Aso Ban Caria

Informe de Gestión Gremial 2022

Construyendo una banca para la sostenibilidad

Carta del Presidente de Asobancaria Jonathan Malagón

GRI 2-5; 2-22

El 2022 fue un año clave para la reactivación económica de Colombia en donde se avanzó de manera significativa en el desarrollo del país. Desde el sector bancario, el saldo total de la cartera creció 16,8% respecto a 2021, alcanzando $642,5 billones, contribuyendo a la dinámica económica de Colombia en donde aportamos 0,3 puntos porcentuales al crecimiento del PIB nacional. Estos buenos resultados económicos también generaron para el país un impacto positivo a nivel social y ambiental, aspectos en los que la banca cada vez aumenta más sus capacidades y esfuerzos para generar valor compartido a todos los grupos de interés en los que incide.

Por ejemplo, la **digitalización de la banca** ha posibilitado que más del 70% de las transacciones se realicen a través de canales digitales, lo cual ha permitido ofrecer servicios financieros cada vez más eficientes, ágiles y seguros. Esto ha generado un efecto en cadena sobre la **inclusión financiera** donde hemos conseguido como sector que el 92,1%[1] de adultos cuenten con al menos un producto financiero. Paralelo a ello, tenemos la responsabilidad de trabajar por la **Educación Financiera** de quienes acceden al sistema financiero, donde hemos trabajado con nuestras entidades agremiadas y el Gobierno Nacional en programas que han fortalecido los conocimientos, habilidades y aptitudes económicas de personas en zonas rurales y en los jóvenes que cursan los grados 9°, 10° y 11°.

Como gremio hemos avanzado notablemente en materia de **finanzas sostenibles.** Con corte al 2022, el saldo de cartera verde alcanzó un monto de $18,7 billones, lo cual representa un crecimiento del 40% respecto a 2021. Además, renovamos nuestro **Protocolo Verde** por 5 años más, incorporando como nueva estrategia la *Gestión Integral del Cambio Climático*. Cerramos el año con 29 entidades adheridas a este protocolo, lo cual posiciona a Colombia como uno de los países líderes en finanzas verdes a nivel global.

[1] Cifra reportada por las entidades en el Informe de Gestión Gremial 2022.

Así mismo, durante el 2022 trabajamos en la construcción de un **Protocolo Social** que tiene como objetivo aunar esfuerzos con el Gobierno Nacional para promover la diversidad, equidad e inclusión en todas las poblaciones en donde incidimos. Buscamos lograr esto a través del desarrollo de una oferta de valor diferencial para poblaciones subatendidas, la gestión de los riesgos de acuerdo al contexto y realidades de estas personas, la promoción de una cultura diversa, y el desarrollo de programas de inclusión y educación financiera que faciliten el empoderamiento económico, la autonomía y bienestar financiero de mujeres, jóvenes, personas mayores, población rural, grupos étnicos, personas con discapacidad, migrantes, comunidades LGTBIQ+, y actores asociados a la construcción de paz, entre otros.

Con un breve resumen de lo que fue un sólido 2022, no quiero dejar pasar la oportunidad para agradecerles a los agremiados por confiar en mí para liderar al principal gremio financiero de Colombia. Después de trabajar por cuatro años como Ministro de Vivienda, tengo la oportunidad de regresar a Asobancaria, una institución que considero mi casa. Llego convencido de la importancia del sector financiero para el desarrollo socioeconómico del país y el bienestar de todos los ciudadanos. Por esta razón, me enfocaré en trabajar por dar soluciones a los cinco grandes retos que, desde Asobancaria, le hemos propuesto a todas las entidades agremiadas y a los miembros de nuestro equipo de trabajo.

El primer reto que tenemos que abordar como sector es lograr que **la banca que financie los sueños de la gente.** Debemos ser el primer aliado de las personas que quieran iniciar sus emprendimientos, apoyar a los hogares en sus decisiones de consumo, y ser catalizadores de bienestar en toda nuestra sociedad. Según Banca de las Oportunidades, solo el 36% de los adultos tienen acceso a crédito formal, y el financiamiento para las MiPymes está 8 puntos del PIB, por debajo de su nivel de profundización óptimo. El camino por recorrer implicará grandes esfuerzos y el sector ya tiene una hoja de ruta para incluir más personas y viene avanzando decididamente en este propósito.

Segundo, queremos ser **la banca que cuide nuestro planeta.** Queremos ser el sector que movilice los recursos de capital necesarios para financiar las acciones que nos permitan afrontar el mayor desafío que tenemos como humanidad, ¡la crisis climática! Hoy por cada 1.000 toneladas de CO_2 emitidas globalmente, Colombia pone 4. A pesar de ubicarnos en niveles por debajo del promedio de la región, desde el sector financiero apostamos a apalancar las inversiones que reduzcan nuestra huella ambiental. Por esta razón, como gremio nos pusimos la meta de alcanzar $140 billones en cartera verde a 2030, y así, financiar los proyectos que necesita Colombia para descarbonizar su economía. Es decir, nuestra apuesta pasa por colocar $121,3 billones adicionales de aquí a 2030.

Tercero, debemos ser **la banca que haga la vida más fácil de las personas.** Hoy en día, el 69% de las personas que viven en Colombia prefieren el uso del efectivo. Por facilidad de uso, seguridad y mejorar la capacidad de las personas para poder crear un historial crediticio, es fundamental la masificación de los medios de pago digitales a través de la innovación, transformación digital, y la implementación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y el big data.

Cuarto, pretendemos ser **la banca que se comprometa con el bienestar financiero.** Queremos que las personas tengan las herramientas suficientes para tener consumos responsables, que puedan realizar una adecuada planeación financiera y que gestionen adecuadamente su deuda a través de la inclusión y la educación financiera. No queremos más “ninis financieros”, personas que ni ahorran ni invierten. Por este motivo, es una apuesta del sector tener ciudadanos cada vez más conectados con las mejores prácticas, que puedan aprovechar toda la potencialidad del sector financiero.

Por último, continuaremos siendo **la banca que protege a sus usuarios.** Los bancos colombianos reciben cerca de 43 ataques cibernéticos por segundo por parte de los delincuentes, alrededor de 1.300 millones de ataques al año según cifras de la Superintendencia Financiera. Por esta razón, la seguridad apalancada por la tecnología para la prevención del riesgo permite que las operaciones digitales sean seguras y evita que los consumidores financieros sean objeto de fraude digital. La banca colombiana hoy en día realiza grandes esfuerzos para proteger a sus usuarios y continuará trabajando para proteger los activos de los colombianos.

Para el 2023 contamos con una agenda de trabajo robusta y ambiciosa que atiende a las necesidades de los usuarios y agremiados. Desde Asobancaria, les compartimos nuestras cinco apuestas y nuestra hoja de ruta la cual creemos que responden a las expectativas que se tienen sobre este gremio y sobre las cuales trabajaremos sin cansancio para que sean una realidad.

Jonathan Malagón
Presidente de Asobancaria

Carta del Presidente de la Junta Directiva de Asobancaria

GRI 2-5; 2-22

Hace aproximadamente 15 años vine por motivos de trabajo por primera vez a Colombia. Llevo todo este tiempo siguiendo su devenir económico y este país sí que ha cambiado. Hace un año asumí la responsabilidad de ser el presidente de la Junta Directiva de Asobancaria lo que me permitió involucrarme aún más con el acontecer económico colombiano y con el mensaje que siempre hemos querido dejar en la sociedad y es que los bancos son entidades que apoyan el desarrollo de los países y que son aliados de las personas para hacer realidad sus proyectos.

Colombia es un país sorprendente que ha enfrentado choques económicos significativos en toda su historia y, tras el fuerte impacto del COVID-19 vimos cómo en 2021 y 2022 la recuperación de la industria y del empleo fue verdaderamente diferencial en la región.

La resiliencia de los colombianos se debe al tesón de la sociedad pero también a la consolidación de sus instituciones económicas como la independencia del Banco de la República, la Regla Fiscal, la flexibilidad cambiaria y la Superintendencia Financiera.

En 2022, Colombia mantuvo un desempeño sobresaliente gracias al dinamismo del consumo privado y la inversión en maquinaria y equipo y la recuperación progresiva de las exportaciones. El dinamismo de la economía fue acompañado por el sistema financiero con una expansión considerable de la actividad crediticia que acompañó las decisiones de consumo e inversión de las empresas y familias. Todo esto en el marco de una elevada inflación que llevó al Banco de la República a acelerar el proceso de incremento de tasas de interés que transmitió rápidamente al resto de tasas del mercado.

De esta manera, el país terminó 2022 con un balance positivo en términos de dinámica económica y de consolidación de la recuperación tras superar la pandemia.

Mirando hacia adelante los retos son enormes, quiero centrarme en el principal objetivo del sector y en lo que considero debe ser nuestra mayor responsabilidad.

Nuestro reto más urgente es reducir las enormes inequidades. Desigualdades a nivel de género, entre lo rural y lo urbano, entre regiones, a nivel de etnias, entre lo formal y lo informal, y entre generaciones como nos lo están diciendo los jóvenes.

Desde el sector financiero podemos y debemos trabajar con el Gobierno con objetivos tangibles que contribuyan a reducir las desigualdades: en primer lugar, el sector financiero debe acelerar la financiación de las inversiones en infraestructura social que faciliten la vida en la ruralidad, que es donde se dan las mayores inequidades.

En segundo lugar, debemos aumentar el acceso al crédito. Sólo el 34% de los adultos en Colombia tienen acceso al crédito formal. Las cifras muestran que uno de cada tres microempresarios que están en la pobreza, salen de ella pasados dos años desde su primer préstamo formal.

Pasando a la mayor responsabilidad de este tiempo, tenemos grandes retos en acelerar la transición hacia una economía descarbonizada. Colombia es probablemente el país que más ha avanzado en la región en materia de sostenibilidad medioambiental pero necesitamos todos aumentar nuestro compromiso individual para acelerar esta transición. Transformar nuestra matriz energética, reducir las enormes ineficiencias energéticas, transitar a la movilidad pública y privada sostenible y convertir a Colombia en un reforestador neto, son los objetivos más apremiantes y requieren un consenso social y enormes inversiones.

Y estoy convencido y soy optimista que como país podremos superar estos grandes desafíos, pero requerirá enormes inversiones. Por ello necesitamos trabajar juntos, unidos: sector público y privado para crear las condiciones que nos permitan asegurar los flujos de recursos que se requieren para hacer de Colombia un país cada vez más sostenible.

Y es que precisamente unidos, unión que cobra más significado en un momento como el actual, que podemos como sociedad dejar a nuestros hijos y nietas, un legado de una Colombia más justa, inclusiva, equitativa y sostenible.

Mario Pardo Bayona
Presidente
Junta Directiva de Asobancaria
2022 - 2023

Tabla de contenido

- Carta de presidente de Asobancaria
- Carta de presidente de la junta directiva
- Resumen ejecutivo

Contenidos generales

15 Sobre Asobancaria

18 Sobre este informe

19 Foco estratégico de sostenibilidad del sector

22 Eventos desarrollados por Asobancaria

Así es nuestra banca colombiana

27 Gobierno corporativo

43 Gestión del riesgo

55 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

66 Talento humano

77 Política pública

Somos una banca que:

Financia los sueños de la gente

84 Inclusión financiera

90 Diversidad, Equidad e Inclusión

106 Gestión de las regiones

Hace la vida más fácil

114 Innovación y transformación digital

Se compromete con el bienestar financiero

125 Experiencia del cliente

133 Educación financiera

Protege a sus usuarios

144 Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

Cuida nuestro planeta

155 Desempeño ambiental y cambio climático

Anexos

172 Directorio

178 Referencias

194 Tabla GRI y SASB

Resumen ejecutivo

Gobierno Corporativo

Del total de las 37 entidades agremiadas en 2022:

- El **64%** contaron con comités que tratan asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en sus Juntas Directivas.
- El **89%** de los miembros de sus Juntas Directivas tuvieron competencias en desarrollo sostenible.
- El **71%** contaron con un análisis de materialidad.

Entidades con miembros de Junta Directiva en comités que tratan asuntos ASG

Hitos

- En el 2022 se creó la “Junta Estratégica de Sostenibilidad para el Cumplimiento de los ODS*”. En esta junta participan todos las y los presidentes de las entidades agremiadas para definir los objetivos y metas gremiales en materia de sostenibilidad.

- *ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Gestión del Riesgo

- **13 entidades** contaron con un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).
- **11 entidades** gestionan sus riesgos climáticos asociados a su cartera de acuerdo con sus emisiones financiadas.
- **18 entidades** formaron a sus colaboradores en el cumplimiento de las políticas y procedimientos para el análisis de riesgos ambientales y sociales, aumentando en un 13% con relación a 2021.

Cartera sujeta a evaluación ambiental y social

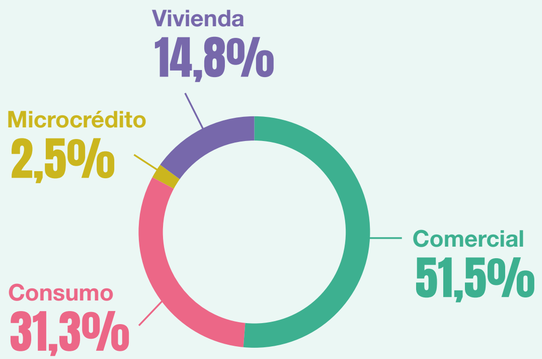
Hitos

- Se hicieron “Capacitaciones gremiales sobre el Riesgo Operacional” para terceros y proveedores, en donde participaron 1.023 empleados.
- Se realizó la capacitación “Gestión de los Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza derivados del cambio climático” en la que asistieron 73 empleados de cargos gerenciales y directivos.

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sector

- El total del saldo de cartera del sector alcanzó **$642,5 billones** y tuvo un crecimiento anual de **16,8%**.
- El indicador de calidad de la cartera fue de **3,6%**, mejorando 0,3 puntos porcentuales con respecto a 2021.
- El valor económico distribuido del sector fue **$332 billones** en gastos operacionales, pago de proveedores y personas empleadas, y **$7 billones** en pago de impuestos.
- El número de desembolsos de vivienda alcanzó un máximo histórico de más de **202 mil créditos**, principalmente impulsado por los desembolsos de Vivienda de Interés Social (VIS), que registraron su propio récord de 102.598 desembolsos.

Composición de la colocación de cartera en 2022



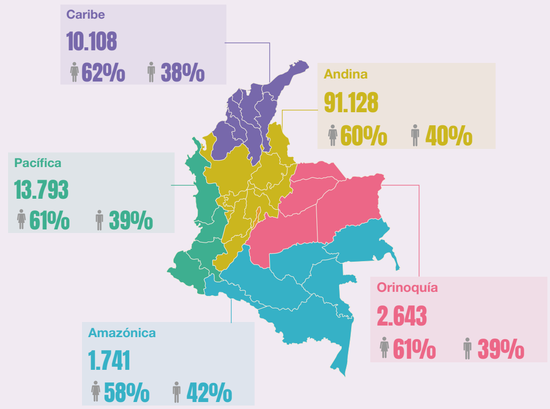
Hitos

- Recuperación del ROA (1,54%) y el ROE (13,5%) en el sector, indicadores que se deterioraron durante la pandemia.
- Índice de solvencia del sector: 17,08% (9% nivel mínimo del regulador).
- La cartera de vivienda tuvo un crecimiento nominal del 13,8% respecto al 2021, lo cual representa el mayor incremento desde 2015.

Talento Humano

- La banca colombiana empleó a 119.413 personas de manera directa y 20.694 indirecta, de los cuales el **60% son mujeres**.
- Se invirtieron **$37 mil millones** en más de 1.300 capacitaciones.
- En promedio, el salario del cargo de contratación directa más bajo de la banca fue **1,33 veces** el salario mínimo legal vigente.

Número de empleados directos por región

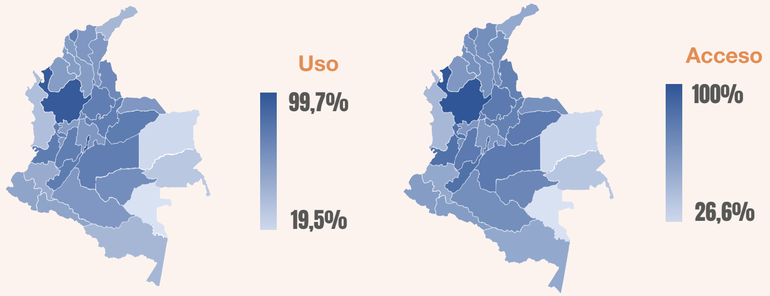


Hitos

- El 47% de los cargos directivos fueron ocupados por mujeres y 20% en juntas directivas, aumentando en 2 puntos porcentuales con relación a 2021 en ambos casos.
- La banca invirtió $2.200 millones en formación sobre habilidades blandas a sus empleados, aumentando en un 65% con relación a 2021.

Financia los sueños de la gente

- **El 92,1% de las personas adultas** en Colombia tuvieron acceso a un producto financiero y el 77,7% tuvieron un producto financiero activo, aumentando anualmente 1,6 y 2,9 puntos porcentuales respectivamente.
- **36% de las personas adultas** del país tienen acceso a un producto de crédito formal con el sector financiero.
- El saldo de la cartera para productos enfocados en poblaciones económicamente vulnerables* fue de **$22 billones**.



Fuente: Banca de las oportunidades

Hitos

- Se creó el Laboratorio de Innovación Social de Asobancaria.
- En los últimos cuatro años, la banca multiplicó por cuatro (4) su presencia en la ruralidad dispersa en términos per cápita y la colocación de crédito para actividades agropecuarias aumentó 87%.
- Asobancaria organizó el primer Foro de Inclusión Financiera, un evento dedicado a tender lazos de trabajo, cooperación y coordinación con el sector público respecto de inclusión financiera de personas, empresas y sector agropecuario.

• Las poblaciones económicamente vulnerables son aquellos usuarios que tienen ingresos por debajo de la línea de pobreza monetaria. (Portafolio, 2022)

Hace la vida más fácil

- Se invirtieron **$470 mil millones** en innovación, desarrollo y transformación digital, aumentando en un 31% respecto a 2021.
- **73% de las entidades** implementaron nuevas tecnologías dentro de sus operaciones, de las que se destaca el uso de la Inteligencia Artificial y el Big Data.
- **83% de las entidades** tuvieron capacitaciones específicas en temas de innovación y transformación digital para sus colaboradores.
- **70% de las entidades** contaron con programas o alianzas Fintech.

Inversión en transformación digital, investigación y desarrollo

Hitos

- Las operaciones digitales en el sector financiero, tanto monetarias como no monetarias, ascendieron a 19.935 por minuto, con un aumento del 33,0% respecto a 2021.
- Las operaciones realizadas a través de canales no presenciales representaron el 77% del total de operaciones que se llevaron a cabo en el 2022.
- Se relanzó el FinnLab, el laboratorio de innovación financiera del sector, en donde se discuten las estrategias para que la transformación digital del sector se traduzca en inclusión financiera.
- Asobancaria organizó el viaje de presidentes a Nueva York con los expertos en las tendencias tecnológicas que afectarán al sector financiero.

Se compromete con el bienestar financiero

Del total de las 37 entidades agremiadas en 2022:

- **El 100%** contaron con un Sistema de Atención al Cliente (SAC).
- **El 94%** monitorearon la satisfacción del consumidor financiero.
- Se invirtieron **$12 mil millones** en programas de educación financiera. Más de **1.2 millones de personas** fueron beneficiadas con estos programas.

Beneficiarios de las intervenciones de educación financiera*

*Múltiples respuestas por entidad.

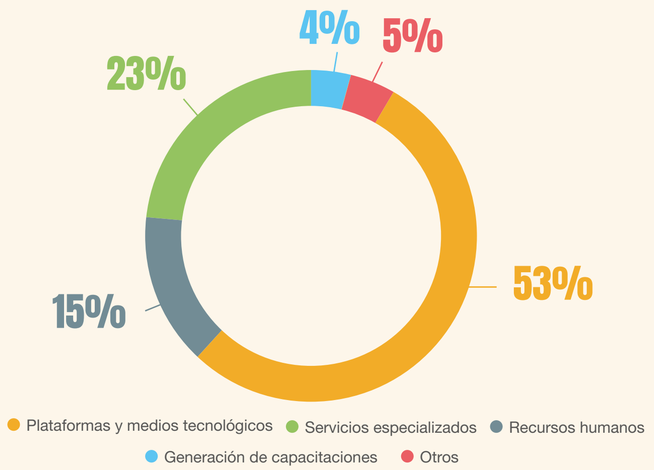
Hitos

- Se creó la plataforma web de Nueva Pangea para la implementación del programa de manera virtual con el fin de hacer más sostenible la implantación del programa en el tiempo.
- El número de quejas disminuyó en 2022 y se ubicó en 0,8 quejas por cada 10.000 operaciones.

Protege a sus usuarios

- En 2022 el presupuesto en privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad fue de **$464 mil millones**, aumentando en un 25% con respecto a 2021.
- El **53% del presupuesto en privacidad**, seguridad de los datos y ciberseguridad fue destinado a las plataformas y medios tecnológicos.
- **87% de las entidades** bancarias brindaron capacitaciones sobre seguridad digital a sus colaboradores.

Asignación presupuestal de la seguridad digital



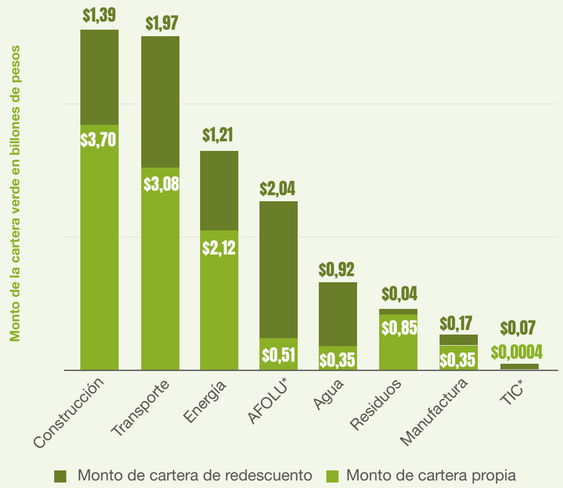
Hitos

- De cada 10.000 pesos transados 0,6 pesos fueron reclamados por fraude, manteniéndose este indicador en el mismo nivel que el 2021.
- Asobancaria, en 2022, capacitó a 80 fiscales e investigadores en prevención de delitos informáticos, logrando un total de 250 en los últimos cuatro (4) años.

Cuida nuestro planeta

- La cartera verde de las entidades agremiadas alcanzó los **$18,7 billones**, con un aumento en un 40% respecto a 2021.
- **7 entidades** indicaron ser carbono neutral con sus emisiones directas, aumentando en 2 entidades respecto al 2021.
- **En 2022** siete (7) entidades midieron sus emisiones financiadas, cinco (5) más que en 2021.

Saldo de cartera verde por sector de la taxonomía verde



Hitos

- El 100% de las entidades adheridas a protocolo verde tienen como meta alcanzar la carbono neutralidad con sus emisiones directas y medir sus emisiones financiadas para 2025.
- Se emitió la Taxonomía Verde de Colombia, siendo la primera de su tipo en toda Latinoamérica.

- *AFOLU (Agricultura, Ganadería, Forestación y otros Usos del Suelo).
- *TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).

Contenidos Generales

Sobre Asobancaria

(GRI 2-1; GRI 2-6)

La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia - Asobancaria, es el gremio más representativo del sector financiero colombiano y su sede principal se encuentra ubicada en Bogotá – Colombia. La asociación fue constituida como una entidad sin ánimo de lucro, de duración indefinida y de derecho privado, con el objetivo de representar los intereses de sus miembros y establecer un enlace sólido con las autoridades estatales.

Asobancaria está compuesta por sus órganos internos, sus cuerpos colegiados, y las 37 entidades financieras y bancarias más importantes del país, entre las que se encuentran:

Entidades agremiadas

Además, por su impacto sobre la estabilidad y el desarrollo económico del país, el sector financiero se encuentra altamente regulado por las siguientes instituciones:

La gestión de Asobancaria se enmarca en 5 retos que tiene la banca actualmente, sobre los cuales se ha planteado una agenda de trabajo común que busca acercar la banca a los colombianos y generar un impacto positivo en el país. Estos retos también se usaron como fundamento para la estructura del presente informe.

Queremos una banca que:

1

Financie los sueños de la gente

2

Cuide nuestro planeta

3

Haga la vida más fácil

4

Se comprometa con el bienestar financiero

5

Proteja a sus usuarios

Sobre este informe

(GRI 2-3)

El Informe de Gestión Gremial de Asobancaria 2022 consolida las respuestas de 37 entidades financieras sobre su gestión en temas de sostenibilidad para el periodo del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022. Su desarrollo implicó para Asobancaria actualizar su materialidad utilizando la metodología de Doble Materialidad[1].

Esta metodología considera la percepción de los diversos grupos de interés de la Asociación para determinar aquellos asuntos que generan los mayores impactos desde y hacia el sector. Los grupos de interés de Asobancaria son:

Este ejercicio, tuvo como propósito identificar los asuntos más relevantes para la Asociación, sus entidades agremiadas y sus grupos de interés. Como resultado, se obtuvo la priorización de 11 temas materiales que tienen alto potencial para impactar directa o indirectamente en la creación de valor social, ambiental y/o económico para el gremio y su entorno.

Con base al ejercicio de doble materialidad, se parametrizó una encuesta en una plataforma virtual elaborada por PwC, diseñada especialmente para la construcción de informes. En ella, se incluyeron 11 formularios elaborados con referencia a GRI 2021, además de Dow Jones Sustainability Index, los Principios de Gobierno Corporativo del G207, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre otros estándares y marcos en sostenibilidad.

Este informe refleja los esfuerzos y la capacidad de acción colaborativa que ha tenido la agremiación y sus entidades adheridas, en su propósito de promover y mantener la confianza del público en el sector financiero, convirtiendo momentos de crisis en oportunidades.

Ver informe Doble Materialidad

[1] Para conocer más detalles de la metodología de la Doble Materialidad implementada, los invitamos a conocer este documento.

Foco estratégico de sostenibilidad del sector

Asobancaria realizó un ejercicio de direccionamiento estratégico partiendo de tres objetivos:

1. Movilizar al sector financiero bajo una agenda común de sostenibilidad que apalanque la agenda del país para la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible, estableciendo metas ambiciosas en su gestión social, ambiental y económica.
2. Priorizar las temáticas de sostenibilidad que tengan mayor relevancia frente a las principales brechas y retos estratégicos del sector financiero en la agenda del país.
3. Enfocar el capital humano y económico en las acciones que generan mayor valor al desarrollo del país, a través de un plan de acción retador y aterrizado a la realidad de Colombia.

Este ejercicio se construyó de manera conjunta con las entidades financieras que participaron en los diferentes comités de la Asociación, en donde se evaluaron las fortalezas y brechas del sector como base para potenciar la estrategia de sostenibilidad de la banca.

Lo anterior tuvo como referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los objetivos estratégicos del país en materia de sostenibilidad, entre los que se destaca la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero en 51% a 2030; la estrategia de carbono neutralidad a 2050; las metas de inclusión y educación financiera, y la política de crecimiento sostenible.

El direccionamiento estratégico de sostenibilidad resultó en cuatro grandes ejes temáticos a priorizar:

Educación e Inclusión financiera, que contribuye de forma directa a los ODS

Gobernanza para la Sostenibilidad que apalanca la solidez del sistema financiero y el ODS

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) que aporta al ODS

Cambio climático que contribuye al ODS

Para cada uno de los estos ejes temáticos se definieron objetivos y metas que fueron validados inicialmente por los representantes de los comités responsables de gestionar estos asuntos y después por los presidentes de las entidades en la Junta Estratégica de Sostenibilidad para el Cumplimiento de los ODS, cuerpo colegiado de alto nivel que empezó a sesionar en 2022 y que de forma trimestral revisaba la agenda de trabajo en los ejes priorizados.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el sector financiero

El cumplimiento de la Agenda 2030 en América Latina y el Caribe, relacionada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, requiere gestionar una gran cantidad de recursos financieros, por lo que el sector financiero juega un papel fundamental.

Además de ser uno de los pilares de la estrategia de Asobancaria, los Objetivos de Desarrollo Sostenible están inmersos en las operaciones del sector y en los 5 retos de la banca descritos anteriormente.

A continuación, se presenta la contribución realizada por el sector financiero de Colombia a los ODSs, evidenciando las acciones de un gremio sostenible y socialmente responsable, gracias a sus estrategias e iniciativas de diversidad, equidad e inclusión (DEI), educación e inclusión financiera, gobernanza de la sostenibilidad, cambio climático, entre otros.

1 FIN DE LA POBREZA

Meta 1.2

El sector financiero contribuye a la reducción de la proporción de hombres y mujeres de todas las edades que viven en pobreza, gracias a la consideración de las poblaciones subatentidas en las estrategias y programas de las entidades, y a la implementación de programas de inclusión financiera, los cuales permiten a las poblaciones subatendidas contar con acceso a créditos.

Meta 1.4

El sector financiero ayuda al acceso de los grupos subatendidos a los servicios financieros, mediante la educación financiera, la cual reconoce y considera las necesidades de las poblaciones; el desarrollo de productos y servicios adecuados, asequibles y accesibles; y la inclusión de lineamientos de diversidad en los procesos de selección de los proveedores.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Meta 4.7

El sector financiero le apuesta al desarrollo de las capacidades y conocimientos de los colaboradores en diferentes temas relacionados con la sostenibilidad, tales como el cambio climático, la diversidad, equidad e inclusión (DEI), los derechos humanos, la seguridad digital, el desarrollo de habilidades blandas, entre otros, haciendo una inversión en capacitación de $37,494.millones de COP en el 2022.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Meta 5.1

El sector financiero contribuye a la disminución de la brecha de género por medio de la promoción de iniciativas, planes y actividades para fortalecer la cultura interna entorno a la diversidad, equidad e inclusión (DEI); a la implementación de políticas y lineamientos de diversidad en la cadena de valor; y la adopción de enfoques de igualdad en aspectos como la contratación, la retención y los ascensos de los colaboradores.

Meta 5.5

El sector financiero promueve la participación de las mujeres en posiciones de liderazgo, a través de la incorporación de enfoques de igualdad de acceso a las responsabilidades y toma de decisiones en las entidades, y acciones dirigidas a garantizar la diversidad en roles gerenciales y directivos.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Meta 8.2

El sector financiero apoya en el mejoramiento de la tecnología y la estimulación de la innovación por medio de la capacitación, implementación y desarrollo de las nuevas tecnologías.

Meta 8.5

El sector financiero cuenta con programas, iniciativas y acciones para garantizar la igualdad de acceso al trabajo decente y a una remuneración justa y equitativa.

Meta 8.8

El sector financiero implementa políticas comprometidas con la libertad sindical y la negociación colectiva, protegiendo los derechos laborales.

Meta 8.10

El sector financiero se encuentra en un esfuerzo continuo de fortalecer sus capacidades a través de estrategias y programas de inclusión financiera, con la intención de fomentar y ampliar el acceso a los productos y servicios financieros de las poblaciones subatendidas.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Meta 9.3

El sector financiero ha desarrollado mecanismos de financiación innovadores como los bonos temáticos, contribuyendo a fomentar una economía local sostenible.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Meta 10.2

El sector financiero contribuye a la inclusión económica y social de todos los grupos subatendidos (mujeres, población migrante, jóvenes, personas mayores, población rural, población LGBTQ+, personas con discapacidad, grupos étnicos, personas en proceso de reincorporación) a través de programas e iniciativas enfocadas en la igualdad de oportunidades.

Meta 10.3

El sector financiero se encuentra trabajando en garantizar la no discriminación de los grupos subatendidos en los colaboradores y proveedores, implementando politicas y programas que aseguren de forma igualitaria aspectos como la contratación, remuneración, retención, entre otros.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Meta 12.2

El sector financiero se encuentra monitoreando y reportando el consumo de energía, agua y papel, así como implementando la ecoeficiencia al realizar acciones como el reciclaje del papel, dándole un uso eficiente al recurso.

Meta 12.6

El sector financiero se encuentra comprometido en la adopción de prácticas de sostenibilidad, tales como el análisis de la doble materialidad como sector, la inclusión de diferentes estándares e iniciativas en los procesos de reporte de los agremiados y la integración de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones de inversión.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Meta 13.1

El sector financiero contribuye al fortalecimiento de la resiliencia y la capacidad de adaptación del cambio climático, a través del fomento de los compromisos de cero emisiones de las entidades agremiadas, logrando en el 2022 llegar a un total de 7 entidades financieras con cero emisiones directas. Adicionalmente, el sector se encuentra trabajando en la medición y reducción de emisiones de CO2 de los alcances 1, 2 y 3.

Meta 16.3

El sector financiero promueve el estado de derecho por medio de la capacitación de los colaboradores sobre las leyes, códigos y regulaciones que les aplican, creando conciencia y moldeando conductas responsables en los valores, políticas y procesos corporativos de las entidades.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Meta 16.5

El sector financiero se encuentra comprometido con reducir la corrupción y los sobornos a través de programas anticorrupción, capacitando e informando a los colaboradores las políticas y procedimientos anticorrupción.

Meta 16.6

El sector financiero a través de sus códigos, políticas, procesos, estructuras de gobierno y reportes establece estructuras internas de gobierno efectivas, responsables y transparentes.

Meta 16.7

El sector financiero garantiza la toma de decisiones inclusivas, participativas y representativas gracias a la adopción de iniciativas de inclusión y representación de los diferentes grupos en las Juntas Directivas de las entidades, así como, la gestión y supervisión de los impactos ambientales y sociales, con el fin de responder las necesidades de los grupos de interés.

Meta 16.10

El sector financiero cuenta con la aplicación de estándares y actividades con la finalidad de asegurar la seguridad de la información y prevenir la pérdida o filtración de los datos de los clientes. Así mismo, en su ejercicio de transparencia comunica el número de eventos de filtraciones de datos.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Meta 17.14

El sector financiero contribuye al fortalecimiento de la resiliencia y la capacidad de adaptación del cambio climático, a través del fomento de los compromisos de cero emisiones de las entidades agremiadas, logrando en el 2022 llegar a un total de 7 entidades financieras con cero emisiones directas. Adicionalmente, el sector se encuentra trabajando en la medición y reducción de emisiones de CO2 de los alcances 1, 2 y 3.

Eventos desarrollados por Asobancaria

Publicaciones destacadas en el 2022 sobre el sector financiero en Colombia

Gestión del riesgo

- Asobancaria realizó la actualización del capítulo **"El sistema financiero colombiano en un contexto de grandes retos y oportunidades"** del libro "El futuro de la gestión de riesgos: retos del sector financiero".

Politicas públicas

- Asobancaria publicó el libro **"La reinvención financiera en la era digital"**, como herramienta que permite construir mejores políticas públicas encaminadas a hacer del sector financiero un sistema innovador, moderno y ajustado tendencias.

Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

- Asobancaria, en alianza con SENSATA y Juan Camilo Cárdenas publicó los "Estudios de mecanismos comportamentales frente al fraude digital".
- Asobancaria en alianza con la Universidad Javeriana publicó las "Reflexiones alrededor de las Primeras Jornadas Académicas en tecnologías de avanzada y seguridad digital".

Innovación y Transformación Digital

- Asobancaria publicó el libro **"Ecosistemas de Pago Perspectivas Internacionales para Colombia"**. Este analiza los sistemas de pagos más relevantes, hablando de interoperabilidad, innovación, e inclusión financiera.
- La Superintendencia Financiera publicó el **"Informe de Operaciones"**, donde analiza de forma semestral las cifras relacionadas con el número de operaciones y los montos transados por los canales físicos y digitales financieros.
- La Banca de Oportunidades publicó su **"Informe de Inclusión Financiera"** donde se analizan los avances con respecto al acceso y uso de los productos financieros.
- El DANE publicó los resultados de la **"Encuesta de Micronegocios EMICRON"**, donde analizan de forma mensual las cifras relacionadas con la aceptación y el uso de los medios de pago y transacciones en los micronegocios en el país.

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

- Asobancaria publicó el libro de **Lecturas sobre Moneda y Banca en Colombia**.
- Asobancaria premió a las tres mejores investigaciones sobre economía y finanzas en el marco de la segunda edición de los concursos "Call For Papers" y "Mejor Tesis de Maestría".

Educación financiera

- Desde el programa **"Saber más, ser más"** se publicaron diferentes cartillas con el propósito de sensibilizar a las personas acerca de la importancia de educarse financieramente. Este brinda las herramientas para mejorar los conocimientos y hábitos de las personas a la hora de manejar sus finanzas.
  - Cartilla **"Saber más contigo"** la cual consiste en alcanzar los propósitos financieros, así como los riesgos y las ventajas que tienen algunos productos del ámbito financiero.
  - Cartilla **"Finca"** la cual consiste en conocer y comprender algunos aspectos claves para organizar y planear el uso de su dinero dentro de las fincas.

Diversidad, equidad e inclusión

- Asobancaria publicó la **"Guía para ser parte"** con el objetivo de promover la comunicación inclusiva bajo el lenguaje neutro, partiendo de la empatía por la Diversidad, promoviendo la Equidad y fomentando la Inclusión.

Otras publicaciones

La revista **Banca & Economía**, divulga el punto de vista gremial sobre la coyuntura económica y financiera internacional y doméstica, las políticas públicas, regulación y supervisión sectorial y sus efectos en la economía, los mercados y el sistema financiero.

Para el 2022, se publicaron 48 ediciones de **Banca & Economía** realizadas por las diferentes direcciones de Asobancaria, las cuales abarcan los diferentes asuntos materiales y temas de interés del sector financieros. Algunos artículos destacados:

- Taxonomía Verde, una herramienta clave para fortalecer el financiamiento climático.
- Uso de información alternativa para fortalecer los modelos de scoring.
- Índice de Antilavado de Dinero 2022.
- Recuperación económica y del tejido empresarial en Colombia.
- ¿Qué tan endeudados están los hogares colombianos tras dos años de pandemia?
- Reflexiones alrededor de las Primeras Jornadas Académicas en tecnologías de avanzada y seguridad digital.
- Programa de educación financiera Saber más, Ser más: balance de la última década, logros recientes y retos a 2030
- El impacto de la educación financiera en colegios
- Sistemas de gobernanza efectiva para la educación financiera

Asobancaria posee una Biblioteca Virtual con publicaciones de descarga gratuita, en donde se encuentran los informes y estudios más recientes y relevantes relacionados con el sector financiero y bancario en Colombia. Allí se pueden encontrar cartillas, guías y libros relacionados con temas como fraude, auditorías, riesgos, inclusión financiera, entre otros.

Link de acceso

Eventos destacados en el 2022 del sector financiero en Colombia

Gestión ambiental y cambio climático y DEI

4° CONGRESO DE SOSTENIBILIDAD

Abril 28 y 29

Inclusión financiera

12° CAMP Innovación financiera para la inclusión

Mayo 12 y 13

1er Foro de Inclusión Financiera MIPYME

Septiembre 27

Gestión del riesgo

24° CONGRESO DE TESORERÍA

Junio 9 y 10

21º CONGRESO PANAMERICANO laftfpadm GESTIÓN DEL RIESGO LA/FT/FPADM: BALANCE REGIONAL, TENDENCIAS DE ALGUNOS DELITOS FUENTE E INNOVACIÓN DIGITAL

Junio 14 y 15

20º CONGRESO DE RIESGO FINANCIERO

Noviembre 17 y 18

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

56º CONVENCIÓN BANCARIA

Agosto 17, 18 y 19

Cómo conciliar las políticas de equidad con las de crecimiento económico y el rol del gobierno

Octubre 21

33º Simposio de MERCADO DE CAPITALES Desafíos y oportunidades para el potenciamiento del mercado de capitales colombiano.

Octubre 7

Política pública

20º CONGRESO DE DERECHO FINANCIERO

Septiembre 22, 23 y 27

Educación financiera

GLOBAL MONEY WEEK ¡Empieza la travesía!

Marzo 21 al 27

Experiencia del cliente

Laboratorio Regional de Experiencia

Septiembre 19, 23, 27 y 29

Otros eventos

5 Encuentro Leasing

Marzo 11

13. FORO DE VIVIENDA

Marzo 31

10ª JORNADA DE LIBRE COMPETENCIA Consolidando la competencia y la transparencia

Abril 26

Metas de eventos: Convención Bancaria

Inscripciones 2021:	Meta 2021:	Inscripciones 2022:	Meta 2022:
440	469	761	800

Así es nuestra banca colombiana

Gobierno Corporativo

Grupos de interés:

- Alta dirección
- Junta Directiva
- Inversionistas y accionistas
- Entidades financieras
- Colaboradores

ODS y sus metas asociadas:

ODS:	5 IGUALDAD DE GÉNERO	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Metas:	5.5	12.6	16.3, 16.5, 16.6, 16.7

Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo define la estructura y funcionamiento de los órganos que toman las decisiones estratégicas en las entidades financieras. Un gobierno corporativo robusto tiene como resultado la gestión adecuada de los impactos y riesgos más relevantes para la entidad. Lo anterior se logra por medio de la integración de normas y procesos internos, de la mano con la definición de estructuras y roles directivos y administrativos enfocados en el cumplimiento de los objetivos de gestión.

En Colombia, la Superintendencia Financiera desarrolló la iniciativa de Código País, que busca establecer un **Código de Mejores Prácticas Corporativas** y promover la adopción de estas prácticas entre los emisores de valores. Anualmente, las entidades financieras deben completar y publicar la encuesta y así, dar a conocer a sus grupos de interés la información más relevante en relación a su prácticas de gobierno corporativo.

Por otro lado, desde Asobancaria se creó en 2022 un nuevo cuerpo colegiado denominado “Junta Estratégica de Sostenibilidad para el Cumplimiento de los ODS”, el cual reúne a los presidentes de las entidades agremiadas para tomar decisiones respecto al Cambio Climático; la gobernanza de la sostenibilidad; la educación e inclusión financiera; y la Diversidad, Equidad e Inclusión.

	Impactos hacia el entorno	Gestión de Asobancaria
01	Incremento de la confianza de los clientes, accionistas y demás grupos de interés en las entidades financieras.	Promocionar dentro de las entidades una gestión transparente y abierta donde se divulgue información a los grupos de interés.
02	Mejora en la gestión del gobierno corporativo de las entidades financieras y de sus posibles asuntos materiales.	Plantear prioridades y metas gremiales sobre los diversos asuntos materiales por medio de los cuerpos colegiados de Asobancaria.

El gobierno corporativo de Asobancaria

Desde Asobancaria, existen diversos órganos colegiados, como las Juntas Estratégicas o Comités técnicos, que están organizados en función de temas o segmentos de interés especial del sector. Estos órganos están conformados por representantes de las entidades agremiadas y su propósito es actuar como organismos consultivos para la Junta Directiva y la Asociación. Los órganos colegiados que tiene Asobancaria actualmente son:

- Junta Estratégica de Inclusión Financiera
- Junta Estratégica de Leasing
- Junta Estratégica de Sostenibilidad para el cumplimiento de los ODS
- Comité Consultivo de Innovación y Desarrollo de los Medios de Pago
- Comité de Acceso a Productos y Servicios Financieros
- Comité de Asuntos Financieros
- Comité de Auditores
- Comité de Canales Digitales
- Comité de Canales Físicos
- Comité de Cartera Judicializada
- Comité de Ciberseguridad
- Comité de Ciberseguridad y Prevención del Fraude
- Comité de Comunicaciones
- Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión
- Comité de Economistas
- Comité de Educación Financiera
- Comité de Entidades de Redescuento y Banca Pública
- Comité de Factoring
- Comité de Gestión de Crisis y Continuidad del Negocio
- Comité de Gestión Humana
- Comité de Inclusión Financiera MIPYME
- Comité de Normas Contables
- Comité de Oficiales de Cumplimiento
- Comité de Prevención del Fraude
- Comité de Protocolo Verde
- Comité de Riesgos
- Comité de Satisfacción al Consumidor
- Comité de Vicepresidentes de Operaciones
- Comité de Vicepresidentes Financieros
- Comité Internacional
- Comité Jurídico
- Comité Jurídico Pleno
- Comité Rector del IBR
- Comité Rural
- Comité Tributario
- Junta Estratégica de Vivienda

Los miembros de la Juntas Directivas

Con el fin de promover la diversidad a lo largo de toda la organización, las entidades financieras miden y reportan sus avances en equidad de género en sus Juntas Directivas. Para el 2022, estas se acercaron en 2 puntos a la paridad de género en sus Juntas en comparación con el 2021.

Gráfica 1 Composición de las Juntas directivas

49 mujeres

20%

196 hombres

80%

195 (80%)

son mayores de 50 años

50 (20%)

tienen entre 31 y 50 años

6,8

personas es el tamaño de junta promedio

112 (46%)

son independientes

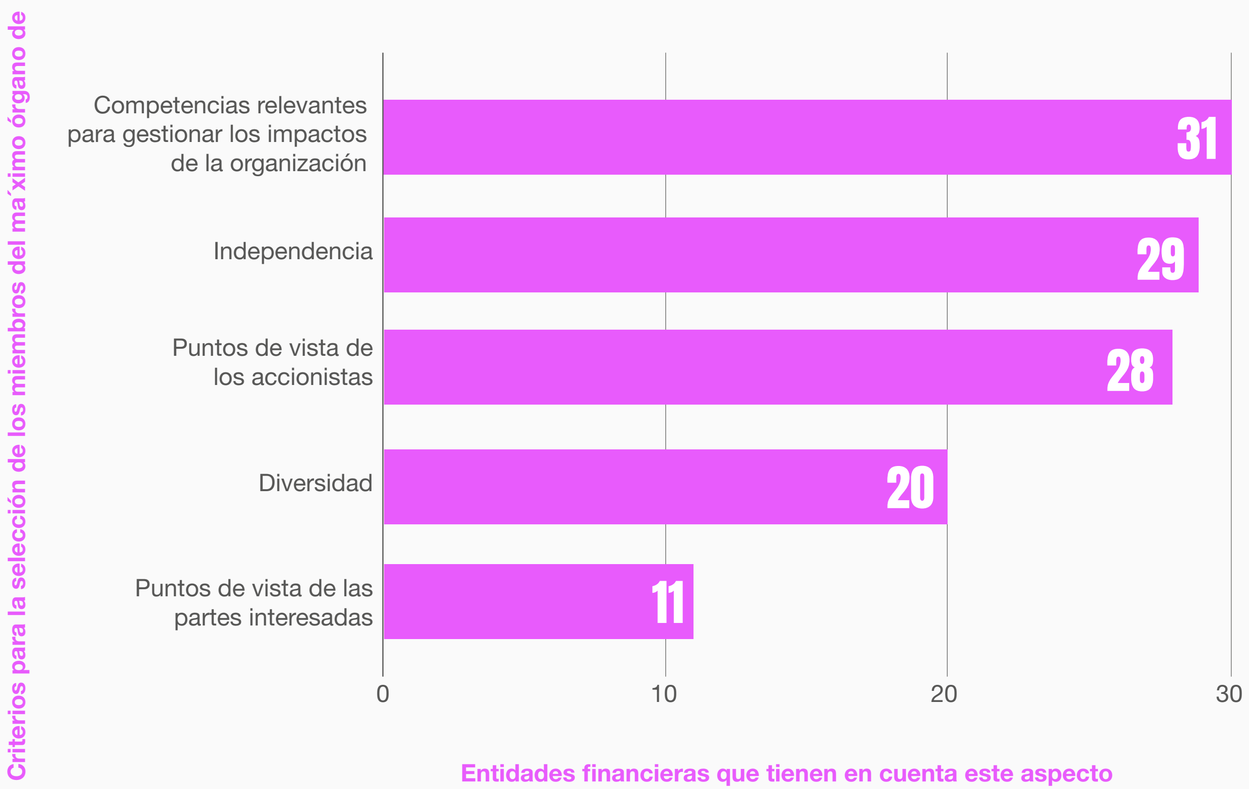
Nota: *Indicador GRI 2-9 - Información reportada por 36 entidades.*

Los criterios de selección de los miembros de las Juntas Directivas están relacionados con las capacidades y la experiencia de los postulantes.

El 86% de las entidades financieras tienen definidos criterios de nominación y selección para ocupar estos cargos[1].

Gráfica 2

Criterios para la designación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno de las entidades financieras



Nota: *Indicador GRI 2-10- Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[1]Indicador GRI 2-10- Información reportada por 37 entidades.

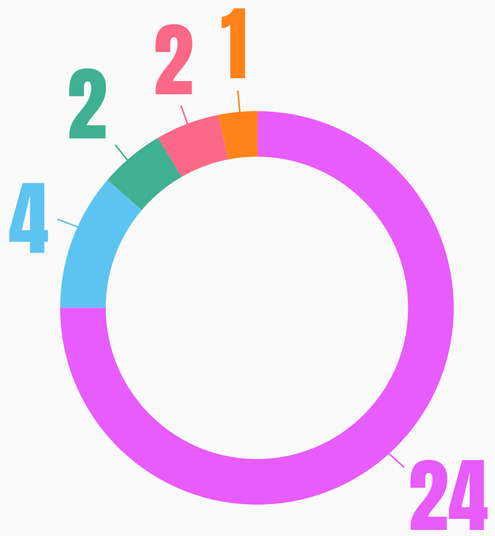
En línea con estos criterios, uno de los aspectos más importantes a considerar es la gestión de conflictos de interés de los miembros de la Junta. Según el artículo 23 de la Ley 222 de 1995, en aquellos casos donde se considere que puede haber un conflicto de interés, el miembro deberá abstenerse de participar en la deliberación y decisión de temas respecto de los cuales sienta que existe una dualidad de roles (por ejemplo ser inversor y administrador).

