 Personas</p>

GOB 2 Presidente del máximo órgano de gobierno

El presidente de nuestra Junta directiva no ocupa un cargo ejecutivo al interior de la organización.

Lucha contra la corrupción en Asobancaria

LCC1 Compromiso de lucha contra la corrupción

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, la lucha contra la corrupción es uno de los asuntos más relevantes para la gestión de Asobancaria, por lo que junto con los asociados desarrolla acciones que permiten identificar y mitigar los riesgos financieros y 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 web¹.

¹ <https://www.asobancaria.com/gobierno-corporativo-2/>

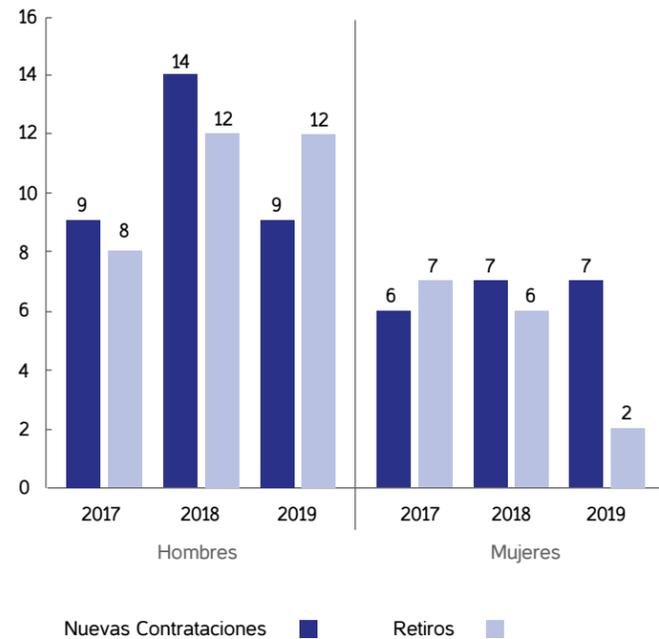
Gestión del talento humano en Asobancaria GRI 102-7, 102-8

El impacto de Asobancaria sobre el desarrollo del sistema financiero no sería posible sin un talento humano altamente capacitado. Asobancaria cuenta con 80 empleados directos, de los cuales el 65% son mujeres.

	Mujeres		Hombres
Colaboradores Directos	0	Presidente	1 4%
	10% 5	Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores)	10 36%
	2% 1	Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (Mandos medios, jefes de área o coordinadores)	4 14%
	63% 33	Profesionales y analistas	11 39%
	25% 13	Auxiliares, secretarías y otros colaboradores directos	2 7%
Otro Tipo de Contrato	8	Colaboradores tercerizados	12
	2	Colaboradores con contrato Temporal	2
	1	Colaboradores con contrato de prestación de servicio	1
	2	Colaboradores con contrato de aprendizaje con el SENA	2
	13 Mujeres		17 Hombres

**Gráfica 1: Ingresos y retiros
Asobancaria desglosado por género**

Total Cartera Verde 2019 (banca de primer y segundo piso)



GRI 404-2

En el fortalecimiento de Asobancaria como organización, es fundamental fomentar las capacidades y el desarrollo del talento humano. Para este fin, la Asociación cuenta con distintos programas de capacitación que incluyen: cursos de capacitación interna, apoyo económico para programas de capacitación externa, concesiones para periodos de licencia de estudio con posibilidad de reincorporarse al trabajo, la participación en congresos, cursos de actualizaciones y mesas redondas, entre otros.

La capacitación se enfoca, en mayor medida, en habilidades específicas de la industria, habilidades analíticas y visión para los negocios, capacidad de innovación y creatividad, comunicación efectiva en el contexto empresarial y capacidad para trabajar eficazmente en entornos de equipo.

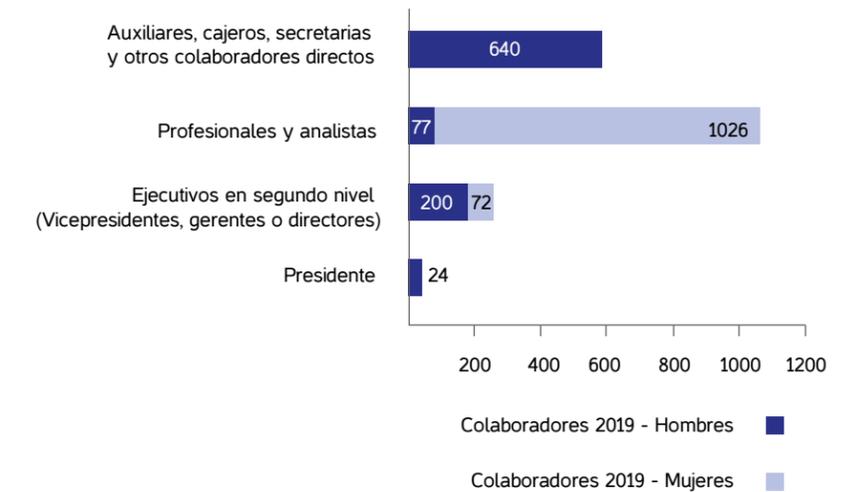
**Durante 2019, Asobancaria
invirtió \$69 millones de pesos en
la capacitación de sus empleados.**



GRI 404-1

**La media de horas
de formación al
año por empleado
en Asobancaria es
de 25,5 horas**

Gráfica 2: Total de horas de capacitación por nivel y género



GRI 405-2

Al comparar la relación entre el salario y la retribución total entre hombres y mujeres, por nivel, en Asobancaria, se obtuvo un ratio de 1, por ende se evidencia que no existe brecha salarial dentro de la organización en términos de género.

GRI 202-1

En el 2019, Asobancaria ofreció en promedio un salario de \$1.406.000 a sus colaboradores directos con el cargo más básico en Asobancaria, el cual estuvo 1.7 veces por encima del salario mínimo en Colombia, que para ese año fue de \$828.116.

Por último, en Asobancaria, el bienestar del talento humano es fundamental, por lo que ofrece diferentes beneficios de maternidad y paternidad como horario flexible y espacios físicos para lactancia. En 2019 tres colaboradores (2 hombres y 1 mujer) tuvieron licencia de maternidad y paternidad.

2.2 SOBRE LA ENCUESTA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-45

En este informe se presenta la gestión económica, social y ambiental de las entidades afiliadas de Asobancaria. Para recopilar la información se llevó a cabo la Encuesta de Sostenibilidad 2019, que tiene en cuenta los asuntos materiales y los contenidos del Estándar GRI asociados a estos, así como otros 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 17 formularios entre los cuales se encuentran indicadores GRI e indicadores propios del sector.

El 84% de los afiliados, es decir 32 entidades, diligenciaron al menos un apartado de la encuesta.

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.

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

2.3 GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44

Para las entidades del sector, el listado de grupos de interés identificados y priorizados para el reporte 2015 sigue vigente después de su revisión en el reporte 2017. Este ejercicio realizado por representantes de Asobancaria y de las entidades afiliadas se hizo teniendo

en cuenta la guía para el relacionamiento con grupos de interés de AA1000 y permitió conocer aquellos actores que, por su grado de influencia y dependencia de las entidades del sector, deben ser objeto de una gestión sostenible en su relacionamiento.

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPOS QUE LO COMPONEN	PROMESA DE VALOR
 <p>Entidades financieras agremiadas.</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 integrante honorario de Asobancaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vincular los intereses de la banca con los objetivos a largo plazo del país para aportar a la construcción de una nación próspera, incluyente y sostenible. • 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 apoyados en una visión próspera, sostenible e incluyente para el sector y sus agremiados. • Propender por un entorno normativo adecuado para los negocios. • Aumentar la profundización del crédito.
 <p>Colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores vinculados (con contrato laboral). • Sindicatos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar empleos de calidad acordes 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.

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPOS QUE LO COMPONEN	PROMESA DE VALOR
 Gremios, asociaciones y entidades multilaterales.	<ul style="list-style-type: none"> Gremios, asociaciones. Entidades multilaterales: BID, BM, CAF, IFC, UN (UNEP-FI, PNUD). 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener un diálogo constante con los gremios y asociaciones del país con el fin de conocer sus necesidades y ofrecer servicios financieros coherentes. Así mismo, generar sinergias encaminadas a fortalecer el desarrollo del país.
 Consumidor financiero.	<ul style="list-style-type: none"> Persona natural. Persona jurídica. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la inclusión y la educación financiera. Elevar la satisfacción del consumidor financiero. Promover la libre competencia como deber y derecho. Incentivar prácticas de protección de sostenibilidad económica, social y ambiental, así como su comunicación permanente. Ratificar nuestro compromiso con el futuro del país y apoyar a las familias colombianas en la construcción de su patrimonio. Crear alternativas innovadoras y sostenibles para mejorar la experiencia con los consumidores del sector.
 Gobierno y entidades reguladoras.	<ul style="list-style-type: none"> Presidencia de la República. Ministerios. Superintendencias. Alcaldías y gobernaciones. Unidades y departamentos administrativos. Congreso de la República. Cortes, tribunales y juzgados. 	<ul style="list-style-type: none"> Preservar altos estándares de cumplimiento de la ley. Trabajar de la mano con el Gobierno Nacional apoyando iniciativas que generen mayor competencia y profundización del sector financiero. Vincularnos con las autoridades nacionales y regionales para sumarnos a la agenda país. Acompañar la labor legislativa compartiendo la posición del gremio sobre los temas de interés que se discutan en el Congreso de la República.

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPOS QUE LO COMPONEN	PROMESA DE VALOR
 Proveedores y socios comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores de servicios. Proveedores de bienes. Canales de medios de pago - canales transaccionales (Visa, Master Card). Socios comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Propender por una cadena de suministro social y ambientalmente responsable en el sector financiero de Colombia.
 Comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Grupos poblacionales impactados. Líderes y representantes de la comunidad o de las organizaciones comunitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar el 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 próspero, incluyente y sostenible del país.
 Inversionistas.	<ul style="list-style-type: none"> Inversionistas mayoritarios. Inversionistas minoritarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Adelantar una gestión corporativa integral en cada una de las compañías que genere retornos financieros y no financieros para la perdurabilidad de los negocios.
 Medios de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Empresas de prensa, radio, televisión y medios digitales entre otros. Usuarios de redes sociales. Líderes de opinión 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar la entrega de información transparente, oportuna y de contexto para líderes de opinión análogos y digitales con quienes sea posible mantener una relación de pedagogía e información abierta y permanente, que les permita transmitir una imagen balanceada sobre el sector financiero colombiano.
 Academia y organizaciones de investigación.	<ul style="list-style-type: none"> Instituciones educativas Organizaciones culturales Centros de pensamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Generar y aportar conocimiento para promover una relación de beneficio mutuo, así como las condiciones apropiadas para el desarrollo de la academia y de su entorno.

En cuanto a las entidades bancarias, cada una cuenta con distintos mecanismos de relacionamiento para conocer las expectativas y necesidades de sus grupos de interés. La siguiente gráfica presenta los grupos de interés con los cuales 31 de las entidades asociadas tienen este tipo de mecanismos, donde los colaboradores y los accionistas se presentan como los actores principales con los que se entablan estas dinámicas.²

Gráfica 3: Grupos de interés con los que las entidades tienen canales de relacionamiento

Información de (31 entidades) Pregunta de opción múltiple.

Grupos de Interés	No. Entidades
 Colaboradores	30
 Accionistas	29
 Consumidor financiero	28
 Gobierno y entidades regulatorias	26
 Proveedores y socios comerciales	26
 Gremios, asociaciones y entidades multilaterales	22
 Inversionistas	21
 Medios de comunicación	17
 Comunidad	16
 Academia y organizaciones de investigación	11
 Otros	5

² La categoría Otros incluye: Líderes de opinión, ONGs y organizaciones internacionales, Alta Dirección, Junta Directiva, Clientes, Asociados de Coomeva, sus familias y empresas, Reprisk, Casa Matriz, Inversiones del portafolio.



2.4 LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR FINANCIERO Y SU CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

El contexto global actual demanda que las instituciones sean capaces de crecer económicamente a la vez que contribuyen al desarrollo sostenible desde una perspectiva integral. El enfoque hacia la sostenibilidad en el sector financiero nace de la necesidad de enfrentar panoramas de riesgo cambiantes y las demandas de los grupos de interés.

Para el sector es fundamental un enfoque integral hacia la sostenibilidad con el cual se satisfagan las expectativas del público en general y del consumidor financiero. Por lo tanto, la complejidad del tema requiere un enfoque multidimensional que aborde, entre otros, cuestiones

éticas, problemas ambientales, consideraciones sociales, políticas públicas y requisitos de gestión sobre riesgos financieros.

Como parte fundamental de la economía, el sector tiene el potencial de generar efectos multiplicadores al adoptar y difundir prácticas responsables y transparentes en toda su cadena de valor. Sus decisiones pueden impactar positivamente diversos escenarios como la contribución al mejoramiento de la normativa en el país, la educación financiera de las comunidades, la implementación de nuevas tecnologías, la financiación de prácticas responsables, entre otras.

Análisis de Materialidad y alineación con los ODS GRI 102-46, 102-47



El análisis de materialidad del sector fue actualizado para el reporte 2017. Teniendo en cuenta la continuidad y alineación de los asuntos materiales en la ejecución de las actividades del sector financiero, en el reporte 2019 se mantuvieron estos temas.

En el 2018, se llevó a cabo el ejercicio de priorización de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) identificando en cuáles se puede tener un impacto más significativo desde el sector financiero en Colombia. Posteriormente los ODS priorizados fueron alineados con lo asuntos materiales ya definidos. Para más información sobre este proceso por favor consultar el Informe de Sostenibilidad 2018³.

Cada tema material es abordado en las distintas secciones de este informe mencionando la gestión del gremio en cada uno de ellos.

A continuación, se relacionan los temas materiales vigentes para el sector en Colombia, su relación con los ODS y los capitales a los que genera valor. Si bien cada tema material se relaciona directamente con un capital, estos, en su mayoría, aportan a la creación de valor en otros capitales.

³ <https://www.asobancaria.com/informe-sostenible/>

Tabla 1: Alineación de los temas materiales con los ODS y los Capitales

TEMA MATERIAL	ODS	CAPITALES	
		Generación de valor directa	Aporte a la generación de valor
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	1 DE LA PAZ Y JUSTICIA SOCIAL, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y ENERGÍA LIMPIA		
Innovación de canales y productos	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y ENERGÍA LIMPIA		
Inclusión de comunidades en el sector financiero	1 DE LA PAZ Y JUSTICIA SOCIAL, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNADES		
Gestión del consumidor financiero	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNADES		
Lucha contra la corrupción	16 PAZ JUSTICIA Y INSTITUCIONES SÓLIDAS		
Balance del escenario económico del sector	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 16 PAZ JUSTICIA Y INSTITUCIONES SÓLIDAS		
Gestión del talento humano	1 DE LA PAZ Y JUSTICIA SOCIAL, 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD, 5 GÉNERO E IGUALDAD, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNADES		
Inversión en comunidades	5 GÉNERO E IGUALDAD, 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y ENERGÍA LIMPIA, 11 SALUD Y BIENESTAR FÍSICO		
Educación financiera	1 DE LA PAZ Y JUSTICIA SOCIAL, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNADES		
Protocolo Verde	3 ENERGÍA LIMPIA Y TRANSICIÓN, 6 AGUA LIMPIA Y ENERGÍA SOSTENIBLE, 7 ENERGÍA LIMPIA Y TRANSICIÓN, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 12 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y ENERGÍA LIMPIA, 13 ACCIÓN POR EL CLIMA, 14 VIDA SUBMARINA, 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES		
Gestión sostenible de la cadena de suministro	5 GÉNERO E IGUALDAD, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 16 PAZ JUSTICIA Y INSTITUCIONES SÓLIDAS		

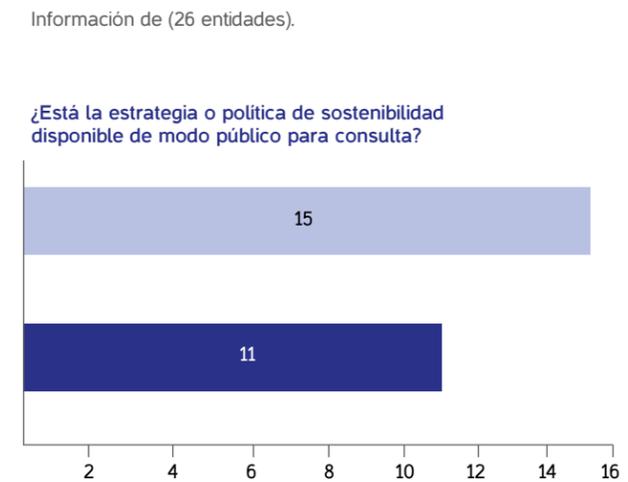
Capital Humano	Capital Social y Relacional	Capital Operacional	Capital Financiero	Capital Natural	Capital Intelectual

En cuanto a los ejercicios de materialidad de las entidades, el 65% de ellas cuentan con un ejercicio de materialidad propio o adoptado de la casa matriz. Además, el 75% tiene una estrategia de sostenibilidad, demostrando los avances del sector financiero en la alineación de sus estrategias a la sostenibilidad y su compromiso por el desarrollo sostenible.

Gráfica 4: Estrategia o política de sostenibilidad



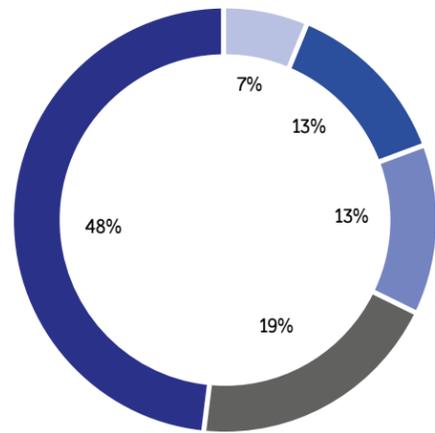
Gráfica 5: Estrategia o política de sostenibilidad públicamente disponible



Gráfica 6: Análisis de materialidad

Información de (32 entidades).

- No cuenta con análisis de materialidad y no está interesado en realizarlo
- No cuenta con análisis de materialidad pero realizará uno propio
- No, pero tendrá en cuenta el análisis del sector financiero en Colombia
- Si y es adoptado de la casa matriz
- Si y es propio

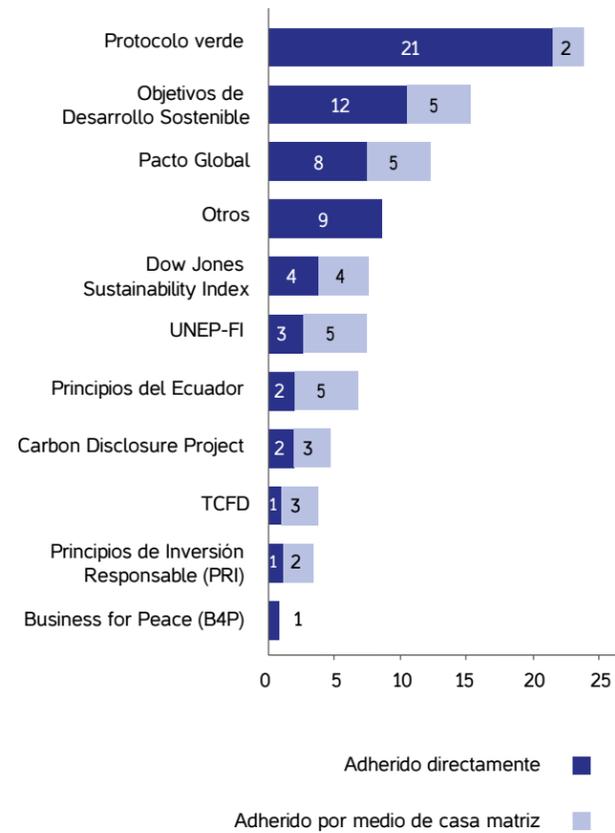


GRI 102-12, 102-13

Adicional a las estrategias propias de cada organización, las entidades se han adherido a iniciativas globales como CDP (Carbon Disclosure Project), ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), PRI (Principles for Responsible Investment) DJSI (Dow Jones Sustainability Index), Principios de Ecuador, entre otros. Cabe resaltar que el 85% de las entidades que respondieron están adheridas a Protocolo Verde y el 62% a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Gráfica 7: Iniciativas o estándares relacionados con la sostenibilidad a los cuales las entidades de encuentran adheridos

Información de (27 entidades).



Como parte del ejercicio de transparencia y las estrategias de sostenibilidad de las entidades, estas divulgan los resultados de su desempeño en la gestión de asuntos económicos, sociales y ambientales. 42% de las entidades cuentan con informe anual de gestión y 28% con un informe de sostenibilidad. Cabe destacar que un 14% ha desarrollado un ejercicio de reporte integrado, una tendencia actual importante en el ámbito de comunicación de asuntos ASG.

Gráfica 8: Medios a través de los cuales las entidades reportan su información de sostenibilidad

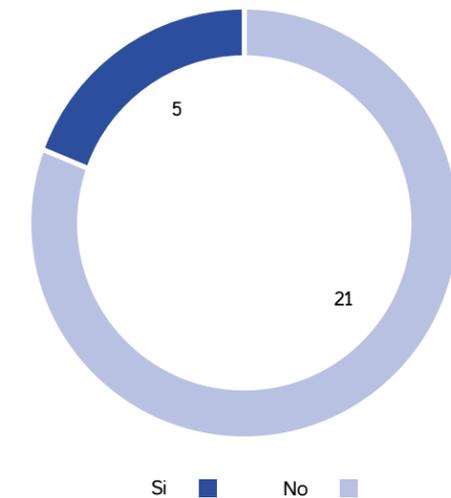
Información de (28 entidades).



Gráfica 9: Entidades cuyo informe está verificado por un auditor independiente

Información de (26 entidades).

En caso de tener informe: ¿Es verificado por un auditor independiente



Tendencias globales

Respondiendo a la coyuntura global y a la necesidad de acelerar el desarrollo sostenible, en 2019 se lanzaron los Principios de Banca Responsable de UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), con el objetivo de definir un marco de actuación para el sistema bancario sostenible del futuro y ayudar al sector a demostrar cómo contribuye de manera positiva a la sociedad.

Los Principios de Banca Responsable fueron lanzados por 130 bancos de 49 países el 22 y 23 de septiembre de 2019 en la ciudad de Nueva York, durante la Asamblea General anual de las Naciones Unidas. Más de 45 CEO junto con el Secretario General de la ONU asistieron a la ceremonia de lanzamiento.

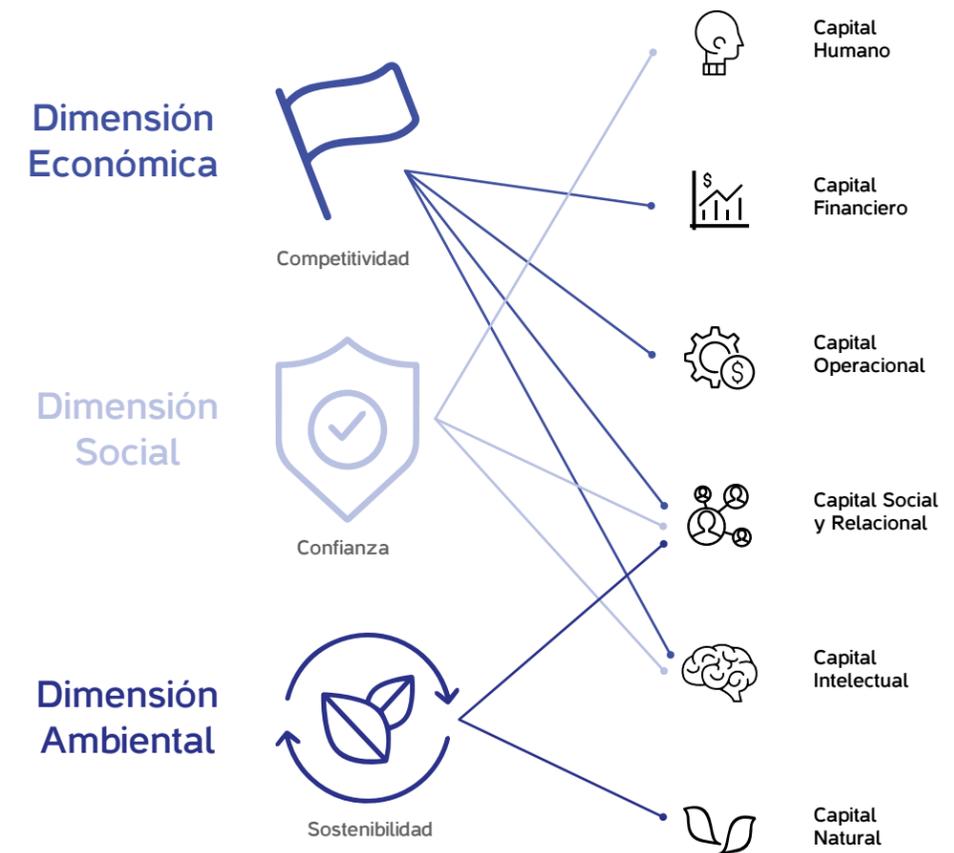
En línea con lo anterior, 7 entidades miembros de Asobancaria ya han definido una estrategia o plan para implementar estos principios, lo que demuestra el compromiso del sector y la rapidez con que las entidades se alinean a las tendencias globales.



2.5 CÓMO LEER ESTE INFORME

Los informes anteriores se encontraban estructurados alrededor de los tres objetivos misionales de Asobancaria y su relación con las dimensiones de sostenibilidad: ambiental, económica y social. En 2020, se realizó un ejercicio de actualización de la estructura del informe, desde una perspectiva de pensamiento integrado y creación de valor, en el cual se analizó cómo los objetivos misionales y los temas materiales generan

valor en los diferentes capitales (humano, financiero, operacional, intelectual, natural y social y relacional). El resultado de este análisis fue la reorganización de los capítulos del informe en función de los capitales. Así pues, en cada capítulo de este informe, se busca mostrar la relación de la gestión y su impacto en cada uno de estos capitales, entendiendo su interrelación.



Al cierre de este informe se encuentran los retos y oportunidades para el sector, el directorio de compañías afiliadas a Asobancaria, y el índice GRI del sector financiero.

03

CAPITAL FINANCIERO



El capital financiero facilita la creación de valor en los demás capitales al proporcionar las fuentes económicas que se requieren para su gestión. La rentabilidad y la estabilidad del sistema financiero permite que sus impactos en el crecimiento del país y en el desarrollo económico de los ciudadanos se materialicen. El crecimiento sano de la economía y el sector se traducen en mayores ingresos para la sociedad y en una mejor calidad de vida. Lo anterior se evalúa mediante el análisis de la competitividad del sector y las oportunidades de crecimiento a partir de la innovación tecnológica y la expansión de la oferta de productos y servicios, dentro de modalidades de crédito como vivienda, microcrédito, comercial y consumo.

Un sistema financiero regulado y robusto, que muestra indicadores sanos de actividad, aporta a la estabilidad macroeconómica del país y es más resiliente frente a los riesgos económicos, sociales y ambientales; por lo tanto, como parte del balance del escenario económico se desarrollan modelos y demás herramientas cuantitativas para evaluar el desempeño del sector financiero de forma que permitan contar con información precisa sobre los avances y retos del sector, incluyendo la generación y distribución del valor económico de la banca en Colombia.

Este capítulo presenta el escenario económico del sector y el desempeño de este en términos de rentabilidad, crecimiento y estabilidad.

Hechos destacados

CAPITAL FINANCIERO

31

DURANTE 2019 LAS ENTIDADES ESTUVIERON EN CAPACIDAD DE CUBRIR HASTA

1,4 VECES



EL TOTAL DE LA CARTERA DE LA VENCIDA

EL INDICADOR DE CALIDAD DE CARTERA PARA

2019

FUE DE **4,3%**



3.2

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero



Meta 1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.



Meta 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

Meta 8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



Meta 9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

103-1

En cumplimiento de su objeto misional, el sector financiero cumple un papel fundamental en el desarrollo y engranaje de la economía. Además de influir en el crecimiento económico y la estabilidad macroeconómica, permite la materialización de decisiones de ahorro e inversión de todos los agentes de la economía, conectando excedentes de liquidez con necesidades de financiamiento de hogares y empresas del país.

El sistema, a su vez, está altamente comprometido con la expansión ordenada y saludable de la cartera, con el fin de no comprometer indicadores de estabilidad que generen repercusiones económicas. Por ello, año tras año se avanza en la adopción de los mejores estándares internacionales en materia de regulación y de una correcta gestión de riesgos para contar con un sistema financiero robusto, que presente sanos indicadores de actividad y holgura en niveles de provisiones, los cuales se reflejan en la resiliencia del sector y en su gran aporte a la estabilidad macroeconómica del país.

Asobancaria realiza un monitoreo constante de las principales variables del sistema financiero con el fin de identificar de manera precisa y acertada las perspectivas, riesgos y oportunidades propias del sector. Esto se realiza con el fin de tener un panorama detallado de la actividad del sistema y prever su comportamiento en el mediano y corto plazo, lo cual también se constituye como insumo para las distintas Direcciones de la Asociación que realizan análisis de gestión de riesgo, regulación financiera, operación y seguridad bancaria, inclusión financiera, productos bancarios y sostenibilidad del sector.

Así mismo, se buscan espacios como juntas, comités y grupos de trabajo con las entidades agremiadas para compartir análisis y expresar preocupaciones o temas críticos que afecten al sector financiero. Esto permite, forjar un panorama bancario completo para que todas las entidades se enteren, compartan y complementen los análisis que realizan de manera individual.

103-2

Asobancaria, como gremio, se ha preocupado constantemente por generar diagnósticos relevantes, objetivos, integrales y oportunos de la rentabilidad, el crecimiento y la estabilidad del sistema financiero. En este sentido, la Asociación se caracteriza por tener una actitud propositiva, y no solo reactiva, frente a las barreras que representan un riesgo en cualquiera de estos tres ejes.

Competitividad

En los últimos años, la transformación de la banca le ha permitido al sector financiero ser uno de los más dinámicos del país y su esfuerzo por llegar cada vez a más colombianos ha sido reflejo de un sector cuya competencia promueve la eficiencia, la inclusión y la modernización financiera.

Las oportunidades de crecimiento del sector han mejorado debido a la recuperación económica, el impulso a la innovación tecnológica y la expansión de la oferta de productos y servicios que se ajustan a las

La transformación de la Banca le ha permitido al sector financiero ser uno de los más dinámicos del país.

necesidades de nichos de mercado determinantes para el crecimiento económico, como el microcrédito y los créditos para micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) que pertenecen a la cartera comercial, que presenta la mayor participación dentro de la cartera total de las entidades bancarias. Seguida de esta, se encuentra la cartera de consumo que comprende créditos de libranza, libre inversión, tarjetas de crédito, vehículos y crédito rotativo. Por último, la cartera de vivienda ocupa el tercer lugar en términos de participación dentro de la cartera bruta del sector bancario, seguida por la cartera de microcrédito.

Adicionalmente, desde la perspectiva del pasivo se resalta la oferta de productos y servicios como las cuentas de ahorro, cuentas corrientes e inversiones en CDTs, entre otros.

Los cambios más relevantes que se presentaron en el año 2019 en el sector financiero colombiano son:

Imagen 1. Cambios más relevantes que se presentaron en el año 2019 en el sector financiero colombiano.



El capital intelectual aporta a la creación de valor en el capital financiero ya que a través del conocimiento e implementación de la normatividad y los estándares internacionales las entidades pueden gestionar mejor sus riesgos operacionales y de cumplimiento. Los avances que durante 2019 se presentaron en las entidades financieras en cuanto a la adopción de normas o legislación internacional fueron:

Imagen 2. Avances que durante 2019 se presentaron en las entidades financieras en cuanto a la adopción de normas o legislación internacional.

Mes

01

A partir del 1 de enero de 2019 comenzó la aplicación de la NIIF 16 –Arrendamientos, esta norma plantea que las entidades que tienen contratos de arrendamiento emitan información veraz y pertinente, a través de la eliminación de la clasificación de los contratos como financieros y operativos, y exigiendo que los arrendamientos se reflejen en el balance general como un pasivo. Para los efectos de su implementación, la SFC expidió las CE N° 001 y N° 002.

06

La SFC expidió: (i) la Circular Externa (CE) N° 12 de junio de 2019 por medio de la cual se generan las instrucciones relacionadas con el Nivel Adecuado de Capital de los Conglomerados Financieros (CF); y (ii) la CE N° 13 de junio de 2019 por medio de la cual se generan las instrucciones relacionadas con el Marco de Gestión de Riesgos para los CF (MGR); continuando así en la senda de convergencia a los estándares de Basilea y atendiendo las recomendaciones realizadas por el BM, el FMI y la OCDE.

07

En julio se expidió la CE N° 19 de 2019 de la SFC por medio de la cual se imparten instrucciones para la implementación del Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN). Lo anterior, con el fin de complementar la medición y gestión del riesgo de liquidez de corto plazo, incluyendo también la gestión de este riesgo en el largo plazo a través de la gestión estratégica del balance.

08

En agosto se expidió el Decreto 1421 de 2019 a través del cual se busca continuar en la senda de migración a los estándares de Basilea III en relación con la determinación de los requerimientos de capital por riesgo operacional de los establecimientos de crédito. Lo anterior, como instrumento de fortalecimiento patrimonial para disminuir el impacto de las pérdidas inesperadas o catastróficas.

09

En septiembre se expidió la CE N° 20 de 2019 de la SFC, a través de la cual se imparten las instrucciones relacionadas con el margen de solvencia y otros requerimientos de patrimonio de los establecimientos de crédito. Lo anterior, con el fin de reglamentar lo dispuesto mediante el Decreto 1477 de 2018 por medio del cual se complementa la convergencia a los estándares internacionales de Basilea III en materia de capital y se atienden las recomendaciones realizadas por el BM y FMI a través del FSAP de 2013.

12

En diciembre de 2019 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) publicó el Decreto 2270, por medio del cual se compilan y actualizan los marcos técnicos de las Normas de Información Financiera NIIF para el Grupo 1 y de las Normas de Aseguramiento de Información, y se adiciona un Anexo número 6-2019 al Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información.

Durante 2019 las entidades financieras evidenciaron los efectos de la aplicación de la NIIF 9 – Instrumentos Financieros, después de un año de implementación. Esta norma produjo fuertes impactos en materia de la gestión de riesgos, en donde el cambio del enfoque contable de pérdidas incurridas a pérdidas esperadas generó que el riesgo de crédito se evaluara desde la óptica contable, afectando el deterioro de los activos y redefiniendo los modelos internos de las entidades.

103-3

Como gremio, la Asociación siempre ha estado comprometida con el rigor técnico en cuanto al seguimiento de indicadores de rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero. Es por ello que, año tras año, se realizan actualizaciones de modelos econométricos y estadísticos para introducir mejores técnicas y pulir las existentes con el fin de establecer pronósticos y conceptos acertados y consistentes con el plano económico del momento.

En los últimos años se han mejorado los modelos de consistencia y balances de riesgos ya existentes (modelo de equilibrio general, el indicador de riesgos macroeconómicos (IRMA), el indicador de Alerta Bancaria (IAB) y el indicador de condiciones monetarias (ICM)). Estos modelos, entre otros, le han permitido a la Asociación monitorear y alertar sobre los riesgos y futuras dificultades que podría afrontar el sector financiero en materia de crecimiento, calidad crediticia, eficiencia, rentabilidad y solidez.

Así mismo, se realizan validaciones con las entidades agremiadas sobre los resultados y perspectivas del sector en cuanto a rentabilidad, crecimiento y estabilidad, con el fin de complementar el análisis y permitir a las entidades manifestar sus preocupaciones y expectativas.

G4-FS6 Porcentaje del portafolio de las líneas de negocio por región específica, tamaño (e.g. micro / mediana / gran empresa) y sector.

Contribución del Sector Financiero para la Vivienda en Colombia:

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 todos los asuntos económicos, técnicos, operativos, jurídicos y sociales del sector. En este sentido, la Asociación participa permanentemente en la reglamentación de los temas relacionados con la construcción y financiación de vivienda y en el diseño de los distintos programas gubernamentales para el sector, con el objeto de facilitar la participación de la banca en estos.

Para 2020 se planea que continúen vigentes los programas del Gobierno Nacional Mi Casa Ya, Mi Casa ya - Subsidio a la Tasa de Interés (FRECH II) y Semillero de propietarios Arriendo y comenzará la ejecución Casa Digna, Vida Digna y Semillero de propietarios Ahorradores. Los cupos asignados por cada programa en 2020 son:

Tabla 1. Programas de vivienda vigentes en 2020

Programa	Tipo de Vivienda	Ingreso hogares	SFV	Beneficios Subsidio Tasa de Interés	Cupos asignados en 2020
FRECH II	VIP	Hasta 8 SML	No aplica	5 pp	3.041
	VIS no VIP			4 pp	16.959
Mi Casa Ya	VIS	Hasta a 2 SML	30 SML	5 pp para VIP y 4 pp para VIS no VIP	5.071 para VIP y 20.874 para VIS no VIP
		Mayor a 2 y hasta 4 SML	20 SML		
Semillero de Propietarios Arriendo	VIS	Hasta a 2 SML	Hasta 0.6 SML	No aplica	
Semillero de Propietarios Ahorradores	VIS	Hasta a 2 SML	6 SML	No aplica	
Casa Digna, Vida Digna	No cumplen estándares mínimos de calidad	Hasta a 2 SML			

SFV: Subsidio Familiar de Vivienda

VIP: Viviendas de Interés Prioritario con valor de hasta 70 SML

VIS no VIP: Viviendas de Interés Social con valor entre 70 y 135 SML

VIS no VIP: Viviendas de Interés Social con valor de hasta 135 SML

SML: Salario Mínimo Legal, Mensual Vigente

PP: Puntos Porcentuales

Tabla 2. Cartera de Vivienda 2019

Concepto	Tipo	Valor
Saldo de cartera de vivienda al cierre de 2019	[miles de millones COP]	81.557
Saldo de cartera de vivienda al cierre de 2018	[miles de millones COP]	73.840
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total en el 2019	[%]	16%
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total en el 2018	[%]	15,7%
Número de créditos desembolsados 2019	[Número]	177.570
Número de créditos desembolsados 2018	[Número]	178.521
Monto total de créditos desembolsados en 2019	[miles de millones COP]	19.659
Monto total de créditos desembolsados en 2018	[miles de millones COP]	18.997
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsidiados a tasa de interés) 2019	[Número]	54.802
Monto desembolsado de créditos con beneficios 2019	[miles de millones COP]	2.808
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsidiados a tasa de interés) 2018	[Número]	72.531
Monto desembolsado de créditos con beneficios 2018	[miles de millones COP]	5.039

La gestión del sector en cifras

El positivo desempeño de la actividad productiva en 2019 terminó reflejándose en una mejor dinámica crediticia, todo ello en un contexto en el que los riesgos inflacionarios se mantuvieron acotados. En efecto, la inflación para cierre de 2019 se ubicó en 3,8%, cifra superior al registro de 2018 (3,18%) pero dentro del rango meta del Banco de la República (en adelante BR). Los cierres viales a causa de fenómenos naturales y el pass-through de la tasa de cambio presionaron al alza la inflación de los alimentos; no obstante, el efecto de estos fenómenos fue menor al observado en 2016 y la inflación logró mantenerse controlada durante todo el año, lo que le permitió al BR continuar su política monetaria expansiva a lo largo de 2019, manteniendo inalterada la Tasa de Política Monetaria (TPM) y completando 350 puntos básicos (pb) de disminución en la tasa de intervención desde diciembre de 2016, cuando empezaron los recortes. Esta postura monetaria continuó su habitual transmisión a las tasas de interés de los préstamos del sector financiero logrando un abaratamiento, especialmente, en los créditos comerciales y de consumo. Estas modalidades ya han presentado en este ciclo bajista reducciones de 524 pb y 416 pb, respectivamente, superiores incluso al recorte de la tasa de política monetaria.

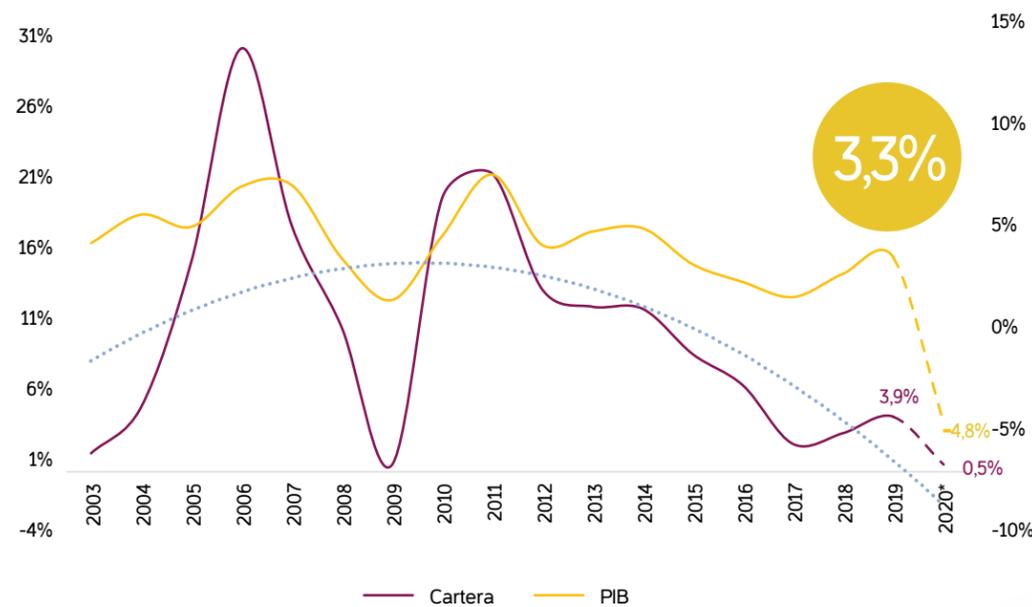
En los segmentos de microcrédito y vivienda la transmisión se dio con menor celeridad. En el caso de los créditos de vivienda, las características propias de esta modalidad, en términos de la extensión de los plazos y el menor riesgo por cuenta de la garantía que subyace de la unidad habitacional a financiar, no solo influyen en una menor sensibilidad a los movimientos de la tasa de política monetaria, sino en una transmisión más lenta. Una situación similar ocurre con el microcrédito, que por su naturaleza y dinámica presenta procesos de transmisión de tasas lentos. Cabe resaltar que la transmisión de tasas durante el periodo alcista del BR durante el periodo 2015-2016, tampoco se materializó en su totalidad a estos grupos gracias a un escenario de riesgos e incertidumbre acotada.

El mencionado entorno de fortalecimiento en la actividad económica y reducción en las tasas en la mayoría de las modalidades de crédito significaron condiciones más

favorables que las observadas en 2018, lo que permitió que la cartera continuara en una senda de expansión. El crecimiento real de la cartera bruta de los bancos cerró en 3,9% en 2019, 1,2 pp por encima del cierre de 2018. Si bien estos ritmos de crecimiento se mantuvieron en línea con el ciclo de actividad (Gráfica 1), el mayor dinamismo observado en 2019 se configura en todo caso como punto de inflexión luego de un lustro de continuas desaceleraciones que amenazaban, en una eventual profundización del ciclo, con llevar los ritmos de crecimiento de la cartera a niveles que podrían comprometer la irrigación de recursos a los sectores productivos y los avances en materia de profundización financiera.

Gráfica 1. Crecimiento real de la cartera y del PIB.

Fuente: DANE y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).
*Proyección: Asobancaria.



Por segmentos, la cartera de consumo fue la que jalonó en mayor medida el resultado de la cartera bruta de los bancos presentando un crecimiento real cercano a 12,3% en 2019 (6,8 pp por encima del registro de 2018, Gráfica 2.b). Este comportamiento obedece a factores propios del ciclo económico y a otros que dependen de la gestión estratégica de las entidades mismas. Dentro del primer grupo resaltan: i) el dinamismo del consumo de los hogares, ii) los efectos bajistas sobre la tasa de interés a causa de la política monetaria expansiva, iii) la percepción positiva del consumidor para la situación del hogar que ha prevalecido sobre la percepción negativa de las condiciones económicas del país y iv) el aumento de las remesas de trabajadores en los últimos trimestres.

Por su parte, la cartera de vivienda cerró el 2019 con una marcada desaceleración frente al resultado de 2018, creciendo a tasas cercanas del 5,8% frente al 8,7% de 2018 (Gráfica 2.c). Este comportamiento se soporta en la caída de los desembolsos del segmento No VIS, que mantiene la mayor participación en esta modalidad, frente a una estabilidad en los desembolsos del segmento VIS. Esto dio como resultado, en el agregado, una variación de desembolsos anuales para adquisición de vivienda muy cercana a cero.

La cartera comercial presentó un panorama distinto. Esta modalidad cerró el 2019 con crecimientos reales anuales de -0,6% (vs 0,1% en 2018) (Gráfica 2.a). Este decrecimiento se sustenta tanto en las condiciones sociopolíticas desfavorables para la inversión, que continuaron en terreno negativo durante el año, así como por los pagos anticipados a capital en el último trimestre del año por parte de algunos deudores del segmento PyME y grandes empresas que pudieron haber contrarrestado el buen ritmo de los desembolsos de créditos comerciales.

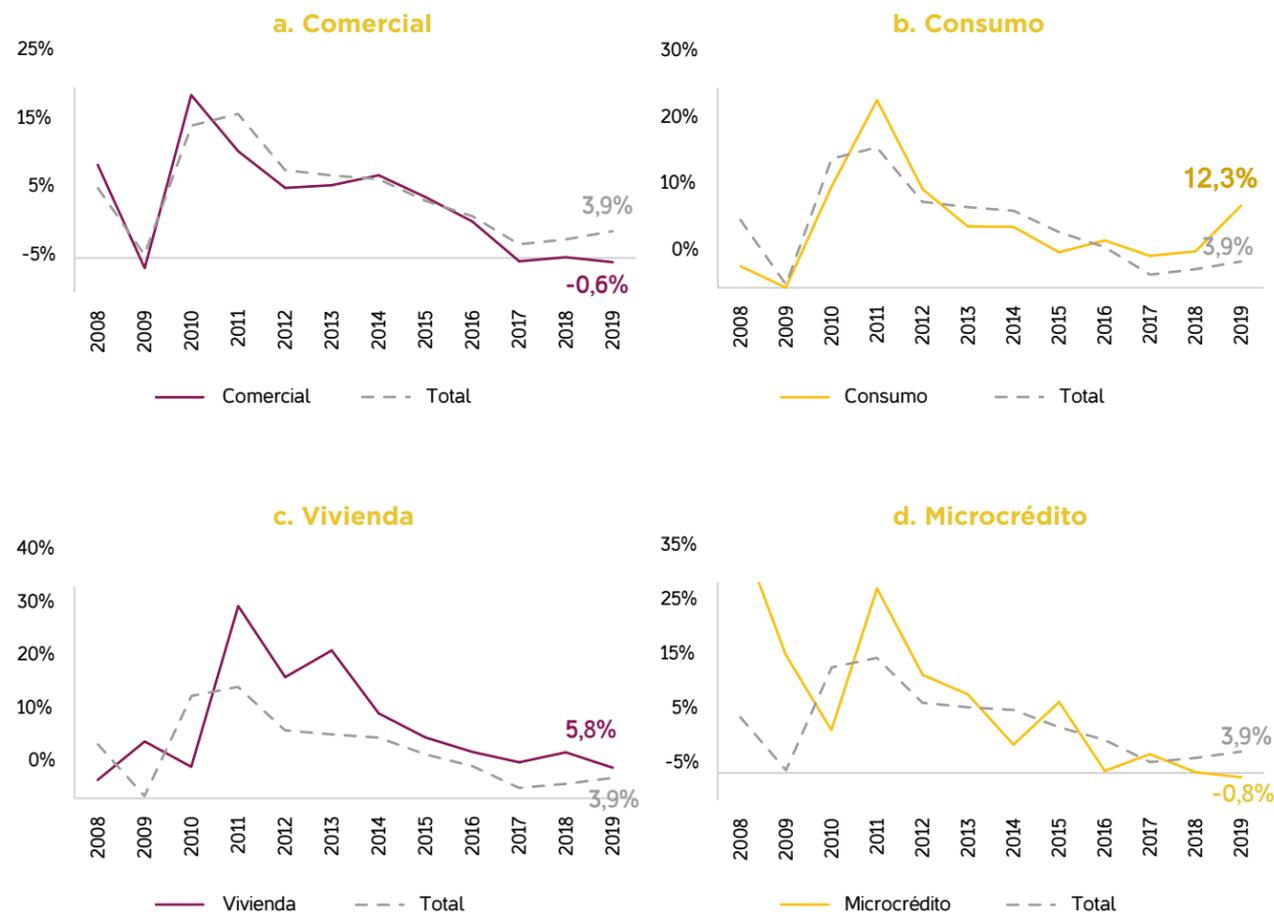
La cartera de microcrédito, por su parte, continuó presentando comportamientos desfavorables derivados de la desaceleración económica del periodo 2016-2017, una dinámica que aún no ha mostrado un cambio claro de tendencia. De hecho, pese a que la actividad económica se viene reactivando, aún hay un importante rezago sobre el impacto en esta modalidad que, de hecho, alcanzó variaciones reales anuales negativas cercanas a -0,8% para el cierre de 2019, 1 pp por debajo del registro del 2018 (Gráfica 2.d).



En materia de calidad de cartera, esta se ubicó en 2019 en 4,3%

Gráfica 2. Crecimiento real anual de la cartera bancaria, por modalidad

Fuente: SFC.
Cálculos: Asobancaria.



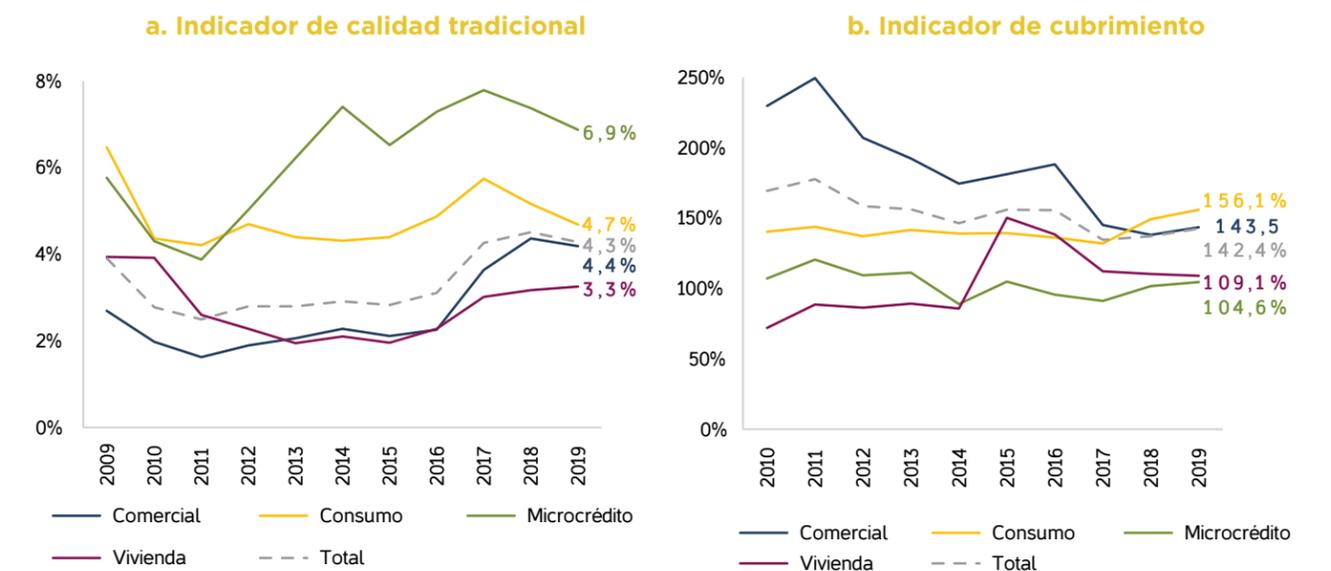
En materia de calidad de cartera, esta se ubicó en 2019 en 4,3% (Gráfica 3.a), 0,2 pp por debajo del indicador de 2018. Es así como el favorable comportamiento de la cartera es ante todo saludable, considerando la continua reducción de la cartera vencida que se ha venido observando en todas las modalidades, a excepción de vivienda.

Es importante mencionar que el sector bancario continúa robusteciendo sus modelos de gestión de riesgos y monitoreando la dinámica de sectores donde ha habido desembolsos importantes y se han presentado problemas puntuales, como ocurre en algunos proyectos de infraestructura. Una adecuada solución en estos rubros podría representar una mejoría aún mayor para el indicador en 2020.

En suma, con un balance de riesgos positivo que no muestra señales de alerta, indicadores de calidad estables y una correcta gestión de riesgos por parte de las entidades, los niveles de provisiones responderían al crecimiento de la cartera sin grandes ajustes, y permitirían seguir contando con indicadores de cubrimiento holgados para todas las modalidades. De hecho, durante 2019 las entidades estuvieron en capacidad de cubrir hasta 1,4 veces el total de la cartera vencida (Gráfica 3.b).

Gráfica 3. Indicadores de la cartera bancaria

Fuente: SFC.
Cálculos: Asobancaria.





3.3

Balance del escenario económico del sector



Meta 8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados.

El estudio de las variables económicas y el crecimiento esperado del sector financiero, acompañados de un enfoque de riesgos, permiten evaluar de forma global el escenario económico en Colombia.

103-1

El análisis del comportamiento esperado de las principales variables económicas para el año en curso es, desde luego, fundamental para alimentar la postura de la Asociación sobre el acontecer económico y sectorial del país.

En este escenario, al cierre de 2019 la economía colombiana exhibió un crecimiento de 3,3%, comportamiento que estuvo determinado por la puesta en marcha de numerosos proyectos de inversión, así como por el mejor desempeño del consumo privado y, en general, de la demanda interna. Desde el enfoque de oferta, el mayor crecimiento se dio en los sectores financiero, comercio y de administración pública, que se expandieron a tasas del 5,7%, 4,9% y 4,9%, respectivamente.

Ahora bien, para el 2020, la propagación del Covid-19 y la implementación de las medidas de aislamiento social obligatorio han modificado sustancialmente las perspectivas de crecimiento económico del país. En este sentido, se espera que al cierre de 2020 la economía registre una contracción que se ubicaría en 2,9% en el mejor de los casos. Sin embargo, ante la eventual prolongación de las medidas de aislamiento obligatorio, esta cifra podría bordear el 4,8%, debido a la fuerte afectación de la actividad productiva en el segundo trimestre del año, que sería solo parcialmente compensada por una recuperación gradual y moderada en el segundo semestre.

Desde el enfoque de la demanda, el consumo del Gobierno sería el único componente que registre una tasa de crecimiento positiva (11,7%), gracias al gasto contracíclico realizado por el Gobierno Nacional a través del Fondo de Mitigación de Emergencias (FOME) por un monto de COP 14,8 billones. Mientras tanto, las exportaciones, la inversión y el consumo de los hogares se contraerían a tasas del 6,4%, 5,3% y 4,4%, respectivamente.

Ahora bien, desde el punto de vista de la oferta, la contracción de la actividad productiva sería compensada parcialmente por el dinamismo de cuatro de las doce ramas de actividad, que registrarían tasas de crecimiento positivas al cierre del año: i) administración pública, ii) agricultura, iii) comunicaciones y iv) suministro de electricidad.

El seguimiento a los principales indicadores y variables del sector financiero es una tarea primordial que ejerce Asobancaria en cabeza de la Dirección de Estudios Económicos, con el propósito de evaluar la salud de la economía colombiana y del sector financiero.

Así, desde la Asociación se realiza un seguimiento permanente a la evolución de la demanda interna y del consumo de los hogares, determinantes fundamentales de la demanda de crédito en el país, y se enfoca el análisis en la evolución de las diferentes modalidades de crédito y en la incidencia que pueda tener la coyuntura económica sobre el sector financiero colombiano. Del mismo modo, Asobancaria participa activamente de la agenda regulatoria que desde el legislativo se diseña para el sector financiero, evaluando su impacto sobre sus agremiados.

Por tanto, los conceptos emitidos desde la Dirección son insumo fundamental para las decisiones que se toman a nivel gremial, tanto desde la Junta Directiva de Asobancaria, como al interior de cada uno de los comités y grupos de trabajo que coordina la Asociación.

Las directrices de la Dirección Económica representan a la Asociación en las altas instancias de decisión de política económica del país, al tener participación en espacios como el Consejo Gremial, la Comisión de Concertación de Políticas Salariales y las comisiones económicas del Congreso de la República.

103-2

A partir del análisis de la coyuntura económica, social y política del país, Asobancaria realiza análisis económicos especializados y emite diagnósticos y recomendaciones de política en pro del desarrollo económico del país y de la actividad propia del sector financiero. Los mecanismos de difusión que usa la Asociación incluyen libros, revistas, informes y conceptos económicos (Ver capítulo Aportes al conocimiento del sector).

La Asociación, a través de la Dirección Económica, contribuye a la visibilidad del sector financiero, a través de publicaciones semanales como “Banca y Economía” (antes semana económica), la revista trimestral “Banca y Economía” y la coordinación de eventos empresariales de gran importancia para el país, como la Convención Bancaria y el Simposio de Mercado de Capitales.

103-3

Asobancaria hace uso de modelos económicos y demás herramientas cuantitativas para evaluar el desempeño del sector financiero, y así brindar información precisa a sus agremiados sobre los avances y retos del sector.

Las publicaciones semanales de la Asociación, entre las que se destaca el Pulso Económico, el Cuadro de Principales Variables Macroeconómicas y el Cuadro de Principales Variables Financieras, son llevados a espacios de discusión como la Junta Directiva y el Consejo Gremial. En este sentido, Asobancaria ha implementado medidas como el indicador de riesgos macroeconómicos (IRMA) y el indicador de Alerta Bancaria (IAB), que pretenden anticipar y cuantificar los riesgos macroeconómicos a los que está expuesto el sector financiero.

El diseño e interpretación de estos indicadores, junto al asertivo pronóstico de variables fundamentales para la actividad productiva como el Producto Interno Bruto, la inflación, la tasa de cambio y el desempleo, le han permitido a Asobancaria posicionarse como una entidad destacada en el análisis económico y sectorial del país.



Metas

Nombre	Meta para 2019	Resultado 2019	Meta 2020	Meta a corto, mediano o largo plazo
Meta 1	Ampliar la visibilidad de las publicaciones de la Dirección de estudios económicos	La publicación semanal "Banca y Economía" (antes Semana Económica) pasó de contar con 483 lectores promedio en 2018 a 1498 en 2019, lo que significa un crecimiento del 210%	Dar continuidad a las estrategias de visibilidad de las publicaciones de la Asociación.	Promover durante 2020 la lectura de los análisis macroeconómicos por medio de las distintas publicaciones de la Asociación.
Meta 2	Posicionar a la Convención Bancaria como uno de los eventos de mayor importancia en la región.	El reconocimiento de la Convención se incrementó sustancialmente en 2019	Incrementar la visibilidad en medios y público objetivo de este evento.	Convocar a los mayores expertos locales internacionales en asuntos económicos para la 55° Convención Bancaria (2021)

Valor Económico generado

Miles de millones COP

Ingresos	\$126.303,53 2017	\$139.656,88 2018	\$151.394,52 2019
----------	----------------------	----------------------	-----------------------------

Valor Económico distribuido

Gastos operativos	\$116.409,45 2017	\$128.087,42 2018	\$138.143,88 2019
Sueldos y prestaciones de los empleados	\$7.832,51 2017	\$8.370,97 2018	\$8.944,97 2019
Pagos a accionistas	\$100,65 2017	\$216,07 2018	\$172,62 2019
Pagos a gobiernos por impuestos	\$4.391,73 2017	\$3.984,29 2018	\$4.517,34 2019
Pagos a gobiernos por multas	\$80,88 2017	\$93,66 2018	\$84,15 2019
Inversiones en comunidades*	\$32,58 2017	\$34,78 2018	\$35,722 2019

Valor económico retenido

Miles de millones COP

\$151.394,52 - \$151.898,68 = (\$ 504,16)
2019

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

GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.

El sector financiero tiene un impacto económico importante sobre sus diferentes grupos de interés, motivo por el cual busca divulgar estos impactos. A continuación se muestra la generación y distribución del valor económico de la banca en Colombia:

Frente a la distribución de la riqueza, el mayor rubro fue destinado a los gastos operativos equivalentes al 91,2% del total de los ingresos, seguido por los beneficios a empleados (sueldos y prestaciones, entre otros), con el 5,9% de los ingresos del sector. Finalmente, las entidades gastaron 0,05% de sus ingresos en pagos a gobierno por multas y 0,02% en inversión a la comunidad. Así pues, el sector tiene una oportunidad en la generación de operaciones más eficientes que le permita reducir el rubro de los gastos operativos y sanciones, e incrementar su impacto social a través de la inversión en comunidades.

04

CAPITAL OPERACIONAL



En el capital operacional encontramos los asuntos que se relacionan directamente con el *core* del negocio y que habilitan la operación de las entidades mediante la correcta gestión de sus operaciones buscando ser rentables, productivas, eficientes y sostenibles.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta los retos globales en términos de seguridad digital, las entidades implementan herramientas tecnológicas para hacer seguras las operaciones y proteger la información a la que tienen acceso.

Por otro lado, las entidades buscan establecer canales de atención y comunicación constante que satisfagan las necesidades de los clientes y les permitan conocer sus expectativas, considerando que el consumidor financiero es uno de los grupos de interés más relevantes.

Adicionalmente, las entidades promueven la inclusión de las comunidades en el sector financiero a través de diferentes iniciativas como el diseño de productos que generen beneficios sociales. Logrando así extender los beneficios del crecimiento económico a los diferentes grupos de interés y creando valor en los capitales financiero, y social y relacional.

Finalmente, las entidades han comenzado a implementar mecanismos para promover las iniciativas de Economía Naranja, incentivando el crecimiento del sector cultural-creativo y permitiendo su exitosa incorporación en el sistema financiero.

En este capítulo se presenta la gestión de las entidades agremiadas en relación con seguridad digital, gestión del consumidor financiero, economía naranja e inclusión de las comunidades en el sector financiero.

Hechos destacados

CAPITAL OPERACIONAL

EL PRESUPUESTO ANUAL PARA DIGITAL FUE DE SEGURIDAD DE

 **\$192**

MIL MILLONES DE PESOS

LA CARTERA DE PRODUCTOS DE

ECONOMÍA NARANJA

DE LAS ENTIDADES SUPERÓ LOS

\$ 6 . 9

BILLONES DE PESOS EN 2019

EL **71%** DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS CUENTAN CON UNA POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL PROPIA QUE LES PERMITE IDENTIFICAR AMENAZAS CIBERNÉTICAS

41

\$25.8

BILLONES DE PESOS DESEMBOLOSADOS EN PROYECTOS QUE GENERAN BENEFICIO SOCIAL

 POR CADA **10.000**

OPERACIONES REALIZADAS SOLO SE PRESENTAN 1,1 QUEJAS

82% 

DE LOS CONSUMIDORES ESTÁN SATISFECHO CON

SU BANCO

4.2

Seguridad Digital

103-1

La gestión de los incidentes de seguridad de la información es una práctica fundamental y necesaria para la sostenibilidad de las organizaciones del siglo XXI. Es necesario que los agremiados de Asobancaria cuenten con una adecuada gestión de este asunto y así estén preparados en caso de presentarse ataques cibernéticos o incidentes digitales.

Desde el capital operacional de las entidades y a través de la seguridad digital, se crea valor en los capitales financiero y relacional. La gestión responsable de la información sensible que los bancos albergan es determinante para el mantenimiento del negocio y la retención de los clientes.

El sector financiero colombiano ha apoyado al Gobierno en la construcción de una Política Nacional de Seguridad Digital, a través de su participación en las instancias dispuestas para prevenir, atender y generar recomendaciones frente a los incidentes cibernéticos. De esta forma se ha logrado contribuir a la protección de la infraestructura crítica nacional, consiguiendo una mejor respuesta frente a las amenazas de esta índole.

Así mismo, el gremio gestiona la articulación e interlocución con otras instancias públicas y privadas que tratan temas relacionados con la seguridad digital. La discusión de estos asuntos es permanente con autoridades como Policía Nacional, Ejército Nacional, Ministerio de Defensa, Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Fiscalía General, Superintendencia Financiera, entre otros.

Como una de las iniciativas gremiales de mayor impacto en la prevención de riesgos cibernéticos, se resalta la creación y puesta en marcha en 2019 del Centro de Investigación Cibernética del sector financiero colombiano (CSIRT). Desde este centro se monitorean en tiempo real las ciber amenazas para las entidades financieras agremiadas a través de herramientas de última tecnología, un equipo altamente especializado, fuentes de información globales y una articulación técnica con autoridades nacionales. La creación del CSIRT es un esfuerzo colaborativo de Asobancaria y sus entidades agremiadas, y se ha convertido en un proyecto referente en la región y el mundo.

Desde su puesta en operación, el centro de investigación ha analizado en tiempo real 285.435 Indicadores de Compromiso (IoC) y entregado 406 alertas tempranas, fortaleciendo así el modelo de detección de amenazas. Con las operaciones de investigación que se adelantan, se ayuda a las entidades financieras a gestionar los riesgos digitales que se les presentan y a proteger a sus usuarios.

Adicionalmente, se han implementado diversas iniciativas gremiales en este ámbito, como por ejemplo, el diseño y ejecución de campañas dirigidas a los ciudadanos con recomendaciones frente a la seguridad de la información y el manejo de sus datos personales y financieros; y la promoción y financiación de cursos certificados en Informática Jurídica y Seguridad de la Información dirigidos a jueces, fiscales e investigadores destacados para estos temas, con el fin de mejorar la judicialización de los delitos informáticos en el país.

