Aso Ban Caria

Informe de **Gestión Gremial**

2023

Jonathan
Malagón

Carta de presidente de **Asobancaria**

El 2023 representó un reto para la economía a nivel global, pues las condiciones financieras para reducir la inflación y el débil crecimiento llevaron a una desaceleración, alcanzando un ritmo de crecimiento del 3,2%[1]. Para 2024 el panorama muestra algunas mejoras, sin embargo, la tendencia de desaceleración se mantiene. Este desafío global se vio reflejado en el país y en el sector. En el caso del sistema financiero colombiano, la cartera tuvo una caída debido al alto nivel de las tasas de interés, los ajustes normativos en materia de liquidez, que elevaron más las tasas de captación unos meses y el débil desempeño de la actividad productiva, alcanzando una caída real anual de 6,8% a cierre del año[2], aunque **la variación nominal fue de 1,9%.** Lo anterior representa un panorama retador para el gremio, pues sabemos que la recuperación será lenta y que nos espera un 2024 en el que el desempeño de nuestras entidades agremiadas seguirá enfrentando un alto nivel de riesgo.

En todo caso, el panorama que experimentamos en el 2023 nos ha demostrado la resiliencia de las entidades financieras y la estabilidad del sector. Además, el sector ha mostrado su compromiso por impactar positivamente al país, planteándose enfrentar el reto global que representa la consolidación del desarrollo sostenible desde una visión holística en la que pensamos el crecimiento económico a través de una correcta gestión ambiental y social aterrizada a la realidad de Colombia. Esto nos ha llevado a trabajar tanto por el consumidor financiero, como por la gestión del cambio climático desde la necesidad de adaptarnos y mitigarlo como agentes activos de la transición energética el cuidado de la biodiversidad y la disminución de brechas sociales.

Sabemos que hablar de desarrollo sostenible no es un tema nuevo para el país, ni para el gremio, pero también sabemos que día a día las brechas socioambientales se agudizan presentando nuevos retos para el sector financiero. Como banca, tenemos la capacidad de trabajar por la sostenibilidad desde el territorio a través de la innovación y las finanzas sostenibles, con las que es posible movilizar el capital, los recursos y las capacidades necesarias para aportar a la agenda de desarrollo del país. Por esta razón, en el 2023 consolidamos la estrategia de sostenibilidad del gremio por medio de cuatro **Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS):** por el planeta, la diversidad, la equidad y el bienestar.

[1]Referencia: https://www.imf.org/external/datamapper/NGDP_RPCH@WEO/WEOWORLD
[2] Referencia: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2024/01/1409-BE-2.pdf

El primer objetivo, **Finanzas por el planeta**, nace como respuesta de la banca colombiana a los **ODS 7** (energía asequible y no contaminante), **9** (industria, innovación e infraestructura), **11** (ciudades y comunidades sostenibles), **12** (producción y consumo responsables), **13** (acción por el clima), **14** (vida submarina) y **15** (vida de ecosistemas terrestres), que con el Protocolo Verde se han trabajado desde hace 12 años, incentivando el desarrollo de productos y servicios financieros verdes, alcanzando a 2023 un saldo de cartera verde en mitigación y adaptación por **COP 17 billones, equivalente al 2,4%** del total del saldo de cartera del gremio, y la meta a 2030 es lograr una **participación del 11%**. Adicionalmente, el 19% de las entidades agremiadas ya son carbono neutral con sus emisiones directas y **el 35% ya miden sus emisiones financiadas**, es decir la huella de carbono de sus portafolios de crédito, para lo cual se tiene como meta que el 100% de las entidades sean carbono neutral con sus emisiones directas y midan sus emisiones financiadas hacia 2030.

Los siguientes tres OFS abordan la agenda de sostenibilidad desde la **dimensión social**, para lo cual el gremio ha trabajado en la construcción de un **Protocolo Social** como iniciativa marco para promover la **diversidad, equidad e inclusión (DEI)** en poblaciones subatendidas, entre ellas mujeres, personas mayores, jóvenes, población rural, grupos étnicos, migrantes, personas con discapacidad, LGBTIQ+ y personas asociadas al proceso de construcción de paz.

El segundo objetivo, **Finanzas por la equidad**, le apuesta al **ODS 5** (igualdad de género), desde el cual trabajamos por disminuir la brecha entre hombres y mujeres en el acceso a productos financieros, incluyendo el acceso a crédito. Allí, como gremio, planteamos disminuir de acá a 2030 de **6,6 a cero (0) puntos porcentuales (pp)** la brecha de acceso a servicios financieros y **de 3,7 a dos (2) pp** la brecha de acceso a crédito. Esta última considerando que la brecha ha venido en ascenso durante los últimos 5 años, por lo que el gremio ha trabajado en el diseño de productos con enfoque diferencial de género y en el desarrollo de modelos de gestión de riesgos alternativos que consideren el contexto y las realidades de las mujeres, desde su interseccionalidad, por ejemplo, incluyendo variables de la economía del cuidado en el ciclo completo del crédito.

El tercer objetivo es **Finanzas por la diversidad**, desde el que se reconoce que la gestión DEI va más allá de la equidad de género, alineado con el **ODS 10** (reducción de las desigualdades). Por ejemplo, en Colombia existen cinco (5) grupos étnicos que representan el 14% de la población del país y actualmente la brecha de acceso a crédito se calcula en **10 puntos porcentuales, por lo que, a 2030, se plantea que llegue a la mitad,** considerando el reconocimiento de economías comunitarias, las características poblacionales, el contexto y realidades de estos grupos. Por otro lado, desde hace más de una década, Colombia ha recibido a más de 2 millones de migrantes, de los cuales un millón y medio se encuentran en situación migratoria regular y su acceso al sistema financiero es fundamental. En este contexto, la menta es lograr el cierre de la brecha de inclusión financiera en migrantes a 2030, **pasar de los 39 pp actuales a cero (0).** En este camino, el sector cuenta con un **saldo de cartera social de COP 40 billones, que representan el 5,6 %** de la cartera total del gremio, a través de la oferta de valor con enfoque diferencial y para población vulnerable[3].

Por último, tenemos como objetivo las **Finanzas por el bienestar**, donde lograr la disminución de brechas de desigualdad y trabajar por la sostenibilidad desde diferentes miradas en el sector, implica trabajar por promover la toma de decisiones de ahorro, inversión y endeudamiento a través de la educación financiera, en línea con el **ODS 4** (educación de calidad). En Colombia, solo el 42% de las personas adultas ahorran y/o invierten, pero esta cifra debería aumentar por lo menos al **71% a 2030**, pues, aunque muchas personas cuentan con los excedentes de liquidez para ahorra o invertir, lo dejan de hacer por desconocimiento en el manejo de sus finanzas. Debido a esto, la educación financiera debe

[3]Población vulnerable: personas con ingresos menores a 2 SMMLV y con Sisben categoría IV grupo A1 – C8.

partir desde la etapa de niñez y juventud, por lo que una de las tareas principales del gremio es promover el conocimiento en el manejo de las finanzas desde la educación básica y media del país. Actualmente la brecha es enorme, ya que menos del 7% de los graduandos en Colombia reciben educación financiera, por lo que la apuesta del gremio para 2030 es lograr que el **100% de los graduandos del país reciban educación financiera** en sus colegios, tanto públicos como privados, para lo cual se está estructurando un programa nacional intergremial e interinstitucional, junto al Gobierno Nacional.

La suma de los esfuerzos asociados a los OFS hoy nos permite contarles que consolidamos, por primera vez, un **saldo de cartera sostenible que alcanzó los COP 72 billones, lo que equivale al 10,2% del total de la cartera del sector, y esperamos alcanzar una participación del 18% a 2030.**

Con lo anterior, enfrentar el panorama retador descrito al principio y asumir la hoja de ruta que nos marcamos con los OFS como gremio ha implicado una gestión consciente de las inversiones que impactan la sostenibilidad del gremio y de nuestros grupos de interés. Por ejemplo, en 2023, la inversión en innovación para potenciar la digitalización en la banca fue de **COP 621 mil millones, 25% más que en 2022.** Por otra parte, la inversión en ciberseguridad alcanzó los **COP 543 mil millones, 17%** más que el año anterior, lo que permitió continuar con el propósito de hacer nuestra banca más segura.

Con este gran trabajo realizado por nuestras entidades agremiadas, quiero agradecerles por confiar en mí para liderar al principal gremio financiero de Colombia, sigo convencido de la importancia de la banca para el desarrollo socioeconómico del país y el bienestar de todas las personas. Más allá de las ambiciosas metas acá presentadas, el contexto en el que se enmarca la estrategia del gremio responde a los retos que representan los ODS para Colombia y la responsabilidad que como gremio hemos decidido asumir frente a estos desafíos. Esto no será posible sin el compromiso de todos los que trabajamos en el sector financiero, a quienes reconozco por su esfuerzo y con lo que destaco a mi equipo de Asobancaria, quienes seguirán trabajando con el mayor compromiso por el gremio y el país.

Jonathan Malagón
Presidente
Asobancaria

Mario
Pardo

Carta de presidente de la **junta directiva**

He tenido la suerte de vivir en Colombia en los últimos cuatro años. Cuatro años en los que el país ha experimentado choques y cambios profundos que he podido ver y gestionar de cerca. Por nombrar algunos, la pandemia del COVID-19 y sus efectos devastadores sobre el crecimiento y la salud, la recuperación vigorosa de la economía en los dos años siguientes, el aumento de la inflación y la necesaria respuesta de incremento de tasas y la desaceleración reciente de la economía y del mercado laboral. Todo esto de la mano de un cambio de tendencia en el gobierno nacional que ha puesto correctamente en la discusión pública temas estructurales relacionados con la protección social, el mercado laboral y la desigualdad.

Probablemente la historia económica nos mostrará que 2023 fue uno de los años más difíciles de gestionar para las empresas y las familias. Esto a pesar de que los efectos cíclicos del ajuste en términos de crecimiento e inversión eran previsibles. La inflación se mantuvo especialmente alta durante el año haciendo necesario un incremento rápido y marcado de la tasa de intervención del Banco de la República. La política monetaria contracíclica junto con temas regulatorios y de mercados presionaron el costo de financiamiento de las empresas, familias y del sistema financiero de manera relevante.

La inflación comenzó a ceder desde finales de 2023, lo que permitirá que se continúe y se acelere la reducción de tasas del banco central y se consolidé la reducción del resto de tasas de interés del mercado. Esto permitirá que la economía se recupere especialmente en la segunda mitad del año y logre crecer mejor en 2024.

La inversión privada es una variable clave para el proceso de recuperación en el corto y mediano plazo y el papel de la Asobancaria es acompañar el crecimiento de la misma. Empresas de todos los tamaños se beneficiarán de un sistema financiero que apoye el crecimiento de la cartera comercial.

La necesidad de acompañar el proceso de inversión por parte del sector financiero me lleva a enfatizar en uno de los retos pendientes de Colombia por el que trabajo más cada día, la gran informalidad empresarial y laboral. Al tejido empresarial colombiano conformado por las micro, pequeñas y medianas empresas se le hace difícil acercarse al financiamiento formal por sus bajos niveles de formalidad, de seguimiento de procesos y baja calidad del gobierno corporativo. En 2023, en Asobancaria avanzamos en acercarnos a este aparato empresarial tan diverso y apoyar su acceso al crédito formal pero las tareas pendientes aún son enormes.

Para que la inversión privada tome el dinamismo necesario para que la economía crezca y alcance rápidamente su potencial es necesario seguir trabajando en temas relacionados con la promoción de la misma en sectores clave como la infraestructura, la construcción de vivienda, el sector agroindustrial, los servicios y la transición y la adaptación al cambio climático, para nombrar solo algunos. Mensajes claros sobre la institucionalidad, la regulación y supervisión de los mismos ponen el campo de juego en condiciones más favorables para la toma de decisiones.