El 100% de las entidades agremiadas cuentan con procesos para que el máximo órgano de gobierno asegure que los conflictos de interés se previenen y se mitigan.[2]

Además, con el fin de seguir previniendo este tipo de conflictos de interés, en el 75% de las entidades financieras el presidente de la Junta Directiva no es un alto ejecutivo de la organización y en aquellas entidades en el que sí lo es, tienen implementados controles para evitar estos conflictos[3].

Gráfica 3 Naturaleza del presidente del máximo órgano de gobierno de las entidades financieras

- Miembro independiente de la organización **75,0%**
- Alto ejecutivo de la organización **11,1%**
- Alto ejecutivo del grupo financiero **2,8%**
- Alto ejecutivo de la casa matriz **5,6%**
- Accionista **5,6%**



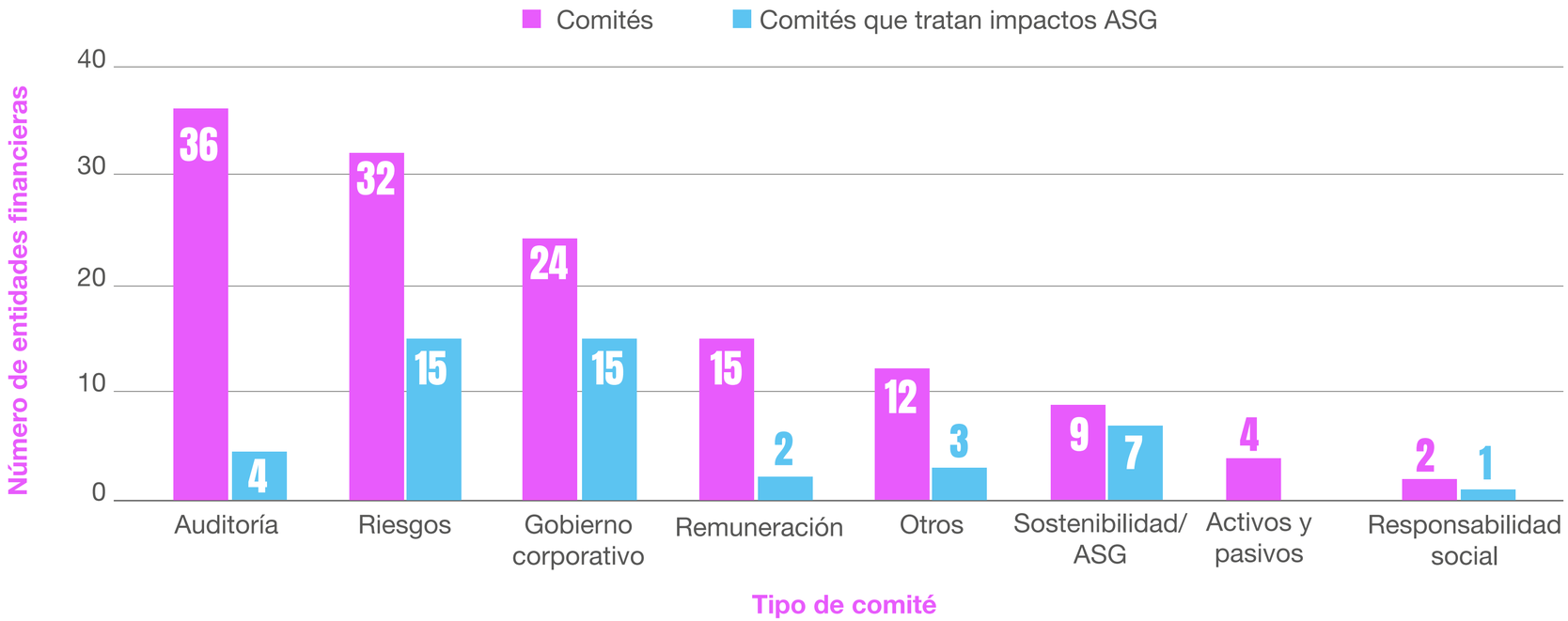
Nota: *Indicador GRI 2-11- Información reportada por 36 entidades.*

[2] Indicador GRI 2-15- Información reportada por 37 entidades
[3] Indicador GRI 2-11- Información reportada por 36 entidades

Estructura de las Juntas Directivas

Otra iniciativa que ha tomado fuerza desde la gobernanza de las organizaciones es la estructuración de la Junta Directiva en diversos comités. **Según la OCDE, estos comités pueden aumentar la eficacia y la credibilidad de la Junta pues permiten tratar temas más específicos y así tener un mayor acercamiento a las necesidades actuales del negocio (OCDE 2011).** Actualmente, las Juntas Directivas de las entidades financieras cuentan con los comités que se ven a continuación y el 64% de ellas cuentan con al menos un comité que trate temas ESG.

Gráfica 4 Comités en las Juntas Directivas que tratan asuntos ASG[4]



Nota: *Indicador 2-9- Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[4] En la opción de "Otros" las entidades financieras mencionaron contar con los siguientes comités: Comité de Nombramientos y Retribuciones; Comité de Diversidad; Comité de cumplimiento o control y Comité de crédito.

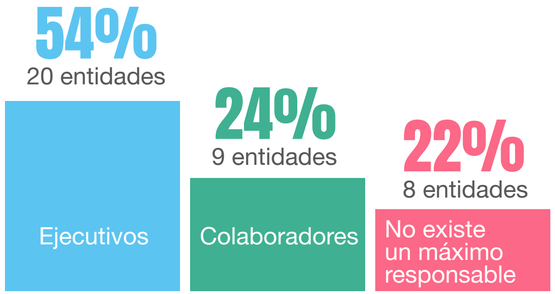
Además de las Juntas Directivas, 29 entidades financieras cuentan con áreas o personas dentro de la organización encargadas específicamente de la gestión de la sostenibilidad. Estas áreas, reportan en el 73% de los casos, una vez al año a las Juntas Directivas sobre la gestión de impactos Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG) en las entidades.

Gráfica 5 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión y delegación de la gestión de los impactos ASG de las entidades financieras

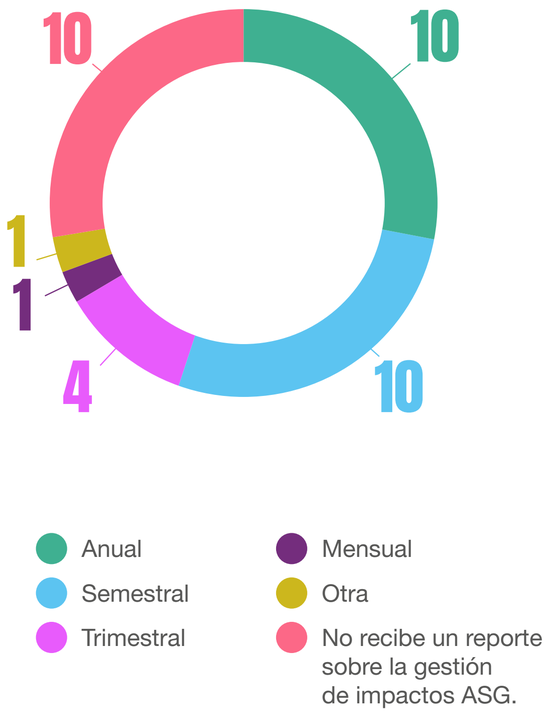
Acciones de la Junta para la supervisión de impactos ASG

- **81%** (29 entidades) — La alta dirección está involucrada en el proceso de desarrollo y actualización de la estrategia, políticas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.
- **69%** (25 entidades) — Desarrollo y actualización de la estrategia, políticas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.
- **53%** (19 entidades) — Involucrar a los impactos ASG de la organización para el desarrollo de su estrategia corporativa.
- **22%** (8 entidades) — Supervisar los procesos de debida diligencia y otros procesos para identificar y gestionar los impactos ASG.
- **14%** (5 entidades) — Involucrar a los grupos de interés para apoyar los procesos de supervisión de los impactos ASG.
- **8%** (3 entidades) — No aplica ninguna de las anteriores.

Responsable de la gestión de impactos ASG en las entidades financieras



Periodicidad de los reportes a la Junta sobre la gestión de impactos ASG

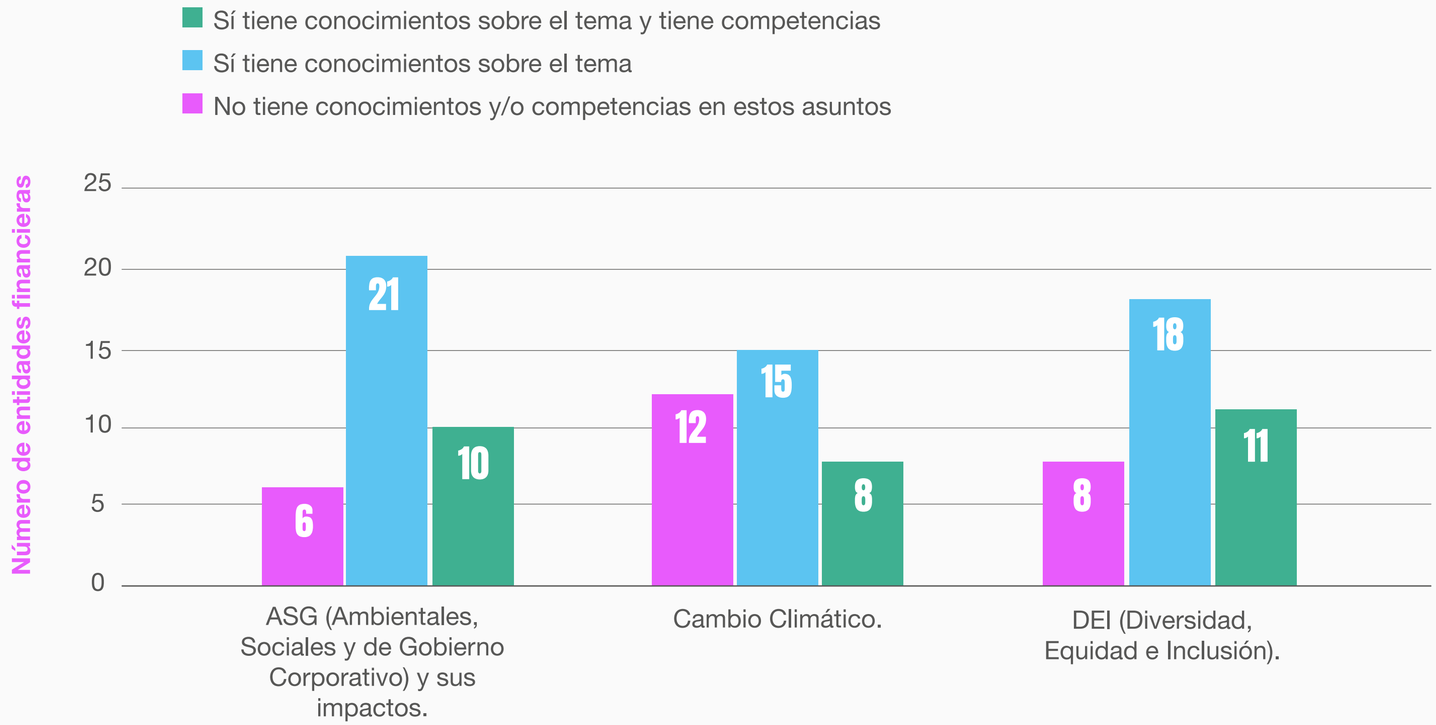


Nota: *Indicador GRI 2-12 y GRI 2-13- Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Para poder realizar una supervisión adecuada, los miembros de las Juntas Directivas de las entidades financieras cuentan con conocimientos en desarrollo sostenible y gestión de impactos.

En el 89% de las entidades los miembros de la Junta cuentan con conocimientos en temas de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) o ASG.

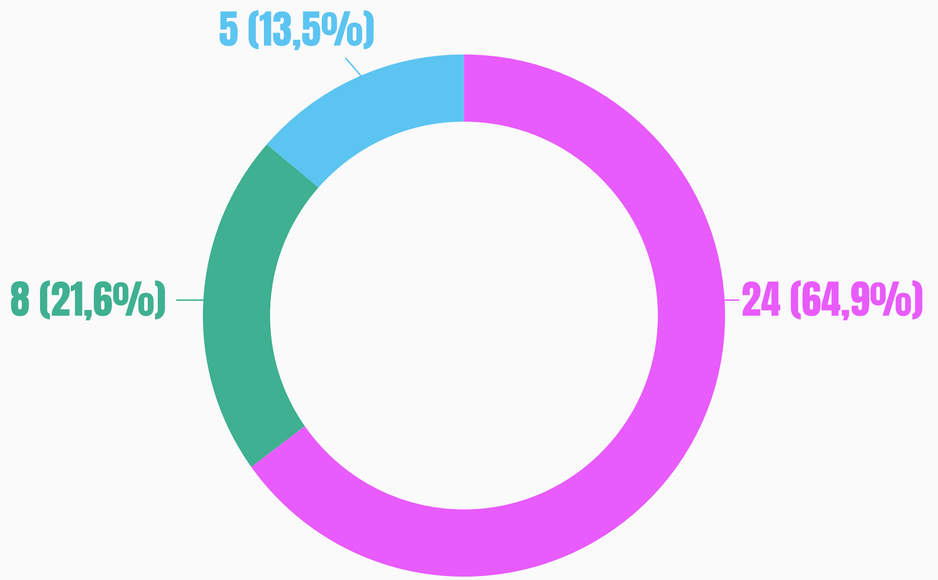
Gráfica 6 Conocimiento de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades financieras



Nota: *Indicador GRI 2-17- Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Los conocimientos y la formación en temas ASG permiten considerar otras dimensiones, además de la financiera, en la evaluación del desempeño de la organización y sus colaboradores. **En el 2021, el 73% de las empresas del S&P500 contaban con al menos un indicador ASG atado a la remuneración de los altos ejecutivos de la organización (Spierings, 2022).** En Colombia, a pesar de que solo 3 entidades financieras tienen incentivos de compensación para los miembros de comités ejecutivos y la Junta, basados en el desempeño ASG, el 35% de las entidades financieras realizan una evaluación de los impactos ASG por parte de sus Juntas Directivas.

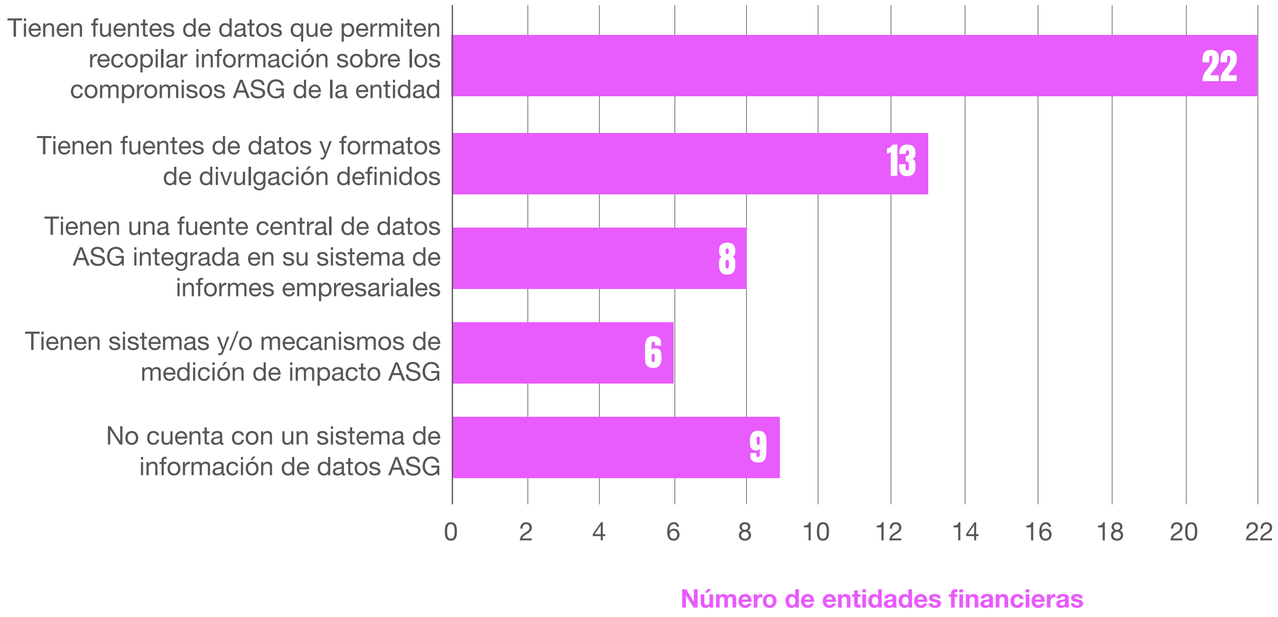
Gráfica 7 **Entidades financieras que realizan una evaluación de desempeño de la gestión de los impactos ASG por parte de la Junta Directiva**



Nota: *Indicador GRI 2-18- Información reportada por 37 entidades.*

Para poder lograr dicha evaluación, es necesario que las entidades financieras cuenten con sistemas de información para recopilar, almacenar y visualizar los indicadores estratégicos ASG de las compañías. En el 2022, 16 entidades reportaron la información sobre la metodología utilizada para obtener su materialidad y sobre el desempeño de sus temas materiales, y 3 entidades informaron contar con reportes públicos en tiempo real que están auditados por un experto externo a la entidad sobre el desempeño de estos temas.

Gráfica 8 Características de los sistemas de información ASG de las entidades financieras



Nota: *Indicador Propio GOB-2- Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Estrategia ASG en las entidades financieras

En el 2021, el 48% de los participantes de la encuesta anual de CEOs realizada por PwC indicaron estar “extremadamente preocupados” por el riesgo de inestabilidad social e impacto ambiental (PwC, 2021). A raíz de esta preocupación, varias entidades han desarrollado estructuras de gobernanza y estrategias enfocadas al desarrollo sostenible.

El 50% de las entidades agremiadas cuentan con compromisos ASG.

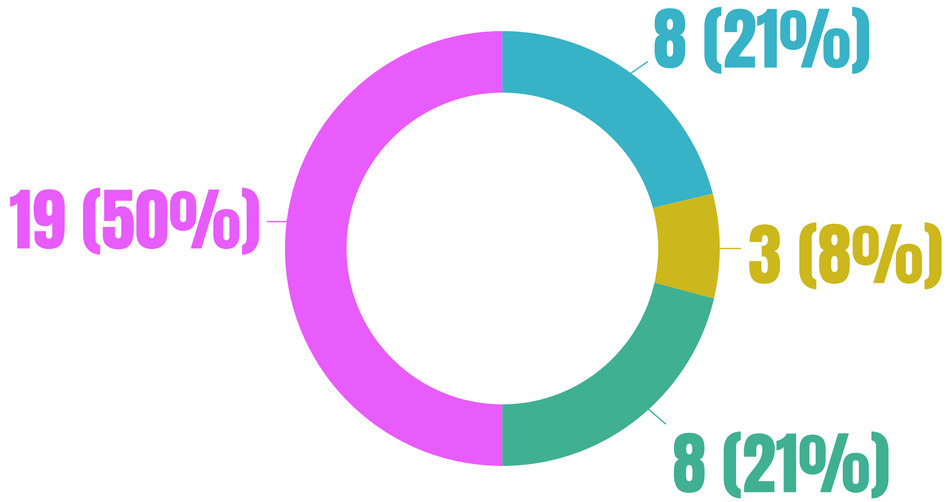
Gráfica 8 Características de los sistemas de información ASG de las entidades financieras

Nota: *Indicador GRI 2-22- Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Así mismo, con el fin de robustecer los compromisos ASG y enfocarlos hacia los asuntos más críticos y relevantes, las entidades financieras han optado por llevar a cabo análisis de materialidad como uno de los puntos de partida de su estrategia de sostenibilidad. Este análisis permite identificar tanto los riesgos como las oportunidades de gestión de aquellos asuntos que generan mayor impacto desde y hacia el negocio.

En 2022, el 50% de las entidades realizaron un análisis de materialidad propio.

Gráfica 10 Análisis de materialidad en las entidades financieras

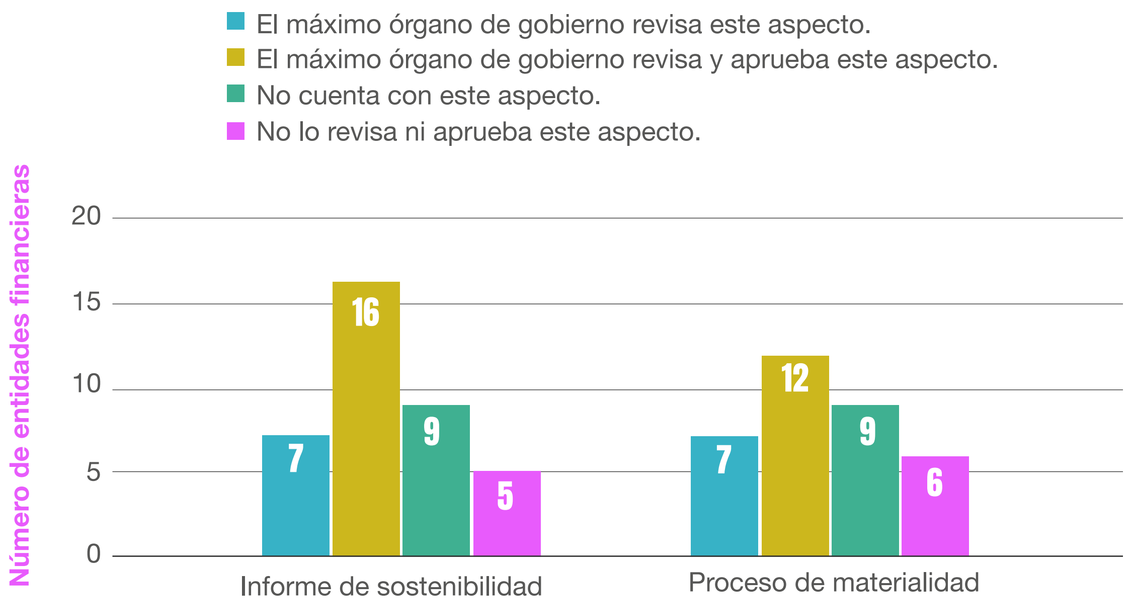


- Cuentan con una materialidad propia.
- Adoptan la materilidad de la casa matriz.
- No cuenta con análisis de materialidad, pero utilizan el análisis del sector financiero.
- No cuenta con análisis de materialidad, pero planean hacerlo.

Nota: *Indicador GOB-1- Información reportada por 37 entidades.*

Además de ser un insumo relevante en la definición de la estrategia corporativa, el análisis de materialidad también permite a las entidades entender sobre qué asuntos reportar su desempeño no financiero a sus grupos de interés. En el 2022, el 76% de las entidades financieras en Colombia publicaron un reporte de sostenibilidad del cual el 46% fue aprobado por la Junta Directiva de la organización.

Gráfica 11 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

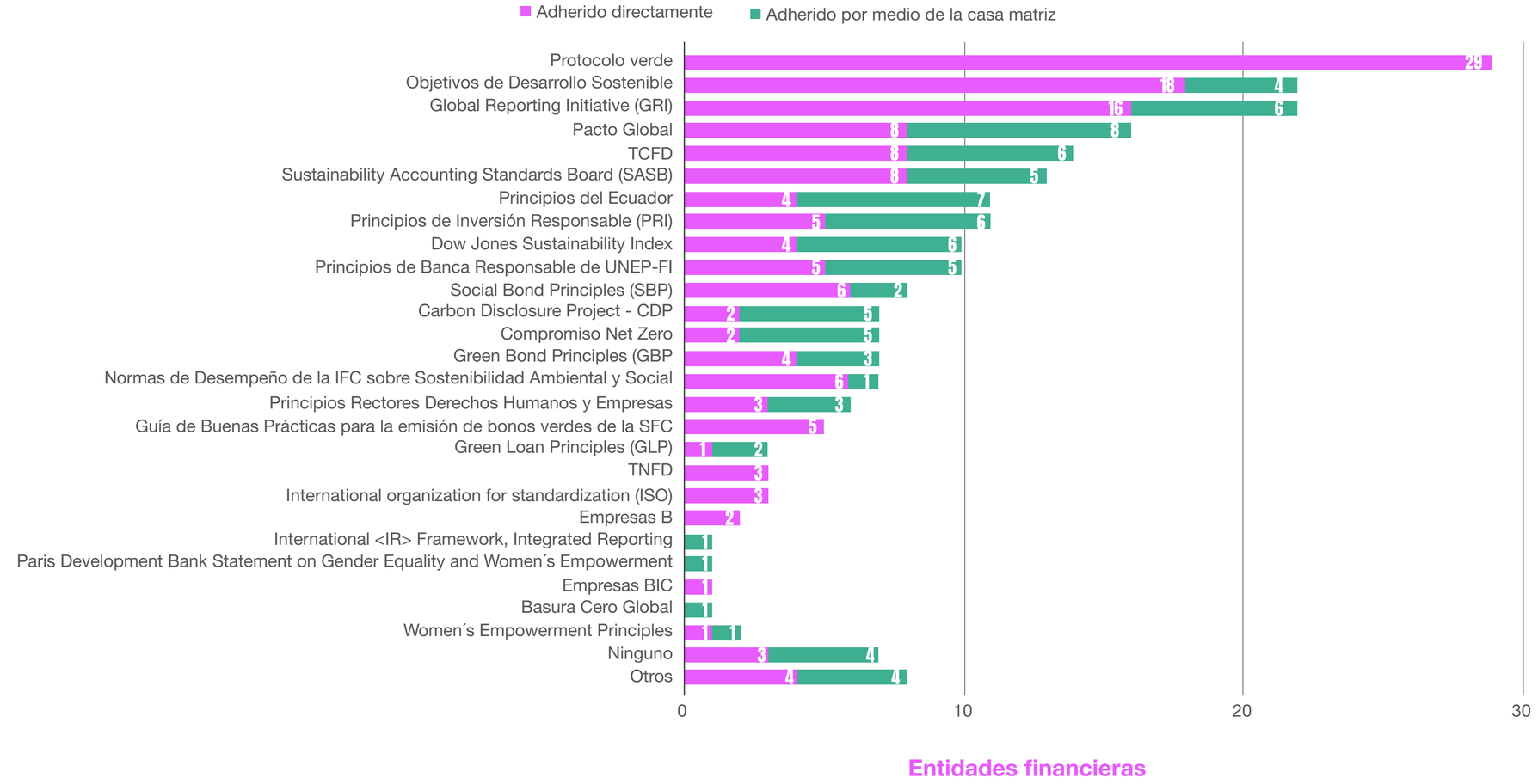


Nota: *Indicador GRI 2-14- Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Para sus reportes, 23 entidades mencionaron seguir estándares internacionales de reporte, como GRI, SASB y TCFD, los cuales son un insumo clave para el cumplimiento de la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Por otro lado, las entidades financieras en Colombia también se han adherido o expresado su apoyo a diferentes estándares o iniciativas en el ámbito de la sostenibilidad. Estas afiliaciones refuerzan su compromiso con el desarrollo sostenible y en muchos casos son usados como lineamientos para la definición de la hoja de ruta en la sostenibilidad de las entidades.

Gráfica 12 Entidades con estándares o iniciativas relacionadas con la sostenibilidad



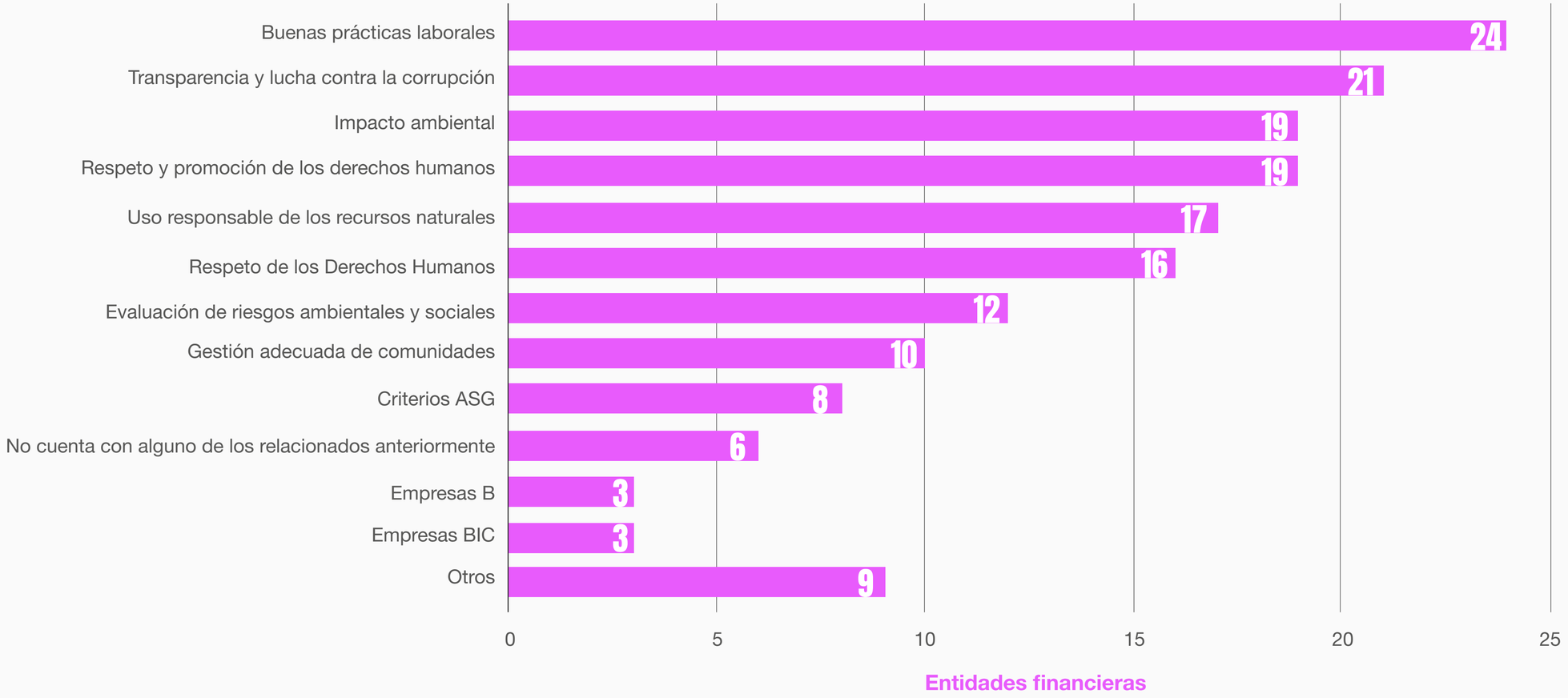
Nota: *Indicador GRI 2-28- Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Selección de proveedores

Según la Organización Internacional del Trabajo, a nivel global 16 millones de personas son víctimas de explotación laboral por pertenecer a cadenas de suministro de grandes corporaciones (WEF, 2022). Esto, combinado con la necesidad de expandir las estrategias corporativas de sostenibilidad más allá de las organizaciones, ha hecho muy importante el uso de criterios ASG para la evaluación de los proveedores de las entidades financieras.

Gráfica 12

Criterios para la selección de proveedores por parte de las entidades financieras



Nota: *Indicador GOB-3. Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Retos y oportunidades

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con el **gobierno corporativo**, se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

Retos

Falta de capacidad para dar cumplimiento a los cambios regulatorios en la divulgación de los asuntos ASG y en los estándares a nivel de gobierno corporativo. Ejemplo: la Encuesta Código País y la Circular Externa 031 de 2021 de la SFC.

Oportunidades

- Continuar fortaleciendo las medidas de Gobierno Corporativo en línea con los principios de OECD .
- Establecer políticas, compromisos e indicadores claros para el desarrollo del negocio de las entidades financieras con base en las oportunidades que traen los asuntos ASG, y evaluar su cumplimiento en las Juntas Directivas.
- Integrar los asuntos ASG, incluyendo los climáticos, en las decisiones estratégicas de las Juntas Directivas.
- Incentivar a las entidades financieras a que realicen ejercicios de materialidad propios, siguiendo con metodologías internacionales como la Doble Materialidad.

Gestión de riesgo

Grupos de interés:

- Consumidor Financiero
- Entidades financieras agremiadas
- Medio ambiente

ODS y sus metas asociadas:

ODS:	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Metas:	16.3, 16.5, 16.6

Gestión del riesgo

La gestión del riesgo es el conjunto de políticas, mecanismos, herramientas y procedimientos para una oportuna identificación, evaluación, mitigación y seguimiento de los riesgos corporativos, incluyendo los riesgos ambientales y sociales.

Los riesgos se dividen en dos tipos.

- **Financieros:** los cuales pueden ser por crédito, liquidez, de mercado y riesgo de interés de tasa.
- **No financieros:** los cuales pueden ser por lavado de activos, financiacion del terrorismo, reputacional, legal y riego de contagio*, ambientales y sociales.

Una adecuada gestión de los riesgos permite hacer frente a la incertidumbre de eventos futuros, garantizar mayores niveles de seguridad de la información, mejorar el rendimiento en temas de cumplimiento legal y normativo, reducir pérdidas inesperadas y generar oportunidades de negocio.

La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) expidió dos documentos que permiten tener una visión global de los riesgos financieros y no financieros de las entidades financieras haciendo énfasis en la transparencia y en el seguimiento de indicadores de la cartera: el "Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)" y la "Administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo".

Adicionalmente el sector bancario ha venido implementando de manera paulatina normas sobre los conceptos y criterios claves para la información financiera, tales como los Principios de Basilea III - Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS), las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de auditoría (NIA).

Por otra parte el sector bancariopromueve la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual consiste en una serie de políticas, procedimientos, herramientas, mecanismos y capacidades para una oportuna identificación, evaluación, reducción y seguimiento de una institución financiera frente a los riesgos ambientales y sociales de sus clientes.

	Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01	Mejorar las prácticas de los clientes en los aspectos ambientales, sociales y de cambio climático.	Capacitar a los clientes respecto a los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza.
02	Fomentar la incorporación de estándares de sostenibilidad en la operación de los clientes.	Capacitar a los clientes en los principales lineamientos, marcos y estándares internacionales y locales.
03	Aumentar la confianza de los consumidores.	Contar con mecanismos de reclamación dentro de las entidades financieras para fortalecer la comunicación entre las entidades y sus usuarios.

*Riesgo de contagio: riesgo mediante el cual los resultados negativos de una entidad financiera se extiendan a otras y provoquen pérdidas en todo el sistema.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con la Gestión del riesgo en el 2022:

01 Se realizaron las sesiones de **"Capacitaciones gremiales sobre el Riesgo Operacional"** para terceros y proveedores con un total de 1.023 participantes.

02 Se realizó la capacitación **"Gestión de los Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza derivados del cambio climático"** en la que asistieron 73 funcionarios de las entidades agremiadas.

03 Se realizó la capacitación de **"Impactos de la adopción de la NIIF"** la cual fue dirigida a 12 entidades que no reportaban bajo este estándar.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con Gestión del riesgo en el siguiente enlace

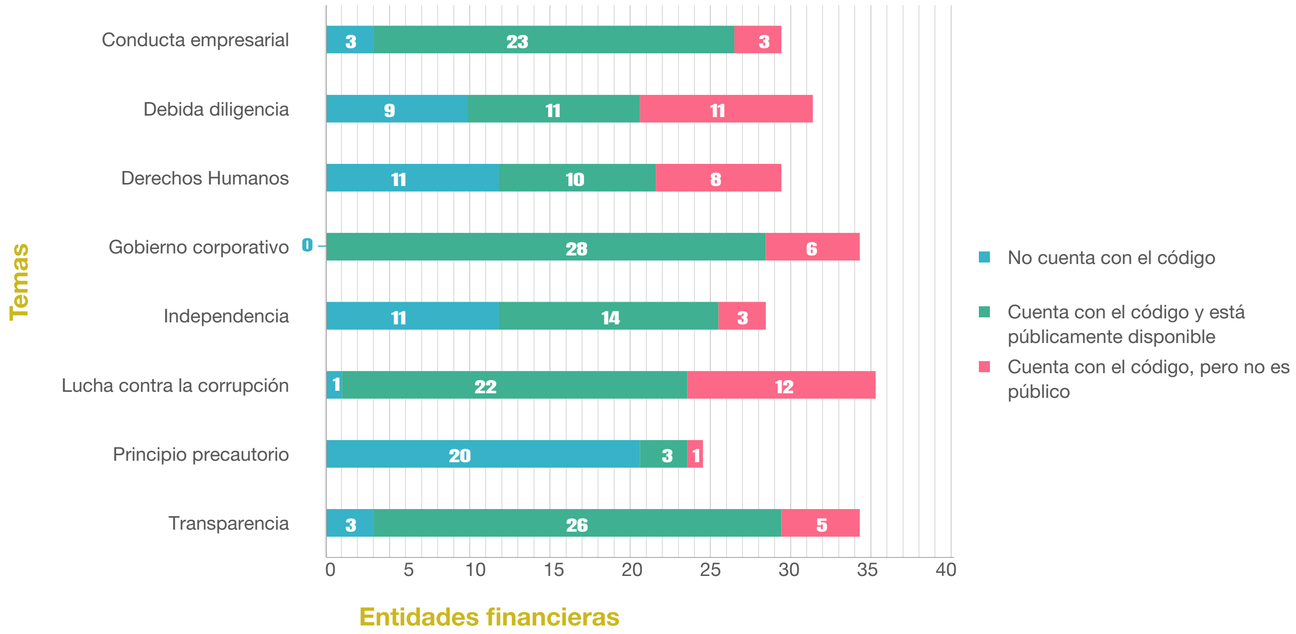
Clic aquí

Códigos y políticas

Para una gestión de riesgos adecuada es importante que las entidades financieras tengan códigos y políticas claras y consistentes para garantizar que sus operaciones se lleven a cabo de manera ética y legal. Estos establecen un marco de referencia para abordar con mayor detalle los riesgos más importantes de las entidades y su respectiva gestión (OCDE, 2018)

En 2022 el 86% de los códigos o políticas eran públicos y predominaron los códigos de gobierno corporativo, ética, transparencia y lucha contra la corrupción.

Gráfica 1 **Temas abordados en los códigos y políticas de las entidades financieras[1].**



Nota: *Indicador GRI 2-23 - Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

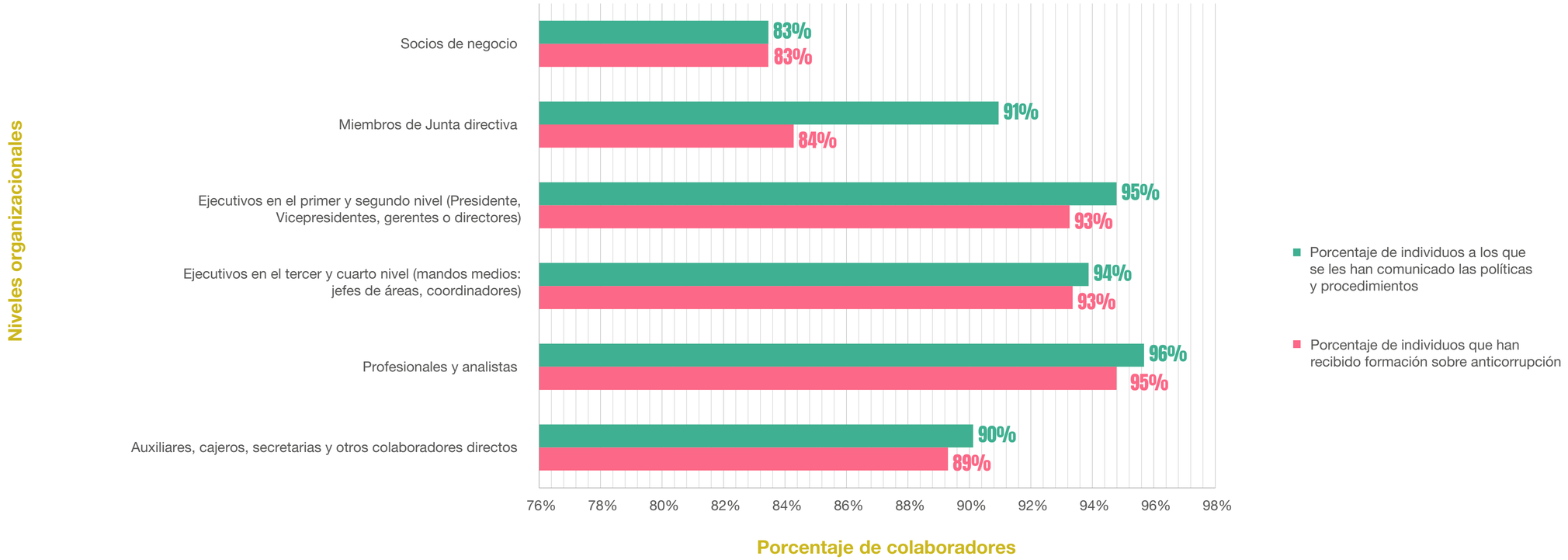
[1] El principio precautorio es un concepto que respalda la adopción de medidas protectoras ante las sospechas fundadas de que ciertos productos o tecnologías generan un riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente, pero sin que se cuente todavía con una prueba científica definitiva (UNESCO, 2008). Por su parte, el código de independencia es el conjunto de normas y principios éticos que deben seguir los colaboradores de una entidad para garantizar la independencia y objetividad en la toma de decisiones (CTCP, 2020).

Divulgación y comunicación de las políticas y los procedimientos anticorrupción

Del mismo modo en que las entidades cuentan con códigos y políticas, es necesario que se realice su divulgación para todos sus grupos de interés. Asimismo, se debe formar al personal de las entidades para que tengan el conocimiento y las herramientas necesarias a la hora de reportar un incidente de corrupción.

A continuación se muestran los diferentes grupos de colaboradores a los cuales se les ha comunicado y formado en las políticas y los procedimientos sobre anticorrupción.

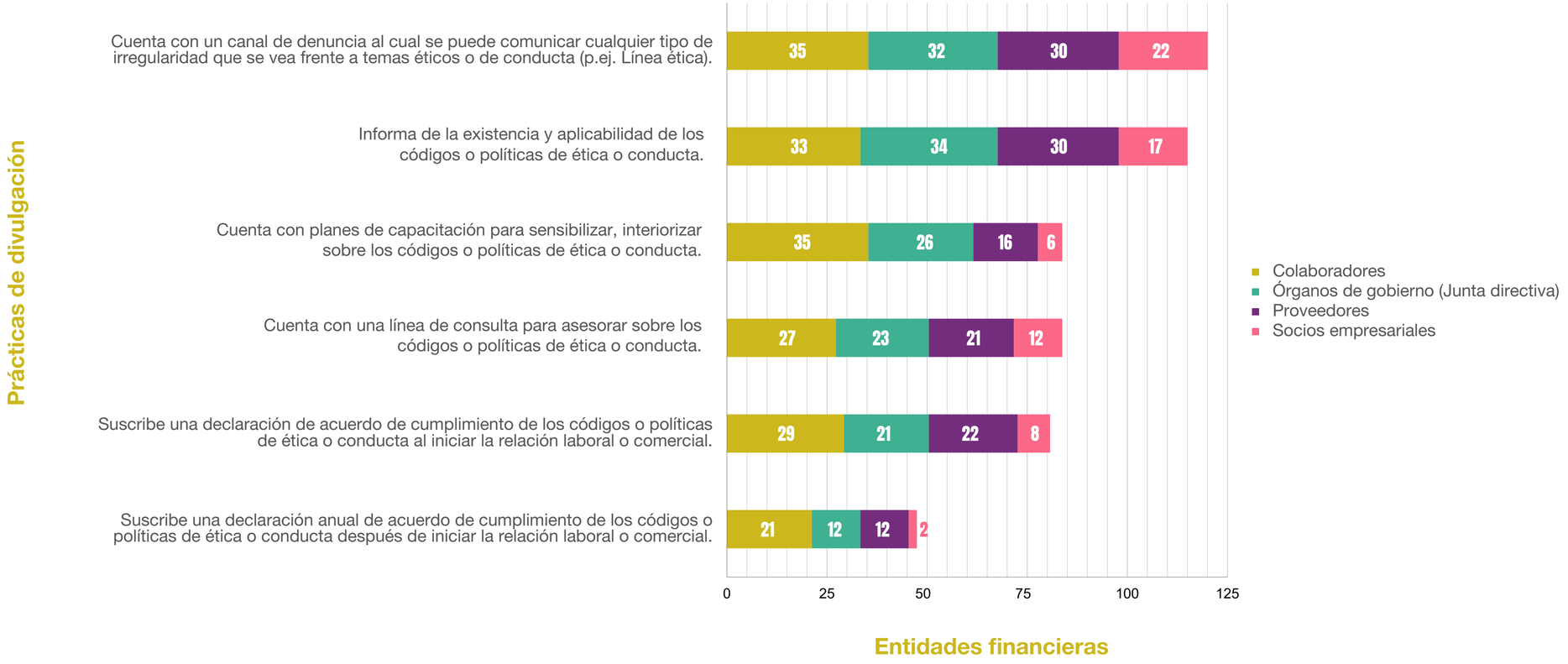
Gráfica 2 Porcentaje de colaboradores a los que se les han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción.



Nota: *Indicador GRI 205-2 - Información reportada por 35 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Además, el 97% de entidades destacaron los canales de denuncias como su principal práctica de seguimiento de políticas o códigos de ética; **esta práctica es conocida como whistleblowing y se caracteriza porque cada uno de los colaboradores de las entidades puede comunicar a través de dichos canales cualquier acto ilícito, con la finalidad de prevenir el incumplimiento de protocolos, reglamentos internos, códigos de conducta y normativa aplicable (Forbes, 2015).**

Gráfica 3 Prácticas de divulgación y seguimiento de políticas o códigos de ética en las entidades financieras.



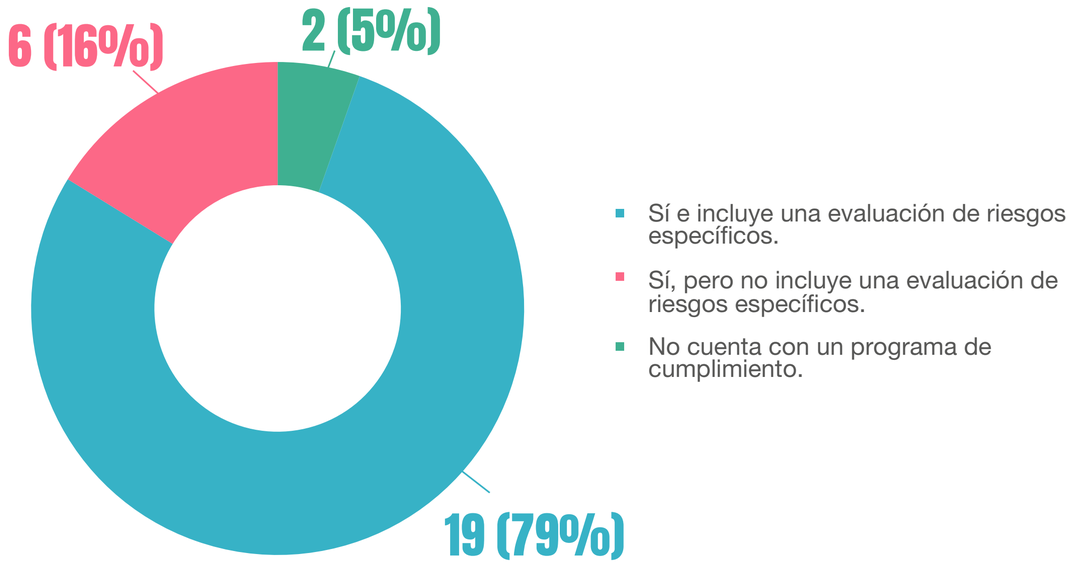
Nota: *Indicador GRI 2-26 - Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Gestión de riesgos

Las prácticas ilícitas tales como el fraude, el tráfico de información, el lavado de dinero, la manipulación del mercado, entre otras, pueden derivar en pérdidas monetarias.

Estas prácticas pueden ser prevenidas con diferentes mecanismos los cuales permiten identificar, analizar y mitigar los potenciales riesgos. Los programas de cumplimiento son un mecanismo que protege la reputación y reduce el riesgo de fraude, lo cual genera confiabilidad por parte de los consumidores financieros. Para el 2022, se generaron pérdidas de aproximadamente $17.675 millones por parte del sector bancario[2].

Gráfica 4 **Entidades financieras que cuentan con un programa de cumplimiento anticorrupción.**



Nota: *Indicador GDR-1. Información reportada por 37 entidades.*

[2] Indicador SASB FN-IB-510a.1 - Información reportada por 35 entidades. Estas pérdidas están asociadas a procedimientos ilegales asociados con fraude, tráfico de información privilegiada, monopolio, comportamiento anticompetitivo, manipulación del mercado, entre otras prácticas ilícitas.

Entidades como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)[3] recomiendan un control preventivo para combatir con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (GAFI, 2012). Para el 2022, 34 entidades financieras implementaron controles de SARLAFT.

[3] El GAFI es un ente intergubernamental establecido en 1989 cuyo objetivo es fijar estándares y promover la implementación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para combatir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, y otras amenazas a la integridad del sistema financiero internacional.