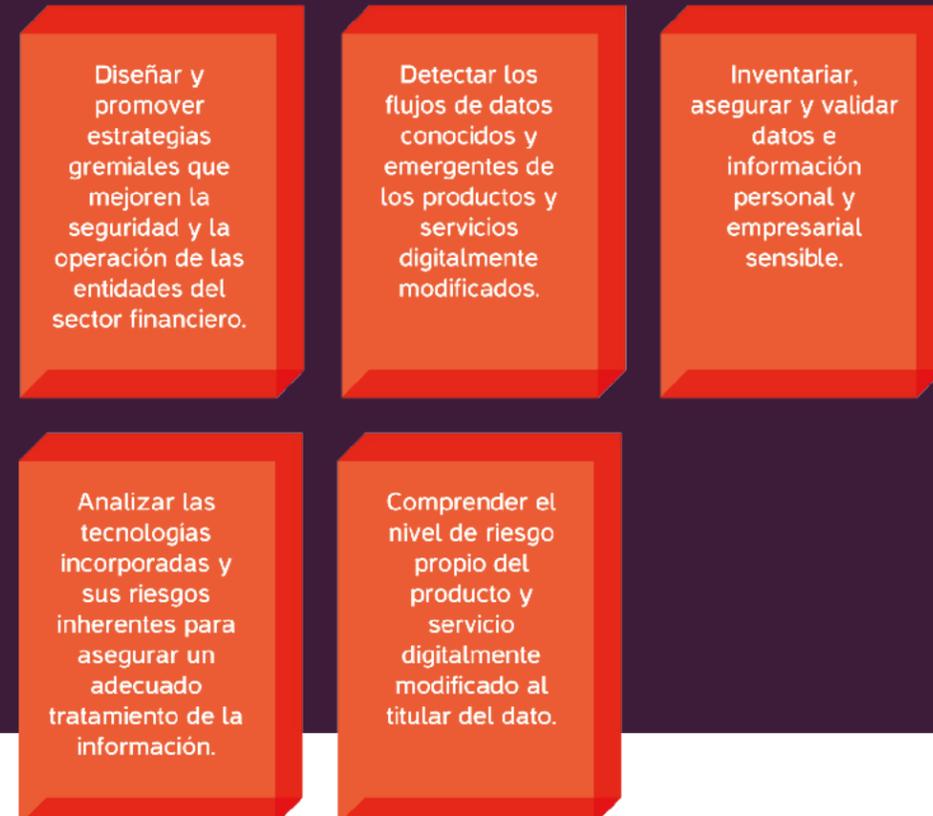
Durante 2019, se llevaron a cabo diferentes actividades en el marco del compromiso con la seguridad digital:

103-2

En Asobancaria, la actividad gremial relacionada con la seguridad digital se encuentra bajo la Dirección de Gestión Operativa y de Seguridad que se encarga de coordinar el Comité de Ciberseguridad y el Comité de Prevención del Fraude, al que asisten los vicepresidentes responsables de estos asuntos. Por su parte, desde la Dirección de Nuevos Negocios se gestiona el Centro de Investigación para la prevención de riesgos cibernéticos (CSIRT).

Por su parte, el centro colaborativo sectorial CSIRT, gestionado por Asobancaria, se basa en un modelo de economías de escala y eficiencia de recursos humanos y técnicos de investigación de las entidades, y cuenta además con un equipo propio en Colombia, México y España de aproximadamente 25 personas con un presupuesto anual de 3.000 millones de pesos.

La gestión que desarrolla Asobancaria en relación con la seguridad digital busca:



Se realizó un Ejercicio de Simulación de Amenazas e Incidentes Cibernéticos: Cyber Agentes. Con este evento se reconocen los esfuerzos de los equipos participantes y se resaltan sus capacidades de respuesta ante escenarios de crisis cibernética real en la industria bancaria.

Se trabajó junto con la Superintendencia Financiera de Colombia, Policía Nacional y el Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia, en un Plan de Comunicaciones ante Incidentes Cibernéticos de Entidades Financieras, buscando diseñar lineamientos de comunicación al público ante un incidente.

Buscando eficiencias operativas al cumplimiento del numeral 3.10 de la Circular 007 de 2018 de la Superfinanciera, se conformaron mesas de trabajo para escoger una entidad cuyo objetivo es operar como Auditor Central de Proveedores Críticos Comunes en Ciberseguridad y Seguridad de la Información, reduciendo así cargas y costos.



En alianza con la universidad de Los Andes, se realizó el II Programa de Profesionales en Ciberseguridad, dirigido a 40 fiscales de la república e investigadores destacados en delitos informáticos.

Se trabajó con las entidades bancarias, la DIJIN, SIJIN y Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá, en la iniciativa Plan Padrino, buscando reducir los delitos de hurto a usuarios del sistema financiero (fleteo), en Bogotá. Se realizaron jornadas de capacitación y socialización de buenas prácticas con los jefes de seguridad de los centros comerciales con mayor afectación de este delito.

En conjunto con la OEA, Asobancaria lideró reuniones con los gremios del sector financiero para diseñar el primer estudio del Estado de la Ciberseguridad en el sistema financiero de Colombia. Este estudio busca presentar y analizar información sobre las prácticas de ciberseguridad, tendencias de incidentes cibernéticos y su impacto económico.



Entre 24 y 25 de octubre de 2019, en Cartagena, Asobancaria realizó el 13° Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad, en el que se discutieron estrategias para promover innovación y seguridad digital en diversas áreas y para diferentes sectores.

Se llevó a cabo un foro de sensibilización en ciberseguridad a los presidentes de las entidades bancarias.

Se propuso al Gobierno Nacional algunas recomendaciones adicionales al documento borrador CONPES Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital 2019, en el que se formula una política nacional que tiene como objetivo mejorar las capacidades actuales del país en seguridad digital para generar confianza y adaptación para el futuro digital.

Imagen 1. Actividades relacionadas con seguridad digital.

103-3

Para realizar un monitoreo efectivo, así como las revisiones periódicas a la gestión de seguridad digital, las entidades tienen procesos de auditoría interna y de seguimiento a las medidas implementadas.

Asobancaria realiza un seguimiento a las iniciativas planteadas, a través de las evaluaciones realizadas por el Comité de Ciberseguridad y el Comité de Prevención del Fraude.

Toma de decisiones en seguridad digital

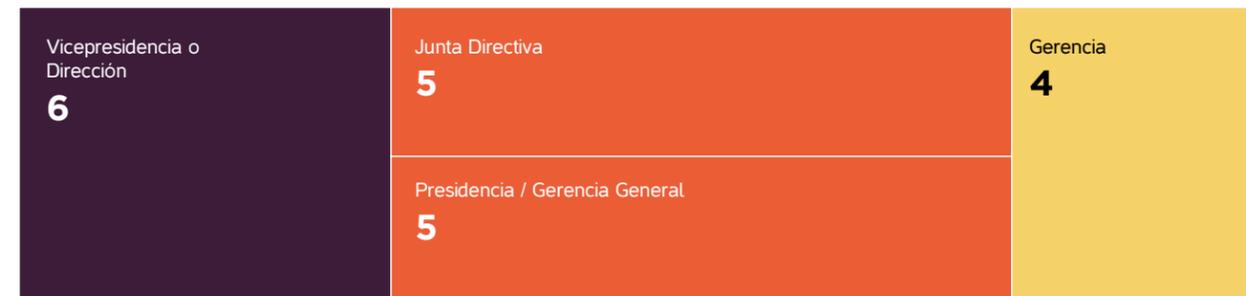
SIF-1

El 71% de las entidades financieras cuentan con una política de seguridad digital propia que les permite identificar amenazas cibernéticas¹

Gráfica 1. Nivel organizacional para toma de decisiones en seguridad digital

(Información de 20 Entidades)

¿En qué nivel organizacional de su compañía se toman las decisiones relacionadas con seguridad digital (seguridad de la información, ciberseguridad y prevención del fraude en canales no digitales)?



En la gestión de la seguridad digital dentro de las entidades agremiadas, la Vicepresidencia o Dirección y la Junta Directiva son los niveles organizacionales en los que más se toman las decisiones relacionadas con el tema.

Adicionalmente, cabe destacar que en el 45% de las entidades el máximo responsable de la seguridad digital de la compañía le reporta directamente al CEO y el 19% a la Junta Directiva. Las entidades que dicen no reportar directamente a la Junta Directiva o al CEO, mencionan seguir procedimientos a través de otros niveles, como vicepresidencias y gerencias o comités, que posteriormente son los encargados de escalar los temas de seguridad digital al CEO y/o a la Junta Directiva²

Tomando como referencia al CEO de la compañía como la cabeza de la entidad (Nivel 0), se indagó sobre cuántos niveles jerárquicos hay entre el CEO y el máximo responsable de la seguridad de la información, encontrando que en el 50% de las entidades este se encuentra a dos (2) niveles, en el 47% a un (1) nivel, y únicamente en una entidad existen tres (3) niveles entre el CEO y el máximo responsable de seguridad.³

En el 97% de los casos, la Junta Directiva del banco recibe reportes periódicos acerca de indicadores y gestión de riesgos de seguridad digital.⁴

1 Información de 31 entidades.

2 Información de 31 entidades. Pregunta de opción múltiple de respuesta.

3 Información de 30 entidades.

4 Información de 30 entidades. Las frecuencias de reporte más empleadas por las entidades son semestral y trimestral.

Gráfica 2. Reportes periódicos a la Junta directiva

(Información de 30 entidades). Pregunta de opción múltiple.

¿Los reportes periódicos a la Junta directiva, sobre la gestión de la seguridad digital, se presentan a la Junta en pleno o en algún comité?



Los reportes periódicos se realizan en su mayoría (63% de entidades) en la Junta en pleno y/o en el marco del comité de riesgos (60% de las entidades). Estos resultados demuestran que la gestión de seguridad informática es tratada, en la mayoría de los casos, de forma directa por el máximo órgano de gobierno o a niveles muy importantes de discusión.

La frecuencia con la que se tratan los temas de seguridad digital y prevención del fraude en el comité primario, o su equivalente al comité conformado por presidentes y vicepresidentes de la compañía, es mensual en el 40% de entidades, trimestral en el 30% y semestral únicamente en el 7%. Las demás entidades (23%) lo realizan con otras periodicidades como semanal, bimensual, bimestral o por demanda cuando sea requerido.⁵

⁵ Información de 30 entidades.

Compromiso de la alta dirección y gestión de la seguridad digital

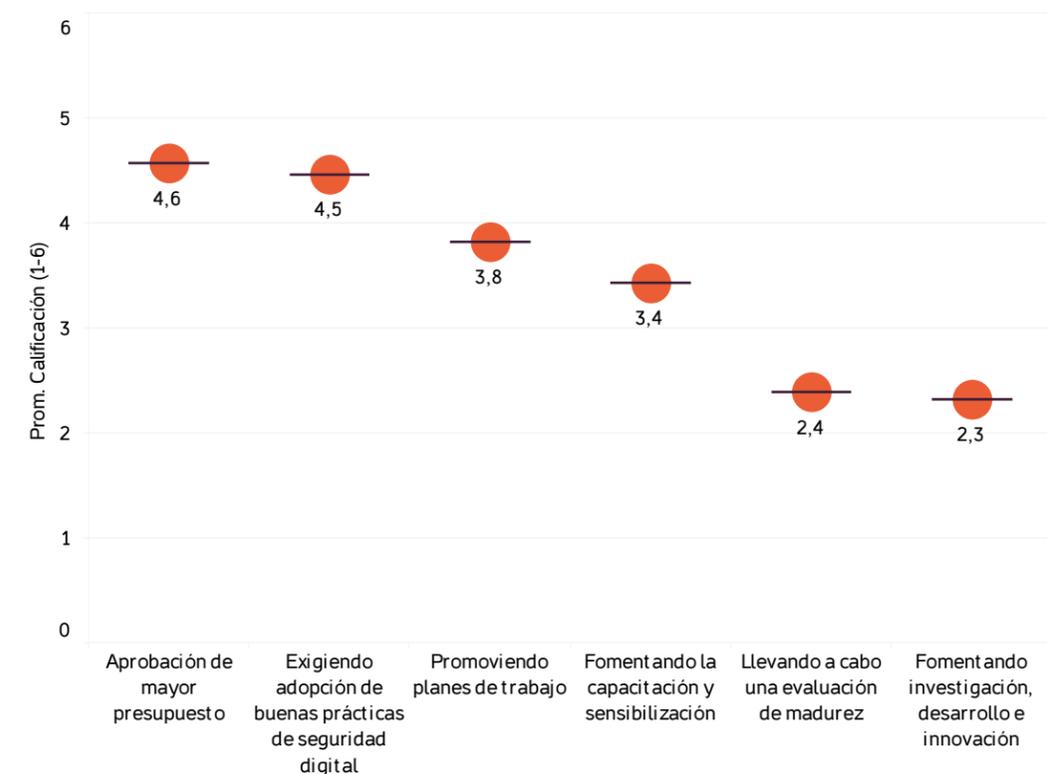
La coordinación y seguimiento de las diferentes actividades que hacen parte de la gestión de seguridad digital es fundamental para obtener resultados óptimos, por lo que las entidades están constantemente analizando su nivel de gestión. Así entonces, 45% de las entidades presentan informes anuales de seguridad, como documentos independientes, o divulga su gestión en seguridad digital como parte de los informes de sostenibilidad o los reportes integrados⁶. En el caso de seis entidades este informe es verificado por un auditor independiente.

Adicionalmente, como parte de las decisiones de gestión en seguridad digital, las entidades consideran que el mayor apoyo que reciben de la alta dirección en este ámbito es a través de la aprobación de mayor presupuesto. A esta le sigue la exigencia en la adopción de buenas prácticas de seguridad digital.

Gráfica 3. Apoyo de la alta dirección a la gestión del riesgo de seguridad digital

(Información de 28 entidades)⁷

¿Cómo apoya la Alta Dirección del banco a la gestión del riesgo de seguridad digital?



⁶ Información de 29 entidades.

⁷ En esta pregunta se relacionaron seis tipos de decisiones. Se solicitó ordenar y/o calificar de mayor a menor según el nivel de importancia y enfoque que las compañías dieran a cada una de estas (la decisión más importante se califica con 6 y la menos importante con 1).

El Presupuesto anual para seguridad digital en 2019 fue de \$192.264 millones COP⁸

Gráfica 4. Aumento del presupuesto de seguridad digital

(Información de 27 entidades)

En comparación al año anterior, ¿cuánto ha aumentado el presupuesto de seguridad digital en 2019?



En el caso del 30% de las entidades, el presupuesto anual de seguridad digital, en 2019, presentó un aumento de entre el 25 y el 50%, en comparación con el asignado el año anterior. Además, se observa que en el caso del 81% de las entidades se tuvo algún tipo de aumento en el presupuesto.

Cuatro entidades de las encuestadas no tuvieron variaciones en el presupuesto, y solo en el caso de una entidad se presentó disminución en el presupuesto de seguridad digital, explicado principalmente debido a eficiencias operativas.

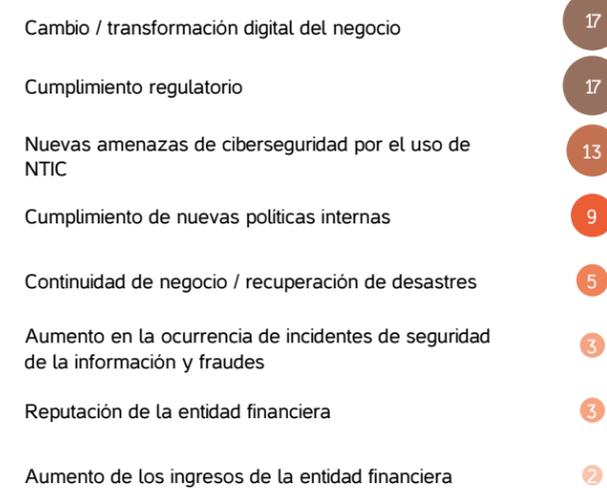
Este aumento, en el 68% de las entidades, se debe a dos razones principales: los cambios o transformaciones digitales del negocio y los cumplimientos regulatorios. Adicionalmente se resalta que, el 52% de entidades también atribuye este aumento a las nuevas amenazas de ciberseguridad por el uso de NTIC⁹.

⁸ Información de 25 entidades.
⁹ Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación

Gráfica 5. Razones principales del aumento del presupuesto de seguridad digital

(Información de 25 entidades)¹⁰. Pregunta de opción múltiple

Razones principales que llevaron al aumento en el presupuesto de seguridad digital

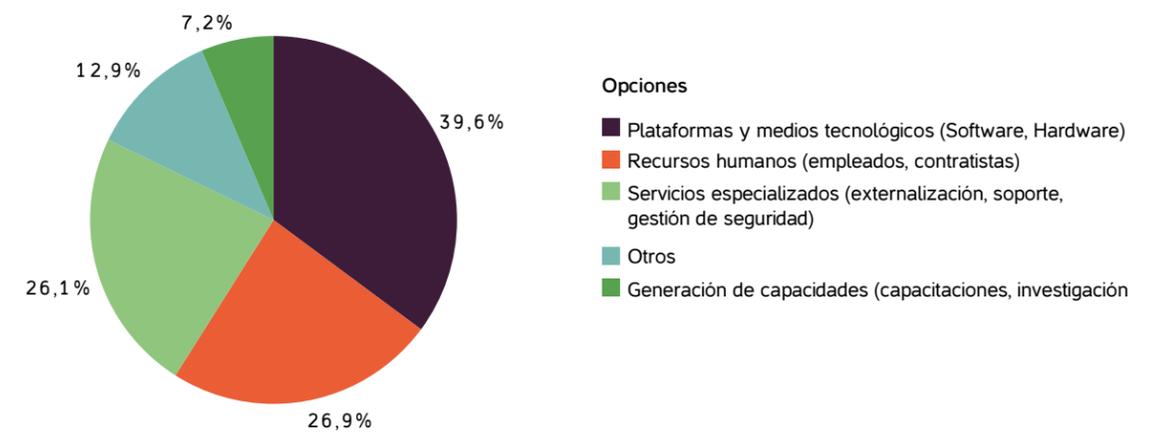


En promedio, las entidades asignan el 39,6% de su presupuesto de seguridad digital al uso de las plataformas y medios tecnológicos como software y hardware. En una proporción similar, en promedio, el 26,9% del presupuesto se destina a los recursos humanos (tanto empleados como contratistas) que se relacionan con seguridad informática.

Gráfica 6. Asignación del presupuesto de seguridad digital

(Información de 25 entidades)

Porcentaje (%) promedio de la asignación del presupuesto de seguridad digital 2019



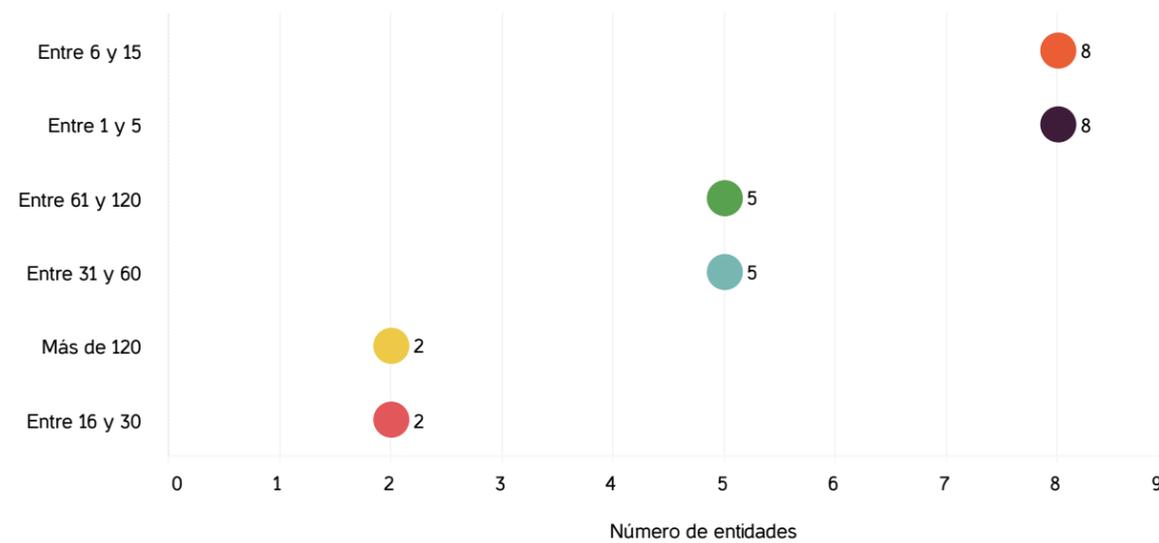
¹⁰ Esta pregunta solicitaba seleccionar las tres (3) razones principales que llevaron al aumento en el presupuesto de seguridad digital.

Por otro lado, el número de funcionarios encargados de realizar actividades asociadas con la seguridad digital es muy variable al interior de las entidades, teniendo en cuenta la diferencia en el tamaño de las mismas, así como el alcance de sus operaciones en el sector financiero. No obstante, se observa que en su mayoría hay entre 1 y 5 o entre 6 y 15 funcionarios encargados. Además, el 52% de las entidades cuenta con una única área responsable por la seguridad digital.¹¹

Gráfica 7. Funcionarios encargados de la seguridad digital

(Información de 30 entidades)

¿Cuántos funcionarios se encargan de realizar actividades asociadas con la seguridad digital?



11 Información de 29 Entidades.

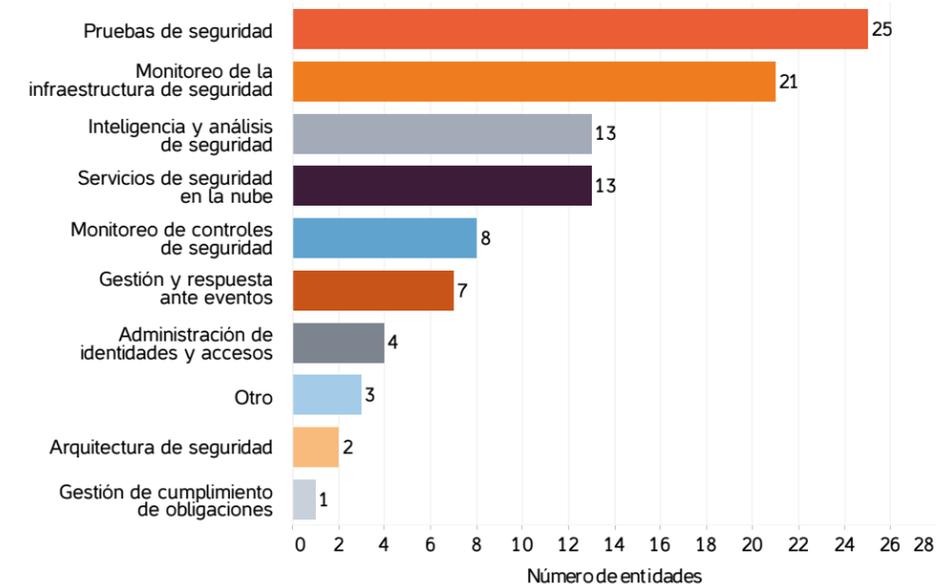
Algunos de los servicios relacionados con seguridad digital son tercerizados por las entidades financieras. En el 86% de los casos, los terceros son contratados para realizar pruebas de seguridad. El segundo servicio tercerizado más común es el monitoreo de la infraestructura de seguridad.

Otros servicios tercerizados se relacionan con investigaciones o análisis forenses, pruebas de ética, Hacking y de Intrusión, SOC¹², IPS¹³, PGP¹⁴, EPP¹⁵, entre otros, mientras que en casos como Red/Blue team y Vulnerability assessment pueden ser tercerizados o realizados internamente.

Gráfica 8. Servicios relacionados con seguridad digital

(Información de 29 entidades). Pregunta de opción múltiple.

¿Cuáles servicios relacionados con la seguridad digital tienen tercerizados (outsourcing)?



En el 86% de los casos, los terceros son contratados para realizar pruebas de seguridad.

12 Security Operation Center
 13 Intrusion Prevention System
 14 Pretty Good Privacy
 15 Endpoint Platform Protection

Evaluación del nivel de criticidad de los riesgos cibernéticos.

Con el fin de tomar decisiones acertadas en torno a la seguridad digital, las entidades hacen una evaluación constante del nivel de criticidad de los riesgos cibernéticos, considerando la posibilidad de nuevos tipos de amenazas que puedan afectar al sector financiero.

La mayoría de las entidades (54%) consideran el robo de bases de datos como un riesgo crítico, en este mismo nivel, el 43% de entidades consideran el compromiso de credenciales de usuarios privilegiados, la indisponibilidad de infraestructura crítica y el secuestro de información como riesgos críticos.

Por otro lado, riesgos como el Defacement y la denegación de servicios son considerados los menos críticos.

Gráfica 9. Nivel de criticidad de los riesgos cibernéticos

(Información de 28 entidades). Pregunta de opción múltiple.



Medidas implementadas

Teniendo en cuenta la criticidad de los riesgos cibernéticos, las entidades desarrollan diferentes acciones y medidas para enfrentar y mitigar estos riesgos. En este sentido, todas las entidades (30) mencionan implementar actualizaciones automáticas de virus y sistemas, copias de seguridad automatizadas y cortafuegos.

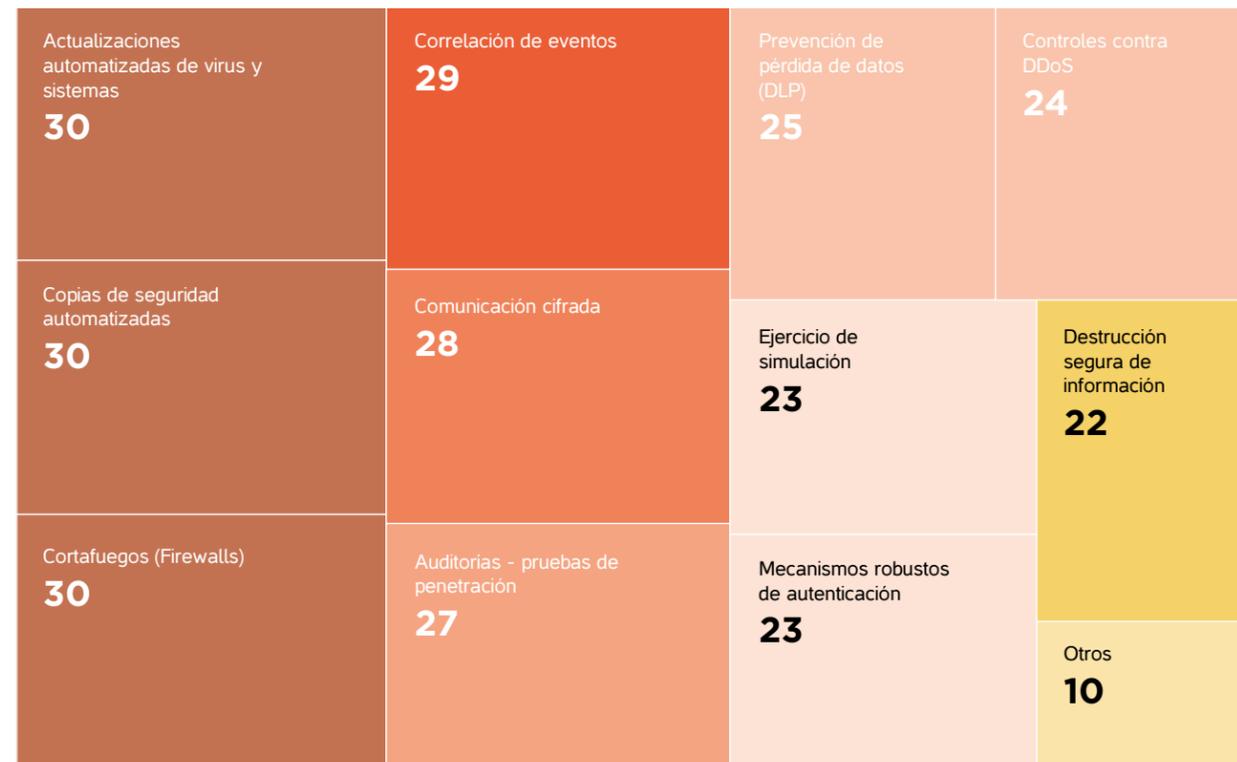
Algunas acciones adicionales que se realizan en torno al tema son: gestión de identidad, control de usuarios administradores, análisis de código, pruebas de ingeniería social, filtro de contenido, sistema de prevención de intrusos, gestión de vulnerabilidades, herramientas de control y monitoreo de bases de datos, antispam, entre otros.

En este sentido,
todas las entidades
(30) mencionan
implementar
actualizaciones
automáticas de
virus y sistemas

Gráfica 10. Acciones y medidas técnicas para proteger los sistemas de información

(Información de 30 entidades). Pregunta de opción múltiple.

¿Cuáles de las siguientes acciones y medidas técnicas tiene implementadas su banco para proteger los sistemas de información?



Estándares internacionales implementados

Considerando los cambios tecnológicos que se presentan a diario, en especial en temas de seguridad y protección de datos, las entidades evalúan e implementan diferentes estándares internacionales que les puedan ayudar en su gestión de seguridad.

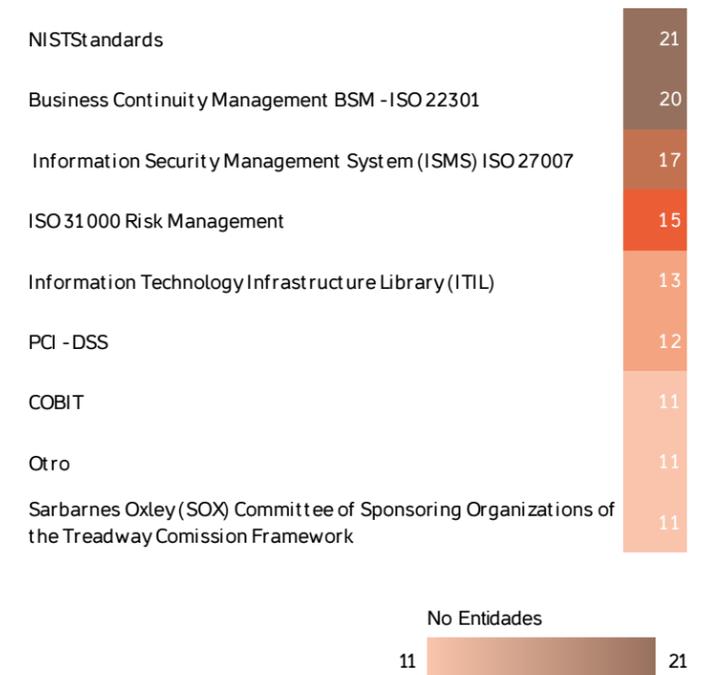
El estándar que más implementan las entidades financieras en Colombia son los estándares NIST (por el 70% de ellas), mientras que en segundo lugar se encuentra la implementación del estándar ISO 22301 (Business Continuity Management BSM).

El 37% de las entidades mencionaron implementar otros estándares internacionales como: ISO 27032 Guidelines for cybersecurity, ISO 27001 Seguridad de la Informática, ISO27002, OWASP¹⁶, CIS Risk¹⁷ y Val IT¹⁸.

Gráfica 11. Estándares internacionales en seguridad digital

(Información de 30 entidades). Pregunta de opción múltiple.

¿Cuáles de los siguientes estándares internacionales en seguridad ha adoptado su banco?



Concientización y formación

El 100% de las entidades cuentan con planes de concientización y formación en asuntos de seguridad de la información (incluyendo ciberseguridad y prevención del fraude) a través de medios digitales para sus empleados.¹⁹

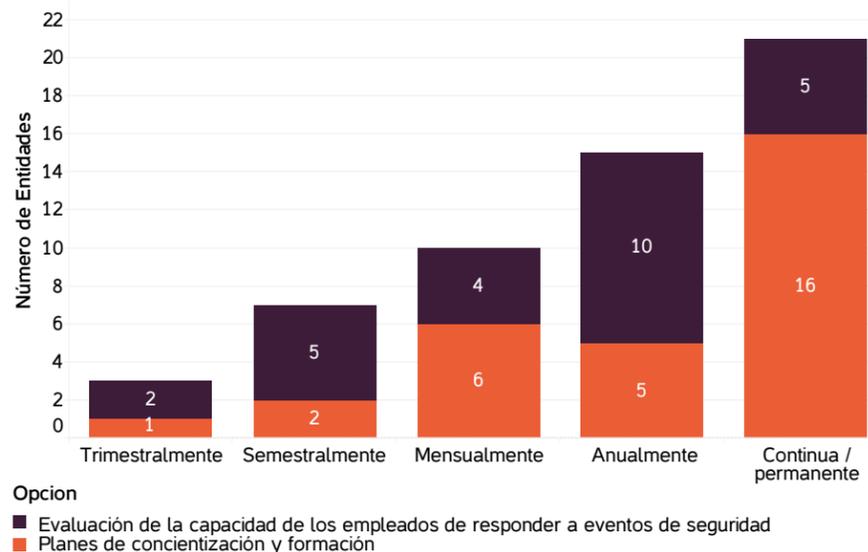
Las entidades ejecutan planes de concientización y formación para sus empleados con diferente frecuencia, el 53% de ellas lo realiza de forma continua, mientras que el 20% mensualmente.

En cuanto a la evaluación de la capacidad de los empleados de responder a eventos de seguridad, el 31% de las entidades lo realiza con una periodicidad anual. En relación con lo anterior, algunas de las formaciones que se han realizado tienen que ver con regulación bancaria, ingeniería social y sensibilizaciones sobre SI²⁰ y CS²¹.

Gráfica 12. Frecuencia de planes de concientización, formación y evaluación de la capacidad de los empleados

(Información de 30 entidades). Pregunta de opción múltiple.

Frecuencia con la que se ejecutan los planes de concientización y formación, y la evaluación de la capacidad de los empleados de responder adecuadamente a eventos de seguridad de la información:



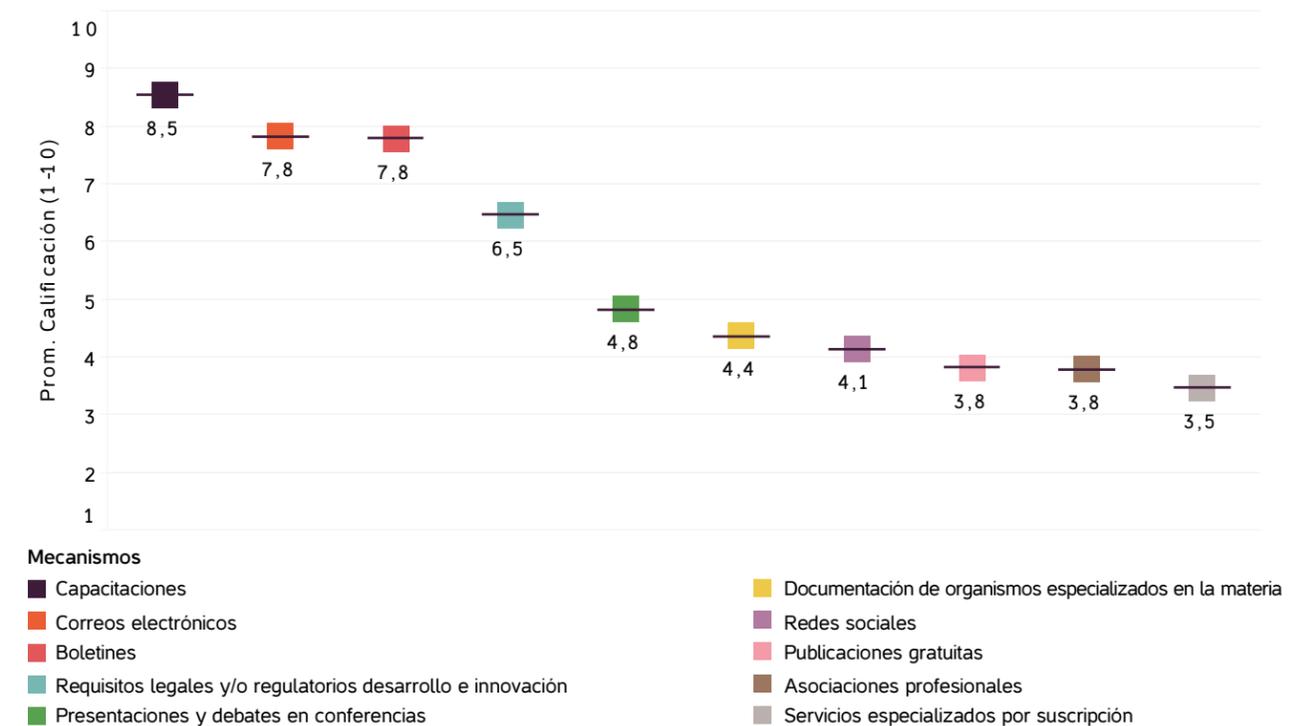
Las entidades consideran que las capacitaciones son el mecanismo más efectivo para crear conciencia en torno a riesgos de seguridad digital, seguido de los correos electrónicos y los boletines. Por otro lado, los servicios especializados por suscripción obtuvieron la calificación promedio más baja.

Las organizaciones participantes también mencionaron llevar a cabo ejercicios de simulación de phishing y malware y la ejecución de charlas previas a las evaluaciones anuales realizadas a los empleados.

Gráfica 13. Efectividad de los mecanismos para crear conciencia en torno a riesgos de seguridad digital

(Información de 30 entidades)²²

¿Cuál ha sido el mecanismo más efectivo a partir del cual se ha generado mayor conciencia en la entidad financiera, con respecto a los riesgos de seguridad digital?



Adicionalmente, el 65% de las entidades considera que, en la mayoría de los casos, los empleados (incluyendo aquellos que no hacen parte de las áreas de seguridad de la información y prevención del fraude) incorporan las buenas prácticas para una adecuada gestión del riesgo cibernético. El 10% consideró que esto ocurre en todos los casos y el 25% dice que ocurre parcialmente.²³

19 Información de 29 entidades.
20 Seguridad de la Información
21 Ciberseguridad

22 Para esta pregunta se solicitó priorizar y/o calificar todos los mecanismos otorgándoles un número del 1 al 10, siendo 10 el mecanismo más efectivo y 1 el mecanismo menos efectivo.
23 Información de 20 entidades.

Reportes al interior de las entidades

El 100% de las entidades financieras disponen de canales de comunicación para que sus empleados reporten incidentes de seguridad digital sufridos.²⁴

Algunos de los canales con que disponen las entidades para reportar incidentes de seguridad digital son: correos electrónicos, líneas telefónicas, aplicativos de reporte de eventos de riesgo operativo, call center, mesas de ayuda de tecnología, oficiales y equipos designados para seguridad de la información.²⁵

Reportes de los clientes y plan de comunicaciones

El 100% de las entidades cuentan con un plan de comunicaciones que permite informar a sus clientes cuando su información personal se haya visto comprometida.²⁶

Además de contar con planes de comunicaciones, el 97% de las entidades disponen de canales para que sus clientes reporten incidentes de seguridad digital sufridos.²⁷

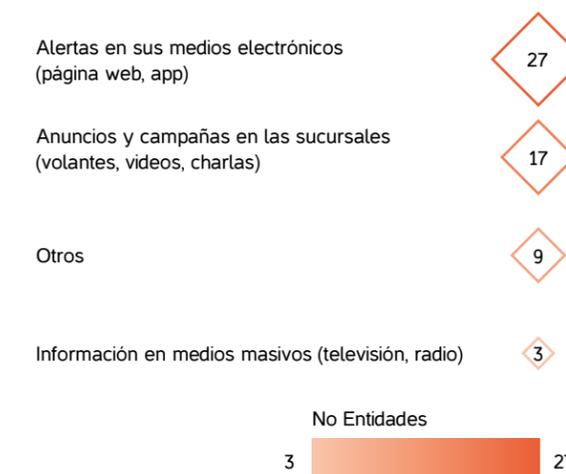
Como parte de las estrategias de prevención de fraudes a clientes, las entidades han implementado alertas en sus medios electrónicos como página web y aplicaciones (90% de las entidades) para informar a los clientes sobre peligros de seguridad digital. Así mismo, el 57% de las entidades también realizan anuncios y campañas en sus sucursales y se observa que la información en medios masivos, como televisión y radio, es el mecanismo menos utilizado.

Otras estrategias implementadas, consisten en mensajería física con los extractos bancarios, blogs institucionales, mensajes de correo electrónico, mensajes de texto y redes sociales.

Gráfica 14. Estrategias para informar a los clientes sobre peligros de seguridad digital

(Información de 30 entidades). Pregunta de opción múltiple.

Seleccione las estrategias que su compañía implementa con el fin de informar a sus clientes sobre los peligros de seguridad digital a los cuales están expuestos:



En 2019, cinco entidades estimaron que con las estrategias de información sobre peligros de seguridad lograron alcanzar a más de 17,5 millones de clientes.

24 Información de 29 entidades.
25 Información de 29 entidades.
26 Información de 29 entidades.
27 Información de 29 entidades.

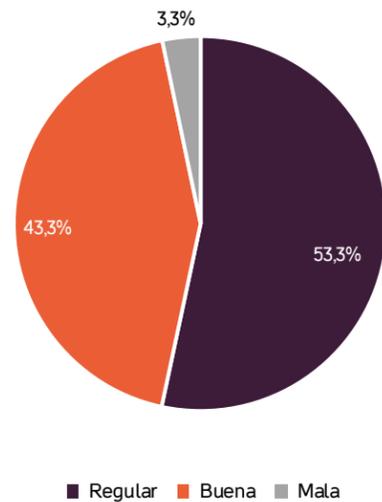
Reportes a las autoridades

El 70% de las entidades reportan los incidentes de seguridad digital sufridos ante una autoridad, el 10% dice que lo realiza parcialmente. El 13% de las entidades reportó no haber tenido incidentes en 2019.²⁸

En relación con lo anterior, la mayoría de las entidades (53,3%) califica como regular la efectividad de las autoridades de ley frente a la investigación y judicialización de los ciberdelincuentes, mientras que el 43% considera que su efectividad es buena.

Gráfica 15. Calificación de la efectividad de las autoridades encargadas de la judicialización de los ciberdelincuentes

(Información de 30 entidades)



Tecnologías emergentes de seguridad digital

El sector financiero considera de forma permanente la aplicación de distintas tecnologías para optimizar sus sistemas de seguridad digital. A partir de las respuestas de la encuesta, se observa que la tecnología de Big Data es la más considerada por las entidades para esta optimización, seguido de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático.

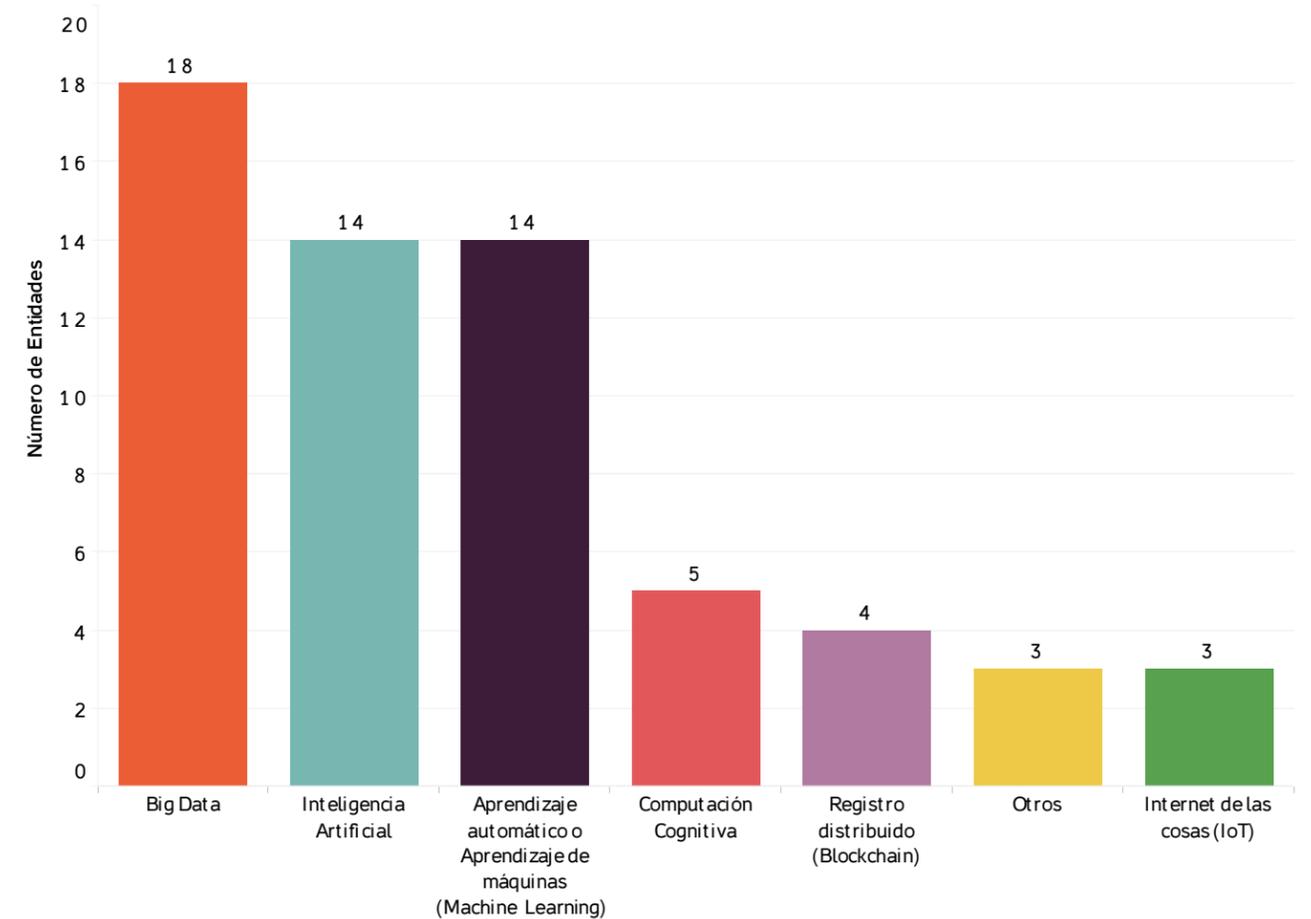
Se observa que la tecnología de Big Data es la más considerada por las entidades

Algunas otras tecnologías mencionadas por las entidades se relacionaron con metodologías Agile Cloud²⁹, RPA³⁰, las herramientas de seguridad para el acceso a la nube y prevención de fuga de información, la automatización de plantillas de aseguramiento de la plataforma informática y la implementación de soluciones para identificar comportamientos anómalos o de atacantes a la red interna por medio de señuelos.

Gráfica 16. Tecnologías digitales para optimizar controles o procesos de seguridad digital

(Información de 28 entidades). Pregunta de opción múltiple.

¿Cuáles de las siguientes tecnologías digitales emergentes para optimizar controles o procesos de seguridad digital, está implementando o planea implementar su entidad financiera?



28 Información de 30 entidades.

29 Metodología empleada en el desarrollo de software
30 Robotic Process Automation

 Nombre	 Meta para 2019	 Resultado 2019	 Meta 2020*	 Meta a corto, mediano o largo plazo
Meta 1	Promover la capacitación a fiscales de la república en materia de delitos informáticos, para mejorar la Política Criminal del país y la judicialización de estos delitos	"Programa Profesionales en Ciberseguridad", dirigido a 40 fiscales de la república e investigadores destacados en delitos informáticos	Promover la capacitación a fiscales de la república en materia de delitos informáticos, para mejorar la Política Criminal del país y la judicialización de estos delitos. Mejorar el proceso de solicitud y entrega de información entre la Fiscalía General y las entidades bancarias.	Corto: Seguir contribuyendo a fortalecer el conocimiento y capacidades de Fiscales en delitos informáticos Mediano: Definir un protocolo de intercambio de información entre la Fiscalía y los bancos para favorecer las investigaciones en delitos informáticos. Largo: Tener estadísticas e indicadores de judicialización sobre los casos de delitos informáticos que afectan al ecosistema financiero.
Meta 2	Implementación de estrategias de ciberseguridad por parte de todas las entidades financieras	El Comité de Ciberseguridad participó en una misión de ciberseguridad en la OEA en Washington y realizó una visita al SOC de Citibank en Nueva York, con el fin de adoptar buenas prácticas en seguridad digital. Asobancaria y la OEA realizaron el primer libro de ciberseguridad del sector financiero colombiano y latinoamericano titulado "Desafíos del riesgo cibernético en el sector financiero para Colombia y América Latina". Se llevó a cabo un segundo Ejercicio de Simulación de	Promover la capacitación a fiscales de la república en materia de delitos informáticos, para mejorar la Política Criminal del país y la judicialización de estos delitos. Mejorar el proceso de solicitud y entrega de información entre la Fiscalía General y las entidades bancarias.	Corto: Seguir contribuyendo a fortalecer el conocimiento y capacidades de Fiscales en delitos informáticos Mediano: Definir un protocolo de intercambio de información entre la Fiscalía y los bancos para favorecer las investigaciones en delitos informáticos. Largo: Tener estadísticas e indicadores de judicialización sobre los casos de delitos informáticos que afectan al ecosistema

 Nombre	 Meta para 2019	 Resultado 2019	 Meta 2020*	 Meta a corto, mediano o largo plazo
Meta 3		Foro de sensibilización en ciberseguridad a los presidentes de las entidades bancarias. Entre 24 y 25 de octubre de 2019 en Cartagena, Asobancaria realizó el 13° Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad, en el que se discutieron estrategias para promover innovación y seguridad digital en diversas áreas y para diferentes sectores. Se llevó a cabo el Ejercicio de Simulación de Amenazas e Incidentes Cibernéticos: Cyber Agentes. Se propuso al Gobierno Nacional algunas recomendaciones adicionales al documento borrador CONPES Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital 2019, en el que se formula una política nacional que tiene como objetivo mejorar las capacidades actuales del país en seguridad digital para generar confianza y adaptación para el futuro digital.		Corto: Establecer un plan de trabajo con las agencias del Estado según lo estipulado en el CONPES de Seguridad Digital 2020. Mediano: Realizar un tercer ejercicio de simulación de amenazas cibernéticas en la industria bancaria colombiana.

Metas

				
Nombre	Meta para 2019	Resultado 2019	Meta 2020*	Meta a corto, mediano o largo plazo
Meta 4	Anticipar nuevos ataques y amenazas cibernéticas a través del intercambio de información	Puesta en marcha del centro de investigación y prevención de riesgos cibernéticos CSIRT y fortalecimiento de los lazos de colaboración técnica con autoridades.	Fortalecer el intercambio de información cibernética en línea a nivel local y regional	Corto: Compartir información de manera oportuna, sobre eventos e incidentes que permitan mitigar los riesgos del ecosistema Mediano: Anticipar nuevas amenazas, convirtiéndonos en un referente en la industria y en el país, en el tema de seguridad. Largo: Fortalecer la Ciber resiliencia del sector bancario como infraestructura crítica.

Destacados

Puesta en marcha del Centro de investigación y prevención de riesgos digitales CSIRT Financiero	En junio de 2019 se puso en marcha el centro de investigación CSIRT desde el cual se generan alertas tempranas, indicadores de amenazas, análisis y entrega informes de inteligencia tácticos, operativos y estratégicos. Ayudamos a las entidades financieras a lidiar con los riesgos digitales que se les presentan y a proteger a sus usuarios. Este proyecto ha representado un hito en el fortalecimiento de la ciberseguridad de las infraestructuras críticas de nuestro país, y en general, del proceso de adopción de mejores prácticas internacionales.
Ejercicio de Simulación de Amenazas e Incidentes Cibernéticos: Cyber Agentes	Se llevó a cabo el Ejercicio de Simulación de Amenazas e Incidentes Cibernéticos: Cyber Agentes. Con este evento se reconocieron los esfuerzos de los equipos participantes y se resaltaron sus capacidades de respuesta ante escenarios de crisis cibernética real en la industria bancaria.
Campaña de sensibilización sobre manejo seguro de la información	Asobancaria realizó una campaña de navidad y fin de año a nivel nacional para enseñarle a los usuarios del sistema financiero las recomendaciones más importantes para no ser víctima de fraude; a través de redes sociales, radio, prensa y entrega de volantes. La cual tuvo un impacto a 4.3 millones de personas.

TENDENCIAS GLOBALES

Según el más reciente informe sobre el Estado de la ciberseguridad en el sector bancario en América Latina y el Caribe, elaborado por La Organización de los Estados Americanos (OEA), 9 de cada 10 bancos en América Latina y el Caribe sufrieron incidentes cibernéticos durante el último año. Además, el 37% de los bancos de la región fueron víctimas de ataques exitosos.³¹

Adicionalmente, la encuesta sobre crimen y fraude “PwC’s Global Economic Crime and Fraud Survey”, menciona que los crímenes cibernéticos son el segundo crimen más frecuente.

Así entonces, los riesgos de ciberseguridad se encuentran latentes y pueden materializarse en cualquier momento, sobre todo en un contexto de evolución constante. Por ejemplo, en la coyuntura que enfrenta el mundo con el COVID-19, los ataques de correo electrónico phishing han aumentado en un 667% desde finales de febrero 2020³².

En este sentido, respondiendo a los riesgos actuales existentes, Statista estima que el mercado global

de ciberseguridad crecerá de \$ 167.1B en 2019 a \$ 248.26B en 2023, alcanzando una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 10.4%³³. Este mercado se caracterizará por la tercerización de los servicios, se estima que más del 70% del presupuesto en ciberseguridad será utilizado para servicios gestionados externamente.

Es claro que la seguridad digital será uno de los temas más relevantes en los próximos años para las entidades financieras. Se espera el aumento de uso de herramientas tecnológicas, como Inteligencia Artificial, para garantizar la seguridad de la red, los datos y los puntos finales.

Sin duda las entidades del sector financiero colombiano deben prepararse para los retos que traerán los próximos años en relación con la seguridad, en un sector que enfrenta frecuentemente nuevas amenazas digitales y debe implementar oportunamente nuevas herramientas para combatirlas, sin poner en riesgo la capacidad de respuesta que la flexibilidad del mercado requiere.



31 State of Cybersecurity in the Banking Sector in Latin America and the Caribbean (2018).

Disponible en: <https://www.oas.org/es/sms/cicte/sectorbancarioeng.pdf>

32 Columbus, Louis. 2020 Roundup of Cybersecurity Forecasts and Market Estimates. Disponible en:

<https://www.forbes.com/sites/louiscolombus/2020/04/05/2020-roundup-of-cybersecurity-forecasts-and-market-estimates/#5d7924af381d>

33 Ibid.



4.3

Economía Naranja

Con la aprobación del Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, se selló en el país un compromiso por la protección y promoción de la cultura y el desarrollo de la Economía Naranja. Esta última, representa una iniciativa que busca trabajar por la industria creativa y cultural del país.

La economía naranja presenta una herramienta de desarrollo cuyos pilares son la diversidad cultural y la creatividad para la transformación social y económica. Su principal característica es su fundamento en la creación, producción y distribución de bienes y servicios, cuyo contenido (cultural y creativo) se puede proteger por los derechos de propiedad intelectual.

Este nuevo marco de economía ha cobrado mayor tendencia al contar con soportes de estudios internacionales, los cuales concluyen que el “comercio creativo” es menos volátil que el comercio de productos básicos o materias primas. La política de economía naranja busca propiciar condiciones para generar empleo digno en el sector cultural, apoyar la materialización de nuevas ideas y la transmisión de conocimientos tradicionales, creando mecanismos que permitan desarrollar el potencial económico de la cultura y generar condiciones para la sostenibilidad de las organizaciones.

Dentro de las ofertas de la economía naranja se encuentran programas de formación, acompañamiento y asistencia técnica; creación e intercambios de conocimiento; y apoyos, incentivos y financiamiento. En este último ámbito es fundamental el papel del sector financiero, ya que se busca generar estímulos a la creación, circulación, difusión e investigación cultural y de la economía creativa y la financiación de iniciativas empresariales de los sectores que hacen parte de este ámbito económico.

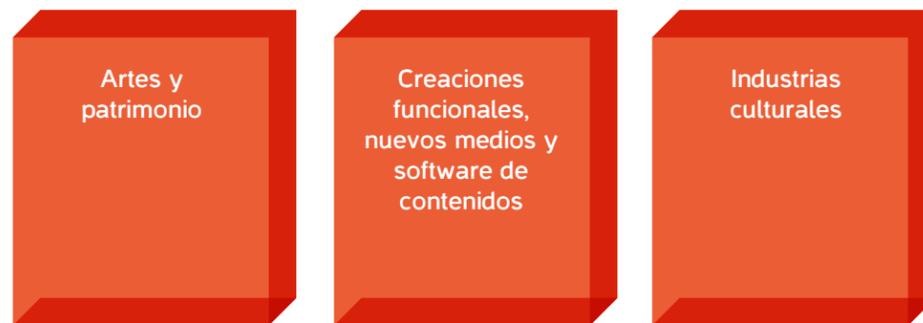
Gracias a estos incentivos (fiscales y tributarios), los proyectos de Economía Naranja se han incrementado y cuentan con programas de apoyo y financiamiento. Las entidades encuestadas se encuentran ya incursionando en este nuevo ámbito, a través de la definición de lineamientos para el diseño de productos que promuevan la economía naranja y de asesorías comerciales a sus clientes.

6 entidades cuentan con lineamientos específicos para el diseño de productos que promuevan la economía naranja, de estas, 4 comparten públicamente dichos lineamientos.

La cartera propia de productos de economía naranja de las entidades superó los \$6.9 billones¹ de pesos en 2019

Adicionalmente, 5 entidades cuentan con productos o servicios que buscan promover proyectos con base artística, creativa y tecnológica para la creación de las nuevas industrias. Se ofrecen productos como: microcréditos, líneas de crédito, productos de inversión como fondos de capital para emprendimiento y cuentas de ahorro de trámite simplificado. Algunos de estos productos están soportados por la banca de desarrollo de segundo piso.

De acuerdo con la segmentación definida por el Ministerio de Cultura, los productos o servicios ofrecidos por las entidades se reparten en tres grandes categorías:

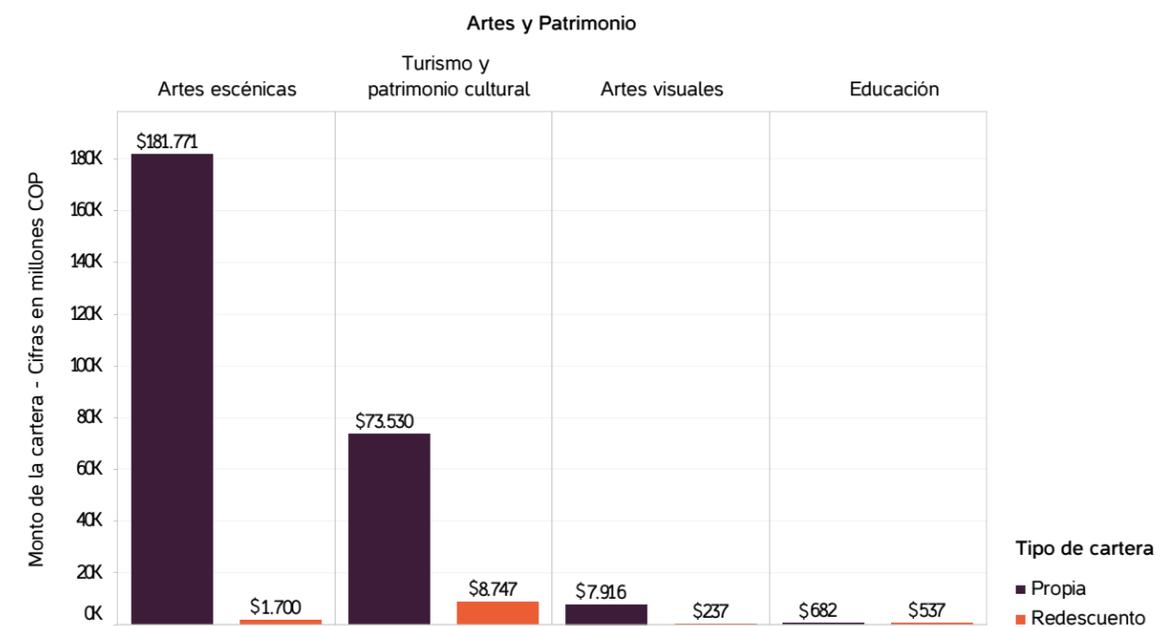


De estas, los montos de cartera propia más altos se encuentran en las artes escénicas y las industrias audiovisuales y fonográficas.

Adicionalmente, algunos bancos tienen segmentaciones propias que se basan en el listado de actividades económicas con códigos CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme).

Gráfica 1. Monto de la cartera – Artes y Patrimonio

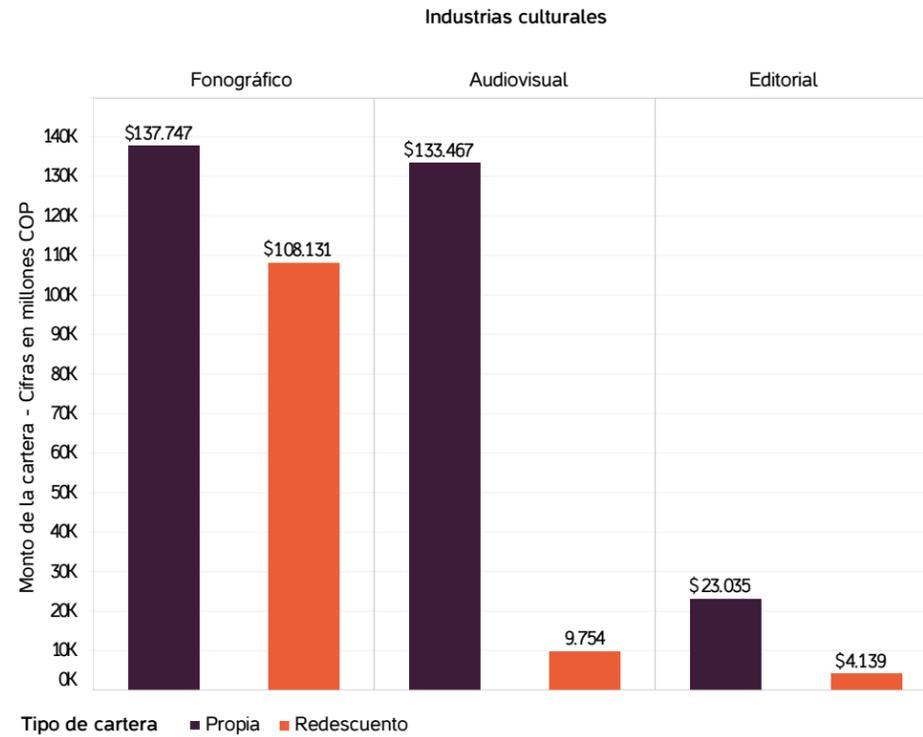
(Información de 3 entidades)



¹ Información de 4 entidades. Dos de las entidades no desglosaron los montos, por lo que este total no coincide con las categorías de las gráficas 1, 2 y 3.

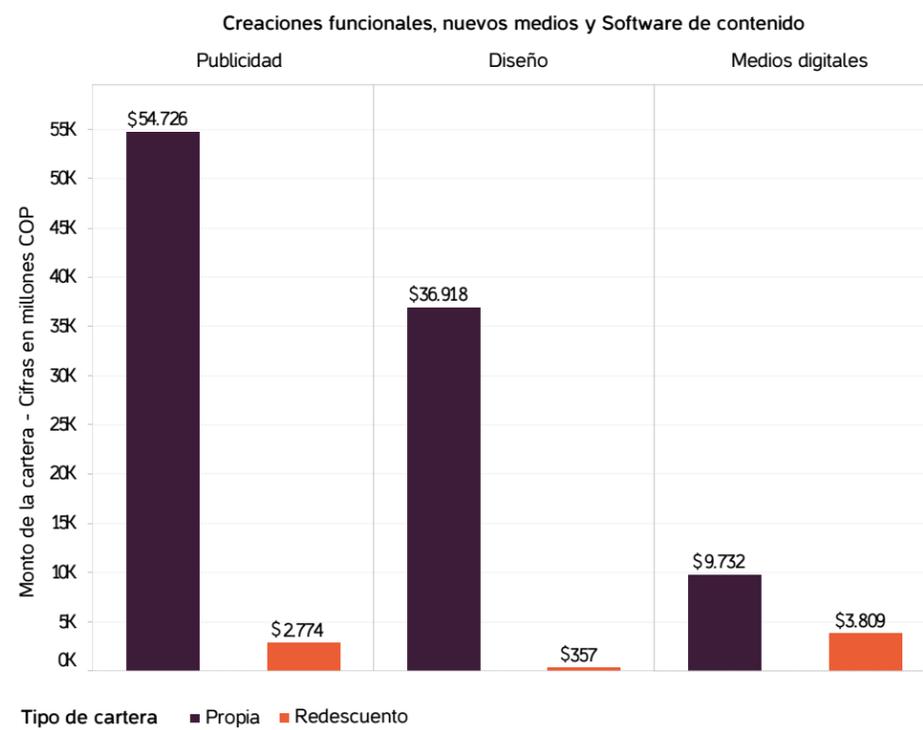
Gráfica 2. Monto de la cartera – Industrias culturales

(Información de 2 entidades)



Gráfica 3. Monto de la cartera – Creaciones funcionales, nuevos medios y Software de contenidos

(Información de 2 entidades)



En 2019 el 17% de las entidades de primer piso ofrecieron este tipo de productos y el 27% (es decir 8 entidades) expresaron que podrían ofrecerlos en el futuro. Esto plantea un reto al sector, ya que el 56% de las entidades restantes aún no han expresado su compromiso con estos productos.

Tendencias globales

Según el estudio “El futuro de la economía naranja”, realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Institute for The Future, en el cual analiza más de 200 compañías creativas, esta economía representa una oportunidad infinita: *“si las industrias culturales y creativas fuesen un país, serían la cuarta economía mundial”*.