Quiero hacer énfasis en un tema que para mí constituye uno de los ejes fundamentales para un mayor crecimiento sostenible del país: la inclusión de diferentes sectores de la sociedad en la toma de decisiones. Es claro que una toma de decisiones diversa e incluyente mejora los resultados de las empresas y los gobiernos y promueve el bienestar de todos. Desde Asobancaria y las entidades agremiadas hemos trabajado en promover la diversidad y por ello me enorgullece que a cierre de 2023 las mujeres representan ya un 35% de nuestros miembros de Junta de Asobancaria. En 2023 también hemos promovido la diversidad e inclusión de todos los grupos poblacionales en las actuaciones de nuestras entidades miembros para que la actividad financiera sea un reflejo del país diverso que es Colombia.

Quiero cerrar con un mensaje de optimismo, hoy enfrentamos retos importantes pero mi confianza en Colombia es absoluta y, como siempre han demostrado los colombianos en su historia, también superaremos los retos actuales y lo haremos con el acompañamiento y el apoyo del sector financiero.

Mario Pardo
Presidente
Junta Directiva de Asobancaria
2022 - 2024

Tabla de contenido

La banca en Colombia

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

Estrategia y Gobierno Corporativo

- Estrategia.
- Gobierno corporativo.
  - Talento Humano

Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca

- Gestión del riesgo.
- Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero.
- Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad.
- Política pública.

Indicadores y métricas para los OFS

Finanzas por el bienestar

- Experiencia del cliente.
- Educación financiera.

Finanzas por la diversidad

Finanzas por la equidad

- Inclusión financiera.
- Innovación y transformación digital.
- Diversidad, Equidad e Inclusión
  - Gestión en las regiones

Finanzas por el planeta

- Cambio climático, biodiversidad y naturaleza.

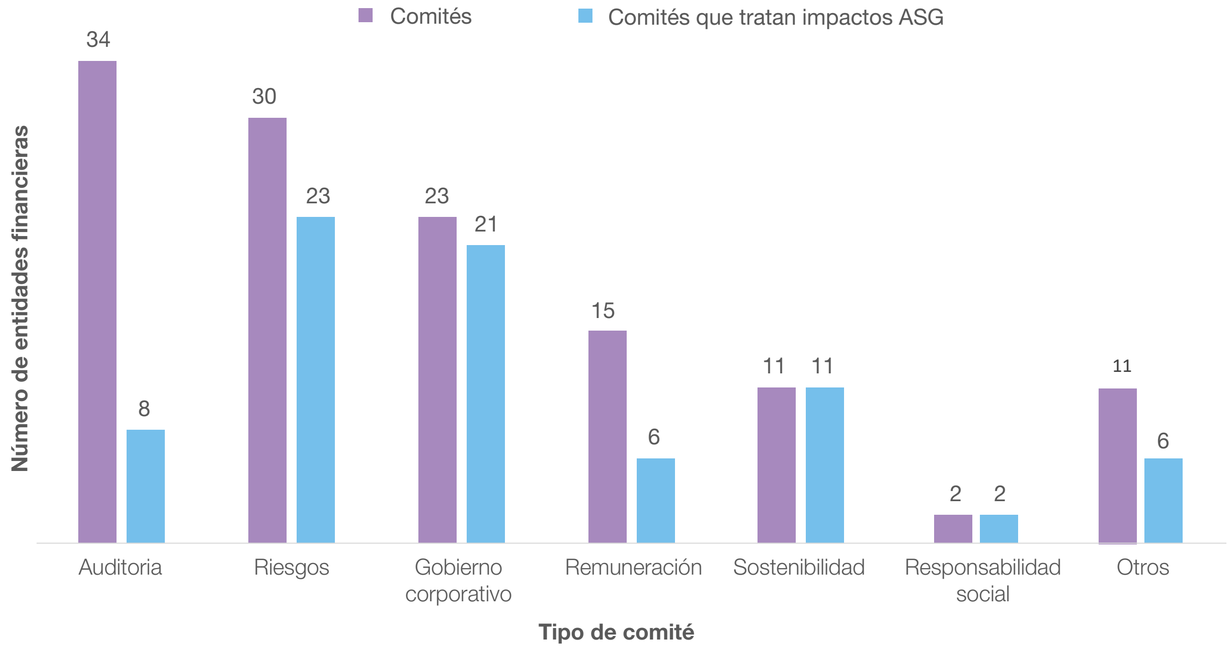
Resumen Ejecutivo

Gobierno corporativo

A pesar de que la gestión del gobierno corporativo se da de forma independiente en cada una de las entidades agremiadas, Asobancaria, desde sus diferentes cuerpos colegiados, proporciona asesoramiento para apoyar y mejorar la toma de decisiones.

- **31 entidades contaron con comités** de sus Juntas Directivas **que abordan asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza** (ASG), siete (7) entidades más que en 2022.
- **La participación de mujeres** en el gremio fue del 60%, **en cargos directivos del 53% y en Juntas Directivas del 25%**, aumentando en cinco (5) puntos porcentuales respecto al 2022.
- **El 86% de las entidades realizaron un análisis de materialidad,** y el 79% de ellas integraron asuntos ASG en su estrategia corporativa. Esto significa 14 entidades más con análisis de materialidad y cuatro (4) más con estrategias de sostenibilidad en comparación con 2022.

Comités de Junta Directiva de las entidades que tratan asuntos ASG



Hitos:

- Se realizó la primera jornada de formación para miembros de junta en temas ASG.
- Asobancaria presentó los Objetivos de Finanzas Sostenible como la hoja de ruta del sector para aportar el cumplimiento de los compromisos nacionales con relación a los ODS.

Gestión del riesgo

Es importante contar con una estrategia continua e invertir en la infraestructura necesaria para fortalecer el análisis de los riesgos a los que se encuentra expuesto el sector y las entidades financieras.

- Al igual que en el 2022, 13 entidades contaron con un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) propio, y 11 entidades utilizan lineamientos de la banca de segundo piso, multilateral o casa matriz.
- El desembolso de créditos analizados con SARAS para 2023 fue de 27,9 billones de pesos, aumentando en más de un 100% respecto al año anterior.
- 20 entidades formaron a sus colaboradores en análisis de riesgos ambientales y sociales, aumentando en un 10% con relación a 2022.

Monto total de los créditos evaluados a través de SARAS

2022	2023
$53.364.654 Millones	$73.846.014 Millones

+38,4%

Monto total desembolso

2022	2023
$13.831.222 Millones COP	$27.903.498 Millones

+101,7%

Hitos:

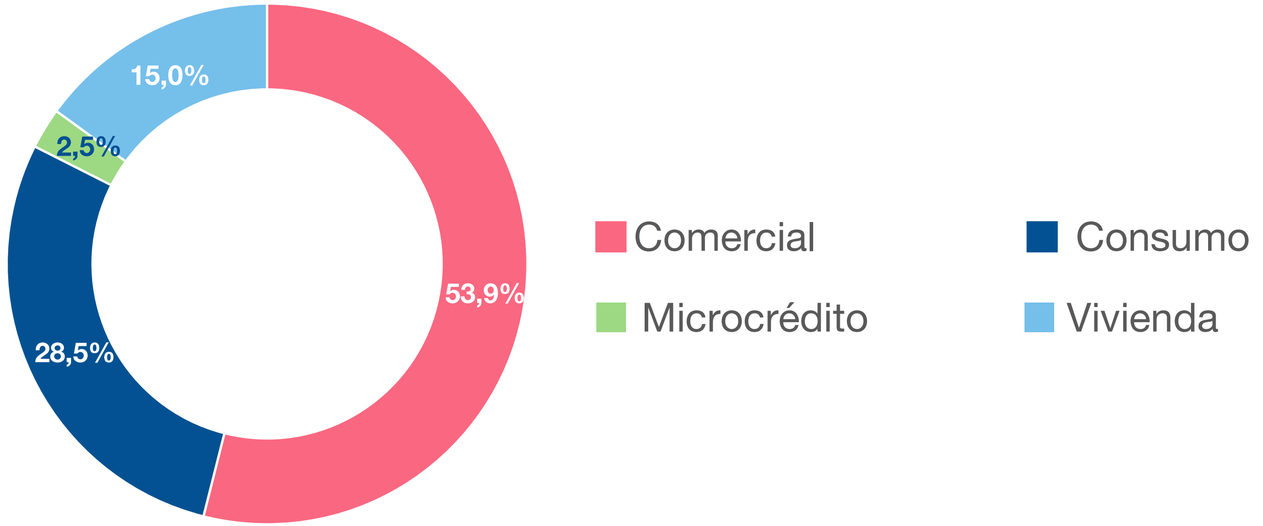
- Desde Asobancaria se realizaron sesiones de capacitación gremial sobre riesgo operacional, en las que participaron 1.304 profesionales.
- Se desarrollaron capacitaciones especificas a agremiados sobre: 1) el ABC para la implementación de un modelo interno de provisiones y la gestión de riesgos financieros y 2) riesgo estratégico y gestión de crisis.

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sector*

El sector financiero colombiano es de los más estables en el mundo, lo que permite aumentar el bienestar económico y social de los colombianos.

- El **saldo de cartera de los agremiados alcanzó los $705,2 billones de COP,** logrando un aumento nominal de 1,92%.
- El indicador de **calidad de la cartera fue de 4,7%**, mejorando significativamente respecto al 2022, año en el que alcanzó 3,5%.
- El sector bancario ha hecho grandes esfuerzos para mantener el crédito hipotecario a pesar de las adversidades del 2023, desembolsando un total de **$19mil millones de COP en créditos para vivienda.**

Composición de la cartera de 2023



Hitos:

- El gremio contribuyó al crecimiento económico del país en cerca de 0,3 puntos porcentuales aún con la desaceleración.
- Asobancaria participó en la construcción del articulado del Proyecto de Ley del Plan Nacional de Desarrollo, en aquellos temas de mayor relevancia para el sector bancario (open data, portabilidad financiera, inclusión financiera y crediticia, etc).

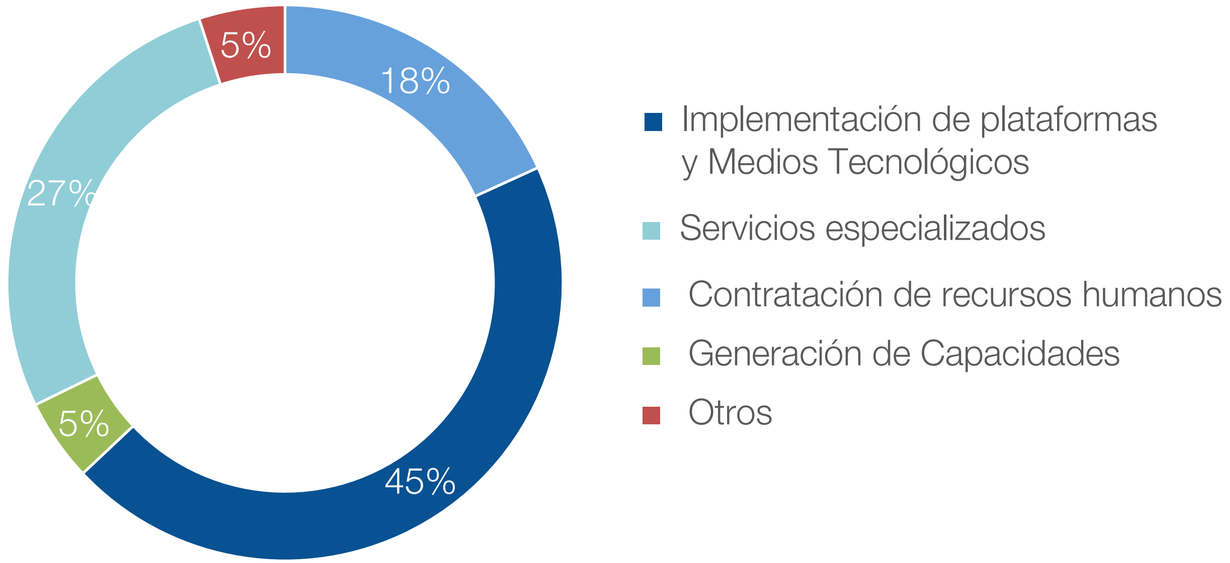
***Dentro de esta sección se incluyen los principales resultados del capítulo de política pública**

Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

El rápido y constante avance tecnológico de los últimos años, ha impulsado en el sector el desarrollo de estrategias para mantener altos estándares de calidad y seguridad, alineados con el desarrollo sostenible de la industria y del país.