Gráfica 5

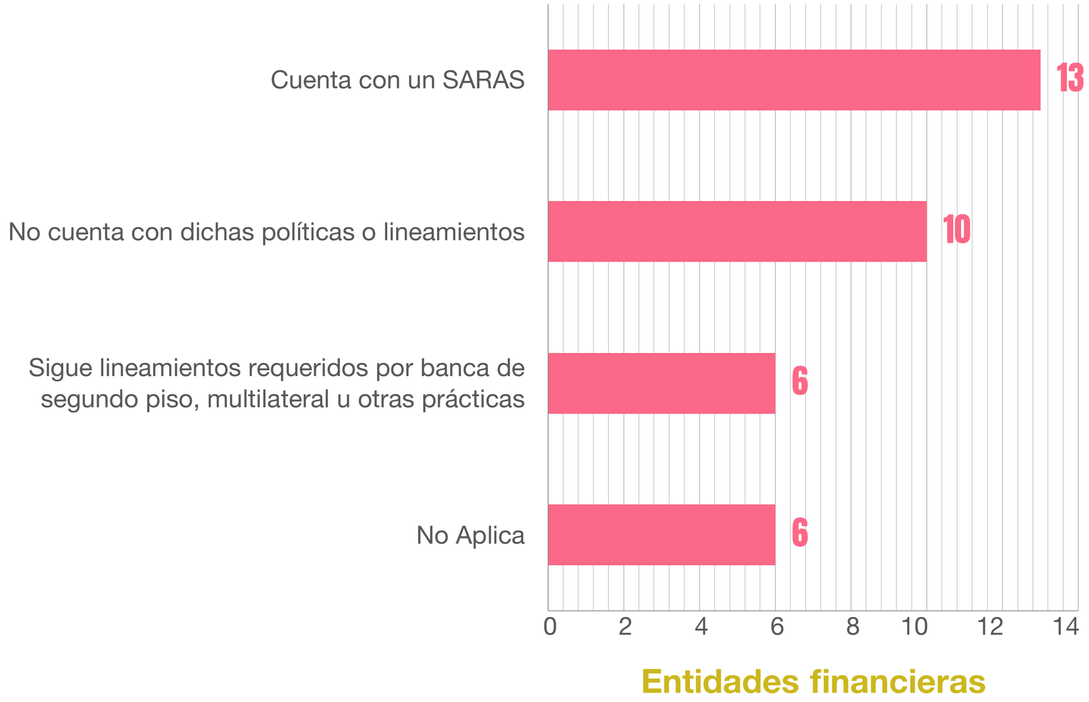
Acciones para gestionar los riesgos de corrupción relacionados con terceras partes.

Nota: *Indicador GDR-2 - Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Otro mecanismo para la gestión de riesgo **es el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), el cual son un conjunto de compromisos, políticas, procedimientos y herramientas para la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos socioambientales en las actividades de las entidades (Braly, Gavilanez, Calvo, & Cottle, 2021).**

13 entidades agremiadas tenían implementado un SARAS con el fin de evaluar los impactos ambientales y sociales los proyectos de financiamiento, lo que significó un incremento de una (1) entidad con respecto al 2021.

Gráfica 6 Implementación del SARAS por parte de las entidades financieras.



Nota: *Indicador GDR-3 - Información reportada por 35 entidades.*

Gráfica 7 Entidades que cuentan con actividades para el apoyo del cumplimiento de las políticas y procedimientos para el análisis de riesgos ambientales y sociales.

18 entidades

Formaron colaboradores en temas ambientales y sociales aplicables.

18 entidades

Verificaron el cumplimiento de requisitos para operar.

10 entidades

Incluyeron cláusulas o covenants[4] ambientales y sociales antes de suscribir y desembolsar los productos o servicios financieros.

10 entidades

Verificaron informes y seguimientos a la gestión ambiental del proyecto o actividad financiada, durante la vida del crédito.

7 entidades

Verificaron proyectos in-situ (de los proyectos que lo requieren o han sido seleccionados) de los compromisos pactados con el cliente posterior a otorgar el servicio o producto financiero, relacionados con cláusulas ambientales y sociales.

6 entidades

Realizaron auditorías internas a los procesos de implementación del SARAS.

2 entidades

Realizaron auditorías externas a los procesos de implementación del SARAS.

7 entidades

Realizaron otros mecanismos.

La evaluación y el monitoreo ambiental y social de los proyectos requieren de una definición clara de sus objetivos, recursos, actividades y alcances, de tal forma que se puedan caracterizar e identificar los riesgos e impactos de los proyectos y sus respectivas medidas de mitigación de forma adecuada (Banco Mundial, 2018). A continuación, se presentan las actividades realizadas por las entidades para el 2022.

Según **el Instituto de Gestión del Riesgo (IRM, por sus siglas en inglés) un riesgo emergente es un riesgo que evoluciona en áreas y formas que no se habían contemplado antes, y que se caracteriza por ser ambiguo, caótico, complejo, incierto, volátil y con tiempos de desarrollo desconocidos (IRM, 2021)** Muchos de estos pueden ser agrupados en las categorías asociadas al cambio climático, pero condiciones como la pandemia, cambios abruptos en políticas o incluso condiciones de orden público, pueden generar diferentes riesgos que no se hayan contemplado en los análisis de riesgos convencionales.

40% de las entidades tuvieron en cuenta los riesgos emergentes, tales como condiciones climáticas extremas gracias al cambio climático y riesgos relacionados con el uso de nuevas tecnologías[5].

Nota: *Indicador GDR-4 - Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[4] Pactos
[5] Indicador GDR-5 - Información reportada por 37 entidades.

Riesgos financieros del cambio climático

Según la iniciativa de *Network for Greening the Financial System* (NGFS) (2019)[6], el cambio climático es considerado como una fuente de riesgo financiero que debe ser reconocida y gestionada por las entidades. A continuación, se presenta la forma en cómo se vinculan algunos de los riesgos del cambio climático con los riesgos tradicionales de la banca:

Gráfica 8 **Relación entre los riesgos del cambio climático y los riesgos tradicionales[7].**

Crédito

Limitación de la capacidad de pago de las obligaciones crediticias o en la capacidad de las entidades de recuperar la deuda en caso de incumplimiento.

Mercado

Reducción del valor de los activos financieros por los efectos de los riesgos climáticos.

Liquidez

Disminución del acceso de las entidades a fuentes estables de financiación, a medida que cambian las condiciones del mercado.

Operacional

Aumento del riesgo de incumplimiento legal y regulatorio asociado con inversiones y negocios sensibles al clima.

Reputacional

Incremento del riesgo sobre la afectación de la imagen de las entidades financieras debido a cambios en el mercado o en los intereses de sus clientes.

Físico

Afectación o deterioro de la infraestructura y/o activos físicos de las entidades por fenómenos meteorológicos abruptos.

Transición

Cambios en sectores financiados por la banca debido a la implementación de nuevas tecnologías en materia climática.

[6] PLa NGFS es una red que convoca a bancos centrales y supervisores de sistemas financieros, para comprender y administrar los riesgos y las oportunidades que plantea el cambio climático.

[7] Fuente: Elaboración propia - Asobancaria, 2023.Indicador GRI 201-2

Monto sujeto a evaluación ambiental y social

Con la implementación del SARAS, se han tenido en cuenta factores como riesgo ambiental y social para proteger a la población y al medio ambiente de posibles impactos adversos (Banco Mundial, 2017). Como resultado de la evaluación de los riesgos ambientales y sociales para el 2022 se tuvo un incremento del 17% con respecto al año pasado, con un total de:

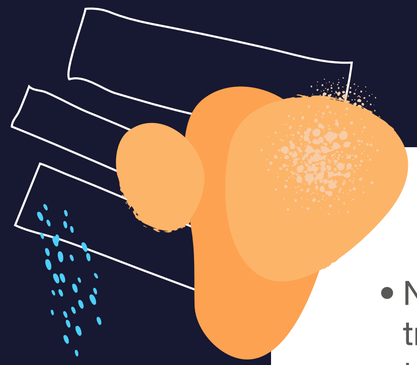
$53,4 billones de créditos evaluados. El 90% de los créditos evaluados fueron aprobados y el 27% fueron desembolsados.

Tabla 1 **Monto en millones de pesos de la cartera sujeto a evaluación ambiental y social.**

Monto total de los créditos evaluados en 2022	Monto de los créditos aprobados con recursos propios en 2022	Monto total desembolsado en 2022	Monto de los créditos desembolsados con recursos de redescuento en 2022	Monto de la cartera vencida en 2022
$53.441.366	$48.181.688	$13.831.231	$2.245.457	$8.715.566

Nota: *Indicador GDR-6 - Información reportada por 36 entidades.*

Retos y oportunidades



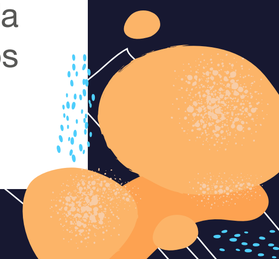
De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la **Gestión de riesgo**, se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

Retos

- Necesidad de integrar las matrices de riesgos tradicionales con los riesgos físicos y de transición, para contemplar una visión holística dentro del análisis que realizan las entidades.
- Necesidad de corregir la presentación de la información de manera desagregada por parte de las entidades financieras sobre los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, contraparte, garantía, seguros y país, a través de la adopción del Sistema Integrado de Administración de Riesgos.
- Dificultad para dimensionar el impacto de los riesgos de fraude digital, pérdida de información o continuidad del negocio derivados de la inteligencia artificial, los criptoactivos, y el Machine Learning.

Oportunidades

- Fortalecer las estructuras organizacionales de las entidades, así como aumentar las capacidades y conocimiento técnico de los equipos de riesgo, con el fin de realizar complementar los análisis de riesgos tradicionales con el análisis de riesgos climáticos exhaustivos.
- Integrar a mayor profundidad el análisis de los riesgos de biodiversidad dentro del análisis de crédito.
- Alinear la gestión de riesgos climáticos entre banca de primer y segundo piso.
- Fortalecer los SARAS de las entidades, dándole mayor relevancia a los riesgos climáticos desde diferentes perspectivas (clientes, operaciones, cartera, entre otros).
- Implementar el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CEFEN) que busca disminuir el riesgo de liquidez por la dependencia de fuentes inestables de financiación de los activos estratégicos por parte de las entidades bancarias.



Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

Grupos de interés:

- Alta dirección
- Junta directiva
- Inversionistas y accionistas
- Entidades financieras agremiadas
- Consumidor financiero
- Colaboradores

ODS y sus metas asociadas:

ODS:	1 FIN DE LA POBREZA	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
Metas:	1.1, 1.2, 1.4	8.1, 8.10	11.1

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

El crecimiento sostenido y estable del sector financiero en Colombia ha sido una fuente de desarrollo, no solo económico sino además social, y también un sólido pilar de estabilidad macroeconómica. El sector participa en cerca de 5,3% al valor agregado del país y aporta cerca de $4,5 billones pagados en impuesto de renta, lo cual representa el 9,2% del total de recaudo. Así mismo, el sector bancario desembolsó en el 2022 $525 billones para la materialización de decisiones de gasto e inversión de hogares y empresas colombianas.

Poder garantizar la estabilidad del sector financiero contribuye a la actividad productiva y al bienestar de los hogares y empresas del país. Esto se logra con una adecuada gestión del riesgo y con una oferta de productos que permiten el financiamiento, ahorro e inversión para todos los colombianos.

* El Valor económico agregado, es el excedente de los ingresos sobre los gastos, incluyendo impuestos y el costo de oportunidad del inversionista (Cardona, 2009).

El sector financiero tiene como uno de sus principales objetivos la estabilidad. En línea con esto, el constante trabajo en términos de gestión de riesgos ha ayudado a que el sistema sea más resistente ante grandes choques externos.

Hoy en día, en medio de un escenario con una coyuntura económica desafiante y la persistencia de riesgos externos, el sector financiero ha buscado evitar la propagación de riesgos sistémicos que generen detrimentos en la economía del país. Es por ello que, tanto los organismos reguladores, supervisores y la autoridad monetaria, como las entidades individuales, realizan un monitoreo conjunto y coordinado sobre una serie de variables para evidenciar el riesgo asociado al desempeño del sector. Las principales variables analizadas son:

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con la Rentabilidad, el crecimiento y la estabilidad del sistema financiero en el 2022:

01 Incremento de la cartera del sector a comparación del año pasado.

02 Recuperación de los indicadores de rentabilidad (ROA y ROE) en el sector que se deterioraron durante la pandemia.

03 Aumento de la competencia en el sector por la entrada de nuevos establecimientos de crédito.

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

	Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01	Contribución al PIB y al desarrollo de la economía del país.	• Desembolso de créditos para hogares, empresas y desarrollo de proyectos en Colombia. • Aporte al recaudo tributario por el buen desempeño de utilidades
02	Control de la inflación en la economía.	• Transmisión de política monetaria a través de las tasas de interés. • Prevención de sobreendeudamiento de los hogares. • Inversión responsable y gestión del riesgo en la inversión. • Desarrollo de planes de mitigación de riesgos en caso de una desaceleración económica.
03	Recuperación económica y estabilidad financiera del país.	• Monitoreo periódico por parte del sector y de las entidades financieras a los indicadores de la cartera. • Expedición de la Circular Externa (CE) 026 de 2022 de la SFC por medio del cual se imparten instrucciones para la constitución de indicadores de riesgo sobre la cartera de consumo. • Adopción de mejores prácticas en materia de gestión como el Coeficiente de Fondeo Estable Neto - CFEN
04	Aumento de la confianza de la población colombiana en el sector financiero.	• Gestión adecuada de los recursos de los colombianos. • Divulgación transparente y efectiva sobre los cambios en las tasas de interés de los productos. • Aumento de la competencia en el sector.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con la Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero en el siguiente enlace:

Clic aquí

Tipificación de los bancos

El sistema financiero ofrece una gran cantidad de productos que se ajustan a las necesidades de las personas y se dividen en dos grandes grupos:

Productos de captación:

Aquellos productos con los cuales las entidades financieras almacenan o recolectan el dinero de las personas u organizaciones y a cambio de esto ofrecen unos intereses o servicios de gestión sobre los recursos.

Productos de colocación:

Aquellos productos con los cuales se pone el dinero en circulación, y se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por estos créditos los bancos cobran unos intereses.

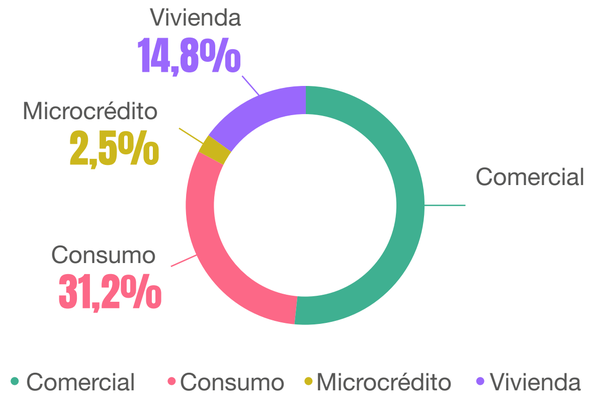
(McConnell, Brue & Macpherson, 2015)

Productos de captación:

- CDT y CDAT
- Cuentas de ahorro
- Cuentas corrientes
- CATS (Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado) y CAE (Cuentas de Ahorro Especial)
- Depósitos electrónicos.

Gráfica 1

Composición de la cartera de colocación en el 2022



Nota: *Gráfico elaborado por Asobancaria con base en la información publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia.*

[1] Modalidades de crédito: 1. Crédito popular productivo rural, 2. Crédito popular productivo urbano, 3. Crédito productivo rural, 4. Crédito productivo urbano, 5. Crédito productivo, 6. Crédito de consumo y ordinario, 7. Crédito de consumo de bajo monto.

Modalidades de la cartera de colocación:

- **Cartera de consumo:** se ofrecen más de 7 líneas, dentro de las cuales destacan las tarjetas de crédito, libranzas, créditos libre inversión y vehículos.
- **Cartera comercial:** se atienden a micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, mediante líneas de crédito ordinario, preferencial o de tesorería, donde también se incluyen operaciones de leasing financiero, factoring, entre otras.
- **Cartera de Vivienda:** se entregan operaciones hipotecarias o de leasing habitacional, diferenciando entre VIS y No VIS.
- **Microcrédito:** se ofrecen 7 modalidades de crédito dependiendo del monto y el usuario al que se le hará el préstamo y sirven para financiar activos fijos o capital de trabajo de pequeños negocios[1].

ROA

1,54%

ROE

13,50%

Solvencia

17,08%

Cartera del sector bancario
(Millones de pesos):

$642.472.798

Actualmente en Colombia existen 29 Bancos[2].

Competencia

En cuanto a la competencia, el más reciente estudio de los profesores Jorge Tovar y David Perez-Reyna, de la Universidad de los Andes, concluye que el sistema bancario colombiano posee mayores niveles de competencia[3] que países como Reino Unido o Japón. Además, se destaca que durante 2022 se lograron los mayores niveles de competencia del siglo, a la vez que se redujeron los márgenes, por lo que el poder de mercado de las entidades se encuentra en mínimos de dos décadas.

[2] Los bancos son un tipo de entidad financiera que hace el negocio de recibir fondos de otros y de usar éstos, junto con su propio capital, para prestarlo y comprar o descontar pagarés, giros o letras de cambio (Decreto 663 de 1993).

[3] Medidos a través del indicador de Boone, que evalúa la elasticidad de los beneficios (o de la cuota de mercado) a los costos marginales. Un mayor nivel absoluto de este indicador señala mayores niveles de competencia.

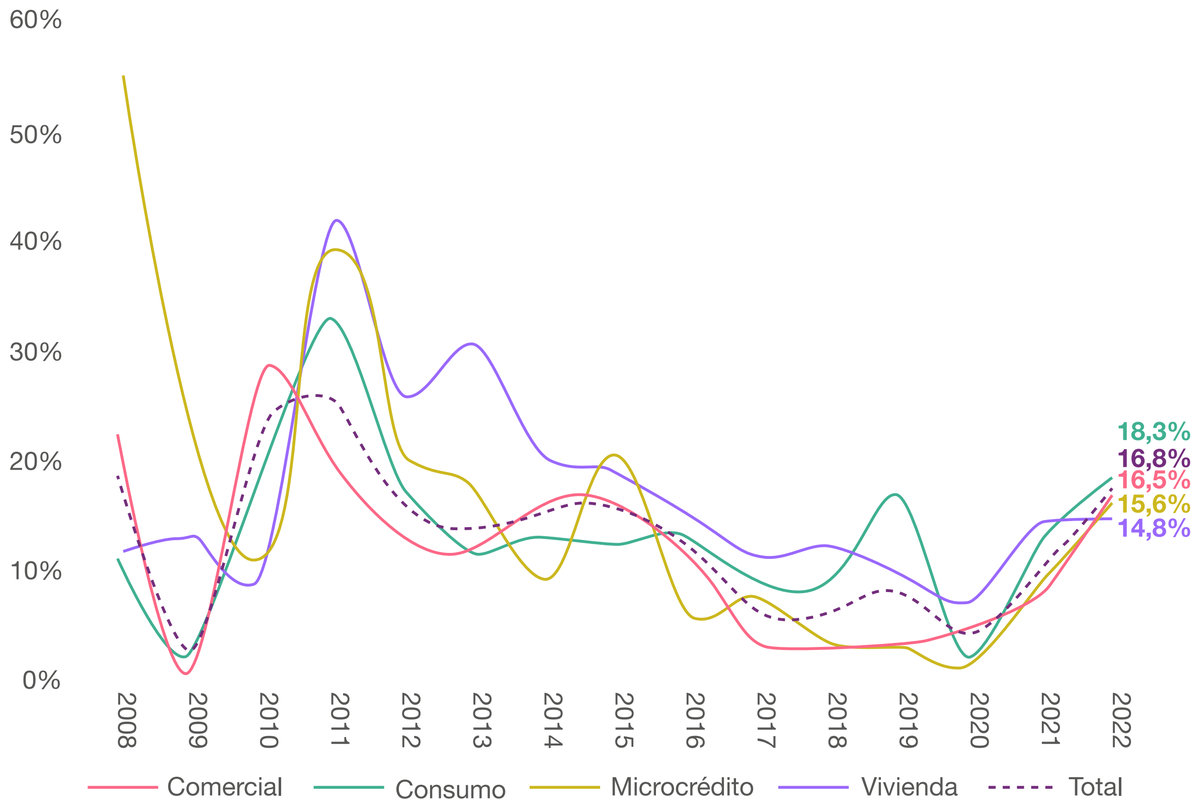
La cartera en cifras

La cartera del sector tuvo un buen comportamiento a lo largo del 2022, cerrando con un crecimiento nominal anual de 16,8%. Se destacan las modalidades de consumo y comercial, las cuales crecieron 18,3% y 16,5%, respectivamente. Por su parte, la modalidad de microcrédito creció 15,6% y la de vivienda 14,8%.

El amplio crecimiento de la modalidad de consumo se explica por la expansión del consumo de los hogares evidenciado a lo largo del 2022.

Este componente fue el que impulsó la mayor parte del crecimiento económico durante ese año. En general, estos indicadores reflejan un mejor desempeño en comparación con los resultados obtenidos en la pandemia y en los años previos a ésta.

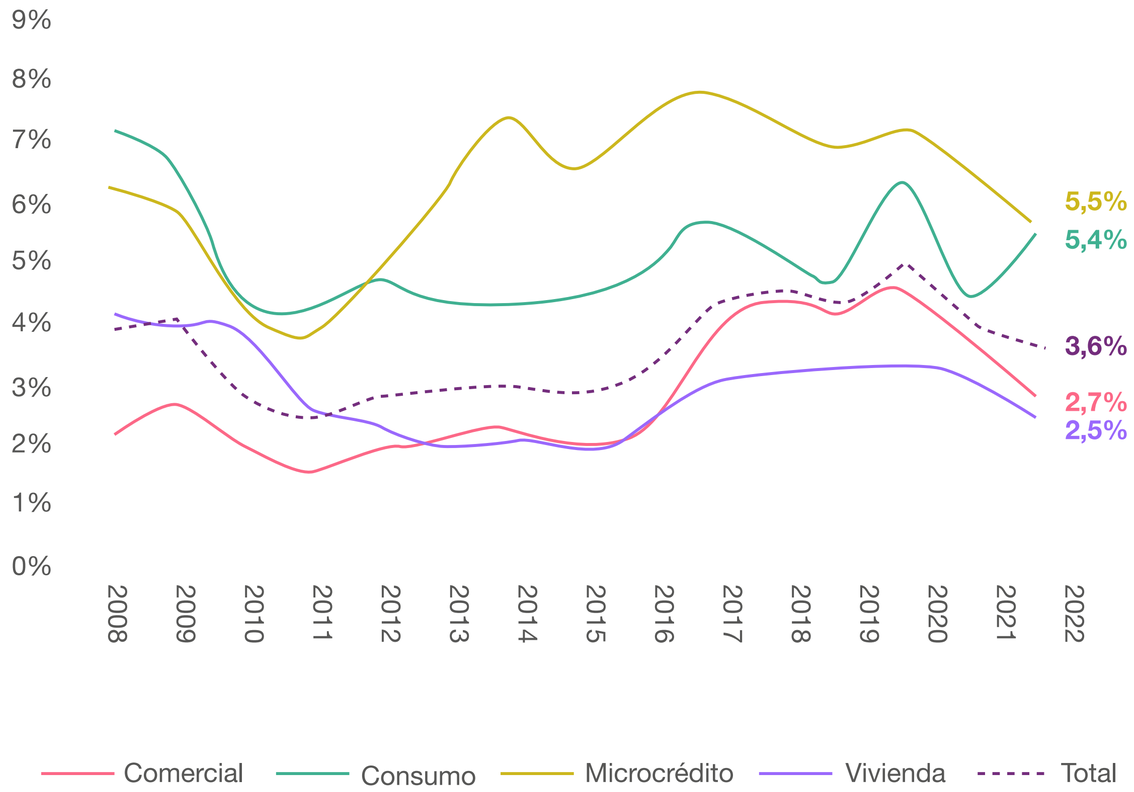
Gráfica 1 Crecimiento nominal anual de la cartera bancaria por modalidad



Nota: *Indicador G4-FS6 - Información reportada por 29 entidades.*

Por el lado de la calidad de cartera, que indica la morosidad de esta, el indicador cerró el año en 3,6%. Las modalidades que evidenciaron mayores vencimientos fueron consumo y microcrédito con indicadores de 5,4% y 5,5%, respectivamente. La modalidad comercial se mantuvo estable, con un indicador de 2,7%, al igual que la de vivienda 2,5%.

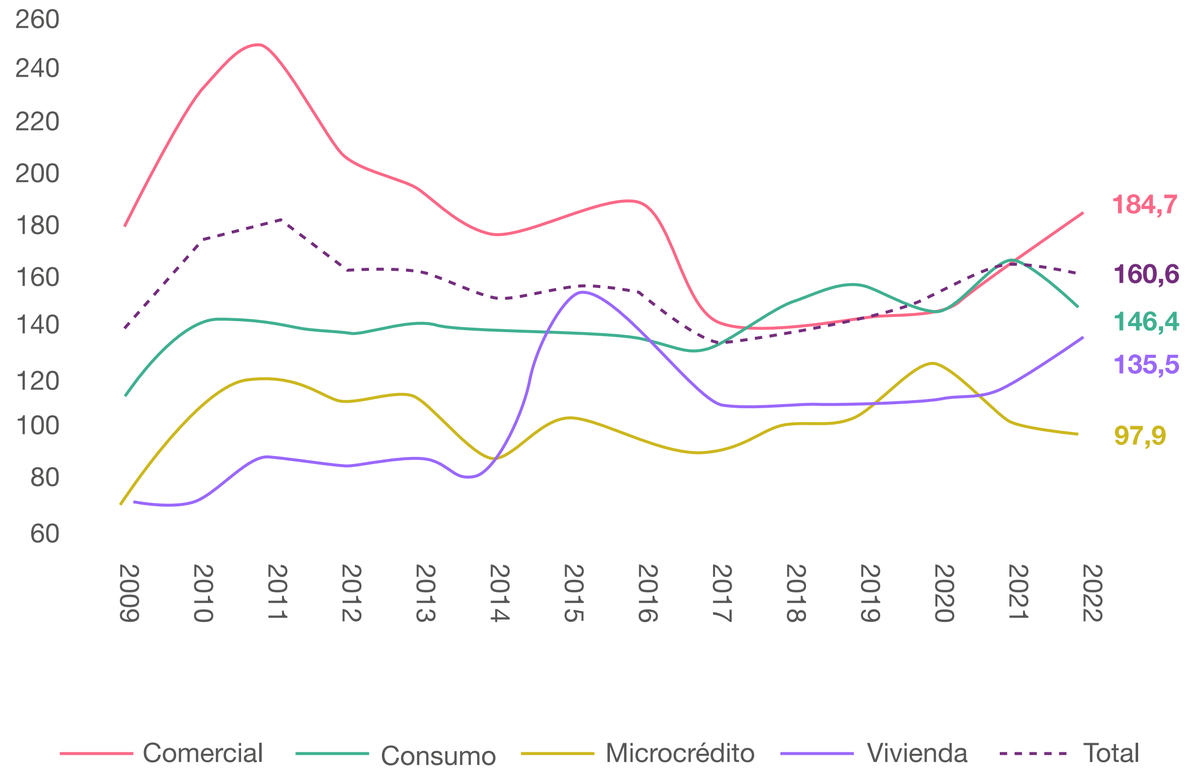
Gráfica 2 Indicador de calidad por mora



Nota: *Información reportada por 29 entidades.*

A pesar de los mayores niveles de vencimiento para las carteras de consumo y microcrédito, el indicador de cobertura total, que muestra la tasa de saldos de créditos vencidos que están provisionados, se mantiene por encima del 150% y en las principales modalidades se ubica por encima del 100%. Esto evidencia el buen trabajo de las entidades para realizar una adecuada gestión del riesgo.

Gráfica 3 Indicadores de calidad y cubrimiento de la cartera bancaria



Nota: *Información reportada por 29 entidades.*

Sector constructor y de vivienda

El sector constructor y de vivienda representa más del 15% de la cartera de colocación, además la vivienda es un componente patrimonial de las familias que aumenta su calidad de vida. La mayoría de los colombianos sueñan con tener casa propia y es ahí donde el sector financiero juega un papel muy importante en la consecución de este, pues brinda los recursos necesarios a los hogares a través de créditos hipotecarios u operaciones de leasing habitacional.

En la actualidad, se trabaja de forma conjunta con el Gobierno Nacional para apoyar a grupos familiares de bajos ingresos o en condiciones de vulnerabilidad a mejorar su situación financiera. Por ejemplo, los recientes cambios al programa de adquisición de vivienda nueva, “Mi Casa Ya”, hacen que se focalicen recursos públicos usando el Sisbén IV y otros aspectos sociodemográficos como herramienta de clasificación. De esta forma es posible otorgar auxilios para la cuota inicial, que se pueden unir con el subsidio de la caja de compensación además de una cobertura a la tasa de interés por 7 años y así, poder brindar mayores facilidades a los colombianos para adquirir un inmueble.

¿Sabías que? En la actualidad, se trabaja de forma conjunta con el Gobierno Nacional para apoyar a grupos familiares de bajos ingresos o en condición de vulnerabilidad a mejorar su situación financiera. Por ejemplo, los recientes cambios al programa de adquisición de vivienda nueva, “Mi Casa Ya”, hacen que se focalicen recursos públicos usando el Sisbén IV y otros aspectos sociodemográficos como herramienta de clasificación. De esta forma es posible otorgar auxilios para la cuota inicial, que se puede unir con el subsidio de la caja de compensación y así, poder brindar mayores facilidades a los colombianos para adquirir un inmueble.

A continuación, se presentan las cifras financieras más relevantes del sector vivienda para los dos últimos años:

Tabla 1 Cifras financieras del sector vivienda en el 2021 y 2022

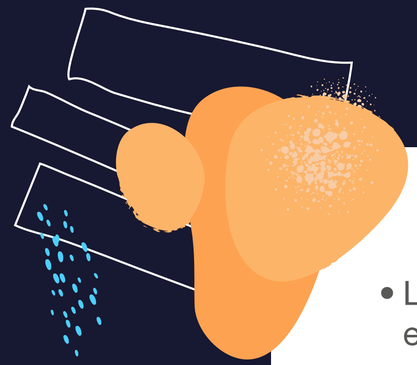
Concepto	Tipo	2021	2022
Saldo de cartera de vivienda al cierre del año	[miles de millones COP]	$88.668	$101.127
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de las entidades financieras	[%]	16,3%	15,9%
Número de créditos desembolsados	[Número]	202.859	202.927
Monto total de créditos desembolsados	[miles de millones COP]	$24.996	$24.649
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsidios a tasa de interés)	[Número]	105.636	88.512
Monto desembolsado de créditos con beneficios	[miles de millones COP]	$8.860	$8.098

Valor económico generado, distribuido y retenido GRI 201-1

A continuación, se muestra la generación y distribución del valor económico de la banca en Colombia:

	A 31 DIC. 2020	A 31 DIC. 2021	A 31 DIC. 2022
Valor económico generado (millones de pesos)			
Ingresos	**$201.333,34**	**$187.463,60**	**$339.515,33**
Valor económico distribuido (millones de pesos)			
Gastos operativos	$196.161,92	$170.548,82	$321.035,42
Sueldos y prestaciones de los empleados	$8.825,91	$9.801,70	$10.990,83
Pagos a accionistas	$117,76	$145,17	$119,07
Pagos a gobiernos por impuestos	$3.154,22	$5.116,12	$7.140,77
Pagos a gobiernos por multas	$85,65	$68,49	$93,86
Inversiones en comunidades	$63,26	$23,09	$39,85
Valor económico distribuido total	**$208.409**	**$185.703,39**	**$339.419,80**
Valor económico retenido (millones de pesos)			
Valor económico retenido	**-$7.075,38**	**$1.760,21**	**$95,53**

Retos y oportunidades



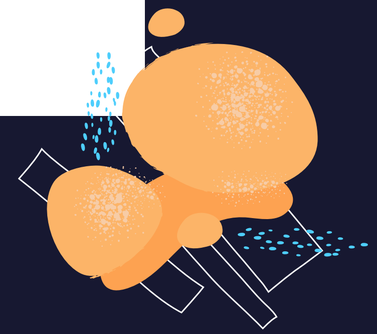
De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la **Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero,** se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

Retos

- La desaceleración económica observada desde el segundo semestre de 2022 podría tener efectos negativos sobre el crecimiento de la cartera de colocación.
- El incremento en el nivel de endeudamiento de los hogares podría ser una fuente importante de riesgo para el sector financiero.
- La disminución de la rentabilidad por cuenta de mayor gasto de provisión y menor margen de intermediación.

Oportunidades

- Apoyar en la disminución de los efectos de la desaceleración del 2023, por medio del valor agregado del sector y de la colocación de cartera a grupos poblacionales subatendidos frente al promedio de receptores de crédito (economía popular, agro, entre otros).
- Aumento de la competencia, por el crecimiento del sector, lo cual a su vez se traduce en menos fallas de mercado y mejores servicios para la población.
- Continuar avanzando en la adopción de mejores prácticas internacionales (BASILEA, NIIF) para disminuir el riesgo y garantizar la estabilidad del sector.



Talento humano

Grupos de interés:

- Entidades financieras agremiadas
- Colaboradores

ODS y sus metas asociadas:

ODS:

Metas:	1.2	4.7	5.1	8.5, 8.8	10.2, 10.3

Metas:

Indicador*	Resultado 2022	Meta 2023
Monto total de inversión en capacitaciones para los colaboradores	$37.142 millones	$39.000 millones
Paridad en el salario (Relación de retribución total promedio de hombres / mujeres)	1.06	1

Talento Humano

La gestión del Talento Humano es el conjunto de procesos diseñados para atraer, retener, desarrollar y promover el bienestar de los colaboradores. El Talento Humano es un área estratégica y transversal, siendo considerado como la base fundamental de toda organización e importante para concretar los propósitos estratégicos, tales como la transformación digital, la gestión comercial, la gestión de riesgo, la penetración de mercados, entre otras.

El Talento humano pasó de ser un área transaccional a ser un área estratégica y transversal, importante para concretar los propósitos estratégicos, tales como la transformación digital, la gestión comercial, la gestión de riesgo y la penetración de mercados, entre otras.

Para desarrollar y promover el Talento Humano, las entidades financieras están comprometidas en fortalecer las habilidades técnicas y personales de sus colaboradores, considerando las competencias demandadas en el sector financiero.

Por otro lado, para fomentar el bienestar del Talento Humano, las entidades se enfocan en los planes de desarrollo, los cuales se alinean al propósito individual de cada persona, a temas que generen la satisfacción personal y profesional de sus colaboradores.

Por último, para evaluar la gestión del Talento humano, las entidades realizan verificaciones y auditorías que miden el nivel de clima laboral, el compromiso de los empleados, las políticas de Talento humano y los siguientes indicadores:

- Deserción voluntaria
- Reuniones por fuera del horario laboral
- Correos por fuera de horario laboral
- Promociones a trabajadores
- Horas de formación promedio por colaborador
- Índice de recomendación NPS*
- Porcentaje de utilidades invertido en programas de responsabilidad social
- Porcentaje de desgaste por causas psicológicas

*El Net Promoter Score (NPS) es la métrica que mide la lealtad de los usuarios con la entidad, distinguiendo a promotores y detractores.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con el Talento humano en el 2022:

01 El sector financiero generó más de 380.000 empleos directos e indirectos.

02 La brecha salarial de género cerró en 1.06 para el 2022.

03 Se invirtieron $37.142 millones en capacitaciones para colaboradores del sector financiero.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con el Talento humano en el siguiente enlace:

Clic aquí

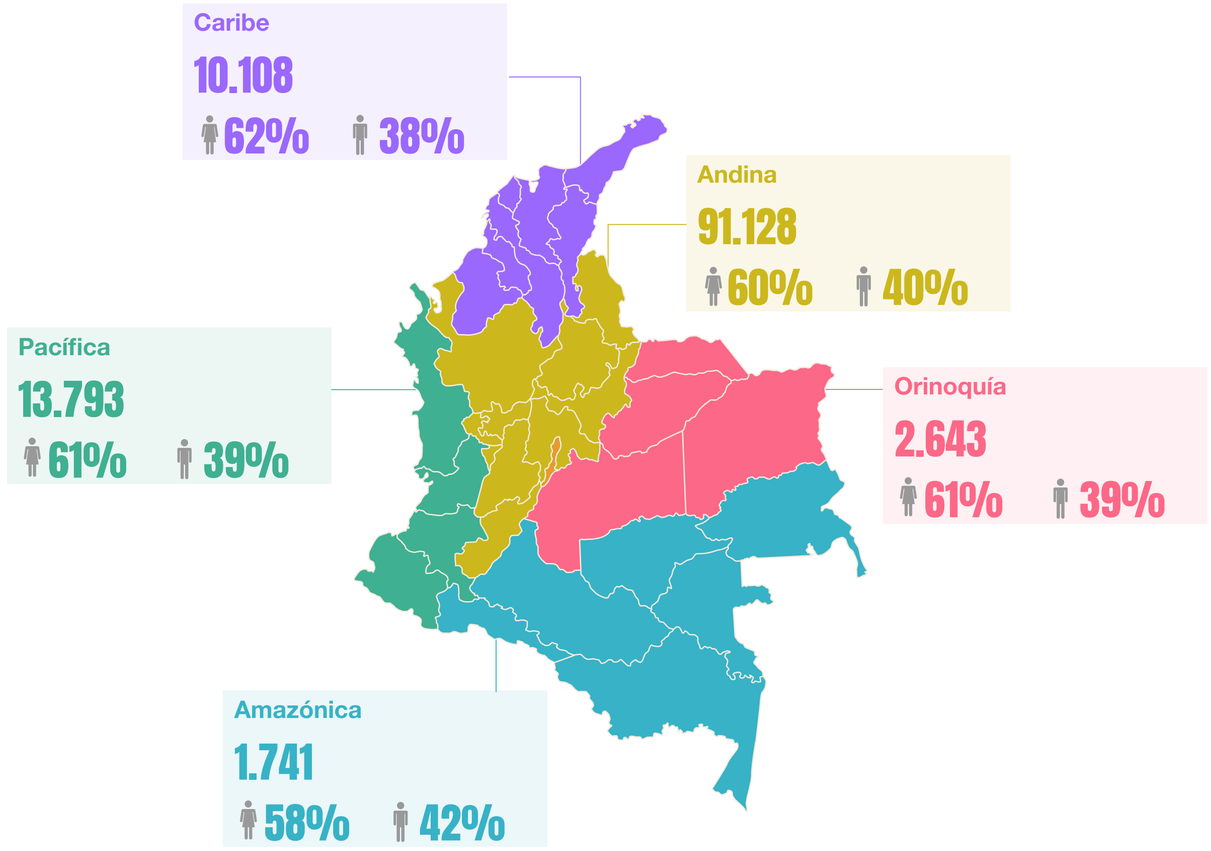
Los colaboradores de las entidades financieras

Para cumplir el propósito de acercar a la banca a todos los colombianos, el sector financiero cuenta con oficinas en todas las regiones del país. Uno de los mayores motores para poder mantener esta red de oficinas y a la vez, ofrecer un servicio de alta calidad, son los colaboradores de las entidades financieras.

En el 2022, las entidades agremiadas contó con un total de 140.107 colaboradores directos e indirectos[1].

De los cuales 119.413 fueron contratados directamente por las entidades financieras y 20.694 fueron contratados por terceros[2].

Gráfica 1 Cantidad de colaboradores directos por género y región

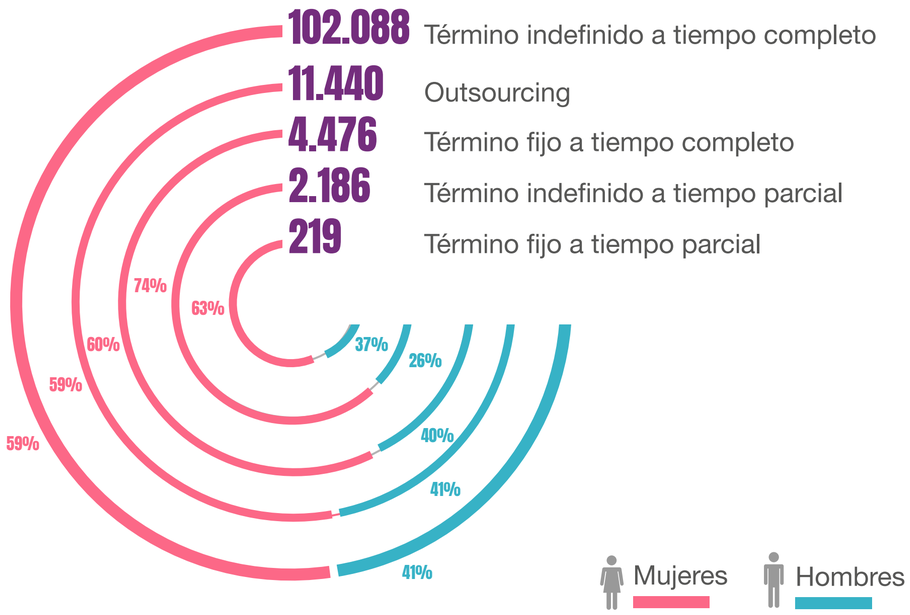


Nota: *Indicador GRI 2-7- Información reportada por 34 entidades.*

[1] Los colaboradores directos son aquellos que son contratados directamente por la entidad, mientras que los colaboradores indirectos son aquellos que realizan un trabajo para la entidad pero no tienen una relación laboral con la entidad.
[2] Indicador GRI 2-8- Información reportada por 34 entidades

Del total de empleados directos de las entidades financieras, el 85% están contratados a término indefinido y a tiempo completo, demostrando el compromiso del sector por la generación de trabajo estable en el país. Por otro lado, 56.919 colaboradores, que corresponden al 48% de los empleados de las entidades financieras, se encuentran cubiertos por acuerdos de negociación colectiva[3].

Gráfica 2 Cantidad de colaboradores por tipo de contrato y género

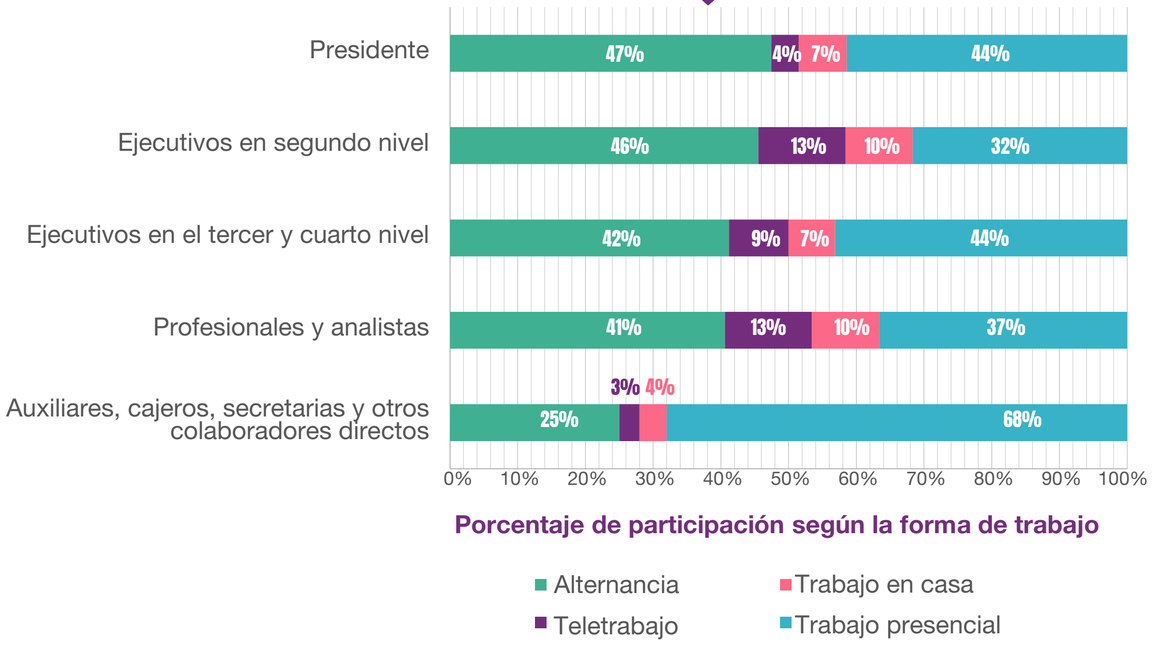


Nota: *Indicador GRI 2-7- Información reportada por 34 entidades.*

[3] Indicador GRI 2-30- Información reportada por 35 entidades.

Con relación a la modalidad de trabajo, el sector financiero adoptó varias lecciones de la pandemia del Covid-19. Actualmente, existen varios cargos que cuentan con modalidades de trabajo de alternancia o de teletrabajo pues se ha demostrado que la presencialidad no es requerida en todas las ocasiones. Sin embargo, la mayoría de auxiliares, cajeros y secretarías cuentan con una modalidad presencial para atender a los consumidores financieros en las oficinas físicas a lo largo de todo el país.

Gráfica 3 Forma de trabajo por cargos en las entidades financieras



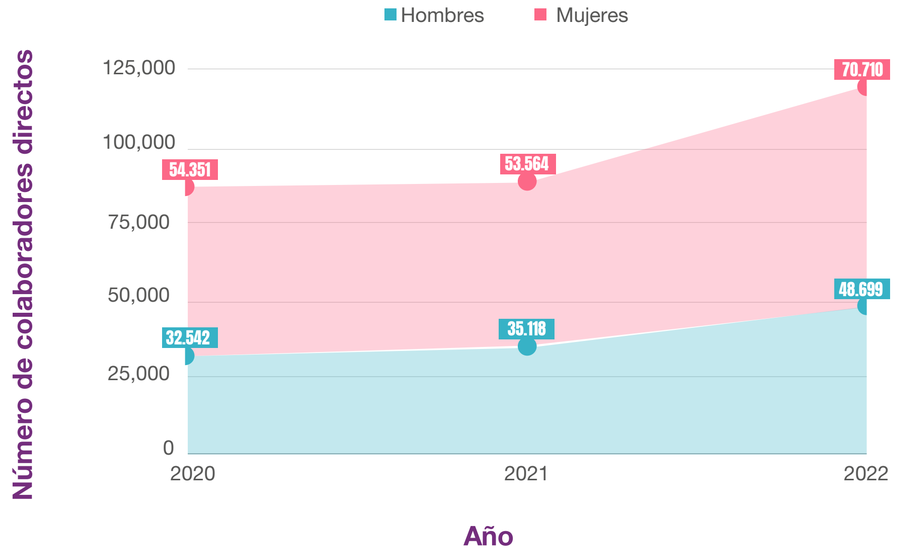
Nota: *Indicador TH-1- Información reportada por 31 entidades.*

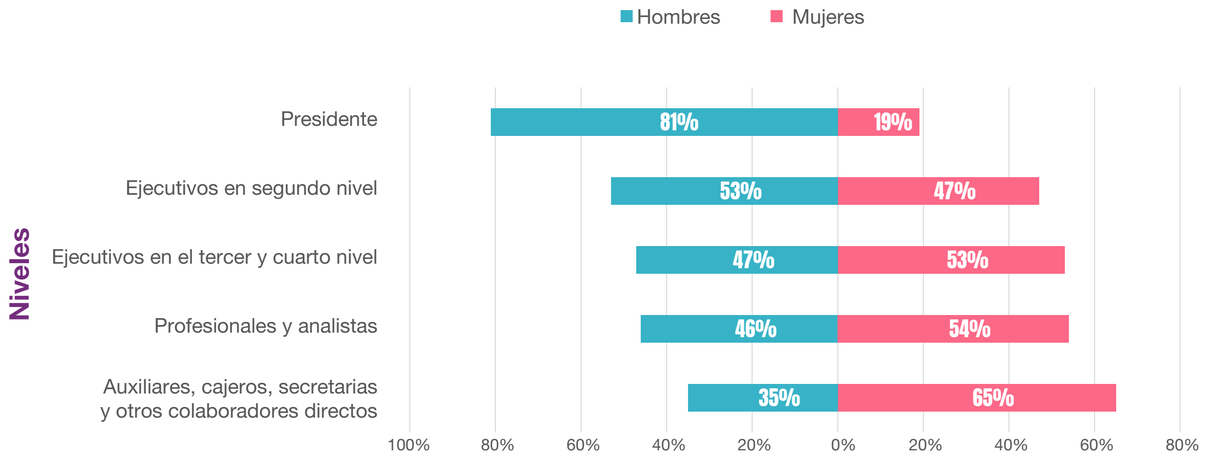
La equidad de género en el talento humano

Colombia se sitúa en el puesto 75 del ranking de brecha de género, entre 155 países. Este ranking analiza la división de los recursos y las oportunidades entre hombres y mujeres. Uno de los factores más relevantes en este ranking es el acceso al trabajo y la brecha de remuneración (WEF, 2021). Siendo conscientes de esta problemática en el país, el sector financiero continúa trabajando por la equidad de género en el ámbito laboral, buscando que más mujeres se encuentren en posiciones de liderazgo y de esta forma, seguir creando ambientes de diversidad y equidad en las entidades.

En el 2022, el 60% de la fuerza laboral del sector correspondió a mujeres, sin embargo, aún se tiene un porcentaje mayor de hombres en los niveles de presidencia, por lo que seguir trabajando por la equidad en las posiciones de mayor nivel es también una oportunidad para el sector financiero.

Gráfica 4 Porcentaje y cantidad de colaboradores por cargo y por género

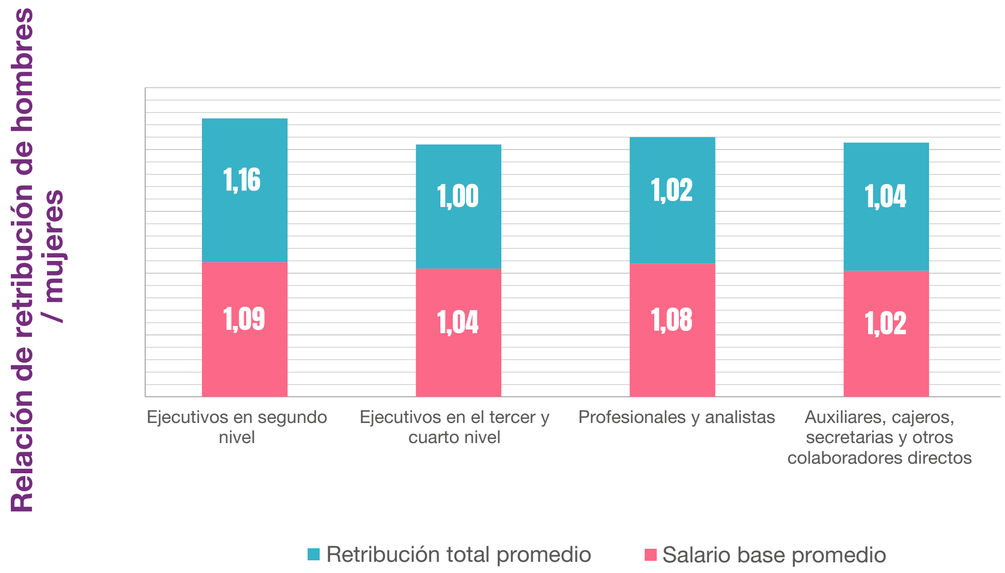




Nota: *Indicador GRI 405-1 Información reportada por 34 entidades.*

Respecto a la relación que existe entre la retribución entre hombres y mujeres, se puede observar que existe una brecha en el nivel de ejecutivos en segundo nivel para la retribución total promedio, mientras que, en los otros niveles, los promedios salariales se mantienen casi iguales entre mujeres y hombres.