Existen cinco fuerzas que se espera transformen el potencial de la economía naranja, para contribuir a la sostenibilidad y prosperidad de Latinoamérica:

- Narrativas: la transformación de un modelo único de representación a la ampliación de mayor número de puntos de vista incluyentes.
- Geografías: riesgos en la diversidad cultural por efectos derivados del cambio climático.
- Tecnologías: incursión en nuevos medios digitales y físicos.
- Finanzas: modelos de financiamiento accesibles y transparentes.
- Trabajo: un ecosistema de trabajo remoto.

Se espera que estas 5 fuerzas conlleven al desarrollo de ámbitos innovadores que promuevan con mayor fuerza la creatividad, rindiendo beneficios incluyentes y sostenibles a futuro. Sin embargo, este estudio afirma que el resultado se evidenciará solo si los gobiernos, sector privado y comunidades deciden actuar de manera conjunta e incursionar en nuevos rumbos económicos.

Adicionalmente, en el estudio “Launching an range future” del BID, se muestra que la mitad de los empresarios iniciaron sus compañías con sus propios fondos, el 20% con la inversión de familiares o amigos y sólo el 4% con un préstamo del banco. Lo anterior demuestra que existe un reto en el sector bancario frente a la definición de nuevos productos y servicios para asegurar la sostenibilidad de este sector emergente en el País.

**Si las industria
culturales y creativas
fuesen un país,
serían la cuarta
economía mundial.**



4.4

Gestión del consumidor financiero



10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.



16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

103-1

Las industrias tradicionales son cada vez más susceptibles al impulso vertiginoso de la transformación digital, grandes negocios han tenido que reinventarse para subsistir en una economía en la que cualquier vehículo puede ser un taxi, alquilar una película no requiere salir de casa y se puede convertir un apartamento en un pequeño hotel en menos de 10 minutos. Los modelos de negocio han tenido que adaptarse para subsistir en una economía dinámica donde el comportamiento del consumidor está teniendo importantes cambios debido al uso de herramientas digitales.

En este contexto, el sector bancario no es la excepción, y existen cambios en las dinámicas financieras ya evidentes; por ejemplo, la incorporación de herramientas que permiten otorgar créditos sin la necesidad de anexar documentos, o tomar en cuenta hábitos del consumidor como el pago de servicios públicos o arriendo para evaluar los comportamientos de pago.

Así entonces, los bancos deben asumir un rol que se adapte a los cambios en el comportamiento del consumidor para poder retener a sus clientes. La innovación, la tecnología y la seguridad deben ser ejes fundamentales del sector, pues la satisfacción de los consumidores es un factor vital para asegurar que el negocio sea sostenible en el tiempo. En este sentido, un buen relacionamiento con el cliente aporta significativamente a la creación de valor en el capital relacional de las entidades, impactando al mismo tiempo la sostenibilidad financiera del negocio.

Por otro lado, la regulación tiene un rol particular en este asunto, ya que busca brindar seguridad en el sistema y proteger a los consumidores con mecanismos como la ley 1328 de 2009 (documento que engloba los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas).

Las expectativas de los consumidores evolucionan a una velocidad mayor a la regulación del sector. Por lo tanto, es un reto para las entidades buscar responder a las nuevas tendencias sin dejar a un lado los riesgos asociados al negocio. En Asobancaria se busca trabajar en la gestión de una regulación en la que se pueda balancear la seguridad del sistema y la agilidad del consumidor a través del seguimiento constante y la participación en el desarrollo de los proyectos de Ley relacionados, aportando así la creación de valor en el capital intelectual.

Algunos impactos concretos de no gestionar adecuadamente estos asuntos son:



Mayores gastos debido a

- Campañas para asegurar la lealtad de los clientes y minimizar los impactos asociados a la pérdida de ésta.
- Comunicaciones que buscan detener los efectos nocivos de la percepción negativa, cuando esta se genere.
- Mayor esfuerzo para captar nuevos clientes.
- Aumento en el volumen de operación en los sistemas de gestión de quejas.
- Sector menos atractivo para trabajar, lo que implica aumentar los salarios para ser competitivos.



Menores ingresos debido a

- Clientes menos dispuestos a contratar servicios adicionales, es decir, poco rentables.
- Relaciones transaccionales básicas.

103-2

Buscando impulsar acciones que mejoren la gestión de la experiencia de los consumidores financieros colombianos, Asobancaria organiza mensualmente el comité de Servicio al Cliente (SAC), un espacio de buenas prácticas, investigación y desarrollo de estrategias que contribuyan a gestionar este asunto material. Es importante resaltar que este espacio se alimenta de visiones y experiencias de otros sectores y compañías, tanto nacionales como internacionales.

Sobre los proyectos en curso a nivel gremial, el marco de acción de este comité comprende:



A nivel de políticas públicas, Colombia tiene un robusto y amplio marco normativo al respecto de la gestión del consumidor financiero, condensado principalmente en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera y la Ley 1328 de 2009. En esta última se indican los múltiples canales a los que los consumidores tienen acceso en caso de alguna inconformidad con las entidades. Estos canales son: la misma entidad, el defensor del consumidor y la Superintendencia Financiera de Colombia.

103-3

La forma de evaluar la gestión se basa principalmente en la lectura de la percepción de los clientes frente a indicadores claves de gestión de experiencia. Los mismos se consolidan a través de la encuesta bianual de percepción de la banca, donde se evalúa:

- Satisfacción (NPS)
- Adquisición
- Continuidad
- Recomendación
- Satisfacción puntos de contacto
- Efectividad de la comunicación.
- Esfuerzo de contacto

Estos indicadores se contrastan con el indicador de quejas publicado de forma trimestral por la Superintendencia Financiera de Colombia, entendiendo que la mejora de estos debe verse reflejada en una menor proporción de quejas de los consumidores. Cada entidad financiera establece medidas específicas de acuerdo con el perfil de sus consumidores, buscando ir más allá de lo dispuesto por la legislación.

El rol del gremio consiste en identificar oportunidades de mejora comunes, tanto desde la gestión del SAC como desde la óptica del consumidor financiero (con su respectiva

alineación) para así iniciar acciones que sirvan a todos los socios con herramientas como consultorías, talleres, investigaciones, entre otros. A nivel gremial se desarrollan diferentes proyectos para contribuir con la mejora de estos indicadores, dentro de los cuales destacamos los siguientes:

- **Encuesta de Reputación:** con la data recolectada en la sexta edición de esta medición, desde el gremio y cada entidad financiera, se pudieron tomar acciones que mejoran la percepción de la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés priorizados. En el caso particular de los Comités de SAC (Satisfacción al Consumidor) y EF (Educación Financiera) son claras las señales en favor de ampliar el alcance de las campañas de Educación Financiera, con especial énfasis en el sector rural, además de ampliar la cobertura de los programas de educación para emprendedores y empresarios. Por su parte, la recomendación para el gremio sigue siendo enfatizar en la innovación y cambiar la percepción de bancarización por inclusión financiera. De igual forma, resulta prioritario establecer canales de comunicación y espacios de diálogo en las entidades bancarias que faciliten el acercamiento diferenciado a cada grupo de interés y protocolos de escucha efectiva de las sugerencias.

- **Análisis en la implementación de buenas prácticas en experiencia al cliente - Kenwin:** Partiendo del trabajo realizado en 2018 del cual se obtuvieron acciones de mejora generales para los call centers de las entidades, en 2019 se da continuidad con una consultoría personalizada para diez entidades, con el fin de fortalecer las herramientas y metodologías apropiadas para detectar objetivamente cuáles son los mejores indicadores para medir la calidad en los canales de atención, todo ello mediante el uso de herramientas como RUICA.

- **Banca para todos:** Desde 2015 se ha trabajado en una hoja de ruta que permita avanzar rápidamente como gremio para subsanar las posibles falencias que existen al momento de garantizar que, independientemente de las características personales, todos los colombianos tengan las mismas oportunidades para acceder y usar con facilidad los canales de atención de las entidades

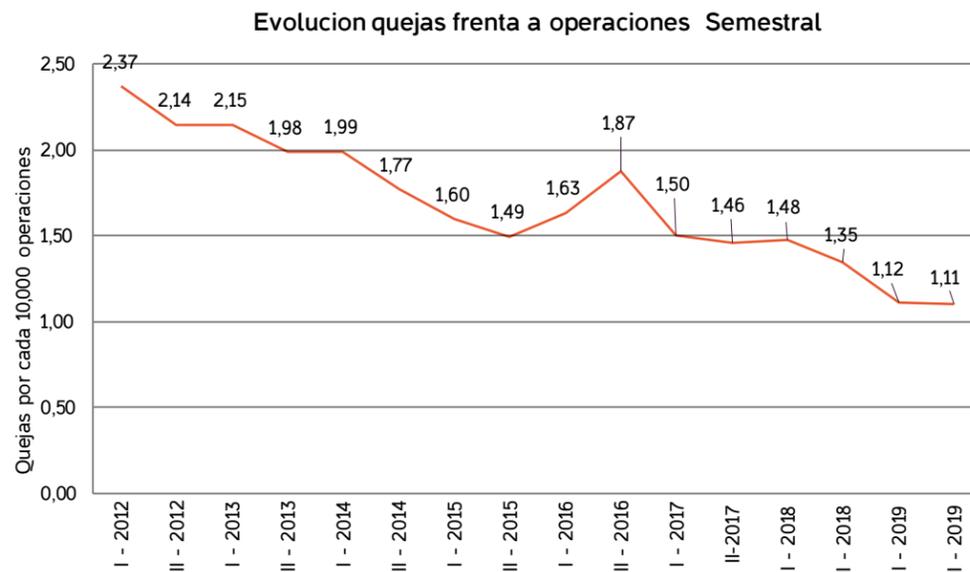
financieras. Impulsados por este compromiso, se pone en marcha la segunda fase del proyecto (seguida de la Guía de Atención Incluyente) la cual consta de una plataforma gratuita que permite aprender lenguaje de señas básico, disponible para todos los colombianos y con especial énfasis en los agentes comerciales de las entidades financieras quienes son el contacto directo entre las personas que visitan las oficinas y el acceso a servicios bancarios.

- **Foro de Servicio:** Se realiza por segundo año consecutivo el espacio más importante a nivel estratégico de buenas prácticas para el comité SAC. En la edición 2019 se cuenta con expertos nacionales e internacionales, quienes exponen temas clave para la construcción de una experiencia con los clientes, siendo los principales: beneficios financieros de proyectos de experiencia o servicio, uso de herramientas para la medición de la satisfacción y la eficiencia real de los espacios de bienestar en las corporaciones. Todo ello a través de conferencias, experiencias y paneles que permitieron una experiencia personalizada de aprendizaje e intercambio.

Gestión de Quejas y reclamos

Por tercer semestre consecutivo, las quejas frente a los bancos de Colombia presentan una disminución en su indicador al compararlo con el número de operaciones, adicionalmente, se logra un récord histórico, al ubicarse en 1,1 quejas por cada 10.000 operaciones realizadas, lo cual se traduce en una alta eficiencia operativa para los clientes.

Gráfica 1. Evolución de quejas frente a operaciones
– Semestral



Por supuesto, esto no significa que no existan retos importantes en este asunto, entre los que se destaca apostar aún más por la mejora en la forma como se explica a los clientes los cobros, costos y liquidación de interés en sus productos, particularmente en el producto cuenta de ahorros y tarjeta de crédito. Como complemento, resulta fundamental blindar los procesos para evitar, por error, incumplir con cualquiera de las condiciones planteadas a los clientes al momento de adquirir un nuevo producto y servicio.

Además de destacarse la amplia red de servicios de las entidades financieras, se deben fortalecer los esfuerzos para evitar fallas en cajeros automáticos e internet, que si bien son pocas frente al número de operaciones, son una de las fuentes más importantes de quejas para el producto cuenta de ahorro.

GRI 102-43¹

A nivel gremial, Asobancaria apoya la identificación de aspectos comunes por mejorar relacionados con la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y la percepción de los consumidores, con el fin de avanzar rápidamente en la mejora del nivel de satisfacción y la experiencia del servicio.

El 77% de las entidades tiene un Comité de SAC o Servicio interno²

El 45%³ de las entidades opera directamente sus sistemas SAC. El resto de entidades opera su sistema de forma mixta, tercerizando algunos procesos específicos como: atención por call center, buzón telefónico, chat, redes sociales, entre otros.

Al mismo tiempo, el 97%⁴ de las entidades cuentan con un plan de capacitación sobre habilidades interpersonales dirigido al personal del SAC; el 50% exigen esta capacitación a sus proveedores cuando el servicio es tercerizado.

Las decisiones de las entidades relacionadas con el comité SAC se toman, en su mayoría, en los altos niveles organizacionales. El 39% de las entidades afirmó tomar este tipo de decisiones desde la Junta Directiva, el 46% desde la Presidencia, el 21% desde la Gerencia y el 43% desde las vicepresidencias o direcciones⁵.

Finalmente, tres afirmaron contar con alguna certificación de normas o agencias nacionales o internacionales de sus sistemas SAC, lo que representa un reto futuro para las entidades en el fortalecimiento de estos sistemas.

Canales de retroalimentación e investigación para la mejora del SAC

La medición de la satisfacción de los clientes es una práctica fundamental en la gestión de las entidades financieras, las cuales implementan sus propios canales para la retroalimentación de los clientes y procesos para investigación de causas de salida de los clientes.

Los principales canales utilizados por las entidades financieras para recibir consultas, sugerencias, quejas o felicitaciones de los consumidores son: el canal presencial (oficinas), el correo electrónico, la página web y las redes sociales. Otros canales que utilizan las entidades son chats y el defensor del consumidor financiero.

De las 31 entidades que reportaron, 94% cuentan con canales para la retroalimentación de los clientes sobre los productos o servicios ofrecidos. Además, el 90% investigan las razones de salida de sus clientes para tomar acciones de mejora.

1 GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.
2 Información de 30 entidades.

3 Información de 31 entidades
4 Información de 30 entidades
5 Información de 28 entidades, en pregunta de opción múltiple.

Gráfica 2. Canales disponibles SAC

Los valores corresponden al número de entidades por cada uno de los canales (información de 31 entidades).

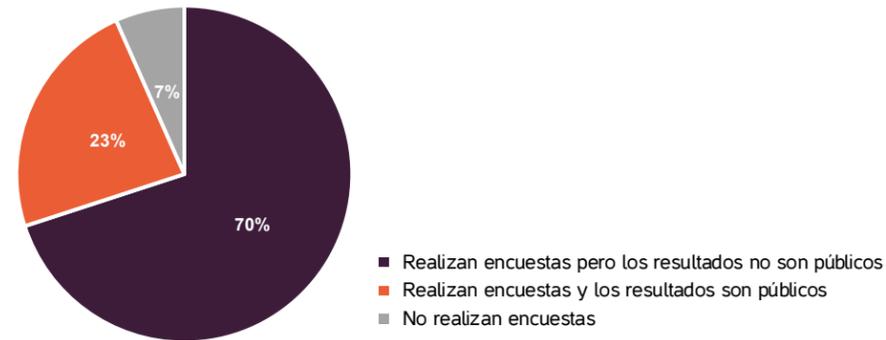


El 97% de las entidades encuestadas tienen documentados los valores organizacionales y estándares específicos de conducta profesional que se esperan del personal involucrado en la atención al cliente⁶.

Por otro lado, las entidades miden la satisfacción de los clientes a través de encuestas que se realizan en distintas etapas durante la prestación del servicio. El 93% de las entidades cuentan con este tipo de encuestas y el 23% divulga públicamente los resultados de las mismas.

Gráfica 3. Encuesta de satisfacción

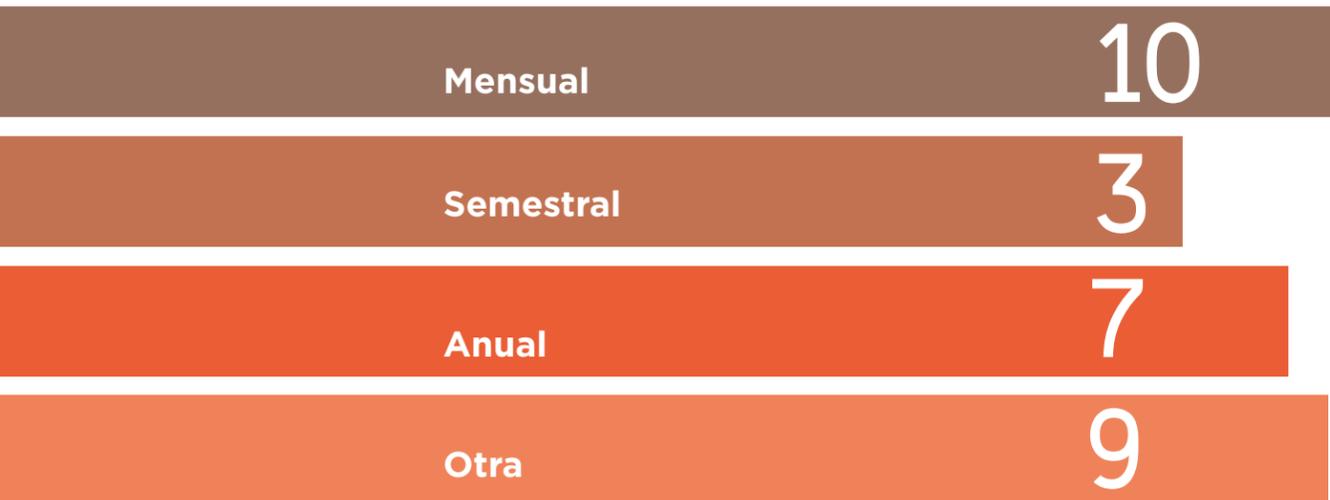
(Información de 30 entidades)



Gráfica 4. Periodicidad de la encuesta de satisfacción

(Información de 29 entidades)

Número de entidades



En cuanto a la periodicidad de la encuesta, se destacan los periodos anual y mensual como los más usuales. Algunas otras periodicidades mencionadas por las entidades fueron: por cada vinculación a productos realizada, al terminar cada atención por llamada telefónica, semanalmente, cumplidos ciertos días de vinculación a productos y por monitoreo bianual.

GCF-1

Adicionalmente, las entidades desarrollan políticas y prácticas en relación con el proceso de diseño y venta de sus productos.

El 97%⁷ de las entidades cuenta con una política para el diseño y venta responsable de sus productos y servicios financieros.

Una buena práctica desarrollada por las entidades ha sido poner a disposición de sus clientes guías explicativas de los contratos y productos que adquieren, previo al inicio de la relación contractual, con el fin de facilitar el entendimiento de estos. El 80%⁸ de las entidades facilitan a los clientes guías explicativas para el entendimiento de los productos adquiridos y el 63%⁹ guías relacionadas con el entendimiento de los contratos.

Metas

Las metas trazadas para el sector en relación con la gestión del consumidor financiero, en el corto mediano y largo plazo, se presentan a continuación:

	Meta 2019	Resultado 2019	Meta 2020	Meta a corto, mediano o largo plazo
Satisfacción general	83%	69%	72%	Lograr un índice de satisfacción de los consumidores financieros de más del 85% en 2022
Reducción de las quejas frente al número de operaciones	1,3	1,1	1,0	Reducir el número de quejas presentadas por los consumidores financieros tomando en cuenta el número de operaciones realizadas
Índice de recomendación	7,2	ND	9,0	Promover activamente el sistema financiero



Destacados

Plataforma gratuita de aproximación a la lengua de señas

Asobancaria creó la primera plataforma gratuita de aproximación a la lengua de señas colombiana, especialmente diseñada para los asesores financieros de los bancos en Colombia.



Quejas y reclamos

Por cada 10.000 operaciones realizadas por los bancos de Colombia solo se presenta una queja.



Satisfacción del consumidor

El 82% de los colombianos declara estar satisfecho con su entidad financiera.

Tendencias globales

De acuerdo con el estudio de Accenture “Global Financial Services Consumer Study” de 2019, existe una presión importante para los bancos y las aseguradoras en proporcionar servicios altamente personalizados. Las conclusiones principales de este estudio fueron:

- Los consumidores quieren propuestas integradas que aborden sus necesidades centrales.
- Los consumidores cada vez más buscan una oferta totalmente personalizada de sus proveedores financieros.
- Los consumidores están dispuestos a compartir datos con sus proveedores a cambio de mejor acompañamiento y ofertas más atractivas.
- Los consumidores desean una mejor integración entre canales físicos y digitales.
- La confianza de los consumidores en las instituciones financieras es alta y está aumentando.

En línea con estas tendencias, el 63% de las entidades financieras reportantes¹⁰ ha realizado algún tipo de caracterización de sus clientes por diferentes perfiles de consumidor financiero, con el fin de atender sus necesidades de manera más personalizada. Algunas de las prácticas que se están desarrollando en este ámbito son Customer Journeys por segmento o productos, encuestas de profundización, clasificación de los clientes por perfiles de consumidor, entre otros.

Adicionalmente, en 2019 las entidades identificaron las siguientes actitudes y preferencias de sus clientes con mayor tendencia¹¹:

63% de las entidades financieras reportantes ha realizado algún tipo de caracterización de sus clientes por diferentes perfiles de consumidor financiero

Tabla 1. Actitudes y preferencia de los clientes

(información de 27 entidades)

Tendencia	Muy alta	Alta
Propuestas integradas de servicios que atiendan a sus necesidades básicas (ej: financiamiento de automóvil incluyendo seguros y mantenimiento.)	10	3
Necesidad de confianza buscando bienestar financiero a largo plazo (ej: valor agregado y seguridad robusta de sus datos)	6	6
Integración entre los canales físicos y digitales (ej: nuevos canales innovadores, como videoconferencia y realidad virtual, así como contar con personal hábil para la efectiva interacción con el cliente en las oficinas)	5	4
Personalización de los servicios (ej: ofertas personalizadas, consejos y alertas, productos y servicios basados en el uso o el comportamiento)	4	8
Disposición para compartir datos y recibir beneficios como ofertas personalizadas, servicios más eficientes e intuitivos y precios más competitivos.	2	6



¹⁰ Información de 30 entidades
¹¹ Información de 27 entidades



4.5

**Inclusión de
comunidades
en el sector
financiero**



Meta 1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.



Meta 8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



Meta 10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Acceder al sistema financiero permite a los usuarios tener mayores oportunidades para generar nuevos proyectos, utilizando como medios el ahorro y los productos crediticios.

103-1

Para Asobancaria es fundamental identificar las prioridades, objetivos y nuevas estrategias en materia de inclusión financiera en los diferentes sectores del país. Actualmente, la inclusión financiera se mide por medio del acceso y uso de los productos financieros, lo que implica hacer seguimiento al “bienestar financiero” y estudiar la percepción que tiene el usuario frente a su experiencia en el sistema financiero.

La inclusión financiera actualmente se ubica en 83,3% para adultos con acceso a productos financieros, representando un crecimiento del 55% desde 2008; lo que se traduce en que más de 13 millones de personas han podido acceder por primera vez a un producto financiero.

Durante el 2019 el Gobierno Nacional reconoció la importancia del acceso al sistema financiero por parte de la población, enfocándose en las zonas rurales y dispersas, los jóvenes entre 18 y 25 años y las pymes o microempresas con el fin de contribuir a una mejor calidad de vida y bienestar financiero para los colombianos.

La inclusión financiera aporta conjuntamente a la creación de valor significativo en dos capitales. Por un lado, tiene impactos positivos en el capital social a través de la creación de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de los beneficiados por el acceso al sistema financiero; por otra parte, es una oportunidad de negocio para las entidades, al ampliar su alcance y aumentar el número de clientes, generando valor en el capital financiero.

103-2

Desde la Dirección de Transformación Digital e Inclusión Financiera de Asobancaria, se desarrollan mesas de trabajo encaminadas al aumento de la inclusión financiera, especialmente en zonas rurales. Así pues, se han establecido diálogos directos y permanentes con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con el fin de dar solución al acceso limitado que tienen los productores agropecuarios al sistema financiero.

En el ámbito rural, el 27,5% (zona rural) y 22,7% (rural disperso) tuvieron al menos un producto de crédito para 2018, mientras que el 81,2% no tiene acceso a maquinaria según el censo agropecuario de 2014. Es un reto importante para el sector establecer medidas para que esta población tenga un mayor acceso a los productos financieros.

Asobancaria cuenta con canales de comunicación con el Gobierno Nacional y otros grupos de interés para garantizar la inclusión financiera de acuerdo con el entorno habilitante de la política pública.

Adicionalmente, Asobancaria hace seguimiento a los proyectos de normatividad y circulares externas con el fin de generar valor, desde su capital intelectual, al usuario y a las entidades financieras, así como promover el acceso al sistema. Esta gestión se detalla en el capítulo Gestión Legislativa.



103-3

Asobancaria realiza seguimiento de los diferentes indicadores de inclusión financiera de manera permanente. La publicación de los indicadores es realizada trimestralmente por Banca de las Oportunidades, a través de un documento que muestra los datos más recientes desagregados por las siguientes categorías:



Además, este informe contiene información detallada sobre el acceso y uso que tienen los adultos en los diferentes productos que ofrecen las entidades bancarias, las cooperativas y las ONG.

Otro aspecto importante, es la cobertura que tienen las oficinas y corresponsales bancarios en cada municipio; los datos son tomados trimestralmente de *Banca de las Oportunidades* (corresponsales) y la *Superintendencia Financiera de Colombia* (oficinas) permitiendo mostrar a las entidades agremiadas y al gobierno la manera en la que la banca está presente en las distintas zonas del país.

Por otra parte, el informe semestral de operaciones publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia permite realizar estudios sobre las operaciones monetarias y no monetarias por medio de los siguientes canales: cajeros automáticos, datáfonos, internet, corresponsales bancarios, ACH, pagos automáticos, telefonía móvil y audio respuesta.

Adicionalmente, la asociación realiza seguimiento permanente de las captaciones y colocaciones, carteras de crédito, informe de tarjetas, pymes, acceso al ahorro y productos.

Imagen 1. Logros en Inclusión Financiera

Se logró pasar de 81,3% en septiembre de 2018 a 83,3% en septiembre de 2019.

El indicador de acceso ha venido aumentando gracias al esfuerzo que han hecho las entidades agremiadas y la Asociación. Partiendo de diferentes puntos, el aporte se realizó desde la perspectiva de diseño de producto y giró en torno a la atención en zonas vulnerables que cuentan con poco acceso al sistema financiero, ya sea por falta de conectividad o cobertura.



En un año se logró aumentar este indicador de 68,4% a 70,4% para septiembre de 2019

Lo anterior indica que la participación de la Asociación y las entidades ha logrado fomentar el uso de los productos financieros por medio de la banca digital y las billeteras electrónicas.

Se ha logrado llegar a las zonas rurales que no podían tener acceso al sistema financiero; la cobertura de corresponsales se mantiene en 100% a junio de 2019.

Con la creciente participación de los corresponsales bancarios, se logró trabajar en las zonas rurales que carecen de cobertura y se buscó la manera de que puedan acceder al sistema financiero por medio de créditos para productor agropecuario.

Durante 2019, se realizaron esfuerzos desde la banca para aumentar el acceso de la población a los productos financieros y generar un mayor bienestar al usuario. En este sentido, para las zonas rurales se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

Línea de crédito con tasa de interés subsidiada

Después de que el Gobierno Nacional centró su interés en las zonas rurales con el fin de mejorar el bienestar y calidad de vida de esta población, la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario aprobó la línea especial para crédito agropecuario. Lo anterior significa que los productores pueden acceder a la compra de tierras con fines de producción agropecuaria por medio del financiamiento de este tipo de crédito. Frente a esto, los productores podrán tener una tasa DTF sujeta a la clasificación de tipología en la que se encuentren, sea pequeño o mediano productor, y también se le otorgará este tipo de crédito a mujeres con bajos ingresos, siempre y cuando para ambos casos su patrimonio no supere los 700 SMLMV.

No obstante, aún persisten desafíos en este ámbito. El DNP estableció que para el 2022 la inclusión financiera debe estar situada en un 85% y la cobertura en las zonas más vulnerables, como lo son las zonas rural y rural disperso, debe ser del 68%; cifra que actualmente es de 66,7% en zonas rurales y de 55,6% en rural disperso. En segundo lugar, se empezará a trabajar por la inclusión financiera de las empresas y por grupos etarios (población entre 18 y 25 años) con el fin de lograr avances específicos por cada una de las clasificaciones que se realizan actualmente.

Tipología de Productor Agropecuario

Asobancaria logró establecer mesas de trabajo con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con el fin de dar solución al poco acceso que tienen los productores agropecuarios al sistema financiero, en especial las líneas de crédito.

Conforme a lo anterior, a partir de la clasificación del tipo de productor se lograron mejoras en cuanto al otorgamiento de créditos, lo que permitió no solamente medir los activos que el usuario tiene sino también la posibilidad de realizar un estudio de acuerdo con sus ingresos o flujo de caja.

Canales más comunes del sector para acceder a los productos y servicios financieros

Por medio de la participación de dispositivos móviles y el fortalecimiento de los canales digitales se estima que el 60% de los usuarios bancarios están digitalizados y aproximadamente 25,6 millones de adultos han hecho descargas de aplicaciones referentes a la banca con el fin de realizar apertura de cuenta, estudios de crédito, transacciones, consultas de saldo y demás operaciones. Además, existen 941 mil billeteras electrónicas y 690 mil pagos sin contacto. En el último año los movimientos realizados por canales digitales superaron los realizados en sucursales físicas, incluso la participación de los canales electrónicos creció 9,5 veces en los últimos diez años.

A nivel de banca presencial existen los puntos de corresponsales bancarios y oficinas. A junio de 2019 se reportaron 142.279 corresponsales bancarios lo que significó un aumento de 7 puntos porcentuales respecto al mismo trimestre del 2018. Además, los corresponsales bancarios presentan una cobertura del 100% en el total de los municipios del país. Por otra parte, el número de oficinas alcanzó un total de 5.600 para septiembre de 2019 con una cobertura del 76% en los municipios del país.

De acuerdo con la evolución de las operaciones, se registraron 3.952.962.860 de operaciones en el sistema financiero de las cuales 1.665.229.148 fueron operaciones monetarias (por un monto de \$3.950 billones de pesos) y 2.287.733.712 de operaciones no monetarias. De acuerdo con lo anterior, el canal por el cual se realizaron el mayor número de operaciones fue por telefonía móvil. Esto obedece a la migración de operaciones que se realizaban por internet a banca móvil con el interés que tienen las entidades de integrar a los usuarios financieros en este tipo de canal.

Medidas adoptadas para gestionar las cuatro dimensiones de la inclusión financiera (acceso, uso, calidad y bienestar).

Frente a las medidas adoptadas desde el sector bancario para generar una mayor inclusión financiera, se han desarrollado varias estrategias enfocadas a los aspectos regulatorios, financieros y culturales. Las entidades bancarias durante el 2019 se enfocaron en generar mayor acceso a las zonas rurales con el otorgamiento de créditos especiales para los productores agropecuarios. Así mismo, se enfocaron esfuerzos en la población joven entre 18-25 años con un indicador de acceso de 67,6% a los productos financieros y con un 86,5% de uso de los productos, lo que indica que las entidades ampliaron la gama de productos para esta población.

Por otra parte, las nuevas tecnologías digitales han permitido que el indicador de acceso, uso, calidad y bienestar logre aumentar, facilitando el acceso por medio de dispositivos móviles gracias a la banca digital. La inteligencia artificial estableció mayores avances con respecto a biometría para apertura de cuenta o identificación del usuario, facilitando el proceso y generando mayor seguridad al mitigar el fraude.

Banca digital e Innovación

Con el fin de aumentar la inclusión financiera, la Asociación junto con las entidades bancarias realizaron diferentes proyectos en 2019. Uno de estos fue la articulación con las FinTech para encaminar nuevas estrategias tecnológicas para aumentar el acceso de la población; los primeros canales de comunicación se realizaron durante el 2019.

1 Sandbox: "La Arenera es el marco que ha dispuesto la Superintendencia Financiera de Colombia para la realización de pruebas de innovaciones tecnológicas y financieras en un espacio controlado y supervisado." Fuente: SFC.

Otro proyecto realizado es Open Banking para embargos, desembargos y fraude digital. Este proyecto ha avanzado y se realizaron diseños generales de infraestructura al interior de las entidades participantes con el fin de que implementen una Interfaz de Programación de Aplicaciones y realicen pruebas en el sandbox¹. Se espera culminar en el 2020 con estrategias que logren facilitar las operaciones entre las entidades bancarias, aumentar la inclusión financiera y mejorar la experiencia del cliente.

Estrategia Nacional

Según la estrategia planteada a nivel nacional “Desde 2006 el Gobierno Nacional ha emprendido una estrategia con el apoyo de la política de Banca de las Oportunidades, lo que ha permitido la ejecución de diversas iniciativas de inclusión financiera como, ampliar la cobertura geográfica regional y crear productos de ahorro simplificados con menores costos y requisitos de acceso”² por lo que en 2016 se estableció una estrategia de inclusión financiera que permitiera impulsar el crecimiento y desarrollo económico del país a la vez que se logra la reducción de la pobreza.

El sector financiero alineado con la iniciativa nacional planteada ha hecho continuos esfuerzos por implementar cada vez más acciones encaminadas a la inclusión financiera de las comunidades.

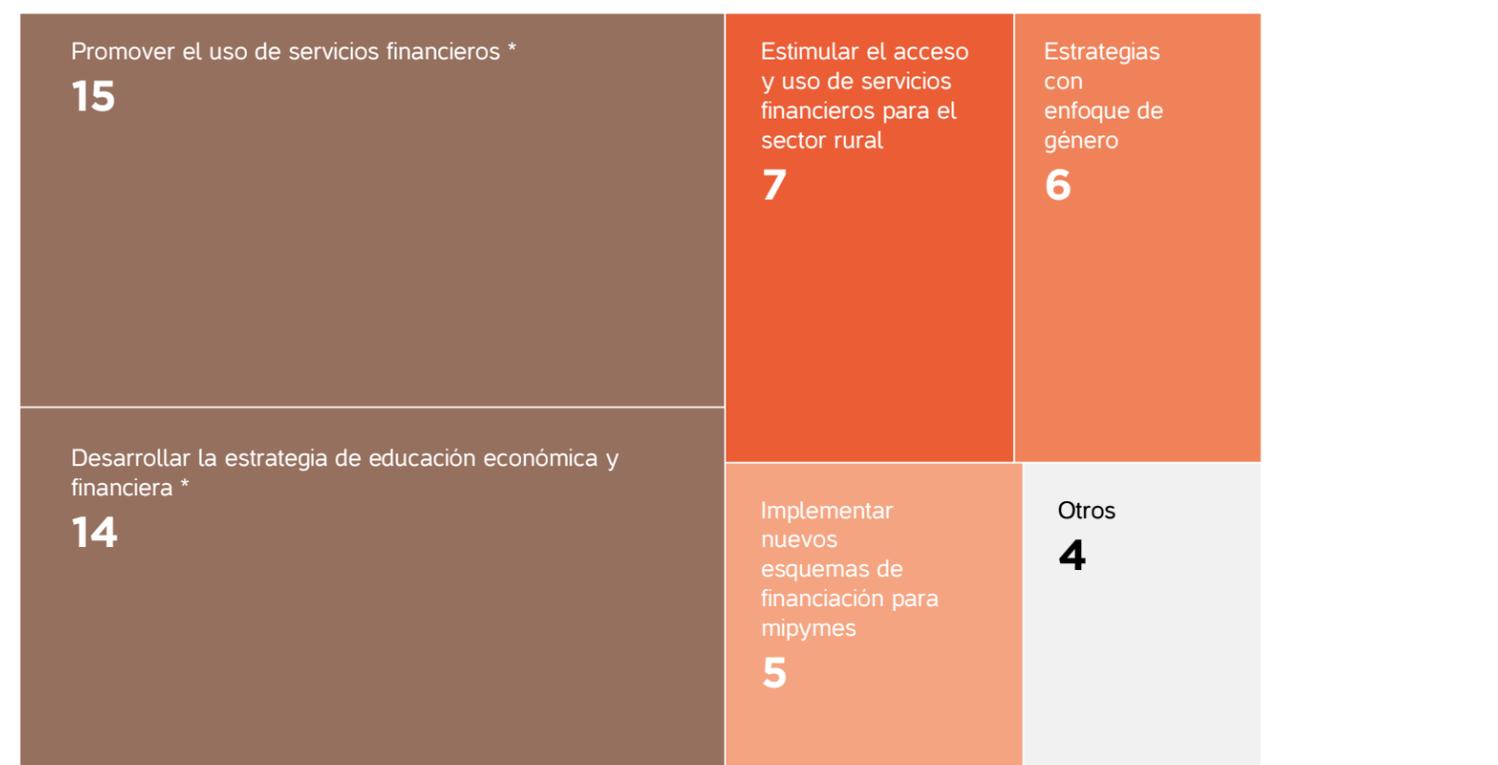
El 48 % de las entidades tienen una estrategia definida de inclusión financiera.³

Las entidades agremiadas en Asobancaria trabajan sus programas de inclusión financiera teniendo en cuenta los cuatro frentes de trabajo que hacen parte de la Estrategia Nacional, encontrando que el 88% de las entidades realizan acciones para promover el uso de servicios financieros y el 82% de ellas desarrollando su estrategia de educación económica y financiera. De manera complementaria también se identifican entidades que tratan temas como enfoque de género y financiación para mipymes. Complementariamente, cuatro de las entidades encuestadas mencionaron trabajar temas como portafolios para jóvenes y médicos, estrategias de atención a pensionados y niños y enfoque en las poblaciones jóvenes rurales.

Dentro de las iniciativas más destacadas que se desarrollaron en 2019, en torno a estos temas, se destacan rutas de inclusión financiera, cadenas productivas de valor, información a clientes a través de medios de comunicación propios y apoyo a jornadas especiales, apertura de corresponsales bancarios y aumento en el número de microcréditos.

Gráfica 1. Frentes de trabajo de la estrategia o programa de inclusión financiera

(Información de 17 entidades). La opción de respuesta es múltiple. Los frentes de trabajo marcados con (*) hacen parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia, 2016.



² Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera, 2016

³ Información de 25 entidades que respondieron a esta pregunta.

G4-FS1
El 53% de las entidades han establecido una política o lineamientos para el desarrollo de productos que generen beneficio social.

Gráfica 2. Políticas o lineamientos para el desarrollo de productos que generen beneficio social

(Información de 28 Entidades)

¿Cuenta su compañía con una política o lineamientos específicos para el desarrollo de productos que generen beneficios sociales?

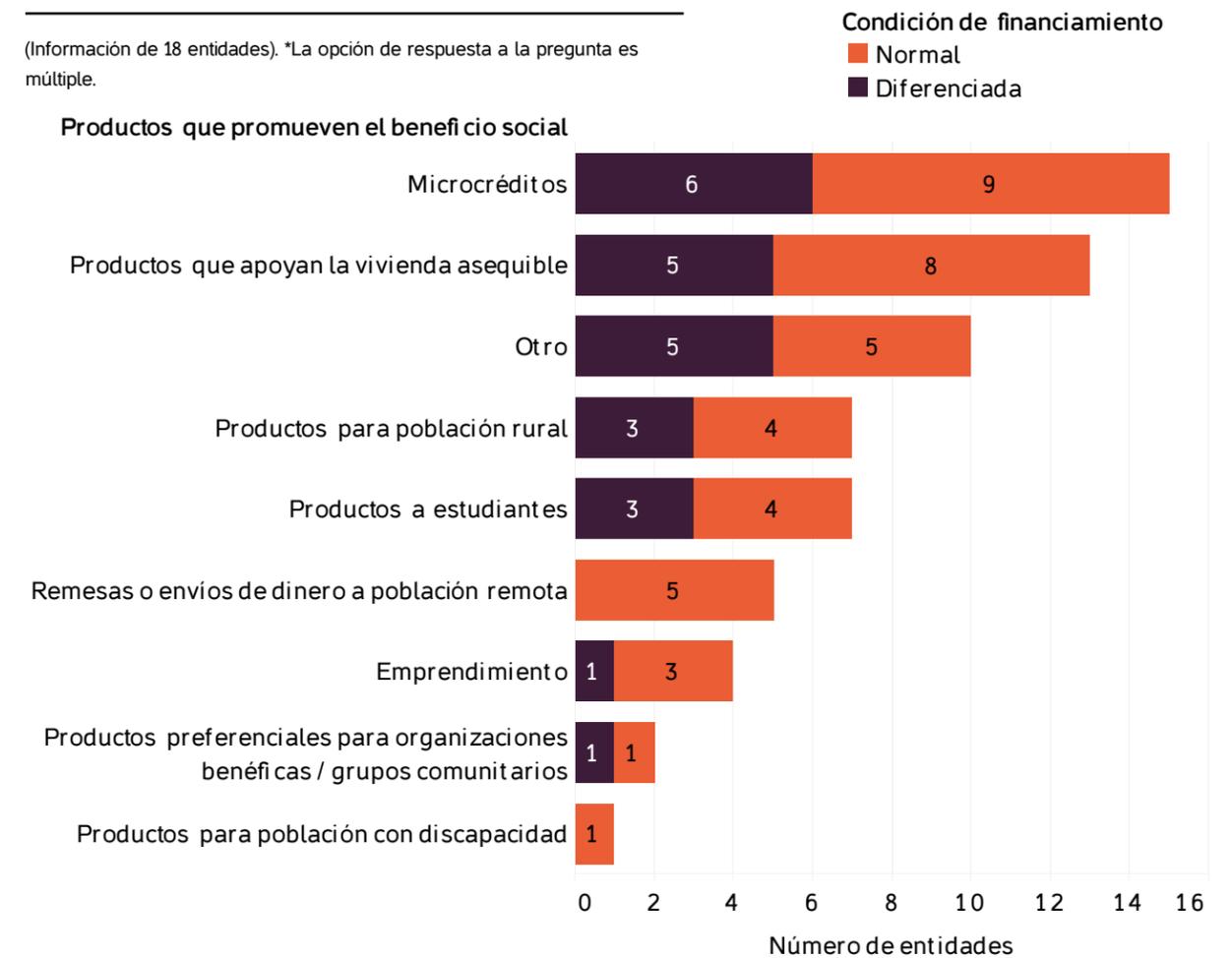


Se destaca que además de contar con políticas en el tema, el 29% de las entidades tienen disponible, al público en general, la política o lineamientos relacionados con sus productos que generan beneficio social.

En el caso de las entidades que responden como no aplicable, mencionan su condición especial al ser intermediarios financieros, tener un enfoque en negocios B2B (Business to Business) u otros segmentos como por ejemplo el corporativo y empresarial, sin embargo, también mencionan estar considerando nuevas líneas de consumo.

Gráfica 3. Productos que promueven el beneficio social

(Información de 18 entidades). *La opción de respuesta a la pregunta es múltiple.



Como parte de los productos que promueven beneficio social tanto en condiciones normales de financiamiento como diferenciadas (por ejemplo, tasa, plazo, periodo de gracia, criterios de elegibilidad, entre otras), se observa que durante 2019 la mayoría se encuentran dentro de las categorías microcréditos y productos que apoyan la vivienda asequible. Adicionalmente, se destaca que la mayoría de los productos cuentan con la opción de financiamiento tanto normal como diferenciada.

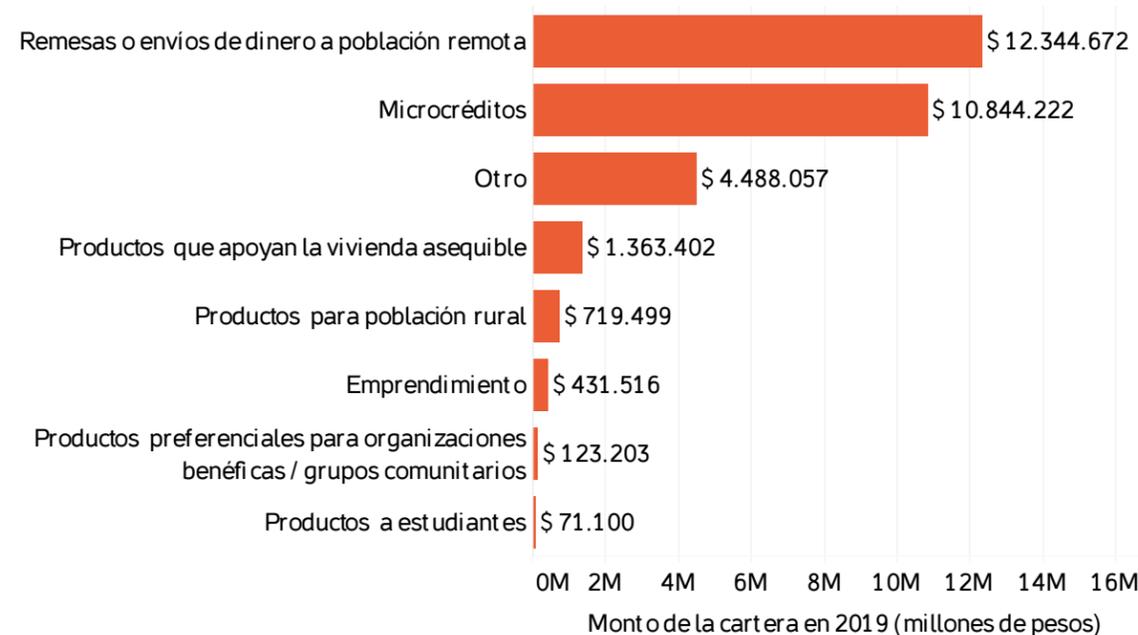
Dentro de los otros productos, que mencionaron las entidades, se describen principalmente: incentivos al seguro agropecuario, créditos de fácil financiación, productos con enfoque a sector transporte, desarrollo urbano, energía, recreación y transporte, ambiente y turismo; en general varios de ellos enfocados a los segmentos vulnerables de la población.

Durante 2019 las entidades desembolsaron **\$30.3 billones** de pesos para proyectos que generaran beneficio social, de los cuales **\$25.8 billones** corresponden a bancos de primer piso y **\$4.5 billones** a bancos de segundo piso.

G4-FS7

Gráfica 4. Monto de la cartera desembolsada para productos que generan beneficio social

(información de 15 entidades)



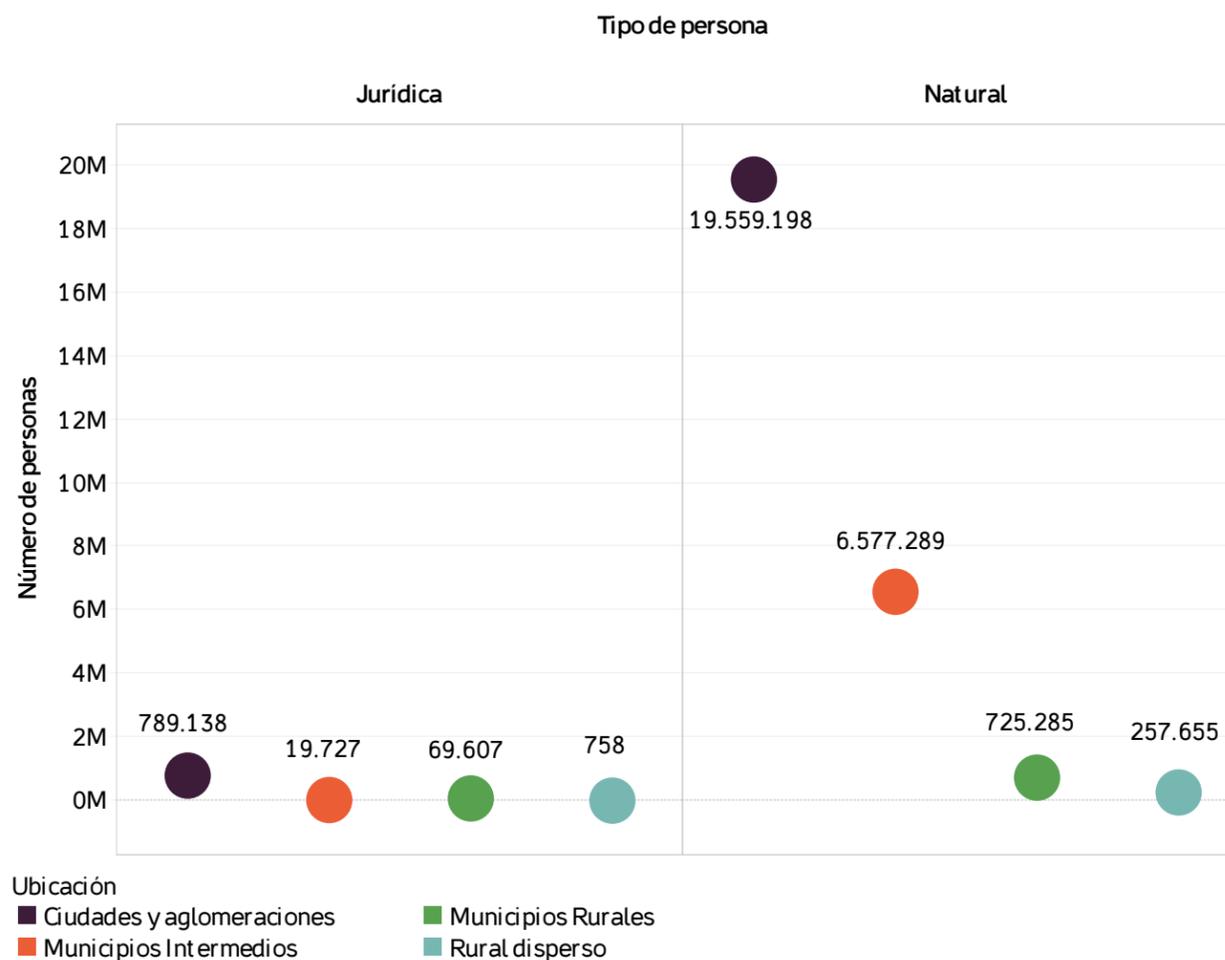
Adicionalmente, dentro de la clasificación de otros productos, se desembolsaron más de **\$4 billones** de pesos correspondientes a créditos para segmentos vulnerables de la población, agua potable y saneamiento básico, educación, salud, financiación agrícola, y productos especializados para pymes y “clientes de la base de la pirámide”⁴, tales como tarjetas de crédito.

Algunos productos para los que también se desembolsaron fondos de forma común entre las entidades fueron los enfocados en población rural y emprendimiento.

IFC-1.

Gráfica 5. Número de clientes por ubicación

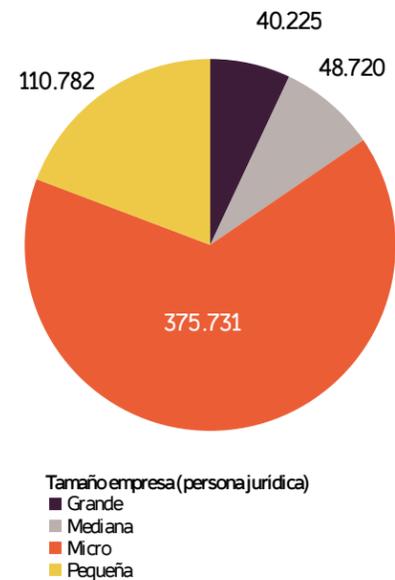
(Información de 16 entidades)



⁴ Se refiere a segmento de la población con bajos ingresos.

Gráfica 6. Número de clientes por tamaño de empresa

(Información de 13 entidades)



En cuanto a las personas jurídicas se observa que los servicios financieros son principalmente ofrecidos a las microempresas (65%), seguidas de las pequeñas empresas (19%), las medianas (8%) y grandes (7%)⁵

Productos de trámite simplificado

El 33% de las entidades financieras encuestadas ofrecieron productos de trámite simplificado como Depósito Electrónico (DE), Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS) o Cuentas de Ahorro Electrónicas (CAES) en 2019.⁶ Dentro de los productos ofrecidos se encuentran cuentas exprés, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro digital, dinero móvil, entre otros.

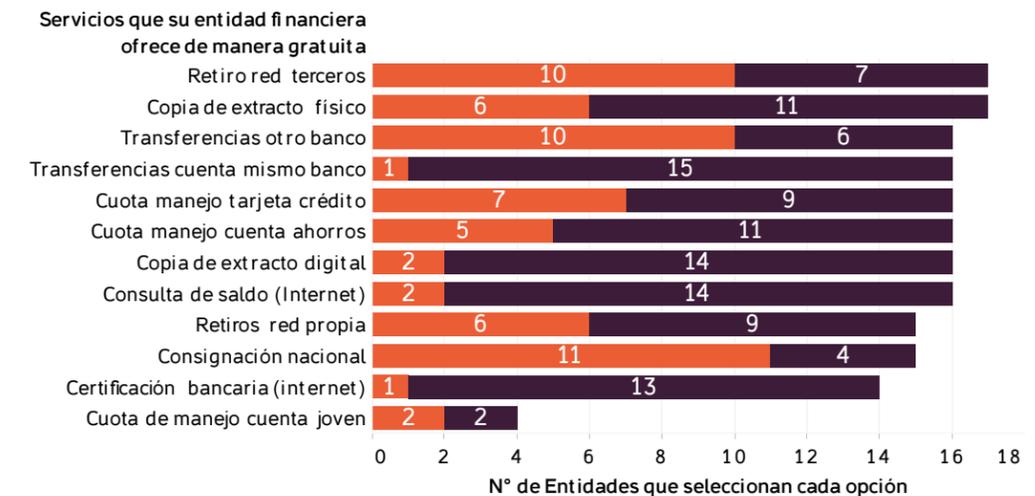
Como parte de los productos tradicionales que ofrecen las entidades financieras se destaca que al cierre de 2019, hubo un mayor número de cuentas de ahorro y tarjetas débito activas en comparación con las cuentas corrientes y de tarjetas de crédito respectivamente. A cierre de 2019 el total de los productos de trámite simplificado es cercano a los ítems más destacados en el tipo de producto tradicional, de forma que estos también están siendo ampliamente ofrecidos en el sector financiero.

⁵ Información de 13 entidades.
⁶ Información de 24 entidades

Productos gratuitos para clientes

Gráfica 7. Productos tradicionales o de trámite simplificado que se ofrecen de manera gratuita

(Información de 19 entidades)



Condición de gratuidad

- Sí
- No

Dentro de los servicios que más se ofrecieron de forma gratuita en 2019 se encuentran las transferencias a cuentas del mismo banco (en el caso del 78% de las entidades), copias de extractos digitales y consultas de saldo en internet.

Como información adicional sobre las condiciones de financiamiento se identifica que las cuotas de manejo de cuentas de ahorros y tarjetas de crédito, así como los retiros en redes propias o de terceros pueden ser gratuitas dependiendo del plan adquirido. En el caso de certificaciones bancarias o consultas de saldos a través de internet, copias de extractos digitales o físicos, entre otros, existen casos de exoneración total o parcial de cobros relacionados.⁷

⁷ A partir de información más detallada de 15 entidades.

Metas

				
Nombre	Meta para 2019	Resultado 2019	Meta 2020*	Meta a corto, mediano o largo plazo
Adultos con acceso a un producto financiero	Sujetas al 2022 por el DNP.	83,3% (A septiembre de 2019)	Sujetas al 2022 por el DNP.	85% para 2022 SEGÚN META DEL DNP.
Adultos con un producto financiero activo	Sujetas al 2022 por el DNP.	70,4% (A septiembre de 2019)	Sujetas al 2022 por el DNP.	77% para 2022 SEGÚN META DEL DNP.
Adultos en sector rural con acceso a un producto financiero	Sujetas al 2022 por el DNP.	61,21% (A septiembre de 2019)	Sujetas al 2022 por el DNP.	68% para 2022 SEGÚN META DEL DNP.

Destacados

Indicador de acceso

El indicador de acceso llegó a 83,3%, acercándose a la meta propuesta en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2020 de 85%.

Yo decido mi Banco

Hemos creado la nueva plataforma “YO DECIDO MI BANCO” en la que puedes comparar los diferentes productos financieros que ofrecen las entidades bancarias.

TENDENCIAS GLOBALES

Según cifras del Global Partnership for Financial Inclusion de 2018, a nivel mundial, 515 millones de adultos abrieron una cuenta en una institución financiera o mediante un servicio de dinero móvil entre 2014 y 2017. Esto representa un aumento del 62% al 69% de la población adulta que posee una cuenta. A pesar de este progreso, en 2018, 1.700 millones de adultos seguían sin estar bancarizados.

Frente a este reto global, las nuevas tecnologías son clave para disminuir las desigualdades de acceso. La inclusión financiera digital promueve la interconexión eficiente entre los participantes en actividades económicas y facilita el acceso de poblaciones alejadas. Aprovechar las oportunidades que la tecnología brinda para reducir costos, ampliar la escala y profundizar el alcance de los servicios financieros será fundamental para lograr la inclusión financiera universal.

Así entonces, el reporte del G20 y el Global Partnership for Financial Inclusion llamado “G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion” presenta los principios base para los planes de acción que pueden llevar a

cabo los países para aprovechar el enorme potencial que ofrecen las tecnologías digitales en el acceso al sistema financiero. Estos principios son:

- Promover un enfoque digital para la inclusión financiera.
- Equilibrar la promoción de la innovación con la identificación y gestión de riesgos emergentes para lograr la inclusión financiera digital.
- Proporcionar un marco legal y regulatorio favorable para la inclusión financiera digital.
- Expandir el ecosistema de infraestructuras de servicios financieros digitales.
- Establecer prácticas financieras digitales responsables para proteger a los consumidores.
- Fortalecer la alfabetización y la conciencia digital y financiera.
- Facilitar la identificación de los clientes para desarrollar servicios financieros digitales.
- Realizar seguimiento del progreso de la inclusión financiera digital.

En línea con lo anterior, la banca colombiana ha avanzado en algunos de estos aspectos, especialmente en lo relacionado con educación financiera dado que es uno de sus pilares de generación de valor social. Adicionalmente, en cuanto al uso de las nuevas tecnologías, los bancos han desarrollado productos como las Cuentas de Ahorro Electrónicas, el Depósito Electrónico y las diferentes aplicaciones que facilitan los trámites bancarios. Sin embargo, la digitalización sigue siendo un reto importante para el sector debido a las restricciones asociadas al marco regulatorio y los hábitos de los consumidores financieros.



05

CAPITAL INTELECTUAL



El capital intelectual de una organización se refleja en sus capacidades intangibles basadas en el conocimiento. Este capital incluye los desarrollos tecnológicos, propiedad intelectual, conocimiento tácito, sistemas, procedimientos y protocolos, los cuales son activos fundamentales para la sostenibilidad de las organizaciones y aportan a la creación de valor en el capital financiero y operacional.

Las entidades del sector financiero, cada vez más, incorporan elementos de innovación en el diseño de productos y servicios en sus canales, así como en sus procesos internos, buscando alinearse a las tendencias tecnológicas globales. Lo anterior les permite adaptarse al contexto actual para aprovechar las oportunidades de crecimiento y eficiencia que trae consigo la innovación.

Por otro lado, Asobancaria utiliza el capital intelectual para apoyar los procesos legislativos que impactan el sistema financiero colombiano y así proteger los intereses de todos los grupos de interés involucrados. Además, busca promover un mayor entendimiento de las tendencias actuales del sector y la toma de decisiones informadas a través de publicaciones y eventos en ámbitos como lucha contra la corrupción, seguridad informática, rentabilidad, entre otros.

A continuación se presenta la gestión de las entidades frente a la innovación y los aportes de Asobancaria al conocimiento del sector y a la legislación colombiana.

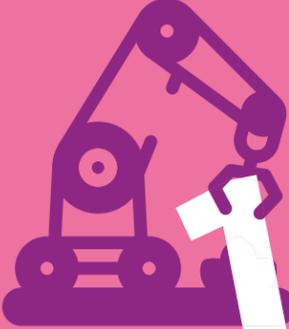
Hechos destacados

CAPITAL INTELECTUAL

\$244

MIL MILLONES DE PESOS
INVERTIDOS POR LAS
**ENTIDADES
FINANCIERAS**
EN INNOVACIÓN



 **155**

INNOVACIONES
DESARROLLADAS
POR LAS ENTIDADES EN
2019
(INCREMENTALES Y DISRUPTIVAS)

EL 80%
DE LAS ENTIDADES HAN
ESTABLECIDO UNA
**ESTRATEGIA DE
INNOVACIÓN**

5.2

Innovación de canales y productos



Meta 9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.

103-1

Según cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia, desde el 2018, y por primera vez en la historia, el número de transacciones realizadas a través de canales digitales (entendidos como internet y banca móvil) ha superado el número de transacciones realizadas en los canales físicos (como oficinas, corresponsales). Esto evidencia que las preferencias de los consumidores financieros están cambiando y van al ritmo del proceso de transformación digital que está experimentando el mundo, por lo cual, la innovación en el sector financiero se ha convertido en la principal herramienta para mejorar la experiencia de los clientes y adaptarse a sus preferencias; además, se espera que ayude a profundizar el uso de los medios de pago electrónicos.

La innovación financiera tiene impactos directos sobre la experiencia del consumidor al momento de usar los productos y servicios que ofrecen las entidades agremiadas. De esta manera, todo el ecosistema se beneficia, optimizando tanto el tiempo como los costos asociados a la realización de trámites y procesos; y facilitando la interacción de los usuarios con los productos ofrecidos.

A pesar de lo anterior, la innovación tecnológica en canales y productos implica riesgos asociados a nuevas modalidades de fraude y al aumento de las brechas de inclusión financiera en áreas donde el internet y la conectividad no están disponibles. Sin embargo, existen grandes oportunidades cuando se trabaja de la mano de una política de conectividad más incluyente que permita la participación de toda la población en este proceso de transformación digital.

Consciente de esta realidad, Asobancaria ha analizado estas tendencias al interior de los comités y comparte a los agremiados la importancia de la inversión en innovación de los canales, no solo en términos de eficiencia, sino también por su impacto en la mejora de las experiencias del cliente, que es la base del sistema.

Las entidades se han caracterizado por realizar grandes inversiones en tecnología e inteligencia artificial que han corregido las ineficiencias de los procesos tradicionales, teniendo como resultado que los canales digitales sean los más utilizados a la hora de realizar transacciones.

Algunas de las operaciones que actualmente puede realizar un usuario de forma sencilla a través de los canales digitales son: i) Apertura de una cuenta; ii) solicitud de crédito; y iii) consultas de saldo.

Así entonces, la innovación, a través del capital intelectual de los empleados y aliados, genera valor, tanto al capital financiero, gracias a una mayor accesibilidad y optimización de procesos, como al capital social y relacional, al contribuir a una interacción más fluida con los clientes.

103-2

A partir de mayo de 2019, desde el Laboratorio de Innovación Financiera de Asobancaria (FinnLab) se empezó a trabajar la iniciativa de Open Banking en Colombia, junto con la elaboración de mesas de trabajo con la participación de las entidades agremiadas para trabajar los dos casos que se estudian actualmente: “Embargos y Desembargos” y “Fraude Digital”.

103-3

El gremio ha evaluado la gestión de la innovación haciendo seguimiento a las medidas que han tomado los bancos para aumentar la innovación, los proyectos e iniciativas que desarrollan las entidades, su desempeño y el presupuesto destinado a innovación.

Medidas para la innovación

Para mantenerse a la vanguardia y responder a los cambios de consumo de los clientes, se requiere de estrategias de innovación que permitan que el sector bancario se mantenga vigente en el mercado y reinvente su forma de hacer negocios. El 80%¹ de las entidades han establecido una estrategia de innovación como su principal opción para gestionar este proceso en sus organizaciones, además, el 56% cuenta con un presupuesto definido, el 50% tiene una persona responsable de este tema y el 46% cuenta con un área específica de innovación, dentro de las cuales se resaltan gerencias (36%), direcciones (33%) y vicepresidencias (20%).

El 80%² de las entidades han establecido una estrategia de innovación

Gráfica 1. Medidas que apalancan la innovación

(Información de 30 entidades)

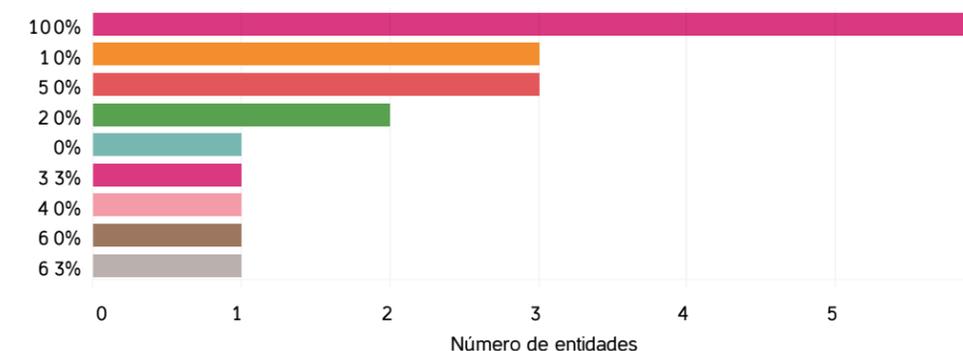


Como consecuencia de estas medidas, 18 entidades han aumentado en algún porcentaje el número de personas que trabajan en innovación en los últimos 5 años. En el 61% de las entidades este aumento ha sido del 50% o más.³

Gráfica 2. Aumento del número de personas que trabajan en innovación

(Información de 19 entidades) Valores el porcentajes.

¿En los últimos 5 años en qué proporción ha aumentado el número de personas que trabajan en innovación?



³ Información de 19 entidades, solo una de ellas responde que no hubo aumento.

INN-1

Inversión en innovación

En 2019 las entidades destinaron \$244.742 millones de pesos para innovación.⁴

Las entidades controlan la inversión en presupuesto y horas de sus empleados (911.413⁵), que realizan para la gestión de innovación, sin embargo, sigue siendo un reto estimar el retorno de esta inversión, ya que únicamente tres entidades manifestaron realizar este cálculo.