- En el 2023 se invirtieron **$543 mil millones de COP para seguridad digital**, lo que significa un aumento del 17% respecto al 2022.
- Por cada $100 mil pesos transados en el sistema financiero, **sólo siete pesos ($7) tuvieron una reclamación por posible fraude.**
- El 98% de los incidentes de ciberseguridad hacia las entidades **son resueltos en menos de un día.**

Asignación presupuestal de seguridad digital



Hitos:

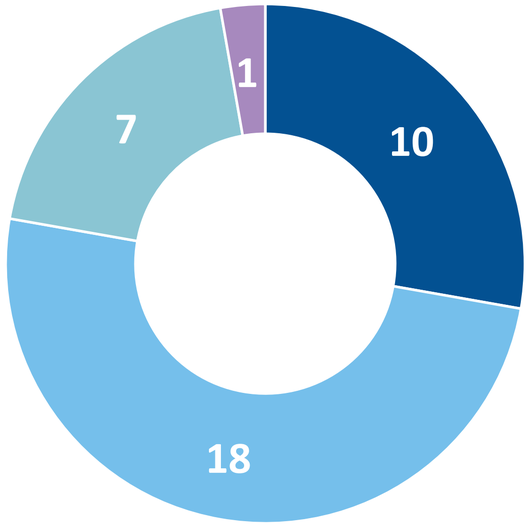
En el 2023, Asobancaria capacitó a 100 jueces y magistrados a nivel nacional en temas de seguridad digital y prevención de fraude.

Experiencia del cliente

Con el fin de generar mayores niveles de bienestar financiero, el sector implementa iniciativas innovadoras que tienen como pilar al consumidor y que robustecen los modelos de experiencia.

- 36 entidades entregan **reportes a las Juntas directivas sobre los principales indicadores del SAC.**
- El 92% de las entidades indicaron implementar un plan de capacitación para el personal responsable del SAC, lo que supone un incremento relevante respeto al 87% del 2022.
- En el 2023 se duplicó la resolución de PQRs al primer contacto en el canal telefónico, alcanzando el 43%, frente al 22% del año anterior.

Entidades con procesos de omnicanalidad



- La información que se reciben en los canales de atención al cliente es unificada en una base de datos.
- La información que se recibe en los canales de atención al cliente es independiente de cada canal.
- Todos los canales de atención al cliente se encuentran conectados y se tiene un mapeo del recorrido del cliente por ellos.
- No aplica.

Hitos:

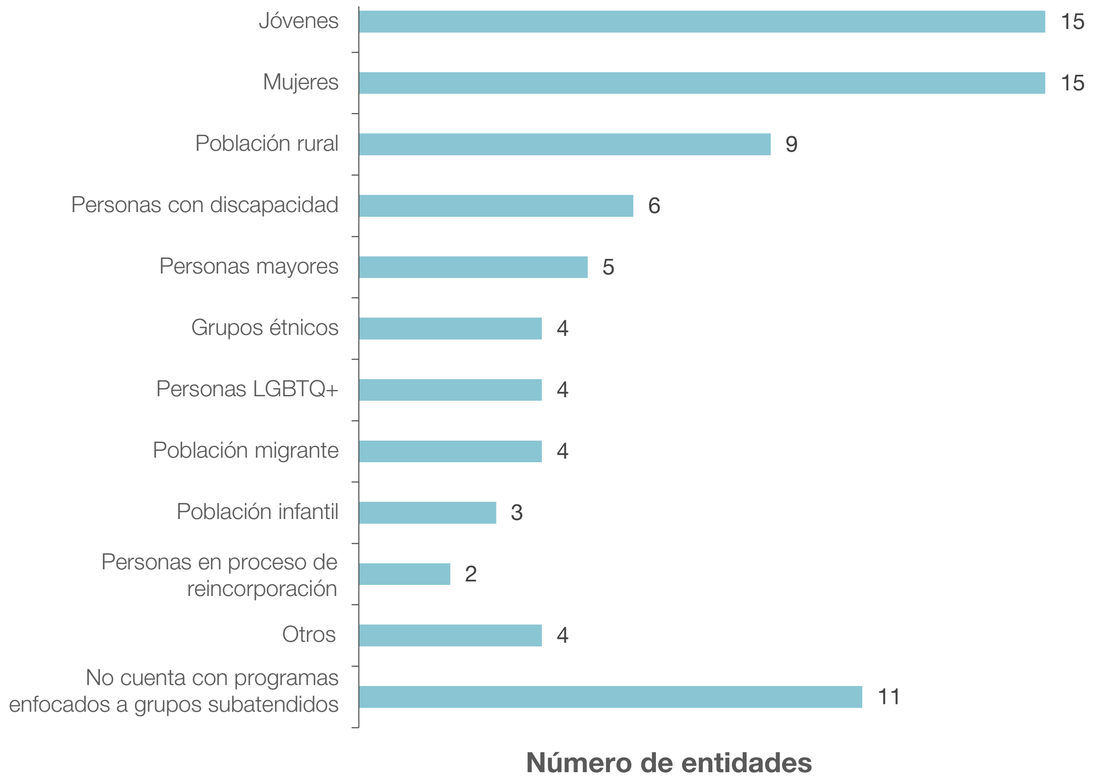
- El 100% de las entidades financieras contaron con un Sistema de Atención al Cliente (SAC).

Educación financiera

Asobancaria trabaja para fomentar programas de educación financiera que promuevan comportamientos adecuados, fortaleciendo el bienestar económico de los jóvenes y todas las personas en el país.

- Se invirtieron **$16.314 millones de COP en educación financiera**, logrando un aumento del 34% a comparación del 2022.
- En el 2023, **15 entidades contaron con al menos un programa de educación financiera para jóvenes y mujeres,** en el 2022 tan solo 10 entidades contaban con estos programas para jóvenes.

Entidades con procesos de omnicanalidad



Hitos:

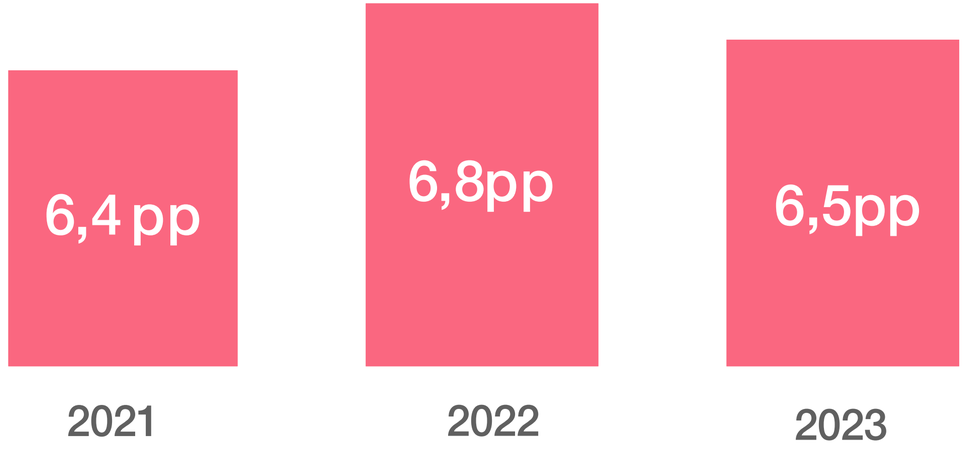
- Asobancaria logró la coordinación con otros gremios del sector y el gobierno para implementar un programa innovador en educación financiera.
- Aumentó la participación de adultos que ahorran, invierten y llevan un presupuesto a 42,8%.

Inclusión financiera

El sector financiero ha impulsado decididamente estrategias de inclusión financiera para el cierre de brechas económicas y sociales.

- La brecha de género llegó a 6,5 puntos porcentuales en inclusión financiera mientras que en acceso a crédito llegó a 3,7 pp.
- En el 2023, **las entidades agremiadas contaban con 2.667 programas de inclusión financiera,** lo que indica un promedio de siete (7) programas por entidad.

Brecha de género en inclusión financiera



Hitos:

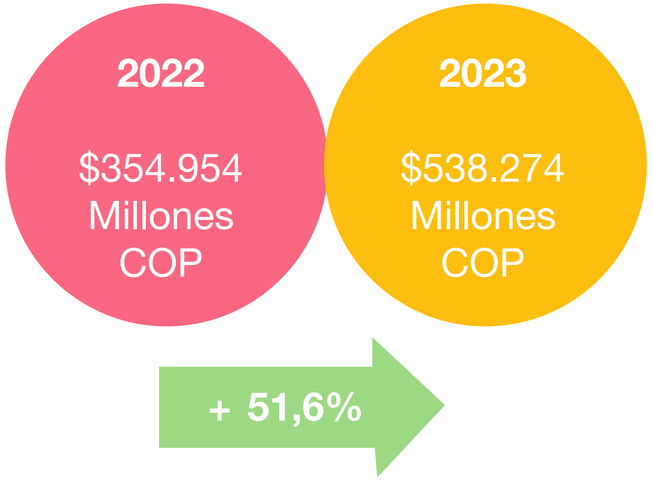
- Más de 150.000 pequeños productores agropecuarios accedieron a crédito por primera vez en 2023.
- Se han desembolsado más de 150 mil créditos para la economía popular por más de $436 mil millones COP.

Innovación y transformación digital

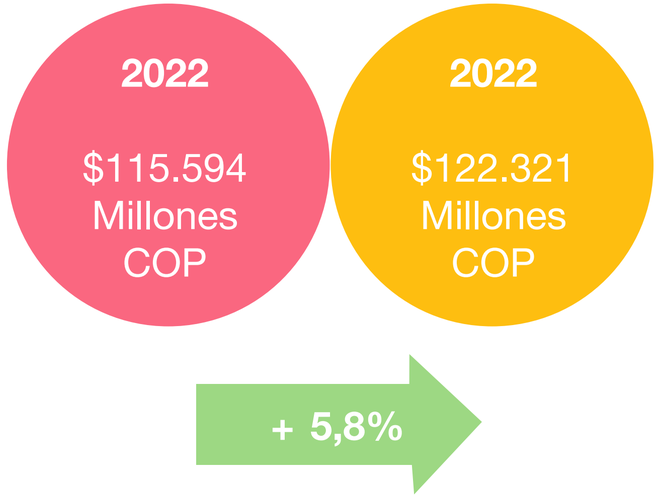
La transformación digital y la innovación son un aliado para la inclusión financiera y por ello, el sector la ha impulsado decididamente.

- Se invirtieron **$660 mil millones de COP en investigación, desarrollo, innovación y transformación digital,** 40% más que en el 2022.
- En 2023, el 33% de las entidades desarrollaron mecanismos de open finance y open data, avanzando desde el open banking, que en 2022 estaba presente en el 41% de las entidades.

INVERSIÓN EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN



INVERSIÓN EN INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO



Hitos:

- El sistema financiero procesó el 79% de sus operaciones por medio de canales no presenciales.
- El sector, en conjunto con el Banco de la República están trabajando para la construcción del Sistema de Pagos Inmediatos.

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

La gestión DEI debe estar marcada por una gobernanza institucional que permita que se integres en los procesos internos y en la oferta de valor de las entidades.

- **El saldo de la cartera social del sector cerró en $40 billones de COP** (representando el 5,6% de la cartera nominal del gremio).
- Para 2023, 14 entidades financieras han desarrollado productos y servicios financieros con enfoque diferencial para poblaciones subatendidas y vulnerables, aumentando en 4 entidades a comparación del 2022.