Gráfica 5 Relación de retribución y salario base promedio total por género



Nota: *Indicador GRI 405-2- Información reportada por 24 entidades.*

Con relación al salario ofrecido por las entidades financieras en el cargo directo e indirecto más básico, el promedio fue 1,33 veces y 1,03 veces el SMMLV en el año 2022[4]. De estos valores se identificó una variación del 4%[5] a favor de los hombres entre el salario directo más básico devengado en comparación con el de las mujeres.

[4] El salario mínimo mensual legal vigente en Colombia en el año 2022 sin auxilio de transporte fue de $1.000.000

[5] Indicador GRI 202-2- Información reportada por 34 entidades.

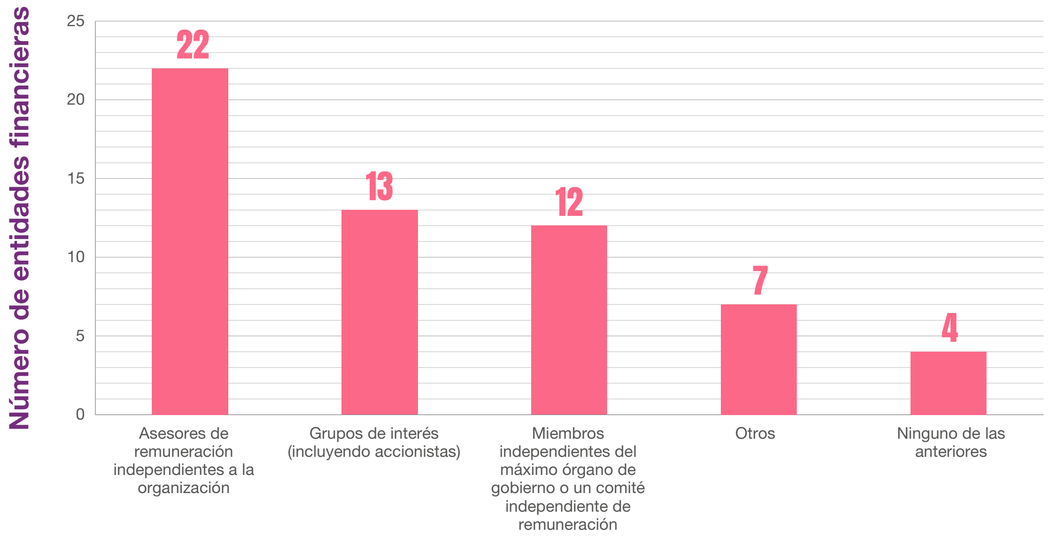
Remuneración

Una investigación reciente realizada por la junta de empleo Talent.com encontró que el 74% de los trabajadores creen que la transparencia salarial y las políticas claras de remuneración crean un entorno más justo dentro de las organizaciones (Percy, 2022). Para seguir fomentando la transparencia dentro del sector financiero,

el 86% de las entidades cuentan con una política de remuneración para sus colaboradores incluyendo la alta dirección, e incluso 34% de ellas cuentan con políticas que involucran la remuneración de los miembros de sus Juntas Directivas[6].

Para el diseño de estas políticas, el 75% de las entidades consultan a diversos grupos de interés como: accionistas, el máximo órgano de gobierno y en la mayoría de los casos, a asesores de remuneración externos.

Gráfica 6 Actores que son consultados para el diseño de las políticas de remuneración



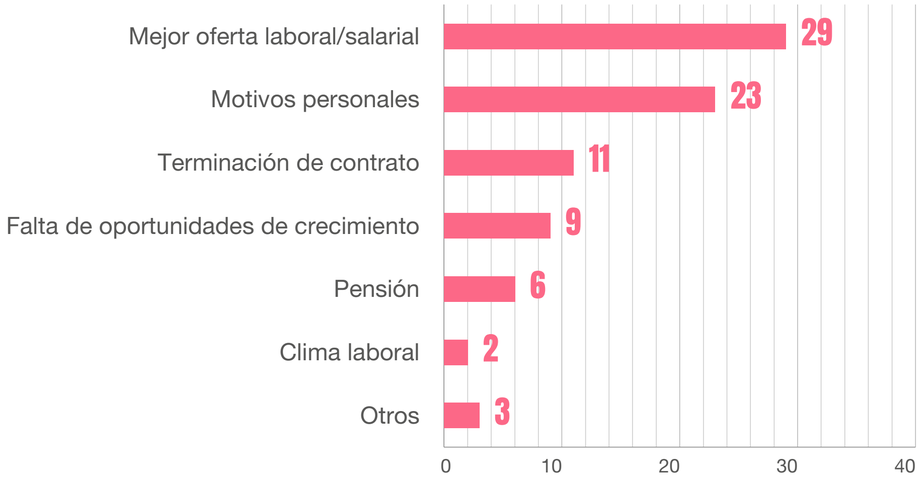
Nota: *Indicador GRI 2-20 - Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[6] Indicador GRI 2-19 - Información reportada por 35 entidades.

Rotación

De acuerdo con varias fuentes, como el Foro Económico Mundial y la Oficina Estadounidense de Estadísticas Laborales, después de la pandemia del Covid-19 el mundo pasó por un periodo llamado "La Gran Resignación" en donde alrededor de 47 millones de personas renunciaron a sus trabajos en el 2021 (WEF, 2022). En el sector bancario colombiano las principales causas de rotación obedecen a motivos externos que pueden estar asociados a otras oportunidades laborales o personales.

Gráfica 7 Causas de rotación de las entidades financieras



Número de entidades financieras

Nota: *Indicador TH-3 - Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Capacitación a los colaboradores

Según un estudio realizado por Amazon en el 2021, el 57% de los trabajadores están muy interesados en participar en capacitaciones para mejorar o adquirir habilidades que les ayuden a avanzar en su carrera. Cuando esa formación es gratuita y se paga a los trabajadores mientras la hacen, el interés por la capacitación sube al 71% (Rothwell, 2021).

En el 2022, el sector realizó una inversión de $37.142 millones en capacitaciones para sus colaboradores.[7]

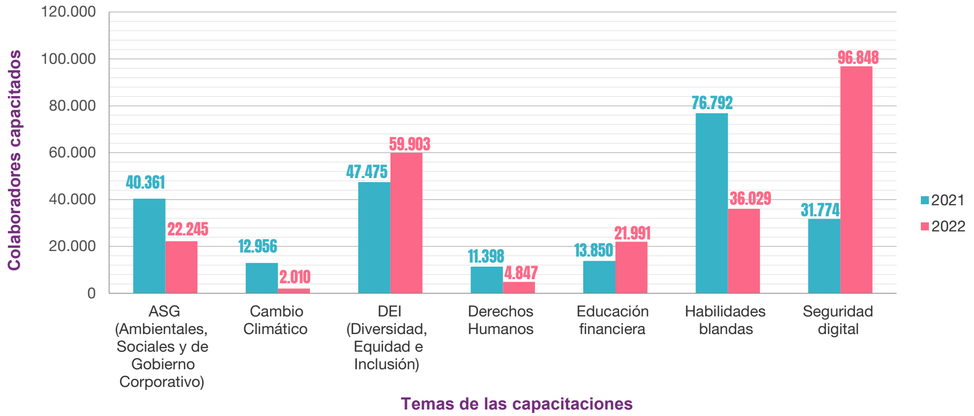
Esto significa una inversión promedio anual de $1.375 millones por entidad y una inversión anual promedio de $420.000 por colaborador.

[7] Indicador SASB HC 101-15 - Información reportada por 27 entidades

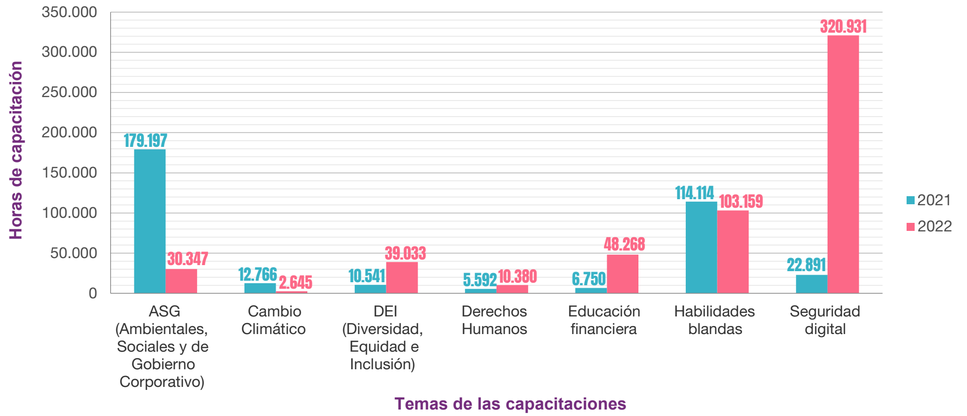
En los currículos de los programas de capacitaciones, se destacan los temas de seguridad digital y el desarrollo de habilidades blandas de los colaboradores.

Gráfica 8 Información de capacitaciones por temas

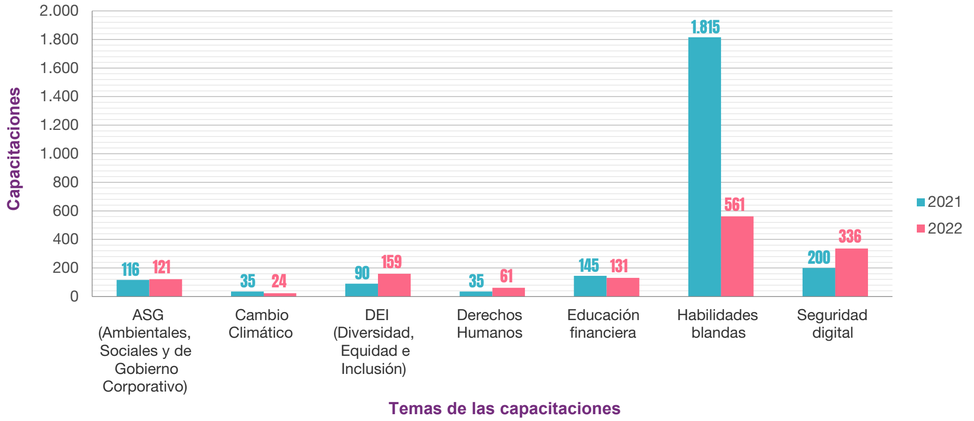
Número de colaboradores capacitados



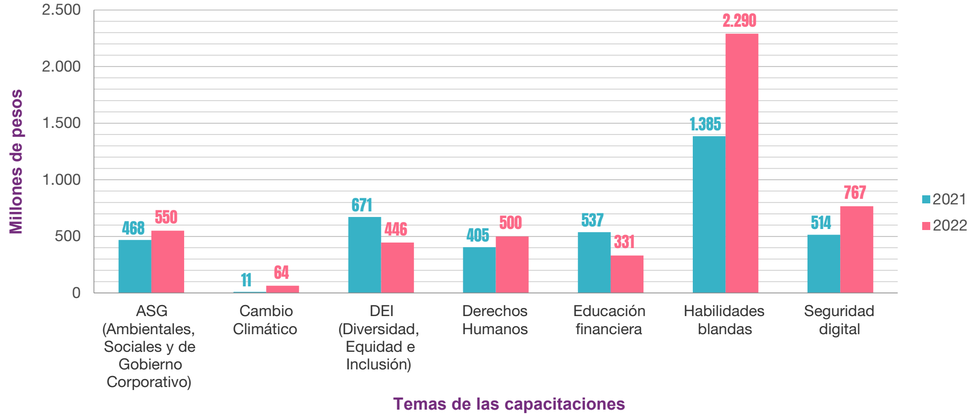
Número de horas de capacitación



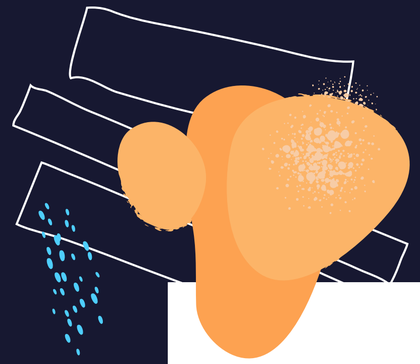
Número de capacitaciones



Inversión en capacitaciones



Nota: *Indicador GRI 404-1- Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*



Retos y oportunidades

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con el **talento humano**, se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

Retos

- Dificultad en la retención del talento humano, debido al apetito que tiene el mercado por los colaboradores bancarios, y otras razones ajenas a las entidades financieras.

Oportunidades

- Evidenciar la transversalidad de los procesos de sostenibilidad involucrando a los colaboradores en la definición de las metas de sostenibilidad de la organización y su contribución.
- Diseñar propuestas de valor por arquetipos para diferentes poblaciones de colaboradores.
- Trabajar para lograr igualdad en la retribución en todos los niveles de las entidades financieras.

Política Pública

Grupos de interés:

- Gobierno
- Entidades reguladoras y supervisoras
- Entidades financieras agremiadas

ODS y sus metas asociadas:

ODS:

Metas: 16.3

Política Pública

Las Políticas Públicas son la principal herramienta con la que cuenta el Estado para abordar las problemáticas y/o situaciones que se originan en las dinámicas sociales.

Desde el sector financiero, se busca promover la construcción y la actualización de la normativa aplicable al sector por medio de las Políticas Públicas, y con esto, apoyar la solidez y la estabilidad del sistema financiero generando una mayor democratización del crédito; mayor competencia entre los jugadores del mercado; lograr la gestión eficiente de los recursos de los clientes; y así, aumentar el bienestar económico de la población colombiana.

Las Políticas Públicas en el sector financiero y, concretamente en Asobancaria, se abordan mediante la promoción y participación en el ámbito regulatorio y normativo (como leyes, decretos, resoluciones, etc.) por medio de análisis técnicos sobre viabilidad y conveniencia de las regulaciones.

Adicionalmente, el sector se involucra en las Políticas Públicas a través de la ejecución de planes y programas, y el relacionamiento con los diferentes actores que hacen parte del sistema financiero, con el objetivo de desarrollar y materializar los objetivos que trazan el actuar del sector.

Esta gestión se encuentra enmarcada, en mayor medida, por los documentos CONPES publicados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), los cuales constituyen una línea o guía de desarrollo para la gestión de las Políticas Públicas, tanto en el sector financiero como en otros sectores.

	Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01	Apoyo del sector financiero al gobierno en la definición y actualización de leyes y regulaciones aplicables al sector financiero.	Participación activa en el trámite de los proyectos de ley y otras normativas con impacto en el sector financiero.
02	Contribución del sector financiero en el logro de objetivos que el Gobierno se traza en materia económica y de desarrollo social.	Celebración de convenios, acuerdos y/o contratos para llevar a cabo programas o planes que promuevan iniciativas en beneficio de la población.
03	Difusión de investigaciones, perspectivas, conocimientos y experiencias por parte de Asobancaria, para la construcción de Políticas Públicas ajustadas a la nueva realidad de las entidades financieras en Colombia.	Realización de eventos y publicación de material pedagógico con el fin de brindar herramientas de decisión a los actores del sistema financiero.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con la Política Pública en el 2022:

01 Asobancaria impulsó iniciativas que promueven la transformación y la innovación del sector financiero, tales como, el intercambio de datos de los consumidores financieros entre los diferentes actores del sistema Open Finance.

02 Asobancaria participó en 21 proyectos de decretos, entre los cuales se encuentra el **Decreto 1533 de 2022**, sobre grandes exposiciones y el **1459 de 2022**, sobre portafolios inclusivos.

03 Asobancaria difundió la **"Guía sobre mejores prácticas de cobranza"** que cuenta con el aval de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con la Política Pública en el siguiente enlace:

Clic aquí

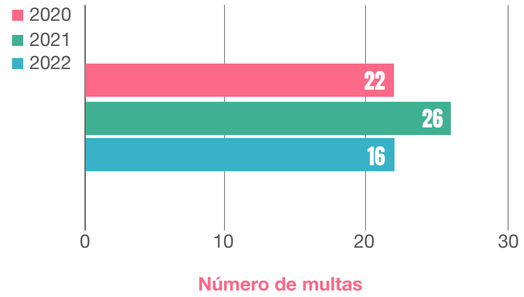
Cumplimiento de las leyes y regulaciones

Los principales objetivos de contar con leyes y regulaciones en el sector financiero, es garantizar la estabilidad económica del país y proteger al consumidor financiero, realizándose por medio del control de las actividades y funciones de las entidades financieras.

Para el 2022, las entidades financieras lograron una disminución respecto al 2021 del número de casos de incumplimiento que derivaron en multas, así como también, del número de multas pagadas.

Gráfica 1 Cumplimiento de la legislación y las normativas

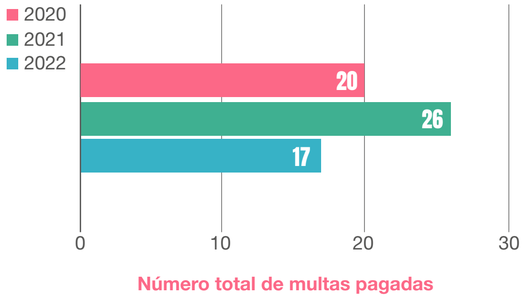
Número de casos de incumplimiento que derivaron en multas



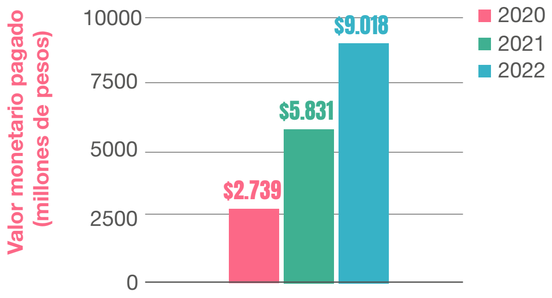
Número de casos de incumplimiento que derivaronen en sanciones no monetarias

No se obtuvieron sanciones no monetarias en los años 2020, 2021 y 2022

Número total de multas pagadas por incumplimiento de las leyes y regulaciones



Valor monetario pagado por incumplimiento de las leyes y regulaciones.



Nota: *Indicador GRI 2-27 - Información reportada por 34 entidades*

En cuanto a las acciones que las entidades financieras implementan para la identificación y cumplimiento de las nuevas leyes y regulaciones, se evidencia que en el 2022 la mayoría de las entidades unifican por medio de un área encargada o tercero, los procesos de identificación de las nuevas regulaciones aplicables a la entidad. No obstante, se identifica una oportunidad en el sector financiero de implementar herramientas tecnológicas con el fin de automatizar dichos procesos.

Gráfica 2

Acciones para la identificación y el cumplimiento de nuevas leyes y regulaciones

Nota: *Indicador PP-1 - Información reportada por 35 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Según la *Office of the Comptroller of the Currency* (OCC, 2018), los programas de control normativo deben ser proactivos en la identificación de debilidades en los procedimientos o las capacitaciones para evitar violaciones relacionadas con la protección del consumidor. En el 2022, 35 entidades financieras contaron con alguna acción de control y/o monitoreo del cumplimiento de la normatividad.

Gráfica 3 Controles y monitoreo para el cumplimiento normativo

30 Entidades

Cuentan con un comité de auditoría del cual hacen parte miembros de la Junta Directiva y que se encarga de aprobar los planes de control interno y evaluar los sistemas de control y gestión de riesgos de la entidad.

29 Entidades

Elaboran planes de acción a partir de los resultados de las auditorías internas en donde se diligencian las acciones correctivas, preventivas y de mejora pertinentes.

27 Entidades

Cuentan con un sistema de control interno que brinda reportes periódicos a la Junta Directiva sobre el cumplimiento normativo.

25 Entidades

Realizan auditorías internas para evaluar el grado de cumplimiento de la organización después de la emisión de una nueva regulación.

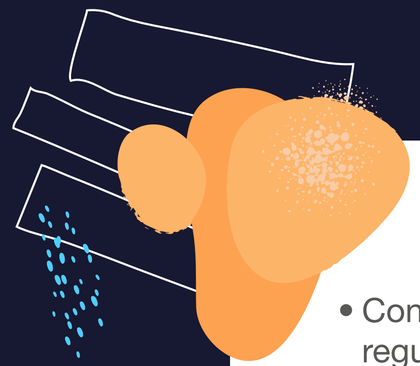
20 Entidades

Realizan auditorías externas de forma periódica (mínimo una vez al año) para evaluar su grado de cumplimiento normativo.

Nota: *Indicador PP-2 - Información reportada por 35 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Retos y oportunidades

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con el **gobierno corporativo**, se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

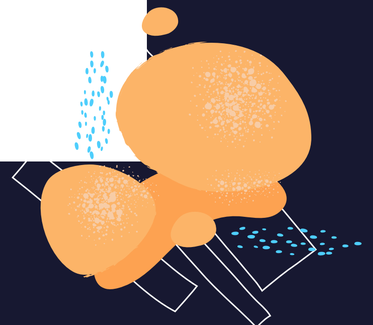


Retos

- Continuar impulsando, a través de nuevas regulaciones e iniciativas, la adopción de tecnologías y herramientas emergentes como la inteligencia artificial, el big data, el blockchain, de manera que se promueva la transformación digital e innovación de los productos y servicios financieros.
- Contribuir a la adaptación del marco regulatorio vigente en respuesta a la transformación digital, para promover la estabilidad del sistema y la mejora de la experiencia de los consumidores.

Oportunidades

- Aprovechar las múltiples oportunidades y campos de acción en las agendas regulatorias y/o expectativas de la Unidad de Regulación Financiera, la Superintendencia Financiera y, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el 2023, con el fin de cumplir con los desafíos planteados por el sistema financiero.



Financia los sueños de la gente

Inclusión financiera

Grupos de interés:

- Consumidor financiero
- entidades financieras agremiadas

ODS y sus metas asociadas:

ODS:

Metas: 1.2 | 8.10 | 10.2

Metas:

Indicador*	Resultado 2021	Meta para 2022	Resultado 2022	Meta 2023
Adultos con acceso a un producto financiero**	90,5%	85%	92,1%**	93,4%
Adultos con un producto financiero activo**	74,8%	77%	77,7% **	80%
Uso de servicios financieros de mujeres**	72,7%	-	75,4% **	78%
Adultos con algún producto de crédito vigente**	34%	-	36%	41%

*Indicadores basados en las cifras de la Banca de las Oportunidades.
**Actualizado según los últimos datos disponibles a septiembre del 2022 del informe de Inclusión Financiera de la Banca de las Oportunidades.

Inclusión Financiera

La Inclusión Financiera es fundamental para el desarrollo social y económico de las personas, además de ser un elemento clave en la lucha contra la pobreza. Para el sector financiero es fundamental contribuir a este objetivo desde una oferta de servicios y productos financieros que responda a las necesidades de la población, en especial para las poblaciones subatendidas (mujeres, población LGTBQ+, personas con discapacidad, grupos étnicos, población rural, personas mayores, jóvenes, personas en proceso de reincorporación y personas migrantes) y las MiPymes (micro, pequeñas y medianas empresas), y que aporte a su bienestar, para generar mayores oportunidades de ahorro y financiamiento.

El Gobierno Nacional desarrolló el programa de Banca de las Oportunidades que, en conjunto con el sector financiero, tiene como objetivo crear las condiciones necesarias para facilitar el acceso a servicios como ahorro, crédito, transferencias, pagos, giros, remesas y seguros a las poblaciones que no han tenido acceso a los mismos. Este, se ha encargado de mejorar las condiciones de inclusión financiera en todas sus dimensiones (acceso, uso, calidad y bienestar), mediante productos con vinculación digital y simplificada, que permiten llegar con mayor agilidad, pertinencia y a menores costos.

Los resultados de esta gestión se evidencian en cifras como la vinculación de 300.000 adultos al sistema financiero por primera vez adultos. Además, el 100% de los municipios cuentan con puntos de contacto de las entidades financieras gracias al modelo de corresponsales bancarios.

Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01 Aumentar el acceso y uso de los productos y servicios financieros por parte de las poblaciones subatendidas.	• Generar alternativas de financiamiento y ahorro oportunas para las mujeres, el sector rural y las MiPymes como los depósitos de bajo monto, y los créditos de consumo de bajo monto.
02 Aumentar el acceso y uso a servicios financieros por medio de tecnologías.	• Desarrollar procesos de vinculación simplificada y digital, como códigos QR y la Comunicación de Campo Cercano (NFC) para realizar pagos en aplicaciones móviles.
03 Potencializar el desarrollo económico de las MiPymes por medio de la oferta de productos y servicios de microcrédito.	• Evaluar la potencia de los puntajes alternativos de crédito en las MiPymes y desarrollar iniciativas que promuevan las capacidades gerenciales de los dueños de los micronegocios como los nanocréditos[1].

[1]Nanocréditos: es una modalidad de préstamos que está enfocada a financiar la microempresa y se diferencia de los créditos de bajo monto por tener topes más altos de dinero

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con la Inclusión Financiera en el 2022:

01 A cierre de 2021, el 91,2% de los jóvenes tenía al menos un producto financiero.

02 Por 10 años consecutivos, el crédito de la banca de desarrollo rural ha tenido un crecimiento anual promedio del 13%.

03 En los últimos cuatro años, la banca multiplicó por 4 su presencia en la ruralidad dispersa en términos per cápita.

04 El número de adultos con al menos un producto financiero alcanzó los 34,5 millones en septiembre de 2022.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con la Inclusión financiera en el siguiente enlace:

Clic aquí

Políticas, principios y estrategias

Según el Banco Mundial, la inclusión financiera es considerada un elemento facilitador clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida. Esta permite que la población pueda acceder a los servicios financieros básicos, los cuales son esenciales para el desarrollo económico (Banco Mundial, 2022). Para el 2022, el 56%[1] de las entidades agremiadas contaron con estrategias de inclusión financiera y el 50%[2] tuvo programas de inclusión financiera. Asimismo, el 77% de las entidades implementaron diferentes principios en sus programas o estrategias de inclusión financiera, entre los que se destacaron el fortalecimiento de la educación y la conciencia digital y financiera, y el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con la inclusión financiera.

Tabla 1 Principios de las estrategias y programas de inclusión financiera de las entidades financieras

Principios[3]	No. de entidades
Fortalecer la educación y la conciencia digital y financiera.	22
Promover un enfoque digital para la inclusión financiera.	16
Expandir el ecosistema de infraestructura de servicios financieros digitales.	14
Facilitar la identificación del cliente a través de tecnologías digitales, como biometría, entre otras, que permitan el acceso a los servicios financieros digitales.	14
Equilibrar la promoción de la innovación para lograr la inclusión financiera digital con la identificación, evaluación, seguimiento y gestión de nuevos riesgos	12
Establecer prácticas financieras digitales responsables para proteger a los consumidores.	12
No se han implementado estos principios.	8

Nota: *Indicador INF-3 – Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Respecto a las estrategias y programas de inclusión financiera, para el 2022 las entidades tuvieron diferentes frentes de trabajo, entre los que se destacaron la promoción del uso de servicios financieros (78% de las entidades) y el desarrollo de la estrategia de educación financiera (77% de las entidades).

Gráfica 1 Frentes de trabajo tenidos que forman parte de las estrategias o programas de inclusión financiera.

Nota: *Indicador INF-4 - Información reportada por 35 entidades. Múltiples respuestas por entidad[4].*

[1] Indicador INF-1 - Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.
[2] Indicador INF-2 - Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.
[3] Los principios expuestos en el listado son formulados a partir de los principios del G20.
[4] Los frentes de trabajo que contengan (*) hacen parte de la Estrategia Nacional de Inclusión.

La implementación de la inclusión financiera está apalancada en la necesidad de conectar a la población a los productos y servicios financieros. Por ejemplo, **según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), solo el 4% de los campesinos en el país tienen acceso a crédito agropecuario por instituciones financieras formales (FAO 2022)**, por lo que se hace indispensable generar sinergias para mejorar la cobertura de las diferentes poblaciones (priorizadas[5] y no priorizadas). En el 2022, el 65% de las entidades realizaron algún tipo de alianza de cooperación con alguna entidad, institución o población subatendida.

[5]Poblaciones priorizadas: mujeres, población LGBTQ+:, personas con discapacidad, grupos étnicos, población rural, jóvenes, personas en proceso de reincorporación, población migrante, población PDET o zonas futuro.

Gráfica 2 Entidades que cuentan con Sinergias o alianzas estratégicas con grupos poblacionales o instituciones

Nota: *Indicador INF-5 - Información reportada por 35 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Productos y servicios

Con el objetivo de seguir promocionando la inclusión, las entidades agremiadas han implementado productos y servicios que se caracterizan por tener precios muy bajos o por ser completamente gratuitos. Estos productos son fundamentales en la inclusión financiera de las personas que, de otro modo, no podrían tener acceso a los servicios bancarios. Además, los productos y servicios financieros gratuitos también son una herramienta útil para aquellos que buscan maximizar sus ahorros.

Es así como los depósitos de bajo monto y las cuentas de ahorro simplificadas (CATS), juegan un papel importante en la inclusión, y se diferencian de los demás productos financieros por ser un producto que permite una vinculación simplificada. Gracias a este tipo de cuentas, las personas pueden acceder a productos financieros y a sus ahorros a través de sus dispositivos móviles, generando además una herramienta transaccional oportuna y fácil de usar.

el 38%[6] de las entidades ofrecieron depósitos de bajo monto o CATS.

Adicionalmente, para el 2022 se tuvo un total de 7.414.134 cuentas corrientes, de las cuales 1.783.168 (24%)[7] fueron cuentas corrientes minoristas sin costo, proporcionadas a clientes previamente no bancarizados.

Del total de las entidades, solamente 3 entidades (9%) contribuyeron a dicho valor. Finalmente, las entidades tuvieron otros servicios de forma gratuita, en donde predominaron la consulta de saldo, la copia de saldo digital y la certificación bancaria.

Gráfica 3 Servicios gratuitos por entidades agremiadas

Nota: *Indicador INF-7- Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[5]Indicador INF-6 - Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad.
[6] Indicador SASB FN-CB-240a.3 - Información reportada por 33 entidades.

Retos y oportunidades

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la **Inclusión financiera**, se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

Retos

- Aumentar el acceso a productos financieros para cerrar la brecha de 15 puntos porcentuales entre acceso y uso de productos financieros.
- Aumentar la inclusión financiera para las mujeres para cerrar la brecha de 6 puntos porcentuales entre la inclusión entre hombres y mujeres.
- Aumentar el acceso a créditos por parte de mujeres para cerrar la brecha de 3 puntos porcentuales entre hombres y mujeres.
- Aumentar el porcentaje de población rural con acceso a créditos que actualmente se encuentra en 21,8%.
- Aumentar el financiamiento de MiPymes, que está, al menos, 6,1 puntos porcentuales por debajo de su nivel de financiamiento óptimo según estimaciones de Asobancaria (2022, Asobancaria).
- Aumentar el acceso de los micronegocios a los pagos digitales.

Oportunidades

- Impulsar la digitalización e inclusión para los micronegocios.
- Insertar productos y servicios financieros, cadenas de suministro e interfaces de comercio electrónico para facilitar y agilizar la experiencia del usuario.
- Participar en el fortalecimiento de las líneas de garantías, en especial aquellas dirigidas a mujeres, MiPymes y productores agropecuarios.
- Robustecer las relaciones con diferentes grupos poblacionales e instituciones para diseñar productos financieros más oportunos y pertinentes para todas las personas.
- Participar activamente en el diseño y dispersión del programa “CREO” del Grupo Bicentenario de nanocréditos para la economía popular y comunitaria.
- Respaldar las iniciativas regulatorias que permitan una mejor experiencia de usuario y personalización de productos enfocadas a incluir poblaciones subatendidas.

Diversidad, equidad e inclusión

Grupos de interés:

- Consumidor Financiero
- Entidades financieras agremiadas
- Colaboradores

ODS y sus metas asociadas:

ODS:

1 FIN DE LA POBREZA

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Metas:	1.2	5.1, 5.5	8.5	10.2, 10.3

Metas:

Indicador*	Resultado 2022	Meta 2025
Porcentaje de entidades que miden la diversidad poblacional (representatividad) en sus empleados[1].	32%	100%
Porcentaje de entidades con políticas para temas DEI.	59%	100% [2]
Porcentaje de mujeres en Junta Directiva.	20%[3]	50%[4]
Brecha salarial de género en cargos ejecutivos.	22%[6]	7%
Porcentaje de entidades con oferta de valor diferencial para población subatendida.	27%[7]	-
Participación de la cartera con enfoque diferencial / Total de la cartera.	0,07%[8]	-

[1] Para este indicador se tuvieron en cuenta las entidades que miden al menos uno de los grupos subrepresentados.
[2] Meta a 2030.
[3] Indicador GRI 2-9. Información reportada por 36 entidades.
[4] Meta a 2030.
[5] Indicador GRI 405-1. Información reportada por 34 entidades. Se asume como cargo directivo aquellas ejecutivas en primer y segundo nivel.
[6] Indicador GRI 405-2. Información reportada por 34 entidades. El indicador se calcula a partir de la información disponible de los ejecutivos de segundo nivel y refleja la diferencia porcentual de los salarios entre hombres y mujeres.
[7] Indicador DEI-8. Información reportada por 37.
[8] Indicador DEI-8. Información reportada por 37.

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

Abordar la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) desde el sector financiero permite combatir la desigualdad, elevar el bienestar y las condiciones de vida de las personas. En Colombia, los esfuerzos de las entidades financieras para aportar a la DEI se centran en:

Fortalecimiento dentro de las entidades Financieras

Desde el interior de las entidades financieras, el objetivo alrededor de la DEI se centra en realizar acciones y establecer políticas focalizadas en la atención de las poblaciones priorizadas, con el fin de fomentar cambios organizacionales a nivel de la cultura interna.

Esto se refiere a cambiar las estructuras, los sesgos conscientes e inconscientes, los comportamientos y las barreras que impidan el acceso a las oportunidades que ofrecen a este tipo de poblaciones por parte de las entidades financieras.

Oferta de valor en Productos y servicios

Las acciones que buscan ampliar la oferta de valor inclusiva desde el sector financiero están dirigidas a promover el empoderamiento económico de poblaciones subatendidas. Lograr esta inclusión financiera puede reducir las brechas de desigualdad de estas poblaciones en el país y generar beneficios a dichas poblaciones tales como tener una mayor autonomía en el manejo de sus ingresos, adquirir una cultura del ahorro, suavizar el consumo, acumular activos, desarrollar proyectos personales y profesionales.

Poblaciones subrepresentadas

- Mujeres.
- Jovenes.
- Personas mayores.
- Porblación LGBTQ+.
- Personas con discapacidad.
- Grupos étnicos.
- Personas en proceso de reincorporación.
- Población migrante.

Poblaciones subatendidas

- Mujeres.
- Jóvenes.
- Personas mayores.
- Población rural / rural disperso.
- Población LGBTQ+.
- Personas con discapacidad.
- Grupos étnicos.
- Personas en proceso de reincorporación.
- Población migrante.
- Población PDET o zonas futuro.

Protocolo DEI

Asobancaria publicó el Protocolo DEI en el 2022. Esta iniciativa, busca facilitar la convergencia de esfuerzos entre el Estado Colombiano y sus instituciones y las entidades financieras, que permitan lograr una mayor DEI para los 9 grupos poblacionales priorizados* por parte de las entidades financieras.

A continuación se presentan las 4 estrategias del protocolo

Oferta de Valor
Proveer lineamientos para ajustar la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras teniendo en cuenta los criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Educación e Inclusión Financiera
Orientar a las poblaciones priorizadas para que puedan acceder a los productos y servicios financieros que más se adapten a sus necesidades.

Cultura interna
Promover políticas, estrategias y acciones de Diversidad, Equidad e Inclusión desde los procesos internos con empleados y proveedores.

Análisis y mitigación de riesgos financieros
ntegrar criterios DEI en las estrategias de análisis y mitigación de riesgos de acuerdo al contexto de las poblaciones subatendidas.

*Las 9 poblaciones priorizadas por el protocolo DEI son: mujeres; población LGBTQ+; personas con discapacidad; grupos étnicos; población rural; personas mayores; jóvenes; personas asociadas a la construcción de paz.

Por otra parte, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) crearon la **“Hoja de ruta: Inclusión financiera con equidad de género para las mujeres”** con el objetivo de promover la igualdad de género en el acceso, uso, calidad de los productos y servicios financieros, para así fortalecer el rol de la mujer en la economía y la sociedad.

Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01 Incrementar la gestión DEI para reducir las brechas de acceso a los productos y servicios por parte de las poblaciones subatendidas y así, aumentar las colocaciones de la cartera diferencial, paralelamente al establecimiento de una cultura interna DEI.	Identificar las poblaciones objetivo, analizar las oportunidades de inclusión y generar una oferta de valor diferencial.
	Sensibilizar, crear capacidades y fortalecer el talento humano (colaboradores) de las entidades financieras en temas DEI.
	Ofertar y medir los resultados de productos con enfoque diferencial ofrecidos por las entidades financieras.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con DEI en el 2022:

01 Desarrollo y publicación del Protocolo de Diversidad, Equidad e Inclusión – DEI de Asobancaria.

02 Creación de la Coordinación de Gestión Territorial: Laboratorio de Innovación Social de Asobancaria.

03 Creación de la “Hoja de ruta: Inclusión financiera con equidad de género para las mujeres” de la SFC.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con la DEI en el siguiente enlace:

Clic aquí

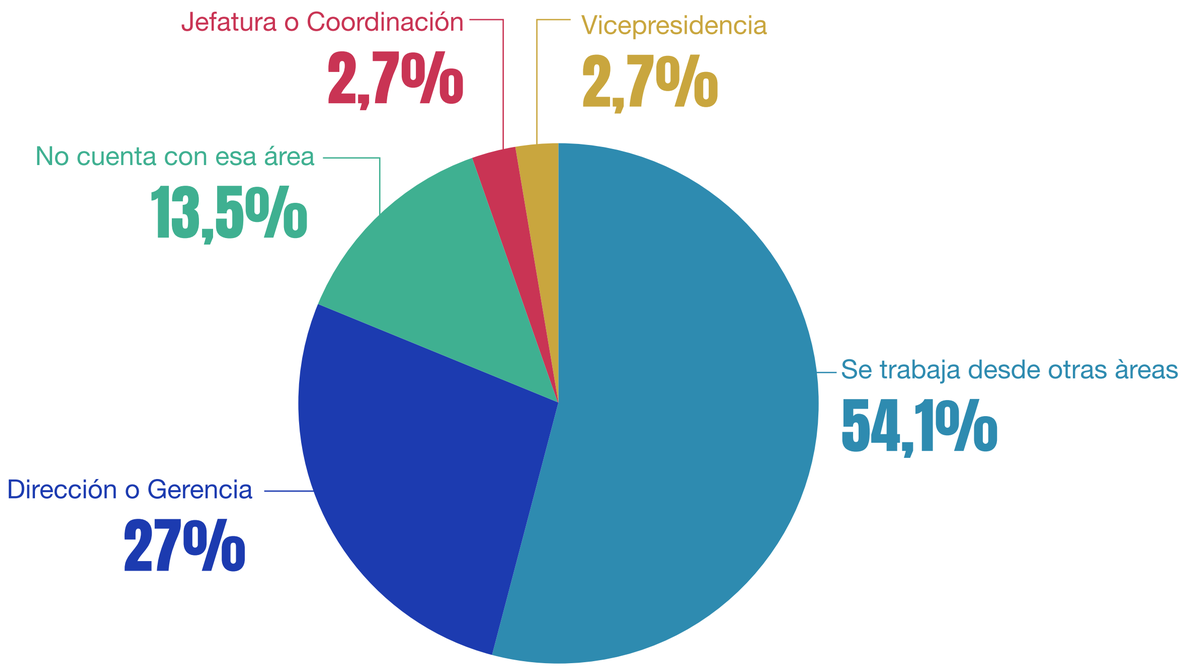
Responsables de la diversidad, equidad e inclusión en las entidades financieras

Según un informe de *Mercer Let's Get Real About Equality*, el 81% de las organizaciones del mundo están enfocadas en mejorar los temas de diversidad, equidad e inclusión, sin embargo, solo un 42% ha declarado tener una estrategia o política documentada (Mercer, 2022).

32 entidades agremiadas (86%) cuentan con un área encargada de tratar los temas de DEI,

esto representó un incremento de 2 entidades con respecto al 2021. El 32% de ellas cuentan con un área responsable, única y exclusiva para tratar estos temas, mientras que el 54% restante tratan dichos temas desde otras áreas[9].

Gráfica 1 Porcentaje de entidades con áreas encargadas de los temas DEI



Nota: *Indicador DEI-1. Información reportada por 37 entidades.*

[9] De 20 entidades que respondieron que se trata desde otras áreas, 18 respondieron que los temas DEI se tratan desde el área de talento humano.

Diversidad en las entidades financieras

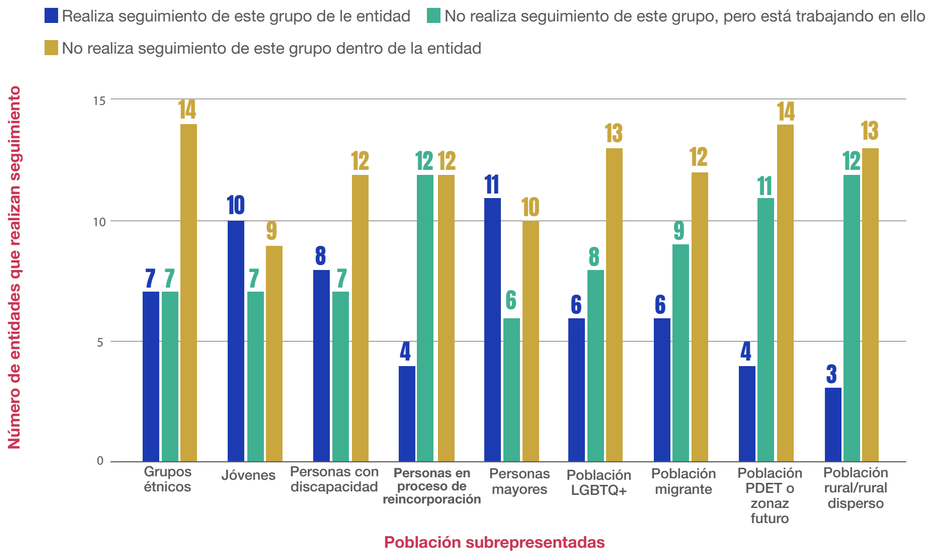
El 60% de la fuerza laboral del sector bancario en Colombia son mujeres[10], y por esto 27 entidades financieras consideran enfoques diferenciales de género en sus políticas de diversidad e inclusión

No obstante, la gestión DEI no es únicamente un asunto de género, sino que va más allá, considerando otros aspectos tales como la edad, la orientación sexual, las condiciones de discapacidad, la profesión, entre otros.

El poder identificar, medir e investigar las problemáticas de los colaboradores pertenecientes a estos grupos, permite que dentro de las entidades financieras se puedan desarrollar estrategias enfocadas en cerrar las brechas existentes y así, contar con una banca más diversa y equitativa. En 2022, 12 entidades financieras reportaron hacer seguimiento a la cantidad de colaboradores pertenecientes a grupos subrepresentados, siendo después de las mujeres, los jóvenes y las personas mayores los grupos de los cuales se tiene más seguimiento.

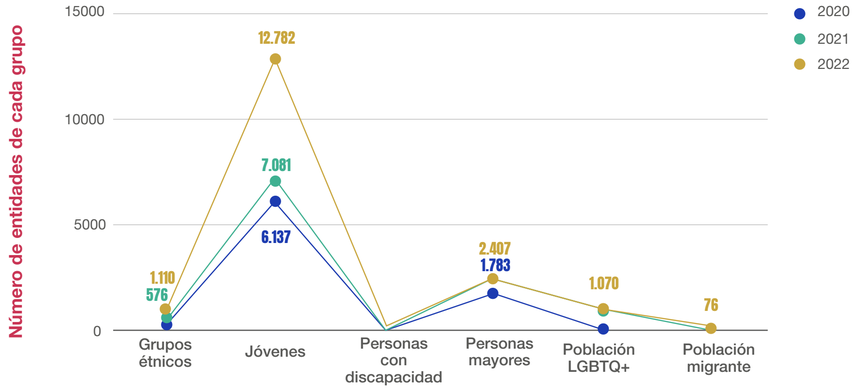
[10] Si desea conocer más sobre la diversidad de género en el sector financiero, diríjase al capítulo de Talento Humano

Gráfica 2 Número de entidades que realizan seguimiento a grupos subrepresentados.



Nota: *Indicador SASB FN-IB-330a.1. Información reportada por 30 entidades.*

Gráfica 3 Número de colaboradores pertenecientes a grupos subrepresentados.



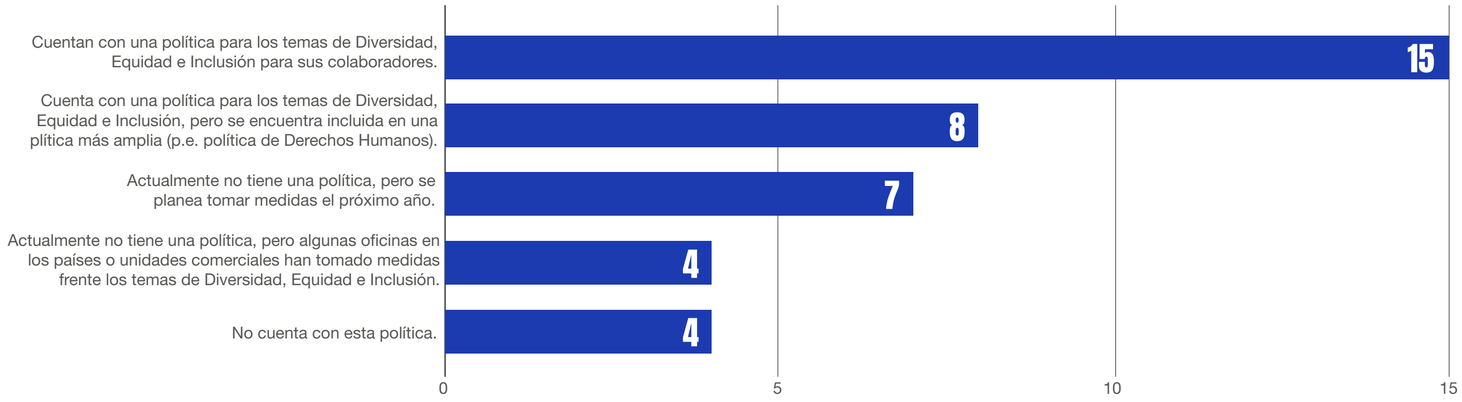
Nota: *Indicador SASB FN-IB-330a.1. Información reportada por 10 entidades*

Políticas DEI

Una vez se tiene un área responsable de los temas DEI, las organizaciones desarrollan políticas que les permiten establecer un conjunto de lineamientos para guiar la toma de decisiones en torno a este tema.

El 62% de las entidades financieras respondieron que contaban con políticas para los temas de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Gráfica 4 Número de entidades con políticas DEI

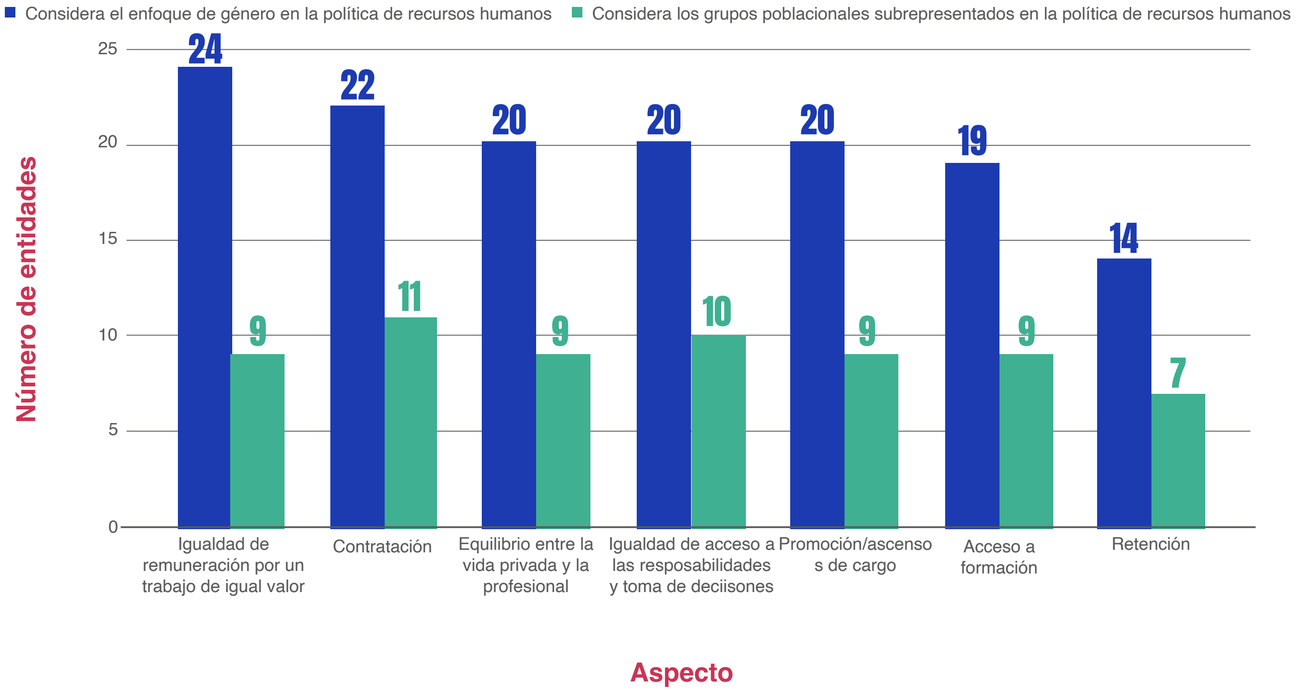


Nota: *Indicador DEI-2. Información reportada por 37 entidades.*

Para garantizar la inclusión de diferentes grupos poblacionales dentro del talento humano de las entidades financieras, las políticas de diversidad, equidad e inclusión cuentan con enfoques diferenciales que contemplan las necesidades y las brechas de aquellos que histórica y socialmente no han contado con representación.

