



**Aso  
Ban  
Caria**

**Resumen ejecutivo y enfoque  
estratégico de sostenibilidad:**



Durante el 2021 se construyó el direccionamiento estratégico de sostenibilidad, proceso liderado por la Dirección de Sostenibilidad de Asobancaria con el acompañamiento de las entidades participantes del Comité de Sostenibilidad. Este ejercicio tuvo como resultado la priorización de 4 asuntos relevantes para el gremio y sus entidades adheridas:



Educación e inclusión financiera



Gobernanza de la sostenibilidad



Cambio climático



Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

A partir del 2022 se creó la Junta Estratégica de Sostenibilidad para el Cumplimiento de los ODS, en la que participan los Presidentes de las entidades agremiadas a Asobancaria, con el objetivo de establecer, evaluar y hacer seguimiento a la estrategia de sostenibilidad para el sector financiero, definiendo los objetivos, ambiciones y compromisos como gremio.

El Informe de Sostenibilidad de Asobancaria consolida la información de 33 entidades financieras y presenta, bajo los lineamientos de Reporte Integrado, el desempeño del sector en 11 asuntos materiales para el año 2021. A continuación, se presentan los principales hitos, riesgos y oportunidades para cada uno de estos y su aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, bajo la estructura de 6 capitales: financiero, humano, operacional, intelectual, social y relacional, y natural.

## Capital Humano



### Entradas

- 161.629 empleados directos e indirectos.
- Más de \$52,9 mil millones COP fueron invertidos en el desarrollo y la capacitación de colaboradores.
- El 93% de las entidades financieras afirmaron tener una política de no discriminación e igualdad de oportunidades.

### Salidas

- Todas las entidades cuentan con canales de denuncia como líneas éticas para sus colaboradores y procedimientos anticorrupción.
- La composición del talento humano en términos de género es del 60% mujeres y 40% hombres.
- 22 entidades financieras reportaron hacer un seguimiento a la cantidad de colaboradores pertenecientes al menos a un grupo diverso.
- Para el año 2021 se realizaron más de 4 mil capacitaciones en las que participaron 338 mil asistentes.

### Retos y oportunidades

[Ver informe completo](#)

### ODS asociados



## Capital Financiero



### Entradas

- Capital de las entidades.
- \$885 billones de COP en activos administrados por las entidades.

### Salidas

- Valor económico generado: \$187,4 billones COP.
- Valor económico distribuido: \$173,5 billones COP.
- Valor económico retenido: \$13,9 billones COP.
- La cartera bruta de los establecimientos bancarios se expandió 10,3% nominal anual, alcanzando los \$550 billones COP.
- La cartera de consumo cerró con un crecimiento del 12,7%.
- La cartera de vivienda exhibió un crecimiento del 14,3% nominal anual.

### Retos y oportunidades

[Ver informe completo](#)

### ODS asociados



## Capital Operacional



### Entradas

- El 97% de las entidades financieras en Colombia afirmaron contar con un Sistema de Atención al Cliente (SAC).
- Todas las entidades cuentan con la implementación de políticas o estándares de servicio al cliente.
- El 70% de las entidades financieras reportaron contar con estrategias o programas orientados a promover la inclusión financiera.
- 13 entidades facilitan la inclusión financiera por medio de la tecnología financiera digital de municipios rurales.
- El presupuesto destinado a seguridad digital por las entidades financieras fue de \$370 mil millones de COP.

### Salidas

- El 100% de las entidades realizan medición de satisfacción del cliente.
- 52% de satisfacción de los clientes con los bancos en Colombia.
- 1.17 quejas por cada 10.000 operaciones.
- 90,5% de adultos en Colombia con acceso a un producto financiero.
- 74,8% adultos en Colombia cuentan con un producto financiero activo.
- 62,6% adultos en el sector rural con acceso a un producto financiero.
- 18 entidades han implementado medidas para disminuir los factores de riesgo de seguridad digital basados en tecnologías como Machine Learning, Big Data e Inteligencia Artificial.

### Retos y oportunidades

[Ver informe completo](#)



### ODS asociados



## Capital Intelectual



### Entradas

- La inversión total en transformación digital realizada por las entidades financieras superó los \$360 mil millones COP.
- 55% de las entidades cuentan con capacitación en innovación y 35% tienen incentivos para sus empleados cuando se destacan en estos temas.

### Salidas

- 457 innovaciones que resultaron en la creación o mejora de productos financieros.
- 27 de las entidades presentaron mejoras en sus procesos y/o productos a partir de alianzas con FinTech.
- 22 entidades utilizan Big Data e Inteligencia Artificial, siendo estas las nuevas tecnologías con mayor implementación del sector.
- 9% de crecimiento anual en el número de operaciones realizadas por canales digitales.

### Retos y oportunidades

[Ver informe completo](#)

### ODS asociados



## Capital Social y Relacional



### Entradas

- Para 2021, el 83% de las entidades financieras reportó haber contado con compromisos ASG.
- En 2021 el 94% de las entidades financieras reportó su aceptación y/o apoyo a al menos un estándar relacionado con la sostenibilidad.
- El 56% de las entidades financieras cuenta con políticas o lineamientos para la creación de productos con beneficios sociales.
- Inversión total de \$14,7 mil millones COP en educación financiera.
- El monto invertido en los programas sociales por las entidades financieras superó \$113 mil millones COP.

### Salidas

- Más de \$370 mil millones COP en compras verdes.
- Pagos a proveedores por cerca de \$17 billones COP, de los cuales el 85% se destinó a proveedores locales.
- El saldo de la cartera de productos con beneficio social para poblaciones subatendidas alcanzó los \$28 billones de COP.
- 224 actividades de intervención en educación financiera.
- Se beneficiaron un total de 1.091.413 personas con los programas de educación financiera.
- Más de 602 mil beneficiarios de los programas de inversión social.

### Retos y oportunidades

[Ver informe completo](#)

### ODS asociados



## Capital Natural



### Entradas

- 18 entidades financieras definieron políticas y/o estrategias frente al cambio climático.
- 14 entidades han identificado riesgos climáticos a corto, mediano y largo plazo.
- 20 entidades cuentan con políticas o siguen lineamientos para evaluar los impactos ambientales y sociales de los créditos.
- 62% de las entidades financieras establecieron métricas y/o objetivos relacionados con el cambio climático.
- 15 entidades ofrecen líneas de financiación verdes alineadas con la Taxonomía Verde de Colombia.
- 12 entidades cuentan con un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS.

### Salidas

- 5 entidades financieras ya son carbono neutral en sus emisiones directas.
- Saldo de cartera verde alineada con Taxonomía Verde de Colombia alcanzó los \$13,3 billones COP.
- Financiación de más de \$4 billones COP en medidas de mitigación del cambio climático.
- Financiación de más de \$686 mil millones COP en medidas de adaptación al cambio climático.
- La cartera analizada con criterios ambientales y sociales (SARAS), alcanzó los \$53,3 billones COP, de los cuáles se aprobaron \$45,9 billones COP.
- 1.2 millones de toneladas de papel dispuestas para reciclaje.

### Retos y oportunidades

[Ver informe completo](#)

### ODS asociados