Brecha de género en inclusión financiera

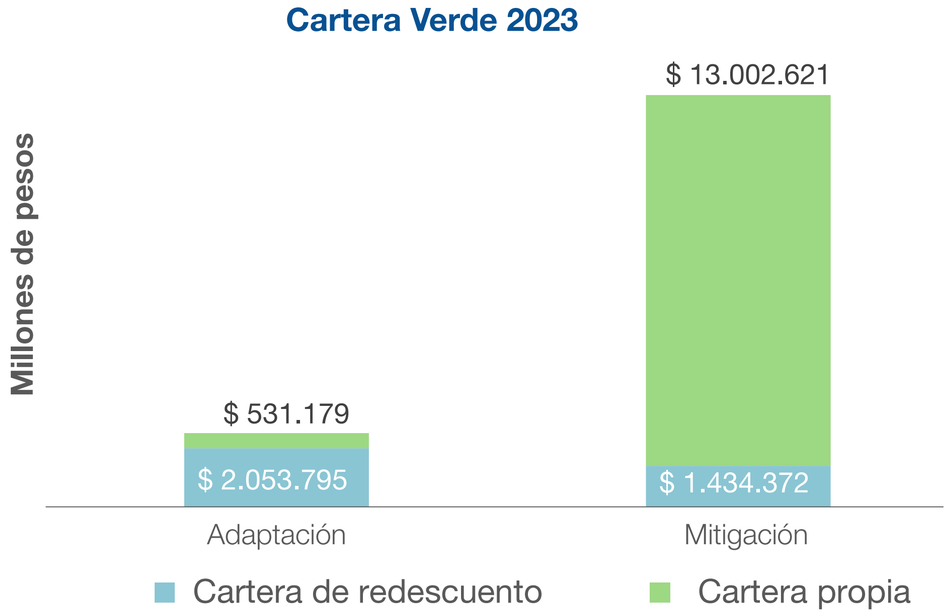
Hitos:

- Se desarrolló el taller sobre riesgos alternativos con enfoque de género para las entidades agremiadas.

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

El sector financiero como agente transformador de la economía tiene la tarea de apoyar y promover la transición energética y la conservación de la naturaleza en Colombia.

- Las entidades financieras están implementando gradualmente la Taxonomía Verde de Colombia, por lo **que el saldo de cartera verde alcanzó $17 billones de COP** a través del financiamiento en mitigación y adaptación climática, representando el 2,4% de la cartera total del sector.
- El saldo de **la cartera vinculada a la sostenibilidad fue de $15,5 billones de COP**, lo que representa el 2,2% de la cartera total del sector.
- Al igual que en el 2022, **7 entidades ya son carbono neutral,** y un 50% contaron o estuvieron en proceso de establecer metas para lograr este compromiso.
- En 2023, **13 entidades midieron sus emisiones financiadas.** Además **11 entidades solicitaron la medición de los gases de efecto invernadero a los proyectos financiados,** representando un aumento del 11% en comparación con 2022.



Hitos:

- El gremio se comprometió a financiar el 40% de las inversiones requeridas por el país para cumplir las NDC.
- Se creó la Calculadora NetZero de emisiones financiadas para las entidades financieras de Colombia.
- Se creó el capítulo sobre gestión de riesgos derivados de la deforestación de la Guía de análisis de riesgos ambientales y sociales ARAS de Asobancaria.

Estrategia y Gobierno Corporativo

Estrategia y Gobierno Corporativo

Estrategia

Sobre Asobancaria y el Sector Bancario Colombiano

(GRI 2-1; GRI 2-6)

Asobancaria

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 fin de representar los intereses de sus miembros y establecer un enlace sólido con las autoridades estatales y demás grupos de interés.

Desde Asobancaria se trabaja en fortalecer la gestión de sus agremiados, buscando configurar un sector financiero accesible, sostenible y estable para todos los grupos de interés y contribuyendo a consolidar la confianza, sostenibilidad y competitividad del sector financiero colombiano.

Asobancaria está compuesta por sus órganos internos, sus cuerpos colegiados, y las 38 entidades financieras y bancarias más importantes del país, entre las que se encuentran:

Ban100 · Bancamía · Banco Agrario de Colombia · Banco AV Villas · Banco Caja Social Su banco amigo. · Bancoomeva · Banco Cooperativo coopCentral · Davivienda

Banco de Bogotá · Banco de Occidente · Banco Falabella · Banco Finandina · Banco GNB Sudameris · Mundo Mujer El Banco de la Comunidad · Banco Pichincha · banco popular

Santander · Serfinanza · Banco Unión · Banco W · Bancoldex · Bancolombia · BBVA · BNP Paribas

btg pactual · citibank · Tuya · corfi colombiana · Finagro · FDN Financiera de Desarrollo Nacional · Findeter Banca de Desarrollo Territorial · gm Financial

itaú · J.P.Morgan · mibanco · Scotiabank Colpatria · Titularizadora Colombiana · lulo bank

El sector financiero en Colombia

El sector financiero colombiano es de los más estables del mundo [1] y desempeña un papel fundamental al proporcionar los recursos financieros necesarios para impulsar el crecimiento y desarrollo económico del país. La banca colombiana, no solo facilita el acceso al crédito para empresas y particulares, sino que también, promueve la inversión en infraestructura, industria y sectores clave de la economía. Además, al fomentar el ahorro y la canalización eficiente de los recursos, contribuye a la acumulación de capital y al fortalecimiento del sistema financiero regional.

Además, más allá de la provisión de servicios financieros, el sector desempeña un papel crucial en la generación de empleo, la promoción de la inclusión financiera y la estabilidad macroeconómica. A través de la intermediación financiera, la banca moviliza los recursos excedentes hacia inversiones productivas, lo que impulsa el crecimiento económico sostenible a largo plazo. Asimismo, al ofrecer servicios de pago y facilitar las transacciones comerciales, la banca contribuye al dinamismo del mercado interno y a la integración de Colombia en la economía global.

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

Banco de la República Colombia
DIAN Por una Colombia más honesta
URF Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera
sfc Superintendencia Financiera de Colombia
Industria y Comercio Superintendencia
Congreso de la República de Colombia Cámara de Representantes
El emprendimiento es de todos Minhacienda

[1] Malagón J (2023). Los más estables. La República. Obtenido de: https://www.larepublica.co/analisis/jonathan-malagon-2590707/los-mas-estables-3604469

Foco Estratégico de Sostenibilidad del Sector

(GRI 2-22)

La estrategia de sostenibilidad del gremio en 2023 trascendió del wedding cake de sostenibilidad del centro de resiliencia de Estocolmo[2], el cuál fue adoptado por la asociación junto con los ODS priorizados y su análisis de materialidad desarrollado en el 2022[3]. La evolución de este modelo dio lugar a lo que en este 2023 conocimos como los Objetivos de Finanza Sostenibles (OFS). Estos objetivos responden específicamente a los desafíos sobre los cuales el sector financiero tiene mayor influencia y en los cuales se busca centrar los esfuerzos para promover el desarrollo sostenible en nuestro país.

Estos objetivos fueron presentados en el marco del quinto congreso de sostenibilidad de Asobancaria, Jonathan Malagón, presidente de la Asociación, presentó los OFS como la hoja de ruta del sector para aportar el cumplimiento de los compromisos nacionales con relación a los ODS. Esta nueva estrategia de sostenibilidad fue el resultado de una priorización que parte del reconocimiento de los 17 ODS, sus 169 metas y la agenda nacional con relación al desarrollo sostenible. Con ello, el gremio priorizó cuatro (4) temas y ocho (8) metas desde una visión estratégica de lo Ambiental, social y de gobernanza (ASG).

[2]Stockhol Resilience Center (2016). The SDGs wedding cake. Obtenido de: https://www.stockholmresilience.org/research/research-news/2016-06-14-the-sdgs-wedding-cake.html
[3]Ver página 19 del Informe de Gestión Gremial 2022. Disponible en: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2023/06/IGG-2022-v30062023.pdf

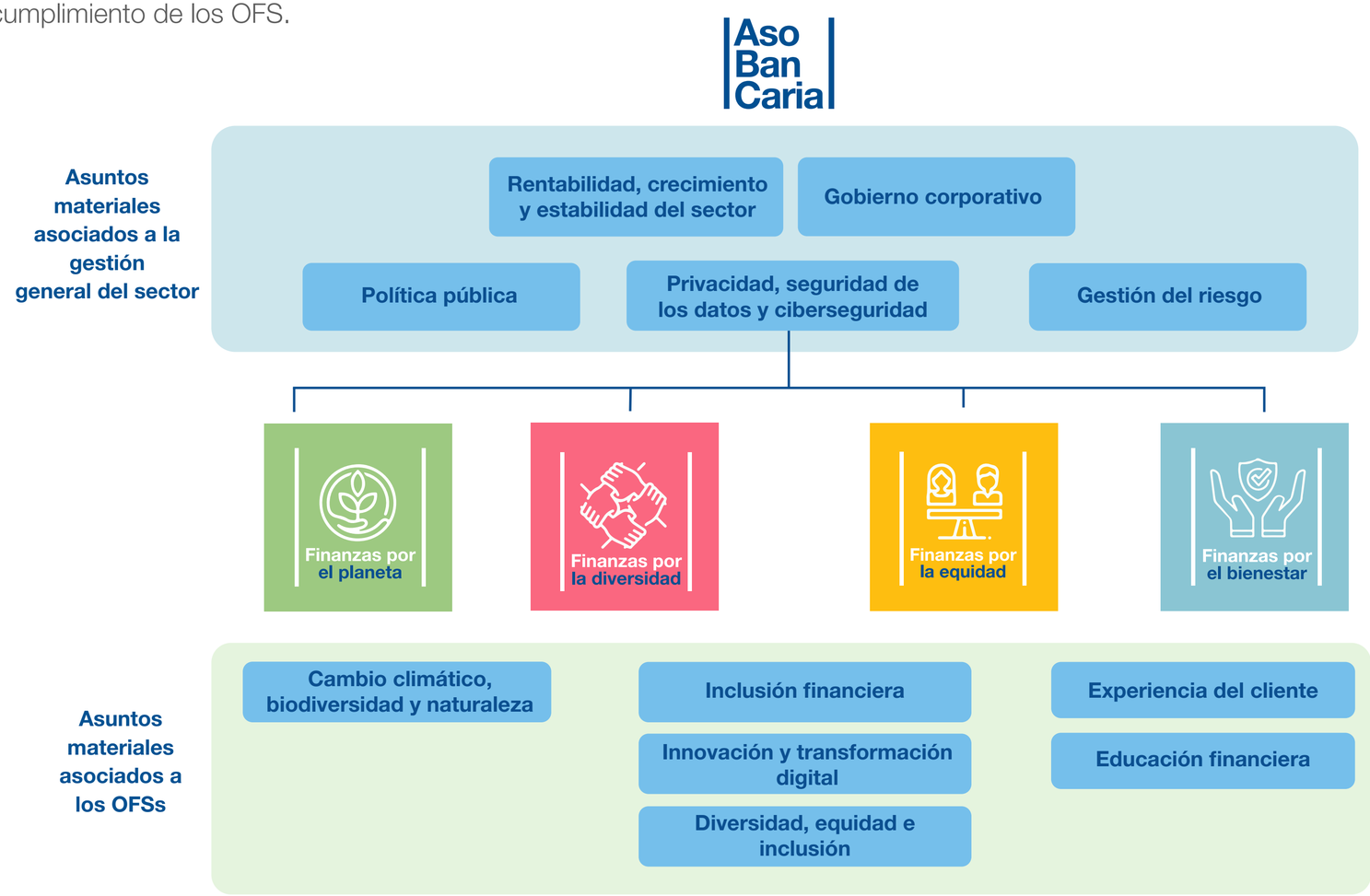
El OFS **finanzas por el planeta** nace como respuesta de la banca colombiana al ODS 13 “Acción por el clima: adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos”. Desde el Protocolo Verde, el gremio ha trabajado desde hace 11 años por incentivar las finanzas verdes a través de cinco (5) estrategias de trabajo que han conllevado a tener un saldo de cartera verde de $17 billones de COP a 2023 y una cartera ASG de $15 billones de COP.