Para 2022, el 79% de las entidades tuvieron en cuenta un enfoque de género en sus políticas de recursos humanos y 41% de las entidades tuvieron en cuenta otros grupos subrepresentados.

Gráfica 5 Aspectos tenidos en cuenta para la creación de políticas DEI en las entidades



Nota: *Indicador DEI-3 - Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Por otra parte, las entidades han implementado diferentes iniciativas para fortalecer la cultura organizacional en torno a los temas DEI, **ya que esto permite la inclusión e integración de nuevos talentos, garantizando un mayor crecimiento de los ingresos y una mayor innovación (Great Place to Work, 2022).**

el 95% de las entidades han respondido que cuentan con al menos una iniciativa para fortalecer la cultura organizacional.

Entre estas iniciativas se destacaron el protocolo de acoso y abuso sexual (88%) y las campañas de comunicación interna para promover la Diversidad, Equidad e Inclusión (82%).

Tabla 1 **Indicador DEI-4. Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad**

30 Protocolo de acoso y abuso sexual en el ambiente laboral.	**28** Campañas de comunicación interna para promover la Diversidad, Equidad e Inclusión en sus colaboradores.
22 Formación a colaboradores de la entidad y personas miembros de la Junta directiva en temas de igualdad de género.	**16** Estrategia o programa en Diversidad, Equidad e Inclusión aprobado por la Junta directiva y en el que participan al menos uno de sus miembros.
13 Formación a colaboradores, personas miembros de la Junta Directiva y proveedores en temas DEI.	**8** Procesos de medición y evaluación en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión en su oferta de productos y servicios.
1 No realiza ninguna de las siguientes iniciativas para fortalecer la cultura interna de la entidad.	

Nota: *Indicador DEI-4. Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad*

Otro mecanismo para garantizar la Diversidad, Equidad e Inclusión en entidades financieras es fomentar la gestión DEI en la cadena de suministro, específicamente en los procesos de selección de nuevos proveedores, con la intención de ampliar las políticas a toda la cadena de valor del sector financiero.

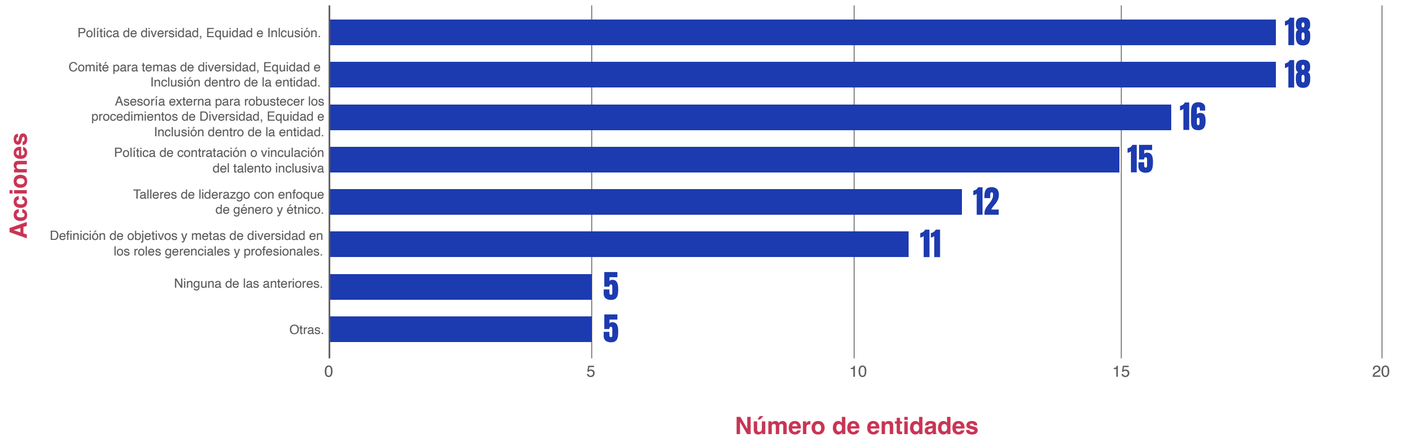
78% de las entidades indicaron contar con lineamientos para fomentar la diversidad en la selección de proveedores [11], incrementando un 26% con respecto al año anterior.

Además de las iniciativas para fomentar la cultura organizacional en torno a los temas DEI, es necesario garantizar la diversidad dentro de las entidades financieras, en especial en los roles gerenciales y profesionales. Según Gallup Workplace , las empresas que tienen en cuenta los temas de diversidad e inclusión, son 22% más productivas y 27% más rentables (La República, 2021).

[11] Indicador DEI-5 - Información reportada por 37 entidades.

Para el 2022, el 86% de las entidades tomaron acciones específicas en temas DEI dentro de la cultura organizacional.

Gráfica 6 Acciones implementadas por las entidades para garantizar la diversidad de género y étnica



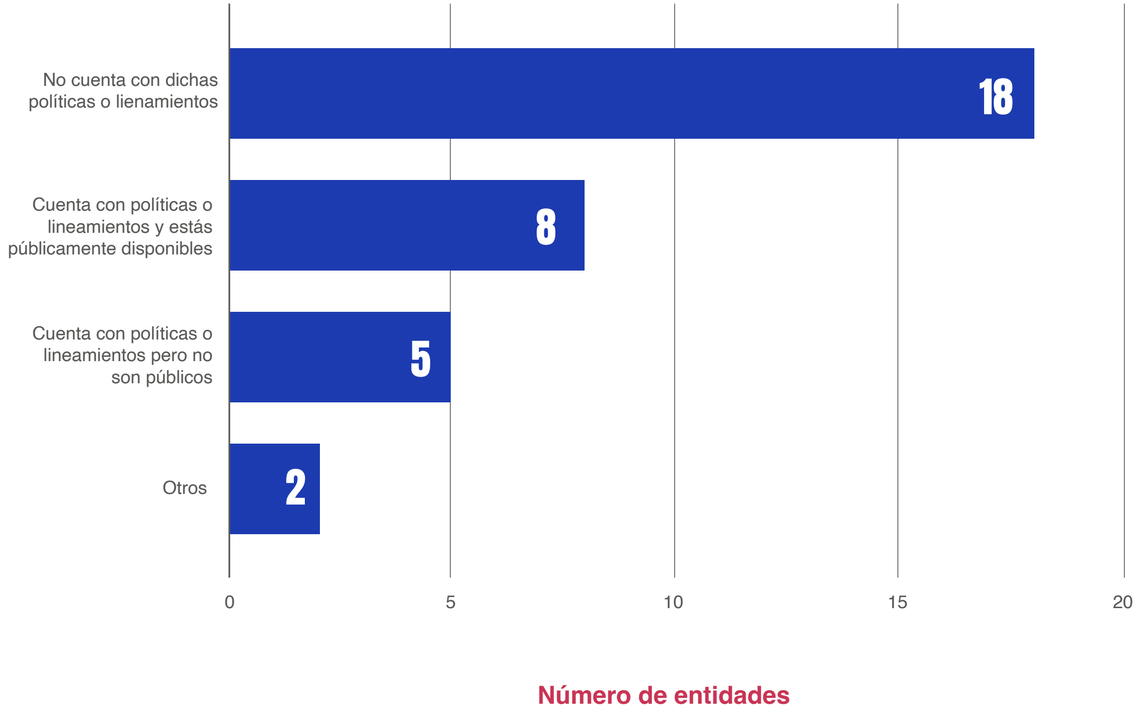
Nota: *Indicador DEI-6. Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad*

La oferta financiera para la Diversidad, Equidad e Inclusión

Los productos bancarios con enfoque diferencial son aquellos que tienen como objetivo promover el bienestar de las personas y elevar la calidad de vida. Productos como microcréditos, envíos de dinero a población remota, productos enfocados a estudiantes, entre otros, buscan fomentar la inclusión financiera en poblaciones o usuarios que, por su condición, se les dificulta acceder a los productos y servicios financieros convencionales.

el 39% de las entidades contaron con políticas o lineamientos para el desarrollo de productos con enfoque social.

Gráfica 7 **Entidades financieras con políticas o lineamientos específicos para el desarrollo de productos con enfoque diferencial**



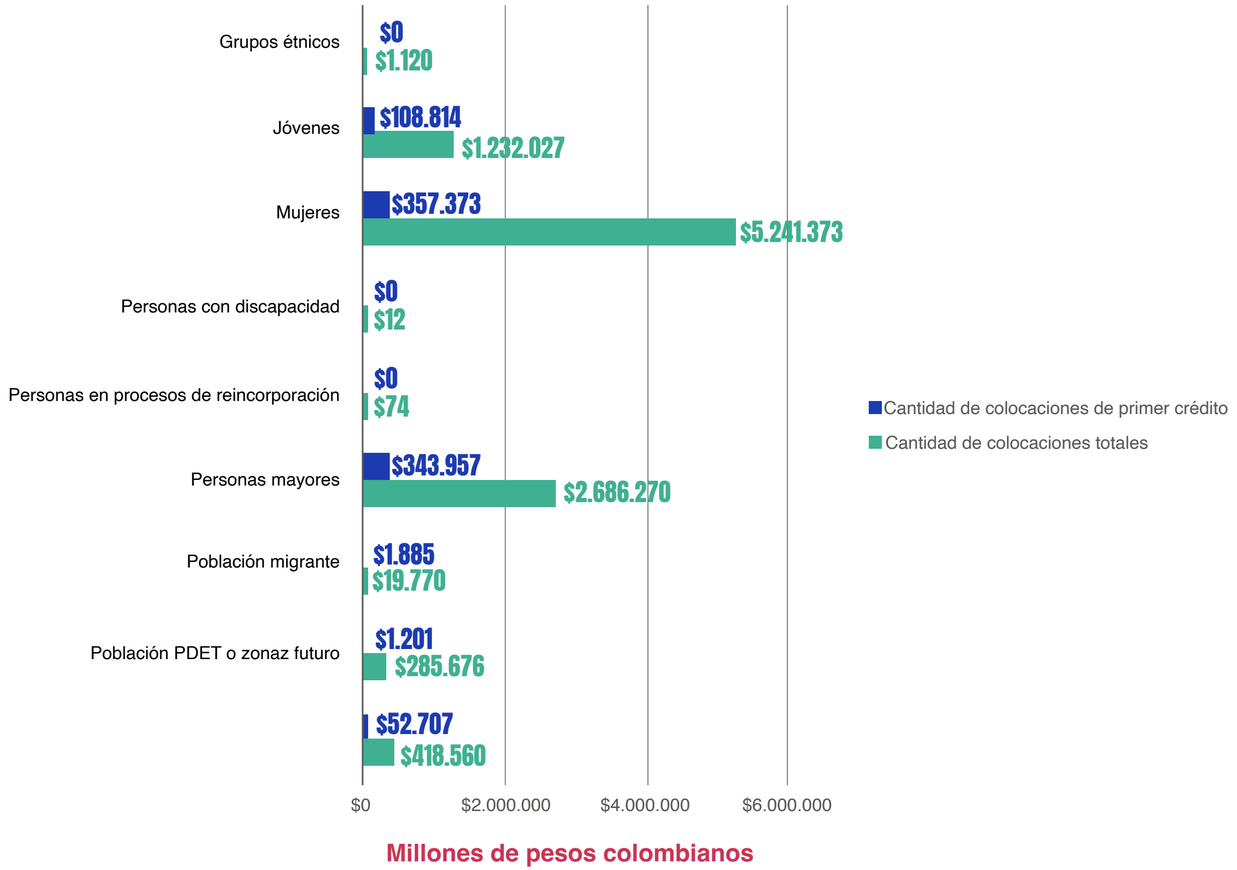
Nota: *Indicador DEI-11. Información reportada por 32 entidades.*[12]

[12] La opción de otros incluye los lineamientos para el desarrollo de soluciones financieras, que apoyan el ciclo de vida de los clientes y los Principios de los Bonos Sociales. Los Principios de los Bonos Sociales son una guía realizada por la International Capital Markets Association (ICMA), en donde se definen los estándares para la transparencia y la divulgación de información, y promueven la integridad en el desarrollo del mercado de Bonos Sociales en el mundo. Los bonos sociales son un instrumento financiero cuyos recursos están destinados a financiar, exclusivamente, proyectos que resuelvan o mitiguen un problema en una población y que tengan beneficios positivos a la sociedad. (Bancoldex, 2023)

Una parte importante de los productos con enfoque diferencial son aquellos que hacen parte de la cartera de colocación de los bancos, que se encargan de poner el dinero en circulación. A partir de productos como créditos o préstamos, las entidades entregan montos de dinero a las personas que los solicitan y cobran unos intereses. **Sin embargo, en Colombia sólo un tercio de la población adulta tienen un producto de crédito y según un estudio de TransUnion, más de 23 millones de consumidores en Colombia tienen acceso insuficiente a productos crediticios por su condición socioeconómica (Asobancaria, 2023) (TransUnion, 2022).**

Con el objetivo de cerrar esa brecha, desde el sector financiero se colocaron un total de $9,88 billones a poblaciones subatendidas en el 2022, de las cuales 8,7% representan colocaciones de primer crédito.

Gráfica 8 **Millones de pesos en colocaciones dirigidos a poblaciones subatendidas en el 2022 por parte de las entidades financieras.**



Nota: *Indicador DEI-9 - Información reportada por 32 entidades.*

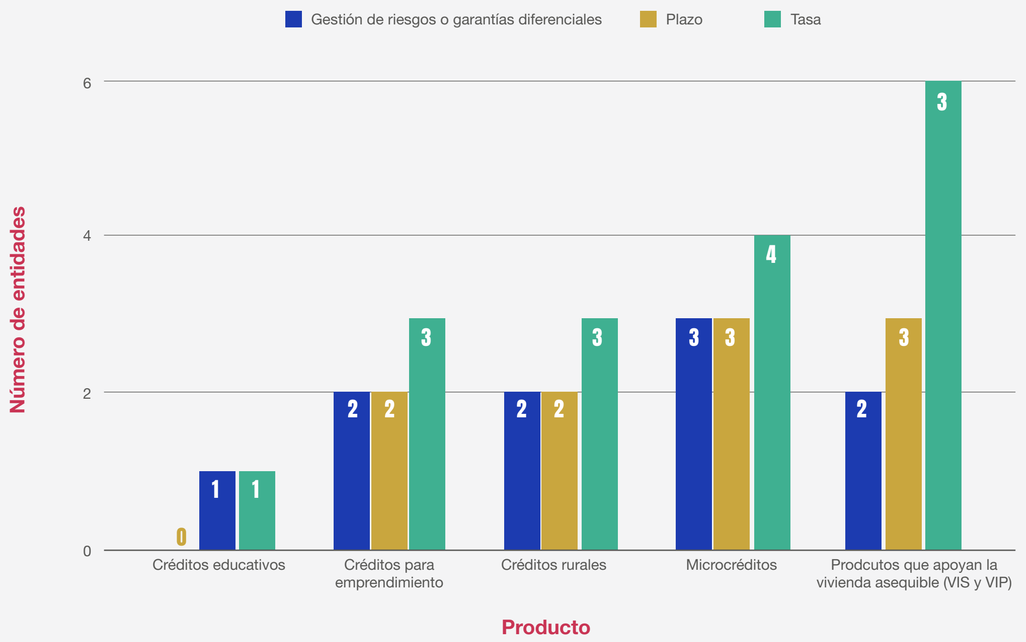
Los productos de financiamiento con condiciones diferenciales promueven la inclusión y reducen la brecha económica mediante tasas, plazos y condiciones de riesgo más ajustadas a las necesidades de estas poblaciones. Para 2022, se tuvo un saldo de cartera para productos enfocados en poblaciones económicamente vulnerables de $22 billones mediante $7,03 billones en desembolsos, con un total de 16.081.136 personas beneficiadas. Para estos productos, la condición de financiamiento más común son las tasas diferenciales para las poblaciones económicamente vulnerables.[13]

Tabla 2 Productos de financiamiento con enfoque diferencial para poblaciones económicamente vulnerables

Productos	Desembolsos entre 1 enero 2022 y 31 Diciembre 2022 en millones de pesos	Número de personas beneficiadas	Saldo de la cartera en 2022 en millones de pesos
Créditos educativos	$754	1.693	$11.546
Créditos para emprendedores	$69.573	46.286	$45.284
Créditos rurales	$5.589.359	705.504	$11.610.958
Microcréditos	$1.068.307	868.929	$6.092.695
Prodcutos que apoyan la vivienda asequible (VIS y VIP)	$307.335	193.128	$4.816.646

Nota: *Indicador DEI-7 - Información reportada por 10 entidades.*

Gráfica 9 Condición diferencial de financiamiento en los productos de las entidades, dirigidos a poblaciones económicamente vulnerables



Nota: *Indicador DEI-7 - Información reportada por 10 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[13] Las poblaciones económicamente vulnerables son aquellos usuarios que tienen ingresos por debajo de la línea de pobreza monetaria. Según el DANE, la línea de pobreza monetaria per cápita nacional 2021 fue $354.031(Portafolio, 2022).

Adicionalmente, para las poblaciones subatendidas se realizaron desembolsos por $9,56 billones, con un monto de cartera vencida de $87.112 millones.

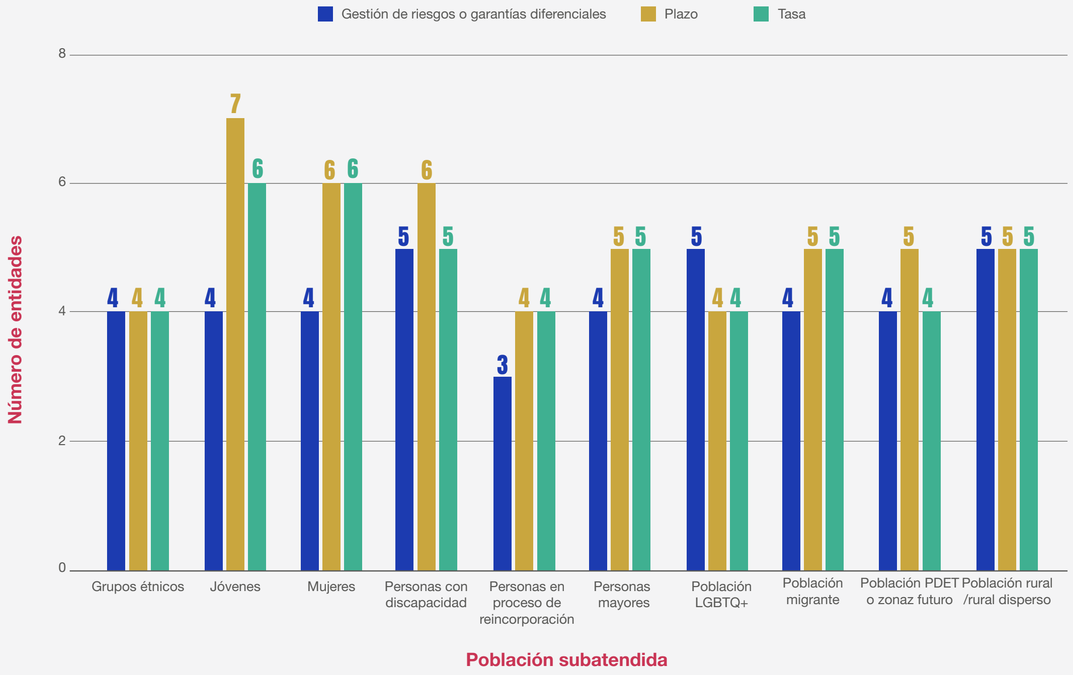
Tabla 3 Saldo de cartera para poblaciones subatendidas

Productos	Desembolsos entre 1 enero 2022 y 31 Diciembre 2022 en millones de pesos	Monto de la cartera vencida en 2022 mayor a 30 días en millones de pesos	Saldo de la cartera en 2022 en millones de pesos
Grupos étnicos	$13.672	-	$26.483
Jóvenes	$1.825	$702	$25.180
Mujeres	$2.366.289	$78.141	$3.018.611*
Personas con discapacidad	$1.000	-	$6.025
Personas en proceso de reincorporación	$1.056	-	$1.444
Personas mayores	$10.314	$6,313	$240.768
Población LGBTQ+	-	-	-
Población migrante	$274	$1.956	$115.615
Población PDET o zonas futuro	$2.064.409	-	$4.322.312
Población rural / rural disperso	$5.104.401	-	$11.202.374

Nota: *Indicador DEI-8 - Información reportada por 10 entidades.*

*Información referente a saldo de cartera mujeres fue reportada por 9 entidades

Gráfica 10 Condición diferencial de financiamiento para las poblaciones subatendidas.



Nota: *Indicador DEI-8 - Información reportada por 10 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Derechos humanos

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición (ONU, 2023) y su cumplimiento es fundamental para garantizar la integridad de los colaboradores dentro de las en las entidades financieras.

La creación de políticas, acciones o lineamientos definidos que buscan la garantía del respeto por los derechos humanos permite que dentro de las entidades se tengan mecanismos y canales de denuncia para actuar en caso de que existan riesgos o incumplimientos de algún tipo frente a este tema. Para el 2022, se presentaron un total de tres violaciones de Derechos Humanos, las cuales fueron hacia los colaboradores[14].

19 entidades agremiadas tienen un compromiso relacionado con el respeto y la remediación de los derechos humanos y en 15 de estas, ese compromiso se ve materializado en una política.

[14] Indicador DEI-12 - Información reportada por 33 entidades.

Reconocemos como entidad el valor de promover una cultura de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) tanto al interior de la organización, como con nuestras entidades agremiadas, **reconociendo la diversidad en nuestras áreas de incidencia, promoviendo la equidad y fomentando la inclusión, partiendo del respeto por la diferencia, la prevención del acoso, discriminación, el abuso sexual y laboral.** Por esta razón, en Asobancaria nos propusimos robustecer los protocolos de atención, para garantizar entornos de trabajo seguros y respetuosos con todas las personas de la entidad, así como, el debido proceso y atención oportuna en cualquier caso de acoso y/o abuso sexual.

Así, con el compromiso de acercar la banca a los colombianos, nuestra intención es, hacer que este ejercicio sea un referente para nuestras entidades agremiadas y junto a él, brindarles herramientas para la adecuada gestión de posibles casos. Con ello, retomamos las palabras del Banco Mundial en su compromiso **“promover un entorno de trabajo seguro, libre de acoso y de abuso, donde el personal se sienta empoderado para denunciar cualquier alegato de irregularidad”**, reconociendo que las organizaciones en general tenemos procesos de mejora continua, que nos exigen estar a la vanguardia de la gestión de diferentes temas, entre ellos la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).

Retos y oportunidades

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la **DEI**, se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector financiero:

Retos

- Limitaciones al acceso de productos y servicios financieros por parte de las poblaciones subatendidas por falta de diseño universal, infraestructura, conectividad y calidad educativa.
- Bajo desarrollo ocupacional y profesional de la población rural por concentración de las oportunidades laborales en los centros urbanos.
- Bajo acceso al sistema financiero por el desconocimiento y la desinformación por parte de la población.
- Dificultad por parte de las poblaciones subatendidas para acceder a productos y servicios financieros, debido al uso de modelos tradicionales de riesgos.

Oportunidades

- Diseñar productos y programas que contribuyan a la bancarización de poblaciones subatendidas, garantizando el desarrollo de una actividad legal y formal.
- Focalizar la atención de las entidades financieras en las poblaciones subatendidas definidas dentro del protocolo DEI, para generar estrategias e innovaciones bancarias que apalanquen su inclusión financiera.
- Entender las diferencias y la interseccionalidad de las poblaciones subatendidas, para generar un efecto sinérgico en el que, no solo se desarrolle una oferta de valor inclusiva, sino que apalanquen la cultura interna de las entidades en pro de la DEI.
- Proveer lineamientos para ajustar la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras teniendo en cuenta los criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Promover estrategias de Educación e Inclusión Financiera, y de análisis y mitigación de riesgos que integren criterios DEI.
- Proveer lineamientos para ajustar la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras teniendo en cuenta los criterios DEI.
- Promover la Diversidad, Equidad e Inclusión en la cultura interna de las entidades bancarias y financieras.

Gestión en las regiones

Grupos de interés:

- Consumidor Financiero
- Entidades financieras agremiadas

Gestión en las regiones

El sistema financiero es un agente clave en el desarrollo sostenible del país y un aliado de las personas y las empresas en la administración eficiente de sus recursos.

Desde su propósito de ampliar su cobertura regional, busca facilitar la inclusión financiera en todo el territorio nacional, lo que es fundamental para el desarrollo social y económico de las regiones.

A lo largo del 2022 el sector hizo 35.000 desembolsos de crédito por día y más de 12.000 transacciones monetarias por minuto (telefonía móvil, datáfonos, internet, cajeros automáticos, corresponsales bancarios, oficinas, débito automático, ACH, audio respuesta.)

Para lograr cumplir con el reto de tener un sector que financie los sueños de las personas, se debe trabajar por fomentar el uso y el acceso a los productos y servicios financieros de las personas más vulnerables.

Por lo cual, durante el 2022, Asobancaria desde el Laboratorio de Innovación Social logró importantes resultados en su misión de impactar a las regiones colombianas con servicios. Gracias a esta gestión, se logró beneficiar con productos y servicios a 348 negocios sostenibles, 168 asociaciones de productores, 18 comunidades indígenas, 8 comunidades afro, 576 microempresas y 1.118 MiPymes.

Además, la gestión en las regiones llegó a 33 entidades de financiamiento, 182 entidades de oferta, 65 instituciones de apoyo y 84 inversionistas.

Recursos potenciales movilizados:

- $32.267 millones en crédito.
- $3.760 millones en inversiones.
- $2.071 millones en acuerdos comerciales.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con la gestión en las regiones en el 2022:

01 Se realizaron 4 ferias regionales que permitieron créditos potenciales por $32.000 millones.

02 Se realizaron tres ruedas de medios regionales en alianza con Caracol Radio.

03 Se obtuvo un 98% de aceptación de la metodología de los eventos

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con el Gestión en las regiones en el siguiente enlace:

Clic aquí

Productos financieros en el territorio colombiano

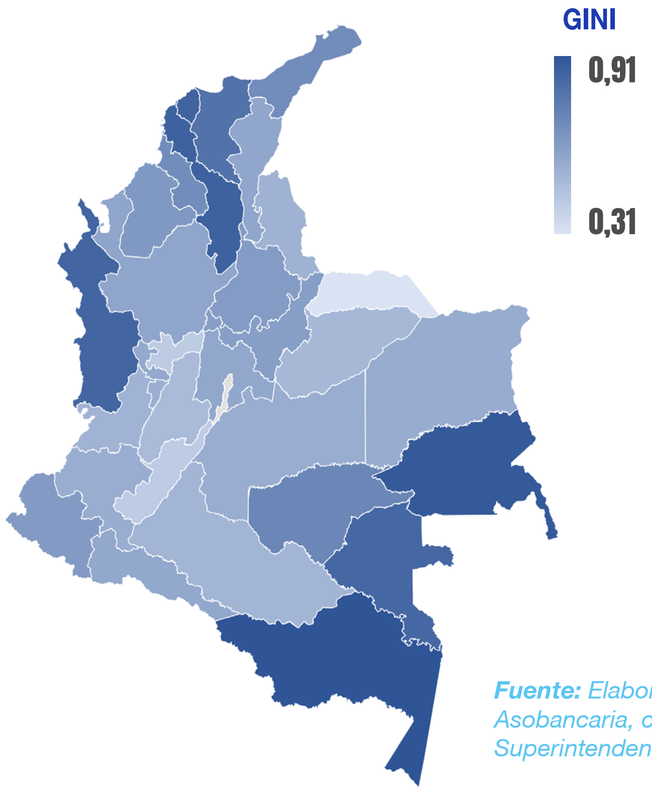
El sistema financiero ha invertido esfuerzos en la irrigación de microcréditos a nivel nacional. Muestra de ello, se refleja en el incremento del saldo de la cartera de microcrédito del sistema, el cual para el 31 de diciembre del 2015 se ubicaba en $10,5 billones, mientras que, en la misma fecha del 2021, alcanzó los $14,5 billones, logrando un aumento del 37,9% en 6 años -5,5% promedio anual - (Asobancaria, 2023).

Uno de los indicadores para poder analizar la distribución de la cartera en las diferentes regiones es el coeficiente Gini de concentración de la cartera por departamento. Cuando el coeficiente es cercano a 1, significa que la cartera está concentrada en un solo municipio del departamento mostrando una distribución no equitativa.

Por otro lado, cuando el coeficiente es cercano a 0, se supone una distribución igual de la cartera para todos los municipios de dicho departamento. Para 2022, los departamentos que reflejaron una mayor distribución desigual se ubicaron en el extremo norte y sur del país y corresponden a aquellos departamentos con bajos ingresos.

Gráfica 1 Coeficiente Gini de concentración de la cartera de hogares por departamento

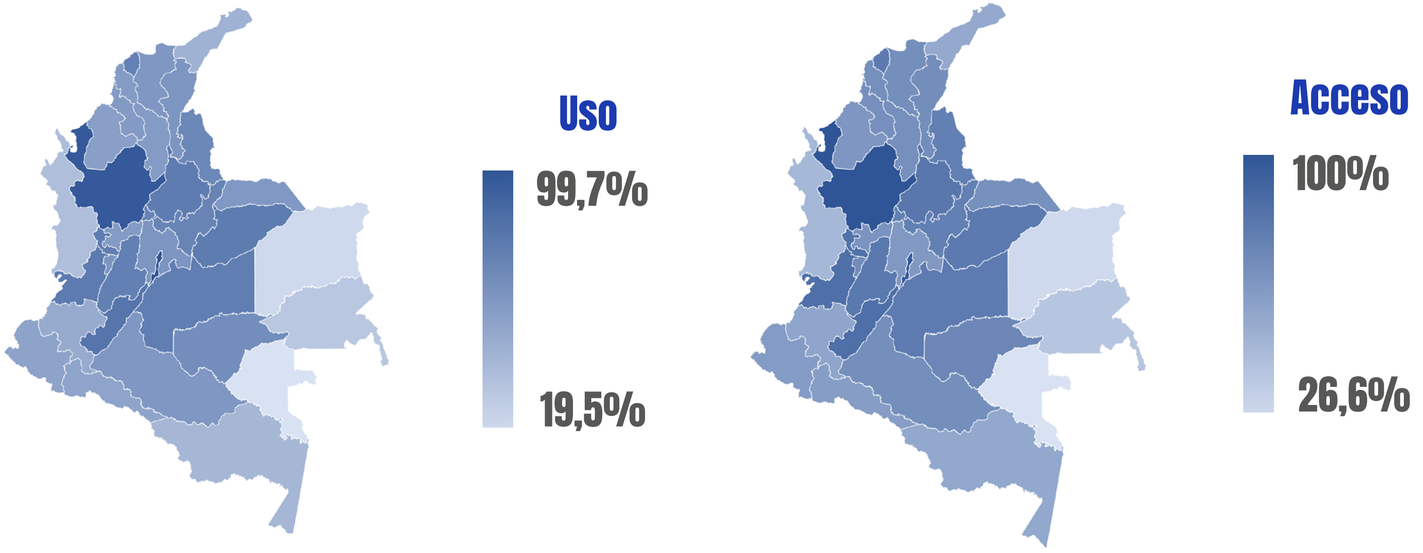
Total general	GINI
Antioquia	0,58
Atlántico	0,85
Bolívar	0,86
Boyacá	0,60
Caldas	0,42
Caquetá	0,51
Cauca	0,54
Cesar	0,57
Córdoba	0,63
Cundinamarca	0,57
Chocó	0,84
Huila	0,41
La Guajira	0,68
Magdalena	0,79
Meta	0,54
Nariño	0,62
Norte de Santander	0,52
Quindío	0,53
Risaralda	0,56
Santander	0,61
Sucre	0,68
Tolima	0,48
Valle del Cauca	0,51
Arauca	0,31
Casanare	0,49
Putumayo	0,56
San Andrés y Providencia	0,33
Amazonas	0,91
Guainía	0,89
Guaviare	0,70
Vaupés	0,83
Vichada	0,54



Fuente: *Elaboración propia de Asobancaria, con información del DANE y la Superintendencia Financiera.*

Ahora bien, en términos de la concentración de acceso y uso de productos financieros totales y activos, para el 2022 se obtuvo una mayor concentración de estos en la región central del país y un mayor déficit en el sur oriente del país y en la región pacífica.

Gráfica 2 Acceso y uso por departamento



Total general	Acceso	Uso
Amazonas	63,0%	44,6%
Antioquia	113,72%	97,5%
Arauca	76,9%	61,7%
Atlántico	90,2%	74,8%
Bogotá, D.C.	111,01%	99,7%
Bolívar	77,4%	60,4%
Boyacá	87,2%	73,2%
Caldas	75,1%	60,9%
Caquetá	78,4%	62,2%
Casanare	91,0%	77,8%
Cauca	64,7%	51,2%
Cesar	78,5%	63,2%
Chocó	53,2%	39,7%
Córdoba	73,6%	57,7%
Cundinamarca	72,5%	63,5%
Guainía	44,2%	35,3%
Guaviare	82,7%	67,8%
Huila	98,4%	81,7%
La Guajira	61,8%	47,7%
Magdalena	78,4%	62,4%
Meta	90,2%	76,4%
Nariño	71,0%	55,7%
Norte de Santander	87,6%	71,0%
Putumayo	69,7%	54,9%
Quindío	79,3%	63,1%
Risaralda	96,7%	76,9%
Santander	93,0%	77,4%
Sucre	77,2%	60,5%
Tolima	91,6%	75,7%
Valle del Cauca	98,0%	78,1%
Vaupés	26,6%	19,5%
Vichada	32,6%	25,2%

Fuente: *Realizado por Asobancaria a partir de la información de la Banca de las Oportunidades*[1]

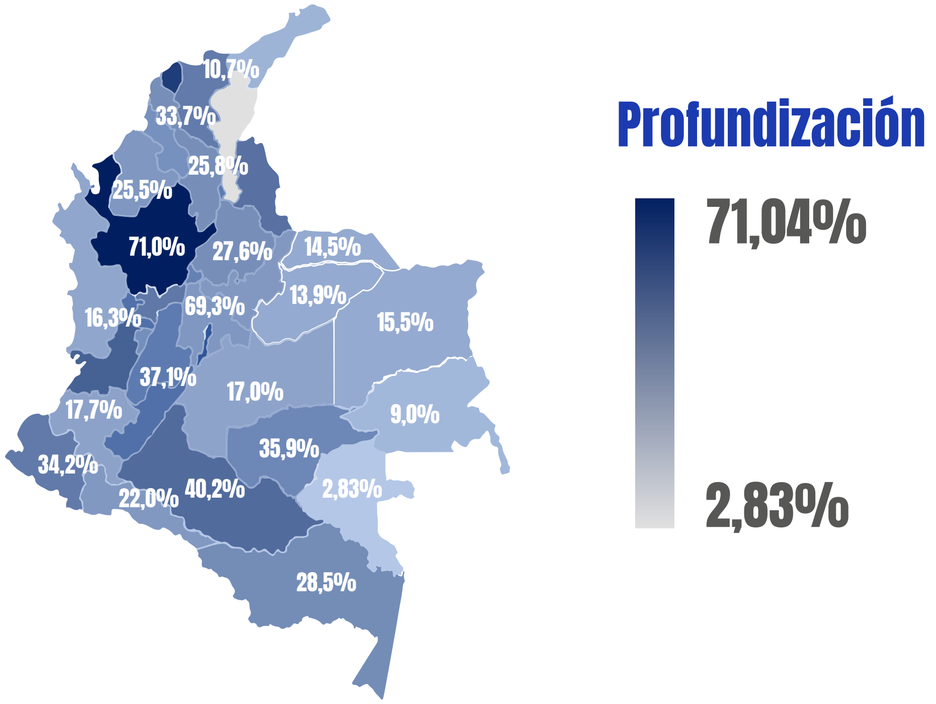
[1] La información departamental al momento de presentar el Informe de Gestión Gremial estaba en validación por parte de Banca de las oportunidades.

Profundización financiera

La profundización financiera es el valor de la cartera total sobre el PIB y mide la capacidad del sistema financiero de trasmitir los recursos hacia el sector real. En el 2022 el nivel de profundización financiera se ubicó en el 48.5% en todo el país. Sin embargo, para ciudades y aglomeraciones alcanzó el 123%, en municipios intermedios fue del 56% y en lo rural y rural disperso fue de del 35%, reflejando una brecha entre lo urbano y lo rural.

Para 2021, Antioquia y Bogotá presentaban los mayores índices de profundización financiera en el país, con valores cercanos al 70%. Además, es importante resaltar el amplio potencial que tiene el sistema financiero para aumentar la oferta de crédito en departamentos como Vaupés y Guainía, de tal forma que se promueva la inclusión financiera y se pueda llegar a un mayor segmento de la población.

Gráfica 3 Profundización financiera por departamento en 2021[2]



Fuente: *ASOBANCARIA, con información del DANE y la Superintendencia Financiera.*

[2] Está gráfica presenta la profundización financiera por departamento para 2021, ya que para el momento de desarrollo de este informe, no se encontraba disponible la información para el 2022. Esta cartera corresponde a establecimientos de crédito.

Inversión en las regiones

Desde Asobancaria, y en línea con el Protocolo social por la Diversidad, Equidad e Inclusión, se ha trabajado para cerrar la brecha en la profundización del crédito con un enfoque territorial y poblacional. Desde proyectos cuyos objetivos van desde impulsar el ahorro como una estrategia de bancarización enfocada en poblaciones vulnerables, hasta potencializar la inclusión financiera para personas reinsertadas, reintegradas, firmantes de paz y víctimas del conflicto armado.[3]

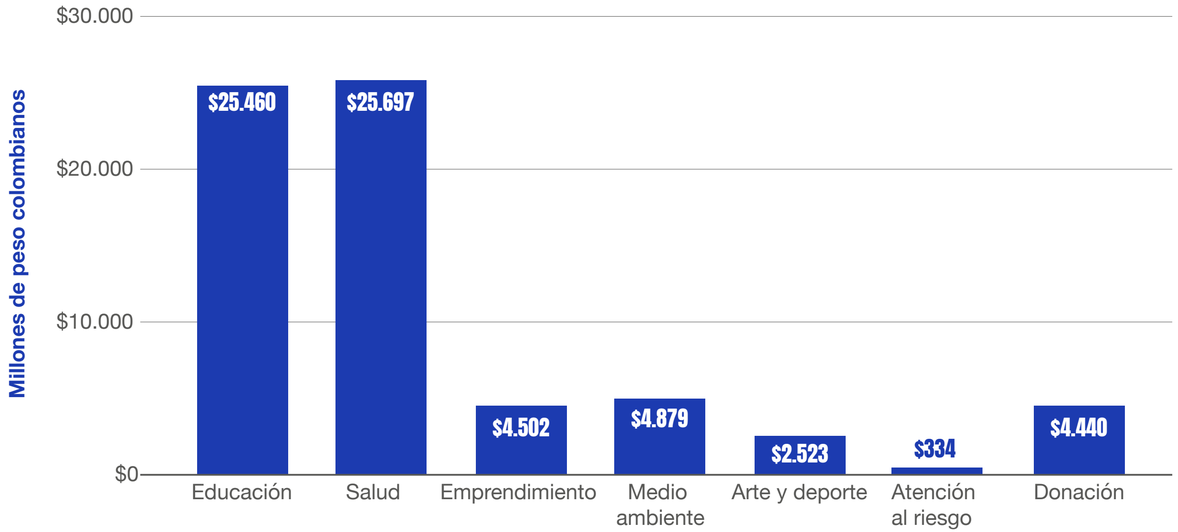
Este esfuerzo se complementa con los programas de desarrollo social y territorial de las entidades que se dividen en 7 principales grupos.

[3] Ibid.

Se logró una inversión de $8.468 billones

por parte de las entidades financieras por los programas de desarrollo social y territorial:

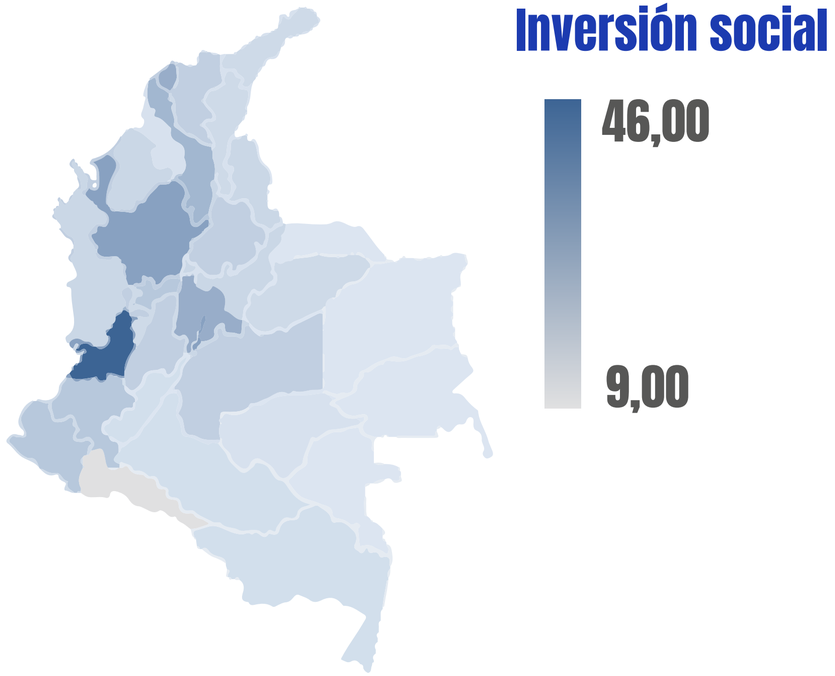
Gráfica 4 Monto invertido por las entidades en cada línea de intervención.



Nota: *Indicador DEI - 10 - Información reportada por 15 entidades.*

Gráfica 5 Número de programas de inversión social por departamento

Total general	Inversión social
Amazonas	11,00
Antioquia	28,00
Arauca	9,00
Atlántico	25,00
Bogotá	38,00
Bolívar	22,00
Boyacá	13,00
Caldas	19,00
Caquetá	11,00
Casanare	12,00
Cauca	17,00
Cesar	12,00
Córdoba	13,00
Cundinamarca	25,00
Chocó	13,00
Guainía	9,00
Guaviare	10,00
Huila	11,00
La Guajira	12,00
Magdalena	15,00
Meta	15,00
Nariño	17,00
Norte de Santander	14,00
Quindío	12,00
Risaralda	15,00
Santander	16,00
Sucre	10,00
Tolima	14,00
Valle del Cauca	46,00
Vaupés	9,00
Vichada	9,00



Nota: *Indicador DEI - 10 - Información reportada por 15 entidades.*

Hace la vida más fácil

Innovación y transformación digital

Grupos de interés:

- Inversionistas y accionistas
- Consumidor financiero
- entidades financieras agremiadas
- Colaboradores

ODS y sus metas asociadas:

ODS: 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Metas: 8.2

Metas:

Indicador	Resultado 2021	Meta para 2022	Resultado 2022	Meta 2023
Crecimiento anual compuesto del número de operaciones realizadas por canales digitales.	9%	20%	14%	Mantener el crecimiento anual compuesto de los últimos 5 años y registrar el 25,5% al cierre del año.
Incremento en el monto de operaciones realizadas a través de canales digitales.	24%	Tener un crecimiento anual del 20% en el monto de operaciones realizadas por canales digitales.	3,9%	Mantener el crecimiento anual compuesto de los últimos 5 años de 13,4% al cierre del año.

Innovación y Transformación Digital

La Innovación y la Transformación Digital en el sector financiero tienen como fin mejorar el acceso, el uso y la calidad de los productos y servicios, incrementando la inclusión financiera y la seguridad de los clientes. De hecho, la integración de las herramientas digitales al interior de las entidades financieras ha logrado optimizar procesos internos y reducir los costos de operación, a la vez que se abordan con mayor precisión las necesidades financieras de los consumidores y sus exigencias en términos de experiencia multicanal.

Desde el sector financiero, el camino de la Innovación y la Transformación Digital está centrado en sus clientes y en que su experiencia sea segura, ágil, rápida, y a la medida de sus necesidades y expectativas. Además se trabaja en conjunto con el gobierno nacional para conectar al país en materia de pagos y transacciones inmediatas con el fin de que los beneficios puedan ser recibidos por todas las poblaciones.

Desde Asobancaria, el ***comité Finnlab*** tiene como objetivo fomentar el uso de la innovación y transformación digital para promover la inclusión financiera. Lo anterior, detectando oportunidades en las tendencias globales y generando conexiones de valor entre los actores del ecosistema financiero.

Las líneas de acción de este comité son:

Talks
Charlas y webinars sobre temas de transformación digital, como por ejemplo del tema de Open finance.

Trips
Viajes a convenciones internacionales o nacionales con los presidentes de las entidades financieras.

Training
Programas de capacitación para los colaboradores de las entidades financieras sobre innovación y transformación digital.

Markets
Eventos para promover las alianzas, el fortalecimiento de canales de comunicación y la divulgación de información sobre nuevas tecnologías en el sector.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con la Innovación y la Transformación Digital en el 2022:

01 Las operaciones en el sector financiero ascendieron a 27.334 por minuto. Esto representó un aumento del 28,7% con respecto a 2021 gracias a la rapidez que la transformación digital aporta a las transacciones.

02 Las operaciones realizadas a través de canales no presenciales representaron el 77% del total de operaciones que se llevaron a cabo en el 2022.

03 Asobancaria realizó el primer *FinnTrip* a Nueva York con los presidentes de las entidades financieras para explorar las últimas tendencias en innovación y transformación digital del sector.

04 Asobancaria apoyó la elaboración del Decreto 1297 de 2022, que da un primer paso a la implementación del esquema de finanzas abiertas u Open Finance en el país.

05 Pilotaje por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia para la reglamentación de plataformas de Criptoactivos.

Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01 Aumento en el acceso al sistema financiero para poblaciones subatendidas o para poblaciones que se encuentran en zonas con baja cobertura de la banca.	• Emisión de productos financieros digitales que permiten el acceso a la banca sin la necesidad de contar con oficinas físicas cercanas. • Implementación de modelos alternativos de score de crédito que permiten el acceso a financiamiento para poblaciones subatendidas. • Implementación de campañas de educación financiera para mejorar el uso de herramientas digitales de la población.
02 Incremento de la confianza de los usuarios en los productos digitales.	• Fortalecimiento de estándares de seguridad de las aplicaciones móviles y portales web por el uso de nuevas tecnologías. • Inversión para mejorar la calidad y la experiencia multicanal de los usuarios a través del uso de tecnologías y el openfinance.
03 Aumento en la competitividad y la cobertura de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) gracias al uso de servicios de pagos por internet o de datáfonos móviles.	• Incremento de la oferta de productos y servicios rápidos, seguros, interoperables y de fácil uso para el sector retail.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con la Innovación y Transformación Digital en el siguiente enlace:

Clic aquí

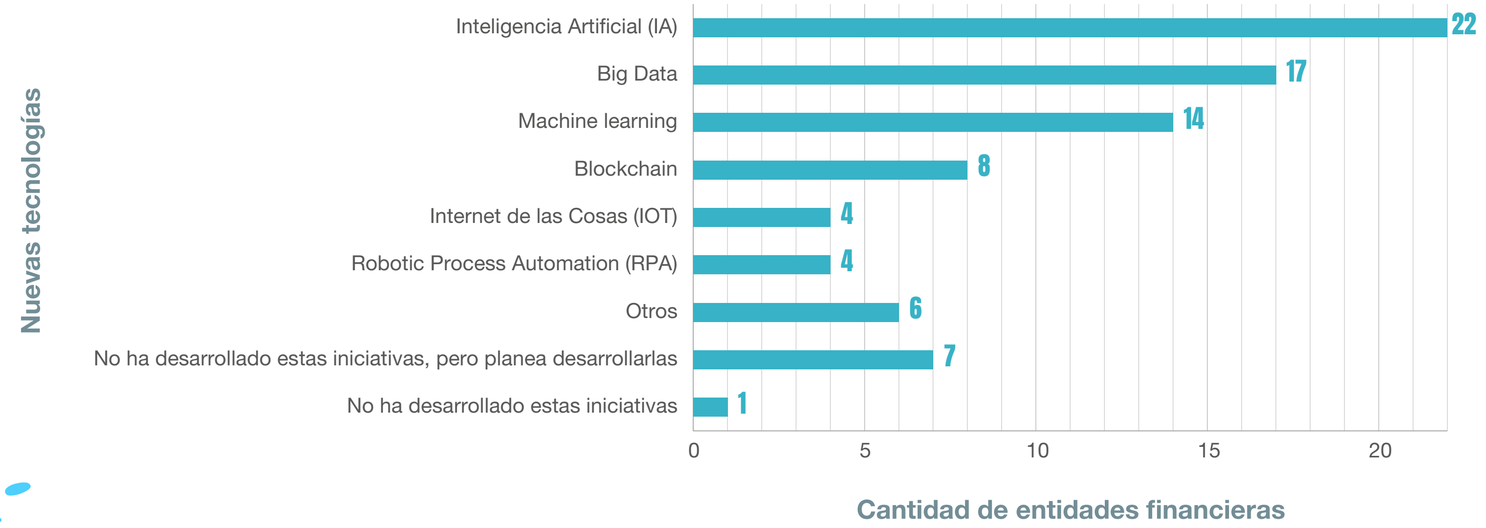
Las palancas de la eficiencia bancaria, la transformación digital y la innovación:

De acuerdo con una publicación de The Global Apprenticeships Network (GAN) y la ANDI, para lograr una transformación digital sostenible y beneficiosa en el país, **es necesario contar con un entorno propicio, que se traduzca en un marco normativo claro, y con las capacidades económicas y humanas para poder implementar dichas tecnologías (GAN, 2021). Según Harker y Zinos las palancas de transformación para lograr la eficiencia bancaria se clasifican en la estrategia, la ejecución y el entorno (Harker y Zinos, 2000).** En el caso específico de la transformación digital y la innovación, esas palancas están asociadas al uso de nuevas tecnologías, la construcción de capacidades dentro de las entidades financieras y, por último, las alianzas o la construcción de conocimiento compartido a partir de la implementación.