Fuentes de innovación

Las ideas innovadoras pueden provenir de diversos actores, por lo que las entidades buscan obtenerlas de sus diferentes grupos de interés. Según los resultados de la encuesta, las entidades reciben la mayoría de las ideas innovadoras de sus empleados, seguido de sus clientes y de alianzas que promueven la innovación.

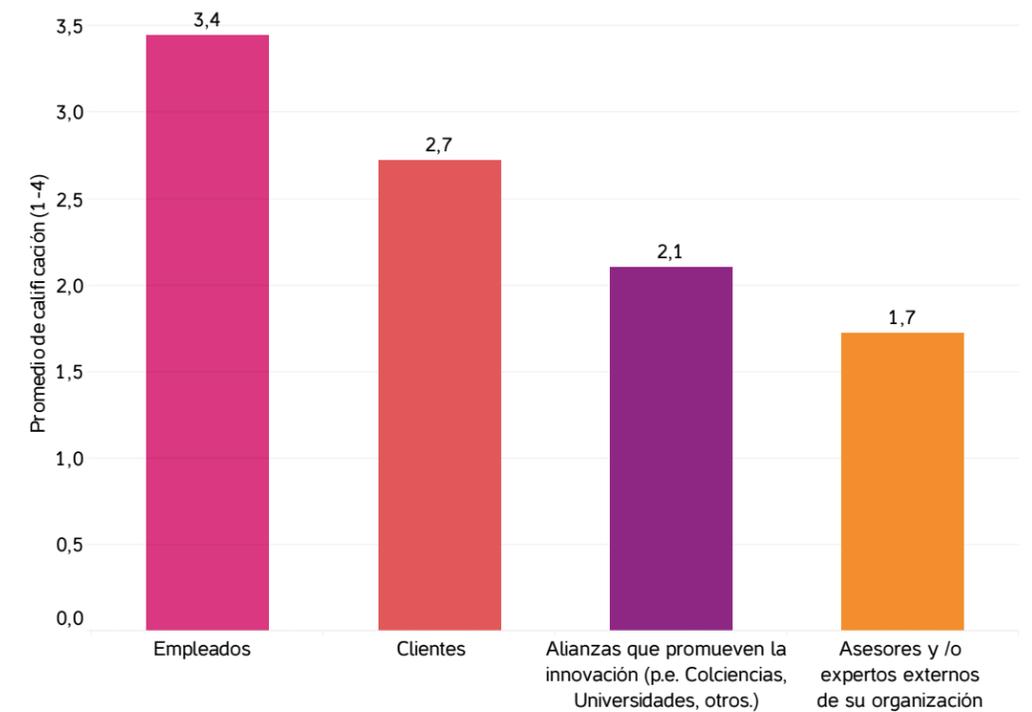
Las entidades destacan que los empleados han aportado ideas relacionadas con digitalización de productos, accesibilidad virtual, personalización de productos, indicadores de desempeño, creación de alianzas, gestión del conocimiento, mejora en los procesos, entre otros.

⁴ Información de 21 entidades.
⁵ Información de 15 entidades

Gráfica 3. Origen de las ideas innovadoras de las entidades

(Información de 31 entidades)⁶

¿De dónde provienen las ideas innovadoras de su entidad financiera?



Incentivos por innovación para empleados

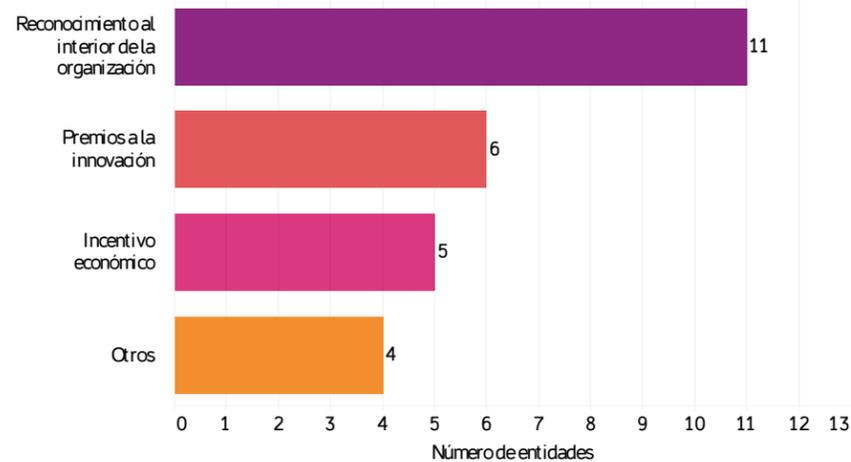
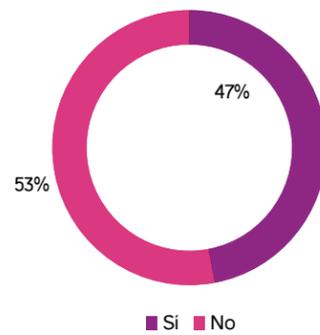
Teniendo en cuenta que la principal fuente de ideas innovadoras corresponde a los empleados, el 47% de las entidades les ofrecen incentivos por innovación, el incentivo más utilizado es el reconocimiento interno, seguido de premios. Otros incentivos mencionados por las entidades son la participación en eventos relacionados con innovación y el reconocimiento en comités directivos.

⁶ En esta pregunta se relacionan cuatro grupos de interés. Las entidades las organizaron de mayor a menor, es decir para el grupo de donde más provienen las ideas de innovación se asignó 4 y para el grupo de donde menos provienen se asignó 1.

Gráfica 4. Políticas e incentivos por innovación para empleados

(Información de 30 entidades para la primera pregunta y 14 para los tipos de incentivos)

¿Su banco tiene políticas de incentivo por innovación y desarrollo para los empleados?



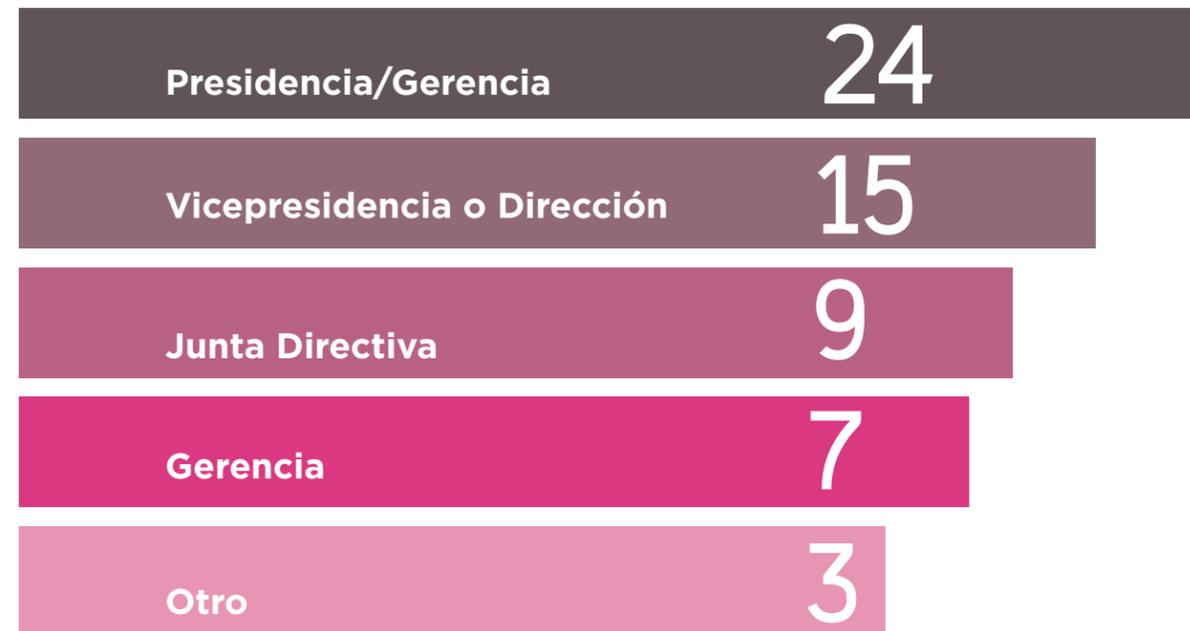
Toma de decisiones relacionadas con la innovación

Al interior de las entidades, se toman las decisiones de innovación desde diferentes niveles organizacionales. Si bien se destaca que en el 77% de las entidades estas decisiones se toman desde la presidencia o gerencia general, demostrando la preponderancia del tema; no es tan frecuente que estos lineamientos vengan desde la Junta Directiva (29%), lo que puede considerarse un reto para las entidades en términos de gobernanza.

En el 77% de las entidades, las decisiones relacionadas con innovación se toman desde la presidencia o gerencia general.

Gráfica 5. Nivel organizacional de la toma de decisiones en innovación

(Información de 31 entidades) Pregunta de opción múltiple



Espacios para la innovación

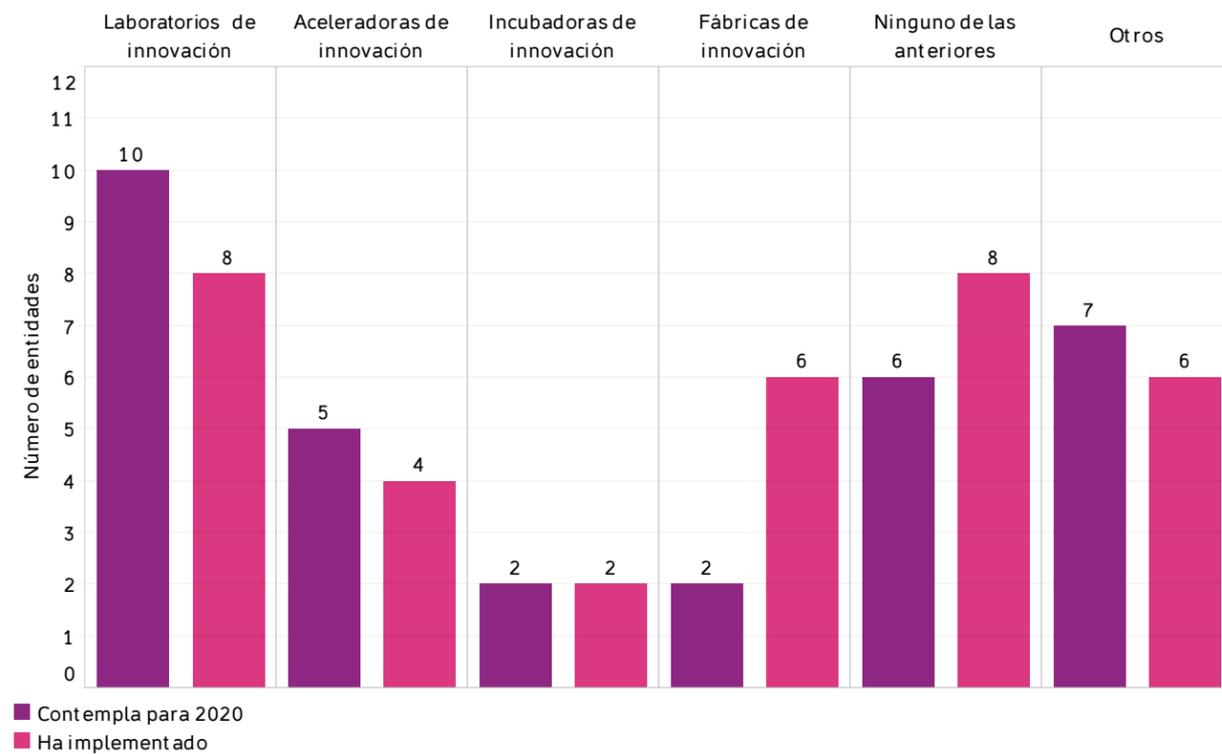
Como parte de sus estrategias de transformación, las entidades han establecido espacios para promover la innovación, dentro de los cuales se encuentra fábricas, incubadoras, aceleradoras y laboratorios de innovación; siendo los dos últimos, los más utilizados y contemplados para el futuro por las entidades bancarias. Adicionalmente, otros espacios utilizados son: salas de innovación, convenios con Fintech y capacitaciones, entre otros.

Si bien se destaca que algunas entidades ya cuentan con este tipo de espacios o planean hacerlo, sigue siendo un reto para el sector teniendo en cuenta que 14 entidades afirmaron no haber implementado espacios de innovación o no tener contemplado hacerlo.

Gráfica 6. Espacios de innovación actuales y contemplados

(Información de 28 entidades) Pregunta de opción múltiple

En la estrategia de innovación de su banco ¿ha implementado o contempla para el 2020 la apertura de algún espacio para la innovación?



El 19% de las entidades afirman haber alcanzado el nivel más alto en cultura de innovación, donde esta permea todas las áreas de la compañía.



Cultura organizacional de innovación

Cuando la innovación se encuentra inmersa en la cultura organizacional de una compañía, permea todas sus áreas y se convierte en una forma de pensar y de actuar cotidiana que impacta todos los procesos internos y fomenta la creación de valor. Así entonces, si en todos los niveles de la compañía se ha capacitado o informado sobre innovación y desarrollo, de manera que cualquier persona tiene la oportunidad de aportar ideas, la cultura de innovación estaría en el grado más alto.

De las entidades financieras encuestadas, el 19%⁷ afirman haber alcanzado el nivel más alto, donde la cultura permea todas las áreas de la compañía. Las actividades que han desarrollado para lograrlo incluyen: capacitaciones, movilizadores de la innovación, modelos de innovación transversales, entre otros.

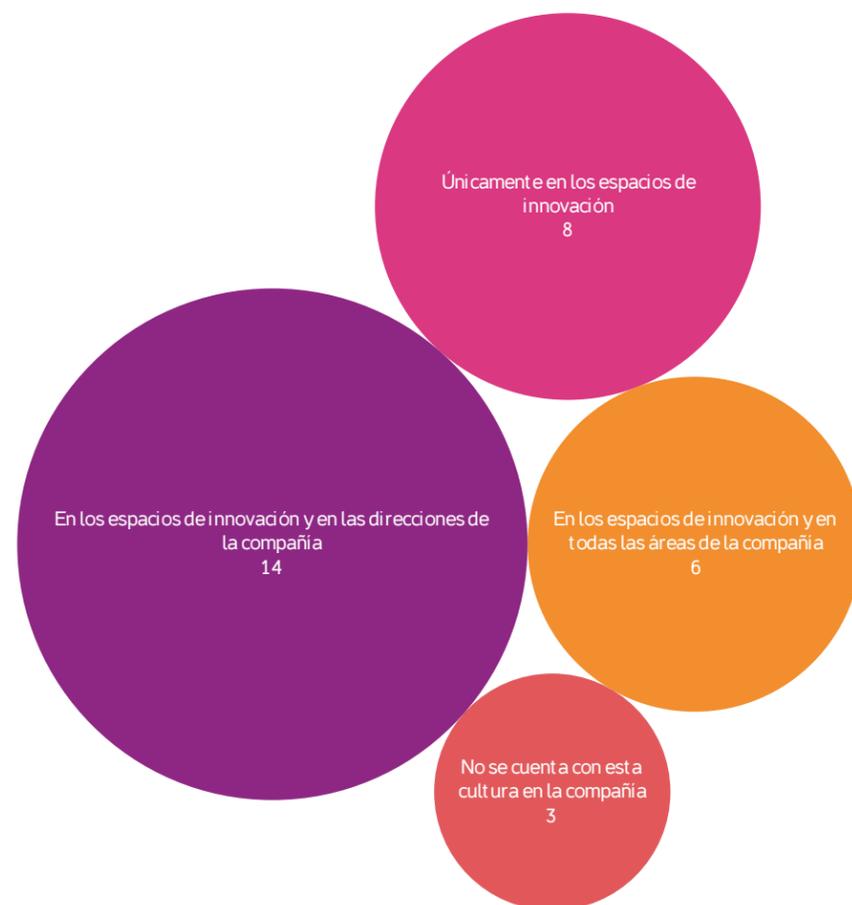
Sin embargo, el nivel más común reportado por las entidades es aquel donde la cultura de innovación se encuentra en los espacios de innovación y las direcciones de la compañía (45%). Es un desafío para el futuro de las entidades lograr implementar iniciativas para fomentar el pensamiento innovador en todas las áreas de la organización.

⁷ Información de 31 entidades.

Gráfica 7. Grado de cultura de innovación

(Información de 31 entidades)

Indique el grado en que la cultura de innovación y desarrollo ha permeado en su compañía:



Capacitación en innovación

El 79% de las entidades cuenta con programas de capacitación (interna o externa) para desarrollar las capacidades de innovación y desarrollo de sus empleados⁸

⁸ Información de 29 entidades

La capacitación es fundamental para fomentar y crear una cultura de innovación en la organización, por lo que las entidades se han preocupado por crear capacidades en sus equipos que apalanquen el proceso de innovación. De las entidades que cuentan con programas de capacitación, los temas más comunes en los que se enfocan las capacitaciones son: transformación digital, automatización, Desing Thinking, Blockchain, Open Banking, metodologías Agile, entre otros.

Programas o alianzas Fintech

Los programas o alianzas Fintech han sido cada vez más utilizadas por las entidades del sector, buscando utilizar las tecnologías más recientes para ofrecer productos y servicios financieros innovadores.

60%⁹ de las entidades cuentan con algún programa o alianza para desarrollar trabajo conjunto Fintech.

Estos programas se han enfocado, sobre todo, en mejoras en la calificación y aprobación de crédito, en medios o sistemas de pago y transformación en la adquisición y retención de clientes. Adicionalmente, las entidades mencionan otros focos de los programas como la oferta de productos no financieros, automatización de procesos, Cyberseguridad, entre otros.

Gráfica 8. Foco de los programas o alianzas Fintech

(Información de 24 entidades)

Marque las mejoras sobre las cuales se han enfocado sus programas o alianzas Fintech.



⁹ Información de 30 entidades.

Mecanismos de Open Banking y otras iniciativas desarrolladas para la innovación

Los mecanismos o modelos de Open Banking permiten a las organizaciones aliarse con el fin de ofrecer productos que faciliten una mejor experiencia del cliente. Esta herramienta favorece la transformación digital y facilita el manejo de datos, la personalización de los servicios financieros y la agilidad en las transacciones.

El 34%¹⁰ de las entidades ha tomado alguna medida para promover la implementación de Open Banking en el último año y 27% ha contemplado hacerlo. Sin embargo, la implementación de este tipo de iniciativas sigue siendo un reto para el sector, teniendo en cuenta que un 38% de las entidades no lo ha hecho ni planea hacerlo; además de las implicaciones de ciberseguridad que deben ser desarrolladas para asegurar una adecuada implementación de este modelo.

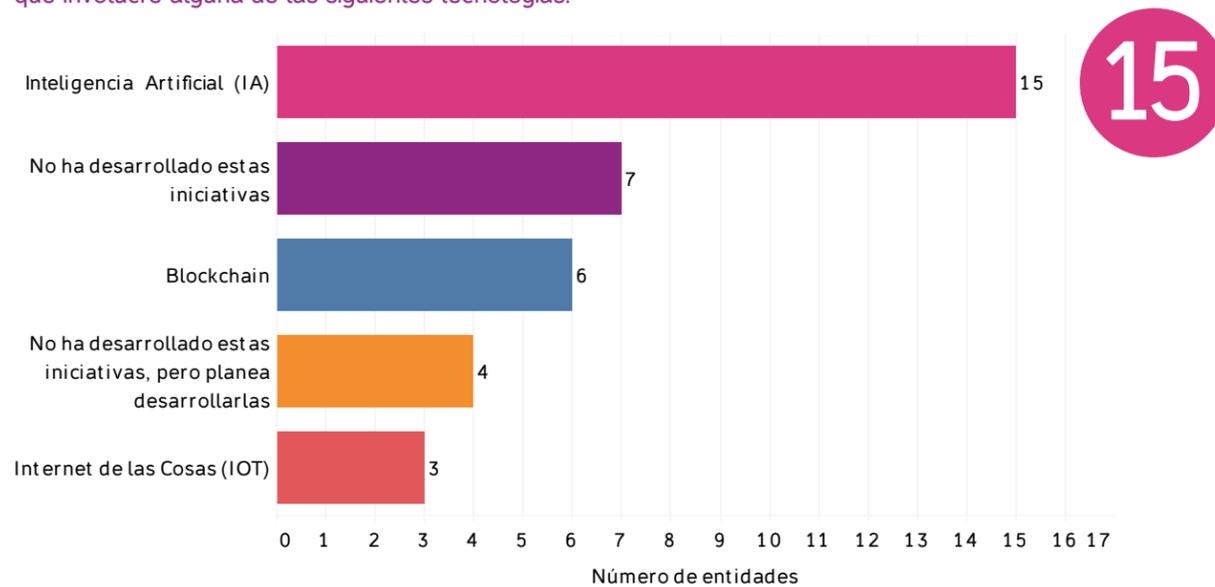
Adicionalmente, el 74%¹¹ las entidades ha iniciado alguna acción para promover la implementación y uso de medios de pago electrónicos, lo que evidencia que la mayoría de las organizaciones han buscado adaptarse al contexto de mercado actual y las preferencias de los consumidores.

Así entonces, se observa una alta disposición de las entidades para la implementación de mecanismos de iniciativas tecnológicas innovadoras. Además de las dos tecnologías mencionadas, las entidades han incurrido en diferentes iniciativas, dentro de las cuales la más considerada es la inteligencia artificial (57%), seguida de Blockchain (27%).

Gráfica 9. Iniciativas de innovación tecnológica

(Información de 26 entidades)

El banco/entidad ha desarrollado algún tipo de iniciativa que involucre alguna de las siguientes tecnologías:



10 Información de 26 entidades
11 Información de 27 entidades

En relación con las iniciativas tecnológicas, las entidades resaltan numerosos beneficios de su implementación, entre ellos se encuentran:

- Optimización de procesos
- Disminución de tiempos de operaciones
- Aumento en la eficiencia
- Mayor transparencia
- Mayor seguridad
- Generación de mejores servicios y soluciones para los clientes
- Reducción de costos
- Desarrollo de nuevas capacidades en los empleados
- Mayor inclusión financiera

Si bien las entidades reconocen los beneficios de estas iniciativas, han enfrentado algunos retos a la hora de su implementación, los más comunes han sido en relación con dificultades en la regulación, recolección de los datos, priorización de temas e integración en todo el banco.

INN-2

Número de innovaciones

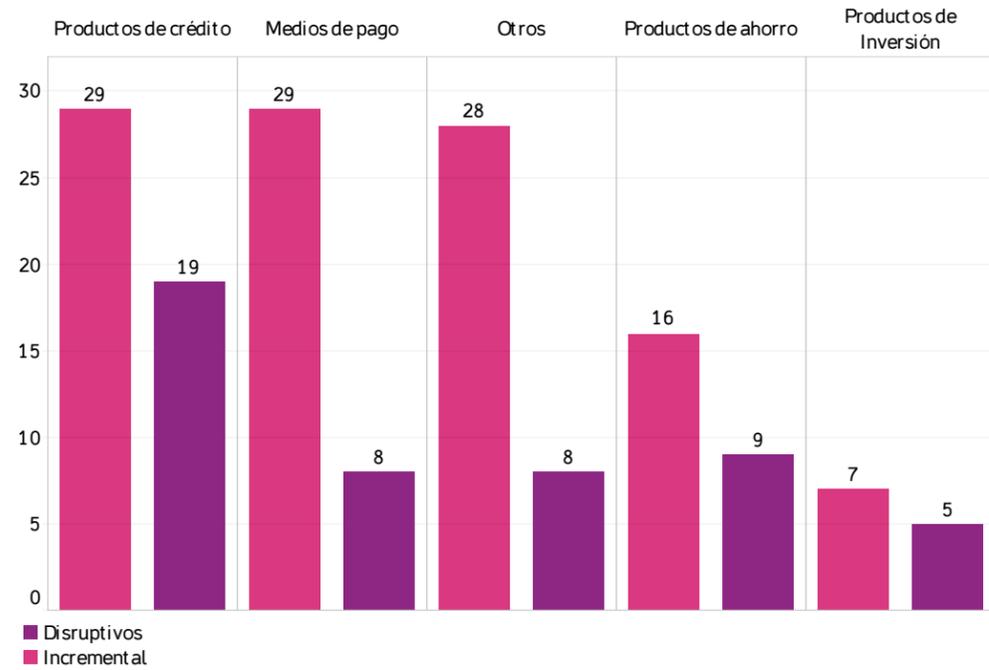
Como resultado de la implementación de sus estrategias y programas de innovación, durante 2019 las entidades desarrollaron innovaciones tanto incrementales como disruptivas, con el fin de mejorar sus medios de pago, productos de ahorro, crédito e inversión.

Otras innovaciones desarrolladas por las entidades en 2019 estuvieron relacionadas con canales transaccionales y de redescuento, conocimiento del cliente, Marketing Digital y servicios posventa.

Gráfica 10. Número de innovaciones por tipo de producto o servicio

(Información de 21 entidades)

Indique el número de innovaciones desarrolladas en 2019:



Destacados



“Open Banking”

Nuevo proyecto trabajado desde el laboratorio FinLab de Asobancaria



Pitch Day

Se realizaron dos “Pitch Day”, el primero liderado con Finnovista y el segundo con la CAF, en los que se presentaron algunas de las Startups del segmento Fintech con mayor potencial para la prestación de servicios financieros innovadores en el país.

TENDENCIAS GLOBALES

De acuerdo con el World FinTech Report 2019¹² la era del Open Banking puede terminar antes de que se haya consolidado por completo. Este reporte afirma que el sector busca evolucionar de Open Banking hacia Open X, una forma de colaboración más efectiva y estructurada, facilitada por la Interfaz de Programa de Aplicación (API).

Así pues, de esta evolución se desprenden las siguientes tendencias que serán determinantes para el sector en los próximos años:

- Open X transformará las normas y suposiciones de la industria: pasando de un enfoque de productos a un énfasis en la experiencia del cliente, evolucionando de priorizar la propiedad a facilitar el acceso compartido y haciendo énfasis en la asociación para innovar en lugar de comprar o construir nuevas soluciones.
- Las API serán habilitadores críticos de Open X: las API permitirán a terceros acceder a sistemas y datos bancarios en un entorno controlado, serán catalizadores para crear el mercado Open X.
- Es probable que Open X altere el espectro del negocio de servicios financieros: los bancos no necesariamente serán dueños de la experiencia del cliente, cambiando el modelo actual de negocio.
- Los participantes de Open X deben elegir roles estratégicos basados en sus especialidades: surgirán tres roles estratégicos, los proveedores que desarrollarán productos y servicios; los agregadores quienes consolidarán los productos y servicios y los distribuirán a través de canales internos, manteniendo las relaciones con los clientes; y los orquestadores quienes actuarán como conectores y coordinadores del mercado, facilitando las interacciones con los socios.

Sin duda la innovación tecnológica en el sector financiero se encuentra en un período de aceleración y transformación, será un reto para el sector del país adaptarse y alinearse a las tendencias globales al mismo ritmo que el mercado global.



5.3

Aportes al conocimiento del sector

Asobancaria es un permanente protagonista en el debate económico nacional. A través de la realización de estudios e investigaciones, publicaciones, mesas de trabajo y eventos logra mantener al sector a la vanguardia de las tendencias globales y generar discusiones constructivas que apoyen el desarrollo del sector y del país.

En el 2019, se realizaron diferentes publicaciones y se generaron eventos relacionados con los asuntos materiales



Lucha contra la corrupción

Publicaciones

De la mano con la Oficina de Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC), el Ministerio de Justicia y el Derecho, la Unidad de información y Análisis Financiero (UIAF) y Asofiduciarias se desarrolló una cartilla para la Prevención de la Corrupción.

Además, se ratificó y logró la adhesión de algunas de las entidades agremiadas al **Protocolo de Transparencia** correspondiente a la agenda de cooperación entre el Gobierno Nacional y el Sector Financiero.

Eventos

- Participación y colaboración económica en la celebración anual del Día Internacional Contra la Corrupción liderado por UNODC.
- Mesas de trabajo para la elaboración de la Cartilla de Anticorrupción en los procesos de licitación pública.
- Se ratificó y logró la adhesión de algunas de las entidades agremiadas al Protocolo de Transparencia correspondiente a la agenda de cooperación entre el Gobierno Nacional y el Sector Financiero.
- Asobancaria realizó el 19° Congreso Panamericano de Riesgo de LAFT, el cual convoca a los funcionarios responsables de la gestión de este riesgo de la región. El evento se llevó a cabo durante los días 18 y 19 de julio de 2019 en el Hotel Hilton de Cartagena de Indias, Colombia.

Innovación de canales y productos

Publicaciones

Fintechgración

En marzo del 2019 Asobancaria con la colaboración de la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones lanzó el libro llamado “FINTECHGRACION – Destruyendo Barreras, Construyendo Oportunidades” que está enfocado en: Identidad digital, biometría, blockchain, medios de pago, mundo al vuelo y regtech en tiempos de la revolución digital. El libro brinda las herramientas necesarias para que cualquier persona pueda comprender fácilmente cada una de las temáticas abordadas sin tener previo conocimiento de las mismas.

Eventos

Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago CAMP

En 2019 se realizó el 10° Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago enmarcado en la ruta de la transformación digital abordando diferentes sesiones sobre medios de pago, construcción de la política pública con el fin de aumentar el desarrollo de la economía digital, financiamiento rural e identidad digital. Además, se logró identificar los nuevos retos que tiene la banca en términos de transformación digital y las nuevas tecnologías implementadas en la oferta de servicios financieros. El CAMP fue un canal de comunicación por el cual varias instituciones, entidades y demás participantes lograron crear un ambiente de ideas girando en torno hacia la innovación, tendencias globales y pautas de desarrollo tecnológica.



Seguridad digital

Publicaciones

Asobancaria y la Organización de Estados Americanos - OEA realizaron el primer libro de ciberseguridad del sector financiero colombiano y latinoamericano titulado “Desafíos del riesgo cibernético en el sector financiero para Colombia y América Latina”. Esta obra pretende ser un referente en materia de ciberseguridad y acercar al lector a un mejor análisis de diferentes brechas y desafíos en esta materia.

Eventos

- Los días 24 y 25 de octubre de 2019 en Cartagena, Asobancaria realizó el 13° Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad, en el que se discutieron estrategias para promover innovación y seguridad digital en diversas áreas y para diferentes sectores. El eje fundamental fue intercambiar las mejores prácticas para generar una cultura de seguridad en todas las áreas de las organizaciones.

Conversatorios y charlas:

- Asobancaria invitó a Andrés Velásquez, reconocido experto mexicano en ciberseguridad que ha colaborado con la Interpol, la ONU y el servicio secreto de Estados Unidos en la investigación de delitos informáticos, a participar en una charla con el Comité de Ciberseguridad y Prevención del fraude de Asobancaria, donde compartió ideas sobre la reacción ante un incidente y las vulneraciones al sistema financiero en México.
- Con el fin de seguir generando nuevos conocimientos y capacidades a los miembros del Comité de Ciberseguridad y Prevención del Fraude, así como a los Grupos de Trabajo, se realizó una charla con Ana Arenal, Directora de Ciberseguridad de una multinacional española, quien habló sobre el estado actual de la ciberseguridad en Europa y compartió buenas prácticas para la prevención del fraude bancario.
- Asobancaria invitó a, Maria Mandelbaum – CEO – Fundadora de MX Luhan Consulting Latamira quien, con su amplia experiencia en temas tecnológicos como inteligencia artificial, compartió experiencias y casos sobre robótica, brindó una visión más allá en el cómo las organizaciones pueden implementar y adaptar esta tecnología en el presente y futuro de la banca.





Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

Publicaciones

Para el Proyecto de Ley de crecimiento económico, Asobancaria publicó un documento donde se realiza una evaluación de los principales elementos contenidos en el Proyecto que amenazaban con afectar la carga tributaria del sector bancario y que podrían restarle dinamismo a los procesos de inclusión financiera que tanto requiere el país. Entre los elementos que se incluyeron en el análisis se encuentran los siguientes temas que, por su alcance, pueden afectar por múltiples canales a este sector:

- El gravamen a los movimientos financieros
 - El impuesto de renta
 - El IVA al desarrollo de la economía digital
 - El aumento del IVA sobre la compra de bienes y servicios que realiza el sector
 - La financiación de vivienda
- Asobancaria realiza diferentes publicaciones donde se resumen los principales resultados del sector bancario y las proyecciones para el año siguiente, con el fin de divulgar los logros del sector y el balance de riesgos futuros. Estos se configuran como una herramienta tanto para entidades agremiadas como no agremiadas y el público en general interesado en los resultados del sector y su impacto en la actividad económica del país. Entre ellos se encuentra el Informe de Tipificación del Sector Bancario.
 - Se publicaron 45 artículos semanales a través de la revista “Banca y Economía”, que recopilaron el análisis realizado por la Asociación en torno a temas como las perspectivas de crecimiento del país, la reforma al Sistema General de Regalías, el análisis del Marco Fiscal de Mediano Plazo y la estrategia de inclusión financiera 2019-2022, entre otros. Para 2019 se contó con 1500 lectores promedio, triplicando el resultado de 2018

Se publicaron 45 artículos semanales a través de la revista “Banca y Economía”

- La primera edición de 2019, publicada en abril, hizo énfasis en la estructura del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, con el ánimo de familiarizar a los lectores con los pilares que regirán la economía nacional en este periodo.
- El segundo número, publicado en el marco de la 54° Convención Bancaria, se centró en la importancia de la economía de libre mercado, a propósito del trámite legislativo de propuestas que irían en contravía de los principios de este modelo económico.
- El número de agosto realizó un balance del primer año del gobierno Duque, señalando los avances y retos que enfrenta la actual administración.
- Finalmente, la edición de noviembre señaló la importancia de revisar a fondo el actual sistema pensional colombiano, teniendo en cuenta el impacto negativo que por este concepto se podría generar en la sostenibilidad fiscal del país.

Eventos

- El evento con mayor tradición en materia de mercado de valores en Colombia, el Simposio de Mercado de Capitales, cumplió 31 años. Para la edición de 2019 se contó con la conferencia del reconocido economista y profesor latinoamericano, Roberto Rigobón, director de la Nueva Misión del Mercado de Capitales en Colombia.
- 54° Convención Bancaria: El éxito de este evento se vio reflejado en la amplia difusión en medios, así como en el debate académico que surgió entre importantes actores económicos del país. Así mismo, el aporte del nobel de Economía Christopher Pissarides fue determinante en el éxito de la Convención, debido a la importancia de las políticas laborales y salariales en el contexto económico actual del país

Se premiaron las tres mejores investigaciones sobre economía y finanzas en el marco de la tercera edición de los concursos Call For Papers y Mejor Tesis de Maestría. Las ponencias ganadoras abordaron temas como el efecto de disposición en bonos y acciones, Requerimientos de capital para la emisión de acciones y su influencia en el crecimiento económico y Valoración de Opciones Put Barrera.

5.4

Gestión Legislativa

103-1

La actividad financiera, por su trascendencia en el entorno socio económico, es altamente regulada. Su marco legal está determinado por las normas expedidas por los entes estatales. En virtud de lo anterior, Asobancaria hace seguimiento permanente a las actividades e iniciativas que se desarrollan en el Congreso de la República debido al impacto que estas pueden tener en materia de profundización e inclusión financiera, competencia, confianza y solidez en el sector financiero.

Esta gestión permite a las entidades miembro de Asobancaria:

Conocer y debatir regulación con antelación a su expedición para contribuir a la generación de disposiciones que, cumpliendo con su propósito, contemplen la realidad de la operación en las entidades.

Ser partícipe de programas y propuestas que se generan de manera proactiva para mejorar la operatividad de la banca y propender por la adopción de estándares y buenas prácticas internacionales.

Compartir experiencias y puntos de vista con las demás entidades agremiadas, en los Comités y grupos de trabajo.

Por su parte, los miembros del Congreso de la República, desde Asobancaria, pueden obtener cifras y conceptos jurídico - económicos que les permitirán adoptar decisiones informadas en materia de legislación financiera; asegurando así que las iniciativas que se conviertan en una Ley respondan de forma adecuada a los intereses del sistema en su conjunto y no generen efectos contrarios a los proyectados.

Asobancaria ha contribuido directamente en la construcción de una normativa financiera más eficiente y con mayores niveles de profundización, asegurando que los intereses de los consumidores financieros y los de la banca privada persigan la inclusión financiera como un fin común.

Asobancaria ha contribuido directamente en la construcción de una normativa financiera más eficiente

Proceso de gestión legislativa¹ 103-2;103-3

- 01 Se realiza una revisión constante de todas las iniciativas que se radican al interior del Congreso de la República
- 02 Se seleccionan las iniciativas que tienen relación, inclusive marginal, con el Sistema Financiero
- 03 Se clasifican en proyectos de ley con importancia alta, media y baja
- 04 Las iniciativas más relevantes son remitidas a las entidades agremiadas para recibir su retroalimentación



- 05 Se construye de una carta de comentarios alimentada con los insumos externos e internos, en donde se esboza la posición del gremio frente a la iniciativa legislativa.
- 06 A través de distintas actividades de relacionamiento, los argumentos son socializados directamente con los autores, ponentes, o miembros de las Comisiones donde se tramitan diversos Proyectos de Ley

Durante el 2019, Asobancaria sometió a consideración del Congreso de la República diversas propuestas en materia de reducción de uso de efectivo (Proyecto de Ley 109 de 2018). Dichas propuestas están esencialmente encaminadas a promover la inclusión financiera y la legalidad.

Entre ellas se destacan:

- Restricción al pago en efectivo de bienes inmuebles y vehículos de alto valor.
- No discriminación de tarifas a pagos electrónicos
- Meta de recaudo electrónico de impuestos nacionales

Así mismo, Asobancaria redacta carta de comentarios para los Proyectos de Ley, relacionados:

- Proyecto de Ley 063 de 2019 “Por medio del cual se utilizan las nuevas tecnologías financieras para estimular el desarrollo regional, se promueve su uso y se dictan otras disposiciones”.
- Proyecto de Ley 079 de 2019 “Por la cual se regulan los servicios de intercambio de Criptoactivos ofrecidos a través de las plataformas de intercambio de Criptoactivos”.²

Dichas iniciativas están orientadas a la implementación de nuevas tecnologías financieras en el ordenamiento jurídico colombiano. Es importante resaltar que la legislación expedida en esa materia debe hacerse respetando los estándares de riesgo que inspiran la actividad y sin generar arbitrajes regulatorios en perjuicio de algunos jugadores del mercado.

Adicionalmente, durante el 2019, y al interior del Congreso de la República, se radicaron diversas iniciativas encaminadas a regular la actividad financiera y bancaria, estos temas fueron abordados desde distintas perspectivas. En este sentido, a lo largo del año se hizo seguimiento a 90 proyectos de ley, de los cuales 33, es decir, el 36,7%, regulaba materias inherentes al núcleo esencial del sistema financiero; 54, aspectos sensibles del mismo y 3 temas tangencialmente relacionados con las actividades desarrolladas por nuestras entidades afiliadas.

LEY
079
DE 2019

Adicional al proceso anterior, cuando se trata de iniciativas que benefician o promueven la inclusión u otro de los cometidos misionales del gremio, de oficio o a petición de parte, se suministra información permanente, en aras de nutrir el debate legislativo.

De igual forma, se mantiene comunicación permanente con las entidades de gobierno relacionadas con la producción legislativa en materia financiera (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Unidad de Regulación Financiera y Superintendencia Financiera) y, dependiendo de la naturaleza del asunto tratado, se tiene interacción con otras instituciones competentes.

Asobancaria a través de sus canales oficiales socializa las opiniones y trabaja de forma conjunta con el Consejo Gremial Nacional, instituciones privadas, gremios empresariales y aliados estratégicos, cuando determinadas iniciativas impactan positiva o negativamente aspectos en común.

¹ Los proyectos de ley con importancia alta son aquellos que impactan de forma directa alguno de los valores corporativos, objetivos misionales y metas de la Asociación. Entre ellos: la confianza, sostenibilidad y competitividad del sistema, la innovación y la inclusión. Las iniciativas categorizadas con importancia media obedecen a propuestas legales que regulan aspectos relevantes del sistema y los proyectos de ley con importancia baja son aquellos que regulan temas tangencialmente relacionados con el sistema financiero o con el entorno empresarial

² Medio digital de intercambio que utiliza criptografía fuerte para asegurar las transacciones, controlar la creación de unidades adicionales y verificar la transferencia de activos usando tecnologías de registro distribuido.

06

CAPITAL HUMANO



El capital humano se refiere al conjunto de competencias, capacidades y experiencia de las personas que integran las organizaciones. Por lo tanto, se busca que las personas estén alineadas con el marco de gobierno y los valores éticos de cada entidad.

Para lograr un capital humano fortalecido, las entidades han implementado iniciativas orientadas a la creación de planes de desarrollo y formación de sus empleados en distintas habilidades, tanto blandas como técnicas. Adicionalmente, ofrecen a sus empleados beneficios adicionales a los requeridos por la ley, como seguros, subsidios de educación, horario flexible, entre otros.

A través del capital humano se contribuye a la creación de valor en el capital intelectual y a la sostenibilidad de las entidades, al incrementar las capacidades de cada individuo para dirigir, gestionar y mejorar los procesos, productos y servicios.

Así mismo, en torno a temas críticos como la ética profesional y el cumplimiento de la normatividad que afecta al sector, las entidades plantean lineamientos, políticas y capacitaciones para gestionar la lucha contra la corrupción.

En este capítulo se presenta la gestión de las entidades agremiadas en relación con talento humano y lucha contra la corrupción.

Hechos destacados

CAPITAL HUMANO

EN 2019, EL **96%** DE COLABORADORES DIRECTOS ESTUVIERON CONTRATADOS CON CONTRATOS A TÉRMINO INDEFINIDO, MIENTRAS QUE SOLO EL 4% A TÉRMINO FIJO



+146

MIL COLABORADORES EMPLEADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN 2019 (DIRECTOS E INDIRECTOS)

60% DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR SON MUJERES

61

MÁS DE \$ **103** MIL MILLONES DE PESOS INVERTIDOS POR LAS ENTIDADES EN CAPACITACIÓN A SUS COLABORADORES

EL SALARIO INICIAL PROMEDIO OFRECIDO POR LAS ENTIDADES FUE **1,23 VECES EL SMMLV** ESTABLECIDO PARA COLOMBIA EN 2019





6.2

Gestión del talento humano



Meta 1.2 Para 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.



Meta 3.2 Para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos.



Meta 4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria

Meta 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

Meta 4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.



Meta 5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

Meta 5.4 Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.

Meta 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.



Meta 8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

Meta 8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Meta 8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.



Meta 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.

GRI 103-1

El sector financiero es uno de los principales motores de la economía del país, este genera valor en el capital financiero a través de una adecuada gestión de su capital humano en todo el ciclo de vida laboral, desde la contratación hasta los programas para la transición a la inactividad laboral.

La definición de prácticas que permitan la retención del talento, así como, la identificación de las temáticas más apropiadas para el mejoramiento de sus capacidades genera impactos positivos en la sostenibilidad de los negocios y en la calidad de vida para los empleados. En este sentido, las entidades del sector financiero han buscado incrementar las opciones de formación, desarrollo y los beneficios ofrecidos, no solo para los empleados contratados directamente sino también para aquellos que se vinculan de forma temporal.

GRI 103-2; 103-3

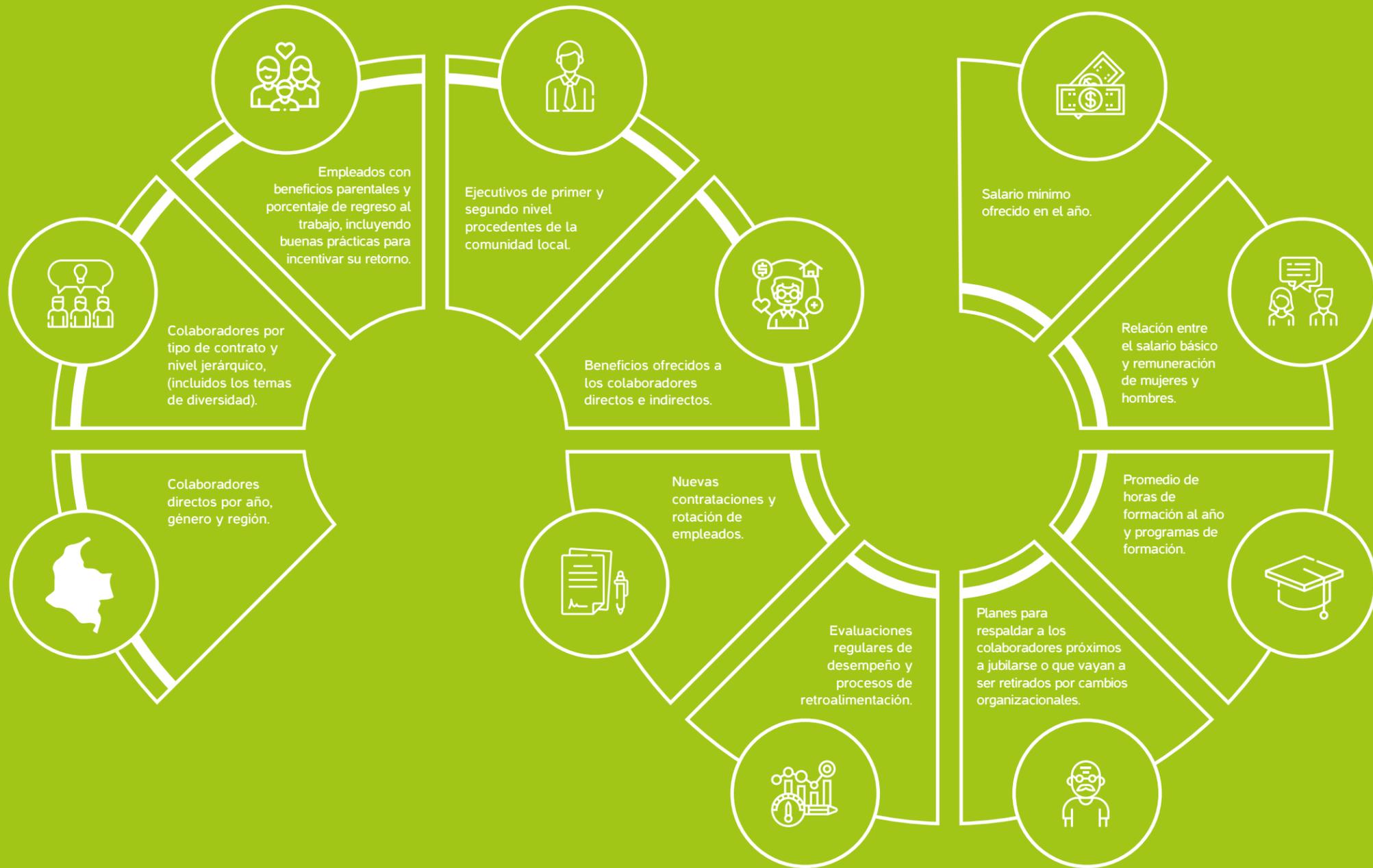
La gestión del de talento humano se lleva a cabo mediante programas o estrategias que incluyen formación o capacitación en temas relevantes, compensación salarial, generalmente por encima del salario mínimo, bonificaciones, planes para mejorar las habilidades o ayudar en la transición a la jubilación, promoción de ambientes de trabajo dignos, opciones de trabajo más flexibles y paquetes de beneficios laborales. El sector financiero genera empleo en todas las regiones del país ofreciendo condiciones laborales superiores a las ofrecidas por otros sectores de la economía.

Más de 146 mil empleados directos e indirectos contratados por las entidades financieras en 2019¹

¹ Información de 34 entidades, que reportan datos del número de colaboradores a Asobancaria.

Con el propósito de medir el avance de los programas e iniciativas relacionadas con el talento humano, el sector hace seguimiento a diferentes indicadores de gestión, como los siguientes:

Imagen 1. Indicadores de gestión del talento humano



Composición general de las entidades

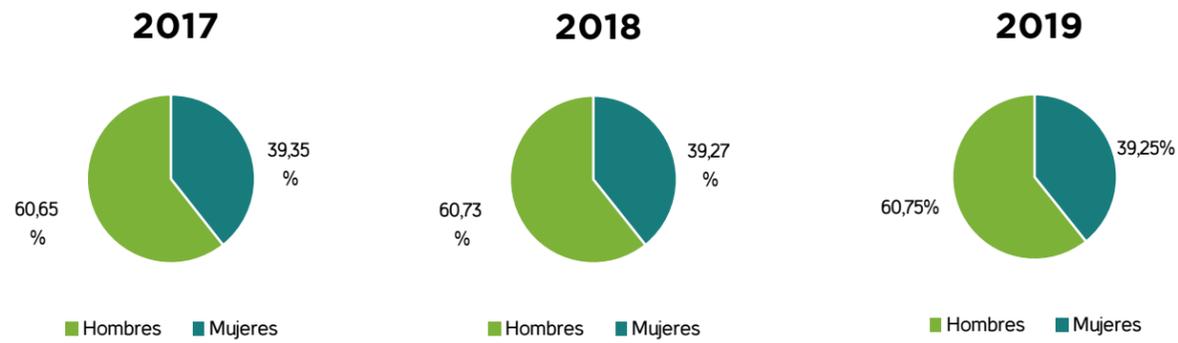
GRI 102-7²

Las entidades han mantenido su composición en términos de género en los últimos tres años, siendo en su mayoría mujeres. En 2019 se contó con 39,25% de colaboradores directos hombres y 60,75% de mujeres.

² En este capítulo se reporta el indicador GRI 102-7, solo respecto al número de colaboradores.

Gráfica 1. Porcentaje de colaboradores directos por género y año

(Información de 31 entidades)



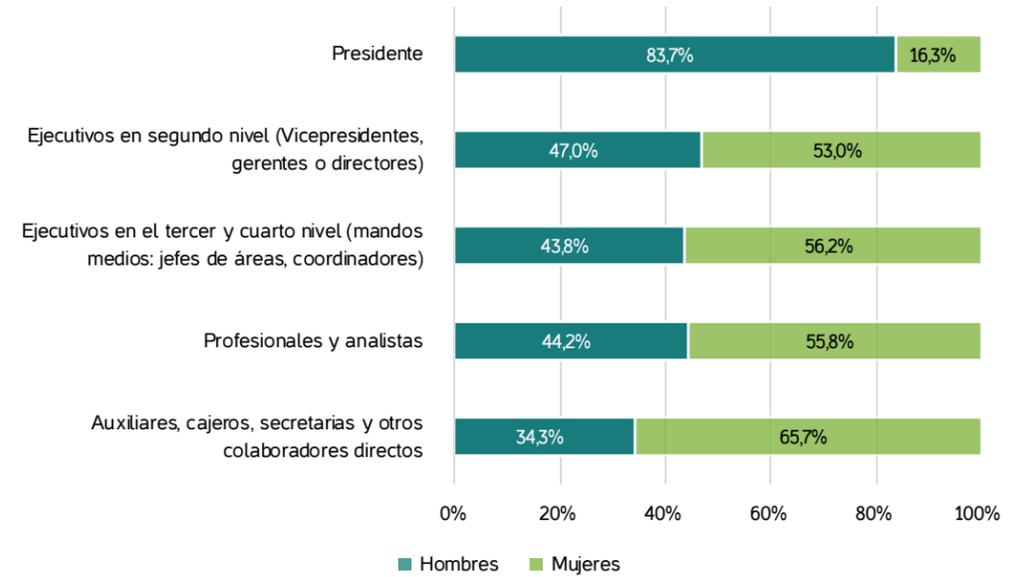
GRI 405-1³.

En cuanto a la diversidad de género en el nivel jerárquico, se observa que en la presidencia de las entidades predominan los hombres (83,7%); no obstante, en el nivel jerárquico siguiente que corresponde a ejecutivos de segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores) la composición se acerca a la paridad.

Gráfica 2. Diversidad en órganos de gobierno y empleados directos por género y nivel en 2019

(Información de 31 entidades)

Diversidad por Género y Nivel



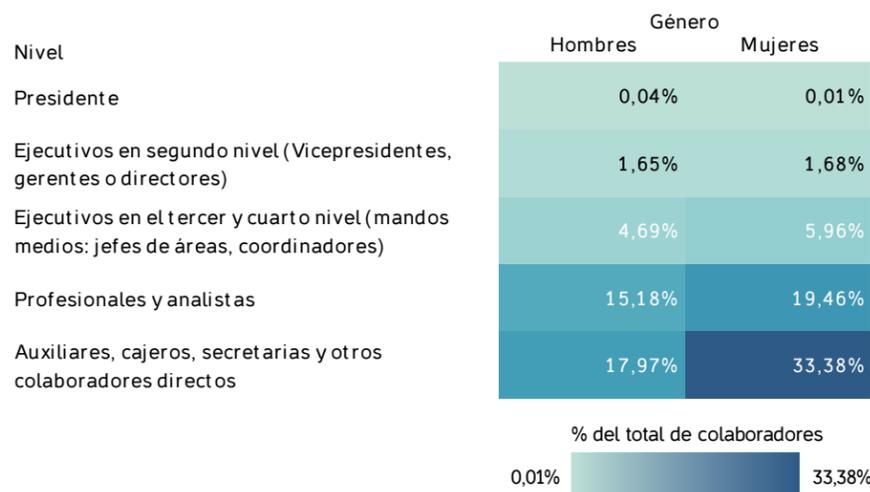
De forma global, se identifica que el grupo de mujeres en el nivel de auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores, es el más representativo en las entidades, ya que suman el 33,38% de la fuerza laboral total. En este mismo nivel, los hombres representan el 17,97% del total de los colaboradores.

³ Se reportan datos en cuanto a la diversidad por género, ya que no se cuenta con información por edad u otras categorías.

Las mujeres representan el 60% del total de colaboradores del sector

Gráfica 3. Porcentaje de colaboradores directos por género y nivel en 2019

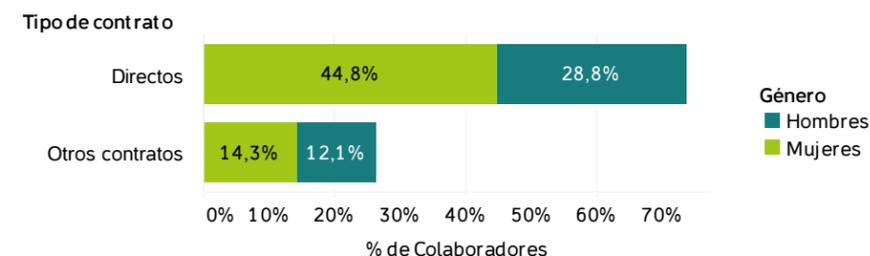
(información de 31 entidades)



En 2019, el 96% de colaboradores directos estuvieron contratados con contratos a término indefinido, mientras que solo el 4% a término fijo⁵

Gráfica 3. Porcentaje de colaboradores directos por género y nivel en 2019

(información de 31 entidades)



El número de colaboradores contratados directamente, en 2019, fue de 110.526 y aquellos subcontratados sumaron 36.112, para un total de 146.638 empleados.⁵

Gráfica 5. Colaboradores en 2019 por tipo de contrato directo indefinido o fijo y por género

(información de 31 entidades)



Contratación y remuneración

GRI 102-8⁴.

La modalidad de contratación más común en el sector financiero fue la de contrato directo, que en 2019 representó el 73,6% de los colaboradores, mientras que el 26,4% de ellos fueron contratados bajo otras modalidades.

⁴ La recopilación de los datos de los empleados se hizo mediante una encuesta realizada a las entidades de Asobancaria, en la cual se discriminó la información por diferentes categorías como género, nivel de cargo, región, entre otras.

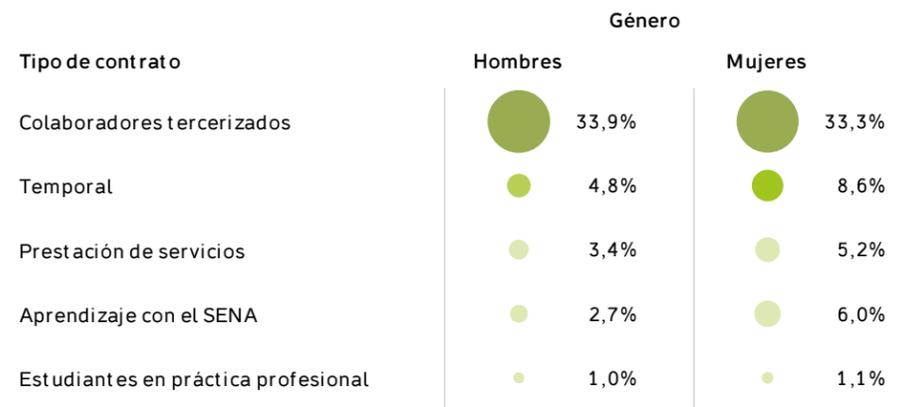
⁵ Datos reportados a Asobancaria, por parte de 34 entidades financieras.

⁶ Datos aproximados calculados en función de las tendencias porcentuales de los valores reportados por 31 entidades en la encuesta de 2019, para colaboradores directos, respecto de los datos reportados a Asobancaria por 34 entidades.

Dentro de las otras modalidades de contratación, diferentes a los tipos de contrato directo, la más empleada fue la de contratos tercerizados, seguida de los contratos temporales y los de prestación de servicios, mientras que los contratos a estudiantes en práctica profesional fueron los menos comunes en 2019, con 2,1% en total para hombres y mujeres.

Gráfica 6. Colaboradores de 2019 por contratos diferentes al directo y por género

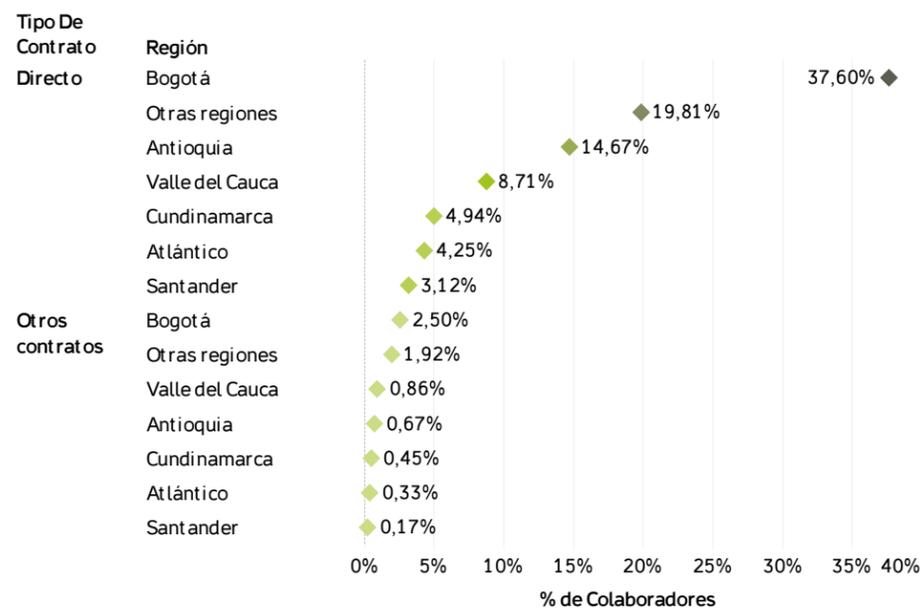
(información de 31 entidades)



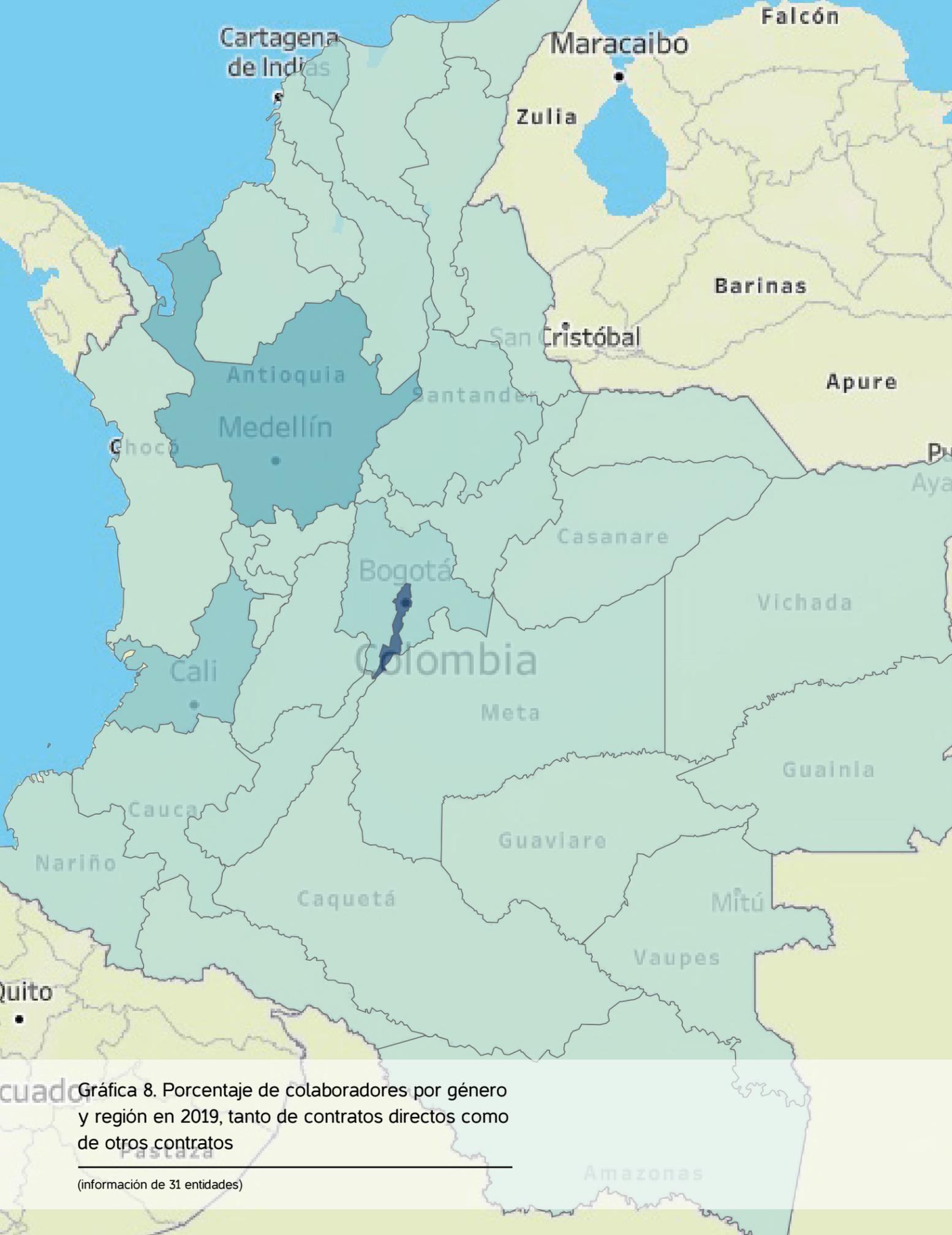
A nivel de regiones, las entidades financieras tienen presencia en todo el territorio nacional, siendo su mayor concentración en las principales ciudades del país. En las regiones se observa la misma tendencia en términos de equidad de género.

Gráfica 7. Porcentaje de colaboradores por tipo de contrato y región en 2019

(información de 31 entidades)



Contratos a estudiantes en práctica profesional fueron los menos comunes en 2019, con 2,1% en total para hombres y mujeres.



Gráfica 8. Porcentaje de colaboradores por género y región en 2019, tanto de contratos directos como de otros contratos

(información de 31 entidades)

Región	Género	
	Hombres	Mujeres
Bogotá	20,20%	19,90%
Antioquia	8,24%	7,09%
Valle del Cauca	4,74%	4,83%
Cundinamarca	3,07%	2,32%
Atlántico	2,19%	2,38%
Santander	1,66%	1,63%
Tolima	0,92%	0,84%
Bolívar	0,92%	0,84%
Boyacá	0,84%	0,88%
Huila	0,81%	0,81%
Nariño	0,75%	0,83%
Cauca	0,75%	0,81%
Risaralda	0,78%	0,72%
Meta	0,72%	0,65%
Caldas	0,65%	0,56%
Norte de Santander	0,63%	0,51%
Córdoba	0,50%	0,54%
Magdalena	0,48%	0,42%
Cesar	0,42%	0,47%
Quindío	0,39%	0,34%
Casanare	0,34%	0,37%

Región	Género	
	Hombres	Mujeres
Sucre	0,29%	0,28%
Caqueta	0,21%	0,24%
La Guajira	0,20%	0,20%
Putumayo	0,10%	0,11%
Chocó	0,08%	0,09%
Arauca	0,07%	0,07%
San Andrés y Providencia	0,06%	0,04%
Amazonas	0,04%	0,05%
Guaviare	0,03%	0,02%
Vichada	0,02%	0,01%
Guainía	0,01%	0,00%
Vaupés	0,01%	0,00%

GRI 202-2

En 2019, los colaboradores que integraron los niveles de cargos ejecutivos de primer y segundo nivel (presidentes, vicepresidentes, gerentes o directores), fueron principalmente de nacionalidad colombiana (98,20%).