Por otro lado, el OFS **finanzas por la equidad** responde al ODS 5 “Igualdad de género: lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”, desde el cual trabajar por disminuir la brecha de género en el acceso a productos financieros es fundamental, incluyendo el acceso a productos de crédito.

Además, de trabajar sobre la equidad de género, desde Asobancaria se ha planteado un alcance mayor a nivel de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), con las poblaciones del protocolo social. Con el OFS **Finanzas por la diversidad**, que parte del ODS 10 “Reducir la desigualdad en y entre los países”, se busca reducir la brecha de acceso a crédito para diferentes poblaciones, considerando el reconocimiento de economías comunitarias, las características poblacionales, el contexto y realidades de estos grupos.

Por último, el OFS **Finanzas por el bienestar**, busca la disminución de brechas de desigualdad al promover la toma de decisiones financieras educadas, aportando al ODS 4 “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”.

Cada uno de los OFS también contempla uno o varios temas materiales identificados en el 2022 de acuerdo con la materialidad del sector. Esto implica que el enfoque en estos temas contribuye directamente al logro de los OFS. Sin embargo, es importante destacar que los temas que no están directamente vinculados con un OFS siguen siendo pertinentes. El desarrollo de estos aspectos, como la gestión de riesgos, la rentabilidad y estabilidad del sector, y la seguridad de la información, crea las condiciones necesarias para que el sector pueda abordar eficazmente los temas relacionados con los ODS y por ende el cumplimiento de los OFS.



Eventos Asobancaria

Programación Calendario Eventos 2023

¡Un año recargado de temáticas clave para impulsar nuestra economía!

AsoBanCaria — Acerca la Banca a los Colombianos

25° Congreso de Tesorería
Febrero 9 y 10
Cartagena

14° Foro de Vivienda
Febrero 24
Bogotá

13° CAMP
Marzo 16 y 17
Cali

11ª Jornada de Libre Competencia
Abril 13
Bogotá

57ª Convención Bancaria
Junio 14, 15 y 16
Cartagena

22° Congreso Panamericano de Riesgo de LAFTFPADM
Julio 13 y 14
Cartagena

21° Congreso Derecho Financiero
Agosto 24 y 25
Cartagena

5° Congreso de Sostenibilidad
Septiembre 8
Bogotá

34° Simposio de Mercado de Capitales
Septiembre 22
Bogotá

16° Congreso de Prevención del Fraude y Ciberseguridad
Octubre 26 y 27
Cartagena

21° Congreso de Riesgos
Noviembre 16 y 17
Cartagena

11° Encuentro Tributario
Diciembre 1
Bogotá

Para conocer sobre los eventos 2024, visita: https://www.asobancaria.com/eventos/

Patrocinios:
Sonia Elias
+57 320 859 72 85
selias@asobancaria.com

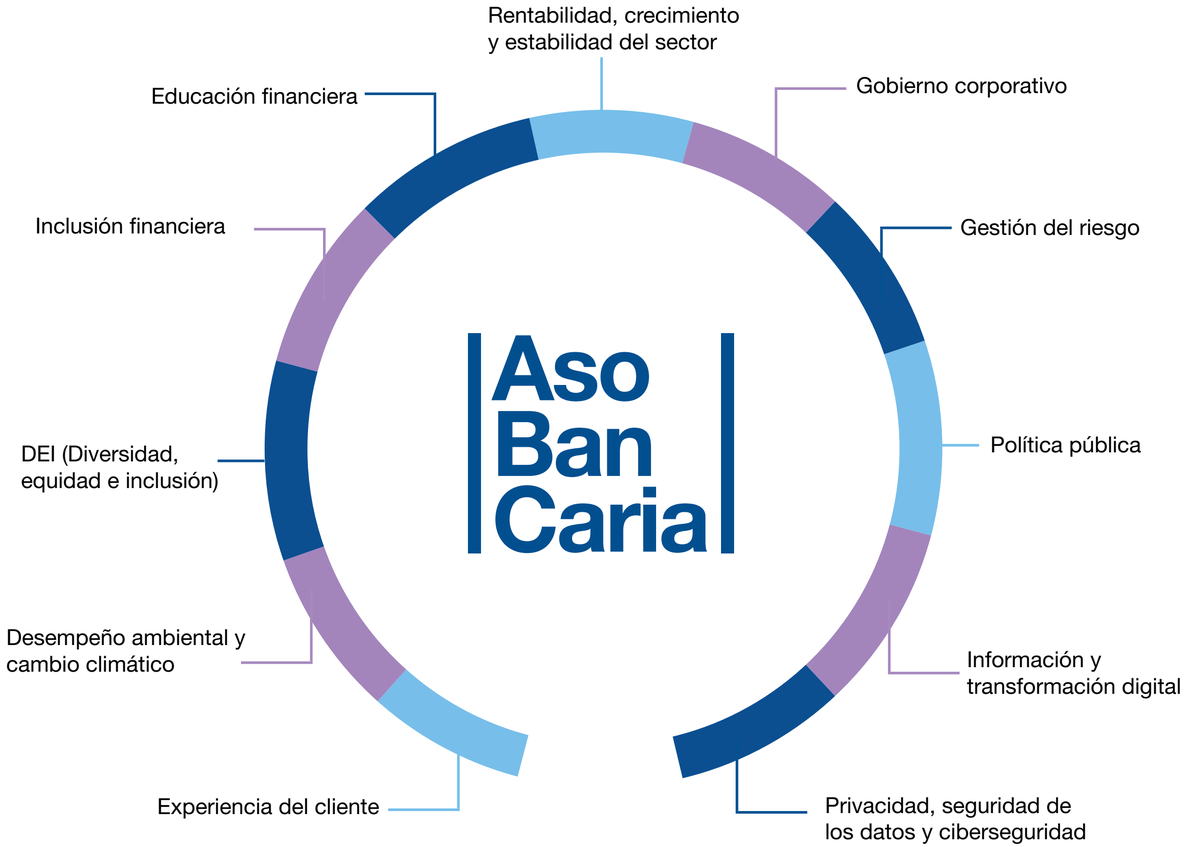
Inscripciones:
Call Center
Cel +57 321 456 81 11
eventos@asobancaria.com

Sobre este informe

(GRI 2-22)

El Informe de Gestión Gremial de Asobancaria 2023 consolida las respuestas de 38 entidades financieras sobre su gestión en temas de sostenibilidad para el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Esta información fue recopilada a partir de las respuestas de las entidades bancarias a un cuestionario diseñado por Asobancaria que integra estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 2021, las preguntas del Corporate Sustainability Assessment (CSA) de S&P, y algunos indicadores del Consejo de Normas de Contabilidad Sostenible (SASB) por sus siglas en inglés, entre otros.

Los contenidos e indicadores del informe están asociados al ejercicio de Doble Materialidad realizado por Asobancaria en el 2022[4]. Como resultado, se priorizaron 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.



El informe refleja los esfuerzos y la capacidad de acción colaborativa de la agremiación y sus entidades adheridas para promover y mantener la confianza del público en el sector financiero, promover la movilización de un cambio social y ambiental en el país y continuar acercando la banca a los colombianos.

[4]Para conocer más detalles de la metodología de la Doble Materialidad implementada, los invitamos a conocer este documento disponible en https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2023/06/Materialidad-Asobancaria-2022.pdf

Cómo leer este informe

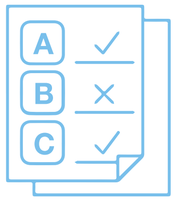
El Informe de Gestión Gremial de Asobancaria 2023 está estructurado teniendo en cuenta las recomendaciones de reporte de la International Sustainability Standards Board (IFRS), que sugiere reportar la información en materia de sostenibilidad describiendo: la gobernanza, la estrategia, la gestión de riesgos y las métricas y objetivos. Siguiendo este esquema, este informe se divide en cuatro secciones principales que abordan esas recomendaciones, y en la sección correspondiente a indicadores y métricas la información se reporta en apartados correspondientes a los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS) de Asobancaria. Dentro de las distintas secciones y apartados de este informe, se describe la gestión de los temas materiales de Asobancaria.

Cada capítulo de las secciones y apartados presenta un enfoque de gestión que destaca la importancia, los impactos y la gestión del gremio hacia cada asunto. Además, se presentan los resultados de los indicadores asociados a cada tema y analizados en el contexto nacional e internacional del sector.

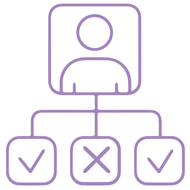
Los indicadores y métricas que se reportan en este Informe se levantaron a través de un cuestionario auto aplicado diseñado para las entidades agremiadas y los resultados se presenta de forma consolidada. En este cuestionario participaron 38 entidades y los resultados de la mayoría de los indicadores serán presentados teniendo este universo entidades. Aquellos indicadores, donde el total de entidades reportantes sea menor al universo de 38, tendrá una aclaración a píe de página aclarando el total de entidades bajo el que se presenta este indicador.

A lo largo del informe se presentarán tres tipos principales de indicadores:

- **Indicadores con respuesta única:** Son aquellos indicadores con solo una respuesta posible por entidad. Esto significa que la suma de las respuestas de este indicador deberá ser igual al universo de entidades reportantes.



- **Indicadores de respuesta múltiple:** Son aquellos indicadores en donde se evidencia la gestión de las entidades y cada entidad puede seleccionar varias opciones de respuesta. La suma de las respuestas en estos indicadores no es igual al total de entidades reportantes. Además, estas preguntas tendrán una nota aclaratoria que indica “Indicador que permite múltiples respuestas por entidad”.



- **Indicadores numéricos:** Son aquellos que reportan la información agregada de las entidades, cómo el número total de empleados de las entidades financieras.

Gobierno corporativo

ODS y metas asociadas:

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

Gobierno corporativo

El gobierno corporativo en el sector financiero comprende la integración de la estructura organizacional, las normas, los procesos internos, los órganos de gobierno y las Juntas Directivas encargados de tomar las decisiones estratégicas dentro de las entidades. La gestión en esta materia se enfoca en trabajar sobre los impactos y riesgos más relevantes en la entidad, de cara a los grupos de interés internos y externos de la compañía.

La gestión del gobierno corporativo se da de forma independiente en cada una de las Entidades agremiadas, sin embargo, Asobancaria apoya esta gestión desde diferentes cuerpos colegiados como Juntas Estratégicas o Comités Técnicos. Estos cuerpos colegiados están organizados según temas o segmentos de interés específicos del sector bancario y buscan la participación de sus agremiados en diferentes frentes, articulándose alrededor de la gestión de la Administración de Asobancaria. Estas instancias están integradas por representantes de las entidades afiliadas y tienen como objetivo proporcionar asesoramiento a las mismas en cuestiones estratégicas para apoyar y mejorar la toma de decisiones que pueden afectar la estabilidad económica colombiana.

Adicionalmente, Asobancaria, como agremiación, reconoce que existen esfuerzos comunes que pueden promover la eficiencia económica y el bienestar de los consumidores del sistema financiero, por lo que promueve una agenda y fija unos objetivos que son aprobados por el máximo órgano de gobierno de la Asociación, su Junta Directiva. Esta Junta está compuesta por al menos 15 presidentes de las entidades agremiadas y se encarga de vigilar los riesgos, oportunidades y situaciones extraordinarias de carácter material para el sector o la Asociación como organización.

Órganos colegiados de Asobancaria:

Dentro de sus órganos colegiados, Asobancaria cuenta con Juntas Estratégicas que se basan en segmentos o temas estratégicos para el sector y con Comités técnicos que sirven como foro de discusión para los temas recurrentes. A continuación, los órganos colegiados creados por la Junta Directiva de Asobancaria:

- 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.