Según una investigación conjunta realizada por el Instituto Nacional de Investigación Empresarial y Narrative Science en el 2020, aproximadamente el 32% de los bancos en el Reino Unido utilizan tecnologías de inteligencia artificial y blockchain, para mejorar sus procesos internos y ser más competitivos (Wood, 2022).

En Colombia en el 2022, el 73% de las entidades implementan nuevas tecnologías dentro de sus operaciones, siendo las más usadas la inteligencia artificial y el *big data*.[1]

Gráfica 1 Equipo e inversión anual enfocado en la educación financiera por parte de las entidades agremiadas

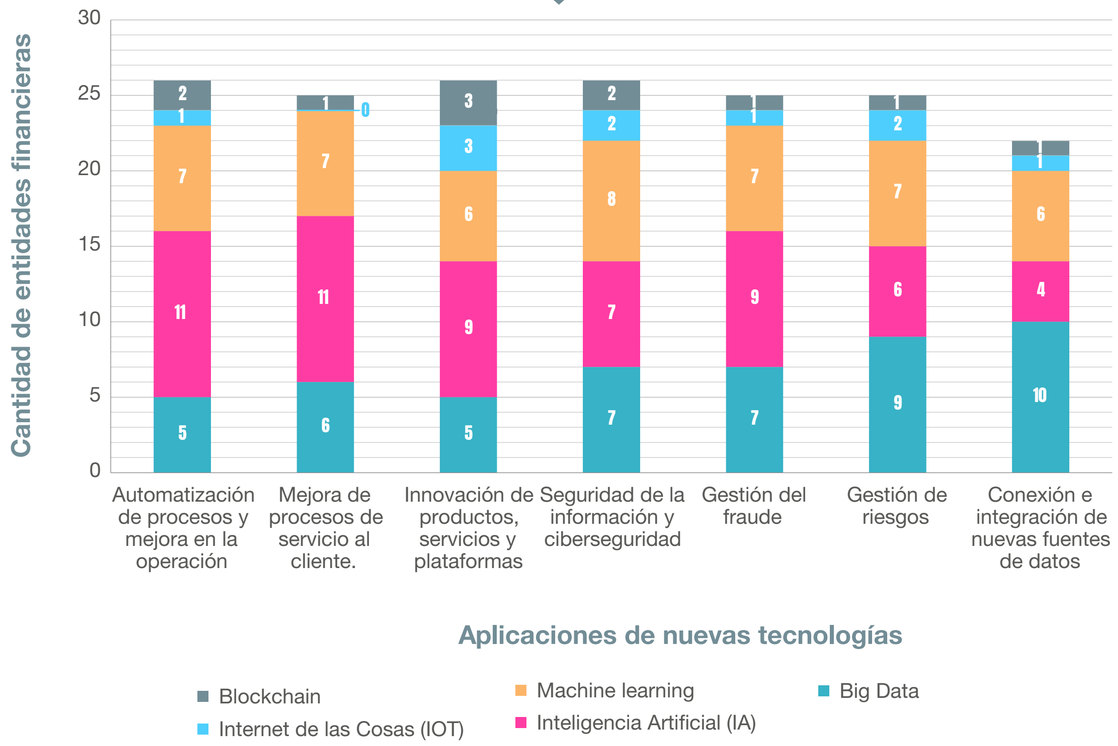


Nota:*Indicador TDI -2 Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[1] Dentro de las respuestas de otros, las entidad mencionaron herramientas para open finance, computer visión y el metaverso.

La aplicación principal de estas tecnologías en las entidades financieras estuvo asociada a la optimización de procesos, que contribuye a una mayor eficiencia y competitividad de las entidades.

Gráfica 2 Aplicación y uso de nuevas tecnologías en procesos de las entidades



Nota: *Indicador TDI-3 - Información reportada por 26 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Según el reporte del Foro económico mundial "El Futuro del Trabajo 2020", se estima que a raíz de la transformación digital causada por el Covid-19, durante los próximos 5 años, entre 40% y el 50% de los trabajadores necesitarán re-entrenarse en habilidades digitales y nuevas plataformas tecnológicas (WEF, 2020).

Previendo esto, en el 2022, 30 entidades financieras en Colombia tuvieron capacitaciones específicas en temas de transformación digital e innovación para sus colaboradores[2].

[2] Indicador TDI-1- Información reportada por 36 entidades.

Los costos de las capacitaciones en transformación digital e innovación, al igual que

la inversión en tecnologías, asistencia técnica e implementación de la infraestructura tecnológica de las entidades financieras fue igual a $470.553 millones de pesos, representando un aumento del 44% en relación al año pasado.

Gráfica 3 Inversión en innovación y transformación digital de las entidades financieras

Nota: *Indicador TDI 6- Información reportada por 20 entidades. Múltiples respuestas por entidad*

¿Sabías que desde Asobancaria se trabaja por la innovación?

En la Dirección de Programas de Innovación Gremial se evalúan, diseñan y ponen en marcha proyectos que permitan solucionar problemáticas comunes del sector. De esta forma, se promueve la modernización de la banca colombiana a través del diseño de modelos de negocio de vanguardia y costo eficientes enfocados en la transformación digital, la sostenibilidad y la seguridad para las entidades agremiadas.

El entorno de la transformación digital en Colombia:

Además de las entidades financieras, el ecosistema financiero en Colombia se ha venido enriqueciendo y complementando con nuevos actores que nacen a partir del uso de tecnologías, la innovación y la necesidad de incluir a una mayor población al sistema financiero. **Para el 2021, el país contaba con más de 300 empresas *Fintech* que generaban 9,600 empleos y alrededor de $ 3 billones en ventas al año (Colombia Fintech, 2022).**

Con el fin de adaptarse al mercado y trabajar para la inclusión financiera en el país,

70% de entidades financieras cuentan con programas o alianzas *Fintech* que se centran en el desarrollo de canales digitales.

Gráfica 4 Mejoras en las entidades a partir de programas o alianzas con organizaciones *FinTech*.

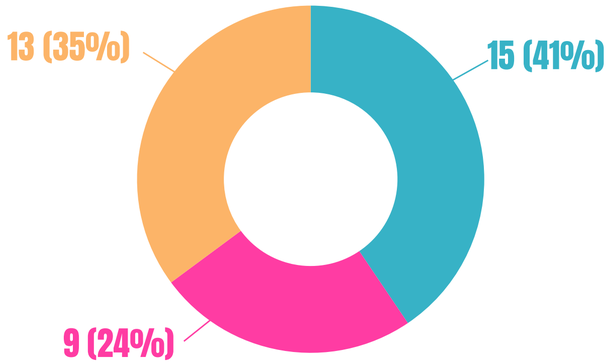
Nota: *Indicador TDI-4- Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad*

Por otro lado, desde el 2019, en Colombia se comenzó a promover la iniciativa del *Open Banking*, y se estableció su base normativa en el Decreto 1297 de 2022, producto de un proceso de construcción conjunta entre los distintos actores del ecosistema. El término *Open Banking* **hace referencia a un modelo en el que los clientes de las compañías financieras autorizan compartir su información financiera en las condiciones que los clientes aprueban, para la creación de nuevos productos hiper personalizados, el desarrollo servicios descentralizados, la optimización de procesos y la mejora de los indicadores de uso y acceso a la banca (BDO, 2022).**

Este modelo de construcción de conocimiento compartido se basa en el modelo de datos abiertos de las compañías tecnológicas más grandes del mundo.

En el 2022, 15 entidades financieras contaron con mecanismos para promover el Open Banking y 13 consideran hacerlo en un corto plazo.

Gráfica 5 Promoción de mecanismos de *Open Banking* por las entidades.



- La entidad ha tomado medidas para promover la implementación de Open Banking.
- La entidad no ha tomado medidas para promover la implementación de Open Banking.
- La entidad no ha tomado medidas para promover la implementación de Open Banking, pero planea hacerlo.

Nota: *Indicador TDI-5- Información reportada por 37 entidades*

¿Sabías del programa de autenticación biométrica de Asobancaria con la registraduría nacional?

El servicio de consulta biométrica de usuarios y clientes del sistema financiero impulsado por Asobancaria y en operación desde el 2016, permite a los usuarios garantizar la seguridad en sus transacciones financieras y proteger sus recursos con tecnología de vanguardia. El servicio gremial cubre 15 entidades del gremio y se ha convertido en un referente en materia de seguridad bancaria en la región.

Retos y oportunidades

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la **Innovación y transformación digital,** se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

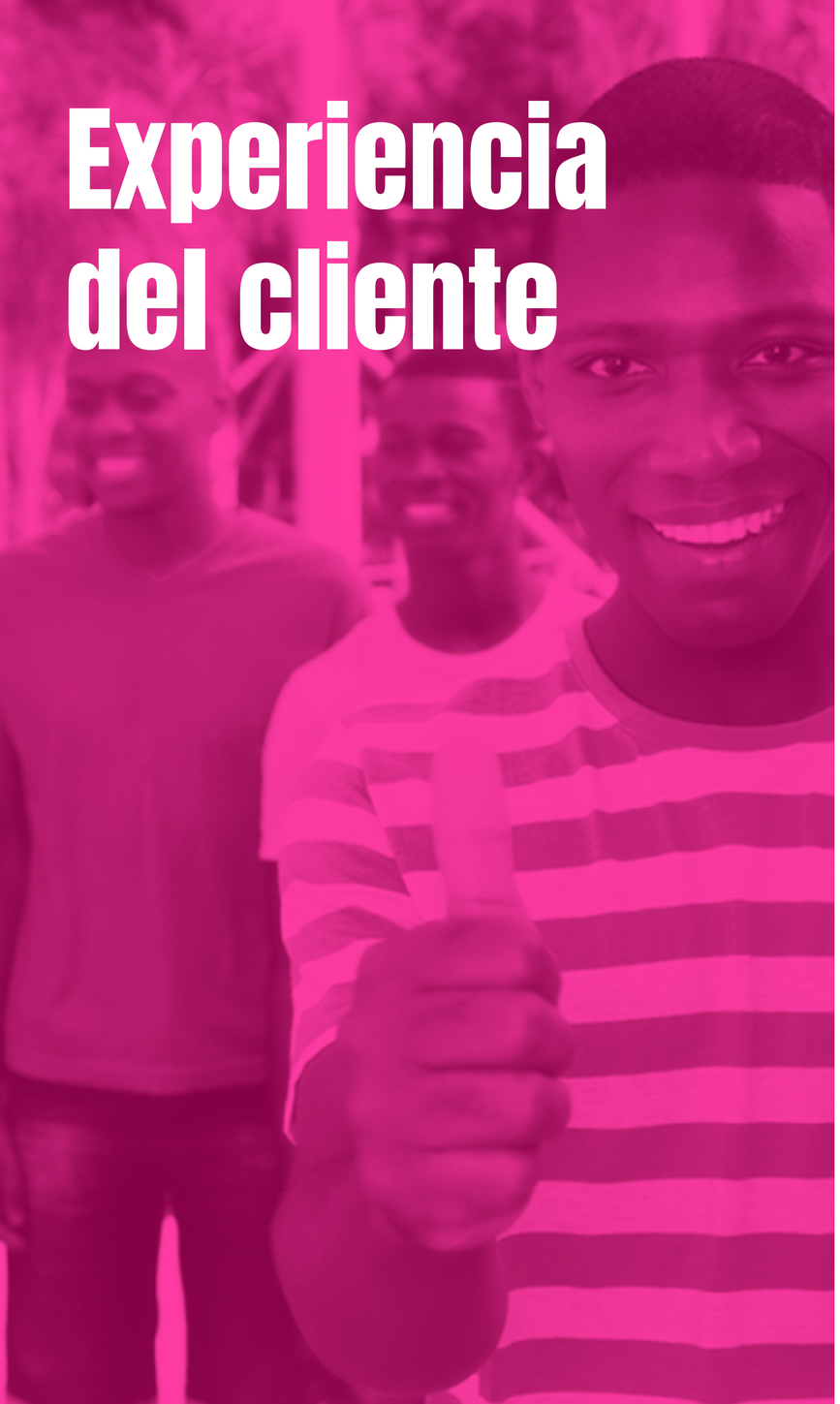
Retos

- Dificultad para generar interoperabilidad en el sistema bancario cumpliendo los estándares generales, entre ellos los de seguridad y tecnológicos, debido a la heterogeneidad de los tiempos y costos de algunas operaciones financieras.
- Demoras en la implementación de un sistema de pagos inmediatos en algunas entidades financieras y en la profundización de su alcance, debido a los altos costos asociados a la adopción de estándares de seguridad para estos sistemas.
- Desafíos para reglamentar la arquitectura tecnológica y gobernanza de los datos abiertos en el país, pues es necesario integrar a todos los actores no regulados por la Superintendencia Financiera (SFC) para migrar de un esquema de *Open Finance a Open Data*.
- Desafíos para reglamentar la prestación de servicios de intercambio de cripto activos ofrecidos a través de plataformas digitales, ya que dichas plataformas no son reguladas por la SFC.

Oportunidades

- Fortalecimiento de la infraestructura digital y tecnológica requerida para implementar un sistema de pagos inmediatos y eficientes en el país.
- El *Open Data* representa una oportunidad para desarrollar productos y puntajes alternativos de crédito, al constituirse como un espacio de colaboración y retroalimentación de información entre el gobierno y todos los sectores de la economía.

Se compromete con el bienestar financiero



Experiencia del cliente

Grupos de interés:

Consumidor financiero

Entidades financieras agremiadas

Metas

Indicador	Resultado 2021	Meta para 2022	Resultado 2022	Meta 2023
Satisfacción (Satisfacción de los bancos en Colombia)	52%	55%	39%	55%
Número de quejas por cada 10.000 operaciones.	1,17	1,1	0,9[1]	0,8

[1] Cifra con corte a 2022-I

Experiencia del cliente

La experiencia del cliente está relacionada con la satisfacción, la percepción y las emociones del cliente al interactuar con una entidad financiera. Su objetivo es ayudar a proteger y satisfacer las necesidades de los usuarios, aumentando su permanencia dentro de las entidades, por lo que es de vital importancia para el sector financiero. En ese sentido, una buena experiencia del cliente aumenta la reputación, confianza y atracción y acceso hacia las entidades financieras.

Las entidades agremiadas realiza especial énfasis en la identificación de las necesidades específicas del consumidor para brindar una experiencia más personalizada sobre los contenidos, las propuestas, la atención y los productos y servicios. Para lograr lo anterior, las entidades financieras están avanzando en la implementación de nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA) y la Analítica de Datos (BI).

Otra de las grandes apuestas donde las entidades financieras enfocan sus esfuerzos, es el Sistema de Atención al Cliente (SAC), mediante el cual se capacita al personal de atención al cliente, en materia de habilidades blandas y operativas (tales como la resolución de conflictos, el relacionamiento con el cliente y el conocimiento de los productos y servicios); lo que les permite dar una respuesta asertiva a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) de los clientes.

Finalmente, las entidades financieras continúan desarrollando un enfoque omnicanal[1] de SAC, mediante la implementación de mejoras en cuatro dimensiones: recursos humanos, procesos e indicadores, infraestructura y comunicaciones.

	Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01	Aumentar la confianza de los clientes en las entidades financieras.	• Proporcionar a los usuarios información clara sobre los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras.
02	Aumentar el índice de recomendación de los usuarios	• Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios para diseñar productos y servicios más apropiados.
03	Aumentar la satisfacción de los clientes en las entidades financieras.	• Generar insumos que permitan mayores niveles de innovación y creación de propuestas de valor de mayor calidad, pertinencia y seguridad.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con la Experiencia del cliente en el 2022:

01 El **100%** de las entidades financieras contaron con un Sistema de Atención al Cliente (SAC).

02 **95%** entidades financieras tienen un plan de capacitación específico en cuanto a los procesos, canales, productos y servicios que les permita dar respuesta asertiva a las PQRS.

03 El número de quejas disminuyó en 2022 y se ubicó en 0,8 quejas por cada 10.000 operaciones[2].

04 Los clientes asociaron al sector con diversos conceptos positivos, tales como la innovación, facilidad, seguridad, confianza y solidez financiera[2].

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con la Experiencia al cliente en el siguiente enlace:

Clic aquí

[1] Omnicanalidad: es la integración de todos los canales de atención para generar una mejor experiencia del cliente, es decir, se enfoca en tomar los diferentes canales existentes (multicanalidad) para generar una experiencia unificada y personalizada.

2. Cifra con corte a 2022-I emitida por la SFC.

3. Estudio sindicado de percepción y satisfacción del sector bancario.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

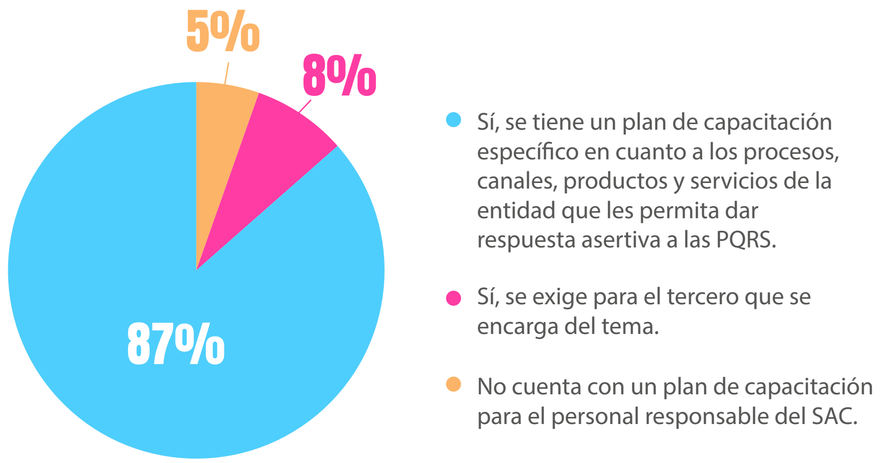
El Sistema de Atención al Cliente (SAC) es el conjunto de procesos y herramientas que se utilizan para gestionar las interacciones con el cliente y tiene como objetivo proporcionar un servicio de alta calidad y satisfacción (Salesforce, 2022). Su gestión incluye el manejo de consultas y quejas, la resolución de eventos y la recepción de comentarios. Un SAC bien implementado garantiza la fidelización de los clientes ofreciéndoles una mejor experiencia de usuario.

En ese sentido, desarrollar estándares y políticas en materia de atención al cliente, es fundamental para asegurar la entrega constante de valor al consumidor financiero. Al respecto, se identifica que las entidades están avanzando por esta senda, dado que todas las entidades tienen estándares específicos de conducta profesional que se espera de todo el personal involucrado en la atención al cliente y el 48,6% fomentan una cultura de atención al cliente en toda la entidad[2].

Para el 2022, todas las entidades agremiadas contaron con un SAC, de las cuales 25 entidades financieras (67,6%) lo operaron directamente y las 12 entidades restantes (32,4%) lo tercerizaron[3]. A su vez, 35 entidades financieras (94,5%) contaron con un plan de capacitación para dar respuesta asertiva a las peticiones, quejas y reclamos (PQRS) de sus consumidores.

Si bien el sector se caracteriza por desarrollar planes de capacitación, es importante fomentar espacios que generen habilidades de conexión emocional con el cliente. Referente a esto, 2,7%[4] de las entidades están materializando dichos espacios y se proyecta que más entidades avancen en este frente.

Gráfica 1 **Plan de capacitación específico y estructurado para el personal responsable del SAC.**



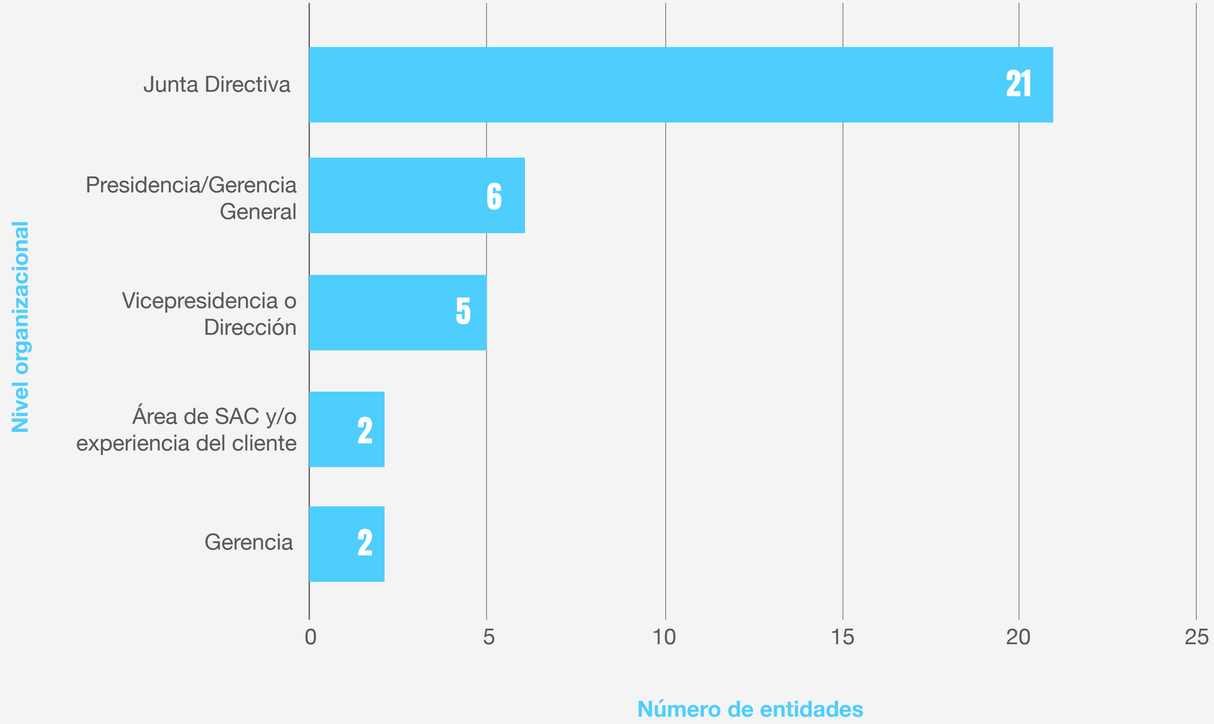
Nota: *Indicador EXC-3- Información reportada por 37 entidades.*

[2] Indicador EXC-1- Información reportada por 37 entidades.
[3] Indicador EXC-2- Información reportada por 37 entidades
[4] Indicador EXC-1- Información reportada por 37 entidades.

Para realizar una gestión adecuada de la experiencia del cliente es necesario tomar decisiones oportunas y efectivas sobre la información recopilada mediante el SAC; **lo cual es aún más relevante si se tiene en cuenta que 6 de cada 10 clientes financieros en LATAM están dispuestos a abandonar su banco tras recibir experiencias insatisfactorias (Infobip, 2022).**

Tomar decisiones en un nivel estratégico frente a la experiencia del cliente es fundamental para aumentar su lealtad y satisfacción. Aún más, si se tiene en cuenta que conseguir un nuevo cliente puede ser 7 veces más costoso que fidelizar uno con el cual ya se tiene relación (Zendesk, 2021). Al respecto, el sistema financiero está identificando el valor de este enfoque, pues para 2022, en el 54% de las entidades, se tomaron decisiones con respecto al SAC en las Juntas Directivas.

Gráfica 2 Niveles organizacionales donde se toman las decisiones relacionadas con el Comité SAC.



Indicador GRI 2-16 - Información reportada por 36 entidades.

En el 2022, 3 entidades financieras utilizaron diversas certificaciones para incrementar la calidad en sus procesos[4], lo cual representa una oportunidad del sector bancario para seguir garantizando el buen desempeño del servicio al cliente. Entre las certificaciones realizadas se encontraron el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y la aplicación de la Ley 1328 de 2009 - Régimen de Protección a los Consumidores Financieros.

[4] Indicador EXC-4- Información reportada por 37 entidades.

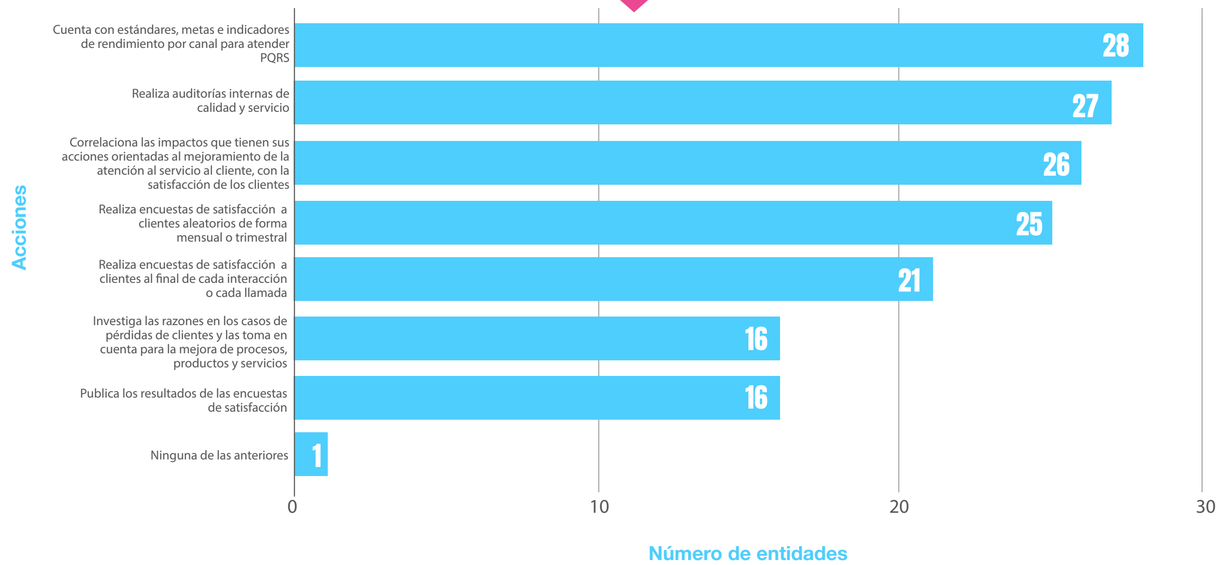
Necesidades y expectativas del consumidor financiero

La medición de la satisfacción del consumidor financiero en el sector es esencial para evaluar la calidad del servicio que se ofrece. La información que se recopila suele estar relacionada con la calidad de la atención, la rapidez en la resolución de eventos, la transparencia en los procesos, la disponibilidad de productos y servicios, y otros aspectos que influyen en la experiencia del cliente.

En el 2022, el 94% de las entidades midieron y monitorearon la satisfacción del consumidor financiero mediante diferentes acciones.

Entre las acciones que más se realizaron se encuentra el contar con estándares, metas e indicadores de rendimiento mediante el canal para atender PQRS con un 75%, y realizar auditorías internas de calidad y servicio con un 72%.

Gráfica 3 **Acciones que realizan las entidades financieras para medir y monitorear la satisfacción del consumidor financiero.**



Nota: *Indicador EXC-5 - Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

De manera adicional a la medición de satisfacción, se encuentra que el 91% de las entidades cuentan con una caracterización de las necesidades del consumidor y 14 de estas entidades (37%) realizan una clasificación para diferentes perfiles de consumidor financiero.

Para desarrollar un conocimiento profundo del consumidor, 11 entidades (29%) han implementado diferentes metodologías tales como rutas de experiencia del cliente e investigación de su comportamiento, y 9 entidades (24%) lo han hecho mediante el uso de tecnologías como la Analítica de Datos y la Inteligencia Artificial[5].

[5] Indicador EXC.6 - Información reportada por 37 entidades.

Gráfica 4 Número de quejas recibidas por parte de los consumidores financieros en el 2022

Uno de los principales indicadores para la medición de la experiencia del cliente es el número de quejas recibidas por cada 10.000 operaciones. Para el 2022, el 89% de las entidades respondieron que las inquietudes críticas son comunicadas al máximo órgano de gobierno[6], en donde predominó la Junta Directiva.

Número total de quejas por cada

10.000

operaciones: **0,9**[8]

Número total de quejas graves que fueron escaladas al máximo órgano de gobierno:

455

Número total de quejas presentadas ante La Defensoría del Consumidor Financiero con compensación monetaria o no monetaria:

36.636

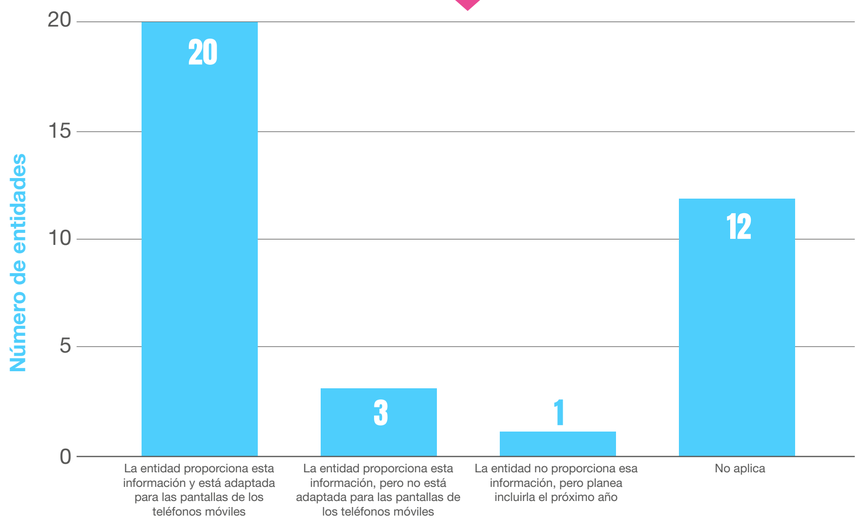
Nota: *Indicador SASB FN-CF-270a.4. Información reportada por 34 entidades*[7]*.*

[6] Indicador EXC-7 - Información reportada por 37 entidades.
[7] El número total de quejas por cada 10,000 operaciones fue calculado a partir de datos proporcionados por la Superintendencia Financiera de Colombia con corte de 2022. Informe de quejas e informe de operaciones (SFC, 2022).

Tecnología y medios digitales

La transformación digital es la aplicación de capacidades digitales a procesos y productos, teniendo como pilar la búsqueda de eficiencia y de valor para el cliente (GPFI, 2016). Implementar tecnologías, habilita el camino para abordar las nuevas necesidades de los consumidores financieros quienes buscan, cada vez más, agilidad, experiencias sin fricciones y mayor acceso a información en materia de condiciones de los productos y servicios. Así, en 2022 el 54% de las entidades tuvieron disponible mediante la banca móvil los costos de las transacciones, buscando así información homogénea en todos sus canales.

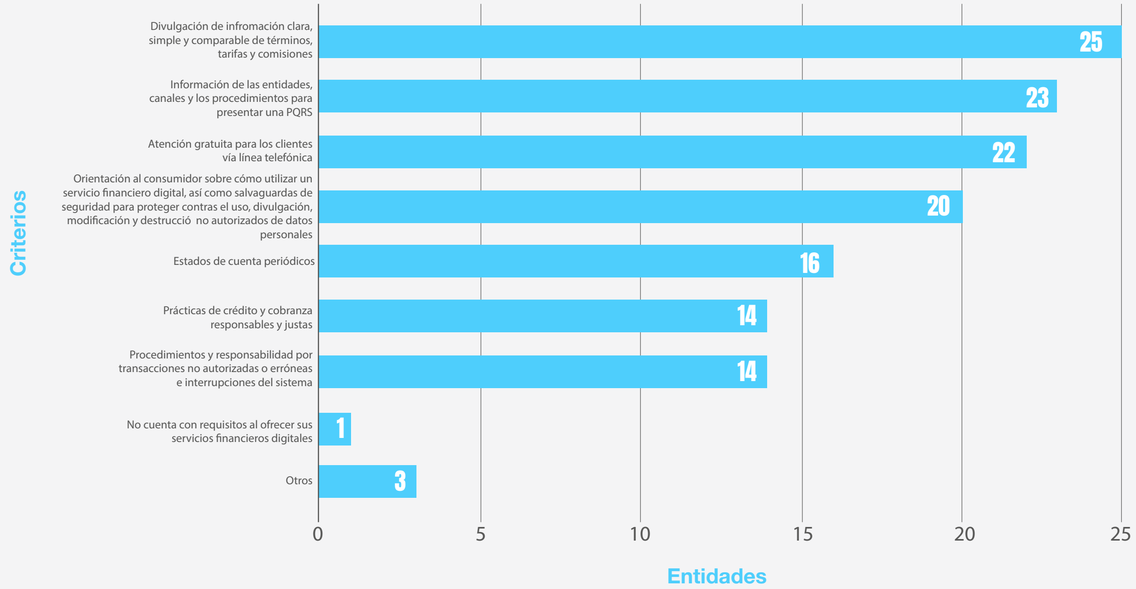
Gráfica 5 Entidades con precios de transacciones disponibles en la banca móvil.



Nota: *Indicador EXC-8 - Información reportada por 37 entidades.*

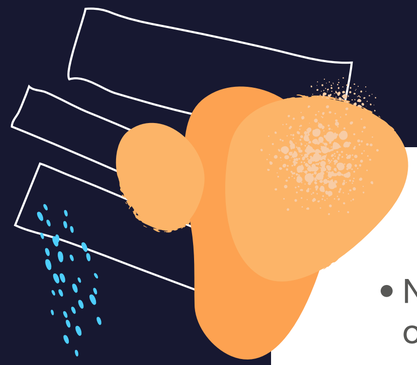
De igual forma, al ofrecer los servicios digitales es necesario tener en cuenta diferentes criterios con el fin de proteger y asegurar la integridad del consumidor financiero, para así garantizar su permanencia dentro del sistema (GPFI, 2016). Para el 2022, el 97% de las entidades tenía diferentes criterios para ofrecer sus servicios digitales.

Gráfica 6 Criterios de las entidades para ofrecer servicios financieros digitales.



Nota: *Indicador EXC-9 - Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Retos y oportunidades



De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la **Experiencia del cliente**, se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

Retos

- Necesidad de inversión, adecuación de las operaciones y gestión del cambio para lograr una mayor adopción tecnológica.
- Necesidad de mejorar las mediciones de satisfacción del cliente profundizando en la calidad percibida; la conexión del cliente con el banco; la evaluación de la fidelidad del cliente y la recomendación que proporciona el cliente sobre el banco. Esto sumado a la necesidad de generar estándares sectoriales que permitan ver el avance de cada entidad en el tema.

Oportunidades

- Continuar avanzando en la transición de un modelo multicanal a uno omnicanal, donde el cliente pueda tener la misma información independientemente del canal de su preferencia. Por ejemplo, al incrementar la adopción de canales digitales, el cliente puede identificar el costo de sus transacciones mediante la banca móvil.
- Generar estándares de medición de la satisfacción para el sector para que las entidades puedan identificar su avance en comparación con otros integrantes del sistema financiero.
- Certificar los Sistemas de Atención al Consumidor para estandarizar y garantizar la calidad de sus procesos.
- Implementar tecnologías como analítica de datos e inteligencia artificial, que apalanquen el conocimiento profundo del cliente.

Educación Financiera

Grupos de interés:

- Consumidor Financiero
- Entidades financieras agremiadas

ODS y sus metas asociadas:

ODS:

Metas: 1.4 10.2

Metas:

Indicador	Resultado 2021	Meta para 2022	Resultado 2022	Meta 2023
Nueva Pangea (Número de colegios que implementan Nueva Pangea).	30	-	50	160
Saber Más Ser Más Digital (Número de visitas totales al ecosistema digital de Asobancaria).	5.207.291	6.000.000	6.059.057	7.000.000
Saber Más Contigo y FINCA[1] (Número acumulado de personas beneficiadas con estrategias presenciales y virtuales sincrónicas).	10.079	-	46.879	57.000

[1] Programa FINCA: Programa para campesinos para fomentar las finanzas para el campo, en asociación con la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional, la Corporación Alemana para la Cooperación Internacional y el grupo consultor alemán GOPA.

Educación Financiera

El sector busca a través de la Educación Financiera fortalecer las capacidades de los consumidores, incrementando la comprensión de los productos y servicios financieros, las características de estos y las responsabilidades adquiridas. Con esto, se espera contribuir a mejorar el bienestar financiero de la población colombiana mediante un acceso y uso responsable de los productos y servicios.

Adicionalmente, a través de los programas de Educación Financiera y gracias al relacionamiento con los beneficiarios, las entidades pueden conocer y entender las necesidades y expectativas financieras de los clientes, y así, brindarles productos y servicios que se ajusten a sus requerimientos.

El sector financiero se encuentra comprometido con el bienestar financiero de todos los colombianos, es por esto que las acciones de Educación Financiera y las metas planteadas se encuentran dirigidas a contribuir a la mejora del índice de bienestar financiero del país.

Debido a esto, se han desarrollando diferentes alianzas entre el sector financiero, actores estratégicos y el gobierno, para la ejecución de programas de educación a diferentes grupos poblacionales. Así mismo, se ha planteado el reto sectorial de llegar en conjunto, a mínimo 3 millones de personas capacitadas anualmente para el año 2030.

Adicionalmente, desde Asobancaria se lideran acciones para ayudar a robustecer la política pública de Educación Financiera, con la finalidad de contribuir a posicionar este tema como un asunto prioritario, logrando así su implementación y promoción por las entidades.

Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01 Aumentar la capacidad de los individuos y empresas para tomar decisiones financieras informadas y eficaces, y así fomentar el desarrollo económico.	Desarrollar nuevas soluciones pedagógicas en conjunto con aliados estratégicos y actores de gobierno, buscando establecer modelos de transmisión de información y formación de hábitos efectivos y replicables en el contexto colombiano.
02 Crear una cultura financiera desde temprana edad con el apoyo e implementación de programas educativos.	Implementar estrategias de educación financiera dirigidas a estudiantes de preescolar, básica y media de establecimientos educativos públicos y privados del país; de forma particular, el programa Nueva Pangea en establecimientos educativos de noveno, décimo y undécimo grados.
03 Promover mejores prácticas para mejorar la calidad de las iniciativas de Educación Financiera en las entidades financieras.	Fomentar la obtención del sello de EF de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) por parte de los agremiados.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con la Educación Financiera en el 2022:

01 En 2022 las entidades financieras llegaron a 1.274.462 personas con sus iniciativas de Educación Financiera.

02 Asobancaria continuó con el desarrollo del portal web “Saber más, ser más”, posicionándose como el portal de Educación Financiera más reconocido en el país. Este portal ha logrado tener más de 16 millones de visitas desde su creación.

03 Asobancaria fortaleció su programa Nueva Pangea construyendo su plataforma web, actualizando las orientaciones pedagógicas e iniciando la medición de impacto del programa.

04 A través de la estrategia “Adopta tu colegio” el sector financiero beneficiará durante 2023 a 66 colegios. La estrategia consiste en el financiamiento del acompañamiento de implementación de Nueva Pangea en los colegios.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con la Educación financiera en el siguiente enlace:

Clic aquí

Programas de educación financiera

La educación financiera no es solo importante para los inversionistas o los empresarios, sino también es esencial para que las personas y las familias puedan tomar decisiones conscientes sobre sus ahorros, su jubilación, sus inversiones, entre otros.

30 entidades agremiadas en el 2022 contaron con áreas encargadas de la gestión de los programas de educación financiera

[2] Indicador EDF-1. Información reportada por 24 entidades.

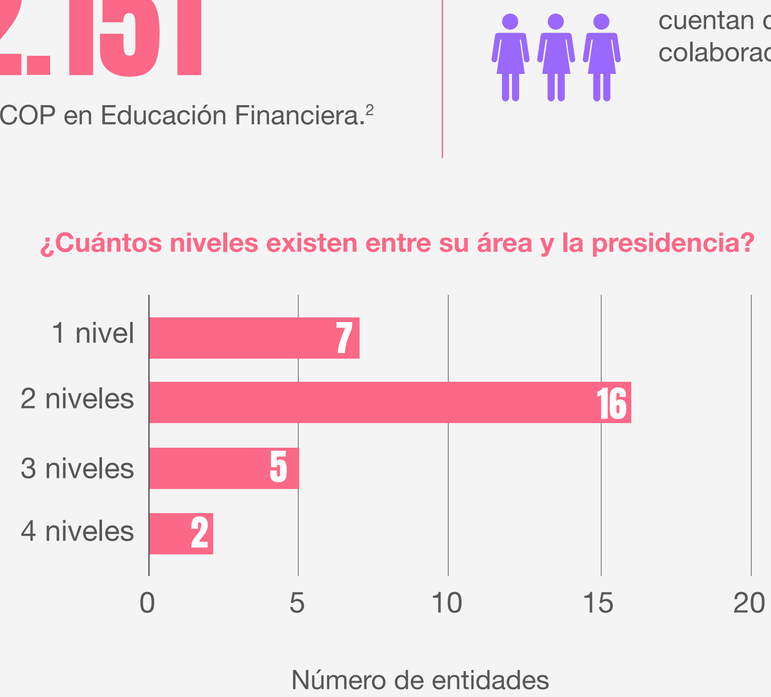
Gráfica 1 Equipo e inversión anual enfocado en la educación financiera por parte de las entidades financieras

Inversión total de

$12.151

millones de COP en Educación Financiera.[2]

En promedio las áreas de Educación Financiera cuentan con seis colaboradores.



Nota: *Indicador EDF-1 - Información reportada por 30 entidades.*

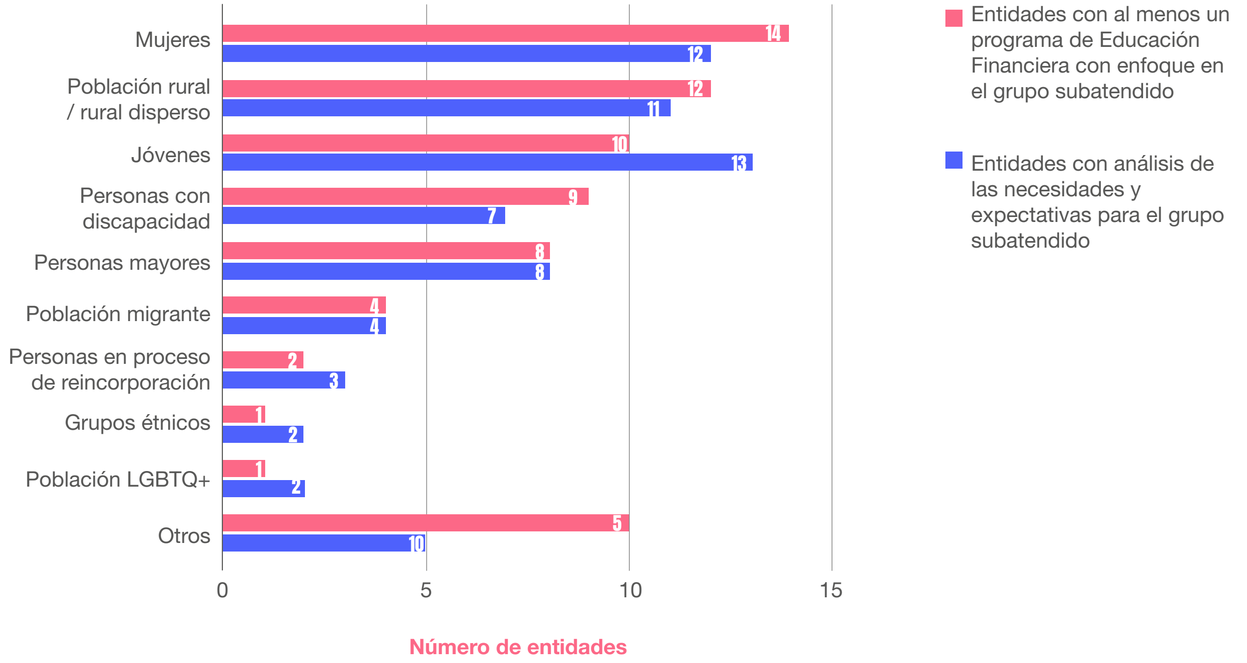
En el 2022, 35 entidades financieras realizaron acciones que promovieron la educación financiera. En donde el 83% ejecutaron las acciones por medio de los propios colaboradores de las entidades y el 66% a través de las iniciativas impulsadas por el gremio.

Gráfica 2 Ejecución de las acciones de educación financiera en las entidades

Nota: *Indicador EDF-2 - Información reportada por 35 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Con la finalidad de que estos programas y acciones de educación financiera tengan un mayor impacto, se debe considerar en su diseño los grupos poblacionales subatendidos, teniendo en cuenta que **según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2020) los niveles de educación financiera son mucho más bajos entre los grupos vulnerables como las mujeres, los jóvenes y los desplazados por la fuerza.**

Gráfica 3 Segmentos poblacionales atendidos por medio de los programas de educación financiera



Nota: *Indicador EDF-3 - Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Adicionalmente, las intervenciones de educación financiera se han complementado con temáticas diferentes a las tradicionalmente impartidas (como el presupuesto, ahorro, inversión, crédito, productos y servicios financieros, protección del consumidor, entre otros), considerando temas como:

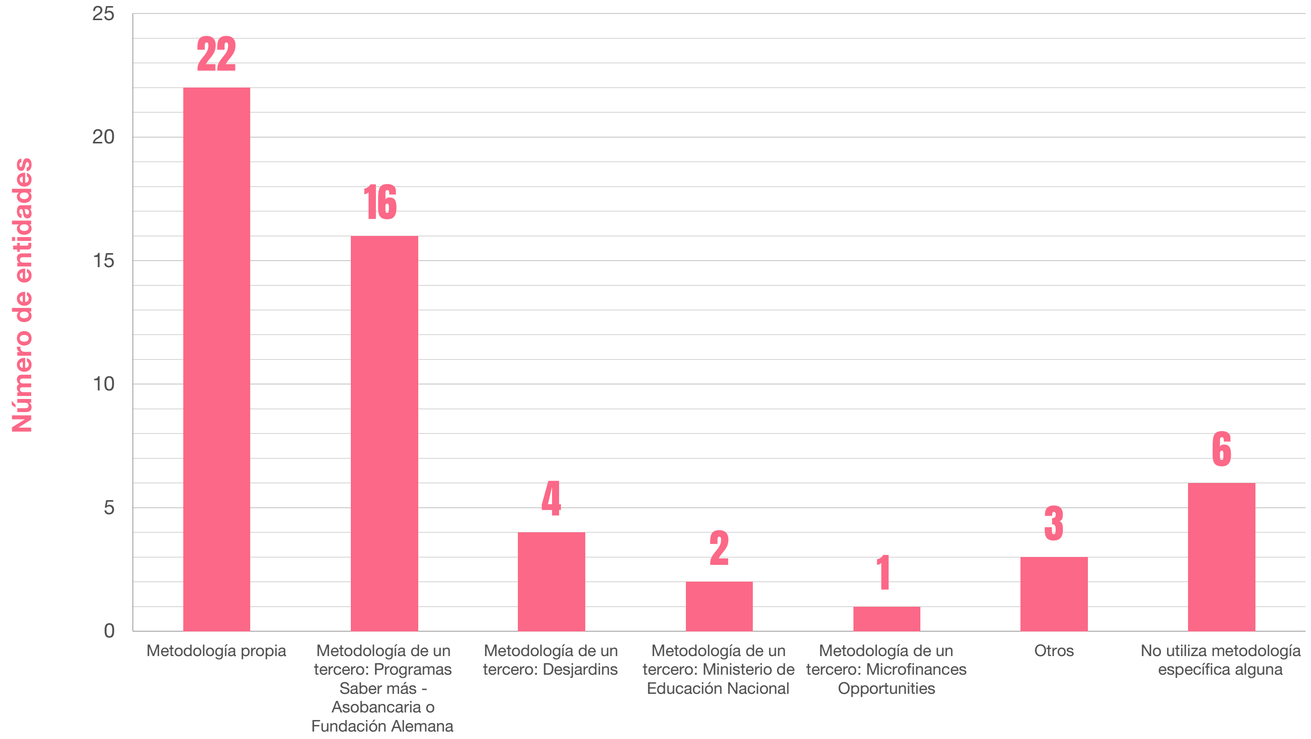
Gráfica 4 Temas complementarios impartidos a través de los programas y acciones que promueven la educación financiera[3]

Nota: *Indicador EDF-4 - Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[3] Otras de las temáticas o componentes contemplados por las entidades son los panoramas macroeconómicos y políticos, eventos coyunturales y el uso de nuevas tecnologías bancarias.

Ahora bien, para impartir los programas de educación financiera se debe implementar un modelo pedagógico[4] que permita reconocer las necesidades de los beneficiarios, y así brindarles oportunidades de acceder a una educación de calidad, con contenido pertinente, transmitida de forma eficiente y en condiciones de equidad (Ministerio de Educación Nacional, s.f.).