Gráfica 9. Porcentaje de ejecutivos en el primer y segundo nivel procedentes de la comunidad local

(información de 31 entidades)

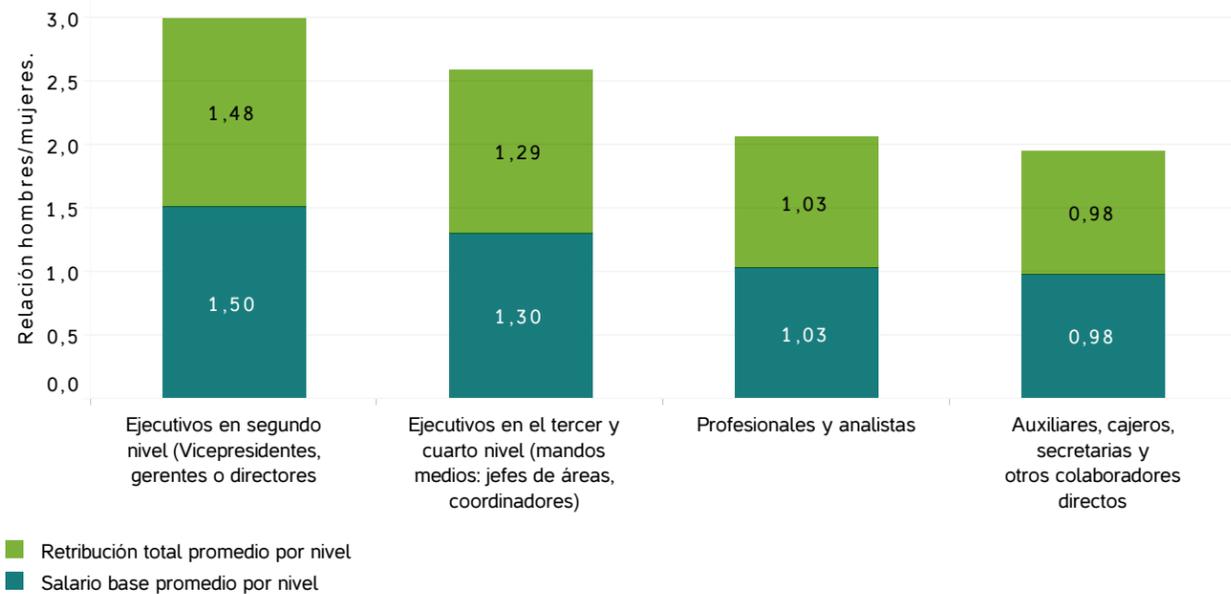


GRI 405-2

Al comparar la relación entre el salario y la retribución total entre hombres y mujeres, se observa que, a nivel de ejecutivos de segundo, tercer y cuarto nivel los hombres devengan más que las mujeres (p.e. los ejecutivos del segundo nivel hombres tienen un salario base 1,5 veces mayor que el de las mujeres), sin embargo, en el caso de los profesionales y analistas y auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos, el salario tiende a ser equitativo entre hombres y mujeres. Lo anterior muestra que el cierre de la brecha salarial entre hombres y mujeres a nivel directivo es un reto para el sector.

Gráfica 10. Retribución total y salario base por género y nivel

(información de 25 entidades)⁷



GRI 202-1

En 2019 las entidades ofrecieron a los colaboradores directos en el cargo más básico 1,23 veces el salario mínimo en Colombia⁸.

⁷ Esta relación fue calculada dividiendo tanto el salario como la retribución de hombres sobre el de las de las mujeres para cada uno de los niveles. Por ejemplo, si un hombre recibe un salario base de 1.500.000 COP y una mujer 1.000.000 COP, se divide el primer valor sobre el segundo, obteniendo que el hombre gana 1,5 veces más que la mujer.

⁸ Información de 24 entidades. El salario mínimo en Colombia para el año 2019 fue de \$828.116 COP.

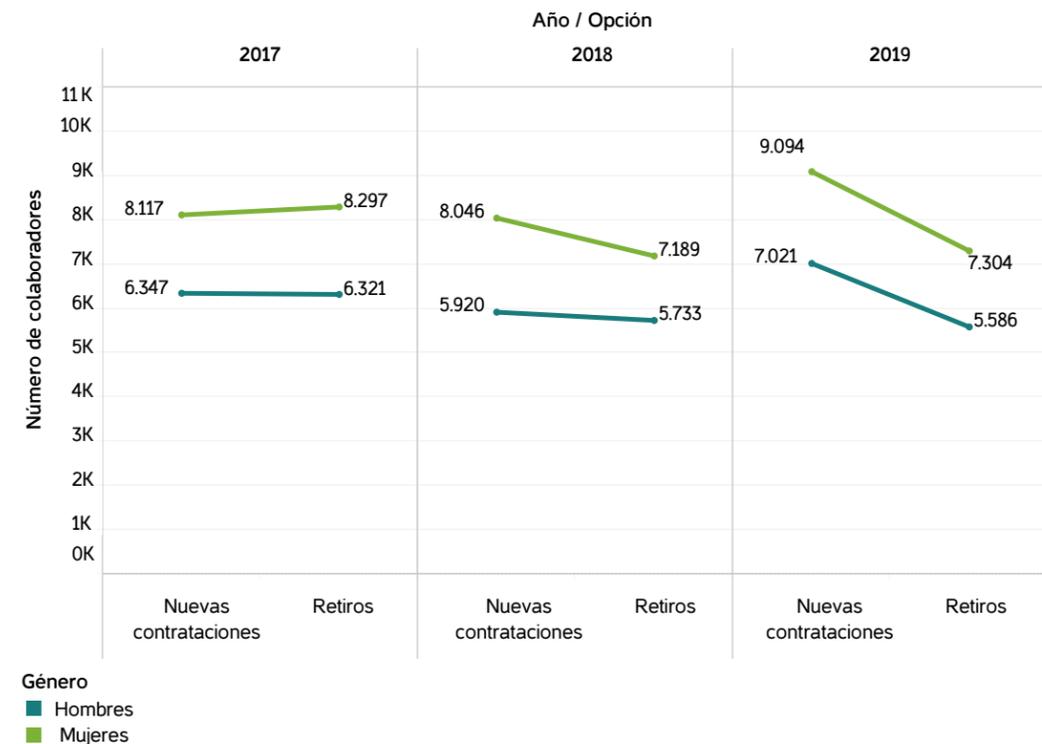
Nuevas contrataciones y rotación de personal

GRI 401-1⁹.

En el año 2017 se presentaron datos muy similares para nuevas contrataciones y retiros de colaboradores, con una ligera diferencia al ser mayor el número de contrataciones de hombres, mientras que, en el caso de las mujeres ocurrieron más retiros. En los años siguientes, 2018 y 2019, el número de contrataciones sobrepasó el de retiros; observando un aumento significativo en el número de nuevas contrataciones de mujeres.

Gráfica 11. Número de retiros y nuevas contrataciones de los colaboradores directos por año y género

(información de 31 entidades)

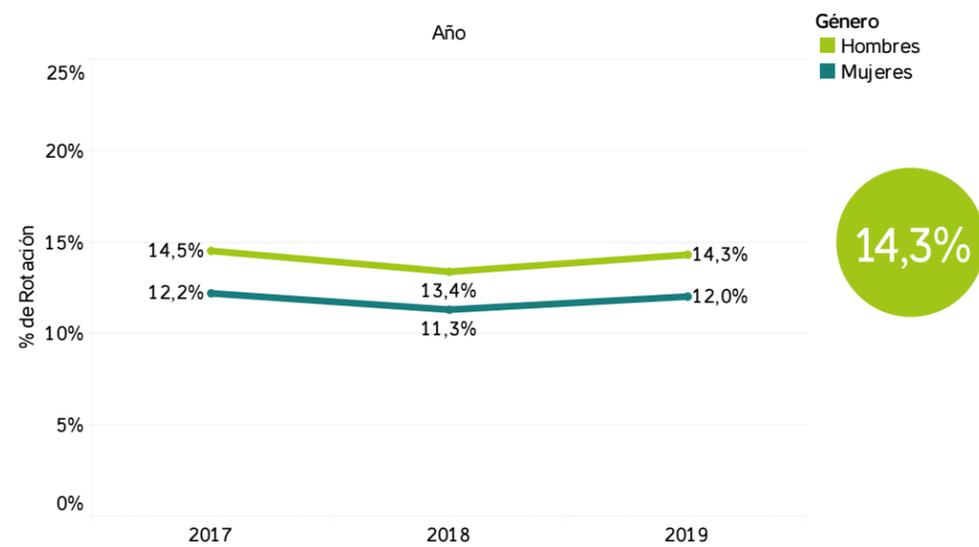


El porcentaje de rotación anual demuestra que la tendencia de entrada y salida de empleados ha sido muy similar a lo largo de los últimos tres años. La rotación tanto de hombres como de mujeres se mantiene en un porcentaje cercano, no obstante, en el caso de los hombres ha sido mayor. En 2019 la rotación de mujeres fue del 12% y la de hombres del 14,3%.

⁹ Se reportan datos de número y porcentaje por género, ya que no se cuenta con información por edad o región.

Gráfica 12. Rotación de personal por año y género

(información de 31 entidades)



Algunas de las causas más comunes de retiro de los empleados son las siguientes: mejor oferta laboral, otras oportunidades de desarrollo, pensión, horario y/o carga laboral, situación personal, retiro voluntario, terminación del contrato por acuerdo o sin justa causa, estudio o carrera, viaje al exterior, terminación del contrato en periodo de prueba, decisión de independizarse, entre otras.¹⁰

Capacitación, planes y programas. GRI 404-2

Programas de capacitación

Los cursos de capacitación interna están implementados en todas las entidades, por lo tanto representan la principal estrategia para formar a sus colaboradores. Adicionalmente, el 94% de las entidades ofrecen apoyo económico para que sus colaboradores puedan acceder a estudios de capacitación externa, tales como idiomas, pregrados, diplomados, y posgrados.

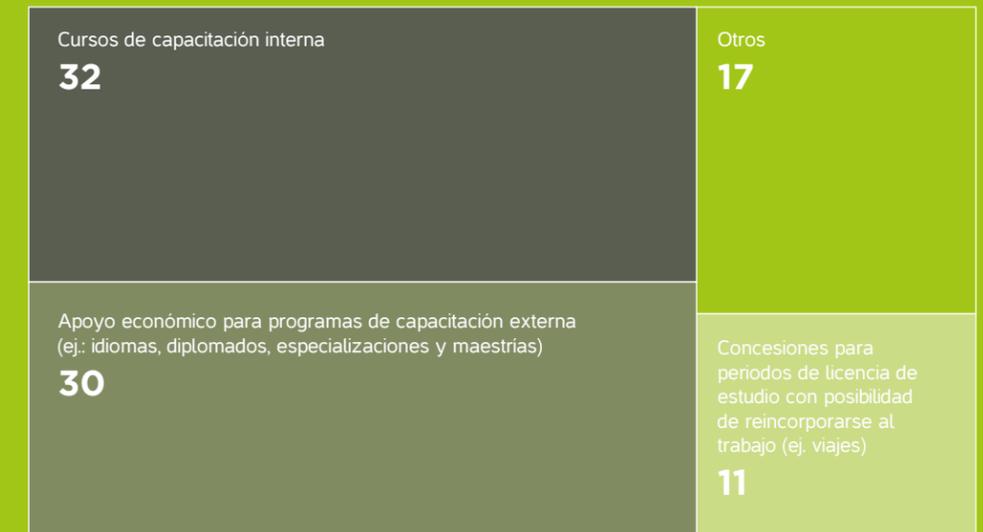
El 100% de las entidades cuentan con cursos de capacitación interna para sus empleados.¹¹

¹⁰ Información de 29 entidades.
¹¹ Información de 32 entidades.

Existen otras opciones que ofrecen las entidades como parte de sus programas de capacitación. Estas incluyen: traslados interempresariales para el desarrollo de proyectos corporativos, formación virtual, programas de administración bancaria para profesionales y líderes, convenios académicos con universidades, programas de desarrollo con capacitaciones a largo plazo, formaciones en manejo del tiempo y presentaciones efectivas, programas de inducción y outplacement y capacitaciones en habilidades blandas.

Gráfica 13. Tipos de programas de capacitación

(información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple.



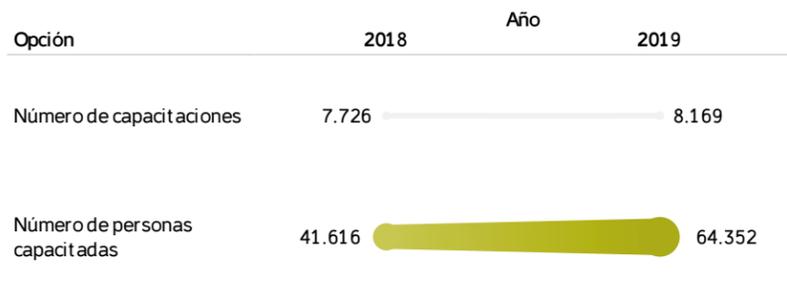
Como parte de las temáticas de capacitación, en 2019, cinco entidades formaron a sus empleados en temas de posconflicto.¹²

Como consecuencia de los cambios tecnológicos que demandan la actualización en temas como inteligencia artificial o aprendizaje automático, se ha incrementado el número de capacitaciones relacionadas; pasando de 41.616 colaboradores capacitados en 2018 a 64.352 en el año 2019.

¹² Información de 32 entidades que respondieron a esta pregunta.

Gráfica 14. Capacitaciones a los empleados en temas como inteligencia artificial, aprendizaje automático y ciencia de los datos

(información de 30 entidades)



GRI 404-2

Planes por jubilación o retiro

Como parte de las estrategias planteadas para apoyar a los colaboradores que se retiran de las entidades, por motivo de jubilación o cambios organizacionales, se han definido diversas opciones, entre las que se destaca la formación u orientación durante el periodo de transición a la inactividad laboral, que ha sido implementada por el 48% de las entidades. Además, se resaltan otras iniciativas como la implementación de planes de prejubilación y las indemnizaciones extralegales por despidos luego de cambios organizacionales.

FORMACIÓN U ORIENTACIÓN DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN A LA INACTIVIDAD LABORAL

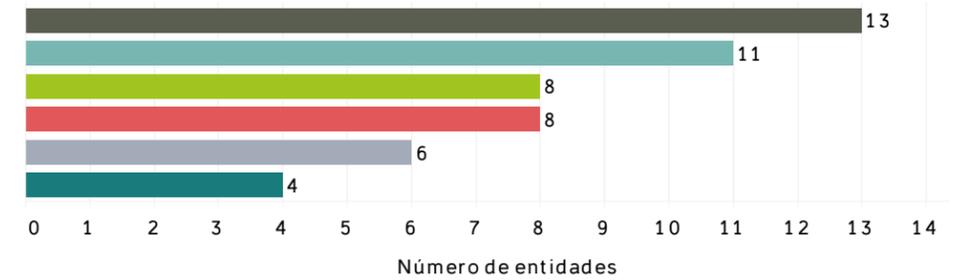
48%

DE LAS ENTIDADES



Gráfica 15. Planes para respaldar a los colaboradores próximos a jubilarse o que vayan a ser retirados por cambios organizacionales

(información de 27 entidades). Pregunta de opción múltiple.



Planes para respaldar a los colaboradores

- Formación u orientación durante el periodo de transición a la inactividad laboral
- La compañía no cuenta con este tipo de planes
- Planes de prejubilación
- Indemnizaciones extralegales por despidos a causa de cambios organizacionales
- Servicios de apoyo en reubicación laboral
- Espacios para personas que planean seguir trabajando después de su jubilación

Inversión en capacitación

Durante 2019, las entidades financieras invirtieron \$103.784 millones de pesos en capacitación para sus empleados¹³

¹³ Suma del monto reportado por 27 entidades.

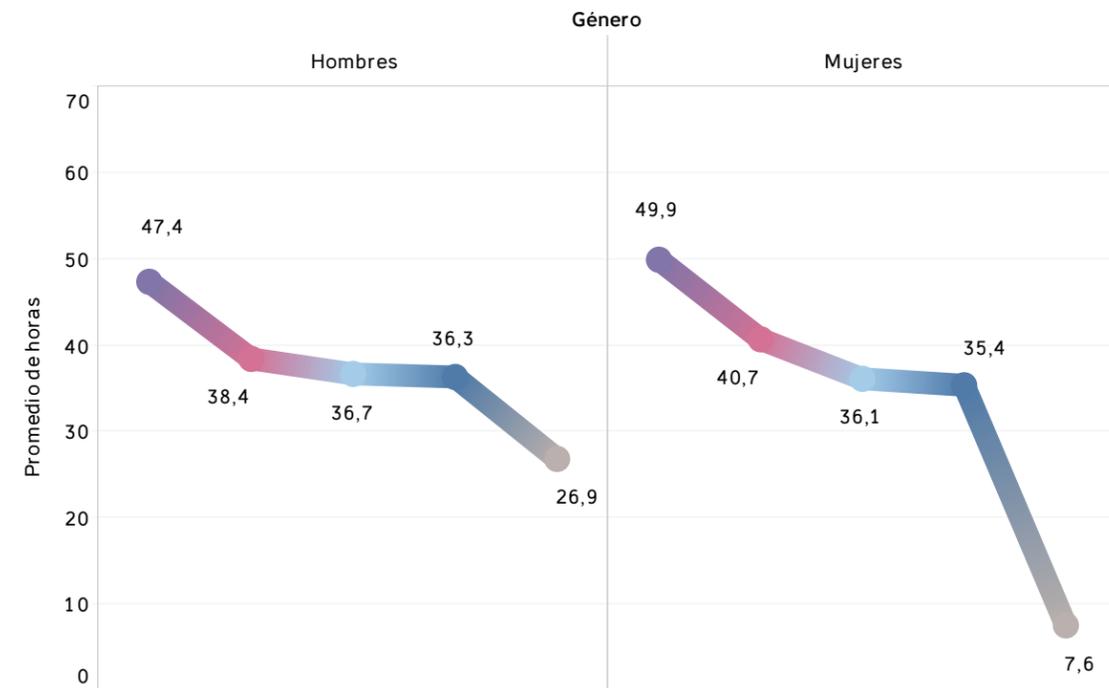
GRI 404-1

Los colaboradores que hacen parte del grupo de ejecutivos de segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores) recibieron el mayor número de horas promedio de formación en el año, sumando 47,4 para el caso de los hombres y 49,9 para el de las mujeres. El segundo nivel más destacado fue el de los profesionales y analistas.

En total se invirtieron en promedio 35,5 horas de capacitación en 2019 para todos los niveles jerárquicos.

Gráfica 16. Horas promedio de capacitación por género y nivel en 2019

(información de 29 entidades)



Nivel

- Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores)
- Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)
- Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos
- Profesionales y analistas
- Presidente

GRI 404-3

Los ejecutivos de segundo nivel son los colaboradores que más reciben evaluaciones y retroalimentación sobre su desempeño. De acuerdo con los resultados, el porcentaje puede superar el 100% debido a la rotación ocurrida durante el año, de manera que una persona que no continuó vinculada a la compañía al finalizar el año, pudo haber recibido evaluación y retroalimentación durante el tiempo en que laboró, más aún teniendo en cuenta que algunas entidades realizan este ejercicio de forma semestral o con otras frecuencias.

También son niveles destacados en el proceso de evaluación y retroalimentación, los de profesionales y analistas y auxiliares, que superan el 90% tanto para el caso de hombres como de mujeres.

Gráfica 17. Porcentaje de colaboradores que en 2019 recibió evaluación y retroalimentación sobre su desempeño

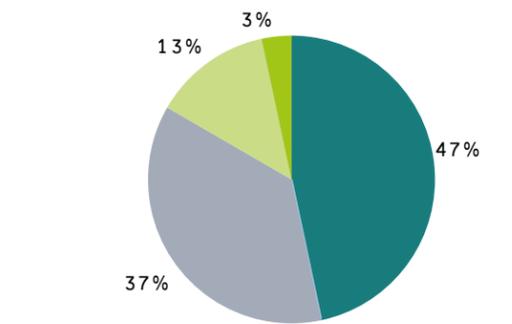
(información de 27 entidades)

Nivel	Género	
	Hombres	Mujeres
Presidente	66,7%	33,3%
Ejecutivos en segundo nivel (Vicepresidentes, gerentes o directores)	114,7%	103,7%
Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	89,4%	91,5%
Profesionales y analistas	95,8%	91,4%
Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	95,8%	91,8%

La entrega de resultados a los colaboradores sobre su evaluación de desempeño, así como la retroalimentación respectiva, es un proceso que se hace generalmente cada año (por parte del 47% de las entidades), mientras que como segunda opción el 37% de las entidades lo realiza cada seis meses.

Gráfica 18. Frecuencia de entrega de evaluaciones y retroalimentación de desempeño a los colaboradores

(información de 30 entidades)



¿Con qué frecuencia su compañía entrega a los colaboradores evaluación y retroalimentación de su desempeño

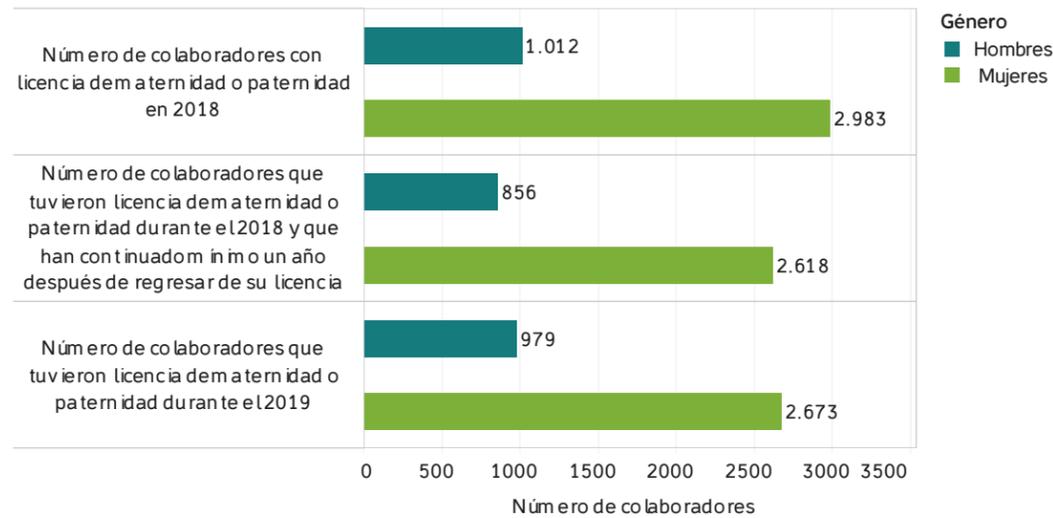
- Cada año
- Cada seis meses
- La compañía no entrega a los colaboradores esta evaluación periódica
- Otro

GRI 401-3

El porcentaje de colaboradores que regresan al trabajo luego de pasar su periodo de licencia parental se mantuvo alto durante los últimos años. En 2018 regresaron al trabajo el 91% de los hombres y el 90% de las mujeres que tuvieron licencia parental en 2017. Además, se observa que el número de licencias solicitadas ha mantenido un número similar al comparar 2018 y 2019.

Gráfica 21. Número de colaboradores con licencia de maternidad o paternidad por año

(información de 30 entidades)



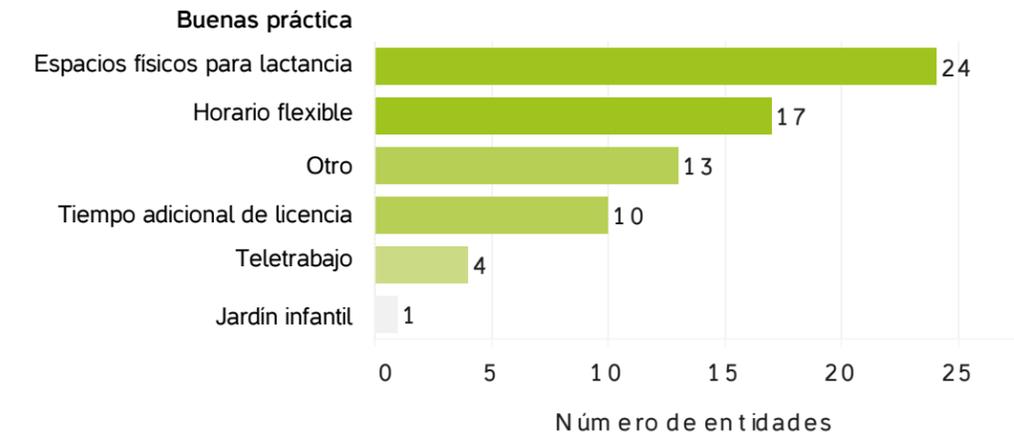
El 87% de los colaboradores se han reintegrado a sus actividades laborales, luego de su licencia parental.¹⁶

Buscando incentivar la continuidad en el trabajo de los empleados, posterior a las licencias parentales, se han planteado buenas prácticas que facilitan el proceso de esta transición, tales como, espacios físicos para la lactancia (por parte del 83% de las entidades), horario flexible y tiempo adicional de licencia.

Además, se han creado otras prácticas como auxilios económicos de paternidad y maternidad, día del hijo en la oficina, fiestas de navidad en familia, obsequios para los hijos, prevalencia en traslados de oficina a lugares cercanos de las residencias, auxilios educativos familiares y medicina prepagada.

Gráfica 22. Número de colaboradores con licencia de maternidad o paternidad por año

(información de 30 entidades)



24

GRI 102-41

Las entidades reportan contar con 24.439 colaboradores sindicalizados. Además, en 2019, se tuvo un total de 33.522 colaboradores cubiertos por pactos colectivos.¹⁷

Las entidades reportan contar con 24.439 colaboradores sindicalizados.

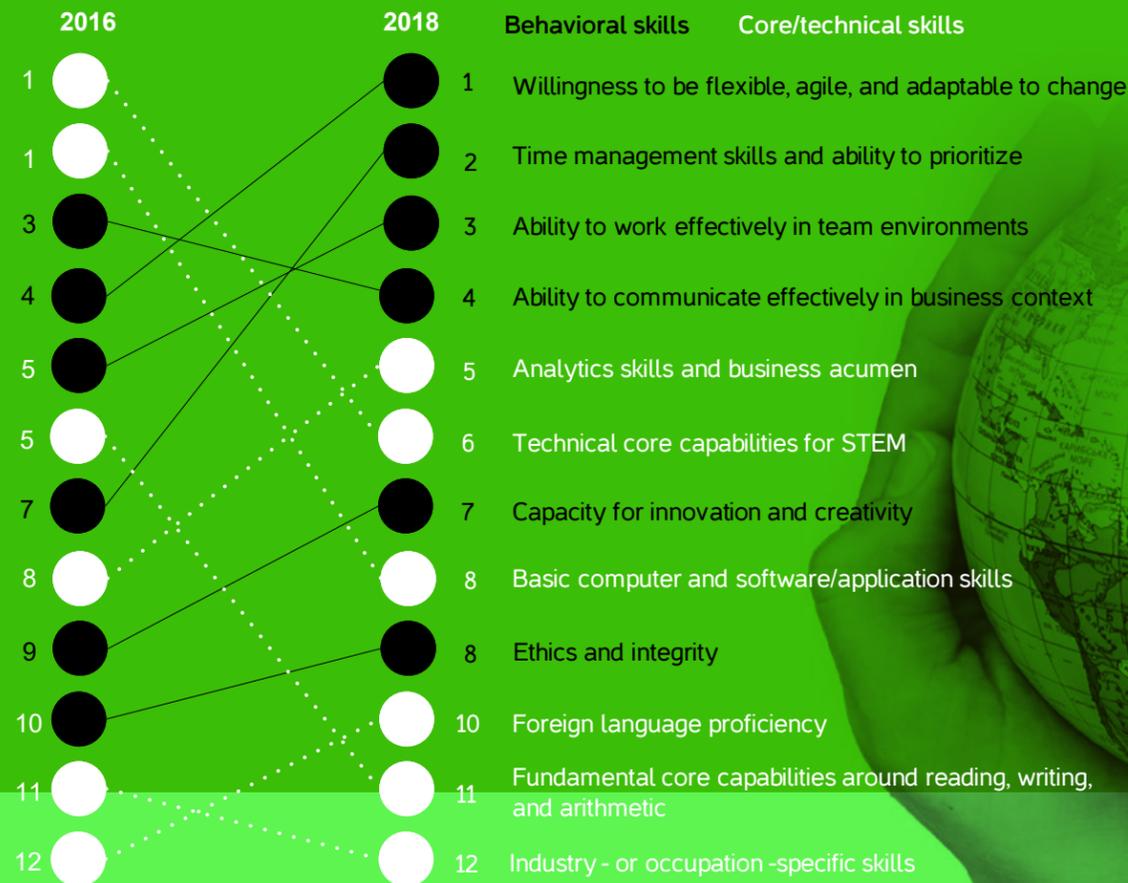
¹⁶ Información de 30 entidades.

¹⁷ Información de 29 entidades; 27 de ellas reportan número de colaboradores cubiertos por pactos colectivos, que corresponden a aproximadamente 12% de los empleados.

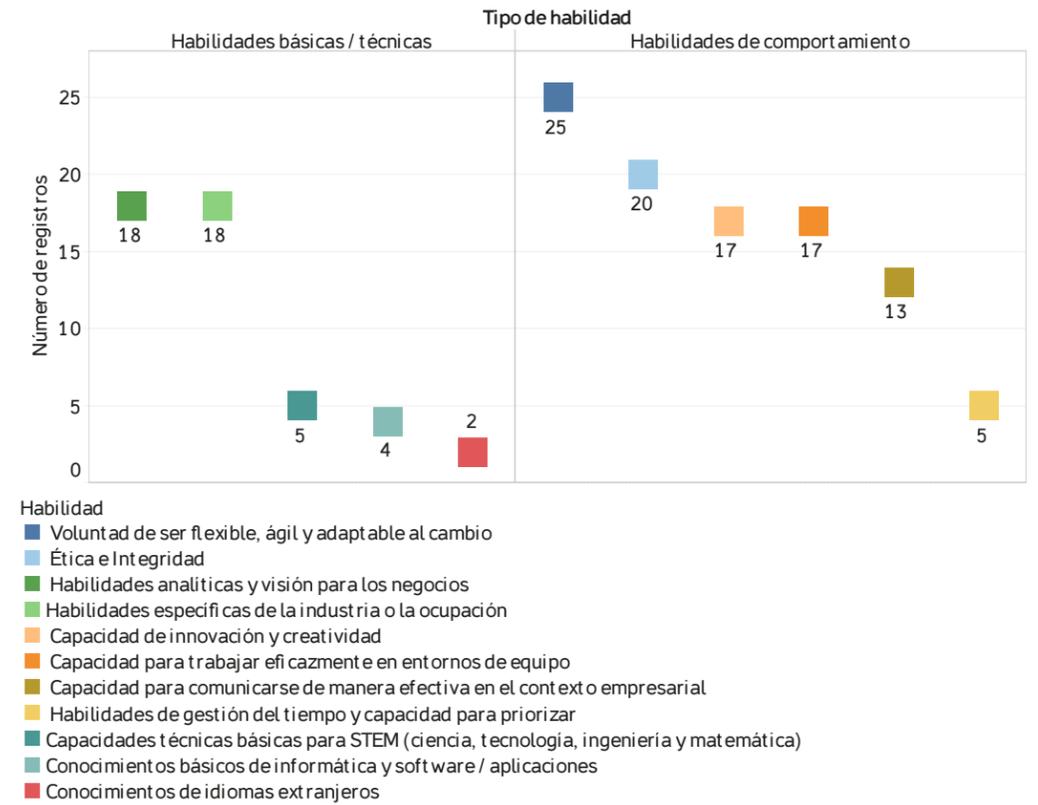
TENDENCIAS GLOBALES

A partir de un estudio realizado por IBM Institute for Business Value, sobre estrategias para construir y mantener una fuerza laboral calificada¹⁸, se hizo la comparación entre un grupo de 5 habilidades básicas o técnicas y 5 más de tipo comportamental, basados en las opiniones de diferentes ejecutivos a nivel mundial. Los resultados arrojaron que las habilidades de comportamiento se han venido considerando como las más relevantes por mejorar en los próximos años.

Executives now point to behavioral skills as the most critical for members of the workforce today



A nivel del gremio en Colombia, se realizó un ejercicio similar, con el fin de identificar las habilidades más relevantes por profundizar en el sector financiero. Los resultados demostraron que al igual que la tendencia global, se considera que las habilidades de tipo comportamental son las más importantes, en especial la voluntad de ser flexible, ágil y adaptable al cambio. En segundo lugar, se ubicó el tema de ética e integridad, siendo esta una de las diferencias más significativas en comparación con los resultados del estudio de IBM.



A medida que la economía evoluciona, también lo hacen las necesidades de formación de los empleados. En este contexto, las entidades financieras tienen el reto de no solamente identificarlas sino también fortalecer sus planes de capacitación siguiendo los nuevos requisitos de habilidades y buscando un equilibrio entre aquellas de tipo digitales y las blandas o de tipo comportamental.

18 The enterprise guide to closing the skills gap. Strategies for building and maintaining a skilled workforce (2018). IBM Institute for Business Value. Disponible en: <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/report/closing-skills-gap>

19 Información de 29 entidades, cada una de ellas seleccionó las 5 habilidades más relevantes.



6.3

Lucha contra la corrupción



Meta 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

103-1

Para entender la lucha contra la corrupción y su importancia es fundamental entender los efectos a los cuales se expone una organización, y toda la sociedad, por la ocurrencia de estas conductas. Los actos de corrupción no afectan únicamente a una institución de forma individual, sino que tienen un efecto mucho más amplio sobre todas las esferas de la sociedad.

Las acciones corruptas perjudican a las instituciones democráticas, contribuyen a la inestabilidad política y desaceleran el desarrollo económico, desalentando la inversión, la creación y el desarrollo de empresas en el país, debido a que estas no pueden pagar los “costos” de la corrupción. Así entonces, los actos de corrupción, tanto en el sector público como en el sector privado, constituyen un flagelo transversal a todas las esferas del poder social y económico.

Con base en la literatura internacional existente, hay tres factores que facilitan o fomentan la consecución de hechos de corrupción. Estos son:

La existencia de un monopolio en la toma de decisiones

La ausencia de controles para evitar el abuso de poder

La omisión de responsabilidades frente a la sociedad por parte de los tomadores de decisiones

La articulación de estos tres factores permite la materialización del soborno, el fraude, la apropiación indebida u otras formas de desviación de recursos, el nepotismo¹, la extorsión, el tráfico de influencias, el uso indebido de información privilegiada para fines personales, restricciones de los mercados y del consumo, violaciones a la libre competencia, la compra y venta de las decisiones judiciales, los conflictos de interés, entre muchos otros posibles impactos negativos.



103-2

La prevención y el tratamiento de asuntos relacionados con corrupción se aborda desde diferentes ámbitos y se puede consultar en el Informe de Sostenibilidad 2018².

103-3

La evaluación de la gestión para la lucha contra la corrupción se realiza a través de los mismos mecanismos relacionados en el Informe de Sostenibilidad 2018³ y se adicionan los siguientes:

- **Evaluación de gestión:** por medio de auditorías, verificaciones externas, opiniones de los grupos de interés, e indicadores de percepción externas.
- **Evaluación de resultados:** seguimiento a indicadores específicos del sector para el análisis de los acontecimientos de fraude y corrupción en cada organización y agregados, así como número de denuncias o reportes cuando la entidad cuenta con los canales para realizarlos.

Así pues, existen consecuencias en distintas esferas:



Política

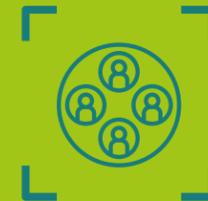
Pérdida de legitimidad de las instituciones



Económica

Obstaculización en el desarrollo de estructuras de mercado justas

Distorsión de la competencia, impidiendo a su vez la inversión



Social

Debilitamiento de la confianza de las personas lo que puede convertirse en un obstáculo más para desafiar la corrupción



Ambiental

Afectación de ecosistemas sin restricciones por el pago de sobornos

¹ Desmedida preferencia que algunos dan a sus parientes para las concesiones o empleos públicos. (RAE, 2019)

² <https://www.asobancaria.com/informe-sostenible/>
³ Ibidem

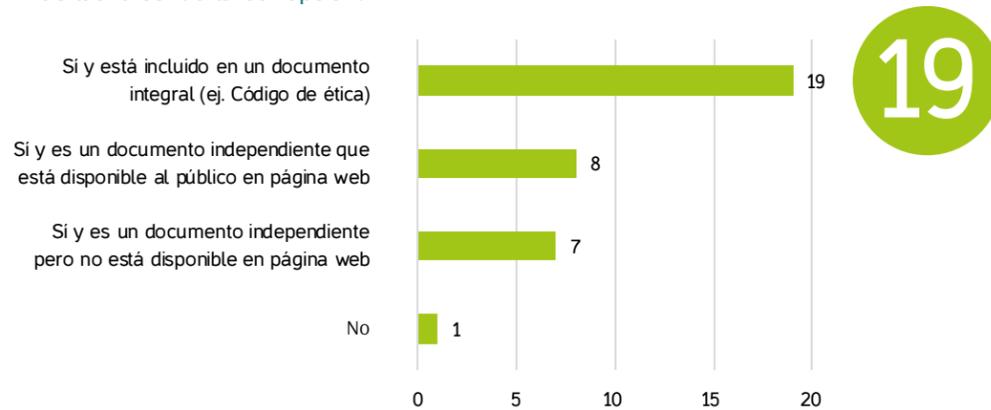
LCC-1 Compromiso de lucha contra la corrupción

El establecimiento de códigos o políticas relacionadas con la lucha contra la corrupción es un mecanismo fundamental para plasmar el compromiso de las organizaciones frente al tema y determinar cómo se gestiona al interior de la compañía y con sus grupos de interés.

Gráfica 1. Código o política de compromiso de lucha contra la corrupción.

(Información de 30 entidades) La opción de respuesta es múltiple. Los valores corresponden al número de entidades que mencionaron cada opción.

¿Cuenta su compañía con algún código de ética o política donde declare su compromiso de lucha contra la corrupción?



El 63% de las entidades han incluido su compromiso con la lucha contra la corrupción como parte de un documento integral de su organización, mientras que el 26% de las entidades tiene este compromiso en un documento independiente que se encuentra publicado en la página web. En algunas ocasiones las entidades cuentan con los dos tipos de documentos, es decir, incluyen su compromiso en un documento integral, como el código de ética, que es complementado por una política o manual específico de lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, el Estatuto Anticorrupción de Colombia es un referente relevante para la construcción de los modelos y guías anticorrupción del sector.

Es importante destacar que el 96% de las entidades han hecho explícito su compromiso de lucha contra la corrupción, sin embargo todavía es un reto que el total de las entidades tenga establecido un código de conducta que formalice este compromiso.

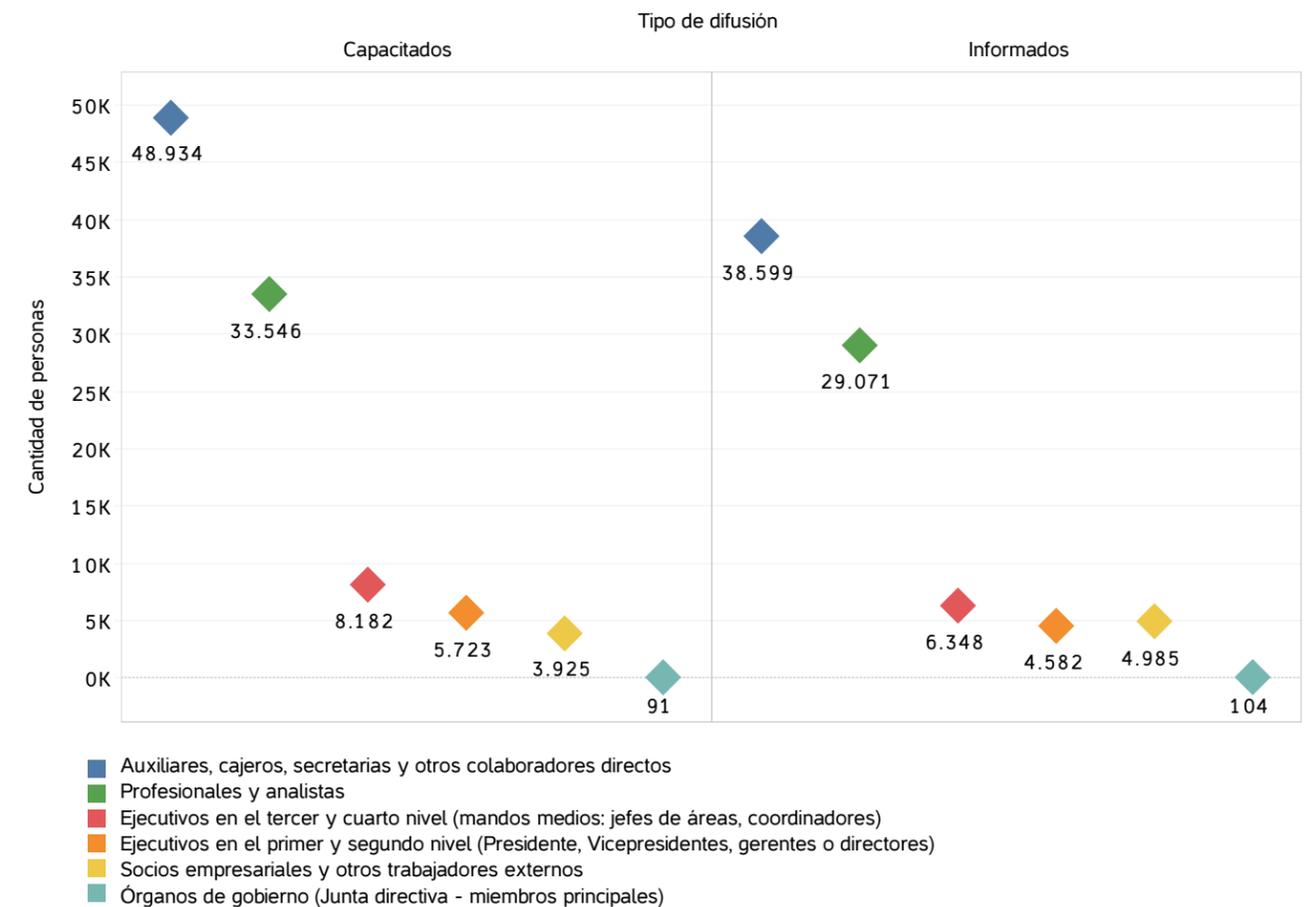
LCC-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Una vez establecidos los códigos y/o políticas de lucha contra la corrupción, es necesario comunicarlos y divulgar su contenido con los grupos de interés, ya que son ellos quienes pueden eventualmente evitar o alertar sobre posibles casos de corrupción. Debido a lo anterior, la capacitación y comunicación en este tema es fundamental en las entidades agremiadas.

Gráfica 2. Número de individuos por nivel que han sido informados y capacitados en temas de lucha contra la corrupción

(Información de 27 entidades)

Indique el número de individuos (empleados directos e indirectos) que han sido informados y capacitados en temas de lucha contra la corrupción para las siguientes categorías



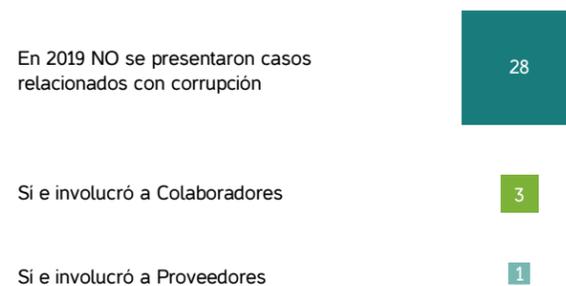
Algunas entidades respondieron teniendo en cuenta que cualquier persona capacitada se considera informada, es por esto por lo que el número de personas capacitadas es mayor. Se destaca que la divulgación en temas de lucha contra la corrupción se lleva a cabo en todos los niveles organizacionales.

GRI 205-3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas

Los casos de corrupción que se presentaron en el 2019 fueron identificados y gestionados por las entidades siguiendo los procedimientos definidos en cada una de ellas.

Gráfica 3. Incidentes confirmados de corrupción en 2019

(Información de 32 entidades). *Los valores corresponden a número de entidades. Durante el año 2019, ¿se presentaron casos relacionados con corrupción al interior de su entidad con algunos de los siguientes actores?



De acuerdo con los casos reportados de corrupción (75 en total), la mayoría tuvieron que ver con colaboradores que incurrieron en apropiación indebida de dinero o fraudes relacionados con tarjetas de crédito, los pocos casos relacionados con proveedores fueron prácticas de soborno. La totalidad de los casos tuvo como consecuencia la terminación del contrato laboral o comercial. Además, en los casos que se requirió se llevó a cabo el debido proceso penal y se encuentran en investigación por parte de la fiscalía o se ha llegado a un preacuerdo.

La totalidad de los casos tuvo como consecuencia la terminación del contrato laboral o comercial.



Destacados

Gestión de riesgos

Se realizaron capacitaciones sobre la construcción e implementación de una matriz de riesgo anticorrupción, así como la gestión del riesgo de corrupción al interior de las entidades.

Canalización de los recursos públicos

El sector financiero trabajó activamente en la canalización de los recursos públicos como herramienta anticorrupción en el sector público.

Tendencias globales

De acuerdo con el más reciente Anti-bribery & corruption benchmarking report - 2018 (reporte mundial que incluyó como uno de los principales actores al sector financiero), los riesgos relacionados con las terceras partes representan la principal preocupación de las organizaciones, por lo que desempeñan un papel importante en la definición de prioridades de los programas contra el soborno y la corrupción. Según los resultados de este reporte, el 50% de las entidades identificaron situaciones de incumplimiento de un tercero a través de monitoreo constante, 34% a través de procesos de debida diligencia y 28% gracias a una auditoría.

En línea con lo anterior, la encuesta desarrollada por PwC sobre delitos económicos y fraude (PwC's Global Economic Crime and Fraud Survey 2020) muestra que los terceros representan el 19% de los perpetradores de este tipo de delitos. Según esta encuesta, los socios

comerciales pueden representar un riesgo que muchas empresas no han abordado formalmente, uno de cada cinco encuestados citó proveedores como la fuente de su fraude externo más disruptivo, pero la mitad carece de un programa maduro para gestionar los riesgo de terceros y el 21% no tiene un programa de debida diligencia o monitoreo continuo.

Las entidades agremiadas en Asobancaria desarrollan acciones para gestionar los riesgos de corrupción relacionados con los terceros. El 72% de las entidades que aseguraron tener este tipo de acciones lleva a cabo un proceso de monitoreo continuo. El 55% y 65% de las entidades desarrolla algún tipo de debida diligencia ampliada o simplificada respectivamente y el 20% realiza auditorías a los terceros. Además, algunas entidades aseguraron tener otras medidas como cláusulas contractuales anticorrupción y divulgación y capacitación a los terceros.



Gráfica 4. Acciones para gestionar riesgos de corrupción relacionados con terceros

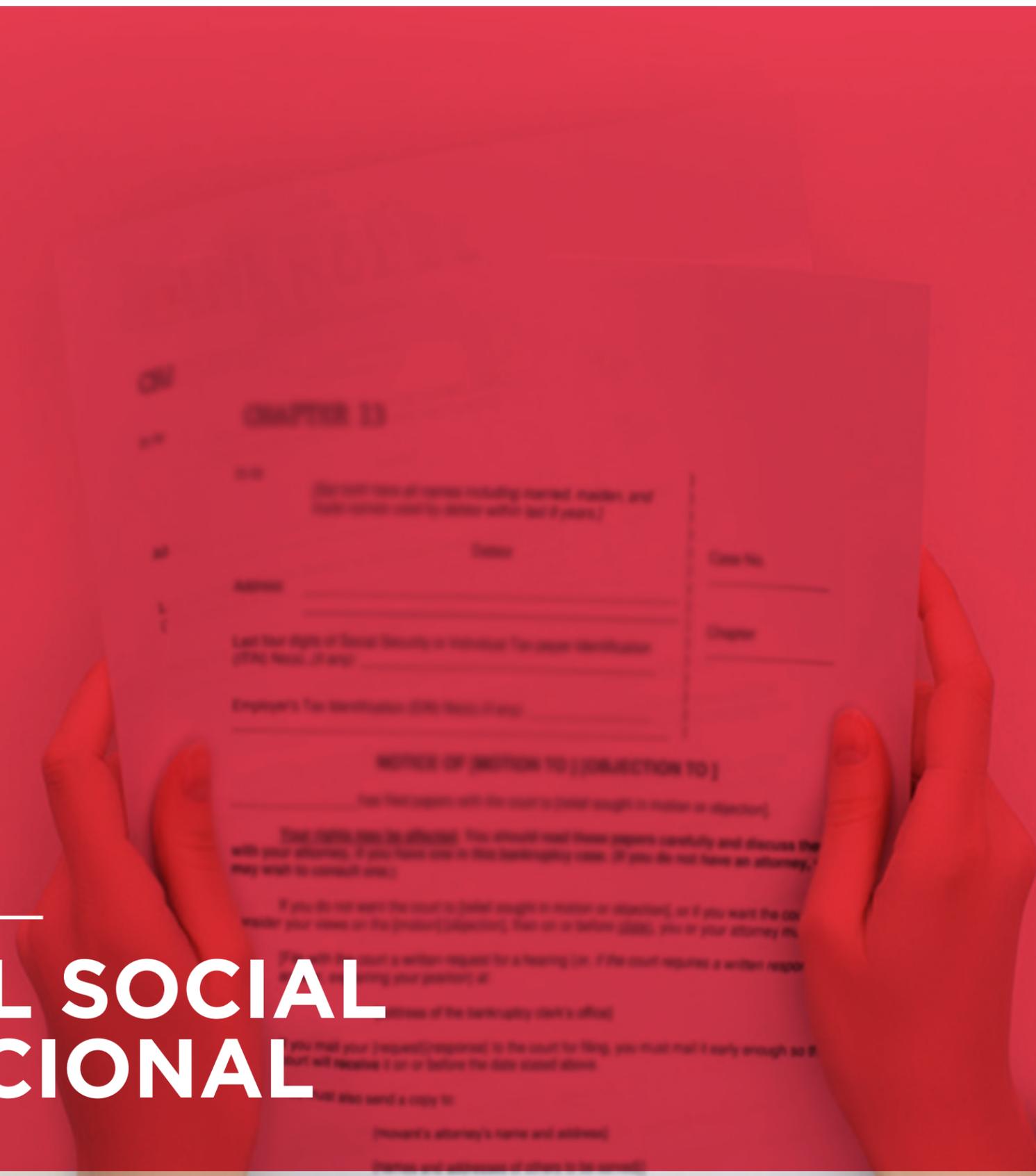
(Información de 29 entidades). La opción de respuesta es múltiple

¿Cuáles de las siguientes acciones lleva a cabo su compañía para gestionar los riesgos de corrupción relacionados con terceras partes? (terceros directos e indirectos que se asocian con y/o suministran servicios a su compañía, tales como los proveedores)



07

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL



El capital social y relacional comprende la conexión y comunicación de las entidades financieras con otras organizaciones, comunidades, redes y en general sus grupos de interés.

Las entidades han definido valores, principios, estándares, normas de conducta, y mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética que tienen alcance a sus grupos de interés. Además, desde las juntas directivas y comités de las entidades se integran consideraciones ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), incluyendo la evaluación de impactos relacionados, para la toma de decisiones.

Adicionalmente, el alcance de los asuntos económicos, sociales y ambientales, no se limita a la gestión dentro de cada entidad, sino que se extiende a su cadena de abastecimiento, buscando garantizar que los proveedores incluyan buenas prácticas en sostenibilidad y fortalecer el relacionamiento con este grupo de interés.

Por otra parte, las entidades crean valor social en las comunidades a través de la definición de líneas de intervención específicas, tales como, educación, salud, seguridad alimentaria, medio ambiente, contribución a temas de posconflicto, entre otras, logrando un impacto positivo en las regiones del país. En línea con lo anterior, las entidades han desarrollado programas de educación financiera que abordan temas relevantes como la adecuada administración de los recursos financieros, el uso de canales digitales, proyectos de emprendimiento, entre otros, los cuales contribuyen a que las personas sean capaces de tomar decisiones financieras informadas. De esta forma se crea valor en los capitales financiero, operacional e intelectual.

Este capítulo presenta la gestión de las entidades relacionada con gobierno corporativo, riesgos y ética, cadena de abastecimiento, inversión social y educación financiera.

Hechos destacados

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

EL **96%** DE ENTIDADES REPORTA QUE EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA NO OCUPA UN CARGO EJECUTIVO AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

100%

DE LAS ENTIDADES CUENTAN CON UN CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PÚBLICO

45.846 PROVEEDORES TUVIERON UNA RELACIÓN COMERCIAL VIGENTE CON **26 ENTIDADES FINANCIERAS** EN 2019

71

EN 2019 SE REALIZARON PAGOS A PROVEEDORES LOCALES POR MÁS DE

\$ 12.3

BILLONES DE PESOS

\$226

MIL MILLONES PAGADOS EN COMPRAS VERDES POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN 2019

LAS ENTIDADES INVIRTIERON MÁS DE **\$82.000** MILLONES DE PESOS EN PROGRAMAS SOCIALES BENEFICIANDO A CERCA DE 594 MIL PERSONAS

7.2

Gobierno Corporativo, riesgos y ética

Un buen gobierno corporativo es fundamental para asegurar una hoja de ruta de creación de valor que permee toda la organización. La definición de reglamentos y lineamientos que guíen la gobernanza de las entidades permite definir los procesos de toma de decisiones estratégicas y direccionar a la organización hacia el cumplimiento de sus objetivos desde una perspectiva ética y transparente. Además, extender estos lineamientos a los grupos de interés es fundamental para mitigar riesgos estratégicos y asegurar coherencia en la ejecución de los negocios.

En el contexto global actual, la adopción de altos estándares de sostenibilidad, buen gobierno y ética tienen cada vez más peso en la toma de decisiones de inversionistas y accionistas que buscan la generación de valor a largo plazo. Es así como las instituciones han fortalecido sus procesos y códigos internos y se han adherido, entre otras, a iniciativas globales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, DJSI¹ y TCFD², además de estándares como COSO³ y SOX⁴.

GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

Códigos de gobierno corporativo y de ética, conducta o buenas prácticas corporativas

La existencia de códigos y lineamientos de ética y buen gobierno en las entidades financieras les permite responder a la creciente demanda de los mercados y asegura la existencia de parámetros éticos de actuación en la organización. La implementación de estos estándares puede evitar riesgos de incumplimiento ante las autoridades y los clientes.

El 100% de las entidades cuentan con un Código de Buen Gobierno Corporativo público.

¹ Dow Jones Sustainability Index.

² Task Force on *Climate-related Financial Disclosures*

³ COSO, abreviatura de *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*, el cual establece el marco de referencia de Control Interno.

⁴ SOX, abreviatura de *Sarbanes Oxley Act*, una ley de los Estados Unidos emitida en el 2002 para dar respuesta firme a repetidos escándalos financieros.

Número de entidades que divulgan documentos relacionados con gobierno corporativo en páginas web⁵.



En línea con las buenas prácticas empresariales, el **100%** de las entidades cuentan con un Código de Gobierno Corporativo público y **93%** comparten información general relativa a su gestión de gobernanza en su página web.

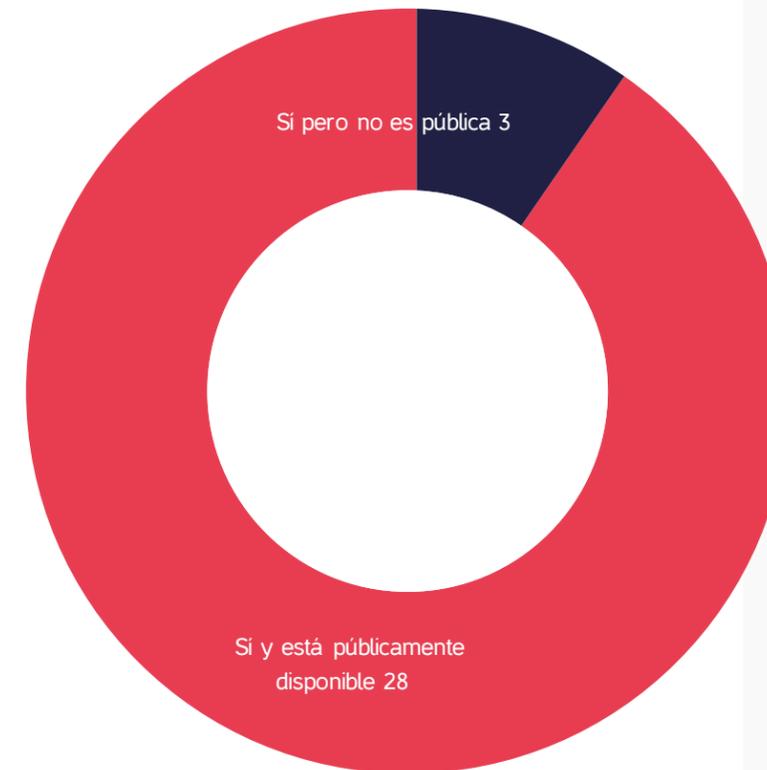
Adicionalmente, el **90%** revela públicamente sus estatutos, **81%** publica los reglamentos asociados a sus órganos de gobierno y comparte la información que la entidad remite a la Superintendencia Financiera y el **77%** cuenta con un informe anual de Gobierno Corporativo público.

En cuanto a códigos de ética o conducta (gráfica 1), el **100%** de las entidades cuenta con un código de esta naturaleza vigente y el **90%** de estas lo comparte públicamente.

Gráfica 1. Código de ética o conducta

(Información de 31 entidades).

■ Sí pero no es pública ■ Sí y está públicamente disponible



Sumado a la buena práctica de divulgación pública de información de gobierno corporativo y ética, es importante que los códigos se hagan extensivos y tengan un alcance que abarque diferentes grupos de interés, para asegurar un comportamiento alineado, recto y transparente en toda la cadena de valor.

Así entonces, los códigos de ética del **83%** de las entidades abarcan a los proveedores y el **73%** a sus socios empresariales.

⁵ Información de 31 entidades. La opción de respuesta es múltiple. Los valores corresponden al número de entidades que mencionaron cada opción.

Alcance de los códigos de ética o conducta⁶



Colaboradores
29 entidades



Junta directiva
28 entidades



Proveedores
25 entidades



Socios empresariales
22 entidades

GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética.

Si bien los códigos y políticas establecen el marco de actuación, el sector financiero ha implementado una amplia gama de actividades que incluyen capacitación y sensibilización, acuerdos de cumplimiento y canales de denuncia para el reporte de cualquier tipo de irregularidad frente a temas éticos o de conducta.

Estas actividades cubren a los diferentes grupos de interés de acuerdo con las definiciones internas de cada entidad, con un mayor foco sobre los colaboradores y las Juntas Directivas. Las prácticas más frecuentes, y con un alcance más amplio, son la información de la existencia y aplicabilidad de los códigos y la existencia de canales de denuncia para reportar irregularidades relacionadas con estos códigos. Además, algunas entidades cuentan con otros mecanismos como el Comité de Convivencia o líneas de transparencia.

⁶ Información de 30 entidades. La opción de respuesta es múltiple. Los valores corresponden al número de entidades que mencionaron cada opción

Gráfica 2. Número de entidades con prácticas de divulgación y seguimiento de políticas o códigos de ética por grupo de interés

(Información de 30 entidades). La opción de respuesta es múltiple. Los valores corresponden al número de entidades que mencionaron cada opción.



Colaboradores

Son informados de la existencia y aplicabilidad de los códigos y políticas. **28**

Suscriben una declaración de acuerdo de cumplimiento de los códigos o políticas al iniciar la relación laboral. **28**

Suscriben una declaración anual de acuerdo de cumplimiento de los códigos o políticas después de iniciar la relación laboral. **14**

Participan en planes de capacitación para sensibilizar e interiorizar sobre los códigos o políticas de ética o conducta. **27**

Pueden acceder a una línea de consulta para asesorar sobre los códigos o políticas de ética o conducta. **20**

Pueden acceder a un canal de denuncia al cual se puede comunicar cualquier tipo de irregularidad que se vea frente a temas éticos o de conducta (p.ej línea ética). **28**

Son informados de la existencia y aplicabilidad de los códigos y políticas. **28**

Suscriben una declaración de acuerdo de cumplimiento de los códigos o políticas al iniciar la relación laboral. **13**

Suscriben una declaración anual de acuerdo de cumplimiento de los códigos o políticas después de iniciar la relación laboral. **5**

Participan en planes de capacitación para sensibilizar e interiorizar sobre los códigos o políticas de ética o conducta. **14**

Pueden acceder a una línea de consulta para asesorar sobre los códigos o políticas de ética o conducta. **15**

Pueden acceder a un canal de denuncia al cual se puede comunicar cualquier tipo de irregularidad que se vea frente a temas éticos o de conducta (p.ej línea ética). **25**



Órganos de gobierno (Junta directiva)



Proveedores

Son informados de la existencia y aplicabilidad de los códigos y políticas. **23**

Suscriben una declaración de acuerdo de cumplimiento de los códigos o políticas al iniciar la relación laboral. **12**

Suscriben una declaración anual de acuerdo de cumplimiento de los códigos o políticas después de iniciar la relación laboral. **3**

Participan en planes de capacitación para sensibilizar e interiorizar sobre los códigos o políticas de ética o conducta. **7**

Pueden acceder a una línea de consulta para asesorar sobre los códigos o políticas de ética o conducta. **12**

Pueden acceder a un canal de denuncia al cual se puede comunicar cualquier tipo de irregularidad que se vea frente a temas éticos o de conducta (p.ej línea ética). **21**

Son informados de la existencia y aplicabilidad de los códigos y políticas. **19**

Suscriben una declaración de acuerdo de cumplimiento de los códigos o políticas al iniciar la relación laboral. **3**

Suscriben una declaración anual de acuerdo de cumplimiento de los códigos o políticas después de iniciar la relación laboral. **0**

Participan en planes de capacitación para sensibilizar e interiorizar sobre los códigos o políticas de ética o conducta. **4**

Pueden acceder a una línea de consulta para asesorar sobre los códigos o políticas de ética o conducta. **12**

Pueden acceder a un canal de denuncia al cual se puede comunicar cualquier tipo de irregularidad que se vea frente a temas éticos o de conducta (p.ej línea ética). **19**



Socios empresariales

Código País de la Superintendencia Financiera

En el contexto Colombiano, en 2007 se lanzó el Código País de la Superintendencia Financiera, con el objetivo de compilar recomendaciones y mejores prácticas de gobierno corporativo para el sector. Este documento, de adopción voluntaria, sentó la bases para que las organizaciones alinearan su gobierno corporativo con altos estándares y cerraran brechas importantes que les impedían acceder a capital

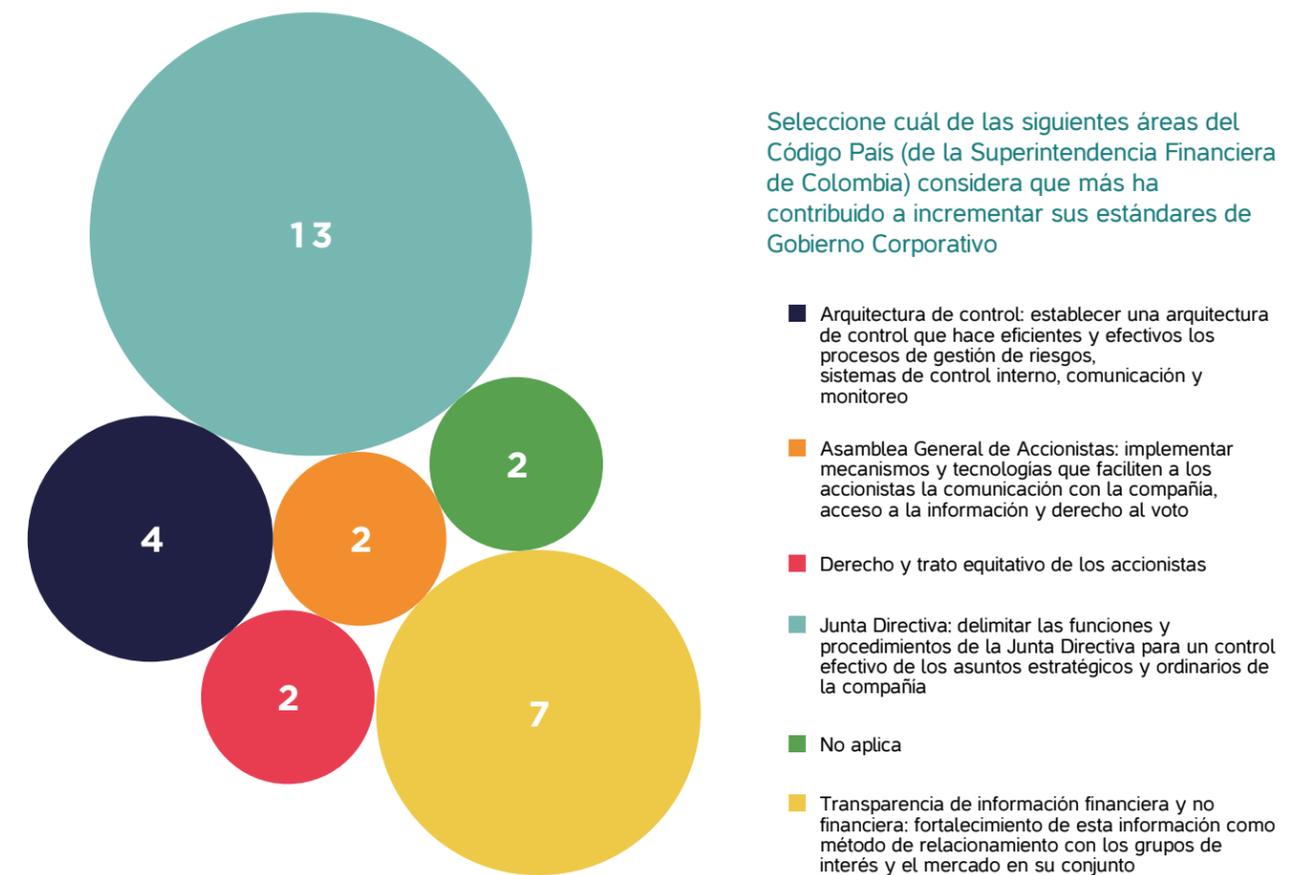
OBJETIVO GENERAL CÓDIGO PAÍS, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

Profundizar el actual mercado de capitales colombiano por medio de la redacción de un Código único de mejores prácticas de gobierno corporativo, que permita reducir la distancia entre emisores de valores e inversionistas, lo cual provendrá de la adopción y puesta en marcha de dicho Código por parte de los primeros, de forma que los segundos cuenten con transparencia y oportunidad frente a la administración de sus recursos, al tiempo que puedan analizar la conducta corporativa y administrativa de un emisor con otro, sobre bases comparables.⁷

Para las organizaciones que participaron en la encuesta de sostenibilidad de Asobancaria, el Código País ha sido una herramienta que ha contribuido a delimitar las funciones y procedimientos de la Junta Directiva en un 43% de las entidades. Además, ha sido un mecanismo para fortalecer la divulgación de información de gobierno corporativo aportando al relacionamiento con los grupos de interés y el mercado.