Conozca los principios y reglamentos del gobierno corporativo de Asobancaria en: Gobierno Corporativo - Asobancaria

Las juntas directivas en el sector bancario

En el sector financiero, un sólido gobierno corporativo no solo es vital para satisfacer las expectativas de los diversos grupos de interés, sino que también ejerce una influencia significativa en los indicadores macroeconómicos del país. Este tipo de gobierno garantiza no solo una respuesta precisa y oportuna a las necesidades y desafíos emergentes, sino también, apoya la toma de decisiones acertadas frente a situaciones críticas o requerimientos urgentes. Esta eficacia se refleja en un aumento de la confianza por parte de los inversionistas, una mayor satisfacción de los clientes y un mejor bienestar y retención de los empleados. Además, un gobierno corporativo eficiente facilita el desarrollo de los objetivos estratégicos de las empresas, incluyendo metas relacionadas con el desarrollo sostenible, la responsabilidad social y la mitigación del impacto ambiental.

Con la finalidad de lograr una toma de decisiones más eficiente y equitativa, **33 entidades bancarias cuentan con procesos de nominación y selección definidos para sus Junta Directivas y comités**[1]. Los aspectos que se tienen en cuenta para la construcción de los criterios de designación y selección de la Junta Directiva son:

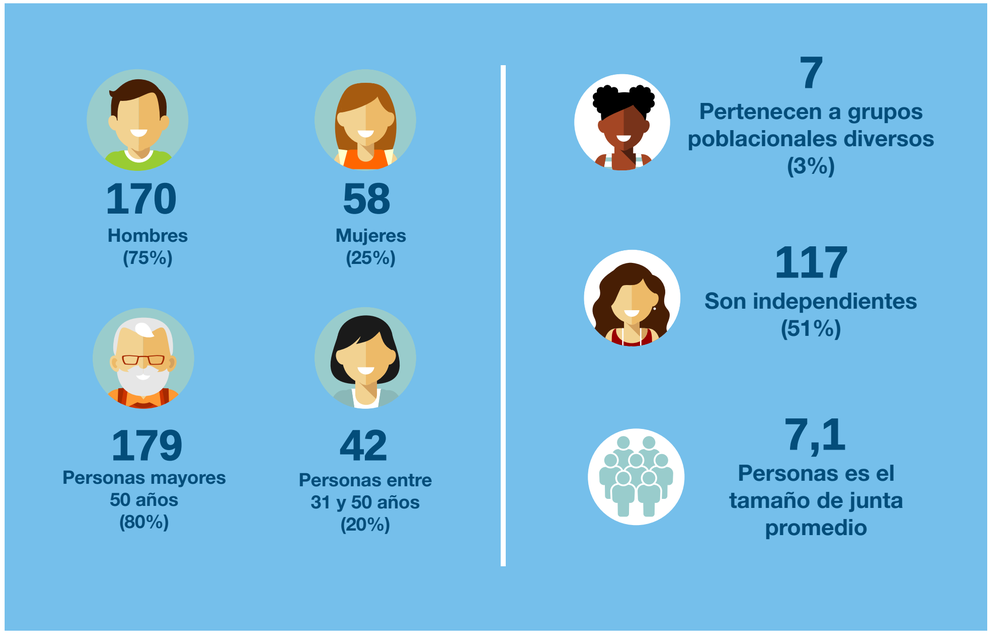
Gráfica 1 **Criterios de designación y selección de las Juntas Directivas**

GRI 2-10. Información reportada por 36 de las 38 entidades Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Estos procesos buscan una representación diversa en términos de género, edad y dependencia institucional. Cómo resultado, en el 2023, **el sector se acercó en cinco puntos porcentuales a la paridad de género en sus Juntas** respecto al 2022, es decir el 25% de las personas miembros de junta son mujeres; y en algunas entidades, se están midiendo otras categorías de diversidad en la junta, cómo población LGBTQ+, personas con discapacidad, grupos étnicos y población migrante.

[1] Indicador GRI 2-10. Información reportada por 36 entidades

Gráfica 2 Composición de las Juntas Directivas.



GRI 2-10. Información reportada por 36 de las 38 entidades

22 de las 38 entidades reportaron que el presidente de la Junta es un miembro independiente de la organización y en 36 entidades se cuenta con procesos para prevenir y mitigar los conflictos de interés[2].

Gráfica 3 Naturaleza de los presidentes de las Juntas Directivas

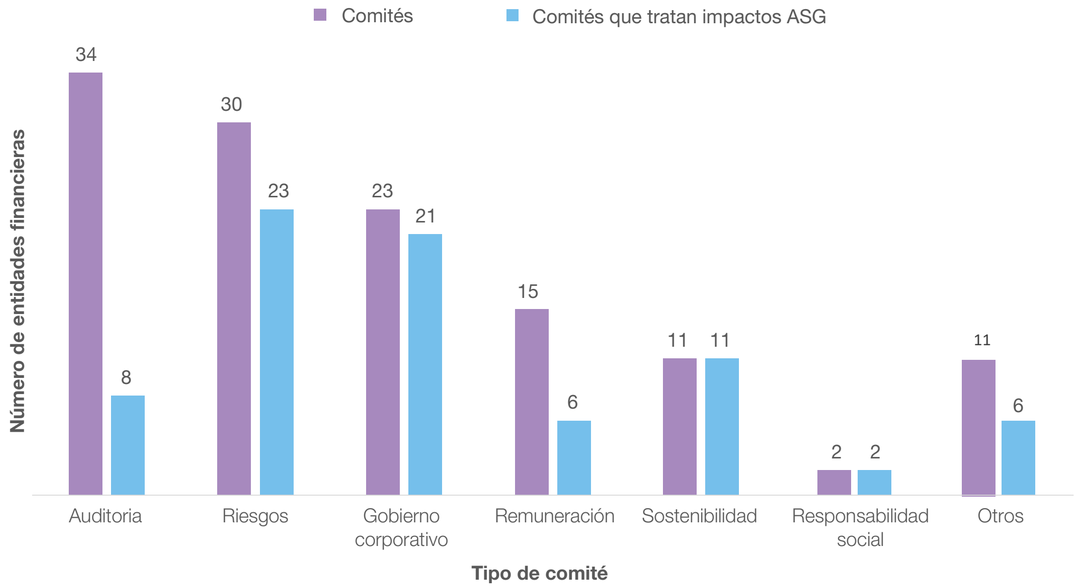
GRI 2-11. Información reportada por 36 de las 38 entidades

Por otro lado, para apoyar a las Juntas Directivas, las entidades financieras cuentan con diversos comités y órganos consultivos, que respaldan la toma de decisiones en torno a temas como, la definición del apetito de riesgo, los criterios de otorgamiento de créditos, las tasas de interés y el volumen de colocaciones emitidas. Estas decisiones, además de garantizar el cumplimiento de las exigencias regulatorias de capital y liquidez por parte de las entidades, contribuyen a evitar escenarios de crisis y a mantener la solidez del sistema financiero en su conjunto.

Dentro de las entidades agremiadas se cuentan con los siguientes comités en las Juntas Directivas, que buscan apoyar la toma decisiones que puedan tener un impacto significativo en la preservación de la estabilidad macro financiera del país y en el desarrollo sostenible del mismo.

[2] Indicador GRI 2-15. Información reportada por 36 entidades.

Gráfica 4 Comités de las Juntas Directivas que tratan impactos ASG



GRI 2-13. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

La sostenibilidad en la gobernanza de las entidades

La gestión del gobierno corporativo es un componente esencial para la sostenibilidad y competitividad de las entidades, ya que permite contar con estructuras de toma de decisiones sólidas, que prevengan riesgos reputacionales y legales, generen confianza entre los grupos de interés y promuevan la transparencia y rendición de cuentas. Para mantener estructuras de gobernanza sólida dentro de los bancos se han realizado los siguientes esfuerzos desde el gremio:

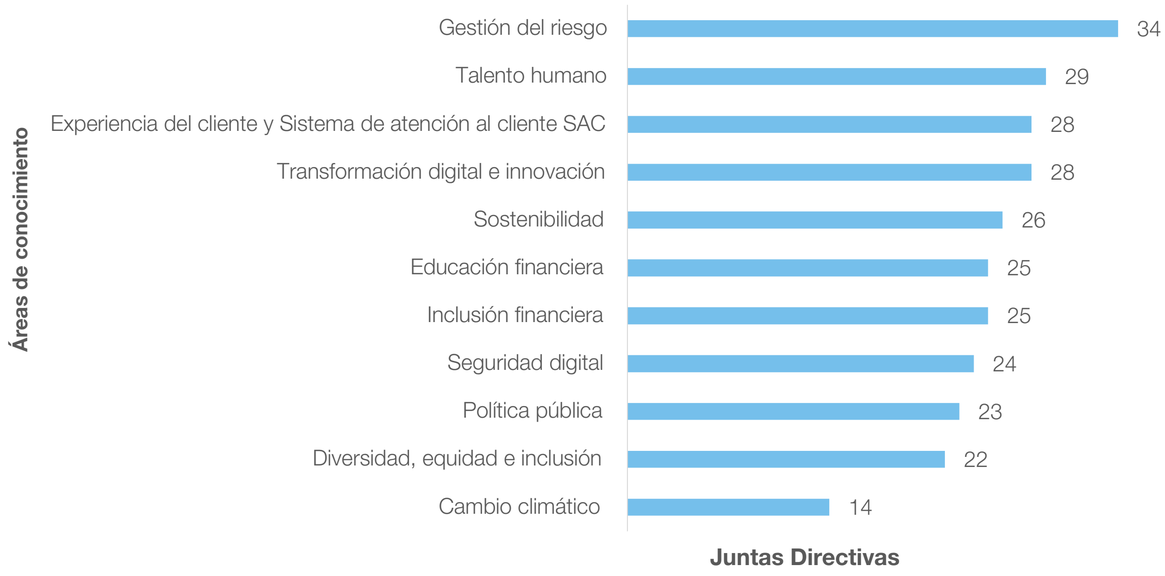
Publicación de informes, artículos y consolidación de cifras del sector, utilizados en las entidades financieras para decidir sobre su gestión con relación a tendencias globales y regionales.

Definiciones de estrategias, planes de acción y programas gremiales para fortalecer la gestión interna de las entidades en temas como sostenibilidad, gestión de crisis sectorial y ciberseguridad. Con estos programas se crean herramientas y lineamientos para que las entidades apliquen estas prácticas en sus organizaciones.

Desarrollo de eventos con agendas académicas relevantes para la gestión de diferentes temas de interés para el gremio.

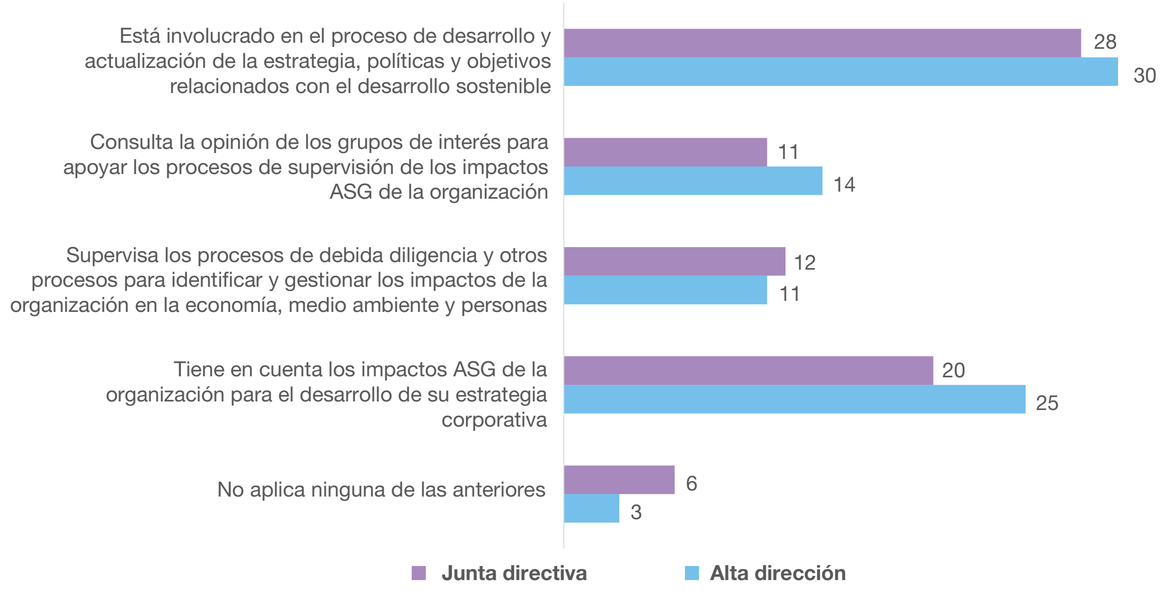
Cómo resultado de la adopción de este tipo de prácticas, el sector se destaca por el alto involucramiento de sus directivos y miembros de Junta en asuntos relacionados en la sostenibilidad. Un ejemplo de esto es el desarrollo de la primera jornada de formación para miembros de junta en temas ASG, que fue impartida por la IFC (international Finance Corporation), en ella, **participaron 25 miembros de junta de 23 de entidades agremiadas.** En esta jornada se fortalecieron los conocimientos de los miembros de Junta con el fin de mejorar las habilidades para supervisar y tomar decisiones acertadas para el negocio.