Gráfica 5 Entidades con modelos pedagógicos utilizados para sus programas de educación financiera



Nota: *Indicador EDF-5 - Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Como complemento en el diseño de los programas de educación financiera, 6 entidades implementaron en el 2022 la teoría del cambio o un modelo lógico en sus iniciativas[5],el cual ayuda a describir y comprender el cambio que se desea realizar y los pasos o actividades necesarias para lograrlo.

[4] Modelo o metodología pedagógica se refiere al conjunto de lineamientos en donde se definen los propósitos y objetivos de aprendizaje; el contenido; el modo de evaluación; el grupo objetivo; los procedimientos; los horarios y los horarios (Función Pública, s.f.).

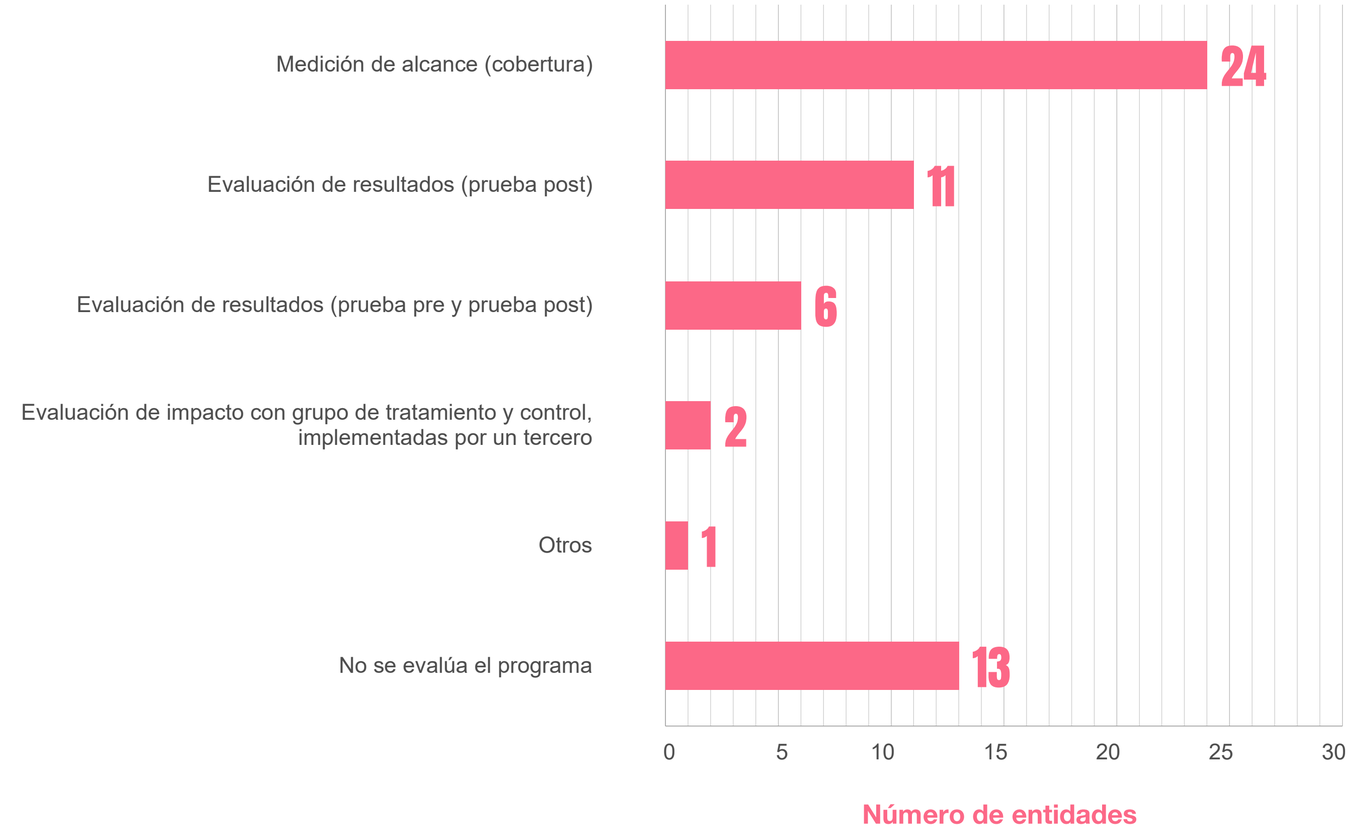
[5] Indicador EDF-4. Información reportada por 37 entidades.

Como parte fundamental del proceso de educación, es necesario realizar una evaluación de los programas, proporcionando información para el establecimiento de objetivos, la medición del desempeño, la identificación de las mejores prácticas y los desafíos, y la mejora de las iniciativas (National Endowment for Financial Education (NEFE), 2016).

24 entidades financieras ejecutaron evaluaciones de sus programas de educación financiera.

Evidenciando un aumento respecto al 2021, en donde 17 entidades realizaron las evaluaciones.

Gráfica 6 Entidades con evaluación de programas de educación financiera



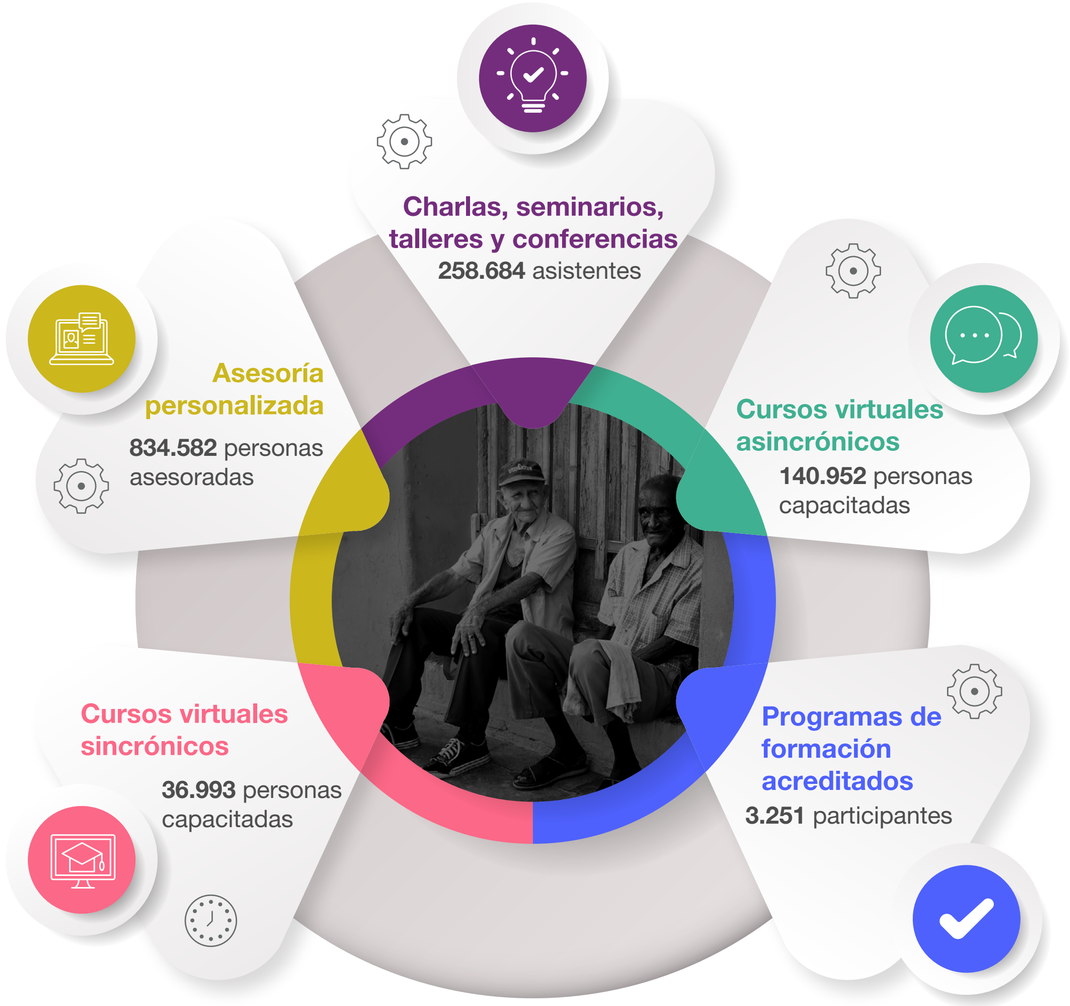
Nota: *Indicador EDF-6 - Información reportada por 37 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Beneficiarios

En el 2022, el sector financiero tuvo un **total de 1’274.462 personas beneficiarias**[6] con sus programas de educación financiera, siendo las asesorías personalizadas el tipo de iniciativa con mayor cobertura (65% de los beneficiarios), seguido por las charlas, seminarios, talleres y conferencias (20% de los beneficiarios).

[6] Indicador EDF-7. Información reportada por 34 entidades.
[7] Las asesorías personalizadas pueden incluir asesorías comerciales a los clientes de las entidades.

Gráfica 7 Beneficiarios de las intervenciones de educación financiera



Nota: *Indicador EDF-7 - Información reportada por 34 entidades[7].*

Interacciones

Como complemento de las asesorías, charlas, seminarios, talleres, conferencias, cursos y programas de formación, 25 entidades agremiadas implementaron redes sociales, páginas web, aplicaciones, programas radiales o de televisión como recursos para impartir la educación financiera en el 2022.

Gráfica 8 Número de interacciones en iniciativas de educación financiera en el 2022

Nota: *Indicador EDF-8 - Información reportada por 34 entidades.*

Retos y oportunidades

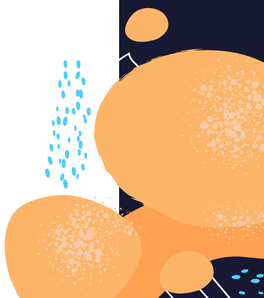
De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la **Educación Financiera**, se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario.

Retos

- Carencia de un sistema óptimo de gobernanza entre los actores públicos de orden central y local, y en la interacción público-privada. Lo cual, conlleva a esfuerzos dispersos, insuficientes e insostenibles en el tiempo frente a la implementación de los programas de educación financiera a nivel nacional.
- Mejorar la articulación de las entidades del sector interesadas en promover la Educación Financiera, con la finalidad de diseñar, desarrollar y divulgar proyectos en conjunto relacionados con el tema.
- Acompañar desde Asobancaria y sus entidades afiliadas al Ministerio de Educación Nacional (MEN) en la implementación masiva del programa de Nueva Pangea en el territorio nacional, fortaleciendo las interacciones público-privadas.

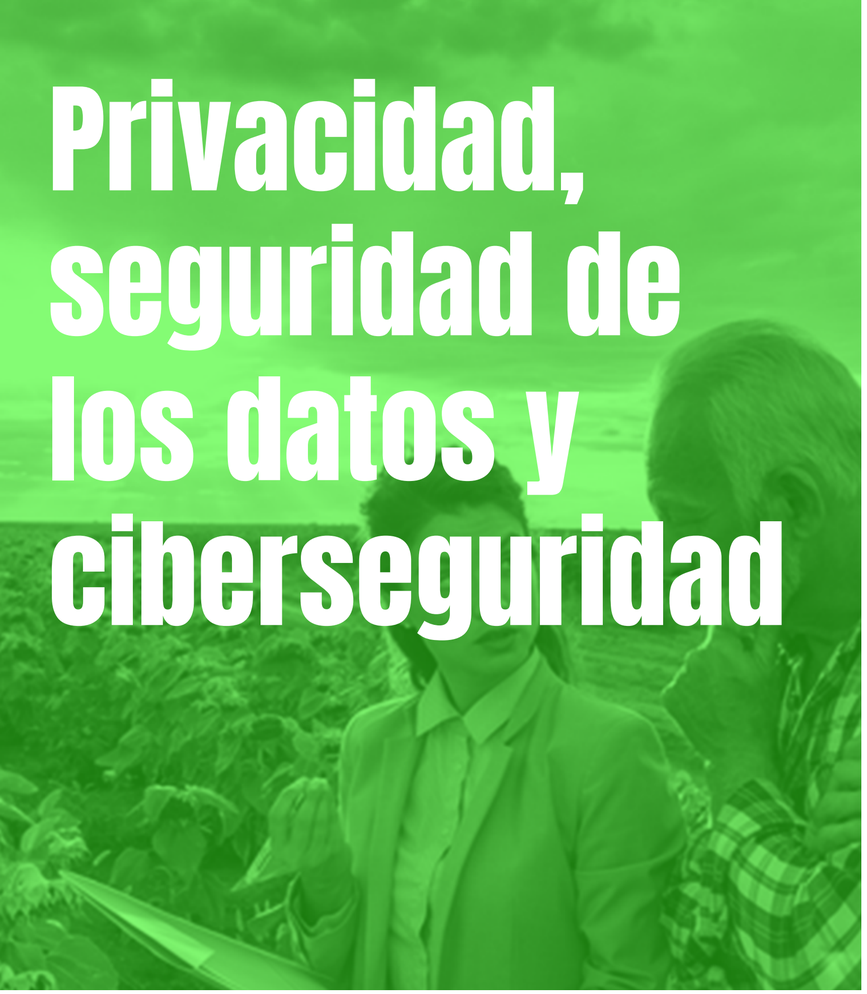
Oportunidades

- Mejorar el índice de bienestar financiero del país por medio de la implementación de acciones y programas de educación financiera que abarquen masivamente a los colombianos, por parte del sector y sus aliados estratégicos.
- Incrementar los esfuerzos para fortalecer las competencias financieras de los diferentes segmentos de la población colombiana mediante la implementación efectiva de las políticas nacionales de educación financiera en los territorios.
- Aumentar el número de entidades del sector que realizan evaluaciones a sus programas de educación financiera, con la finalidad de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los programas.



Protege a sus usuarios

Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad



Grupos de interés:

- Consumidor Financiero
- Entidades financieras agremiadas

ODS y sus metas asociadas:

ODS: 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Metas: 16.3, 16.10

Metas:

Indicador	Resultado 2021	Meta para 2022	Resultado 2022	Meta 2023
Número de fiscales capacitados en temas de delitos informáticos.	Se capacitaron 40 fiscales e investigadores en temas relacionados con delitos informáticos con especial participación de la UNODC[1].	Capacitar a 80 fiscales.	Se capacitaron 80 fiscales e investigadores en temas relacionados con delitos informáticos a lo largo del año.	Capacitar a 40 fiscales del área de ciberseguridad, de manera presencial con una simulación de juicio para aplicar los conocimientos a casos de la vida real.
Participación de las entidades financieras en los ejercicios de simulación de amenazas cibernéticas en la industria bancaria colombiana.	Participaron 11 entidades financieras (29%) en el ejercicio guiado (Tabletop) en el que se midió la capacidad de respuesta y resiliencia cibernética del sector financiero.	Participación del 30% de las entidades agremiadas en la simulación de crisis cibernética anual.	Participaron 30 entidades financieras (83%) en el ejercicio de Protocolo de Gestión de Crisis Sectorial.	Participación del 30% de las entidades financieras y proveedores críticos del sector en un ejercicio de simulación de amenazas en la industria bancaria.
Número de jueces y magistrados capacitados en temas de delitos informáticos.	-	Capacitar a 60 jueces y magistrados, con el fin de seguir fortaleciendo las capacidades de magistrados en derecho cibercriminal.	Se capacitaron a más de 60 jueces y fiscales del Consejo Superior de la Judicatura en materia de evidencia digital y derecho cibercriminal.	Capacitar a 100 jueces y magistrados en un curso intensivo de 16 horas, abordando temas de evidencia digital y derecho digital.

[1] La UNODC es la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.

Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

La privacidad, la seguridad de los datos y la seguridad cibernética desempeñan un papel importante tanto en el sector financiero como en la economía, pues una buena gestión de estos asuntos ayuda a prevenir la interrupción en las operaciones bancarias, aumenta la confianza de los usuarios en el sistema y protege su privacidad.

El sector financiero en Colombia está comprometido con proteger a sus clientes y promover transacciones cada vez más seguras. Es por esto, que uniendo esfuerzos entre entidades públicas y privadas, se han logrado fortalecer los mecanismos de defensa y la infraestructura de atención, ante el riesgo de fraude y los ciberataques.

Nuestros aliados en la lucha contra el fraude y los ciberataques

- Entidades bancarias
- Policía Nacional
- Ejército Nacional
- Ministerio de Defensa
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Fiscalía General de la Nación
- Superintendencia Financiera

Por otro lado, desde el gremio se hace seguimiento a los indicadores de fraude. Lo anterior con el fin de medir la eficacia de las iniciativas adoptadas dentro de cada entidad para mitigar los riesgos de ciberataques. Además, se ha capacitado a diferentes actores, como jueces y colaboradores de las entidades financieras, en temas de seguridad digital y se comparten buenas prácticas y estudios de caso de forma periódica, con el fin de aumentar la seguridad en todo el sector.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con la Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad en el 2022:

01 El indicador de fraude del sector se ha mantenido en 0,6 pesos reclamados por fraude por cada 10.000 pesos transados.

02 En la simulación de crisis cibernética participaron más de 60 funcionarios de más de 30 entidades financieras.

03 Asobancaria capacitó a 80 fiscales e investigadores en delitos informáticos.

04 El 49.9% de la inversión en seguridad digital de las entidades financieras se destina a nuevas tecnologías como Big Data e Inteligencia Artificial.

Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

	Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01	Fortalecimiento de los canales de atención y comunicación en seguridad digital para diferentes regiones del país.	Mejora en los canales de comunicación y divulgación de buenas prácticas en seguridad digital, entre las entidades financieras y la Policía Nacional, gracias a la iniciativa de los Frentes de Seguridad Bancaria.
02	Mejora de la respuesta de los diferentes grupos de interés ante las amenazas cibernéticas.	• Implementación de programas de educación financiera y prevención del fraude para el consumidor financiero. • Capacitaciones a autoridades, como fiscales, investigadores, jueces y magistrados, con el fin de brindarles mayor información y herramientas para aumentar la eficiencia de las investigaciones y las capturas de delitos informáticos.
03	Disminución del riesgo de ataques cibernéticos a las entidades financieras.	Fortalecimiento de los equipos de seguridad digital, por medio de simulaciones anuales de crisis cibernéticas enfocadas al sector financiero y la difusión de las lecciones aprendidas de este ejercicio.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con la Seguridad en el siguiente enlace:

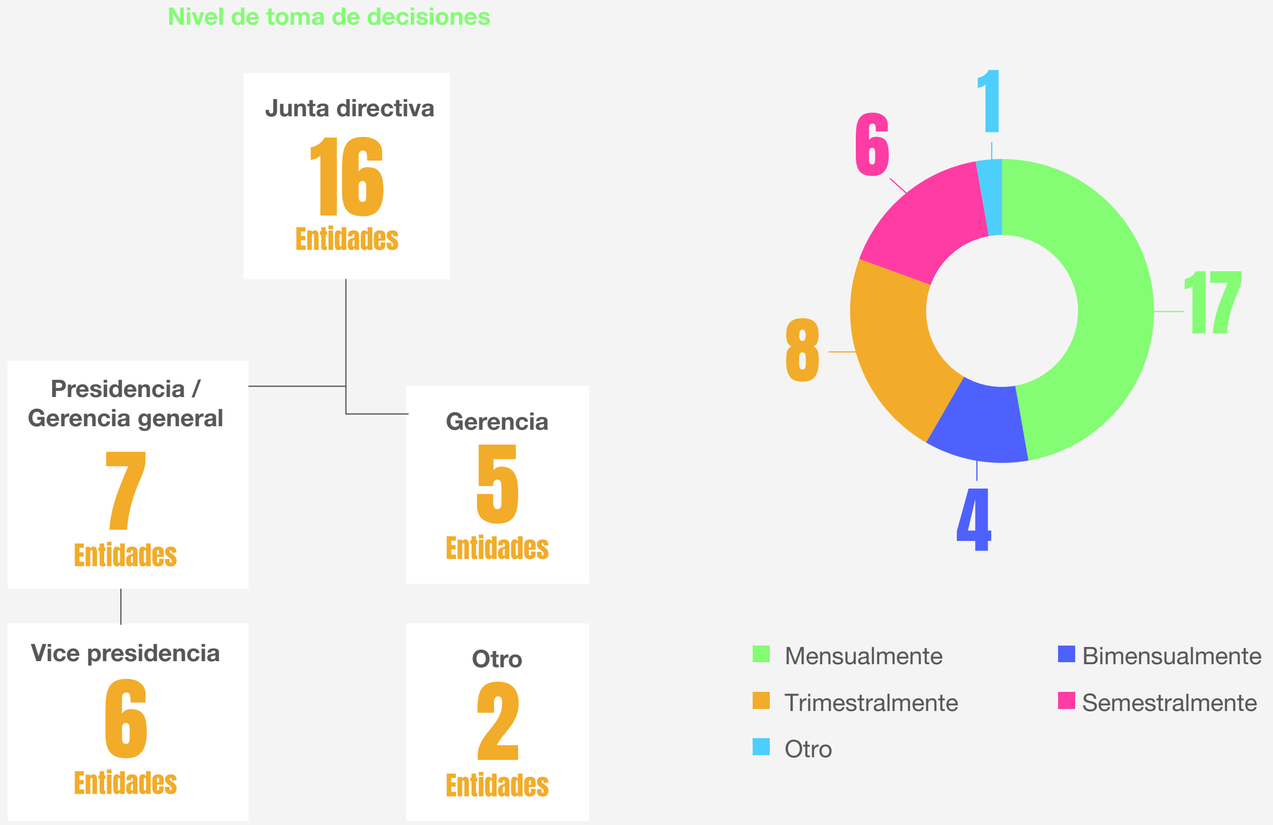
Clic aquí

Gobernanza en la privacidad, la seguridad de los datos y la ciberseguridad

Según el informe *Cybersecurity: The 2022 Board Perspective*[2], el 77% de los presidentes de las Juntas Directivas encuestadas, consideran a la ciberseguridad como una prioridad máxima y el 76% asegura debatir sobre este tema al menos mensualmente (MIT Sloan, 2022). En el 44% de las entidades financieras en Colombia, las decisiones relacionadas con privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad se toman desde las Juntas Directivas y estos temas se tratan en el 80% de las entidades en una periodicidad trimestral, bimestral o mensual.

[2] Para la creación de este informe se entrevistó a 600 presidentes de Juntas Directivas de 12 países diferentes y 15 industrias distintas.

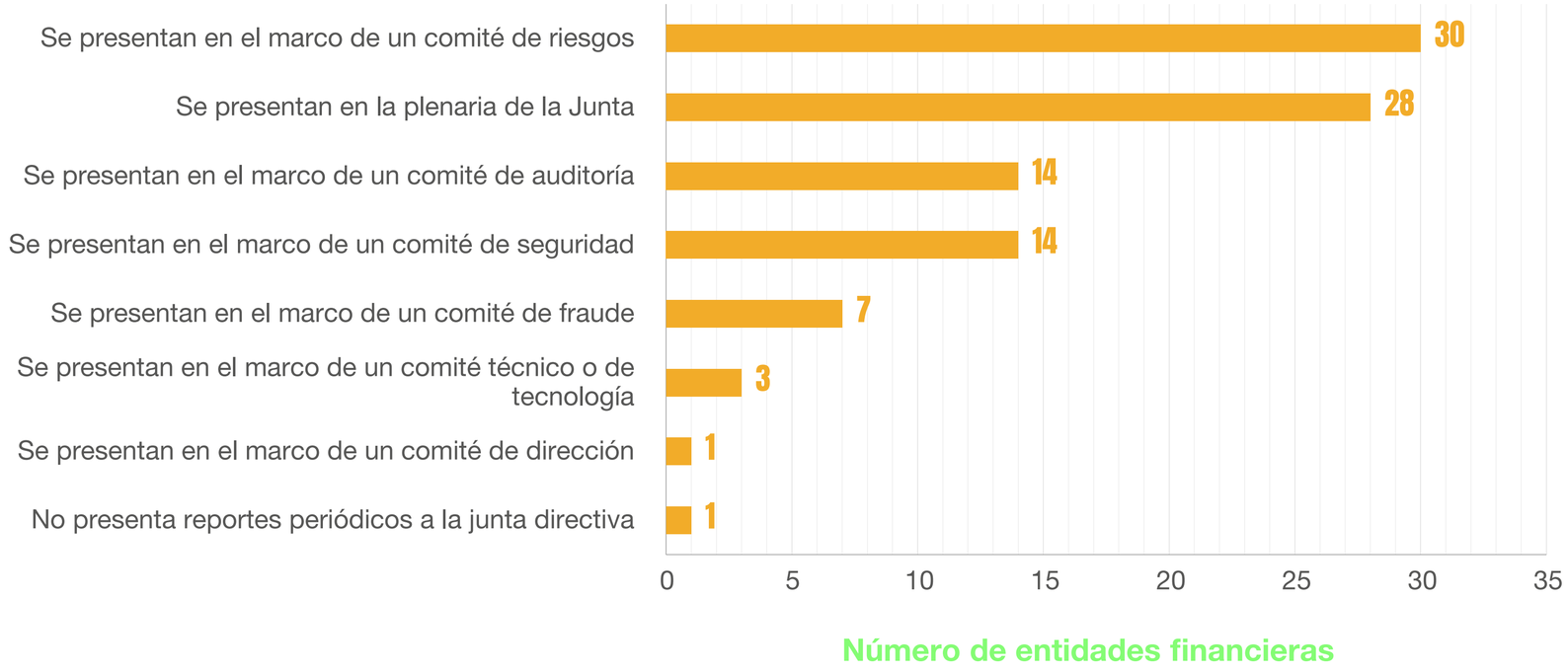
Gráfica 1 Gobernanza y frecuencia de la toma de decisiones relacionadas con la privacidad, la seguridad de los datos y la ciberseguridad



Nota: *Indicador PSC-1 y PSC-3- Información reportada por 36 entidades.*

La presentación de los reportes sobre privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad se hace en el 78% de las entidades financieras en las plenarias de su Junta Directiva. Sin embargo, en muchos casos estos reportes son evaluados en comités específicos de la Junta, como por ejemplo, los comités de riesgos o los comités de seguridad.

Gráfica 2 Presentación de reportes sobre privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad ante la Junta Directiva de las entidades financieras



Nota: *Indicador PSC-2- Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

A pesar de los esfuerzos de las entidades financieras y las entidades gubernamentales por controlar y mitigar los ciberataques, los riesgos relacionados con la seguridad siguen siendo un problema latente en el mundo. **De acuerdo con el director de Investigación y análisis de Kaspersky[3] para América Latina, de 2021 a 2022 se detectaron en la región alrededor de 5.000 ataques al día de troyanos bancarios (Noguez, 2022).** Es por esto, que los últimos años las entidades financieras han buscado robustecer sus sistemas de seguridad digital por medio de la inversión en capacidades e infraestructura. En el 2022,

El 62% de las entidades contaban con equipos de 1 a 15 funcionarios encargados de realizar actividades asociadas con la seguridad digital.

Gráfica 3 Cantidad de funcionarios que se encargan de los temas de seguridad digital y ciberseguridad por entidad

Nota: *Indicador PSC-5 - Información reportada por 35 entidades.*

En cuanto al presupuesto general para estos temas, 19 entidades del sector financiero destinaron $463.779 millones para la privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, representando un aumento en el presupuesto del 25% en relación con 2021[4].

[3] Kaspersky es una compañía internacional rusa dedicada a la seguridad informática con presencia en aproximadamente 195 países del mundo.
[4] Indicador PSC-4- Información reportada por 33 entidades.

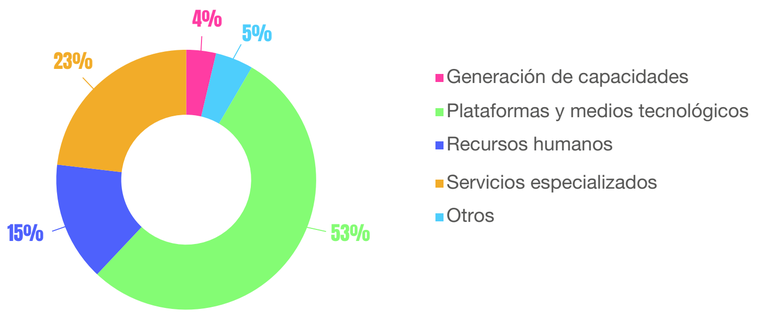
El principal motivo del aumento del presupuesto fue la transformación digital del negocio. Por el contrario, las razones que explican la disminución del presupuesto para seguridad digital en algunas entidades financieras fueron el ajuste presupuestal por altos costos asociados a la seguridad de la información y la inversión en eficiencias operativas que redujeron los riesgos en seguridad.

Gráfica 4 Razones del aumento presupuestal en las entidades financieras

Nota: *Indicador PSC-7- Información reportada por 33 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

A pesar de estas variaciones, la asignación presupuestal para la privacidad, la seguridad de los datos y la ciberseguridad se distribuye de forma similar en los últimos dos años, siendo el fortalecimiento de las plataformas y los medios tecnológicos, y la contratación de servicios especializados las principales fuentes de inversión.

Gráfica 5 Asignación presupuestal de la la privacidad, la seguridad de los datos y la ciberseguridad en las entidades financieras.



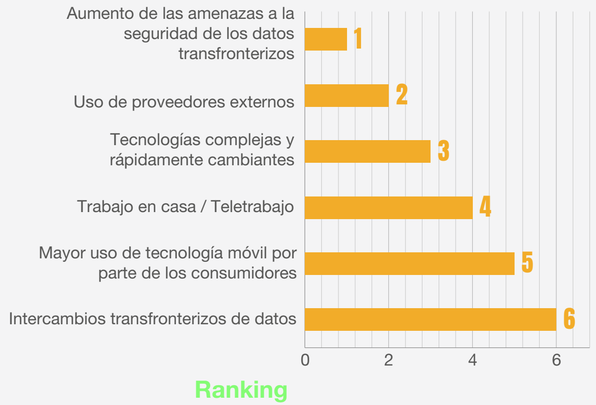
Nota: *Indicador PSC-6- Información reportada por 32 entidades.*

Acciones de mitigación

Con el fin de prevenir las filtraciones de datos y ataques de seguridad a los sistemas de información, las entidades financieras y sus equipos de privacidad de la información y seguridad digital han desarrollado diferentes iniciativas que involucran: la implementación de tecnologías o sistemas de protección de datos; la concientización de sus colaboradores sobre los riesgos asociados a la digitalización y a la privacidad; y la identificación y gestión de los riesgos de ciberseguridad más importantes.

Gráfica 6 Iniciativas y factores de riesgo para gestionar la privacidad de la información y la seguridad digital

Posicionamiento de los factores de riesgo cibernéticos



*1 es el factor de riesgo más relevante y el 6 el menos.

Medidas de protección de los sistemas de información

Posicionamiento de los mecanismos más efectivos para generar conciencia sobre seguridad

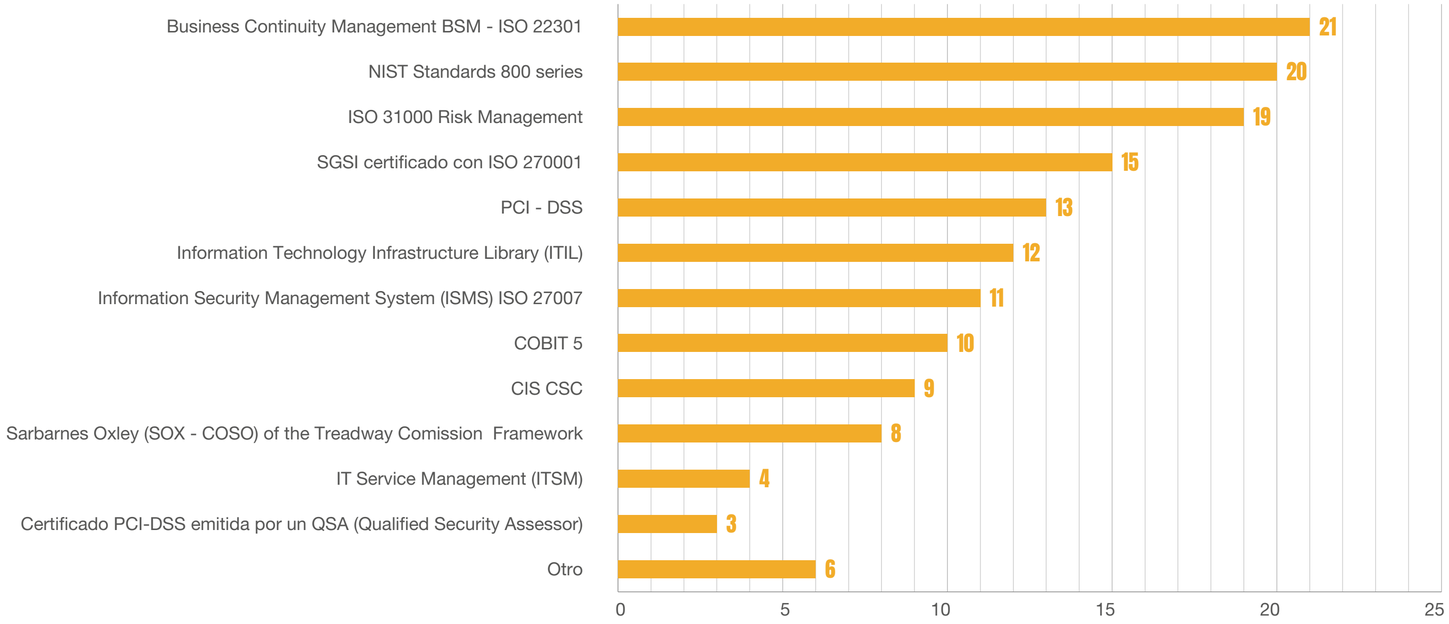
*1 es el mecanismo más relevante y 10 el menos.

Nota: *Indicador PSC-9[5], PSC-11[6] y PSC-12[7]. Múltiples respuestas por entidad.*

[5] Información reportada por 36 entidades
[6] Información reportada por 34 entidades
[7] Información reportada por 32 entidades

Otra de las acciones que utilizan las entidades para mejorar su infraestructura de privacidad de la información y seguridad digital es la adhesión a estándares nacionales e internacionales para certificar sus sistemas de protección de la información. El poder certificarse en estos estándares aumenta la confianza del consumidor en las entidades financieras y sirve como una herramienta para que los sistemas de seguridad se encuentren actualizados con las últimas tendencias.

Gráfica 7 Estándares internacionales adoptados por las entidades financieras



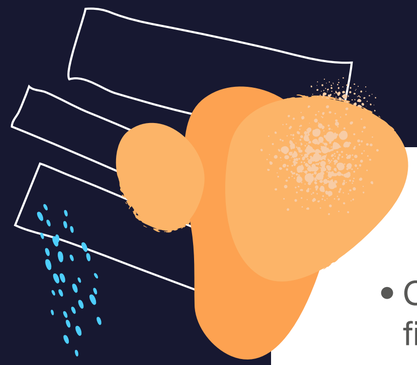
Nota: *Indicador PSC-10 - Información reportada por 35 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

¿Sabías que desde Asobancaria se trabaja para la ciberseguridad?

En el 2019, Asobancaria puso en marcha el equipo de "Respuesta a Incidentes Cibernéticos" para anticipar, contener y mitigar los riesgos de ciberseguridad globales de forma conjunta con sus agremiadas.

Actualmente, acceden a la plataforma del CSIRT 29 entidades financieras que comparten información en línea, buscando así, proteger la información de los clientes, como el activo más importante en las entidades. En el 2022, el CSIRT Financiero logró identificar y comunicar a las entidades financieras sobre más de 900 amenazas y grupos ciberdelincuentes globales, regionales y locales.

Retos y oportunidades



De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la **Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad,** se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

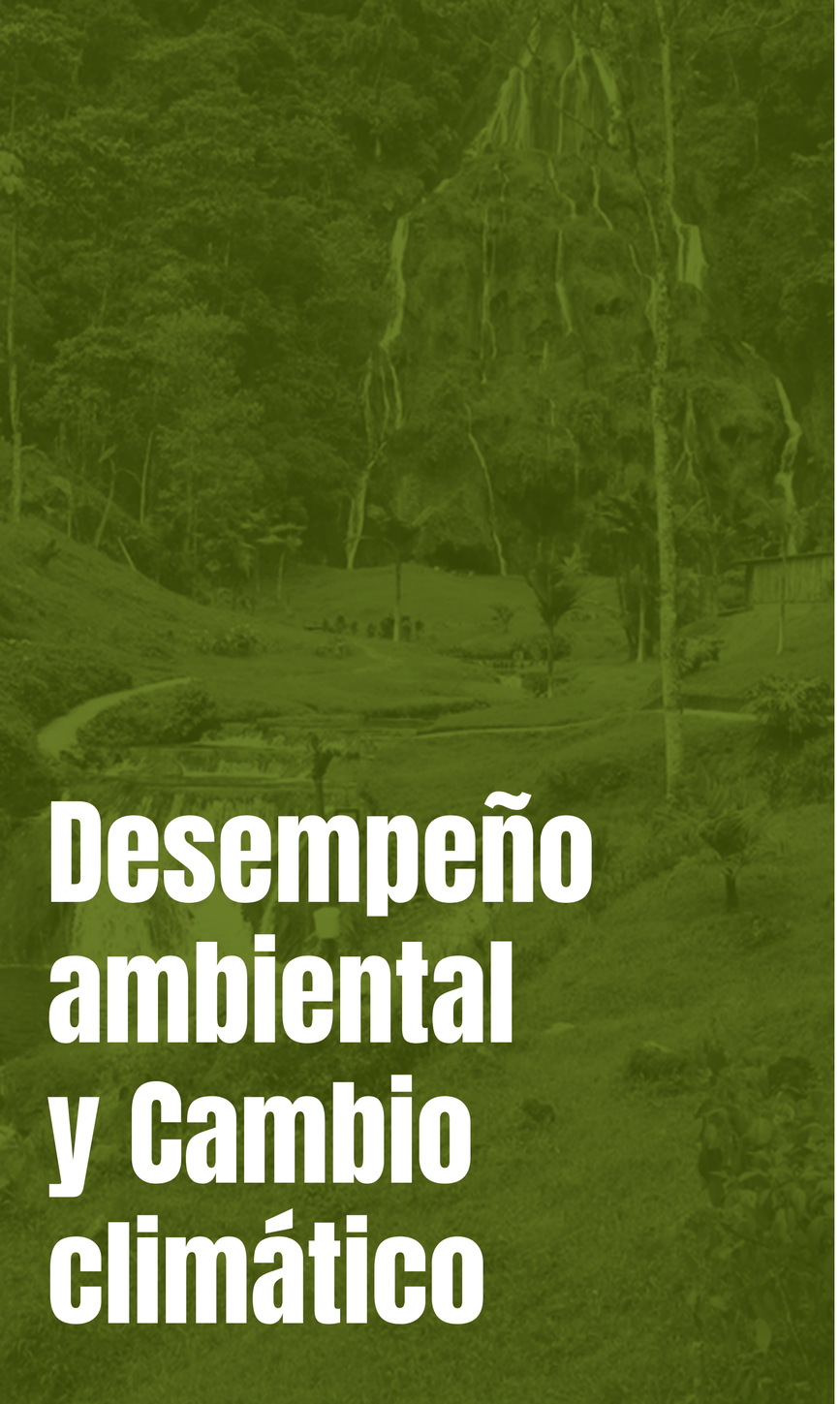
Retos

- Carencia de políticas robustas en las entidades financieras para mitigar y gestionar los incidentes cibernéticos, en especial para aquellos incidentes que tienen un impacto transversal en las entidades del sector financiero.
- Presencia de riesgos frente a la afectación de la reputación de las entidades en caso de un incidente cibernético.
- Pérdida de confianza del consumidor en los canales digitales por el aumento del riesgo de fraude.

Oportunidades

- Anticipar y prevenir futuras amenazas cibernéticas gracias a la difusión de información de incidentes entre entidades públicas y privadas.
- Mejorar los sistemas nacionales de respuesta contra delitos cibernéticos al establecer acuerdos y convenios de colaboración e inteligencia internacionales con entidades, como por ejemplo la INTERPOL, el FBI y la Unión Europea.
- Sensibilizar a los colaboradores de las entidades financieras sobre la ciberseguridad, con el fin de disminuir el riesgo de fraude y proteger al consumidor financiero.
- Mejorar el relacionamiento del gobierno con las entidades financieras y fortalecer la consolidación del CSIRT financiero por medio de la creación de la Agencia Nacional de Seguridad Digital, estipulada propuesta en el artículo 87 del Plan Nacional de Desarrollo.

Cuida nuestro planeta



Desempeño ambiental y Cambio climático

Grupos de interés:

- Inversionistas y accionistas de las entidades financieras
- Consumidor financiero
- Medio ambiente
- Entidades financieras agremiadas

ODS y sus metas asociadas:

ODS:

Metas:

9.3	12.2 y 12.6	13.1

Metas:

Indicador	Resultado 2021	Resultados 2022	Meta 2025
Entidades carbono neutrales en emisiones directas	5	7	29
Entidades que miden las emisiones financiadas	2	7	29
Monto de la cartera verde	$13,4 billones[1]	$18,7 billones	$40 billones
Porcentaje de participación de la cartera verde	2,4%	3,1%	5%

[1]Se ajusta el valor de 2021 debido a que dos de las entidades ajustaron el valor referente al indicador.

Desempeño ambiental y Cambio climático

Gracias a los escenarios planteados en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP 26) de Glasgow y en el tercer informe del Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC), se ha evidenciado la necesidad de descarbonizar la economía y reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), lo que requiere acciones urgentes y profundas por parte de las empresas, las personas y los gobiernos.

Es por esto que el sector financiero, como actor transformador, se enfrenta a diferentes retos como la medición de emisiones financiadas, el financiamiento de medidas para la adaptación y mitigación al cambio climático, la gestión de riesgos físicos y de transición, entre otros, con el fin de contribuir a los compromisos ambientales y climáticos nacionales e internacionales.

Las acciones para gestionar el desempeño ambiental y las estrategias de cambio climático del sector se realizan a través del **Protocolo Verde** de Asobancaria, el cual facilita la incorporación e implementación de políticas y prácticas enfocadas al desarrollo sostenible en las entidades financieras.

Adicionalmente, desde el 2022 se lleva a cabo la **Junta Estratégica de Sostenibilidad para el cumplimiento de los ODS**, en donde se reúnen los presidentes de las entidades agremiadas a Asobancaria con el fin de definir los objetivos, las metas y los planes de acción de los cuatro asuntos estratégicos para el sector[3], dentro de donde se encuentra el cambio climático. En esta Junta se definieron cuatro metas estratégicas para trabajar de forma conjunta con las entidades:

01 Cero emisiones netas directas para el año 2025 de las entidades adheridas al Protocolo Verde.

02 100% de las entidades adheridas al Protocolo Verde con medición de las emisiones financiadas a 2025.

03 Participación cartera verde a 2025 del 5% ($40 billones) del total de la cartera del sector.

04 Financiar el cumplimiento de un porcentaje de las NDC1 para 2030.[2]

Estrategias del Protocolo Verde

Productos y servicios verdes

Generar lineamientos e instrumentos que promuevan la oferta de productos y servicios financieros sostenibles.

Ecoeficiencia

Promover al interior de las entidades y a lo largo de su cadena de valor, el uso y consumo sostenible de los recursos naturales renovables.

Análisis de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático

Considerar en ellos análisis de riesgo de crédito e inversión; los impactos y costos ambientales, sociales y de cambio climático que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados.

Divulgación y transparencia

Informar, sensibilizar, participar y promover con sus grupos de interés las políticas, estrategias y prácticas.

Gestión integral del cambio climático

Integrar los desafíos y mitigar los impactos del cambio climático.

[2]NDC hace referencia a las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional.

[3]Los cuatro asuntos estratégicos definidos son: (i) Educación e Inclusión Financiera; (ii) DEI; (iii) Gobernanza de la sostenibilidad; (iv) cambio climático. Estos fueron definidos a través de un ejercicio de direccionamiento estratégico propuesto por la Dirección de Sostenibilidad y en el que también se vincularon diferentes equipos de la Asociación, además de contar por la validación en el comité de Protocolo Verde y por parte de los miembros de la Junta Estratégica de Sostenibilidad

Desempeño ambiental y Cambio climático

Impactos hacia el entorno	Gestión del sector
01 Financiación de acciones e iniciativas para la mitigación y adaptación al cambio climático, a través de las líneas verdes con las que cuentan las entidades financieras.	• Se cuenta con más de 50 líneas verdes disponibles, las cuales se encuentran alineadas con la Taxonomía Verde de Colombia[4].
02 Acciones para cumplir con los compromisos de Carbono Neutralidad y de descarbonización de las entidades financieras a partir de objetivos basados en ciencia (SBTi) con el objetivo de apoyar la compensación y mitigación del cambio climático.	• Se realizó un primer ejercicio de aproximación a la exposición de la cartera de 6 entidades en sectores como los de petróleo y gas, cemento, hierro y acero, entre otros, en el marco de la mesa de trabajo *Net-Zero Emissions*.
03 Generación de capacidades al interior de las entidades financieras para una gestión efectiva de los asuntos ambientales y climáticos inherentes al sector.	• Realización de talleres, capacitaciones y asesorías en diferentes temas, tales como: oportunidades de negocio en bioeconomía y economía circular; reporte TCFD y SASB; implementación de bonos temáticos; implementación y/o estructuración de SARAS; alineación de las carteras de préstamos con escenarios climáticos en sectores y tecnologías claves y relevantes para el clima, bajo la metodología *PACTA for Banks*; entre otros.

[4]Nanocréditos: es una modalidad de préstamos que está enfocada a financiar la microempresa y se diferencia de los créditos de bajo monto por tener topes más altos de dinero.

Hitos principales en el 2022

A continuación se presentan los acontecimientos más significativos para el sector relacionados con el Desempeño ambiental y Cambio climático en el 2022:

01 Desde la Junta Estratégica de Sostenibilidad para el cumplimiento de los ODS se aprobaron las metas y objetivos en cambio climático para la gestión gremial.

02 Se emitió la **Taxonomía Verde de Colombia**, siendo la primera de su tipo en toda Latinoamérica. Además, se llevaron a cabo pilotos de la Taxonomía con 5 entidades financieras, buscando facilitar la implementación de esta herramienta.

03 La cartera verde del sector para 2022 alcanzó los **$18,7 billones**.

Publicaciones y eventos 2022

Te invitamos a ver las publicaciones y eventos relacionadas con el Desempeño ambiental y Cambio climático en el siguiente enlace:

Clic aquí

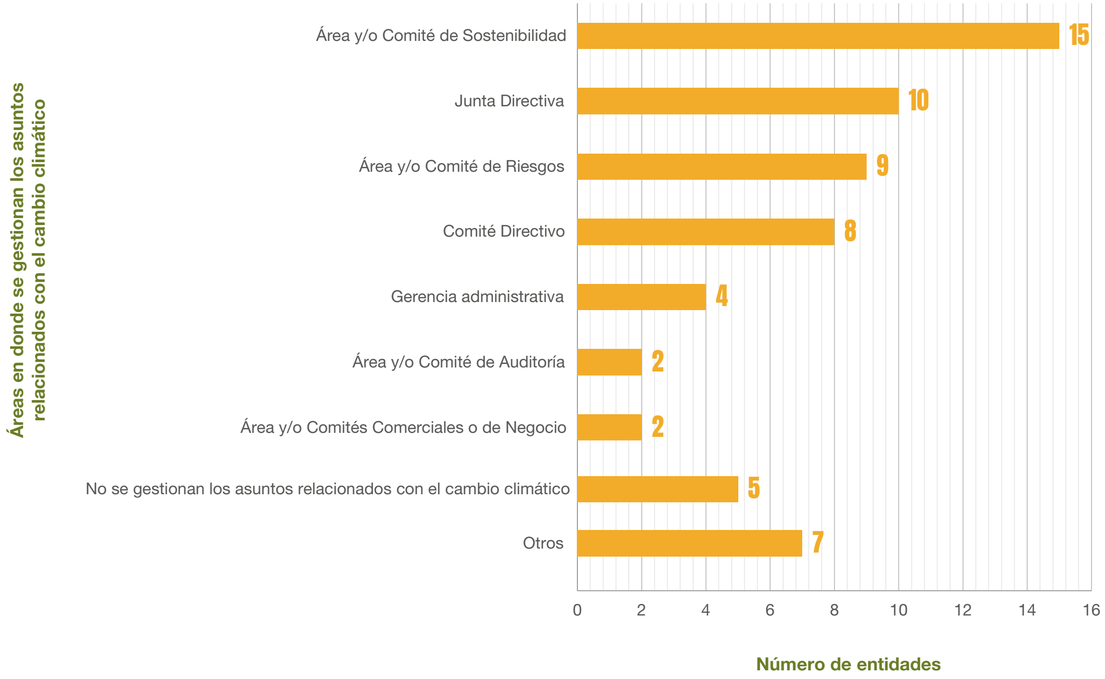
Gobernanza alrededor de los asuntos de cambio climático

La gobernanza del cambio climático en el sector financiero se refiere a la forma en que las entidades gestionan los asuntos, responden a los riesgos, aprovechan las oportunidades y toman sus decisiones con relación al cambio climático y sus impactos, contribuyendo a la implementación de políticas y estrategias climáticas, al logro de los objetivos climáticos planteados por las entidades y a la divulgación transparente de la información climática.

En el 2022, el 85% de las entidades financieras en Colombia gestionaron los asuntos relacionados con el cambio climático,

Tales como los riesgos climáticos, compromisos de carbono neutralidad, emisiones de CO2, entre otros, y se gestionó principalmente desde el área y/o comité de sostenibilidad.

Gráfica 1 **Áreas y/o comités que gestionan los asuntos relacionados con el cambio climático en las entidades**



Nota: *Indicador DACC-1 - Información reportada por 33 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*[5]

[5] Otras de las áreas y/o comités que gestionan los asuntos relacionados con el cambio climático son el comité de presidencia, dirección de servicios administrativos, desde la casa matriz, entre otros.