Gráfica 3. Contribución del Código País a la incrementación de estándares de Gobierno Corporativo.

(Información de 30 entidades). La opción de respuesta es múltiple. Los valores corresponden al número de entidades que mencionaron cada opción.

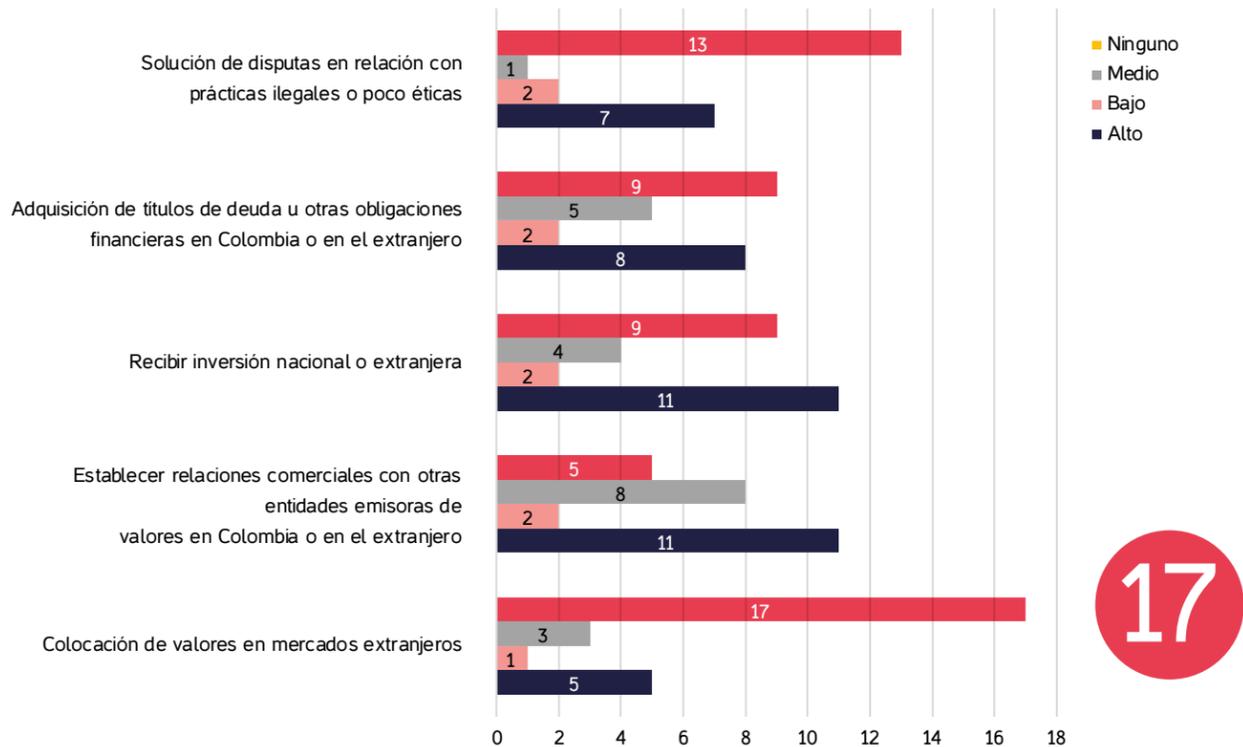


⁷ Antecedentes Código País 2007. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/61163>

Por otro lado, las entidades consideran que la implementación de las recomendaciones del código les ha beneficiado, en mayor medida, por el establecimiento de relaciones comerciales con otras entidades emisoras de valores en Colombia o en el extranjero y por la posibilidad de recibir inversión nacional o extranjera.

Gráfica 4. Grado de beneficio de la implementación de las recomendaciones del Código País

(Información de 26 entidades). La opción de respuesta es múltiple. Los valores corresponden al número de entidades que mencionaron cada opción.



GOB-1 Composición del máximo órgano de gobierno

Miembros que conforman la Junta Directiva de las entidades

La composición de una Junta Directiva se ha convertido en información relevante para la generación de confianza en los grupos de interés. Una Junta diversa, con formación interdisciplinaria, diferentes niveles de experiencia y provenientes de diferentes grupos, asegura la comprensión de los retos del negocio y las tendencias globales desde diferentes perspectivas, mitigando de una mejor manera los riesgos, reduciendo costos y creando valor.

Al evaluar la composición de las juntas directivas en las entidades, se observa que el 82% de los miembros de Junta son hombres, lo que demuestra el gran reto mundial

de buscar una mayor diversidad de género en las áreas directivas del sector privado. Por otro lado, el 49% de los miembros no son independientes. En cuanto al rango de edad, el 78% de los miembros tienen más de 50 años. Por último, dos miembros de Junta tienen alguna condición de discapacidad y ninguno pertenece a minorías.

Composición de la Junta Directiva - Independencia, Género y rango de edad⁸



⁸ Género e independencia: información de 30 entidades
Rango de edad: información 29 entidades

GOB-2 Presidente del máximo órgano de gobierno

El 96% de entidades reporta que el presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo al interior de la organización.

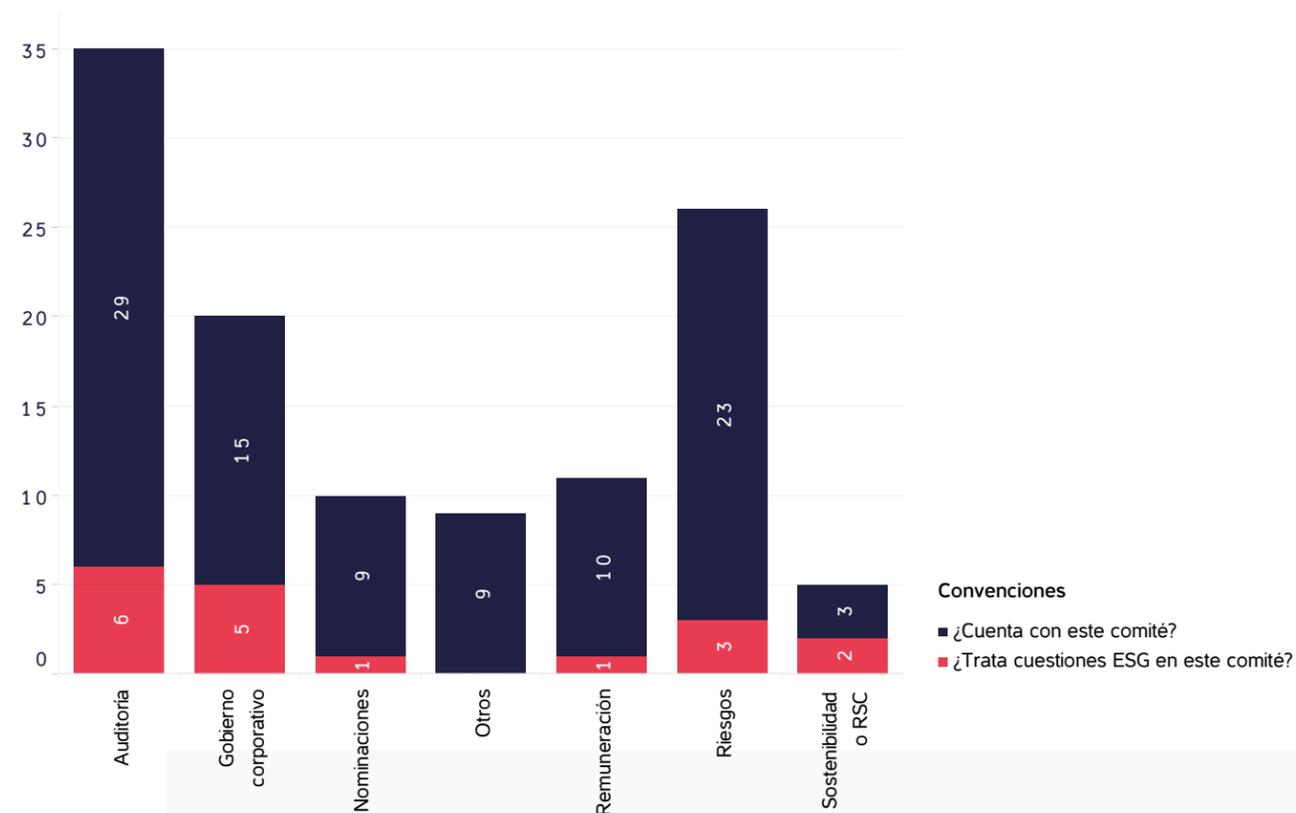
GRI 102-18 Estructura de gobernanza

De acuerdo con la encuesta de sostenibilidad, el comité que comparte la mayor participación tanto en la Junta Directiva como en la toma de decisiones de cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza es el de Auditoría, ya que 29 entidades cuentan con este comité en su Junta y seis entidades refieren que este comité participa en decisiones relacionadas con asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG o ESG en inglés).

Se evidencia un reto importante en el incremento de la participación de la Junta y sus comités en la toma de decisiones relacionadas a asuntos ESG y en la incorporación de comités específicos en la alta dirección para tratar estos temas, únicamente tres entidades cuentan con comités de sostenibilidad en la Junta directiva.

Gráfica 5. Comités de la Junta Directiva y proporción de los que toman decisiones relacionadas con sostenibilidad

(Información de 30 entidades)

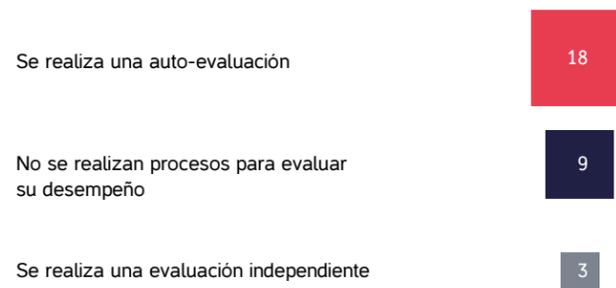


GRI 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

El 70% de las Juntas Directivas realiza evaluaciones de desempeño con respecto a la gestión de los temas económicos, ambientales y sociales, la mayoría de ellas anualmente. El 60% de estas desarrollan un proceso de autoevaluación y el 10% de las entidades realiza esta evaluación de manera independiente.

Gráfica 6. Evaluación de la gestión en temas ESG por parte de la Junta Directiva

(Información de 30 entidades)

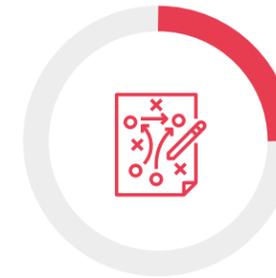


GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

De acuerdo con los resultados de la encuesta de sostenibilidad, 23 entidades afirman que la Junta Directiva desempeña funciones en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales, sus impactos, riesgos y oportunidades.

Si bien las funciones de la Junta siguen siendo sobre todo de carácter económico, en algunas entidades se han empezado a discutir temas ambientales y sociales en este nivel. Entre algunas de las funciones más comunes en esta identificación y gestión se encuentran:

23 entidades afirman que la Junta Directiva desempeña funciones en la identificación



Discutir, definir y hacer seguimiento al plan estratégico de la compañía y en ocasiones a la estrategia de sostenibilidad



Aprobar el presupuesto general y el destinado a la gestión ambiental y social



Aprobar las políticas y lineamientos relacionadas con temas ambientales, sociales y económicos.



Evaluar el desempeño de la compañía

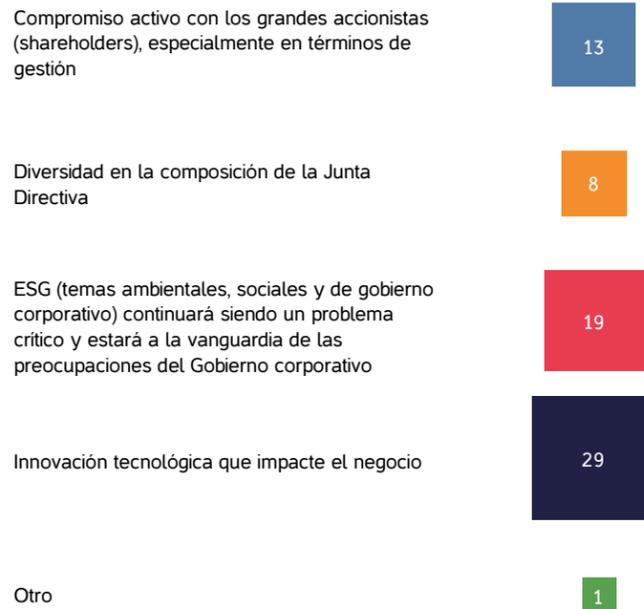
Tendencias futuras

El **100%** de las entidades consideran que la innovación tecnológica en el negocio será la tendencia para la toma de decisiones estratégicas en los próximos años; **65%** de ellas creen que la incorporación de asuntos ambientales, sociales y de gobierno (ESG) estará a la vanguardia del gobierno corporativo.

Gráfica 7. Tendencias futuras en el gobierno corporativo

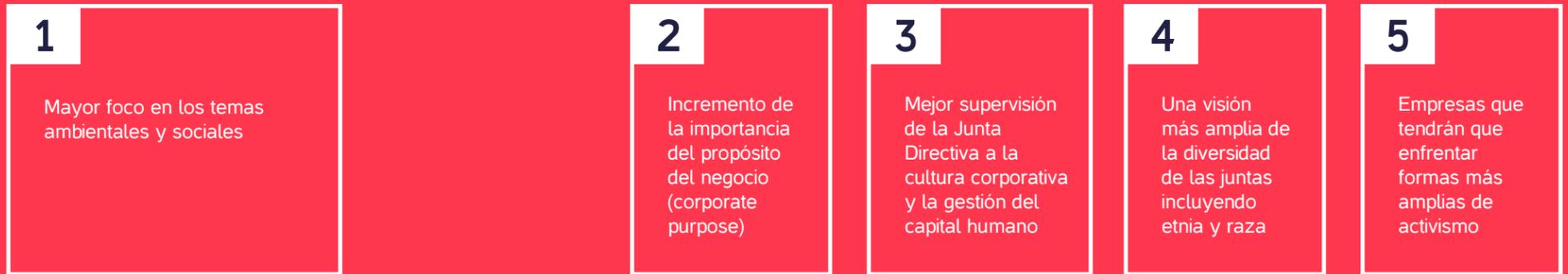
(Información de 29 entidades)

De las siguientes opciones, marque aquellas que considera serán tendencias en el gobierno corporativo de su compañía durante los próximos años:



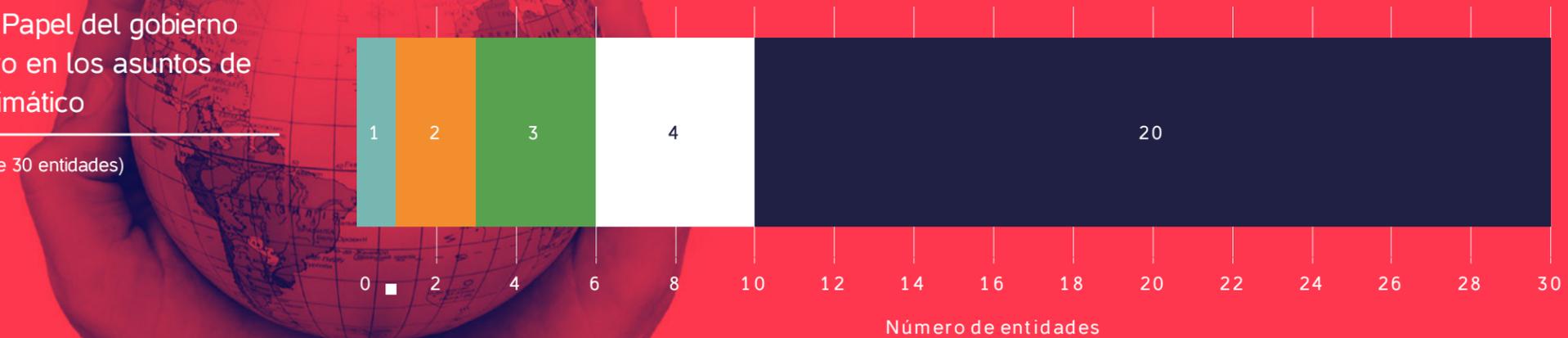
Tendencias globales

Según el estudio 2020 *Global & Regional Corporate Governance Trends*⁹, basado en más de 40 entrevistas a instituciones e inversionistas, administradoras de fondos de pensiones, asesores de representación y otros profesionales de gobierno, las tendencias globales actuales en términos de gobierno corporativo están relacionadas con:



Gráfica 8. Papel del gobierno corporativo en los asuntos de cambio climático

(Información de 30 entidades)



Los principales comités de su compañía (por ejemplo, Auditoría, Riesgo, Sostenibilidad, Gobierno Corporativo...) y/o los cargos

- No tienen este tipo de responsabilidades asignadas
- Si tienen responsabilidades asignadas
- Si tienen responsabilidades asignadas, incluyen la evaluación y / o gestión de los asuntos relacionados con cambio climático y el reporte de resultados a la junta directiva
- Otras
- Si tienen responsabilidades asignadas e incluyen la evaluación y / o gestión de los asuntos relacionados con cambio climático

En línea con la primera tendencia, los riesgos asociados al cambio climático se encuentran en la agenda global como uno de los asuntos más relevantes para la sostenibilidad de los próximos años. De acuerdo con las recomendaciones TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) los inversionistas, prestamistas, suscriptores de seguros y otros usuarios de divulgaciones financieras, están interesados en comprender el papel que desempeñan los directivos de una organización en la supervisión de los problemas relacionados con la gestión de los riesgos climáticos. Dicha información permite la evaluación sobre si los problemas relacionados con el cambio climático reciben la atención adecuada de la Junta Directiva y la gerencia de las organizaciones.

Entre las entidades, este sigue siendo un gran reto, el **66%** de estas afirman que los comités y los cargos gerenciales no tienen responsabilidades asignadas en relación con asuntos de cambio climático que afecten el negocio. En el **10%** de las organizaciones los principales comités o áreas directivas tienen responsabilidades asignadas que incluyen la evaluación y/o gestión de los asuntos relacionados con cambio climático y el reporte de resultados a la Junta directiva. Existe una brecha importante en la consideración de estos riesgos como temas críticos del negocio, se espera que el contexto mundial y las exigencias de los inversionistas lleven a las organizaciones a cambiar esta situación.

7.3

Cadena de abastecimiento



Meta 5.2: Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.



Meta 8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

Meta 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.



Meta 16.1: Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.

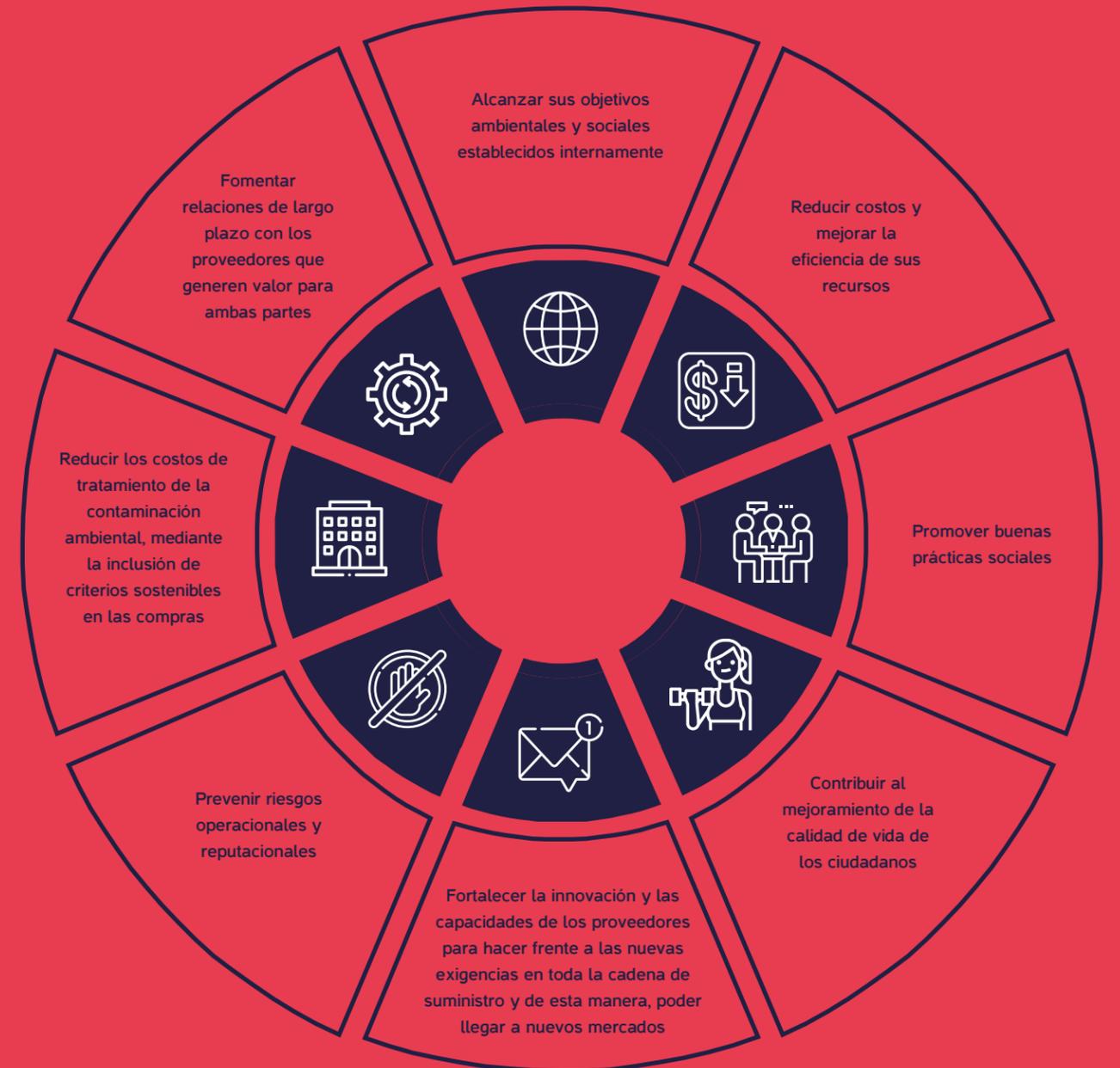
103-1

Los proveedores, contratistas y socios comerciales son aliados indispensables de las compañías del sector en el desarrollo de sus actividades de manera adecuada y eficiente. Por esta razón, identificar los riesgos asociados a la cadena de abastecimiento permite gestionar de manera oportuna los impactos que se pueden generar en los diferentes procesos de abastecimiento, desde la selección, relación comercial, provisión de productos o prestación de servicios.

Con el propósito de generar valor en el capital social y relacional, es importante gestionar la cadena de abastecimiento desde un enfoque en la sostenibilidad, alineando los objetivos organizacionales con los de los proveedores y construyendo relaciones sólidas y de largo plazo. Lo anterior permite a las entidades financieras:

45.846 proveedores
tuvieron una
relación comercial
vigente con
26 entidades
financieras en 2019.

Imagen 1. Objetivos de la gestión proactiva de la cadena de abastecimiento con enfoque en la sostenibilidad.



103-2; 103-3

Debido a los impactos que pueden materializarse en la cadena de abastecimiento, las entidades implementan prácticas responsables en todo el ciclo de suministro, utilizando estándares que consideran la sostenibilidad como eje estratégico de la gestión de proveedores. En este sentido, las entidades desarrollan diferentes actividades partiendo desde la fase de selección hasta la evaluación del desempeño de los proveedores, utilizando las capacitaciones como herramienta para cerrar las brechas identificadas.

De las entidades encuestadas, el 93%¹ evalúan el desempeño de sus proveedores, lo que facilita el control y el seguimiento de éstos durante las actividades comerciales.

Selección de proveedores

Las buenas prácticas de gestión de la cadena de abastecimiento parten del proceso de selección de proveedores. Las entidades cuentan con lineamientos, políticas y criterios de clasificación y evaluación que les permiten seleccionar adecuadamente los proveedores que se encuentren alineados con sus valores y necesidades.

El 100% de las entidades cuentan con políticas, lineamientos o mecanismos para la selección de proveedores²

Gráfica 1. Políticas, lineamientos o mecanismos para la selección de proveedores

(Información de 30 entidades)

¿Cuenta la entidad con una política, lineamientos o mecanismos que establezcan criterios para la selección de proveedores?



1 Información de 31 entidades
2 Información de 30 entidades

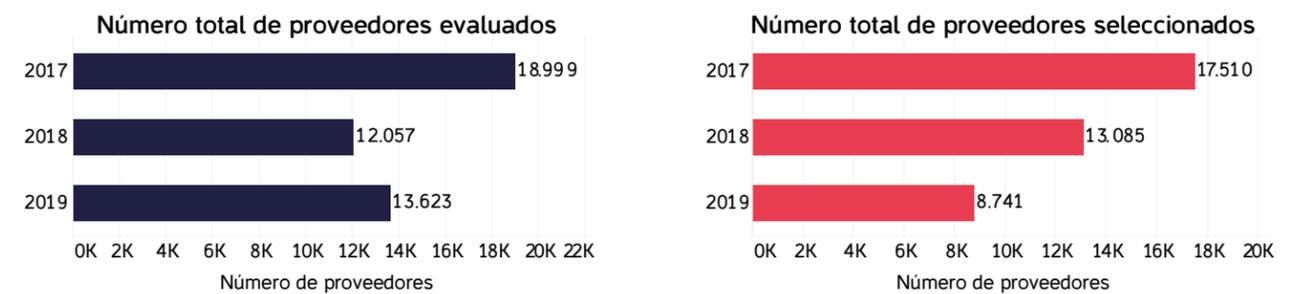
El 70%³ de las organizaciones encuestadas clasifica a sus proveedores por nivel de criticidad con criterios como:

- Monto facturado
- Capacidad técnica
- Participación en el mercado
- Exposición a riesgos inherentes
- Manejo de información
- Continuidad del negocio
- Especialidad del servicio
- Impacto en la operación
- Ventaja competitiva
- Cumplimiento normativo

Las entidades desarrollan procesos de evaluación para la selección de sus proveedores. En 2019, 26 entidades evaluaron a más de 13 mil proveedores. En el caso de algunas entidades se menciona que no necesariamente todos los proveedores son evaluados, ya que esto depende de la criticidad del proceso a cargo, por ejemplo, un proveedor para compras menores puede no ser evaluado. Además, el proceso de evaluación puede enfocarse, en algunas ocasiones, hacia los nuevos proveedores que van siendo creados en las bases de datos de las entidades.

Gráfica 2. Número de proveedores evaluados y seleccionados

(Información de 26 entidades para proveedores evaluados y de 24 entidades para seleccionados)



3 Información de 31 entidades.

Para esos procesos de evaluación, las entidades cuentan con criterios específicos dentro de sus políticas de selección. La Transparencia y lucha contra la corrupción es el criterio mencionado con mayor frecuencia (74% de las entidades), seguido por las buenas prácticas laborales (58% de las entidades). Ambos criterios también representan el mayor número de proveedores evaluados por las organizaciones.

Gráfica 3. Criterios específicos de evaluación de proveedores en la selección

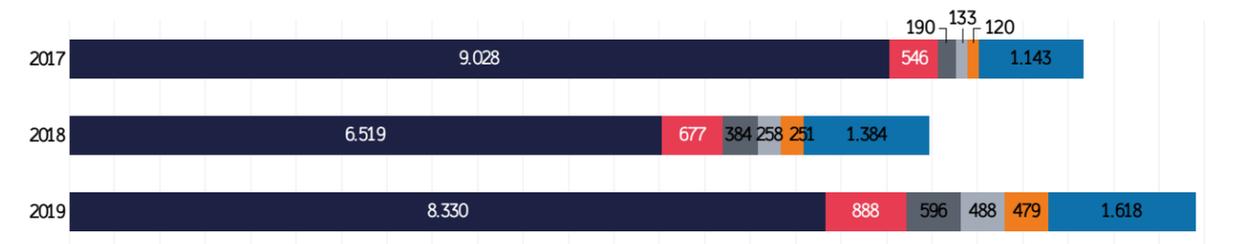
(Información de 31 entidades)



Teniendo en cuenta el número de proveedores evaluados con criterios ambientales (evaluación de riesgos o impactos), es un reto incrementar estos criterios en el proceso de evaluación de proveedores ya que se da prioridad a los aspectos económicos y sociales.

Gráfica 4. Número de proveedores evaluados en el proceso de selección⁴

(Información de 22 entidades). *Los valores corresponden a número de proveedores.



Número de proveedores que fueron evaluados en el proceso de selección, en alguno de los siguientes conceptos:

- Buenas prácticas laborales
- Evaluación de riesgos ambientales y sociales
- Gestión adecuada de comunidades
- Impacto ambiental
- Respeto de los Derechos Humanos
- Transparencia y lucha contra la corrupción

308-1

El porcentaje de nuevos proveedores evaluados de acuerdo con criterios ambientales es del 1,6%⁵, si bien sigue siendo un reto aumentar los proveedores evaluados en el proceso de selección frente a su gestión ambiental, se rescata que este porcentaje ha aumentado frente al año anterior (en 2018 el resultado fue 0,3%).

De las entidades participantes en la encuesta, 22 contemplan evaluaciones más rigurosas de sus proveedores incluyendo visitas e inspección a las instalaciones para validar las condiciones de operación. Esto permite tener un entendimiento más amplio de los proveedores, verificar que estén implementando buenas prácticas, mitigar impactos y construir relaciones comerciales a largo plazo.

⁴ Dos entidades no brindaron información de "Evaluación de riesgos ambientales y sociales" para los años 2017 y 2018, una en la misma categoría para el año 2019.
⁵ Información de 11 entidades.

Gráfica 5. Visitas de inspección a proveedores

(Información de 22 entidades). *Los valores corresponden a número de entidades.

¿El proceso de selección de proveedores contempla visitas de inspección a los mismos en sus instalaciones con el fin de validar, por ejemplo, las condiciones laborales y de seguridad con las que el proveedor opera?



Evaluación de desempeño de proveedores

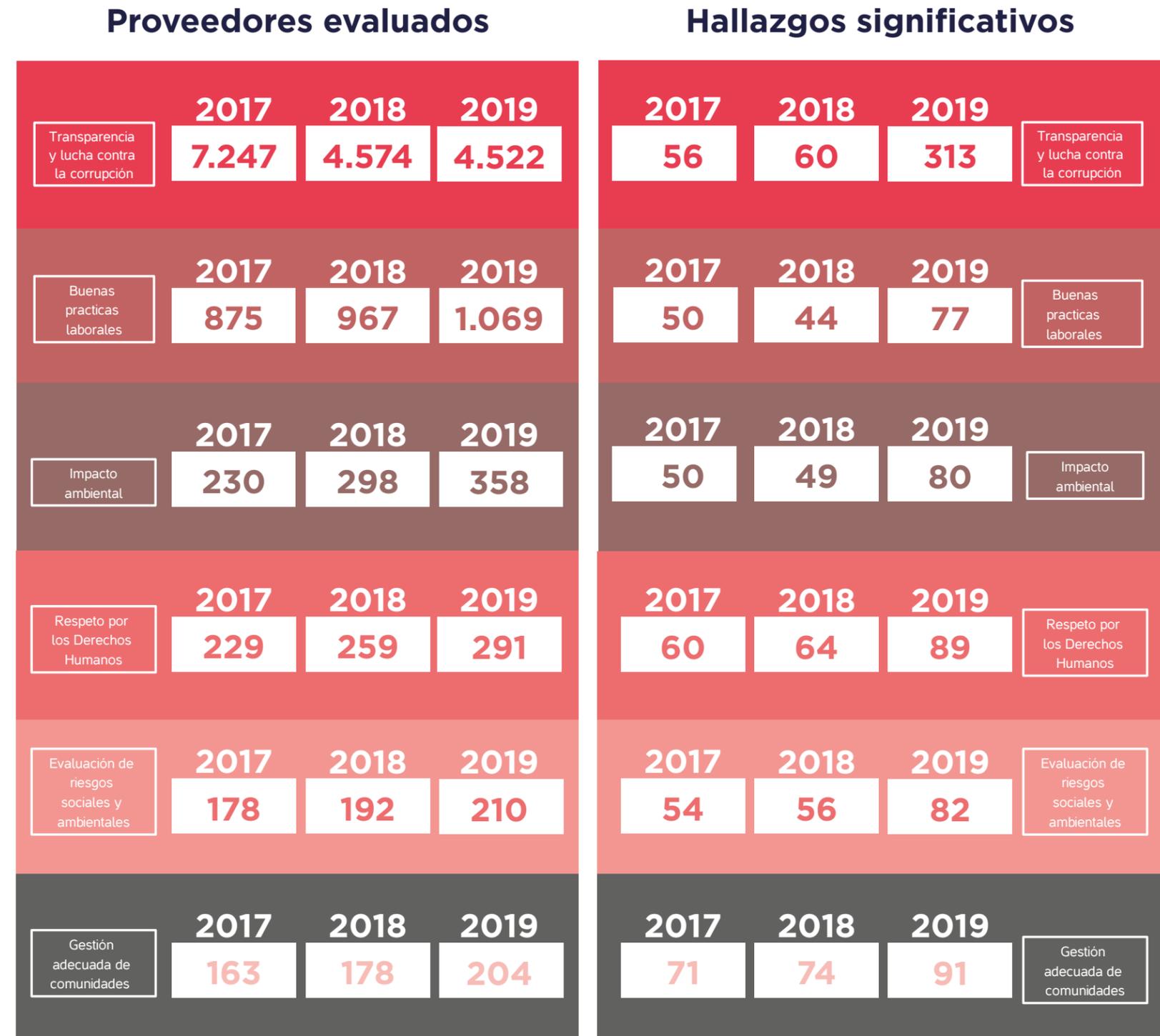
Adicional a la evaluación hecha en el proceso de selección, las entidades evalúan a sus proveedores vigentes para asegurar sus buenas prácticas empresariales y mitigar posibles riesgos en la cadena de abastecimiento.

Las entidades financieras en los últimos tres años han venido incrementando la cantidad de proveedores evaluados en aspectos específicos, esto permite que se identifiquen más hallazgos significativos y que los proveedores fortalezcan sus prácticas sostenibles

Las entidades financieras en los últimos tres años han venido incrementando la cantidad de proveedores evaluados.

Gráfica 6. Número de proveedores con relación comercial vigente que fueron evaluados

(Información de 20 entidades). *Los valores corresponden a número de proveedores.



Por otro lado, únicamente el 6%⁶ de las entidades son evaluadas por sus proveedores en temas de servicio (pagos, transparencia en sostenibilidad frente a requerimientos a proveedores, trato, comunicación, coherencia en la estrategia, entre otros), lo que representa un reto para el sector en la búsqueda de fortalecer la relación con los proveedores. En 2019, 287 proveedores evaluaron a las entidades financieras en temas de servicio.

Capacitación a proveedores

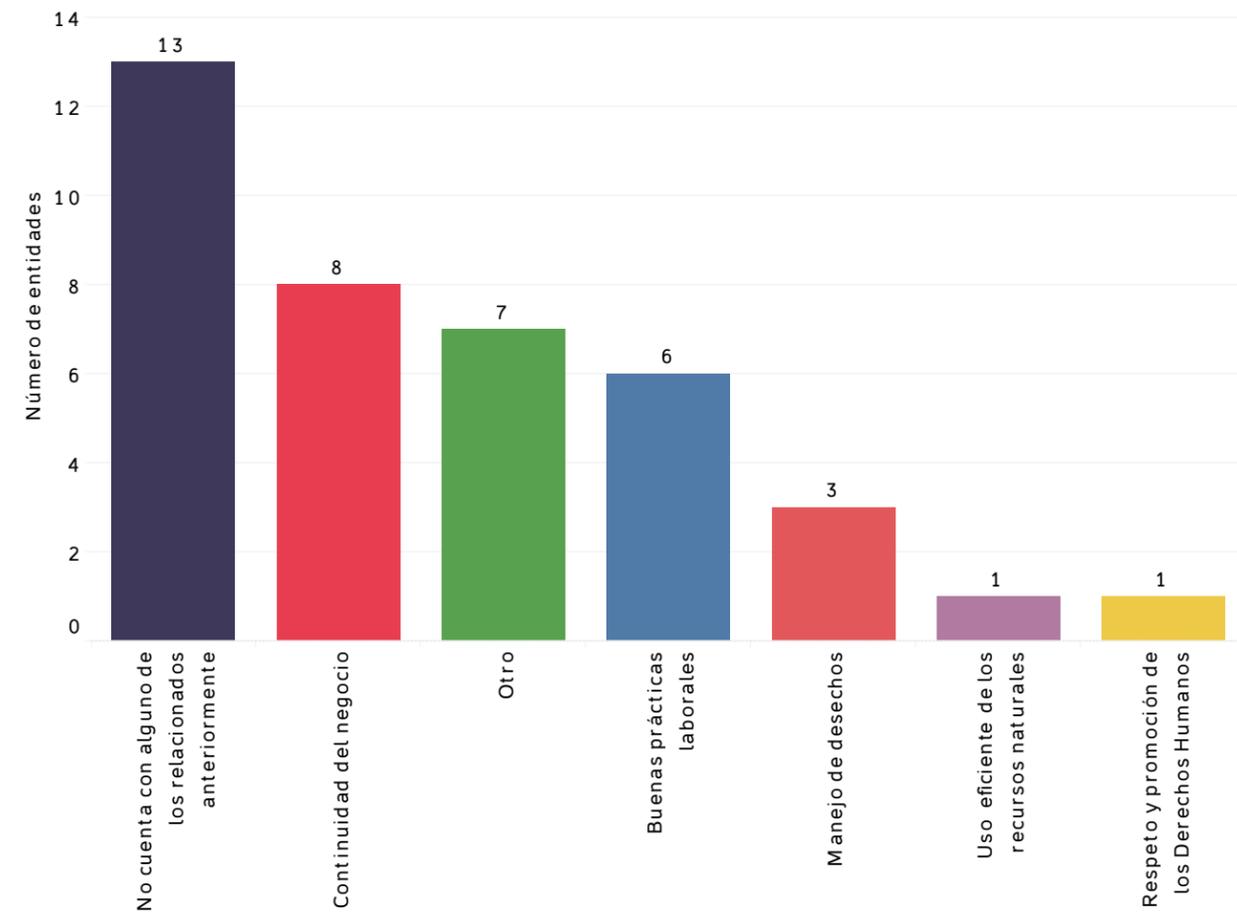
Las entidades generan valor en el capital humano de sus proveedores a través de capacitaciones que buscan fomentar la gestión responsable en los proveedores y cerrar las brechas identificadas en los procesos de evaluación.

El 28% de las entidades encuestadas capacitan a sus proveedores en continuidad del negocio y 21% buenas prácticas laborales.

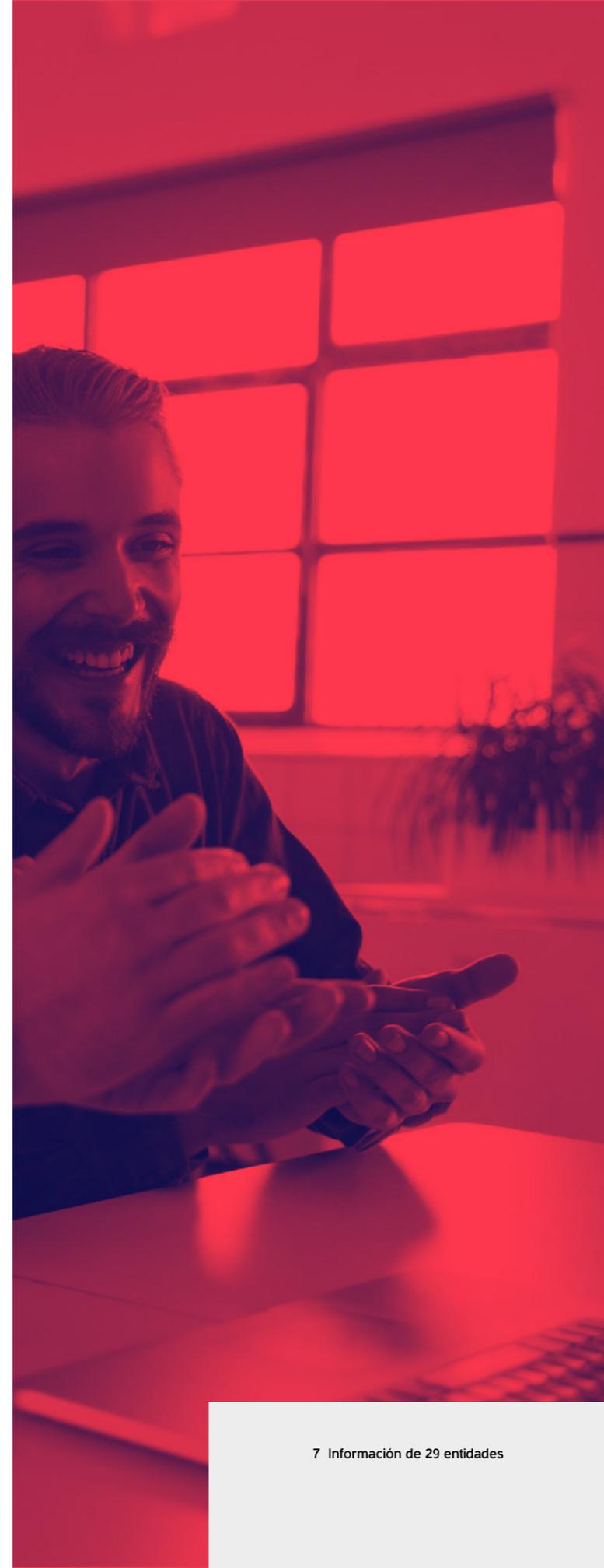
Gráfica 7. Áreas de capacitación a proveedores

(Información de 29 entidades). *Los valores corresponden a número de entidades.

Seleccione aquellas áreas en las cuales la entidad capacita a sus proveedores



6 Información de 31 entidades.



Otros temas de capacitación que adoptan las entidades son: riesgo operativo – SARLAFT, manual SAC (Sistema de Atención al Consumidor), protección de datos personales, ciberseguridad, tecnologías de información, gestión de incidentes, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), políticas antisoborno y anticorrupción, entre otros.

Prácticas proveedores locales

La inclusión de proveedores locales puede tener múltiples beneficios en la sociedad y aportar al desarrollo sostenible de Colombia. De las entidades encuestadas, el 79%⁷ tiene una política o lineamientos establecidos para contratar proveedores locales y el 35% tiene esta información disponible públicamente.

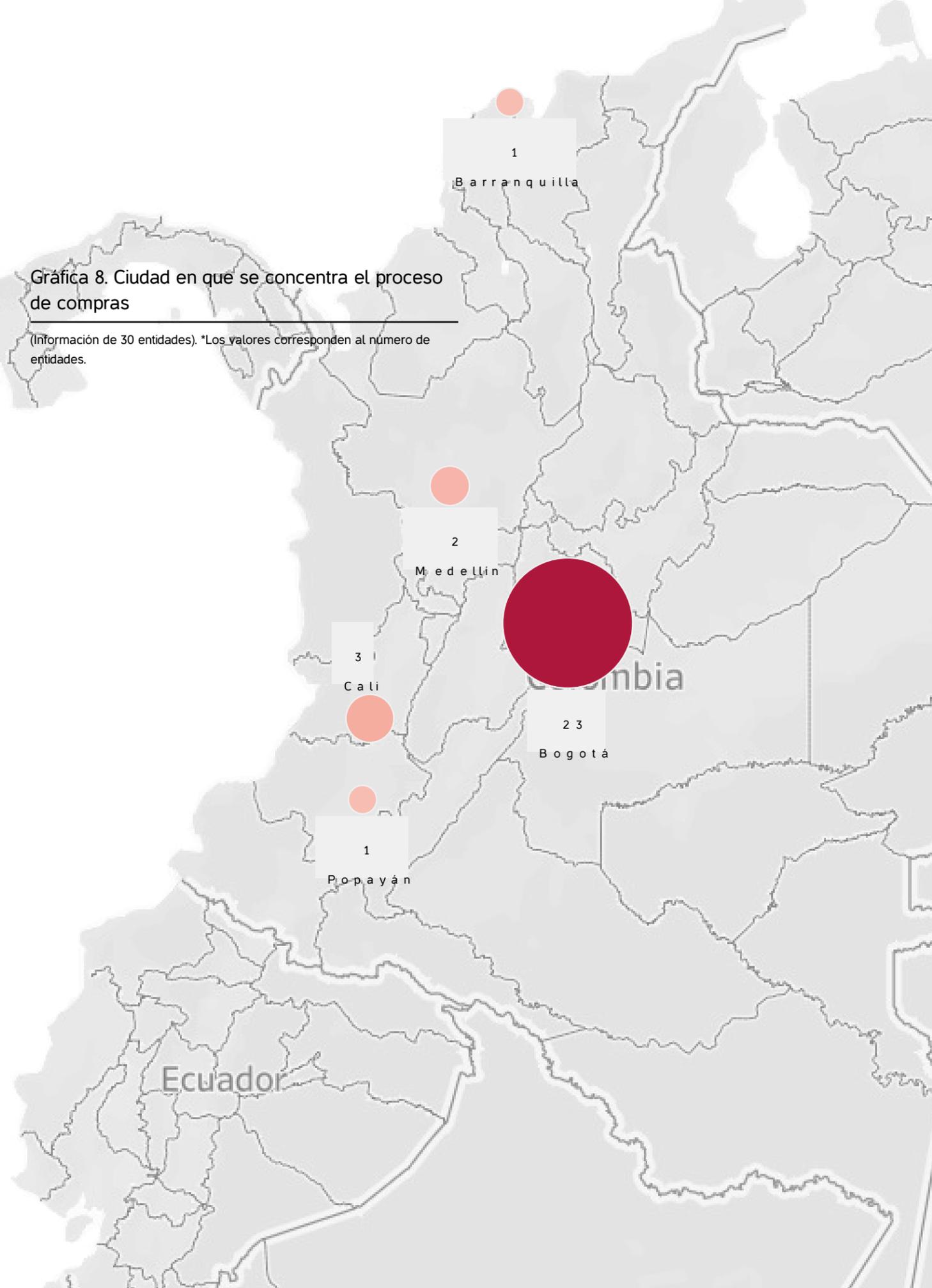
Imagen 2. Beneficios de la contratación local



7 Información de 29 entidades

Gráfica 8. Ciudad en que se concentra el proceso de compras

(Información de 30 entidades). *Los valores corresponden al número de entidades.



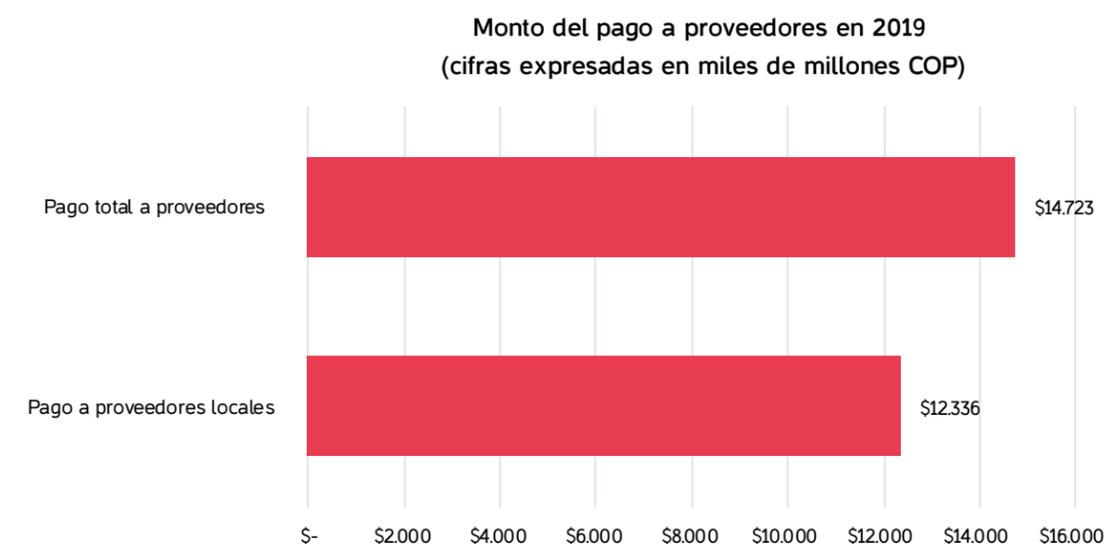
GRI 204-1

Los pagos realizados a proveedores locales, en 2019, correspondieron al 84% del pago total a proveedores en este mismo año, el cual supero los 14,7 billones de pesos.

En 2019 se realizaron pagos a proveedores locales por \$ 12.3 billones de pesos⁸

Gráfica 9. Pagos a proveedores locales

(Información de 22 entidades)



CRS-1

La consideración de aspectos sociales y ambientales, además de los financieros en los procesos de compras, evidencia que la sostenibilidad es un eje fundamental en la cadena de abastecimiento de las entidades financieras. En 2019, 12 entidades contaron con políticas o lineamientos para seleccionar proveedores que generen diferencial social o ambiental, y dos entidades tienen disponible públicamente sus lineamientos al respecto. Por lo tanto, es un reto para el sector aumentar el número de compañías que implementan esta práctica para lograr promover un desarrollo sostenible como gremio.

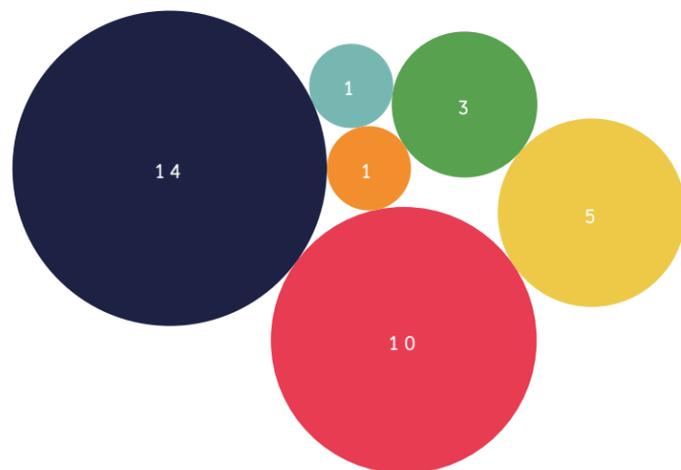
Las compras verdes en 2019 ascendieron a más de \$226 mil millones de pesos⁹

El pago en compras verdes¹⁰ demuestra que se mantiene el compromiso de las entidades financieras en la implementación de lineamientos para realizar una gestión eficiente de compras y la incorporación de criterios de sostenibilidad, con el objetivo de lograr un uso racional y eficiente de los recursos.

Adicionalmente, las entidades involucran iniciativas específicas para complementar su proceso de verificación y evaluación del desempeño sostenible de sus proveedores, estableciendo estándares para la compra de bienes y servicios. Durante el 2019, las entidades incluyeron iniciativas como el curso de compras sostenibles diseñado por Asobancaria y la Pontificia Universidad Javeriana, así como la *Guía de compras sostenibles del sector financiero*.

Gráfica 10. Iniciativas para gestionar la cadena de abastecimiento

(Información de 24 entidades). *Los valores corresponden a número de entidades.



Cuales de las siguientes iniciativas son tenidas en cuenta para gestionar la cadena de abastecimiento:

- Curso de compras sostenibles Asobancaria - Pontificia Universidad Javeriana
- Green supply chain
- Guía de compras sostenibles del sector financiero
- Guía sobre compras sostenibles de la autoridad ambiental local (p.ej. secretaria de ambiente, CAR, AREA, etc.)
- Guía sobre compras sostenibles Ministerio de Ambiente
- Otras

⁹ Información de 15 entidades.

¹⁰ Referencia de Guía de compras verdes de Asobancaria

Tendencias globales

Un estudio de la organización internacional BSR (Business for Social Responsibility), publicado en 2018 (Win-Win-Win: The Sustainable Supply Chain Finance Opportunity),¹¹ afirma que aprovechar los mecanismos financieros enfocados a las cadenas de abastecimiento para incentivar prácticas sostenibles es una oportunidad para las empresas y para la sostenibilidad. Incorporar factores de sostenibilidad en la práctica generalizada y creciente de financiación de la cadena de suministro (Supply chain finance/Reverse factoring) proporciona incentivos a los proveedores y sus compradores y tiene el potencial de abrir nuevos mercados para los bancos y transformar las cadenas de suministro.

La financiación sostenible de la cadena de suministro integra consideraciones ESG en los procesos de financiación, por lo que las instituciones financieras tienen un papel clave que desempeñar en aumentar la conciencia y mejorar la integración de los asuntos ESG en los productos que ofrecen y sus procesos de debida diligencia. En este sentido, existe una oportunidad importante en el sector de potencializar las prácticas sostenibles en las cadenas de abastecimiento y ser canalizadores de este tipo de iniciativas más allá de sus propias cadenas de abastecimiento.

Por otro lado, según un reporte de la misma organización, BSR, (Supply Chain Sustainability in the Financial Sector, 2015)¹² una tendencia en el sector financiero es la promoción del desarrollo de comunidades tradicionalmente vulnerables y minoritarias a través de la implementación de programas de diversidad específicamente dirigido a proveedores. Así pues, en relación con prácticas inclusivas en los procesos de selección, el 27%¹³ de las entidades consideran lineamientos enfocados a fomentar la diversidad en ámbitos como género, raza u origen étnico, orientación sexual, minorías, personas en condición de discapacidad o reinsertados, entre otros. Esto representa un reto para las entidades en términos de aumentar sus programas de inclusión en la cadena de suministro.



¹¹ Disponible en: <https://www.bsr.org/en/our-insights/report-view/win-win-win-the-sustainable-supply-chain-finance-opportunity>

¹² Disponible en: https://www.bsr.org/reports/BSR_Financial_Sector_Supply_Chain_Sustainability_2015.pdf

¹³ Información de 30 entidades



7.4

**Inversión
social**



5.4 Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.



9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.



11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad

103-1

“El sistema financiero tiene un enorme poder transformador y encierra la posibilidad de actuar como un motor para la transición de la economía mundial hacia el desarrollo sostenible”

Erik Solheim, director ejecutivo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

El sector entiende por inversión en comunidades aquellos aportes de las compañías para promover y mejorar la calidad de vida de la sociedad en las zonas donde desarrollan sus actividades económicas. Los programas de inversión de las entidades financieras generan valor en la sociedad y tienen un impacto positivo importante en el país, aportando al logro de comunidades más sostenibles.

103-2, 103-3

A través del Comité de Sostenibilidad, Asobancaria busca gestionar y fortalecer los lineamientos y prácticas de inversión social de las entidades financieras, desde la definición de estrategias de inversión hasta la evaluación de alternativas sobre cobertura y líneas de intervención.

Este comité se encarga de dar línea sobre el desarrollo y cierre de brechas mapeadas a través del informe de sostenibilidad, así mismo hace una revisión de las iniciativas y procesos de inversión social en las entidades, logrando:

- Identificar las diferentes estrategias en comunidades y la inversión que generan las entidades.
- Alinear las iniciativas de inversión social a las políticas de las entidades con el fin de definir el objetivo y alcance, teniendo en cuenta estándares internacionales como los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS.
- Establecer mecanismos de diálogo y monitoreo de las iniciativas, con el fin de conocer su desarrollo.
- Evaluar el costo beneficio de éstas, y con ello, plantear oportunidades de mejora en el proceso de inversión.

En 2019, 17 de las entidades asociadas reportaron haber llevado a cabo estrategias de inversión en comunidades. La estrategia más común fue enfocar la inversión social en líneas de intervención específicas, tales como salud, educación, seguridad alimentaria, medio ambiente, entre otras.

Gráfica 1: Estrategia de inversión en comunidades

(Información de 17 entidades)



203-1

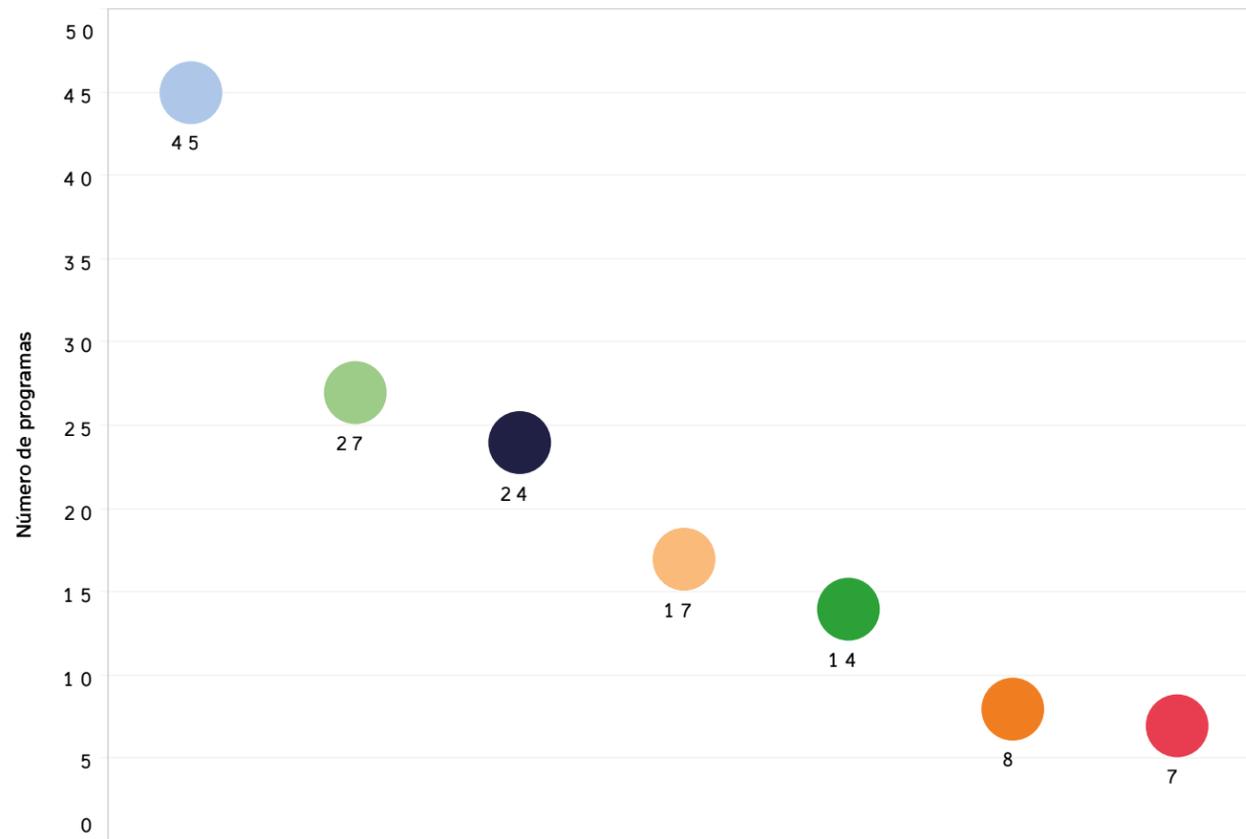
Desde las líneas de intervención se ejecutaron programas sociales que permitieron generar un impacto en la población a través de diferentes tipos de inversión. El mayor número de programas sociales se concentra en el área de educación, seguida por arte y deporte. Adicionalmente, la categoría “otros”, que se ubica en el segundo lugar, incluye donaciones, voluntariado corporativo, patrocinios y otras áreas de inversión como atención a la niñez.

Al igual que el número de programas, los montos invertidos se concentran en las líneas de arte y deporte y educación, además de la categoría “otros” que es la de mayor inversión por incluir las donaciones, patrocinios y voluntariado corporativo.

Las entidades invirtieron más de \$ 82.000 millones de pesos en programas sociales beneficiando a cerca de 594 mil personas.

Gráfica 2: Número de programas por área de inversión

(Información de 19 entidades)



Para cada una de las áreas de apoyo, indique los programas realizados

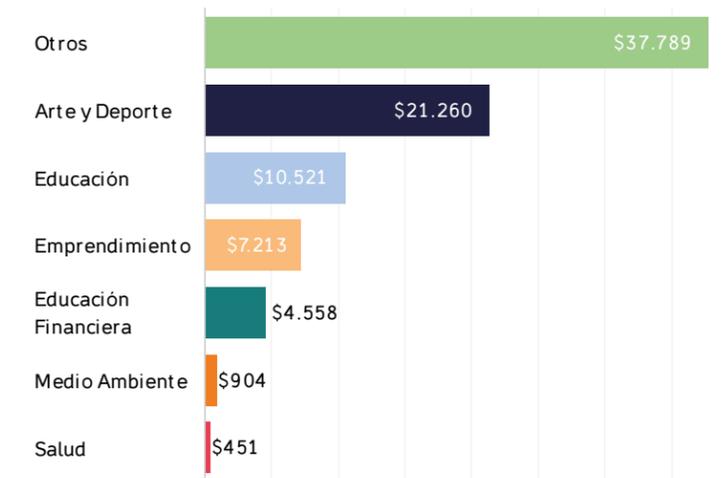
- Educación
- Otros
- Arte y Deporte
- Emprendimiento
- Educación Financiera
- Medio Ambiente
- Salud



Gráfica 3: Monto invertido por área de inversión

(Información de 21 entidades)

Monto invertido por área, cifras en millones COP

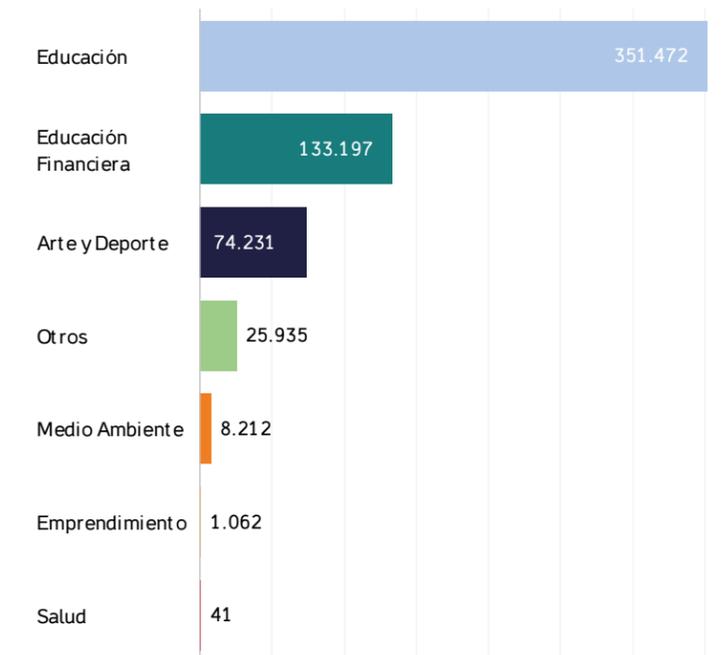


De los programas de inversión social desarrollados por las entidades, se benefician más de medio millón de personas. Concentrando el mayor número de beneficiarios en la línea de educación y los programas de educación financiera.

Gráfica 4: Número de beneficiarios por área de inversión

(Información de 19 entidades)

Número de beneficiarios por área de inversión social

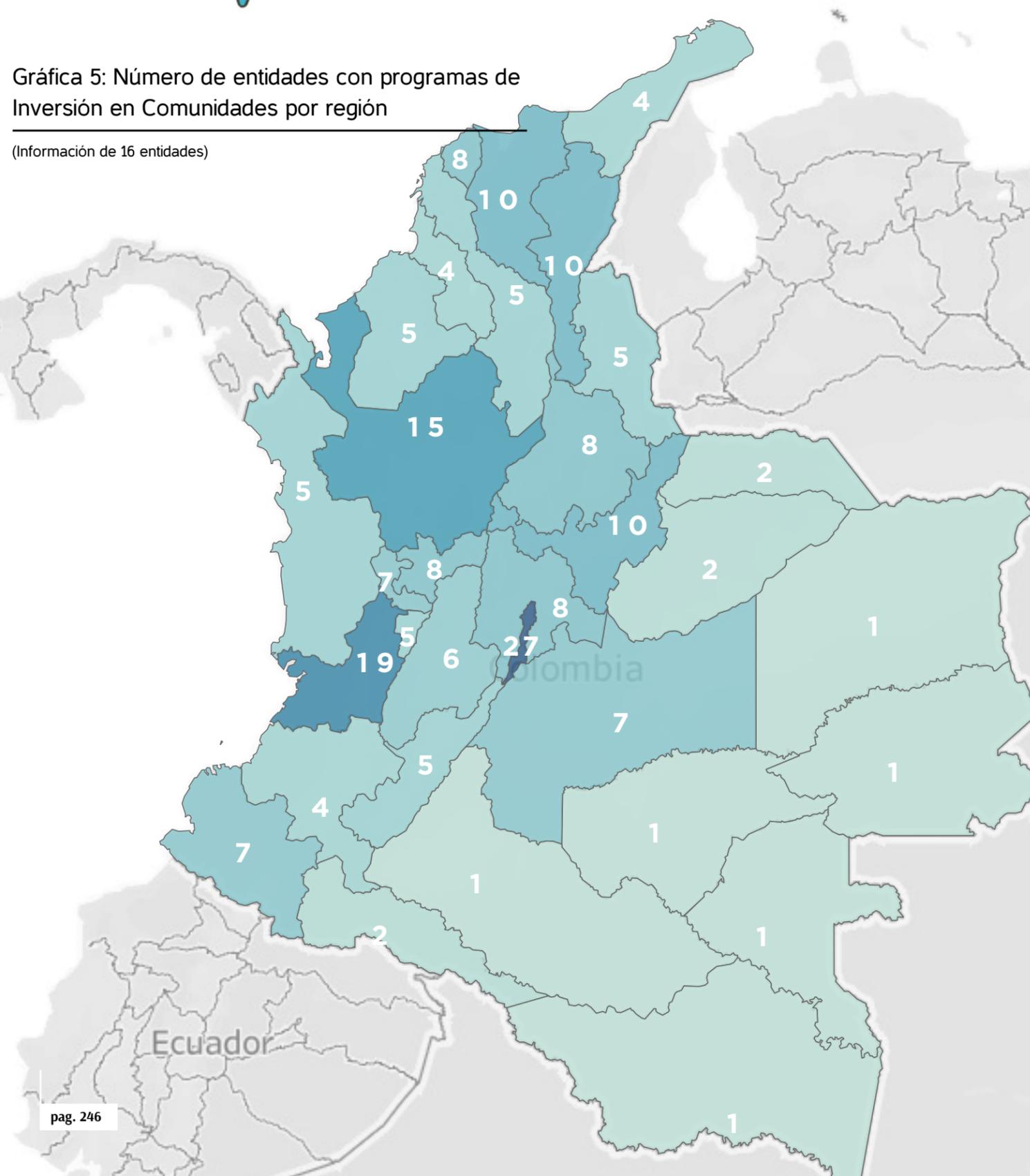




El alcance de los programas de inversión social de las entidades abarca todo el territorio nacional, las regiones de Colombia en las que se implementaron más Programas de Inversión en Comunidades fueron Bogotá y Valle del Cauca.