Gráfica 5 Conocimientos colectivos de las Junta de las entidades financieras



GRI 2-17. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Gráfica 6 Acciones de los órganos de gobierno para la supervisión de impactos ASG



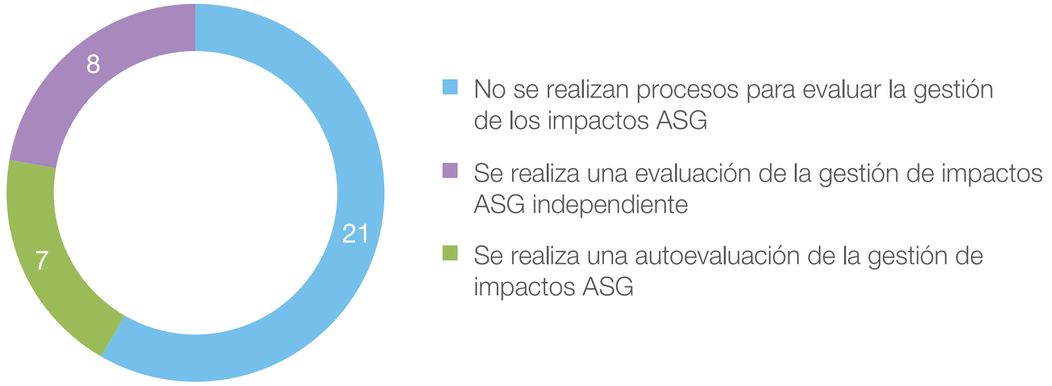
GRI 2-12. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Cómo resultado de estos conocimientos, se evidenció una creciente participación de los órganos de gobierno de las entidades en la gestión de impactos ASG. **En 30 entidades, la Junta Directiva revisó el informe de sostenibilidad de su compañía, cuatro (4) más que en 2022. En el 73% de los casos, la Junta también aprobó el informe[3].**

[3] GRI 2-4. Indicador reportado por 36 de las 38 entidades.

El 39% de las entidades agremiadas realizaron evaluaciones (autoevaluaciones o independientes) a la Junta por la gestión de impactos ASG. Esto implica que las entidades tienen un interés por entender sus dinámicas actuales y hacer una mejora de los procesos y conocimientos de la Junta.

Gráfica 7 **Entidades financieras que realizan evaluación de desempeño a sus miembros de Junta asociada a la gestión de los impactos ASG**



GRI 2-18. Información reportada por 36 de las 38 entidades

Estrategia y compromiso ASG en el sector bancario

Según GRI, cuatro de cada cinco empresas incluyen en sus reportes de sostenibilidad un compromiso que menciona los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de la ONU[4]. Sin embargo, el estudio menciona la falta de profundidad y alienación de los compromisos con los objetivos corporativos de las organizaciones. Desde el gremio se ha trabajado para apoyar a las entidades en el planteamiento de modelos de gobernanza robustos y efectivos que respondan a los objetivos gremiales planteados en los OFS que, a su vez, aporten al cumplimiento de los ODS.

El 79% de las entidades contó con una estrategia ASG integrada en su estrategia corporativa, esto significa cuatro entidades más que en el 2022.

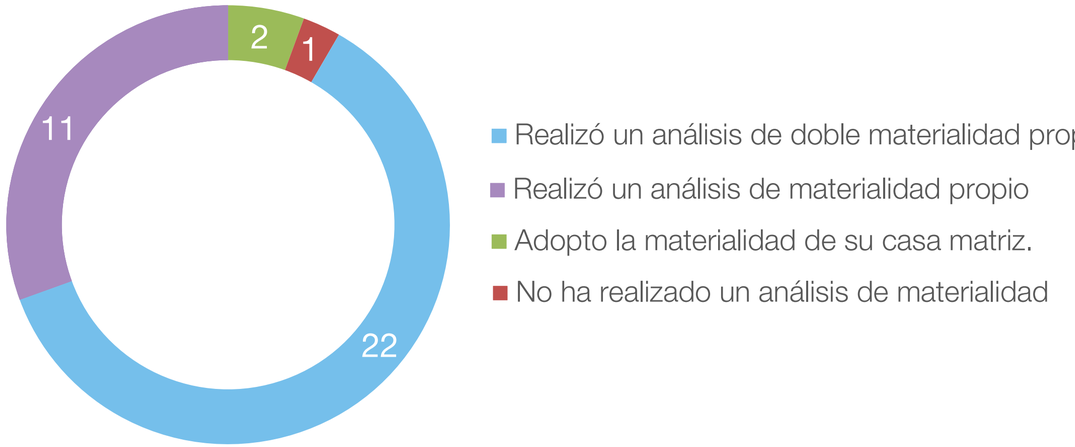
Gráfica 8 **Características del compromiso y modelo de gobernanza en ASG de las entidades**

GRI 2-18. Información reportada por 36 de las 38 entidades

[4] GRI (2021). State of progress: business contributions to the SDGs. Encontrado en: https://www.globalreporting.org/media/ab5lun0h/stg-gri-report-final.pdf
[5] Deloitte (s.f). Doble materialidad: conectando la sostenibilidad con la gestión de riesgo empresaria. Encontrado en: https://www2.deloitte.com/co/es/pages/risk/articles/doble-materialidad-conectando-sostenibilidad-y-riesgo-empresaria.html

Como parte de su compromiso ASG y en cumplimiento con la Circular 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, 33 entidades financieras desarrollaron un análisis de materialidad para identificar los riesgos, oportunidades e impactos más significativos para el negocio, 14 más que en 2022. Según Deloitte, la materialidad, específicamente la doble materialidad, permite conectar la sostenibilidad con la gestión de riesgo de las entidades, esto quiere decir que dentro de ella se incluyen aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, logrando que las empresas sean conscientes de se impacto dentro y fuera de la entidad[5].

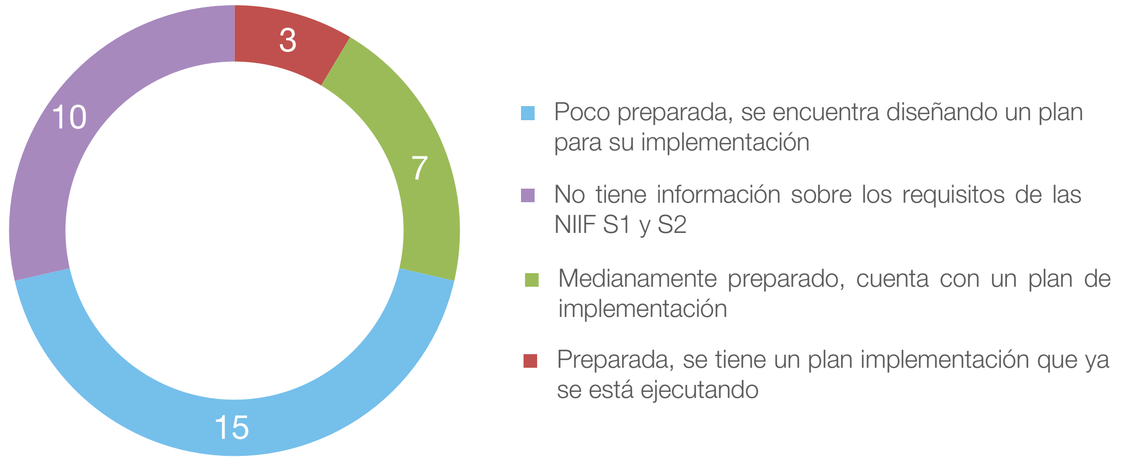
Gráfica 9 **Análisis de materialidad en las entidades financieras**



GOB-1. Información reportada por 36 de las 38 entidades

Estos avances en materia de reportes de sostenibilidad permiten a las entidades prepararse para la implementación de regulaciones internacionales, cómo lo son las Normas Internacionales de Sostenibilidad y Clima NIIF S1 y S2. **El 62% de las entidades tienen un plan para implementar o están diseñando uno para la adopción de dicha norma.**

Gráfica 10 **Percepción de la preparación de las entidades en la adopción de las NIIF S1 y S2**

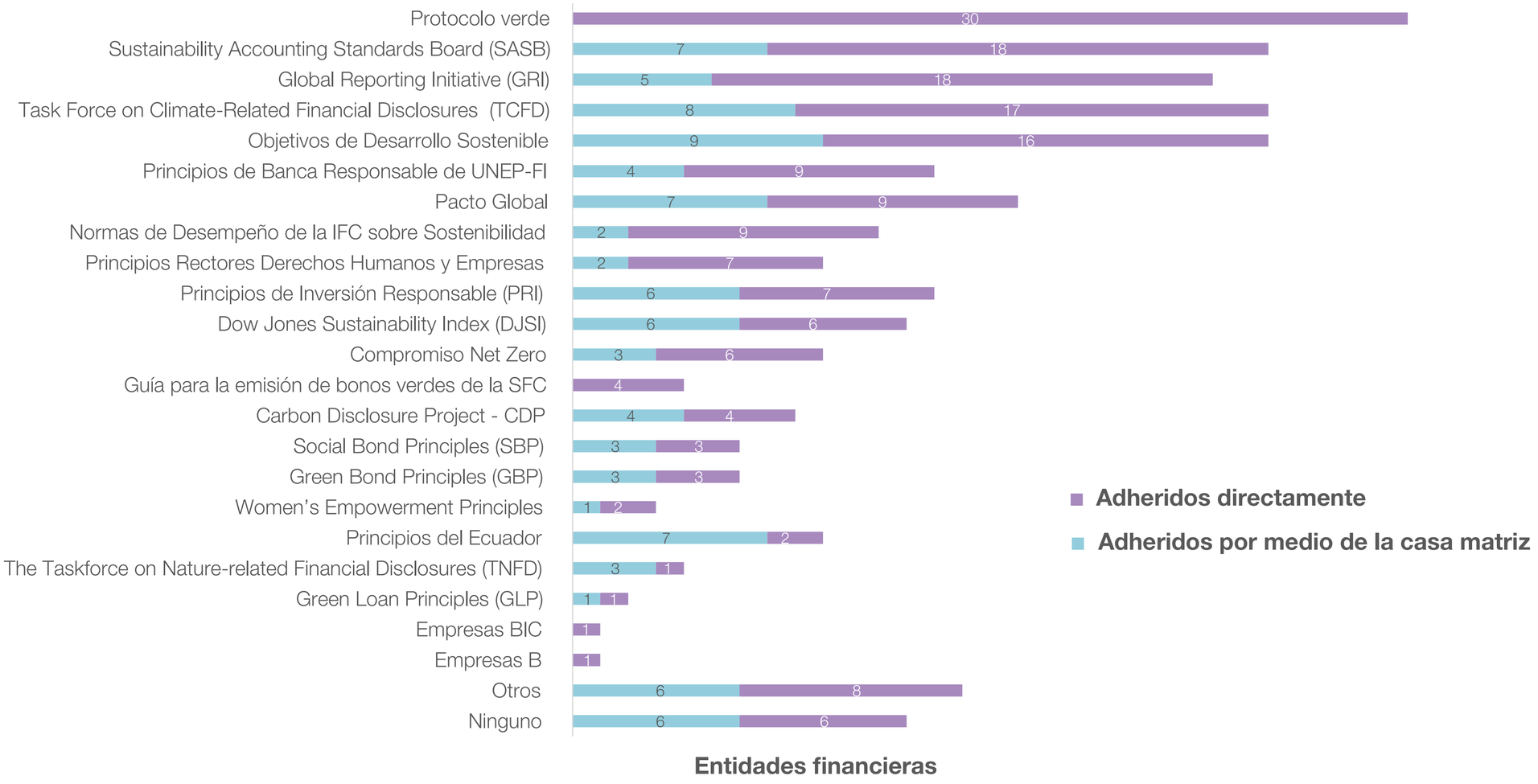


GOB-4. Información reportada por 35 de las 38 entidades

Uno de los requisitos para la adopción de estas normas es el reporte de información, alineado a los estándares del Consejo de Normas de Contabilidad en Sostenibilidad SASB y a las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Reporte Financiero Relacionado con el Clima TCFD. Con ello, **18 entidades ya reportan SASB y 17 reportan bajo las recomendaciones del TCFD.**