Estrategia de cambio climático

27 entidades financieras contaron con una política y/o estrategia relacionada con el cambio climático,

teniendo como principales acciones la implementación de las recomendaciones de marcos y estándares internacionales, tales como TCFD, SASB y SBTi[6], y la definición de compromisos de Net-Zero alineados con el acuerdo de París, con las contribuciones determinadas a nivel nacional (NDC), la Estrategia Climática de Largo Plazo de Colombia (E2050) y/o la política Nacional de Cambio Climático (PNCC).

[6] -TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures): son recomendaciones sobre divulgaciones financieras relacionadas con el clima, los cuales están diseñados para solicitar información útil para la toma de decisiones y prospectiva que se puede incluir en las presentaciones financieras principales.
- SASB (Sustainability Accounting Standards Board): es un estándar que guía la divulgación de información de sostenibilidad financieramente significativa por parte de las empresas a sus inversores.
- SBTi (Science Based Targets initiative): es una iniciativa para impulsar la acción climática ambiciosa en el sector privado al permitir que las organizaciones establezcan objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia.

Gráfica 2 Entidades financieras con políticas o estrategias frente el cambio climático y las acciones realizadas para su cumplimiento

15 Entidades	Siguen las recomendaciones de marcos y estándares internacionales, tales como TCFD, SASB y SBTi.
13 Entidades	Definen compromisos claros de Net-Zero, Acuerdo de París, NDC, E2050, PNCC.
11 Entidades	Establecen compromisos, actividades y metodologías asociadas al cambio climático, lo cual contempla la identificación y priorización de los riesgos climáticos, la mitigación del cambio climático asociado a la cartera (sobre las emisiones financiadas) y la creación de valor.
10 Entidades	Tienen planes de acción frente a la mitigación y adaptación al cambio climático en toda su cadena de suministro u operaciones asociadas.
10 Entidades	No cuentan con política o estrategia de cambio climático.

Nota: *Indicador DACC-2 - Información reportada por 28 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Con la intención de que los asuntos de cambio climático sean más robustos y transversales, el 50% de las entidades integran estos asuntos con su estrategia corporativa, el 42% con la política o estrategia de gestión del riesgo y el 31% con los principales planes de acción y/o de negocio.

Gráfica 3 Aspectos del negocio donde se integran los asuntos del cambio climático

18 Entidades
Estrategia corporativa

15 Entidades
Política o estrategia de gestión del riesgo

11 Entidades
Principales planes de acción y/o de negocio

5 Entidades
Presupuesto anual

8 Entidades
No está(n) integrado(s)

Nota: *Indicador DACC-3 - Información reportada por 33 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Ahora bien, estos asuntos de cambio climático pueden impactar las diferentes áreas y/o procesos de las entidades financieras. Para el 2022, las entidades identificaron y consideraron principalmente los impactos del cambio climático en la operación (58% de las entidades) y los productos y servicios (44% de las entidades).

Gráfica 4 Áreas o procesos identificados con impactos relacionados con el cambio climático dentro de las entidades

21 Entidades
Operaciones

16 Entidades
Productos y servicios

14 Entidades
Área de riesgos

8 Entidades
Cadena de suministro

4 Entidades
Inversión en investigación y desarrollo

1 Entidades
En toda la cadena de valor, es decir, en todas las áreas de la entidad

3 Entidades
Otras áreas

6 Entidades
No se considera el impacto en áreas específicas

Nota: *Indicador DACC-4 - Información reportada por 36 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

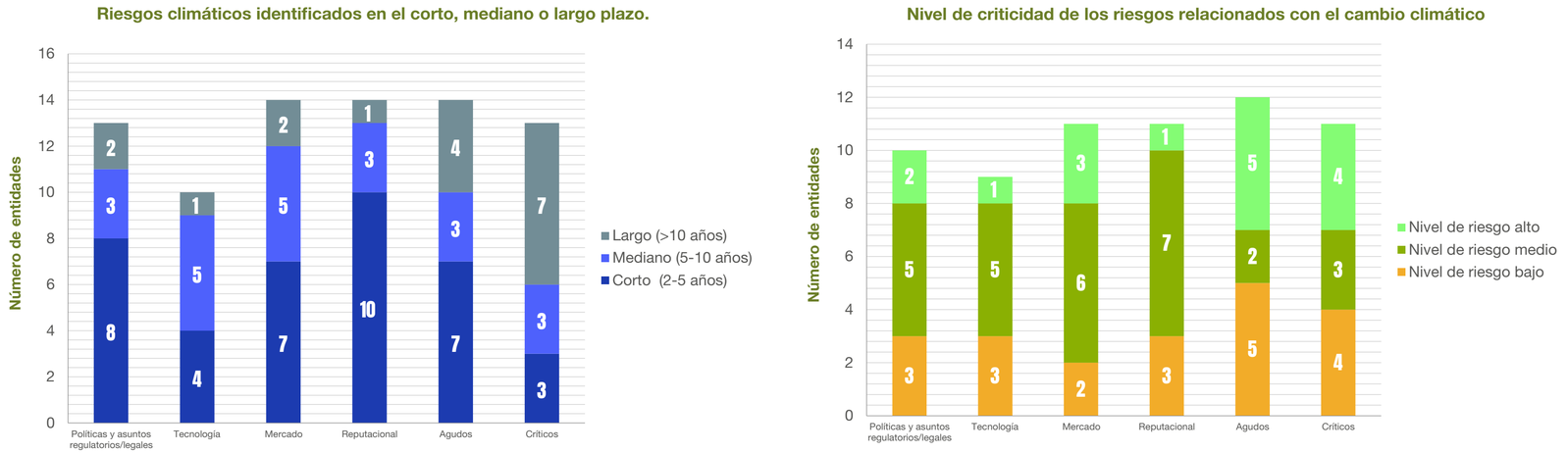
Riesgo de cambio climático

De acuerdo al Global Risk Report 2023 realizado por el Foro Económico Mundial (WEF), los riesgos con una mayor probabilidad de tener un impacto más severo a nivel mundial en los próximos 10 años están relacionados con el clima y la naturaleza; siendo estos el fracaso en mitigar el cambio climático, de adaptarse al cambio climático y a los desastres naturales y eventos de climas extremos. Lo anterior evidencia la importancia de considerar los riesgos climáticos dentro de las entidades financieras.

En el caso de las entidades agremiadas, 15 identificaron riesgos climáticos a corto, mediano y largo plazo, siendo los riesgos de mayor nivel de criticidad los riesgos físicos agudos y de transición.

en el 2022, 6 entidades reportaron que se encontraban en proceso de realizar la medición del porcentaje estimado de pérdidas por los riesgos de transición y físicos.

Gráfica 5 Riesgos relacionados con el cambio climático identificados por las entidades financieras



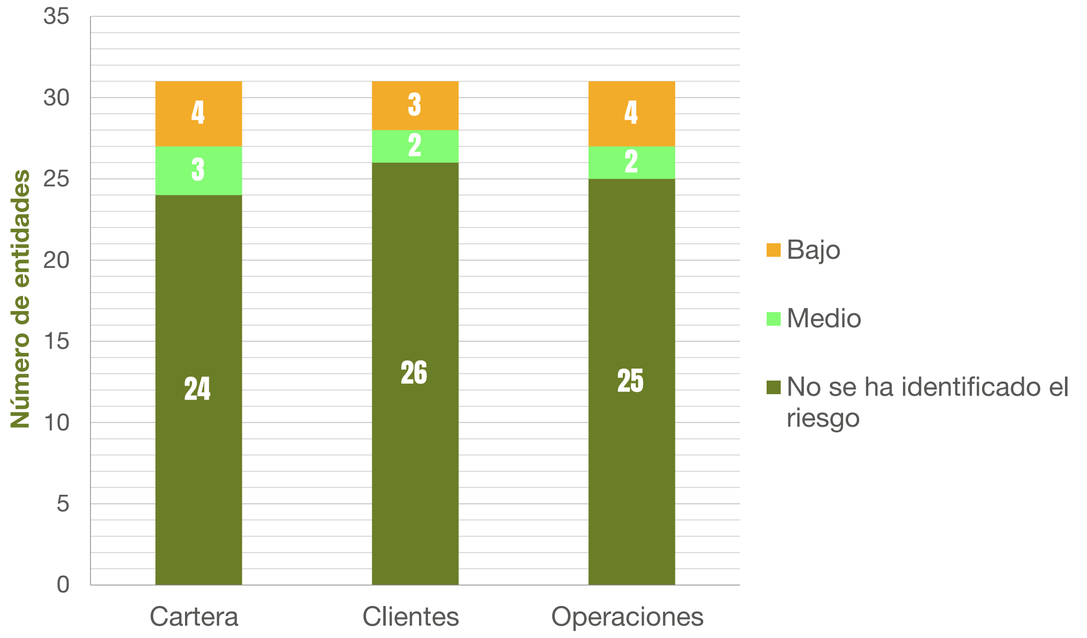
Nota: *Indicador DACC-5 - Información reportada por 15 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Gráfica 6 Cantidad de entidades con procesos para determinar el porcentaje estimado de pérdidas por los riesgos relacionados con el cambio climático

Nota: *Indicador DACC-6 - Información reportada por 34 entidades*

En cuanto al riesgo climático en las operaciones de las entidades, la viabilidad y solvencia de los clientes financiados, el 29% de las entidades ha identificado un riesgo medio o bajo en la cartera, los clientes o las operaciones.

Gráfica 7 **Nivel de riesgo climático identificado por las entidades en la exposición de la cartera, los clientes y las operaciones**



Nota: *Indicador DACC-7 - Información reportada por 31 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Ahora bien, los riesgos climáticos afectan de distinta forma a cada sector económico dependiendo de sus características, y de acuerdo a la encuesta "Cómo los Bancos de América Latina y el Caribe se Adaptan al Cambio Climático" (UNEP FI, 2023), los sectores más afectados por los riesgos físicos climáticos identificados por los bancos de América Latina y el Caribe son la agricultura, los bienes raíces comerciales y residenciales, el uso de la tierra y la silvicultura, y la generación de energía.

En el caso de las entidades reportantes, en el 2022 los sectores que representaron mayores riesgos físicos (agudos y críticos) son los sectores de AFOLU y comercio en un nivel de criticidad alto y medio[7]. Por su parte, los sectores correspondientes a Oil & Gas, Minería y metales, y transporte, son los sectores con mayores riesgos de transición (mercado; políticas y asuntos regulatorios, reputacional y tecnológico) identificados por las entidades reportantes; seguido por el sector de electricidad con un nivel medio de riesgo.

[7] Indicador DACC-8 - Información reportada por 6 entidades. Múltiples respuestas por entidad.

Carbono neutralidad

La carbono neutralidad se refiere a un estado en el que los gases de efecto invernadero (GEI) que ingresan a la atmósfera se equilibran al eliminarlos de la atmósfera (*Net Zero Climate*, s.f.). En el caso de las entidades, alude a aquellas que reducen sus emisiones y compensan lo que han producido mediante proyectos de compensación de carbono. Como resultado de las políticas, lineamientos, estrategias y acciones implementadas por las entidades financieras en Colombia en torno al cambio climático.

En el 2022, el 20% de las entidades fueron carbono neutro en sus emisiones directas y el 57% planea serlo en los siguientes años.

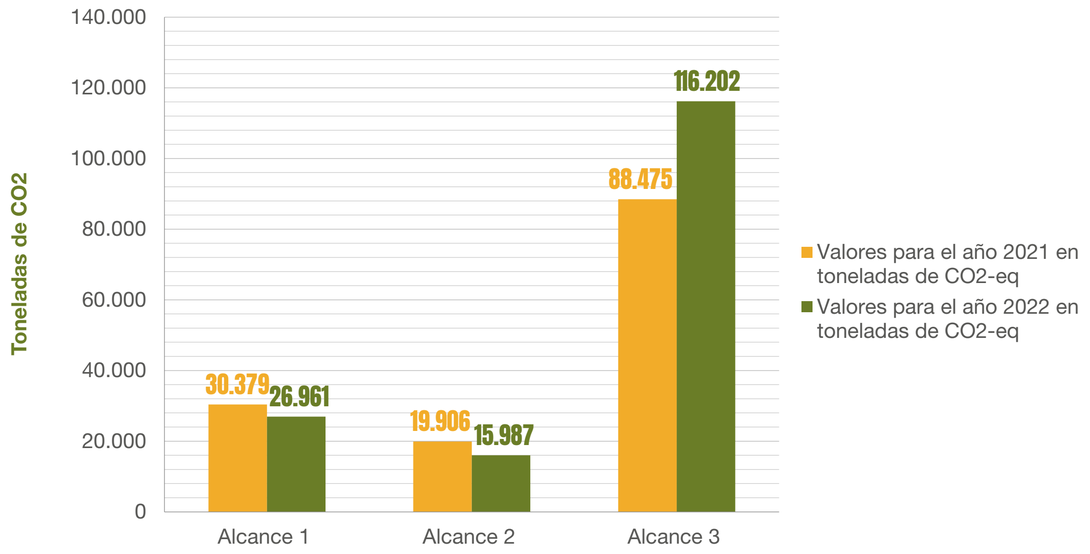
Gráfica 8 Entidades con metas de cero emisiones directas netas GEI

Nota: *Indicador DACC-9 - Información reportada por 35 entidades.*

Emisiones de CO_2

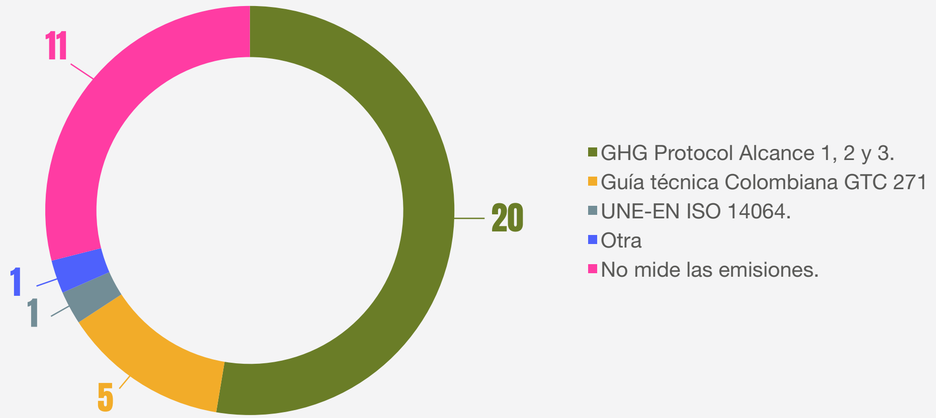
Para el 2022, 20 entidades bancarias generaron un total de 26.960 toneladas de CO_2[8] para alcance 1[9], 15.987 de toneladas de CO_2 de alcance 2[10] y 116.201 toneladas de CO2 de alcance 3[11]. Para realizar esta medición, el 59% de las entidades implementaron la metodología GHG Protocol Alcance 1, 2 y 3.

Gráfica 9 Emisiones de GEI 2021 y 2022 (alcance 1, 2 y 3) y metodologías implementadas para su medición



Nota: *Indicador GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3. Información reportada por 20 entidades.*

Metodologías implementadas para la medición de gases de efecto invernadero

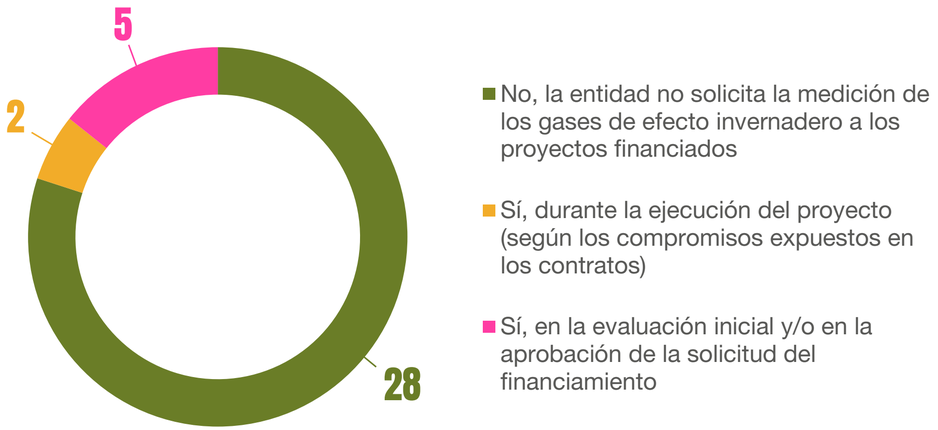


Nota: *Indicador GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3. Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad*

[8] Toneladas de CO2 es la unidad de medida implementada para representar la cantidad total de emisiones de gases de efecto invernadero.
[9] Alcance 1 se refiere a las emisiones directas producto del consumo de combustibles (vehículos y equipos propios) y fugas de refrigerantes, agentes para atomizar y extintores.
[10] Alcance 2 se refiere a las emisiones indirectas producto del consumo de electricidad.
[11] Alcance 3 se refiere a las emisiones indirectas generadas por la producción del papel (deforestación, quema de combustibles y tratamiento de residuos), el consumo de combustibles (vehículos y servicios contratados), el tratamiento y disposición de residuos sólidos y las emisiones financiadas.

Como instrumento para abordar las emisiones financiadas de gases de efecto invernadero (GEI), en el 2022, 7 entidades bancarias solicitaron la medición de dichos gases a los proyectos financiados, evidenciando un avance en comparación con el 2021, donde lo realizaban 5 entidades.

Gráfica 10 Entidades que solicitan mediciones de gases de efecto invernadero a los proyectos que financia.



Nota: *Indicador DACC-10 - Información reportada por 35 entidades.*

Ahora bien, de acuerdo con el artículo de **Standard and Poor's (S&P) (2023), un poco más del 20% de los bancos, empresas de servicios financieros y aseguradoras, se han comprometido a reducciones de emisiones intermedias u objetivos de cero neto relacionados con sus emisiones financiadas.** Para llegar a esta reducción, es necesario realizar inicialmente la medición de las emisiones financiadas. Es por esto que en el 2022, 7 entidades realizaron dicha medición, aumentando el número de entidades con este proceso en comparación al 2021, donde sólo 2 entidades ya lo hacian.

Gráfica 11 Entidades con medición de las emisiones financiadas o indirectas

Nota: *Indicador DACC-11 - Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Inversión y compras responsables

Como complemento a los esfuerzos anteriormente descritos, el gremio ha adoptado prácticas de inversión responsable, **el cual se define como una estrategia y práctica para incorporar factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en las decisiones de inversión y el ejercicio activo de la propiedad (UNEP FI, s.f.)**. En el sector bancario colombiano la práctica más implementada por las entidades consistió en incluir factores ASG (Ambiental, Social y gobernanza) en el análisis y toma de decisión de las inversiones.

Gráfica 12 Entidades con enfoques ASG (Ambiental, Social y Gobierno corporativo) incorporados en sus prácticas de inversión

Nota: *Indicador SASB FN-AC-410a.2 - Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Productos sostenibles

Otras acciones implementadas por las entidades financieras de Colombia en relación al desempeño ambiental y el cambio climático consiste en la implementación de mecanismos de financiación innovadores como lo son los bonos temáticos, siendo estos recursos de colocación exclusivamente a proyectos verdes y/o con impacto social.

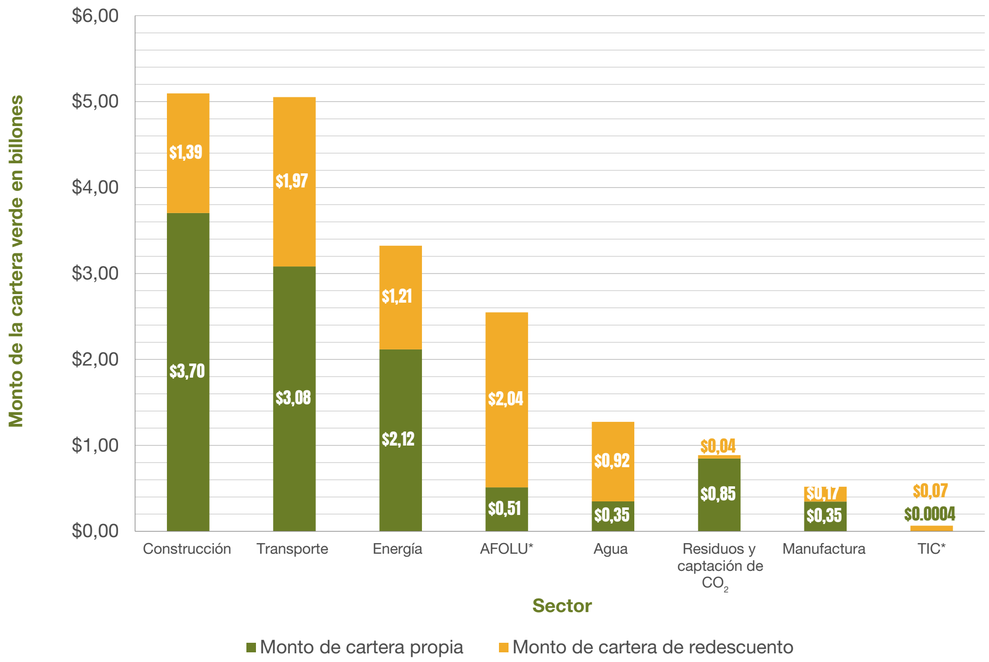
Adicionalmente, el sector financiero cuenta con opciones de financiamiento enfocadas en la sostenibilidad.

Se emitieron un total de $1,1 billones en bonos sociales[12].

Las entidades financieras contaron con un saldo total de $18, 7 billones de la cartera verde[13].

Este saldo se encuentra alineado con los sectores de la Taxonomía Verde de Colombia, siendo el sector construcción el de mayor saldo, con un total de $5,09 billones de COP, seguido por el sector transporte, con un total de $5,05 billones de COP.

Gráfica 13 Saldo de la cartera verde de las entidades a diciembre de 2022 por sector de la taxonomía, en billones de pesos

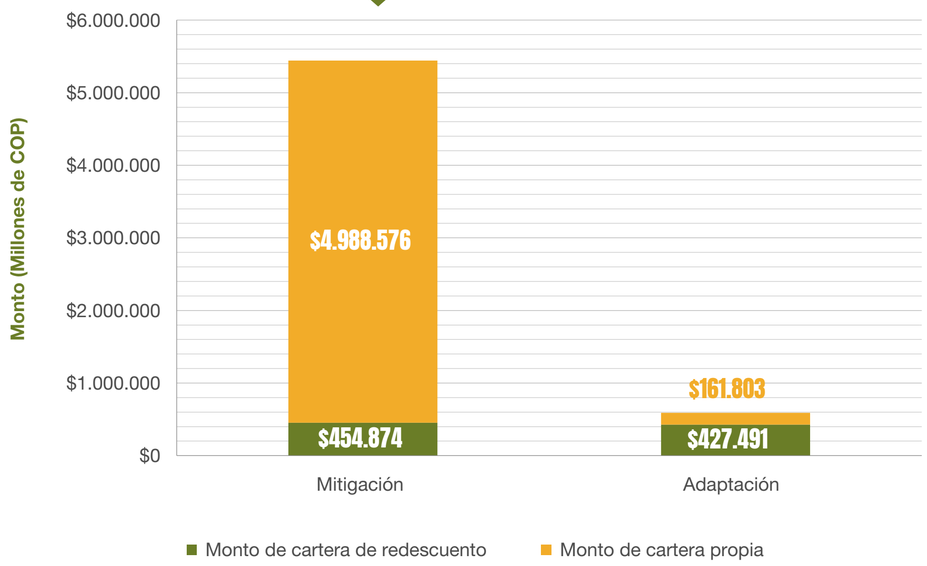


Nota: *Indicador DACC-13 - Información reportada por 12 entidades.*

[12] Indicador DACC-12. Información reportada por 5 entidades.
[13] Indicador DACC-14. Información reportada por 13 entidades.
*AFOLU (Agricultura, Ganadería, Forestación y otros Usos del Suelo).
*TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).

Por otra parte, las entidades financieras también abordaron los desafíos climáticos por medio del financiamiento de medidas de mitigación y adaptación, en donde a nivel mundial se ha evidenciado un aumento del financiamiento climático en la última década; sin embargo, los flujos hacia la adaptación están significativamente por debajo de los niveles que se deberían tener, lo que limita la implementación de opciones de adaptación, particularmente para las sociedades y las regiones más vulnerables al cambio climático (UNEP FI, 2023). En el 2022, el monto destinado al financiamiento de medidas de mitigación del cambio climático continúa siendo mayor al monto para las medidas de adaptación.

Gráfica 14 Monto de financiación de medidas de mitigación y adaptación al cambio climático



Nota: *Indicador DACC-15 - Información reportada por 6 entidades.*

Finalmente, como parte de la operación de las entidades financieras se consumen recursos como agua, energía, papel, aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs), entre otros, para los cuales el sector realiza el monitoreo y reporte de su consumo y disposición, según sea el caso. Para el 2022, 27 entidades realizaron el seguimiento de por lo menos el consumo de alguno de los siguientes recursos.

Gráfica 15 Consumo energético, de agua, de papel y disposición de RAEEs

- **25 Entidades** Consumieron un total de 222.125 MWh
- **22 Entidades** Consumieron un total de 1’114.512 m3 de agua
- **21 Entidades** Consumieron un total de 2.777 toneladas de papel
- **15 Entidades** Reciclaron un total de 2.046 toneladas de papel
- **13 Entidades** Reciclaron un total de 3.998 toneladas de RAEEs
- **3 Entidades** Reutilizaron un total de 155 toneladas de RAEEs
- **10 Entidades** Realizaron otras gestiones a 76 toneladas de RAEEs

Nota: *Indicador DACC-16, 17, 18 y 19 - Información reportada por 34 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Retos y oportunidades

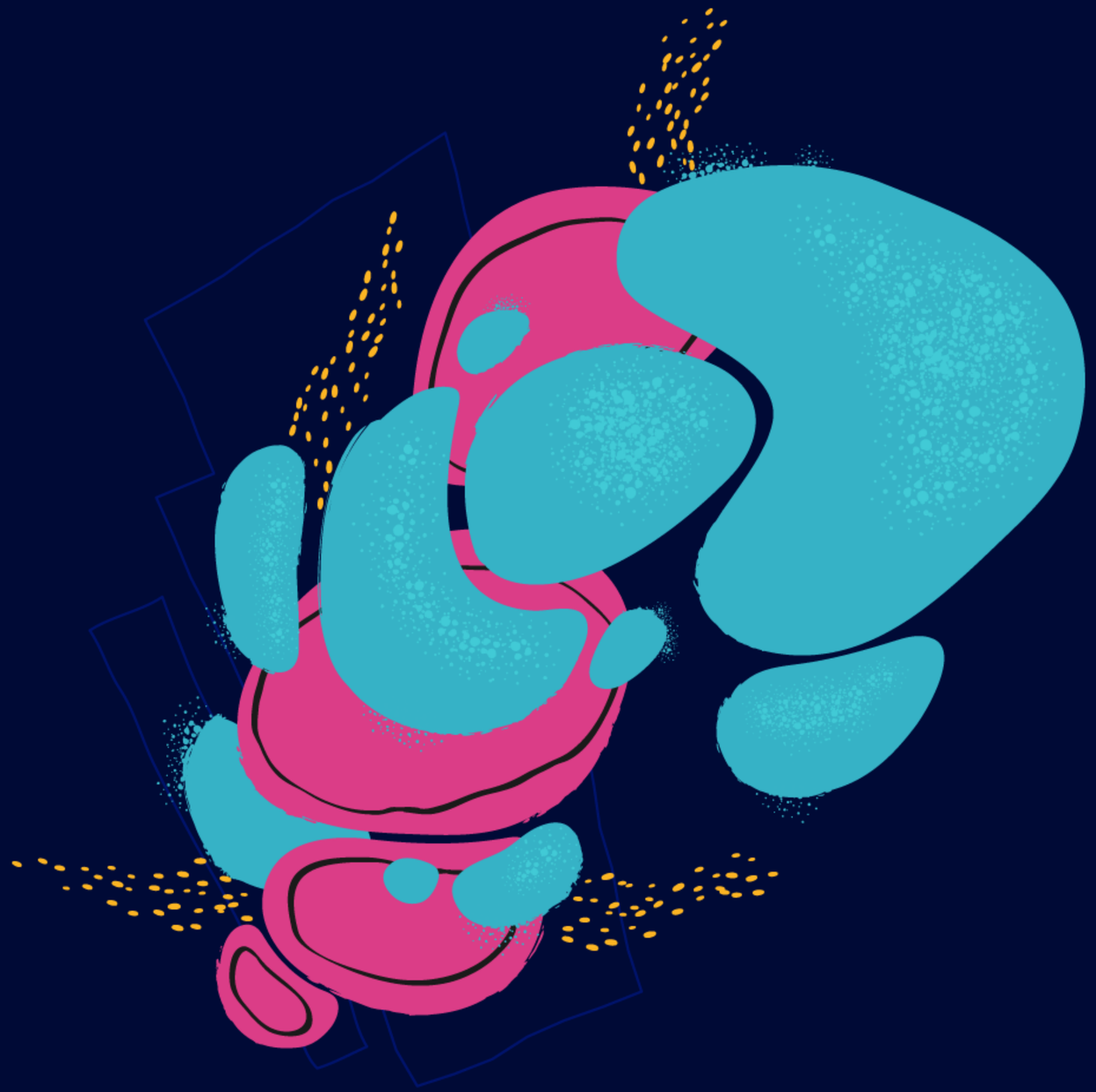
De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con el **Desempeño ambiental y el Cambio climático**, se identifican los siguientes retos y oportunidades para el sector bancario:

Retos

- Dificultad en la medición de las emisiones financiadas (alcance 3) por la falta de herramientas, conocimiento y/o entendimiento de las emisiones de los portafolios de financiamiento de las entidades financieras.
- Falta de integración del análisis de los riesgos climáticos en la implementación de los SARAS.
- Dificultad de dar cumplimiento a la Circular 031 de 2021 de la SFC por parte de las entidades financieras, debido al desconocimiento de nuevos marcos y estándares como TCFD y SASB.
- Falta de capacidad de gestión efectiva de los asuntos de cambio climático en algunas entidades financieras.

Oportunidades

- Integrar dentro del desarrollo del negocio bancario el análisis del capital natural y la biodiversidad, como complemento a la estrategia climática que se viene adelantando desde las entidades.
- Incrementar la participación de la cartera verde en el sector, contemplando proyectos que apunten a la adaptación climática, a la economía circular, a la bioeconomía, entre otros.
- Articular los planes de trabajo de las entidades financieras con la Estrategia Nacional de Financiamiento Climático del Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- Incorporar los Objetivos Basados en Ciencia (SBTI por sus siglas en inglés) en el ejercicio de definición de métricas y objetivos en torno al desempeño ambiental y climático.
- Medir el porcentaje estimado de pérdidas por los riesgos de transición y físicos.
- Incluir en los procesos de las entidades financieras la solicitud de las mediciones de GEI a los proyectos financiados.
- Aumentar las acciones para cumplir con los compromisos de carbono neutralidad y descarbonización de las entidades a partir de los objetivos basados en ciencia (SBTi), con la intención de apoyar la compensación y mitigación del cambio climático.



Anexos

Directorio

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
	Asobancaria	Carrera 9 No. 74-08 Piso 9	Visitar sitio	Ver web
	BAN100 S.A. *	Carrera 7 No.76-35 Piso 9, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
	Bancamía	Carrera 9 No. 66-25, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
	Banco Agrario de Colombia	Carrera 8 No. 15-43 Piso Mezanine, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
	Banco AV Villas	Carrera. 13 No. 27-47, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
	Banco Caja Social	Carrera 7 No. 77-65, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
	Bancoomeva	Calle 13 #57-50, Cali	Visitar sitio	Ver web
	Banco Cooperativo Central	Av calle 116 # 23-06/28 piso 6 edificio Business Center 116, Bogotá D.C	Visitar sitio	Ver web

* Anteriormente llamada Credifinanciera.

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
DAVIVIENDA	**Banco Davivienda**	Av. el Dorado No. 68C-61, piso 10, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Banco de Bogotá Grupo AVAL	**Banco de Bogotá**	Callle 36 No. 7-47, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Banco de Occidente	**Banco de Occidente**	Carrera 7 No. 71-48, Bogotá	Visitar sitio	Ver web
Banco Falabella	**Banco Falabella**	Av. Carrera 19 No. 120-71, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Banco Finandina	**Banco Finandina**	Carrera 7 No. 70A-32, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
BANCO GNB SUDAMERIS	**Banco GNB Sudameris**	Carrera. 7 No. 75-85/87, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Mundo Mujer El Banco de la Comunidad	**Banco Mundo Mujer**	Calle 163a No. 8c 52, Usaquén, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
BANCO PICHINCHA	**Banco Pichincha**	Av. de las Américas #42 -81, Bogotá D.C. Carrera. 35 No. 42-39, Bucaramanga	Visitar sitio	Ver web
banco popular	**Banco Popular**	Carrera 11 No. 93 - 43 Chicó - Parque 93, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
Santander	**Banco Santander de Negocios Colombia**	Calle 93A No.13-24 piso 4, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Banco Serfinanza	**Banco Serfinanza**	Calle 72 No. 54-35, Barranquilla	Visitar sitio	Ver web
Banco Unión	**Banco Union**	Calle 4 N0. 27-52 Barrio San Fernando, Cali	Visitar sitio	Ver web
Banco W	**Banco W**	Calle 26 Sur No. 6-17, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Bancoldex	**Bancoldex**	Calle 28 No.13A-15, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Bancolombia	**Bancolombia**	Carrera 48 No. 26–85, Medellín	Visitar sitio	Ver web
BBVA	**BBVA Colombia**	Carrera 9 No. 72-35, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
BNP Paribas	**BNP Paribas**	Carrera 7 No. 77-07. Piso 11, Edificio Torre Siete 77, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
btg pactual	**BTG Pactual**	Carrera 43A No. 50-1, Medellín	Visitar sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
citibank	**Citibank Colombia**	Carrera 9A No.99-02, Piso 1, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
tuya	**Compañía de Financiamiento Tuya S.A.**	Calle 4 Sur No. 43A-109, piso 3, Medellín	Visitar sitio	Ver web
Corficolombiana	**Corporación Financiera Colombiana**	Carrera 13 No. 26-45	Visitar sitio	Ver web
FINAGRO	**Finagro**	Carrera 13 No. 28-17. Pisos 2, 3, 4 y 5, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
FDN Financiera de Desarrollo Nacional	**Financiera de Desarrollo Nacional - FDN**	Carrera 7 No. 71-52, Torre B, piso 6, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Findeter Banca de Desarrollo Territorial	**Findeter**	Calle 103A No.19-21, Bogotá D.C	Visitar sitio	Ver web
gm FINANCIAL	**GM Financial Colombia**	Calle 98 No. 22-64, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Itaú	**Itaú Corpbanca Colombia**	Carrera. 7 #27-02, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
J.P.Morgan	**J.P. Morgan**	Calle 67 No. 7-35, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
mibanco	**Mi Banco**	Carrera 8 No. 15-51, Bogotá	Visitar sitio	Ver web
Scotiabank COLPATRIA	**Scotiabank Colpatria**	Carrera. 7 No. 24-89, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web
Titularizadora COLOMBIANA	**Titularizadora Colombiana**	Calle 72 No. 7-64, Of 401, Bogotá D.C.	Visitar sitio	Ver web

Referencias

Gobierno corporativo

- Congreso de Colombia (1995). Ley 222, Artículo 23. *"Por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones."*
- OCDE (2011). Achieving Effective Boards: *A comparative study of corporate governance frameworks and board practices in Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Mexico, Panama and Peru. Global corporate forum.* Obtenido de: **https://www.oecd.org/countries/panama/48510039.pdf**
- PwC (2021) *Guía para la integración de criterios ESG en los Consejos de Administración.* Obtenido de: **https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/assets/guia-esg-consejos-administracion_revWEM_V2.pdf**
- Spierings, M. (2022). *Linking Executive Compensation to ESG Performance. The Conference Board, Inc. Harvard Law School Forum on Corporate Governance.* Obtenido de: **https://corpgov.law.harvard.edu/2022/11/27/linking-executive-compensation-to-esg-performance/**
- *World Economic Forum (WEF) (2022) How ESG education can unlock the potential in supply chains.* Obtenido de: **https://www.weforum.org/agenda/2022/03/how-esg-education-can-unlock-the-supply-chain-s-potential/**

Gestión del riesgo

- Banco Mundial (2017). *Políticas ambientales y sociales para proyectos.* Obtenido de: **https://www.bancomundial.org/es/projects-operations/environmental-and-social-policies**

- Braly-Cartillier, I., Gavilanez Muñoz, J., Calvo, R., Cottle, V. (2021). *Guía para el diseño de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para instituciones financieras en América Latina y el Caribe.* Obtenido de:**https://publications.iadb.org/es/guia-para-el-diseno-de-un-sistema-de-administracion-de-riesgos-ambientales-y-sociales-saras-para**

- Consejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP) (2020). *Manual del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad.* Obtenido de: **https://www.ctcp.gov.co/publicaciones-ctcp/compilaciones-normativas/anexo-4-del-dur-2420-de-2015-codigo-de-etica-para-/compilacion-anexo-4-a-diciembre-31-de-2020-codigo**

- Forbes, (2015). *Whistleblowing, żuso o abuso de controles empresariales?.* Obtenido de: **https://www.forbes.com.mx/whistleblowing-uso-o-abuso-de-controles-empresariales/**

- Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) (2012). *International Standards On Combating Money Laundering And The Financing Of Terrorism & Proliferation.* Obtenido de: **https://www.fatf-gafi.org/content/dam/fatf-gafi/recommendations/FATF%20Recommendations%202012.pdf.coredownload.inline.pdf**

- *Institute of Risk Management (IRM) (2021). An Introduction to Emerging Risks and How to Identify Them: IRM Charities Special Interest Group Report.* Obtenido de: **https://www.theirm.org/media/9230/charities-sig-an-introduction-to-emerging-risks-and-how-to-identify-them.pdf**

Gestión del riesgo

- *Network for Greening the Financial System (NGFS) (2019). Un llamado a la acción El cambio climático como fuente de riesgo financiero.* Obtenido de: **https://www.ngfs.net/sites/default/files/medias/documents/reporte-de-la-ngfs-una-llamada-a-la-accion_es_290719_0.pdf**

- *OCDE (2018). Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable:* **https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf**

- UNESCO (2008). *Diccionario Latinoamericano de Bioética II. pp. 345-347.* Obtenido de: **https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000161848/PDF/161848spa.pdf.multi**

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

- Cardona, J. (2009). *Valor económico agregado. Visión Contable Vol. 4.* Obtenido de: **https://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/VisionContable/article/download/401/423**

- Decreto 663 de 1993 [Presidente de la República De Colombia]. *Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración.* 02 de Abril de 1993. Obtenido de: **https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1348#:~:text=Se%20consideran%20establecimientos%20de%20cr%C3%A9dito,otras%20operaciones%20activas%20de%20cr%C3%A9dito.**

- McConnell, C., Brue, S., Macpherson, D. (2015). *Economics: Principles, problems, and policies (Edición #28). New York: McGraw-Hill Education.*

Talento humano

- Percy, S. (2022). *What's So Great About Pay Transparency?.* Forbes. Obtenido de: **https://www.forbes.com/sites/sallypercy/2022/12/02/whats-so-great-about-pay-transparency/?sh=3224066b35ce**
- Rothwell, J. (2021). *The American Upskilling Study shows workers want skills training.* Amazon. Obtenido de: **https://www.aboutamazon.com/news/workplace/the-american-upskilling-study-shows-workers-want-skills-training**
- *World Economic Forum (WEF) (2022). WEF: Informe Global de Brecha de Género 2022.* Obtenido de: **https://mujeres360.org/publicaciones/wef-informe-global-de-brecha-de-genero-2022/**

Política pública

- Office of the Comptroller of the Currency (OCC) (2018). Compliance Management Systems. Obtenido de: **https://www.occ.gov/publications-and-resources/publications/comptrollers-handbook/files/compliance-mgmt-systems/pub-ch-compliance-management-systems.pdf**

Diversidad, equidad e inclusión

- Asobancaria (2023). *Ensayos sobre la inclusión financiera en Colombia. Dirección de Transformación Digital e Inclusión Financiera de Asobancaria.* Obtenido de:**https://asobancaria.com/wp-content/uploads/Ensayos_sobre_Inclusion_Financiera_en_Colombia-II.pdf**

- Bancoldex (2023). *¿Qué son los Bonos Sociales?* Obtenido de: **https://www.bancoldex.com/es/noticias/bonos-sociales-bancoldex-una-inversion-socialmente-responsable-2237**

- Great Place to Work (2022). *¿Por qué es importante la diversidad y la inclusión en las organizaciones?* Obtenido de: **https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/por-que-es-importante-la-diversidad-y-la-inclusion-en-las-organizaciones**

- La República (2021) *Las compañías incluyentes y diversas son 22% más productivas y 27% más rentables.* Obtenido de: **https://www.larepublica.co/empresas/las-empresas-incluyentes-y-diversas-son-22-mas-productivas-y-27-mas-rentables-3192125**

- Mercer (2022). *Impulsando el progreso hacia la Diversidad, Equidad e Inclusión.* Obtenido de: **https://www.latam.mercer.com/our-thinking/dei.html**

- ONU (2023). *¿Qué son los derechos humanos?.* Obtenido de: **https://www.oacnudh.org/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos/**

- Portafolio (2022). *Pobreza monetaria en Colombia en 2021 fue de 39,3%.* Obtenido de: **https://www.portafolio.co/economia/en-vivo-dane-entrega-resultados-de-pobreza-monetaria-en-colombia-564556**

- TransUnion (2022). *Más de 23 millones de colombianos no tienen o tienen poco acceso al crédito. Research-Services.* Obtenido de: **https://noticias.transunion.co/mas-de-23-millones-de-colombianos-tienen-poco-acceso-al-credito/**

Inclusión financiera

- Asobancaria. (2022). *Lecturas sobre Moneda y Banca en Colombia 2022.* Obtenido de: **https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/08/Lecturas_Sobre_Moneda_y_Banca_en_Colombia_2022.pdf**
- Banco Mundial. (2022). *Inclusión financiera.* Obtenido de : **https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20se%20refiere,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible-**
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) (2022). *El fortalecimiento de la inclusión financiera digital en zonas rurales y agropecuarias.* Obtenido de: **https://www.fao.org/3/cc2877es/cc2877es.pdf**

Gestión en las regiones

- Banco Mundial (2022). *Global Findex 2021.* Obtenido de: **https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex**
- Banco Mundial (2021b). *World Development Indicators.*
- Consejo Privado de Competitividad (2022). *Informe Nacional de Competitividad 2021-2022.* Obtenido de: **https://www.compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2021-2022/**
- Eslava, M., García, G., Hurtado, B. y Pinzón, A. (2017). *Baja productividad en Colombia: ¿Un asunto de mercado o empresas? En: CPC y Universidad de los Andes, Productividad: la clave del crecimiento para Colombia. Zetta Comunicadores.*
- Pérez Caldentey, E. & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. Libros de la CEPAL, N° 153 (LC/PUB.2018/18-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).*
- Misión de Internacionalización (2021). *Documento inédito para la Misión de Internacionalización.*
- Misión de Sabios (2020). *Colombia hacia una sociedad del conocimiento. Reflexiones y Propuestas.* Obtenido de: **https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/ebook-_colombia_hacia_una_sociedad_del_conocimiento.pdf**
- Ossa Maya, N. (2021). *¿Cuál es la profundidad óptima de la cartera y la estabilidad correspondiente en Colombia?: basado en la creación de una frontera de posibilidades financiera?.* UNAL.

Gestión en las regiones

- Parra-Peña, R. I., Puyana, R. & Yepes, F. (2021). *Una hoja de ruta para el aumento de la productividad agropecuaria de Colombia: desafíos y oportunidades.*
- Superintendencia Financiera de Colombia (2021). *Circular Externa 007*. Obtenido de: **https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1043877/ce007_20.docx**
- Superintendencia Financiera de Colombia (2023). *Saldos de cartera por producto.* Obtenido de: **https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/cifras/establecimientos-de-credito/informacion-periodica/mensual/cosechas/cifras/saldos-de-cartera-por-producto-61036**

Innovación y transformación digital

- BDO (2022). *Boletín: Open Banking en Colombia.* Obtenido de: **https://www.bdo.com.co/es-co/publicaciones/boletines-audit/open-banking-en-colombia**
- Colombia Fintech. (2022) *Lo que les espera a las Fintech para 2022.* Obtenido de: **https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/lo-que-les-espera-a-las-fintech-para-2022**
- GAN (2021). *Habilidades digitales en Colombia: żEl futuro digital es de todos?.* Asociación Nacional de Empresarios (ANDI). Obtenido de: **https://www.andi.com.co/Uploads/GAN_HabilidadesDigitales_COL_V8.pdf**
- Harker, P. & Zenios, S. (2000). *Performance of Financial Institutions, Efficiency, Innovation, Regulation.* Cambridge, UK: Cambridge University Press. 259–311.
- Wood, L. (2022) *The Global AI in Banking Market Will Grow to $64.03 Billion by 2030, at a CAGR of 32.6% During 2021-2030.* Business Wire. Obtenido de: **https://www.businesswire.com/news/home/20220131005583/en/The-Global-AI-in-Banking-Market-Will-Grow-to-64.03-Billion-by-2030-at-a-CAGR-of-32.6-During-2021-2030---ResearchAndMarkets.com**
- *World Economic Forum (WEF) (2020). The one skill that will help us all navigate the jobs market.* Obtenido de: **https://www.weforum.org/agenda/2020/10/andria-zafirakou-teacher-jobs-skills-creativity/**

Experiencia del cliente

- GPFI (2016). *G20 High Level Principles for Digital Financial Inclusion.* Obtenido de: **https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion%20-%20Full%20version-.pdf**
- Infobip (2022). *Clientes bancarios vs. instituciones financieras en LATAM y la brecha de percepciones respecto del impacto del CX en la industria.* Obtenido de: **https://cdn-www.infobip.com/wp-content/uploads/2022/02/10164056/SPA-ebook.pdf**
- Salesforce (2022). *¿Qué es SAC y para qué sirve?.* Obtenido de: **https://www.salesforce.com/mx/blog/2022/12/sac.html#:~:text=La%20sigla%20SAC%20significa%20%E2%80%9CServicio,es%20bastante%20recurrente%20por%20tel%C3%A9fono.**
- Superintendencia de Financiera de Colombia (SFC) (2023). *Informe de quejas e informe de operaciones.* Obtenido de: **https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10084715**
- Zendesk (2021). *Retención de clientes: ¿cómo conseguir lealtad de clientes?* Obtenido de: **https://www.zendesk.com.mx/blog/retencion-clientes/**

Educación financiera

- Asobancaria (2022). *Edición 1359 | El impacto de la educación financiera en colegios.* Obtenido de: **https://www.asobancaria.com/2022/12/19/edicion-1359-el-impacto-de-la-educacion-financiera-en-colegios/**
- Asobancaria (2022). *Edición 1338 | Sistemas de gobernanza efectiva para la educación financiera.* Obtenido de: **https://www.asobancaria.com/2022/07/25/edicion-1338-sistemas-de-gobernanza-efectiva-para-la-educacion-financiera/**
- Asobancaria (2023). *Edición 1366 | Programa de educación financiera Saber más, Ser más: balance de la última década, logros recientes y retos a 2030.* Obtenido de: **https://www.asobancaria.com/2023/02/27/edicion-1366-programa-de-educacion-financiera-saber-mas-ser-mas-balance-de-la-ultima-decada-logros-recientes-y-retos-a-2030/**
- Función Pública (s.f.). *Glosario Modelo Pedagógico.* Obtenido de: **https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Modelo+Pedag%C3%B3gico/**
- Ministerio de Educación Nacional (s.f.). *Portafolio de Modelos Educativos.* Obtenido de: **https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-89618_archivo_pdf.pdf**
- NEFE (2016). *Financial Education Evaluation Manual.* Obtenido de: **https://toolkit.nefe.org/Portals/0/PDFs/NEFE-Evaluation-Manual-2020-07-17.pdf?ver=2020-08-14-153600-723**
- OECD (2020). *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy.* Obtenido de: **www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeglobalfinancialliteracysurveyreport.htm**

Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

- *MIT Sloan School of Management. (2022). Cybersecurity: The 2022 Board Perspective.* Obtenido de: **https://cams.mit.edu/wp-content/uploads/Board-of-Directors-Cyber-Attitudes.pdf**
- Noguez, R. (2022). *Latinoamérica es un 'exportador' de ciberataques bancarios: Kaspersky.* Forbes México. Obtenido de: **https://www.forbes.com.mx/latinoamerica-es-un-exportador-de-ciberataques-bancarios-kaspersky/**

Desempeño ambiental y Cambio climático

- Foro Económico Mundial (WEF) (2023). *Global Risks Report 2023.* Obtenido de: **https://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_Risks_Report_2023.pdf**
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) (2023). *Cómo los Bancos de América Latina y el Caribe se Adaptan al Cambio Climático. Primera Encuesta en América Latina y el Caribe.* Obtenido de: **https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2023/01/Como-los-Bancos-de-America-Latina-y-el-Caribe-se-Adaptan-al-Cambio-Climatico.pdf**
- Net Zero Climate (s.f.). *What is Net Zero?.* Obtenido de: **https://netzeroclimate.org/what-is-net-zero/**
- S&P (2023). *Financed emissions are missing from many firms' net zero plans.* Obtenido de: **https://www.spglobal.com/esg/insights/financed-emissions-are-missing-from-many-firms-net-zero-plans**
- UNEP FI (s.f.). *Principios para la Inversión Responsable.* Obtenido de: **https://www.unpri.org/download?ac=10970**

Tabla GRI

Tabla SASB

Aso
Ban
Caria