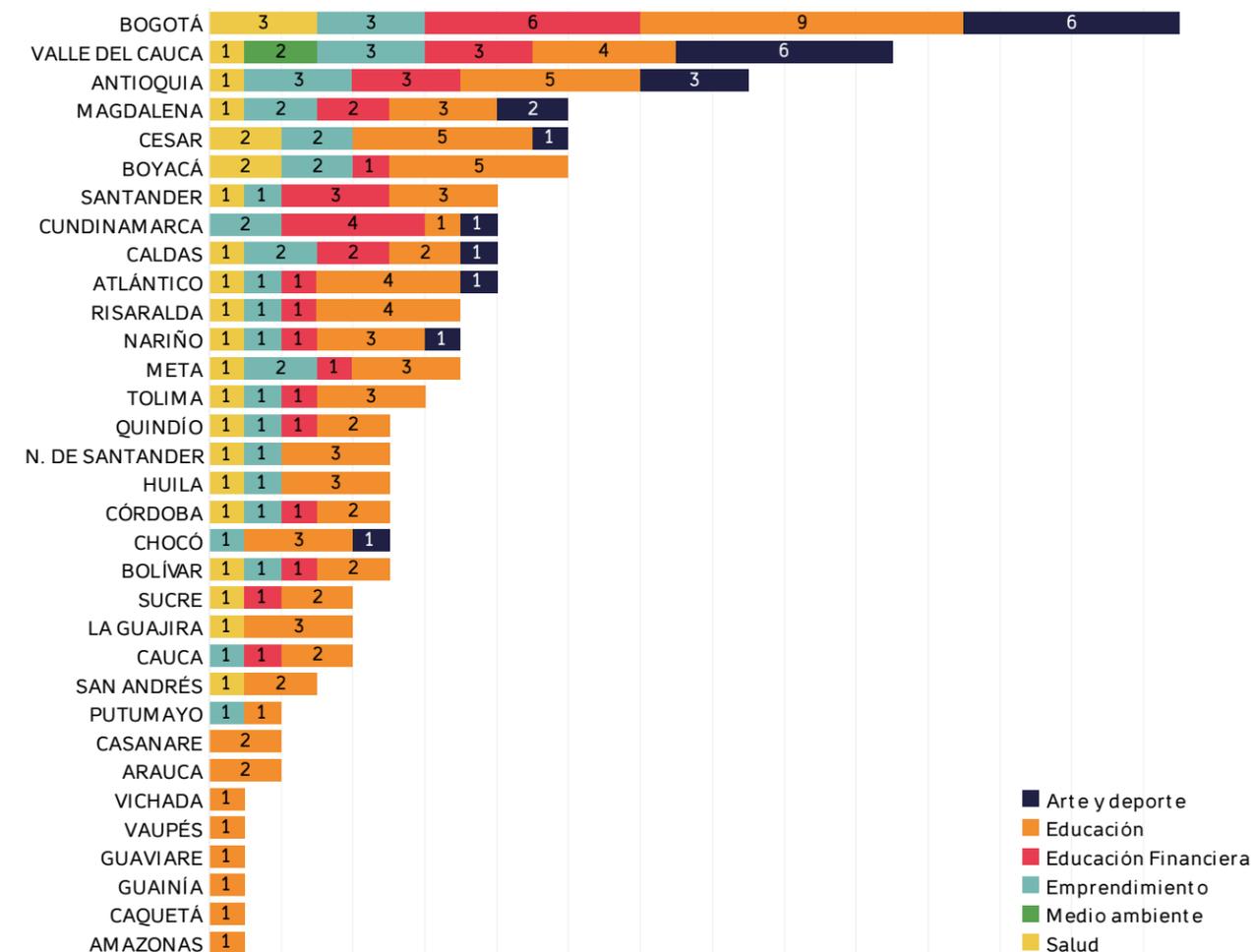
Gráfica 5: Número de entidades con programas de Inversión en Comunidades por región

(Información de 16 entidades)



Gráfica 6: Número de entidades con programas de Inversión en Comunidades por región y área de inversión

(Información de 16 entidades)



■ Arte y deporte
■ Educación
■ Educación Financiera
■ Emprendimiento
■ Medio ambiente
■ Salud

Es importante destacar que en todos los departamentos al menos una entidad tiene un programa en la línea de educación, y en un 68% de los departamentos hay entidades que desarrollan programas en el área de la salud, lo que resalta el interés de las entidades por enfocar sus esfuerzos en los temas más relevantes para el desarrollo del país.

Por último, con respecto a la ejecución de prácticas relacionadas con el postconflicto o apoyo a sus víctimas, el 26% de las entidades afirmaron desarrollar iniciativas con un foco específico de postconflicto.

Adicionalmente, la contribución más común de las entidades relacionada con postconflicto se lleva a cabo a través del diseño de productos o servicios, financiación y participación en iniciativas y apoyo al gobierno. Entre otras prácticas para la contribución a temas de posconflicto desarrolladas por las entidades se encuentran iniciativas de educación e inclusión financiera.

Gráfica 7: Tipo de prácticas de contribución a temas de posconflicto

(Información de 9 entidades). Respuesta de opción múltiple.



Dentro de los retos más evidentes para la gestión de este asunto se han mapeado los siguientes:

- Establecer un mecanismo de medición de impacto que permita identificar y priorizar las oportunidades de inversión.
- Evaluar las necesidades socioeconómicas de las áreas en las que operan y con base a lo priorizado definir las zonas de inversión e intervención.
- Aumentar la inversión en comunidades la cual representa un porcentaje considerablemente bajo de los ingresos del sector.
- Ampliar la cobertura de los programas de inversión en comunidades.

Tendencias globales

En los últimos años la filantropía se ha venido transformado en inversión social de impacto. En un estudio realizado por The London School of Economics and Political Science, llamado “Can social investment be for profit? An analysis of the principles of impact finance”, se afirma que las preocupaciones sociales y ambientales actuales están cambiando la forma en que las personas ven la organización de la sociedad y el modelo económico. Impulsado por las preocupaciones de los clientes, el sector financiero está desarrollando un enfoque basado en el mercado para abordar estos problemas.

Según este estudio, el sector financiero está comenzando a utilizar la innovación financiera para ofrecer inversiones sociales con fines de lucro que

protejan el medio ambiente y respalden las necesidades sociales. Estas inversiones socialmente responsables (SRI) pueden atraer capital privado significativo y ayudar a abordar las grandes necesidades sociales en el contexto actual.

Así entonces, el reto para el sector financiero nacional en los próximos años será desarrollar mecanismos para generar inversiones socialmente responsables, midiendo sus impactos en la sociedad desde su core de negocio.





7.5

Educación Financiera



Meta 1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.



Meta 10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

103-1

Los consumidores deben hacer frente a un exigente entorno financiero que demanda decisiones informadas. Los créditos con condiciones poco favorables o tarjetas de crédito mal utilizadas obstaculizan la capacidad de los colombianos para emprender proyectos, ahorrar, o mantener los gastos por debajo de los ingresos.

Es fundamental que los consumidores se empoderen cada vez más del uso adecuado de sus recursos, en lo cual el Gobierno Nacional y las entidades financieras tienen un rol protagónico. Los beneficios de esto se traducen tanto en la reducción de quejas recibidas en el sistema financiero, como en la mejora de la calidad de vida de las personas.

Como se muestra a continuación, la educación financiera tiene la capacidad de crear valor tanto en el capital financiero, como en el capital social y relacional.

- Usar de forma eficiente los recursos y productos financieros.
- Desarrollar la capacidad para enfrentar contingencias financieras.
- Exigir servicios de mayor calidad.
- Medir adecuadamente los riesgos de las decisiones y hacer uso de los productos ideales para cada situación.
- Cumplir con las obligaciones de manera programada.
- Prever y construir un escenario de seguridad financiera de mediano y largo plazo.



- Generar una mayor estabilidad financiera en tanto que se reduce la cantidad de morosos del sistema.
- Disminuir los riesgos financieros para el conjunto de los actores del sistema.
- Reducir los niveles de informalidad y la ilegalidad en la oferta financiera de servicios.
- Alcanzar una mayor inclusión financiera para toda la población con una consecuente mejora en la calidad de vida.

Así mismo, la OCDE afirma que la educación financiera debe comenzar en la escuela, las personas deben ser educadas sobre asuntos financieros lo antes posible en sus vidas. En el contexto colombiano, el sistema educativo todavía no cuenta con la madurez y capacidad para implementar un programa de educación económica y financiera en los colegios del país. Debido a lo anterior, las entidades han tomado un rol adicional en término de educación financiera, yendo más allá de la explicación en detalle del funcionamiento y los riesgos de cada uno de los productos financieros, e incluyendo en sus programas principios como el manejo de recursos o la explicación de por qué se cobra un interés en los préstamos.

En línea con lo anterior, a partir del trabajo realizado por las entidades en escenarios como el Congreso de la Republica, el Ministerio de Educación Nacional, el Departamento Nacional de Planeación y en diferentes eventos; el gremio continúa comunicando la necesidad de implementar un programa escolar de formación, amplio y suficiente, que sirva de base para el futuro y permita la adecuada administración de los recursos de manera práctica y efectiva.

Operación directa:

Asobancaria ha desplegado una amplia red de programas de educación financiera, buscando brindar información a la medida de cada uno de los consumidores, incluyendo programas para población campesina, adulta y de niños, con el fin de demostrar que las inversiones destinadas a estos programas tienen un impacto real sobre el manejo de los recursos de cada una de las personas y, por consiguiente, un impacto tangible en su calidad de vida.

103-2; 103-3

El gremio genera líneas de trabajo en educación financiera bajo los criterios establecidos por entidades expertas como la OCDE, además de buscar avales pedagógicos que garanticen su eficiencia. Así entonces, la Asociación (adicional al programa de educación financiera de cada uno de los socios) desarrolla programas dirigidos a poblaciones como empresarios, niños, agricultores, entre otros, en asociación con entidades especializadas en el tema.

Los programas de educación financiera son evaluados a través de indicadores como: cobertura con alcance presencial y virtual, número de visitas y seguidores en redes sociales, nivel de competencias y conocimientos adquiridos por las personas alcanzadas con cada programa.

Adicionalmente, Asobancaria cuenta con el Comité de Educación Financiera cuyo propósito es impulsar acciones que promuevan las habilidades, conocimientos y confianza en la población colombiana para administrar, planear y decidir de manera razonada y responsable el uso de sus recursos financieros.

G4-FS16

A continuación se presenta una descripción detallada de los programas de educación financiera que han sido desarrollados por Asobancaria.

Programa de Educación Financiera para población adulta “Saber Más, Ser Más”

- **Presencial:** en 2017 la Fundación Alemana y Asobancaria ponen al servicio de los colombianos el programa “Saber Mas Ser Más”, un sistema pedagógico modular diseñado para ser impartido en 4 horas, al cual, durante 2019 se integra la medición de impacto en la aplicación móvil TuAhorrapp, donde las personas pueden encontrar la sección de “test” que permite certificar los conocimientos obtenidos en la formación.
- Tras la integración con los talleres de educación financiera, las personas pueden llevar a la práctica lo aprendido a través del registro diario de sus ingresos y gastos, para que puedan alcanzar sus metas financieras.

En 2019 se logró la integración entre la aplicación y el sistema de formación presencial Saber más, Ser más, permitiendo así pasar de la teoría al hábito y a la

certificación. Por otra parte, se realizaron pruebas de usabilidad para mejorar la fase inicial de la aplicación y desde su lanzamiento, se han realizado más de 12.000 descargas.

- **Digital:** www.sabermassermas.com se ha convertido en un referente en el campo de la educación financiera. En 2019 el portal recibió más de dos millones de usuarios únicos. Este resultado se obtiene después de un proceso de adaptación para que la página contara con todos los requerimientos de accesibilidad, el fortalecimiento de los artículos disponibles y la mejora en las técnicas de posicionamiento en buscadores web.

TuAhorrapp: el asesor financiero 24/7 de los colombianos, se encuentra disponible y lista para descargar en todas las tiendas de aplicaciones (IOS- Android).



Programa de Educación Financiera para empresarios y Emprendedores:

Más que un repositorio de información, el “Gurú Emprendedor” se ha posicionado como una plataforma a la medida de cada necesidad de emprendimiento o crecimiento empresarial.

Continuando con el interés de apoyar al sector emprendedor, Asobancaria participó en el Festival de Emprendimiento de la Cámara de Comercio de Bogotá, donde se realizaron diferentes acciones: una muestra cultural, a través de la propuesta creativa de aplicación en vivo de un mural, y la presencia en el panel sobre financiamiento del sector de tecnologías. Adicionalmente, se llevó a cabo el lanzamiento de la iniciativa “Perfect Pitch Colombia”, la cual surgió con el objetivo de tener un impacto directo en los emprendedores; a través de ella 20 emprendimientos recibieron mentorías dictadas por Juliana Barreto y Felipe Riaño, para capacitarse en venta cruzada, pitch perfecto y mejorar el discurso de ventas.

Programa de Educación Financiera para Niños:

Con el objetivo de alinear la propuesta pedagógica de la Asociación con los lineamientos nacionales, se actualizaron las actividades diseñadas para colegios con material alineado con el del Ministerio de Educación Nacional, se desarrollaron cuatro fichas pedagógicas adicionales, para completar un total de ocho.

Programa de Educación Financiera rural:

Se desarrolló el programa FINCA “Finanzas para el campo”. FINCA cuenta con módulos de aprendizaje sobre ahorro, presupuesto, inversión y productos y servicios financieros, además de dos módulos sobre economía de la finca verde y planificación para el pequeño productor. Lo anterior con el fin de que los estudiantes del programa tengan herramientas para optar por formas de producción que logren proteger y mejorar los medios de vida rurales y el bienestar social.

Datos y logros destacados de los programas desarrollados por Asobancaria



Programa de Educación Financiera para población adulta “Saber Más, Ser Más”

En asocio con la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional.

A lo largo del 2019, se impactaron a 8.600 personas, alcanzando un total acumulado de 18.100 capacitados por el programa.

Se formaron 92 profesores en 4 jornadas, logrando replicar el programa en otras ciudades como Medellín y Cali, a través de las alianzas con Tuya y Comfandi

Aumento en redes sociales:
Facebook +7% fans - Twitter +1,25% seguidores - YouTube +13% suscriptores- Engagement promedio 1% (calidad de contenidos).



Programa de Educación Financiera para empresarios y emprendedores “El Gurú Emprendedor”

En asocio con Ventures, Innpulsa y la Cámara de Comercio de Bogotá.

Lanzamiento de la iniciativa de mentorías para emprendedores “Perfect Pitch”, impactando a 20 emprendedores que recibieron formación específica para mejorar su discurso de venta.

En 2019 se completaron 6.000 inscritos en la plataforma del “Gurú Emprendedor”.



Programa de Educación Financiera para Niños

En alianza con Jóvenes por las Finanzas, con materiales extraídos del programa del Ministerio de Educación Nacional “MI Plan, Mi vida, Mi futuro”.

Junto con nuestro aliado Jóvenes por las Finanzas, se logró formar a 4.300 niños en la localidad de San Cristóbal en temas de educación financiera.

El nivel de competencias ha mejorado del 51% en 2017 a 63% en 2019.



Programa de Educación Financiera rural FINCA (finanzas para el campo)

En asocio con la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional y la Corporación Alemana para la Cooperación Internacional, la GIZ y GOPA.

Se inició la fase piloto en el segundo semestre de 2019, con 60 capacitadores formados y se replicó el programa a 500 agricultores en municipios de Meta y Caquetá.

G4-FS16

Gestión de los programas de Educación Financiera y su alcance

Como parte de la gestión de los programas de educación financiera, las entidades cuentan con diferentes áreas dentro de su organización que se encargan de la ejecución de estas actividades. Principalmente, se destacan las áreas de SAC (Sistemas de Atención al Consumidor Financiero), mercadeo, comunicaciones y prensa, RSC (Responsabilidad Social Corporativa), servicio al cliente, sostenibilidad, y oficinas de formación y experiencia.

La gestión de la educación financiera es uno de los elementos más relevantes en las entidades, lo cual se ve reflejado en que el área responsable de educación financiera se encuentra a 1 nivel de la presidencia en el 41% de las entidades, y a 2 niveles en el 34% de los casos. Únicamente en 6 entidades el área de Educación Financiera se encuentra a 3 niveles de la presidencia.²

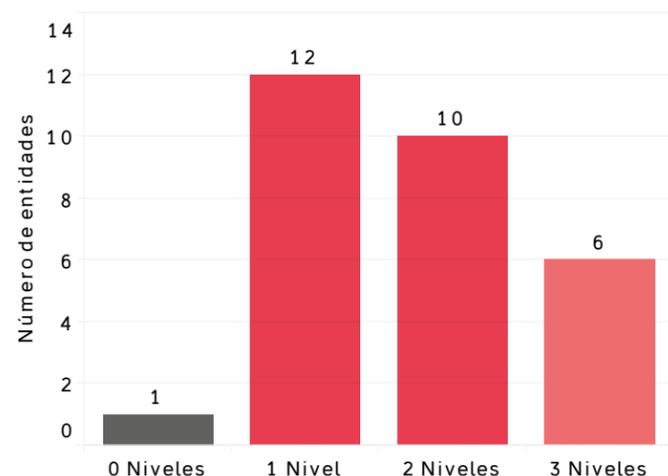
Adicionalmente, a partir de la información de 29 entidades, se observa que el número total de personas en las áreas responsables de la educación financiera es de 221.³

² Información de 28 entidades financieras y Asobancaria
³ Información de 28 entidades financieras y Asobancaria.

Gráfica 1. Niveles entre el área de Educación Financiera y la presidencia⁴

(información de 28 entidades financieras y Asobancaria)

¿Cuántos niveles existen entre el área responsable de Educación Financiera y la presidencia?



El 50% de las entidades afirman que la iniciativa de Educación financiera tiene asignada una partida presupuestal independiente.⁵

El monto que en 2019 fue destinado para Educación Financiera superó los \$10.766 millones de COP.⁶

Por otra parte, los programas de Educación Financiera en el 47% de las entidades contemplan como principal grupo objetivo a los adultos.

Gráfica 2. Público objetivo de los programas de Educación Financiera

(Información de 29 entidades financieras y Asobancaria)



Los programas de educación financiera también tienen alcance a los empleados de las entidades, lo cual ocurre en el 87% de los casos⁷. Lo anterior demuestra que en el desarrollo de estos programas se da una especial importancia a incluir y beneficiar directamente a los colaboradores y mejorar sus conocimientos y capacidad de decisión financiera.

Áreas temáticas de los programas de educación financiera

Las áreas temáticas que tradicionalmente hacen parte de los programas de educación financiera corresponden a presupuesto, ahorro, inversión, crédito, productos y servicios financieros, no obstante, el 80% de las entidades han incluido temas adicionales a estos como parte de sus programas⁸.

⁴ Una de las entidades reporta gestionar este tema a través de dos áreas, que están a 1 y 2 niveles de la presidencia.

⁵ Información de 29 entidades financieras y Asobancaria.

⁶ Información de 15 entidades financieras y Asobancaria.

⁷ Información de 29 entidades financieras y Asobancaria

⁸ Información de 29 entidades financieras y Asobancaria.

Algunos de los temas más destacados son:

- Seguridad y Ciberseguridad (incluyendo riesgo de fraude).
- Proyectos de emprendimiento y de vida (para adultos, niños y adolescentes).
- Economía rural y planeación del crédito agropecuario.
- Riesgos de la informalidad financiera (incluyendo, por ejemplo, pirámides y créditos informales).
- Centrales de Riesgo.
- Banca digital y uso de canales virtuales (incluyendo las nuevas tecnologías bancarias).
- Metas personales y familiares.
- Costeo y fijación de precios.
- Mercadeo, servicio al cliente, garantías mobiliarias, asesorías micro seguros y cesantías.
- Protección al consumidor financiero (incluyendo, por ejemplo, Defensor del Consumidor Financiero, PQRs, derechos y deberes, etc.).
- Riesgo Sarlaft.

Modelos pedagógicos y estrategias de evaluación

Los programas de educación financiera son desarrollados mediante diversas metodologías, basadas principalmente en lineamientos propios (mencionados dentro de la categoría otros por el 40% de las entidades). Algunos de los mencionados fueron: facilitación a través de talleres de educación financiera, diálogo de saberes, uso de videos y materiales disponibles en la página web, estrategia nacional de educación económica y financiera, aulas móviles experienciales, contenidos magistrales, comunicación masiva y enseñanza a través de juegos.

La metodología de Asobancaria y la Fundación Alemana es implementada por el 27% de las entidades. Adicionalmente, el 40% de las entidades aún no utiliza un modelo pedagógico específico, por lo que se presenta como una oportunidad para el futuro, con el fin de lograr programas mejor estructurados.⁹

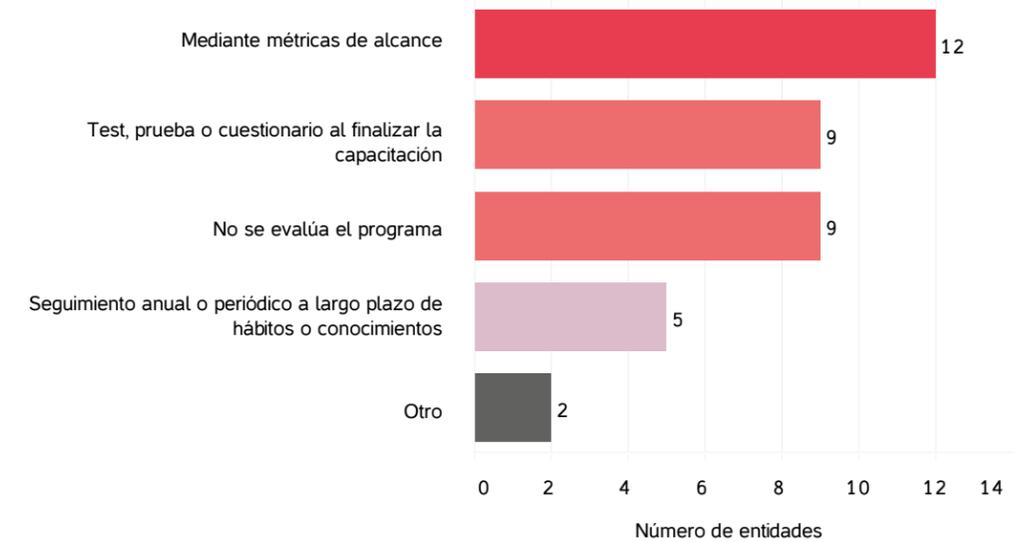
De forma complementaria, las entidades realizan procesos de evaluación de sus programas, que les permiten medir su efectividad e impacto. Dentro de las opciones disponibles se observa que las métricas de alcance son implementadas por el 40% de las entidades y los test, pruebas o cuestionarios al finalizar las capacitaciones por el 30% de ellas¹⁰. También se mencionan otras formas de evaluación como definición de un plan anual al inicio del año y su monitoreo semestral, o la medición de la satisfacción de los programas.

⁹ Información de 29 entidades y Asobancaria.
¹⁰ Información de 29 entidades y Asobancaria.

Gráfica 3. Estrategias para evaluar los programas de Educación Financiera

(Información de 29 entidades financieras y Asobancaria). Pregunta de opción múltiple.

Mediante cuál(es) de las siguientes estrategias evalúa su programa de Educación Financiera



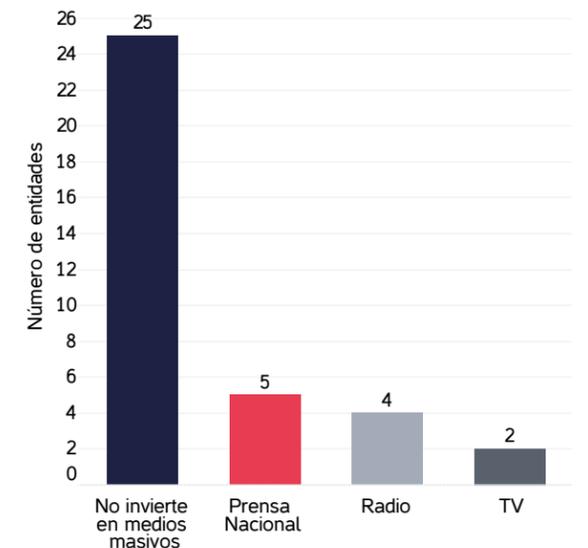
Medios para difundir los temas de Educación Financiera

La mayoría de las entidades (83%) no invierten en medios masivos como parte de sus programas de educación financiera. Dentro de las entidades que sí lo hacen, el 16% prefieren realizarlo a través de la prensa nacional.

Gráfica 4. Medios masivos para difundir los temas de Educación Financiera

(Información de 29 entidades financieras y Asobancaria). Pregunta de opción múltiple.

De los siguientes medios masivos ¿En cuáles se invierte para Educación Financiera?



Por otro lado, medios como los portales web de educación financiera fueron implementados por el 73% de las entidades¹¹, demostrando así que cada vez más se reemplaza el uso de medios tradicionales como la radio o la televisión, por medios virtuales.

Durante el 2019, las entidades encuestadas estimaron recibir más de 14 millones de visitas en sus páginas web de Educación Financiera.¹²

Las redes sociales también se implementaron en un gran número de entidades, el 77% de ellas¹³ las usa como medios de divulgación de sus programas de educación financiera. Además, una de las entidades informó que para este año empezó a considerar esta opción.

Por último, el 27% de las entidades empezó a utilizar las aplicaciones para dispositivos móviles¹⁴ para sus programas de educación financiera.

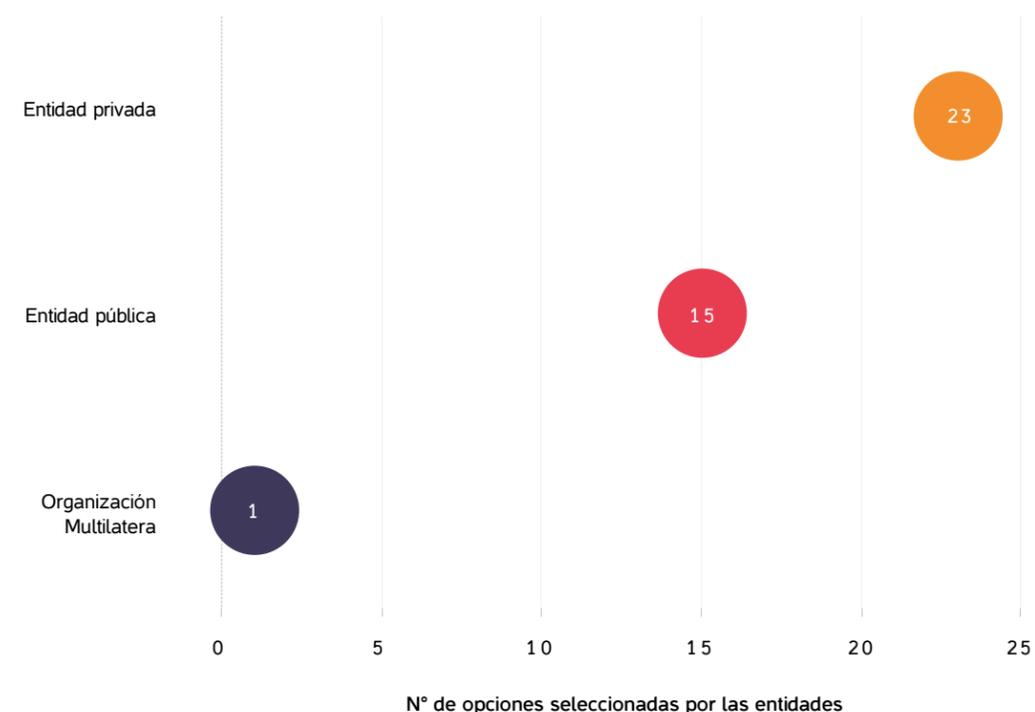
Convenios y alianzas

Como parte de las estrategias de los programas de educación financiera, durante 2019, se realizaron diferentes convenios entre las entidades financieras y otras instituciones con amplia experiencia en la realización de talleres, capacitaciones y proyectos de emprendimiento, entre otros. En total se contó con 23 convenios vigentes con organizaciones o entidades de tipo privado tales como: colegios a nivel nacional, gremios del sector agropecuario, cámaras de comercio, fundaciones, universidades y medios de comunicación.

Por otra parte, se desarrollaron 15 convenios con entidades públicas, entre las cuales se destacan: el SENA, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS), la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV), Alcaldías y gobiernos municipales, Ministerio de educación y las Secretarías de Educación.

Gráfica 5. Convenios vigentes en 2019 para la realización de programas de Educación Financiera

(Información de 12 entidades financieras y Asobancaria). Pregunta de opción múltiple.

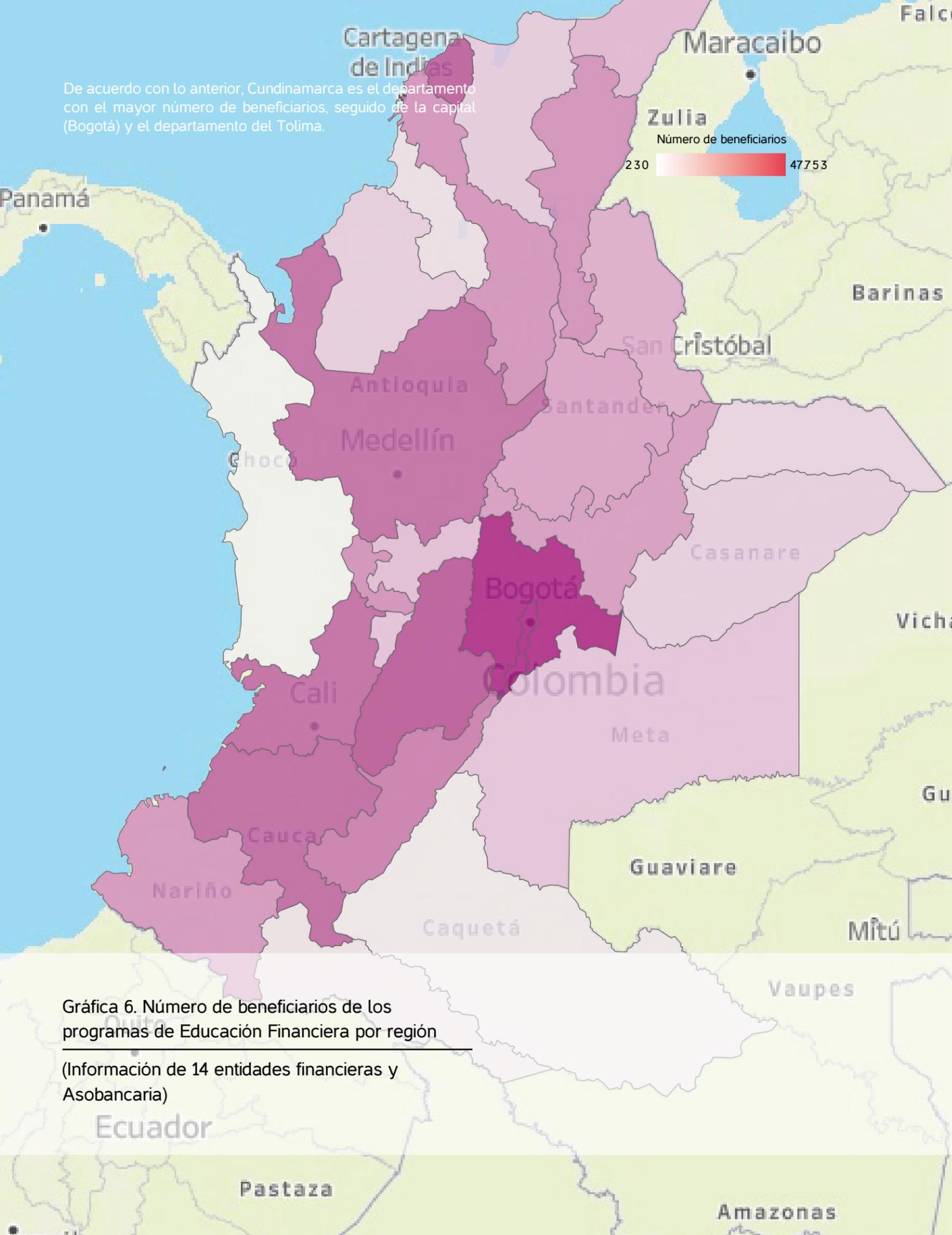


Intervención del programa de educación financiera a nivel nacional

El 50% de las entidades realizan intervención directa en 26 departamentos del país y el Distrito Capital¹⁵, beneficiando a más de 495 mil personas.

11 Información de 29 entidades financieras y Asobancaria.
 12 Información de 18 entidades financieras y Asobancaria.
 13 Información de 29 entidades financieras y Asobancaria.
 14 Información de 29 entidades financieras y Asobancaria.

15 Información de 29 entidades financieras y Asobancaria.



Gráfica 6. Número de beneficiarios de los programas de Educación Financiera por región

(Información de 14 entidades financieras y Asobancaria)

Nombre del Departamento

Cundinamarca	47 753	Norte de Santander	12 943
Bogotá	47 485	La Guajira	10 904
Tolima	32 380	Caldas	9 791
Atlántico	30 870	Quindío	8 871
Cauca	28 108	Meta	8 521
Valle del Cauca	27 166	Magdalena	7 233
Antioquia	26 831	Córdoba	6 831
Huila	22 537	Casanare	6 544
Cesar	18 801	Arauca	5 821
Risaralda	18 596	Sucre	3 593
Bolívar	18 317	Putumayo	3 119
Nariño	17 403	Caquetá	2 070
Boyacá	16 209	Chocó	230
Santander	15 015		

Los tipos de intervenciones realizadas fueron principalmente por medio de capacitaciones permanentes dirigidas a poblaciones de adultos y adolescentes. Además, se realizó un número significativo de capacitaciones puntuales que tuvieron alcance a varios tipos de poblaciones objetivo, dentro de las que se incluyen adolescentes, adultos mayores, niños y adultos. Otras intervenciones que se realizaron consistieron en campañas, eventos y juegos.

Gráfica 7. Número de beneficiarios por tipo de intervención y población objetivo

(Información de 14 entidades financieras y Asobancaria)

Tipo de intervención	Población objetivo principal					
	Adolescentes	Adulto mayor	No se determinó	Niños	Adulto joven	Adulto
Capacitación permanente	84.252					167.720
Capacitación puntual	14.619	300	23.185	11.596	4.428	54.387
Campaña	200		65.103	200		
Evento	26.412	1.240				
Juego	300					

Número de beneficiarios

200 167.720

Metas

 Nombre	 Meta para 2019	 Resultado 2019	 Meta 2020*	 Meta a corto, mediano o largo plazo
Población adulta – Capacitaciones presenciales	10.000	18.100	25.000	Lograr 25.000 capacitados del programa para 2020
Población adulta - Rural	-	500	1.300	Capacitar a 800 campesinos con el sistema FINCA
Niños y jóvenes	4.700	9.400	14.100	Capacitar anualmente a más de 4.000 niños de localidades vulnerables y evaluar su mejora.
Población adulta – Digital	2.000.000	1.806.763	2.500.000	Superar los dos millones de visitantes únicos en el portal sabermassermas.com

Destacados

Metodología para las necesidades de los campesinos	Desarrollamos una metodología específica para las necesidades de los campesinos colombianos, haciendo presencia en dos departamentos del país.
Portales Web de Educación Financiera	Los portales web de educación financiera de Asobancaria reciben suficiente audiencia logrando un tráfico de 55 veces el aforo del estadio el Campín de la ciudad de Bogotá.
Jóvenes y Educación Financiera	Comprobamos que los jóvenes beneficiados por el programa de educación financiera de Asobancaria tienen un desempeño superior al grupo control.

TENDENCIAS GLOBALES

De acuerdo con un reciente informe de la OCDE (Digitalisation and Financial Literacy 2018)¹⁶ un importante enfoque de los programas de Educación Financiera debe ser la digitalización de los productos financieros.

“Las tecnologías digitales están cada vez más integradas en la economía y están teniendo un impacto significativo en la industria financiera al introducir nuevos productos, servicios y proveedores. La digitalización está afectando a individuos y empresas a nivel mundial, con servicios de dinero móvil ahora disponibles en el 64% de los países en desarrollo (GSMA, 2016), y es probable que su propagación aumente de la mano con la creciente tasa de penetración de las conexiones móviles (se estima que exceda el 100% a nivel mundial para 2020). Estos cambios significativos aumentan la necesidad de una educación financiera efectiva, protección al consumidor financiero y políticas de inclusión financiera que se adapten rápidamente a este entorno cambiante”

Como parte de sus programas de Educación Financiera, el 53% de las entidades han incluido competencias relacionadas con la digitalización de los productos financieros, tales como entender las diferentes formas que puede tomar el dinero, incluidas las digitales, y cómo elegir y usar productos y servicios financieros entregados a través de canales digitales.¹⁷

Algunas de las competencias y temáticas relacionadas que han incluido las entidades en su programa de Educación Financiera son:

- Adopción de los canales digitales, ventajas, beneficios y recomendaciones de seguridad en transacciones electrónicas.
- Uso de productos financieros digitales como las CATS o CAE.
- Servicios digitales como alternativa a las oficinas (transferencias, expedición de certificados, consulta de saldos).
- Uso del computador, correo electrónico, funcionalidades de internet transaccional y Banca Móvil.
- Servicios financieros digitales como las aplicaciones móviles.
- Procedimiento para apertura de cuentas de ahorro desde el celular o computador.
- Nuevas formas, como pago sin contacto, wallet y depósito electrónico.

Si bien la digitalización de los mercados financieros es la tendencia del mercado global, tanto para el Gobierno como para las entidades financieras, es un reto conciliar las brechas de accesibilidad a internet en zonas apartadas del país y/o de extrema pobreza con los avances digitales del sector.

¹⁶ G20/OECD INFE Policy Guidance. Digitalisation and Financial Literacy 2018. Disponible en: <http://www.oecd.org/finance/G20-OECD-INFE-Policy-Guidance-Digitalisation-Financial-Literacy-2018.pdf>

¹⁷ Información de 29 entidades financieras y Asobancaria.

08

CAPITAL NATURAL



En este capital intervienen todos los recursos naturales renovables y no renovables, tales como el aire, agua, tierra, minerales, bosques y la biodiversidad, así como la gestión de las organizaciones de sus impactos sobre estos recursos.

Como parte de las iniciativas para gestionar este capital, las entidades han conformado sistemas de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS) que les permiten evaluar su exposición a los mismos en relación con los productos y servicios que ofrecen, influenciando así sus decisiones sobre los créditos que otorgan. Así mismo, buscan ofrecer productos que generen beneficios sociales y ambientales.

Al mismo tiempo, las entidades buscan medir, controlar y gestionar los consumos de los recursos más relevantes en el sector tales como agua, electricidad y residuos sólidos, a través de iniciativas de ecoeficiencia.

Por otro lado, el cambio climático ha obligado a las entidades a considerar los riesgos emergentes en su gestión, definir estrategias de reducción de emisiones y a considerar marcos de actuación como el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)* para presentar sus revelaciones financieras relacionadas con este tema.

A continuación se presenta la gestión de las entidades en relación con los sistemas de administración de riesgos ambientales y sociales, productos verdes, ecoeficiencia y cambio climático, que se encuentran enmarcados en el Protocolo Verde.

Hechos destacados

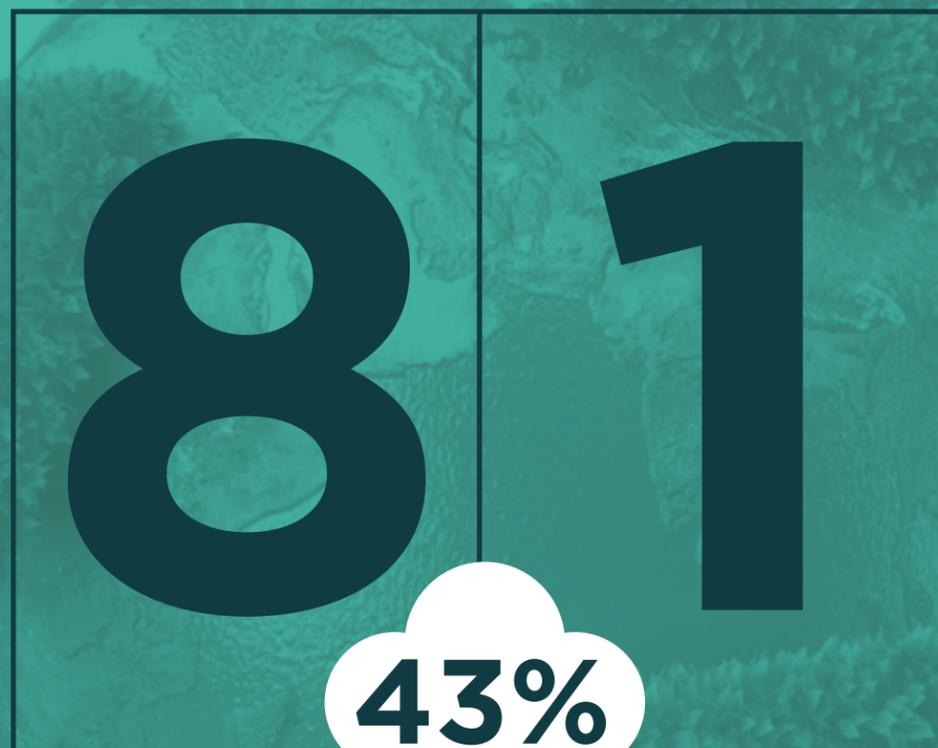
CAPITAL NATURAL

ADEMÁS DE LAS LÍNEAS VERDES, EL **41%** DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS HAN IDENTIFICADO PLENA O PARCIALMENTE LAS INVERSIONES VERDES DENTRO DE LOS PROYECTOS FINANCIADOS

DURANTE EL AÑO 2019 LAS ENTIDADES REALIZARON INVERSIONES EN PROYECTOS QUE GENERAN BENEFICIOS AMBIENTALES POR



\$4,6 BILLONES DE PESOS



DE LAS ENTIDADES LLEVA A CABO ALGÚN PROCESO ESPECÍFICO PARA GESTIONAR LOS RIESGOS RELACIONADOS CON EL CLIMA

EN 2019, LAS ENTIDADES EVALUARON UN MONTO TOTAL DE

\$21 BILLONES

DE PESOS EN

CRÉDITOS,

FRENTE A CRITERIOS AMBIENTALES Y SOCIALES



8.2

Protocolo Verde



3.9 Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.



6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.



7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.



8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.



12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.



13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.



14.3 Minimizar y abordar los efectos de la acidificación de los océanos, incluso mediante una mayor cooperación científica a todos los niveles.



15.2 Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.

103-1

El Sector Financiero cumple un papel dinamizador fundamental en la búsqueda del desarrollo sostenible, que presupone la continua mejora del bienestar de la sociedad y el uso sostenible de los recursos naturales. Su mayor aporte a la creación de valor en el capital natural proviene del apoyo y los incentivos financieros a las iniciativas sociales y ambientales.

Para Asobancaria las medidas dirigidas a combatir el cambio climático y propender por una nueva forma de hacer negocios que haga frente a los desafíos sociales, ambientales y económicos, son una valiosa oportunidad para garantizar el desarrollo local sostenible, impulsar el crecimiento económico resiliente y bajo en carbono, y disminuir la presión sobre los recursos. Con el propósito de aunar esfuerzos de forma eficiente e impulsar el desarrollo de prácticas ambientales responsables que fomenten el desarrollo sostenible, desde 2012 el sector financiero se ha unido en torno a la iniciativa desarrollada de forma conjunta con el gobierno nacional, denominada “Protocolo Verde”.



103-2

Esta iniciativa tiene como objeto facilitar la convergencia de esfuerzos del Gobierno Nacional y del Sector Financiero Colombiano para que se implementen y fortalezcan políticas y prácticas que sean precursoras, multiplicadoras y ejemplares, las cuales ratifiquen el compromiso del sector con el presente y el futuro del país, demostrando el trabajo articulado y proactivo con el gobierno.

Imagen 1. Estrategias del Protocolo Verde

Estrategia 1

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

Estrategia 4

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

Estrategia 2

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

Estrategia 3

Considerar en los análisis de riesgo de crédito e inversión, los impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados, teniendo como base el cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana.



Pilotos de Innovación Financiera

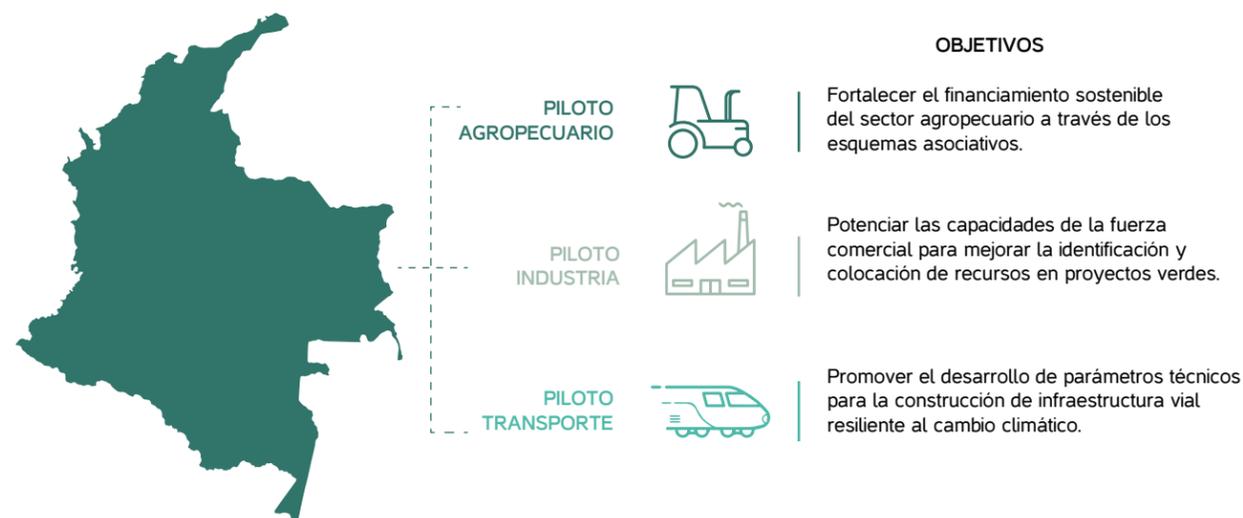
Con el propósito de mejorar continuamente la cartera de productos y servicios bancarios destinados a financiar actividades y proyectos con beneficio ambiental y promover condiciones diferenciadas de financiamiento, el sector ha impulsado los siguientes proyectos:

Pilotos de Innovación Financiera: desde el Marco del Protocolo Verde, en los últimos años, se ha trabajado en el proyecto Pilotos de Innovación Financiera, el cual busca generar esquemas innovadores de colaboración público-privada para atender necesidades específicas de financiamiento y aprovechar oportunidades de inversión sostenible. El proyecto involucra tres actores fundamentales en la consecución de este objetivo:



Uno de los logros más importantes para resaltar dentro de este proyecto es la conformación de una plataforma para un diálogo constructivo sobre el desarrollo sostenible de los diferentes sectores involucrados.

En 2018, tres sectores de la economía nacional fueron priorizados: agropecuario, industria/negocios verdes y transporte, definiendo a su vez el plan de implementación para cada sector, con la participación de bancos líderes y entidades aliadas.



LOS PRINCIPALES RESULTADOS DEL PROYECTO SON:

ACTORES INVOLUCRADOS

AGROPECUARIO: El ambiente es de todos (Minambiente), El campo es de todos (Minagricultura), El futuro es de todos (DNP - Departamento Nacional de Planeación), Banco Agrario de Colombia (Hay más campo para todos), Fedepanela (Federación Nacional de Productores de Panela), Bancolombia, BBVA, Bancaoía, Bancopartir contigo, DAVIVIENDA.

INDUSTRIA: BBVA, Banco de Bogotá (Un Banco hecho entre dos), BANCOLDEx (PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL), Bancopartir contigo.

TRANSPORTE: El ambiente es de todos (Minambiente), La movilidad es de todos (Mintransporte), El futuro es de todos (DNP - Departamento Nacional de Planeación), FDN (Fondos de Desarrollo Social), DAVIVIENDA, Bancolombia.

ACTORES INVOLUCRADOS

- 262 participantes en los talleres nodos regionales (Cundinamarca, Risaralda, Huila y Bogotá)
- 17 asociaciones paneleras intervenidas, con cerca de 869 productores asociados.

PROYECTOS

- 17 proyectos para estudios de crédito orientados a la reducción de emisiones y el aumento de la producción, que requieren de una inversión aproximada de \$9.000 millones de pesos.

ACTORES INVOLUCRADOS

- 66 funcionarios de entidades financieras capacitados.
- 4 estudios realizados (textil, panela, pequeños comercios, alimentos), estos sectores fueron analizados en cuanto a oportunidades de negocio y estudios de riesgos ambientales y sociales.

ACTORES INVOLUCRADOS

- Tres equipos técnicos de ARAS (Análisis de riesgos ambientales y sociales) e infraestructura capacitados
- 30 medidas de adaptación al cambio climático arrojadas por la herramienta clasificadas en los ámbitos:
 - Geotecnia y taludes
 - Hidrología y drenaje
 - Estructuras
 - Pavimentos

Gestión gremial del Protocolo Verde

El acuerdo Protocolo Verde se evalúa y gestiona a través del comité definido por Asobancaria cuya presidencia en 2019 estuvo a cargo de BANCOLDEX. Este comité se encarga de definir las líneas de trabajo estratégica y táctica orientadas a que los bancos adheridos al protocolo alcancen los objetivos trazados. Así mismo, la Junta directiva de Asobancaria, define un presupuesto específico para la generación de capacidad en los temas de Protocolo Verde. Durante 2019, se emplearon recursos del Fondo Verde del Clima (GCF por sus siglas en inglés) para apalancar la ejecución del proyecto Pilotos de Innovación Financiera.

Para la gestión y desarrollo de las diferentes estrategias del Protocolo Verde Asobancaria realiza diferentes

actividades que responden a la gestión táctica del comité. En este sentido, durante 2019, se continuó con el fortalecimiento de las siguientes actividades:

- Diplomado Finanzas Verdes: El objetivo de este diplomado dictado por la Universidad Javeriana es generar capacidad en las áreas estratégicas de los Bancos en el tema de financiamiento climático.
- Curso de Compras Sostenibles: Este curso dictado por la Universidad Javeriana busca generar capacidad interna para abordar criterios de sostenibilidad en los procesos de compras.
- Divulgación del boletín semestral de Protocolo Verde, el cual se publica en la página web de Asobancaria <https://www.asobancaria.com/category/protocolo-verde/>

103-3

En 2019, Asobancaria junto con BANCOLDEX, presidente del comité, desarrollaron un ejercicio de segmentación con el fin de proponer una hoja de ruta para cada grupo en el corto y mediano plazo. Esta segmentación correspondió a la conformación de grupos de entidades que tienen similitudes en sus capacidades actuales frente a temas ambientales, la importancia que tienen estos

temas al interior de sus entidades y las herramientas utilizadas. De igual forma, se tomaron en cuenta el promedio de los indicadores que miden el desempeño en SARAS, Productos Verdes y Ecoeficiencia. Como resultado, se plantearon para cuatro grupos las siguientes actividades:



Grupo 1: BANCO DE BOGOTÁ, BBVA, SCOTIABANK-COLPATRIA, ITAÚ, BANCO DE OCCIDENTE.

Grupo 2: BANCO PICHINCHA, BANCO FALABELLA, BANCO FINANADINA, CITIBANK, BANCO POPULAR, GNB SUDAMERIS.

Grupo 3: BANCO MUNDO MUJER, BANCAMÍA, BANCO W, BANCOMPARTIR, BANCO AGRARIO, PROCREDIT.

Grupo 4: FINDETER, FINAGRO, BANCOLDEX, BANCOLOMBIA, DAVIVIENDA, FDN.

8.2.1 PRODUCTOS VERDES

PRV-1

De acuerdo con el cambiante mundo de los negocios que ha sido influenciado, entre otros, por la creciente demanda de alternativas amigables con el medio ambiente, se han dado todas las condiciones para que en los últimos años se incentive la creación de los productos y servicios conocidos como “Verdes”.

El sector financiero no ha sido ajeno a esta situación, por lo que las entidades se han preocupado por estudiar este mercado y establecer lineamientos que los orienten en la creación de nuevos servicios y productos de acuerdo con la demanda y las necesidades de los consumidores.

Gráfica 1. Productos o servicios asociados a proyectos de impacto ambiental positivo

(Información de 28 entidades).

¿La compañía cuenta con productos o servicios asociados a promover proyectos o actividades que generen impactos ambientales positivos?



El 36% de entidades cuentan con productos o servicios específicos diseñados para promover proyectos o actividades que generen un impacto ambiental positivo. Además, otro 36% de ellas han considerado incluirlos.

Algunos de los procesos de medición de impacto ambiental del producto o servicio que llevaron a cabo las entidades en 2019, consiste en el cálculo de las toneladas evitadas de CO2, el análisis de información basado en líneas base y en la evidencia de mejoras de consumo, tales como ahorro de energía y agua, entre otros indicadores dependiendo del tipo de proyecto.¹

1 Información de 5 entidades.

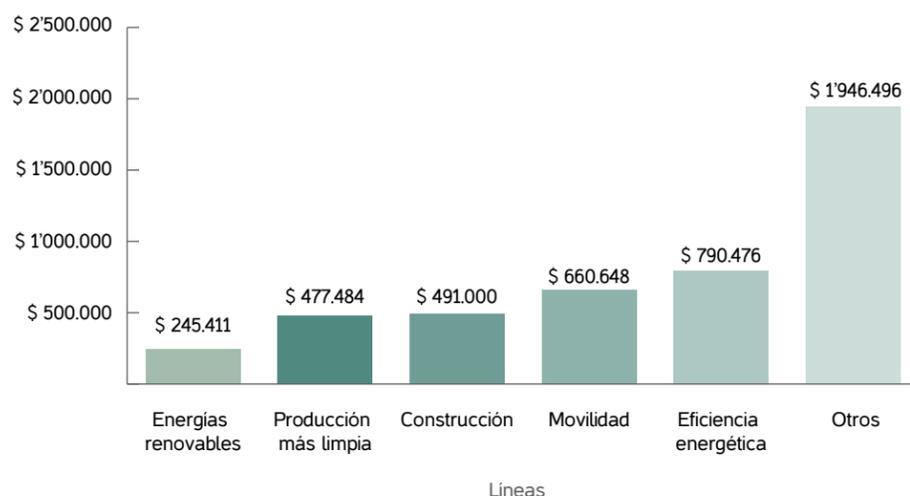
G4-FS8

El sector financiero realiza inversiones mediante productos o servicios asociados a promover proyectos o actividades que generan impactos ambientales positivos, debido principalmente, al desarrollo e implementación de líneas verdes que permitan aportar al desarrollo de diversos sectores.

Gráfica 2. Monto de la cartera verde en 2019

(Información de 7 entidades. Cifras en millones COP).

Total Cartera Verde 2019 (banca de primer y segundo piso)



Durante el año 2019 las entidades realizaron inversiones en cartera que genera beneficios ambientales por \$4,6 billones de pesos.

Dentro de las líneas de inversión definidas, la más destacada es la de eficiencia energética para la cual se invirtieron más de \$790 mil millones de pesos, no obstante, el monto más alto se catalogó dentro de la opción de otras líneas (\$1.9 billones COP). Estas otras inversiones se relacionaron con leasing verde, vehículos eléctricos, producción sostenible, proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático, producción de biocombustibles, entre otros.



8.2.2 SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN

DEL RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

Los riesgos ambientales y sociales son considerados en los análisis de riesgo de crédito e inversión, incluyendo los impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados. Se tiene también como referencia la normativa ambiental pues una gestión inadecuada de los riesgos sociales y ambientales puede ocasionar pérdidas.

SRS-1

El 74% de las instituciones financieras² cuenta con una política o lineamientos específicos que les permitan evaluar los créditos para determinar el impacto ambiental y social que pueden generar los proyectos financiados.

Gráfica 3. Políticas de evaluación de créditos para determinar impacto social y ambiental

(Información de 27 entidades).
Opción de respuesta múltiple.

¿Cuenta su compañía con una política o lineamientos específicos que le permitan evaluar los créditos para determinar el impacto ambiental y social que pueden generar los proyectos financiados?



Las entidades mencionaron contemplar lineamientos para la evaluación de créditos como parte de su política de responsabilidad ambiental, y también basados en normatividad nacional. Adicionalmente mencionaron establecer metas específicas de la compañía en torno a porcentajes de los créditos que deben ser otorgados con enfoque socioambiental.

² Información de 27 entidades.



SRS-2

El 87% de las instituciones financieras realiza acciones para evaluar los riesgos ambientales y sociales que se relacionan con sus líneas de negocio³.

Gráfica 4. Acciones para evaluar riesgos ambientales y sociales

(Información de 23 entidades). Opción de respuesta múltiple.

De las siguientes acciones, señale cuáles son utilizadas por la compañía para evaluar los riesgos ambientales y sociales:



La principal acción que emprenden las entidades (87% de ellas) para evaluar riesgos socioambientales es la definición de listas de exclusión que eviten el financiamiento de sectores sensibles; seguida de las revisiones de la normatividad aplicable por el 70% de las compañías.

Otras acciones de evaluación se realizan sobre reportes de debida diligencia socioambiental, planes de acción socioambiental, consulta de información reputacional pública sobre el cliente y/o proyecto y listas de pre-categorización del nivel de riesgo según sector.

³ Información de 23 entidades.

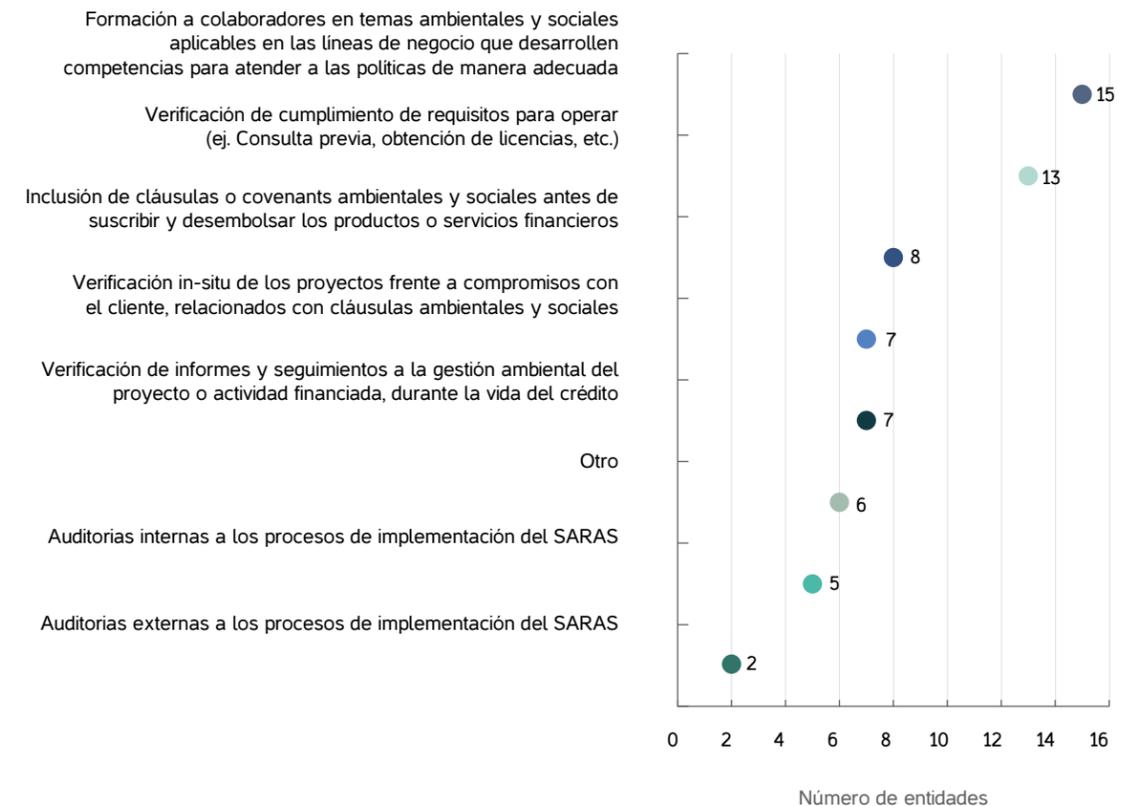
SRS-3

Las siguientes actividades pretenden monitorear la implementación y cumplimiento de políticas o lineamientos ambientales para analizar los riesgos ambientales y sociales:



Gráfica 5. Actividades que apoyan el cumplimiento de políticas para análisis de riesgos ambientales y sociales.

(Información de 22 entidades). Opción de respuesta múltiple.



Entre las acciones más utilizadas por las entidades se encuentran la formación a colaboradores, la verificación del cumplimiento de requisitos para operar y la inclusión de cláusulas ambientales y sociales antes de la suscripción y desembolso de fondos.

Las entidades también mencionaron acciones como verificación de predios contemplados en la base de datos de Parques Nacionales Naturales-PNN, ejecución de controles operativos de proceso, seguimiento y monitoreo a proyectos, revisión de informes de seguimiento de asesores ambientales y sociales independientes, entre otros.

SRS-4

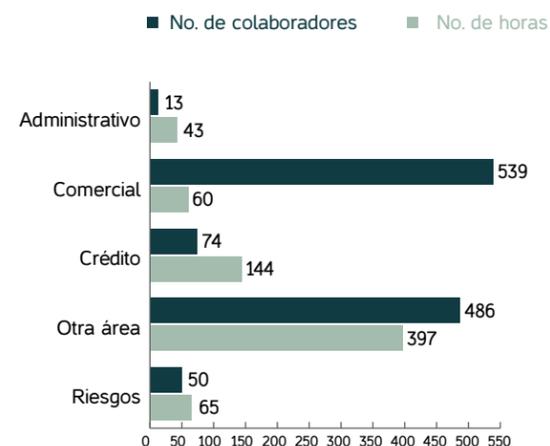
En línea con lo anterior, la formación a colaboradores es un aspecto relevante en la implementación de los procedimientos sociales y ambientales. Por lo tanto, para las entidades es fundamental contar con personal capacitado que pueda monitorear eficientemente la implementación y el cumplimiento de dichos procedimientos.

Durante 2019, las entidades invirtieron 709 horas para formar a 1.162 colaboradores en temas de riesgos ambientales y sociales aplicables a las líneas de negocio.

Gráfica 6. Número de Colaboradores capacitados y horas de capacitación en SARAS

(Información de 13 entidades)⁴

Reporte el número de horas de formación en temas de riesgos ambientales y sociales, así como el número de colaboradores por área:



Las capacitaciones relacionadas con SARAS se concentraron, en mayor medida, en los colaboradores de las áreas comerciales de las entidades, lo anterior en línea con el proyecto Pilotos de Innovación Financiera de “Potenciar las capacidades de la fuerza comercial para mejorar la identificación y colocación de recursos en proyectos verdes”.

⁴ Adicional a estos datos, una de las entidades financieras menciona que realizó la divulgación de un video sobre “Estrategia Ambiental” a 10.788 de sus colaboradores.

G4-FS5

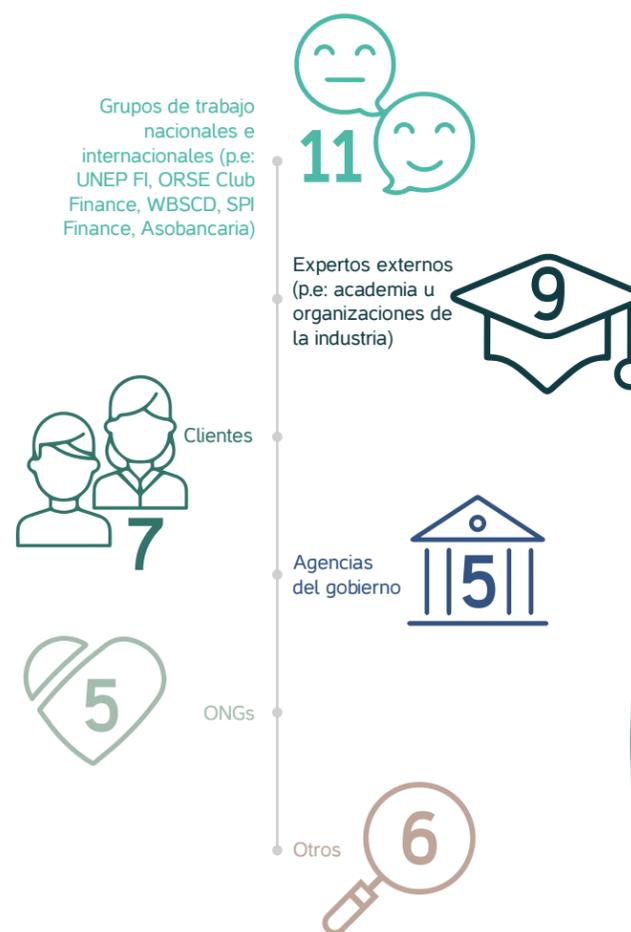
Las instituciones financieras dialogan con sus grupos de interés con el fin de identificar posibles riesgos u oportunidades ambientales y sociales para fortalecer sus Sistemas de Administración del Riesgo Ambiental y Social.

Los principales grupos de interés con los que se realizan diálogos son los grupos de trabajo nacionales e internacionales (UNEP FI, ORSE Club Finance, WBSCD, SPI Finance, Asobancaria⁵) y en segundo lugar con los expertos externos (academia u organizaciones de la industria).

Otros grupos mencionados fueron los proveedores, equipos de SARAS de otras entidades financieras, Banca Multilateral, la Corporación Financiera Internacional (IFC) y los equipos pertenecientes a las casas matriz de cada entidad.

Gráfica 7. Grupos de interés con los que interactúan las entidades para fortalecer su SARAS

(Información de 17 entidades).
Opción de respuesta múltiple.



⁵ Las siguientes siglas se refieren a: UNEP - United Nations Environment Programme Finance Initiative, ORSE - Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises, WBSCD - World Business Council For Sustainable Development y SPI Finance - Sales Performance International.

G4-FS9

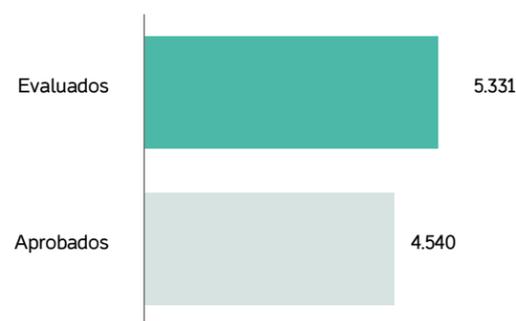
Durante 2019, las entidades financieras realizaron evaluaciones de riesgos sociales y ambientales a 5.331 operaciones de crédito de proyectos y procesos, de los cuales fueron aprobados 4.540 (correspondientes al 85% del total de evaluados).

En 2019, las entidades evaluaron un monto total de \$21 billones de pesos en créditos, frente a criterios ambientales y sociales, de los cuales \$13,9 billones fueron aprobados y desembolsados al corte de este mismo año.

Gráfica 8. Evaluación ambiental y social de operaciones de crédito

(Información de 13 entidades).

Indique el número de proyectos y procesos evaluados y aprobados en 2019 que fueron sujeto de evaluación ambiental y social:



Gráfica 9. Monto de la cartera sujeta de evaluación ambiental y social y créditos desembolsados después de su aprobación

(Información de 7 entidades).

Indique el monto de la cartera (en millones de COP) correspondiente al año 2019 que ha sido sujeto de evaluación ambiental y social así como los créditos que han sido desembolsados después de la aprobación.



8.2.3. ECOEFICIENCIA

El uso eficiente de los recursos naturales es una de las estrategias fundamentales y más implementadas por las compañías, con el fin de garantizar su sostenibilidad, por ende representa la oportunidad para replantear y mejorar su gestión de forma que se logren beneficios tanto económicos como ambientales.

En este sentido, una de las principales prácticas que se resalta de las entidades es la asignación de un responsable de los temas ambientales (76% de las entidades), además de la ejecución de evaluaciones de impacto ambiental y la socialización de su gestión con los grupos de interés.

Como parte de las iniciativas para el control del impacto ambiental, se destaca que el 97% de las entidades ha llevado a cabo alguna o varias de las acciones posibles en torno a la gestión del consumo de recursos, reducción de emisiones u otras como movilidad sostenible, voluntariado empresarial, construcción sostenible, gestión de viajes corporativos y logística de abastecimiento.

Gráfica 10. Iniciativas de gestión ambiental

(Información de 29 entidades) Opción de respuesta múltiple.



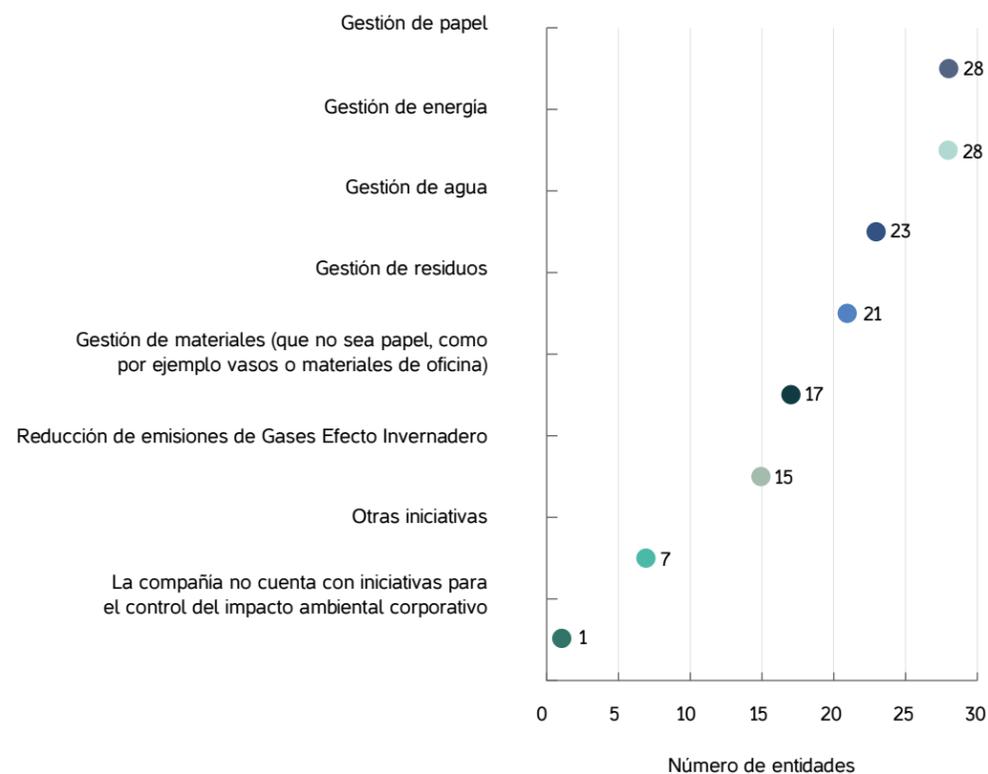
El 90% de las entidades financieras cuentan con programas de gestión eficiente de papel y energía.⁶



⁶ Información de 31 entidades.

Gráfica 11. Iniciativas para el control del impacto ambiental corporativo

(Información de 31 entidades). Opción de respuesta múltiple.

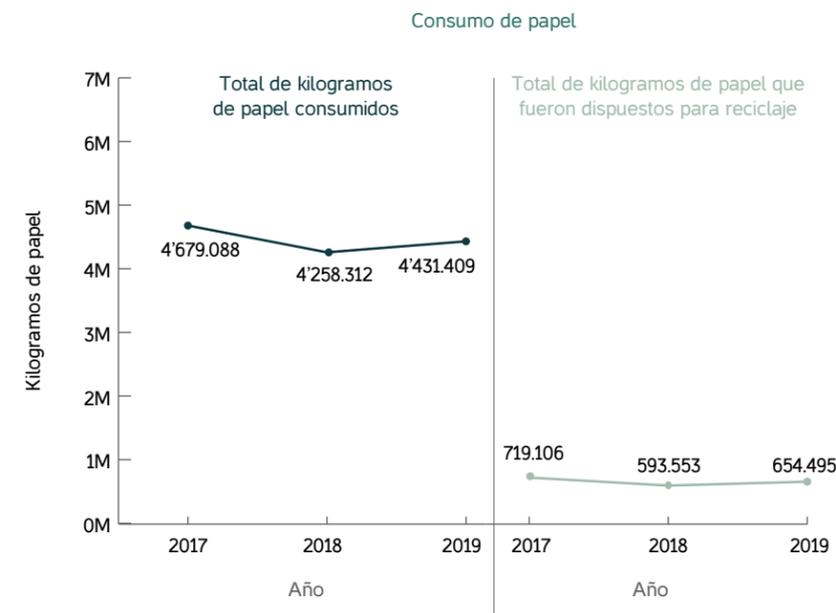


ECE-1

Dentro de las acciones relacionadas con el consumo de papel, se observó que durante los últimos tres años la cantidad de material que es reciclado se ha mantenido sin variaciones considerables. En 2019 se recicló alrededor del 15% del papel consumido, siendo este un porcentaje menor, por lo que se identifica como una oportunidad de mejora para las entidades. Una de las razones por las cuales se obtiene este resultado se debe a que algunas de las entidades⁸ solo realizan la cuantificación del papel que es consumido pero no del papel que es dispuesto para reciclaje.

Gráfica 12. Cantidad de papel consumido y reciclado

(Información de 23 entidades).



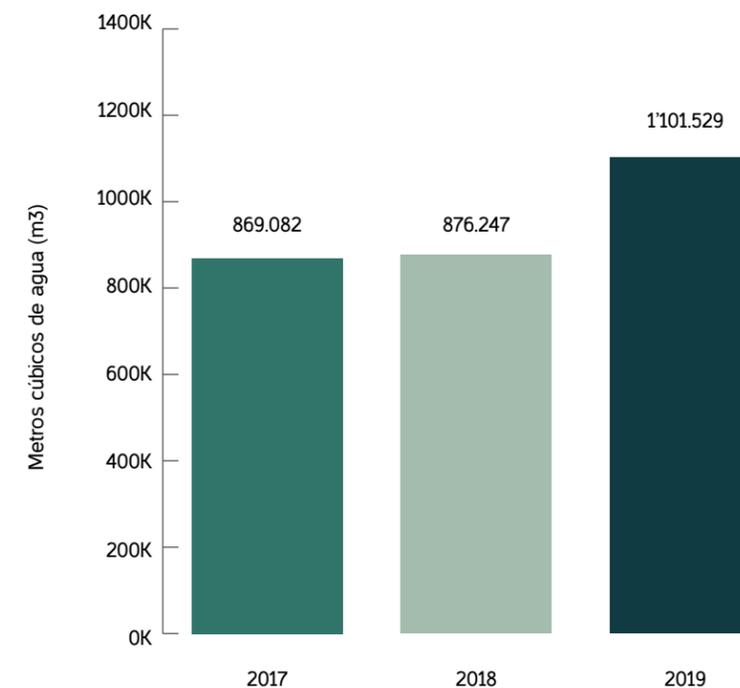
GRI 303-1⁹

Durante 2019 se observó un aumento en el consumo de agua con respecto a los dos últimos años, registrando más de 1 millón de metros cúbicos de agua consumidos. No obstante, eso es en parte debido a que algunas de las entidades no cuentan con datos de consumo de años anteriores, por lo que solo hasta 2019 se establecieron procesos de cuantificación del consumo de este recurso y las líneas base para poder medir su gestión a futuro.

Gráfica 13. Consumo de agua

(Información de 23 entidades)¹⁰

Total de metros cúbicos de agua consumidos al año



El 71% de las entidades financieras hacen seguimiento a sus indicadores ambientales.⁷

⁷ Información de 28 entidades.
⁸ 7 de 23 entidades que aportaron datos de consumo de papel no cuentan con información disponible de papel reciclado en 2019.

⁹ No se detalla la fuente de extracción de agua, debido a la naturaleza sectorial del informe. Dado que corresponde al consumo de agua de las oficinas, esta proviene de los acueductos locales donde se encuentran ubicadas las oficinas.
¹⁰ 4 de las 23 entidades encuestadas en esta pregunta no cuentan con datos de consumo de agua de años anteriores.

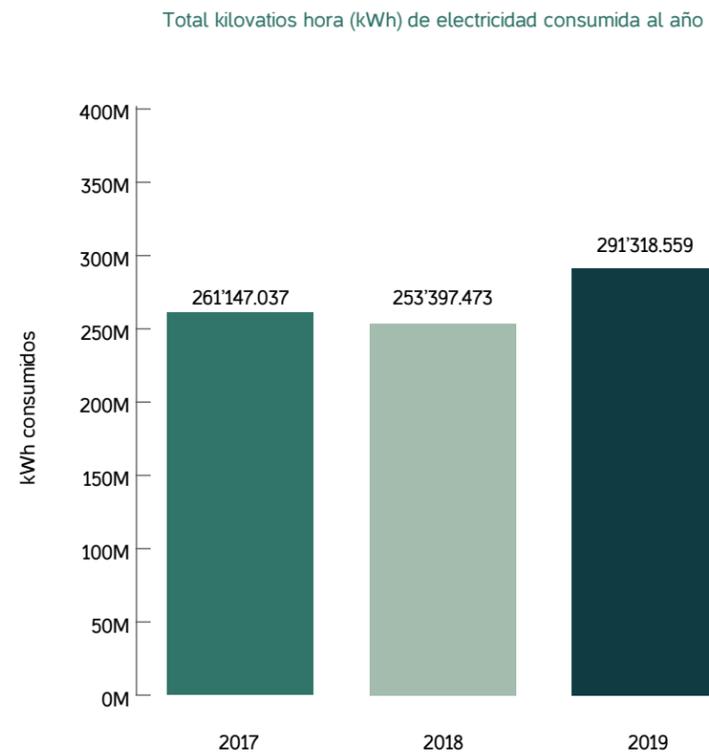
ECE-2

El consumo de energía eléctrica registrado en el año 2019 corresponde a 291.318.559 kWh. Si bien este resultado representa un consumo mayor con respecto a 2017 y 2018, se observa que al igual que en el caso de otros recursos, fue solo hasta el 2019 que se empezó a hacer la cuantificación de los consumos, por lo que se destaca que los procesos de medición se estén implementando cada vez más por parte de las entidades financieras.

En el caso de algunas entidades que sí presentaron aumentos con respecto a años anteriores, mencionan que se encuentran validando posibles estrategias para lograr disminuir los consumos energéticos asociados a la operación. Por otro lado, las que presentaron disminución en el consumo, manifiestan que fue debido a campañas de uso eficiente y cambios por tecnologías ahorradoras y de bajo consumo.

Gráfica 14. Consumo energético

(Información de 26 entidades)¹¹



Algunas prácticas complementarias que se han ejecutado para lograr la reducción del consumo energético son: implementación de herramientas inteligentes para el seguimiento y medición de consumos de energía de cada una de las oficinas, cambio de luminarias convencionales por iluminación LED, control de los tiempos de encendido de los aires acondicionados, instalación de sensores y timer para los cajeros electrónicos, aprovechamiento de la luz natural y disposiciones administrativas orientadas a la reducción del consumo de energía.

¹¹ 4 de las 26 entidades encuestadas en esta pregunta no cuentan con datos de consumo energético de años anteriores.

GRI 306-2

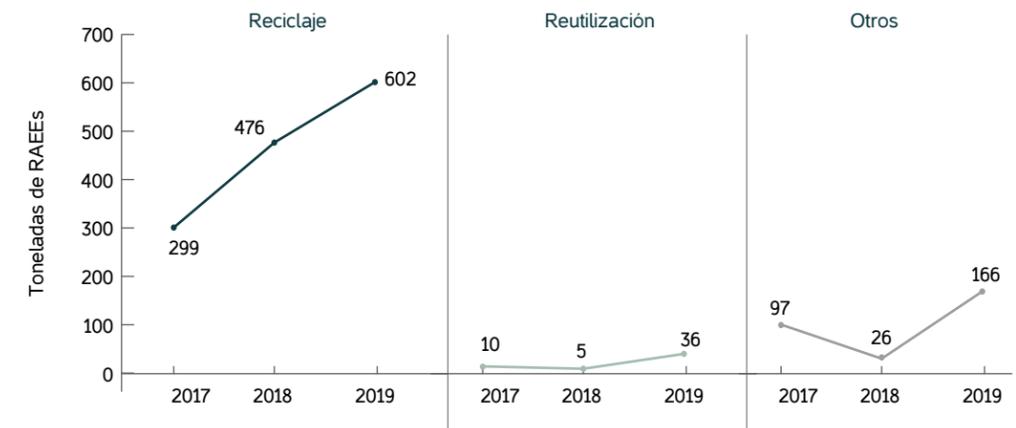
Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) son generados debido al cambio de equipos por daño u obsolescencia y al reemplazo de tecnologías por otras más eficientes o modernas, de manera que existen alternativas de reutilización, reciclaje u otras, dependiendo del estado en el que se encuentren los residuos. En este sentido, las entidades financieras usan como principal método de eliminación, el reciclaje, que en 2019 presentó un aumento del 26% con respecto al año anterior, llegando así a 602 toneladas de aparatos reciclados.

El incremento en la cantidad de RAEEs gestionados se explica debido al mejoramiento en la gestión de este tipo de residuos que es llevada a cabo mediante la contratación de empresas autorizadas para la gestión de RAEEs (de manera que se cuente con certificados de aprovechamiento y disposición final de residuos), el cumplimiento de estándares técnicos adoptados, la ejecución de procesos de recolección y pesaje, entre otros.¹²

Gráfica 15. Gestión de RAEEs

(Información de 18 entidades).

Método eliminación RAEEs en Toneladas / Año



Gestión de Residuos Peligrosos y No Peligrosos

Durante el 2019 se gestionaron 44,6 toneladas de residuos peligrosos, dentro de los cuales se mencionaron luminarias, tóner, cartuchos, residuos biosanitarios, RAEEs, cableado, pilas y baterías. Además de otros métodos alternativos para la eliminación de estos residuos, los principalmente empleados por las entidades para su gestión fueron el reciclaje y la reutilización.¹³

Como parte de los lineamientos de gestión de los residuos peligrosos, las entidades han definido matrices de control y seguimiento, cálculo periódico de indicadores, recolección y pesaje directo y disposición final a través de entidades autorizadas.

Por otro lado, en 2019 se gestionaron 1.062 toneladas de residuos no peligrosos, dentro de los cuales se incluyen papel, cartón, periódico, plástico, vidrio, residuos de borra de café, tapas, plegadiza y chatarra.¹⁴ Para su gestión, las entidades han definido realizar procesos de separación en la fuente y disposición o aprovechamiento a través de entidades especializadas en el tema, en este último caso, se ha realizado con el fin de contar con certificados de aprovechamiento que les permitan medir de forma más precisa la cantidad de residuos gestionados.

Entre los métodos de gestión más empleados para los residuos no peligrosos están el reciclaje y el compostaje, mientras que métodos como el almacenamiento en sitio, la incineración y la inyección en pozos profundos no han sido aplicables para su gestión.

¹² Información complementaria aportada por 12 entidades.

¹³ Información de 12 entidades

¹⁴ Información de 15 entidades

8.2.4 CAMBIO CLIMÁTICO

Riesgos del cambio climático

CCT-1

Una de las etapas iniciales más importantes para actuar frente al cambio climático, tiene que ver con la identificación de riesgos y oportunidades que este implica. Dichos riesgos y oportunidades pueden relacionarse tanto con las condiciones climáticas que afectan de forma directa al medio ambiente y a las comunidades, como con la normativa, generando nuevos impuestos, cambios en las leyes o regulaciones que afectan de manera directa las operaciones.

Teniendo en cuenta la transición hacia una economía con menos emisiones de carbono, consistente con un escenario de 2° C o inferior, se observa que el 52%¹⁵ de las entidades financieras en Colombia han considerado o planean considerar, en el corto plazo, cuán resilientes son sus estrategias a los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Gráfica 16. Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático

(Información de 27 entidades).

¿Ha identificado la compañía posibles riesgos y/u oportunidades relacionadas con el cambio climático que le puedan afectar/ayudar en el corto, mediano o largo plazo?

Riesgos que le puedan afectar	Riesgos y/u oportunidades que le puedan ayudar			
	Sí, de tipo físico	Sí, de tipo normativo	Sí, de otro tipo	No ha identificado
Sí, de tipo físico	2	1	4	
Sí, de tipo normativo		2	2	
Sí, de otro tipo			3	
No ha identificado		2		11

Si bien el 59% de las entidades han identificado algún tipo de riesgo u oportunidad relacionado con el cambio climático, sigue siendo un reto en el sector teniendo en cuenta que el 41% restante no han llevado a cabo este tipo de análisis.

A continuación, se presenta un resumen de aquellos riesgos y oportunidades, de otros tipos, que las entidades han identificado durante 2019.



¹⁵ Información de 27 entidades de las cuales 3 ya han considerado cuán resilientes son sus estrategias, 11 planean considerarlo en el corto plazo y 13 aún no lo han hecho.

La herramienta de divulgación que utilizan el 50% de las entidades¹⁶, para mostrar los riesgos relacionados con cambio climático, es el Reporte de Sostenibilidad, mientras que la otra mitad divulga su información mediante memorandos internos dirigidos a las áreas interesadas, creación de documentos, realización de capacitaciones y diversas campañas para los colaboradores.

La caracterización de los riesgos relacionados con cambio climático se puede hacer en el contexto de las categorías de riesgo de la industria bancaria tradicional (riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez

y riesgo operativo). Dichas categorías son empleadas por el 21% de entidades, mientras que el 11% usa otras caracterizaciones¹⁷. Por lo anterior, existe una oportunidad en la aplicación de caracterizaciones de riesgos por parte de las entidades que aún no lo han realizado.

Una vez las entidades han realizado procesos de identificación y caracterización de sus riesgos u oportunidades, es necesario definir cómo van a gestionarlos con el fin de lograr acciones concretas que los protejan de los posibles efectos negativos o les ayuden en la consecución de oportunidades.

El proceso más utilizado por las entidades financieras para la gestión de sus riesgos, en temas de cambio climático, es la toma de decisiones para mitigarlos, transferirlos, aceptarlos o controlarlos. Como otras opciones de gestión, las entidades han considerado: atención de situaciones puntuales derivadas de temas climáticos en cada una de las sedes en las que operan y procesos que hacen parte de los Sistemas de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.

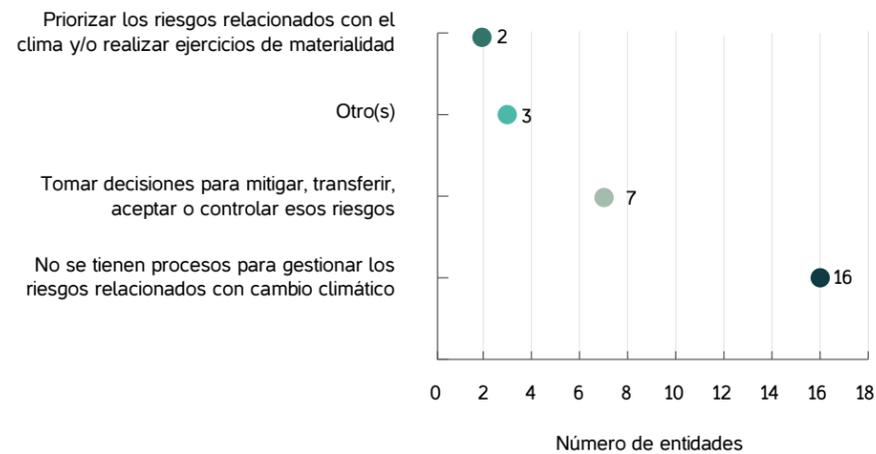
Estrategia de cambio climático

El 43% de las entidades cuentan con una política o estrategia frente al cambio climático¹⁸

Gráfica 17. Procesos para gestionar los riesgos del cambio climático

(Información de 28 entidades).

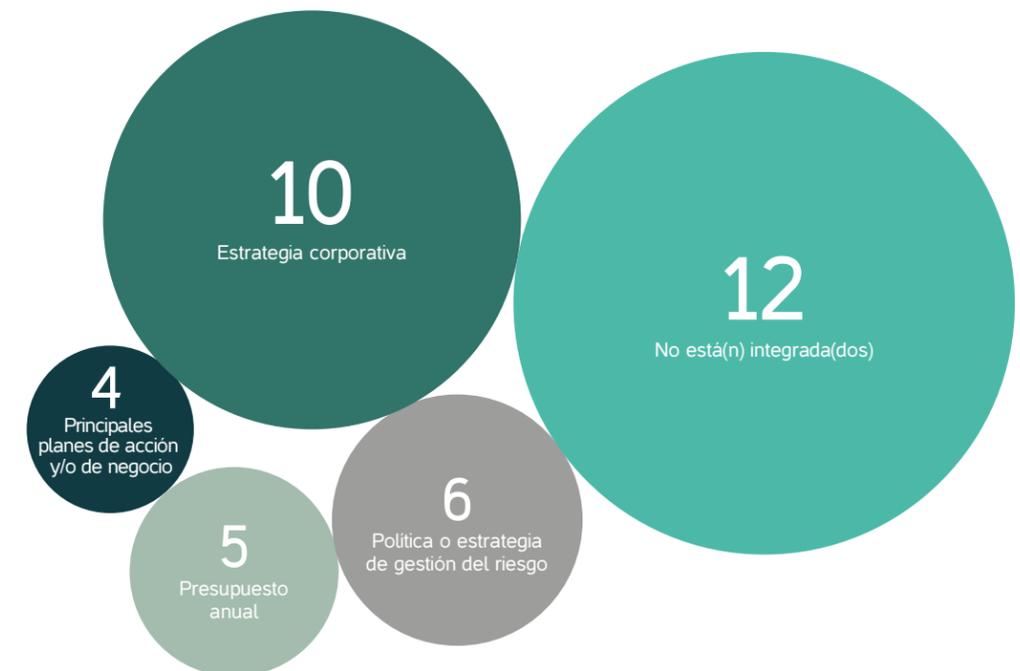
Seleccione mediante cuáles de los siguientes procesos gestiona los riesgos relacionados con el clima



El 43% de las entidades lleva a cabo algún proceso específico para gestionar los riesgos relacionados con el clima.

Gráfica 18. Integración de la política, estrategia o los asuntos de cambio climático en la organización

(Información de 23 entidades). Opción de respuesta múltiple.



El 48% de las entidades han integrado su política, estrategia o los asuntos de cambio climático en al menos uno o varios de sus lineamientos corporativos más importantes

16 Información de 16 entidades.
17 Información de 28 entidades.

18 Información de 28 entidades.

El mecanismo más utilizado por las entidades para integrar los asuntos de cambio climático es la estrategia corporativa, seguido de la política o estrategia de gestión de riesgos y el presupuesto anual. Sin embargo, el 52% de las entidades aún no ha integrado los asuntos de cambio climático en su organización.

La comunicación de los temas relacionados con cambio climático, al interior de las entidades, incluye a los principales comités (por ejemplo, auditoría, riesgo, sostenibilidad y gobierno corporativo), lo cual es realizado por el 39% de las entidades financieras¹⁹ que escalan asuntos como nuevos riesgos potenciales identificados, materialización de riesgos, análisis de los proyectos a financiar y actualización en temas relacionados con el cambio climático.

Gráfica 19. Nivel de gestión de los asuntos relacionados con cambio climático

(Información de 27 entidades).

Marque el nivel de gestión con el que aborda los asuntos relacionados con el cambio climático.

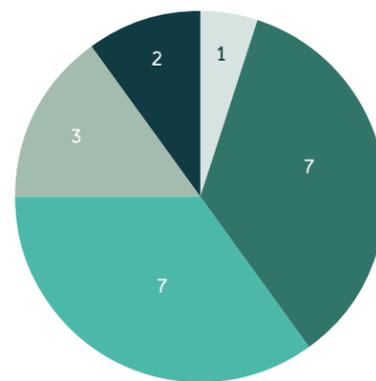


Cerca de la mitad de las entidades (48%) gestionan los asuntos de cambio climático a través de definición de objetivos, metas y/o seguimiento de los mismos. Sin embargo, el 52% restante no desarrolla ninguna de estas actividades, lo que implica un reto para el sector.

Gráfica 20. Objetivos clave relacionados con cambio climático

¿Ha establecido los siguientes objetivos clave relacionados con cambio climático?

- Objetivos financieros o de eficiencia
- Otros
- Emisiones de GEI evitadas durante todo el ciclo de vida del producto/servicio
- Objetivos de ingresos netos para productos y servicios diseñados para una economía baja en carbono ciclo de vida del producto/servicio
- Tolerancias de pérdidas financieras



19 Información de 28 entidades.



El 44% de las entidades considera los impactos del cambio climático que están directamente relacionados con sus productos y servicios.

Los objetivos clave que más se implementan al interior de las entidades (50%) son aquellos relacionados con temas financieros y de eficiencia. Otros objetivos asociados a esta gestión son: disponer de productos verdes, desarrollar la política de sostenibilidad, financiar y participar de proyectos que promuevan la política verde, disminuir la huella de carbono a través de la movilidad sostenible y evaluar la cartera comercial frente a criterios medioambientales y de cambio climático.

Gráfica 21. Impacto de los asuntos del cambio climático en los negocios y estrategias

(Información de 27 entidades) Opción de respuesta múltiple

Su compañía considera el impacto de los asuntos relacionados con el cambio climático en los negocios y estrategias relacionadas con las siguientes áreas:

No. de Entidades
2 12

Productos y servicios	12
No se considera el impacto en áreas específicas	10
Operaciones (incluidos los tipos de operaciones y la ubicación de las instalaciones)	7
Cadena de suministro y / o cadena de valor	4
Adaptación y mitigación al cambio climático	4
Inversión en investigación y desarrollo	2
Otros	2

Las entidades consideran los impactos relacionados con cambio climático principalmente en las áreas de productos y servicios y operaciones. Sin embargo, el 37% de las entidades aún no han considerado estos impactos en áreas específicas.

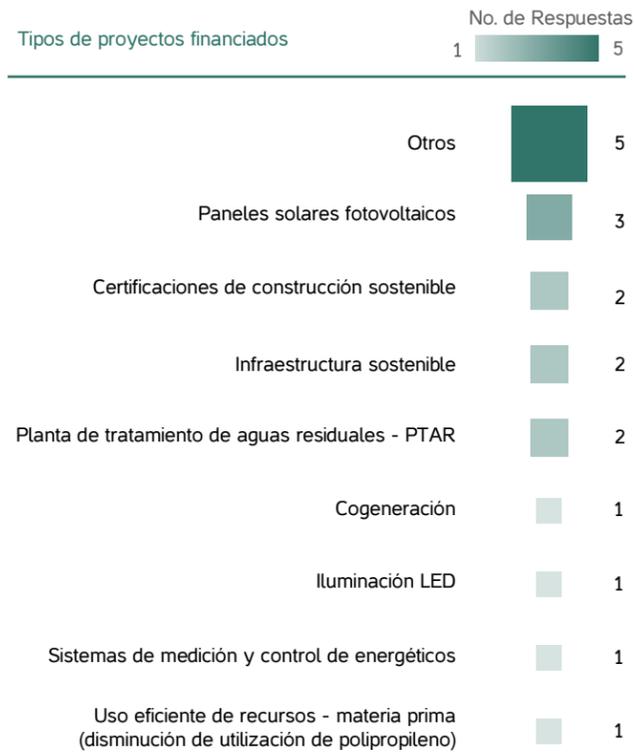
Financiamiento Climático

Fuera de las líneas verdes, el 41% de las entidades financieras han identificado plena o parcialmente las inversiones verdes dentro de los proyectos financiados.²⁰



Gráfica 22. Cartera orientada a cambio climático

(Información de 6 entidades) pregunta de opción múltiple.



Si bien 12 entidades mencionan contar con una estrategia o política de cambio climático, únicamente el 50% de estas reportan contar con una cartera orientada a cambio climático; lo que representa un reto importante para el sector y especial para aquellas entidades que han adquirido un compromiso frente a esta iniciativa global.

En relación con el proceso de financiamiento climático, tres de las entidades encuestadas realizan el cálculo y/o estimación de los ingresos que reciben por los productos y servicios que han diseñado para una economía baja en carbono. Además, seis entidades consideran el impacto de los asuntos relacionados con el cambio climático en los negocios y estrategias relacionadas con la exposición crediticia; dos de ellas también consideran las posiciones de negociación y financiación de proyectos y la tenencia de acciones y deudas.

²⁰ Información de 27 entidades.

Emisiones de CO2

El 45% de las entidades hacen medición de gases de efecto invernadero; el 35% publica esta información²¹. Además, 6 de 27 entidades informaron que también solicitan la medición de los gases de efecto invernadero de los proyectos que financian; y 2 de 30 entidades solicita esta medición de los a sus proveedores.

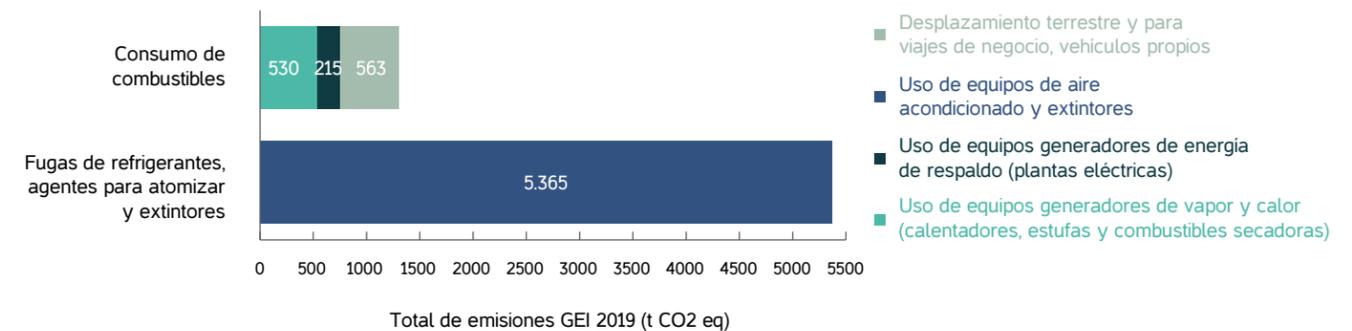
GRI 305-1²²

Las emisiones de gases efecto invernadero de alcance 1 incluyen aquellas actividades que implicaron consumo de combustible de fuentes móviles y fuentes fijas. El total de emisiones de las entidades financieras del Alcance 1 para el 2019 fue de 6.663 t CO₂-equivalente. Las actividades que aportaron en mayor proporción a las emisiones de gases de efecto invernadero fueron en primer lugar, el uso de equipos de aire acondicionado y extintores, seguido del consumo de combustible para desplazamiento terrestre.

Gráfica 23. Medición de Gases de Efecto Invernadero Alcance 1

(Información de 10 entidades).

Total de emisiones GEI en 2019 (Alcance 1)



GRI 305-2

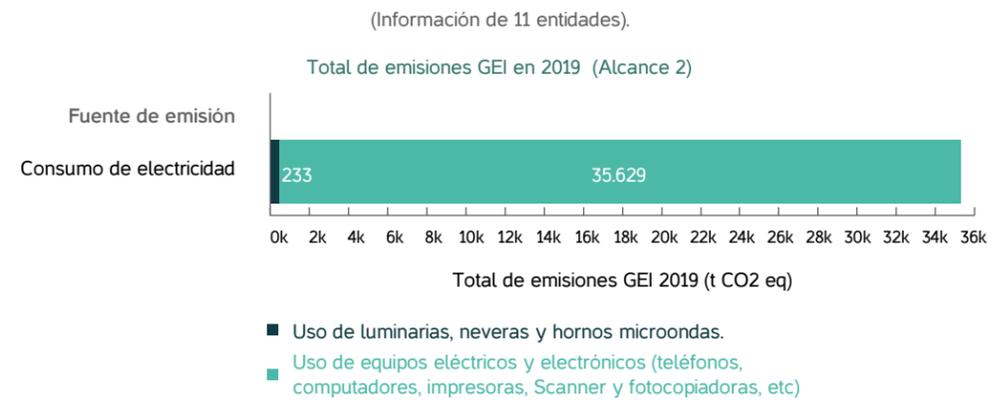
Las emisiones de alcance 2 involucran aquellas actividades que consumen electricidad y son derivadas de la generación de energía, calentamiento, refrigeración y vapor. El total de emisiones directas de gases de efecto invernadero del Alcance 2 para el 2019 fue de 35.862 t CO₂-equivalente.

La actividad que representó la gran mayoría de emisiones fue debida al uso de equipos eléctricos y electrónicos.

²¹ Información sobre 29 entidades.

²² Dado que los datos son agregados, no se detallan los gases incluidos en el cálculo, las emisiones biogénicas, la fuente de los factores de emisión, el potencial de calentamiento global, el enfoque de consolidación o los estándares empleados.

Gráfica 24. Medición de Gases de Efecto Invernadero Alcance 2

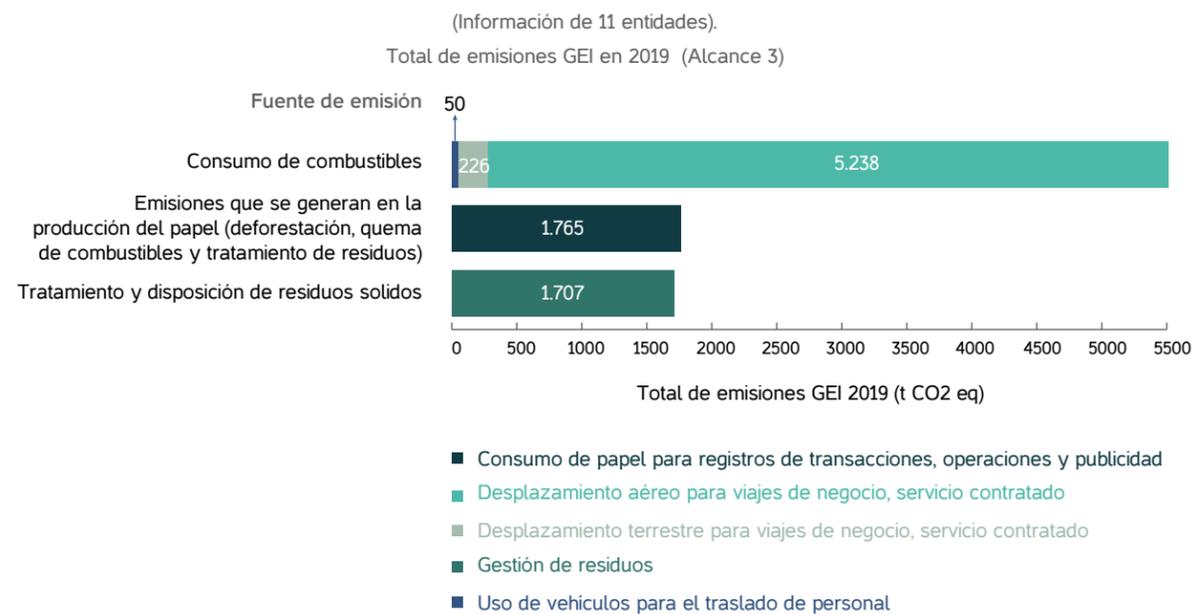


GRI 305-3

Las emisiones de alcance 3 involucran el transporte en vehículos que no son propiedad de la organización y el uso final de productos y servicios. Estas actividades son consecuencia de labores que implican el uso de fuentes

que no son de la organización. El total de emisiones directas de gases de efecto invernadero del Alcance 3 para el 2019 fue de 8.984 t CO2-equivalente, dentro de los cuales el desplazamiento aéreo para viajes de negocio representó la principal actividad.

Gráfica 25. Medición de Gases de Efecto Invernadero Alcance 3



Metas y estrategias para Incentivar prácticas de protección al medio ambiente

Meta	Estrategia	Indicador	Meta 2019	Meta 2020	2018	2019
Incrementar en un 3% la cartera colocada frente al 2019 en financiamiento climático por parte de las entidades adheridas a Protocolo Verde	Mejorar el proceso de identificación de cartera verde colocada Implementar el proyecto de pilotos de innovación financiera	Valor de cartera desembolsada que atiendan necesidades de financiamiento climático (Billones)	3%	3%	1,69 billones	4,6 billones
Incrementar en un 3% la cartera analizada con ARAS frente al 2019 por parte de las entidades adheridas a Protocolo Verde	Llevar a cabo capacitaciones en ARAS a las entidades financieras Promover la implementación de lineamientos y políticas para el análisis de riesgos ambientales y sociales	Valor de la cartera analizada bajo ARAS (Billones)	3%	3%	19 billones	21 billones

Tendencias Globales

En diciembre de 2015, Mark Carney, expresidente del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB por sus siglas en inglés) creó el Grupo de trabajo sobre revelaciones financieras relacionadas con el clima (Task Force on Climate-related Financial Disclosures TCFD). Este fue creado en respuesta a la preocupación manifestada por los Ministerios de Finanzas y Bancos Centrales del G20, pensando en que los efectos financieros del cambio climático no fueran adecuadamente revelados por las compañías en el mercado. En consecuencia, actualmente existen 5 gobiernos y 42 bancos centrales y reguladores financieros que fomentan el reporte de información relacionada con el clima.²³

Adicionalmente, según el World Economic Forum, los líderes corporativos han calificado, de forma consistente, al riesgo climático como el mayor riesgo en los próximos diez años, en términos de impacto y probabilidad.²⁴

Los asuntos relacionados con el clima son considerados por el 60% de las organizaciones como riesgos materiales de corto plazo.²⁵

Por su parte, las entidades financieras también han empezado a considerar los riesgos y oportunidades que podrían tener un impacto financiero material en su operación. Algunos de los procesos relacionados que se llevan a cabo en torno a este tema específico incluyen²⁶:

- Evaluación de los posibles impactos que pueden generar los clientes, mediante formularios y soportes analizados frente al nivel de riesgo y la materialidad definida.
- Priorización de los riesgos, incluyendo consultas a los grupos de interés.
- Consideración de antecedentes de situaciones climáticas críticas que incluyen la incorporación de herramientas de consulta geográfica para los análisis.
- Uso y actualización del BIA (Business Impact Analysis) para identificar los posibles impactos frente a la no disponibilidad de un proceso, con ocasión de un desastre natural.
- Realización de procesos de debida diligencia ambiental y social.
- Evaluación y caracterización del nivel de riesgo social y ambiental de proyectos financiados, incluyendo aspectos relacionados con el cambio climático y condiciones de crédito al cumplimiento de medidas de prevención y mitigación establecidas.

Asobancaria, en su rol de apoyo para sus asociados se ha preocupado por realizar divulgaciones que abordan los temas de riesgos y oportunidades relacionados con el clima, a través de diferentes medios como el informe de sostenibilidad del gremio y capacitaciones en el tema, propendiendo por mejorar los conocimientos de las entidades para la implementación de dicha gestión. Adicionalmente proyecta fortalecer los conocimientos de las entidades sobre las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures).

²³ Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 2019. <https://www.fsb-tcfid.org/publications/tcfid-2019-status-report/>

²⁴ World Economic Forum, 2019. The Global Risks Report. <https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2019>

²⁵ Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 2019. <https://www.fsb-tcfid.org/publications/tcfid-2019-status-report/>

²⁶ Información de 9 entidades.

9.0

Retos y oportunidades para el sector

Capital Financiero



Balance del escenario económico del sector

- El sector tiene una oportunidad en la generación de operaciones más eficientes que le permitan reducir el rubro de los gastos operativos y sanciones, e incrementar su impacto social a través de la inversión en comunidades. Lo anterior tomando en cuenta que los gastos operativos de las entidades equivalen al 91,2% del total de los ingresos y que el 0,05% de sus ingresos fueron destinados a pagos a gobierno por multas y el 0,02% a inversión a la comunidad.

Capital Operacional

Seguridad digital

- Promover la capacitación a fiscales de la república en materia de delitos informáticos, para mejorar la Política Criminal del país y la judicialización de estos delitos.
- Mejorar el proceso de solicitud y entrega de información entre la Fiscalía General y las entidades bancarias.
- Tener estadísticas e indicadores de judicialización sobre los casos de delitos informáticos que afectan al ecosistema financiero.
- Promover la articulación entre las entidades bancarias con el fin de apoyar el cumplimiento normativo en ciberseguridad.
- Generar propuestas que ayuden a las entidades bancarias a verificar periódicamente el cumplimiento de la gestión de los riesgos de ciberseguridad en contratos celebrados con terceros que sean catalogados como críticos.
- Establecer un plan de trabajo con las agencias del Estado según lo estipulado en el CONPES de Seguridad Digital 2020.
- Aumentar el uso de herramientas tecnológicas, como Inteligencia Artificial, para garantizar la seguridad de la red, los datos y los puntos finales.

Economía Naranja

- Aumentar el número de entidades que ofrecen productos enfocados en Economía Naranja; únicamente cinco entidades cuentan con productos o servicios con este foco.
- Trabajar en conjunto con el Gobierno y otras entidades del sector privado para incentivar y promover la Economía Naranja.

Gestión del consumidor financiero

- Responder a las nuevas tendencias sin dejar a un lado los riesgos asociados al negocio, tomando en cuenta que las expectativas de los consumidores evolucionan a una velocidad mayor que la regulación del sector.
- Adaptarse a los cambios de comportamiento de los consumidores, incluyendo la caracterización de los tipos de clientes y sectores poblacionales para lograr una mayor personalización de los productos y servicios financieros.
- Fortalecer la forma en que se explica a los clientes temas como los cobros, costos y liquidación de intereses en sus productos, particularmente los relacionados con cuentas de ahorros y tarjetas de crédito.
- Reducir el número de quejas presentadas por los consumidores financieros tomando en cuenta el número de operaciones realizadas.





Capital Intelectual

Inclusión de comunidades en el sector financiero

- Establecer medidas para que la población rural tenga un mayor acceso a los productos financieros, tomando en cuenta que únicamente el 27,5% de los que se ubican en zonas rurales y el 22,7% de los que están en zonas rurales dispersas, tuvieron al menos un producto de crédito en 2018.
- Encontrar un equilibrio entre la inclusión financiera habilitada por la tecnología y el contexto del país, donde todavía existen zonas y poblaciones sin acceso a internet o dispositivos electrónicos.
- Incentivar la definición de estrategias de inclusión financiera dentro de las entidades, teniendo en cuenta que 52% de ellas no cuentan con una estrategia definida actualmente.
- Aumentar el número de entidades que cuentan con políticas o lineamientos para el desarrollo de productos que generen beneficio social, actualmente 47% de ellas no han definido una política en este ámbito.
- Lograr que un 85% de la población adulta cuente con acceso a un producto financiero para 2022, según en PND 2018 – 2022.
- Lograr que un 77% de los adultos cuenten con un producto financiero activo para 2022.
- Lograr que un 68% de los adultos en sector rural tengan acceso a un producto financiero para 2022.

Innovación de canales y productos

- Enfrentar los riesgos asociados a nuevas modalidades de fraude y al aumento de las brechas de inclusión financiera causadas por la digitalización.
- Estimar el retorno de la inversión en innovación; actualmente solo tres entidades realizan este cálculo.
- Aumentar el involucramiento de las Juntas Directivas en la toma de decisiones sobre innovación, teniendo en cuenta que los lineamientos de innovación parten de la Junta solo en el 29% de las entidades.
- Aumentar el número de espacios para promover la innovación en las entidades financieras; actualmente 14 entidades afirman no haber implementado espacios de innovación o no tener contemplado hacerlo.
- Implementar iniciativas para fomentar el pensamiento innovador en todas las áreas de la organización para crear una cultura organizacional de innovación.
- Adaptarse y alinearse a las tendencias globales de innovación tecnológica al mismo ritmo que el mercado global.

Aportes al conocimiento del sector (publicaciones)

- Promover la lectura de los análisis macroeconómicos por medio de las distintas publicaciones de la Asociación.
- Convocar a los mayores expertos locales internacionales en asuntos económicos para la Convención Bancaria.
- Publicar nuevos estudios acerca del estado actual de la ciberseguridad en el sistema financiero colombiano.

Gestión legislativa

- Continuar aportando a la construcción de una normativa financiera más eficiente y con mayores niveles de profundización, asegurando que los intereses de los consumidores financieros y los de la banca privada persigan la inclusión financiera como un fin común.



Capital Humano

Gestión del talento humano

- Cerrar la brecha salarial entre hombres y mujeres en niveles directivos, teniendo en cuenta que, por ejemplo, los ejecutivos del segundo nivel hombres tienen un salario base 1,5 veces mayor que el de las mujeres.
- Disminuir la tasa de rotación de personal que se encuentra actualmente entre el 12% y el 14%.
- Fortalecer los planes de capacitación en línea con los nuevos requisitos de habilidades, buscando un equilibrio entre aquellas de tipo digital y las blandas o de tipo comportamental.
- Extender los programas de beneficios en mayor proporción para los colaboradores indirectos.

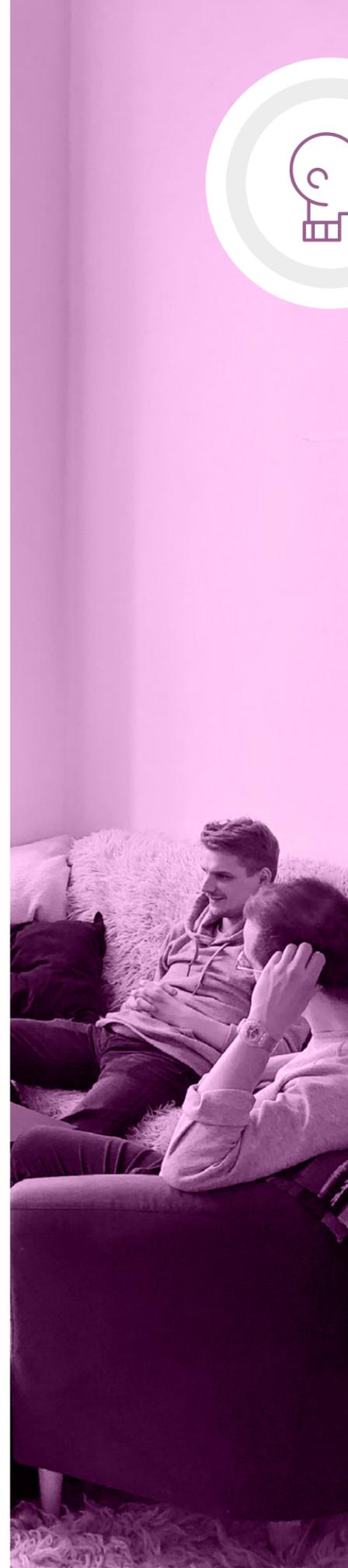
Lucha contra la corrupción

- Aumentar y fortalecer las acciones para la gestión riesgos de corrupción relacionados con terceros en todas las entidades.
- Hacer público el compromiso de lucha contra la corrupción en el 100% de las entidades.
- Enfrentar las nuevas formas de fraude y corrupción que trae la innovación tecnológica.

Capital Social y Relacional

Gobierno corporativo, riesgos y ética

- Incentivar la diversidad de género y la participación de minorías en las Juntas Directivas, teniendo en cuenta que el 82% de los miembros de Junta son hombres y ninguno pertenece a minorías.
- Incrementar la participación de la Junta y sus comités en la toma de decisiones relacionadas con asuntos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) y en la incorporación de comités específicos en la alta dirección para tratar estos temas. Únicamente tres entidades cuentan con comités de sostenibilidad en la Junta Directiva
- Considerar los riesgos climáticos dentro de la gestión de riesgos de la organización.
- Incorporar a los directivos de la organización en la supervisión de los problemas relacionados con la gestión de los riesgos climáticos, en línea con las recomendaciones de *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Actualmente, en el 66% de las entidades los comités y los cargos gerenciales no tienen responsabilidades asignadas en relación con asuntos de cambio climático que afecten el negocio.



Cadena de abastecimiento

- Incrementar los criterios ambientales en el proceso de evaluación de proveedores, ya que actualmente se da prioridad a los aspectos económicos y sociales; únicamente el 16% de nuevos proveedores son evaluados de acuerdo con criterios ambientales.
- Fortalecer la relación con los proveedores a través de evaluaciones a las entidades por parte de estos. Únicamente el 6% de las entidades son evaluadas por sus proveedores en temas de servicio (pagos, transparencia en sostenibilidad frente a requerimientos a proveedores, trato, comunicación, coherencia en la estrategia, entre otros).
- Aumentar el número de entidades que consideran aspectos sociales y ambientales en los procesos de compra, ya que en 2019 solo 12 entidades contaron con políticas o lineamientos para seleccionar proveedores que generen diferencial social o ambiental.
- Aumentar los programas de inclusión dirigidos a proveedores, teniendo en cuenta que únicamente el 27% de las entidades consideran lineamientos enfocados a fomentar la diversidad de los proveedores.

Inversión social

- Aumentar las iniciativas relacionadas con postconflicto y apoyo a las víctimas; únicamente el 26% de las entidades cuentan con programas relacionados.
- Establecer un mecanismo de medición de impacto que permita identificar y priorizar las oportunidades de inversión.
- Evaluar las necesidades socioeconómicas de las áreas en las que operan las entidades y con base en lo priorizado definir las zonas de inversión e intervención.

- Aumentar la inversión en comunidades, la cual representa un porcentaje considerablemente bajo de los ingresos del sector.
- Ampliar la cobertura de los programas de inversión en comunidades.
- Migrar a un enfoque de inversión de impacto, desarrollando mecanismos para generar inversiones socialmente responsables, midiendo los impactos en la sociedad desde el core de negocio.

Educación financiera

- Ampliar el alcance de las campañas de educación financiera, con especial énfasis en el sector rural, además de ampliar la cobertura de los programas de educación para emprendedores y empresarios.
- Continuar comunicando la importancia de que, desde el Gobierno Nacional, se implemente un programa escolar de formación, amplio y suficiente, que sirva de base para el futuro y permita la adecuada administración de los recursos de manera práctica y efectiva.
- Definir claramente el público objetivo de los programas de educación financiera, teniendo en cuenta que el 45% de las entidades no lo ha determinado.
- Capacitar a 800 campesinos con el sistema FINCA.
- Capacitar anualmente a más de 4.000 niños de localidades vulnerables y evaluar la mejora de sus conocimientos.
- Conciliar las brechas de accesibilidad a internet en zonas apartadas del país y/o de extrema pobreza con los avances tecnológicos del sector y el foco actual de digitalización de la educación financiera.

Capital Natural



Productos verdes

- Aumentar el número de entidades que ofrecen productos o servicios asociados a proyectos de impacto ambiental positivo; actualmente el 36% de las entidades cuenta con estos productos.

Sistemas de administración del riesgo ambiental y social - SARAS

- Incrementar la capacitación en temas de riesgos ambientales y sociales, teniendo en cuenta que únicamente 15 entidades desarrollan iniciativas de formación en este ámbito.
- Aumentar el número de entidades que cuentan con un SARAS, considerando que actualmente solo 12 entidades cuentan con este sistema o lineamientos al respecto.

Ecoeficiencia

- Aumentar el porcentaje de papel reciclado, teniendo en cuenta que actualmente se encuentra en un 15% del papel consumido.
- Incrementar el número de entidades que definen prácticas de ecoeficiencia. Si bien se ha observado que a partir de 2019 algunas entidades empezaron a definir estas prácticas, como por ejemplo, la cuantificación de sus consumos, el establecimiento de líneas base y la gestión de residuos con entidades especializadas en el tema, sigue siendo un reto para las entidades que no han iniciado esta gestión.

Cambio climático

- Incrementar los análisis de identificación y caracterización de riesgos y oportunidades relacionados con cambio climático en las entidades; el 41% de ellas no ha identificado ningún riesgo relacionado con cambio climático.
- Definir políticas o estrategias frente al cambio climático; actualmente 43% de las entidades cuentan con este tipo de estrategias.
- Aumentar la gestión de los asuntos de cambio climático a través de la definición de objetivos, metas y seguimiento; el 52% de las entidades no realiza ninguna de estas actividades.
- Incrementar la consideración de impactos del cambio climático directamente relacionados con los productos y servicios y la cadena de suministro, teniendo en cuenta que actualmente 12 entidades consideran los impactos del cambio climático en sus productos y servicios y únicamente cuatro en su cadena de abastecimiento.
- Incrementar las carteras de inversión orientadas a cambio climático y realizar el cálculo de los ingresos recibidos por los productos y servicios diseñados para una economía baja en carbono.
- Aumentar las entidades que miden su huella de carbono; actualmente 45% de ellas llevan a cabo esta medición.

10

Directorio de entidades afiliadas a Asobancaria

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.fundacionsocial.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
	BANCOMPARTIR	Calle 16 No. 6 - 66 Edificio Avianca Bogotá D.C.	www.bancompartir.co	https://www.bancompartir.co/#sostenibilidad
	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.italu.co	https://www.italu.co/sites/default/files/relacion_inversionistas/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

LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (102-5)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (102-3)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL
	BANCO FINANDINA S.A.	Kilómetro 17 carretera central del Norte vía a Chia Bogotá D.C.	www.bancofinandina.com	https://www.bancofinandina.com/institucional
	BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	Carrera 7 No 75 - 85 Bogotá D.C.	www.gnbsudameris.com.co	https://www.gnbsudameris.com.co/quienes-somos
	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
	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
	BANCO POPULAR S.A.	Calle 17 No. 7- 43 Bogotá D.C.	www.bancopopular.com.co	-
	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
	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/csgs/Satellite/CFWCSancomQ/P01/es_ES/Corporativo/Sostenibilidad/Santander-y-la-sostenibilidad/Informes.html
	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
	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
	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
	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/
	BBVA COLOMBIA	Carrera 9 No. 72 - 21 Bogotá D.C.	www.bbva.com.co	https://www.colombia.bancaresponsable.com
	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/institucional-info/social-responsibility.html

LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (102-5)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (102-3)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL
	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
	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/
	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
	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/
	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-al-ciudadano/informes-de-gesti%C3%B3n
	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 DE LA REPÚBLICA	carrera 7 # 14-78 Bogotá D.C.	www.banrep.gov.co	http://www.banrep.gov.co/es/sostenibilidad
	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
	GM Financiera Colombia S.A.	Calle 98 No. 22 - 64 Piso 9 Bogotá D.C.	www.chevroletfs.com.co	-
	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
	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/
	COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.	Calle 4 sur No. 43ª-109 Medellín, Antioquia	www.tuya.com.co	-
	BANCO SERFINANZA S.A.	Calle 72 No. 54 - 35 Barranquilla, Atlántico	https://bancoserfinanza.com/	-

11

Anexos

11.1 ÍNDICE GRI

GRI 102-55 Índice de contenidos GRI

Estándar GRI/Indicador propio	Ubicación/ Respuesta directa	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 10. 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 10. 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 10. 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		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	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria. La información relacionada en este numeral corresponde únicamente a Asobancaria.	
GRI 102-9 Cadena de suministro	Ver numeral 7.3 Cadena de abastecimiento.	Por el tipo de informe y organización agremiada, esta cadena de suministro no se describe. Las prácticas de proveedores pueden ser consultadas en la sección 7.3 Cadena de abastecimiento.
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. Ver apartado 2.4 La sostenibilidad en el sector financiero y su contribución a los ODS.	
GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	La descripción de cómo las organizaciones aplican el principio o enfoque de precaución se encuentra en la sección 8.2 Protocolo Verde.	
GRI 102-12 Iniciativas externas	“Ver numeral 2.4 La sostenibilidad en el sector financiero y su contribución a los ODS.	
GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	También se puede consultar información en https://www.asobancaria.com/informe-sostenibilidad/ ”	
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.	

Estándar GRI/Indicador propio	Ubicación/ Respuesta directa	Omisiones
Ética e integridad		
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria. La información relacionada en este numeral corresponde únicamente a Asobancaria.
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética.	
Gobernanza		
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria. La información relacionada en este numeral corresponde únicamente a Asobancaria.
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	
Participación de los grupos de interés		
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Ver numeral 2.3 Grupos de interés.
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	
Prácticas para la elaboración de informes		
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	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 numeral 2.4 La sostenibilidad en el sector financiero y su contribución a los ODS. También se puede consultar información en https://www.asobancaria.com/informe-sostenibilidad/
GRI 102-47	Lista de temas materiales	Ver numeral 2.4 La sostenibilidad en el sector financiero y su contribución a los ODS.
GRI 102-48	Reexpresión de la información	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	Ver sección Sobre este informe.
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	
GRI 102-51	Fecha del último informe	El último informe fue realizado en el 2019 con la información de reporte de 2018
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Ver sección Sobre este informe.

Estándar GRI/Indicador propio	Ubicación/ Respuesta directa	Omisiones
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Ver sección Sobre este informe.
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	Ver sección 11.1 Índice 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.
GRI 404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	
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	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ver numeral 3.2 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero.
G4-FS6	Porcentaje del portafolio de las líneas de negocio por región específica, tamaño (micro / mediana / gran empresa) y sector	

Estándar GRI/Indicador propio	Ubicación/ Respuesta directa	Omisiones
Balance del escenario económico del sector		
GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura		
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Ver numeral 3.3 Balance del escenario económico del sector.	
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido		
Capital Operacional		
Seguridad digital		
GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura		
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Ver numeral 4.2 Seguridad digital.	
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
SIF-1 Seguridad informática y física		
Gestión del 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		
GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Ver numeral 4.4 Gestión del consumidor financiero	
GCF-1 Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros		
Inclusión de comunidades en el 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		
G4-FS1 Políticas con componentes sociales específicos aplicados a las líneas de negocios	Ver numeral 4.5 Inclusión de comunidades en el sector financiero.	
G4-FS7 Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidad		No se aportan los datos correspondientes a objeto, descripción del producto, grupo social objetivo y la proporción del valor monetario total para cada línea de negocio, ya que estos varían por cada entidad; por lo que no se presentan de manera agregada.

Estándar GRI/Indicador propio	Ubicación/ Respuesta directa	Omisiones
IFC-1 Puntos de acceso en áreas de baja densidad poblacional o lugares económicamente desfavorecidos	Ver numeral 4.5 Inclusión de comunidades en el sector financiero.	
Capital Intelectual		
Innovación de canales y productos		
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 numeral 5.2 Innovación de canales y productos.	
INN-1 Presupuesto para innovación		
INN-2 Número de innovaciones discriminadas por tipo y criterio		
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 102-7 Tamaño de la organización		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	Ver numeral 6.2 Gestión del talento humano.	
GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva		
GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		Se reporta el dato general del ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local, ya que no se cuenta con información por género.
GRI 202-2 Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local		

Estándar GRI/Indicador propio	Ubicación/ Respuesta directa	Omisiones	
GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Ver numeral 6.2 Gestión del talento humano.	Se reportan datos de número y porcentaje por género, ya que no se cuenta con información por edad o región.	
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 404-1 Media de horas de formación al año por empleado			
GRI 404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición			
GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional			
GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		Se reportan datos en cuanto a la diversidad por género, pero no por edad u otras categorías, ya que no se cuenta con esta información.	
GRI 405-2 Relación entre salario básico y remuneración de mujeres a hombres			
Lucha contra la corrupción			
GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura		Ver numeral 6.3 Lucha contra la corrupción.	
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
LCC-1 Compromiso de lucha contra la corrupción			
LCC-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción			
GRI 205-3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas			
Capital Social y Relacional			
Gobierno corporativo riesgos y ética			
GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Ver numeral 7.2 Gobierno corporativo riesgos y ética.		
GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética			

	Ubicación/ Respuesta directa
GRI 102-18 Estructura de gobernanza	Ver numeral 7.2 Gobierno corporativo riesgos y ética.
GRI 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	
GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	
GOB-1 Composición del máximo órgano de gobierno	
GOB-2 Presidente del máximo órgano de gobierno	
Cadena de abastecimiento	
GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Ver numeral 7.3 Cadena de abastecimiento.
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	
GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	
CRS-1 Proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales	
CRS-2 Evaluación al banco por parte de proveedores	
CRS-3 Compras Sostenibles	
Inversión social	
GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Ver numeral 7.4 Inversión social.
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	
Educación financiera	
GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Ver numeral 7.5 Educación financiera
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	

Estándar GRI/Indicador propio	Ubicación/ Respuesta directa	Omisiones
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Ver numeral 7.5 Educación financiera	
G4-FS16 Programas de educación financiera de las entidades		
Capital Natural		
Protocolo verde		
GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Ver numeral 8.2 Protocolo Verde.	
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
Productos verdes		
PRV-1 Productos o servicios asociados a promover proyectos o actividades que generen impactos ambientales positivos	Ver numeral 8.2.1 Productos verdes.	
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		
SRS-1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios.	Ver numeral 8.2.2 Sistemas de administración del riesgo ambiental y social.	
SRS-2 Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales y sociales en las líneas de negocio.		
SRS-3 Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones.		
SRS-4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.		

Estándar GRI/Indicador propio	Ubicación/ Respuesta directa	Omisiones
G4-FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades tanto medioambientales como sociales	Ver numeral 8.2.2 Sistemas de administración del riesgo ambiental y social.	
G4-FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas y procedimientos de evaluación de riesgos ambientales y sociales		
Ecoeficiencia		
ECE-1 Insumos reciclados	Ver numeral 8.2.3 Ecoeficiencia.	
ECE-2 Consumo de energía eléctrica		
GRI 303-1 Extracción de agua por fuente		No se detalla la fuente de extracción de agua, debido a la naturaleza sectorial del informe; dado que corresponde al consumo de agua de las oficinas, esta proviene de los acueductos locales donde se encuentran ubicadas.
GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		
Cambio climático		
CCT-1 Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Ver numeral 8.2.4 Cambio climático.	
GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)		Dado que los datos son agregados, no se detallan los gases incluidos en el cálculo, las emisiones biogénicas, la fuente de los factores de emisión, el potencial de calentamiento global, el enfoque de consolidación o los estándares empleados.
GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)		
GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		



ASOBANCARIA