Adicionalmente, 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 entre las cuáles de destaca la **adhesión de 30 entidades al protocolo verde de Asobancaria.**

Gráfica 11 Entidades adheridas a estándares o iniciativas relacionadas con la sostenibilidad

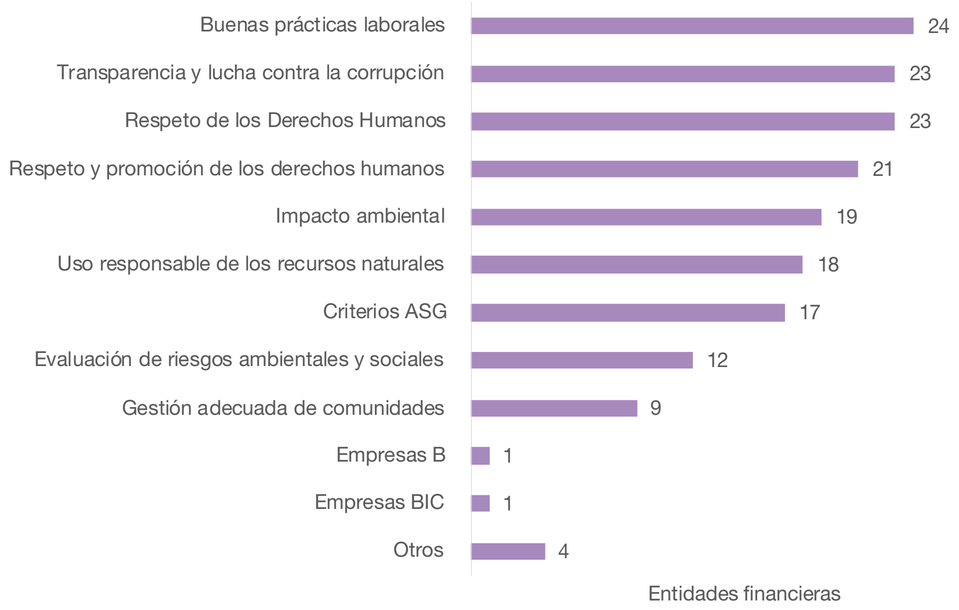


GRI 2-28. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Gestión de la cadena de Suministro

Alienado con los compromisos de las entidades financieras de promover el desarrollo sostenible y gestionar su impacto ambiental y social, algunas entidades han implementado criterios de sostenibilidad en la evaluación de procesos en sus cadenas de valor, como por ejemplo en la evaluación y selección de proveedores, así como en la integración de los aspectos ASG en las decisiones de inversión. Este último aspecto ha sido impulsado por el Task Force de Inversión Responsable, del cual Asobancaria es firmante. Estas acciones, se unen a las iniciativas globales de lograr una economía resiliente y baja en carbono, en línea con el respeto de los derechos humanos, y alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París.

Gráfica 12 Criterios de evaluación en la política de abastecimiento



GOB-3. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Gráfica 13 Enfoques ASG incorporados en las prácticas de inversión

SASB FN-AC-410a.2. Información reportada por 31 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Retos

Retos	Gestión
• Incentivar en la estructura de toma de decisiones la inclusión de parámetros ASG. • Adopción e implementación de los requerimientos para la inclusión de las NIIF S1 y S2.	• Desde el gremio se han definido indicadores y metas en materia ASG promoviendo que las entidades utilicen indicadores similares para su seguimiento y gestión.
• Continuar fortaleciendo las medidas de Gobierno Corporativo en línea con los principios de OECD	• En el 2023, a través de MINCIT, se desarrolló un espacio de formación para que las entidades conocieran las herramientas de la OCDE con relación a la gestión de Derechos Humanos y empresa.

Talento Humano

ODS y metas asociadas:

ODS

1.2	4.7	5.1	8.5, 8.8	10.2, 10.3

Metas

Indicador	Resultado 2023	Meta 2026
Número de ascensos/ total de empleados	11%	
Porcentaje de mujeres en Junta Directiva	25%	30%
Mujeres en cargos de liderazgo	43%	50%
Ratio salarial hombres vs mujeres[1]	1,14:1	1:1
Entidades que miden representatividad en su talento humano	55%	100%

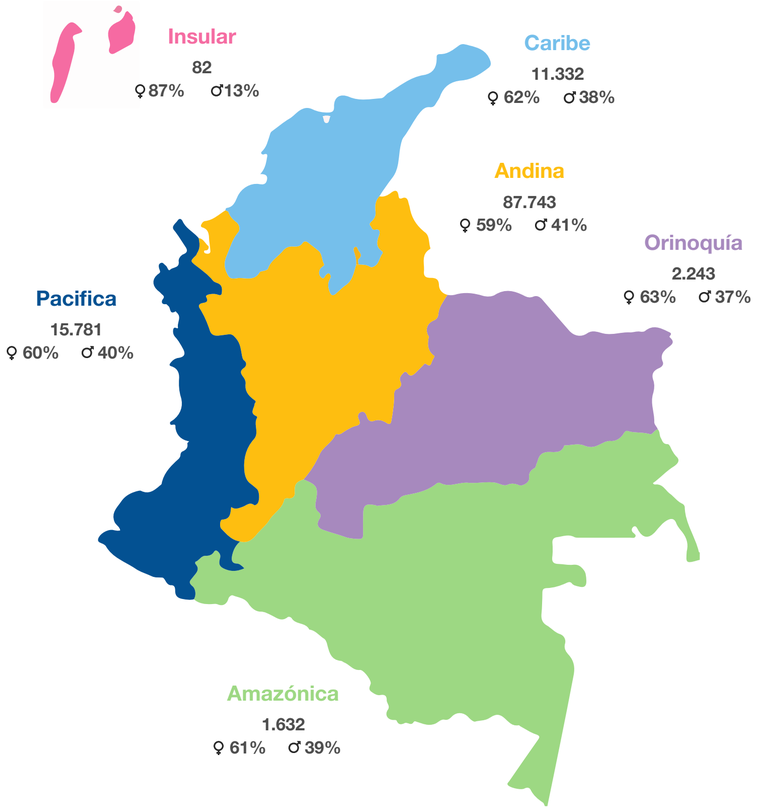
[1] La ratio salarial de 1,14:1 significa que en ejecutivos de segundó nivel, por cada peso que gana una mujer, un hombre gana $1.14 pesos. Esto implica una brecha salarial del 14% a favor de los hombres.

Talento Humano

El crecimiento y desarrollo de las empresas del sector financiero es el reflejo de un equipo de trabajo íntegro, diverso, calificado, comprometido y disciplinado. Debido a la naturaleza altamente especializada y la dinámica de sus operaciones, las entidades bancarias trabajan por tener un talento capacitado, con habilidades técnicas que les permitan la toma de decisiones precisas y la gestión eficiente de riesgos. Para lograr esto, las entidades gestionan su talento humano mediante propuestas de valor competitivas e integrales que promueven el desarrollo, el crecimiento profesional, y el bienestar de sus colaboradores. De esta forma, las diferentes entidades trabajan para ser reconocidas como marcas empleadoras, que apoyan a la generación de empleo en el país.

En el 2023, las entidades agremiadas a Asobancaria reportaron 159.112 empleados directos e indirectos. De los cuales 118.813 tienen contratos directos con la entidad y 40.299 fueron contratador por terceros[2].

Gráfica 1 **Cantidad de empleados directos por género y región**

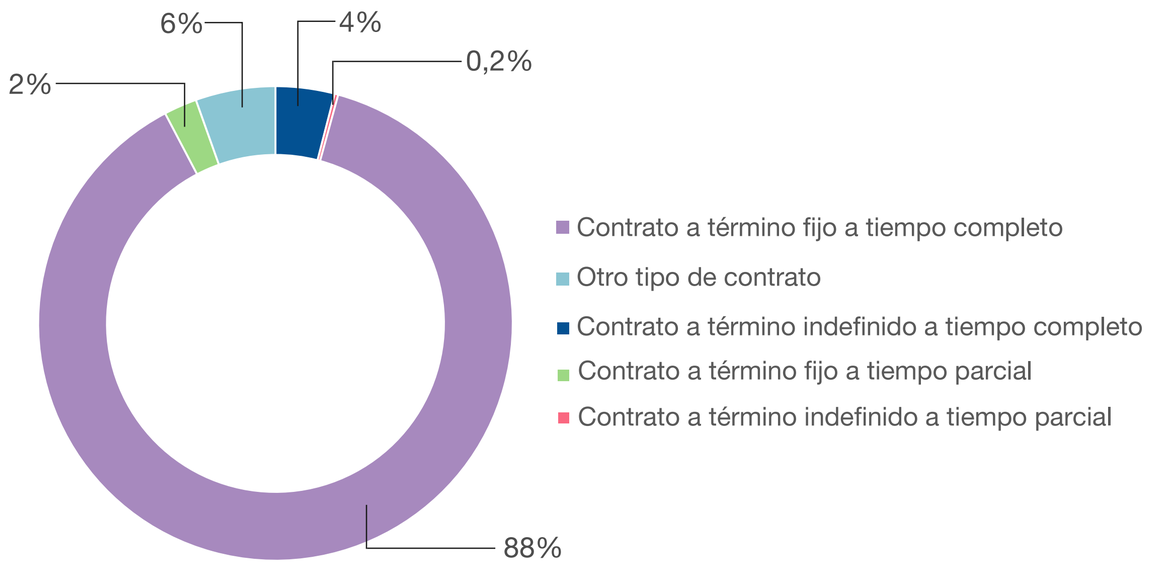


GRI 2-7: Información reportada por 36 de 38 entidades

De los empleados directos, 46.437 fueron cubiertos por acuerdos de negociación colectiva[3] y más del 88% de los empleados directos contaron con contrato a término indefinido y tiempo completo, demostrando el compromiso del sector por generar empleo estable en el país.

[2] GRI 2-8. Reportado por 36 de 38 entidades
[3] GRI 2-30. Indicador reportado por 34 de 38 entidades

Gráfica 2 Porcentaje de empleados directos por tipo de contrato



GRI 2-7: Información reportada por 36 de 38 entidades

Por otro lado, y siguiendo la tendencia de los últimos años que se alinea con la estrategia de cultura interna propuesta dentro del Protocolo Social, que impulsa una gestión de diversidad, equidad e inclusión (DEI) dentro de las entidades, principalmente en cuento a equidad de género, en el 2023 el gremio logro que:

60%
de la fuerza laboral son mujeres

53%
de los cargos directivos[4] son ocupados por mujeres

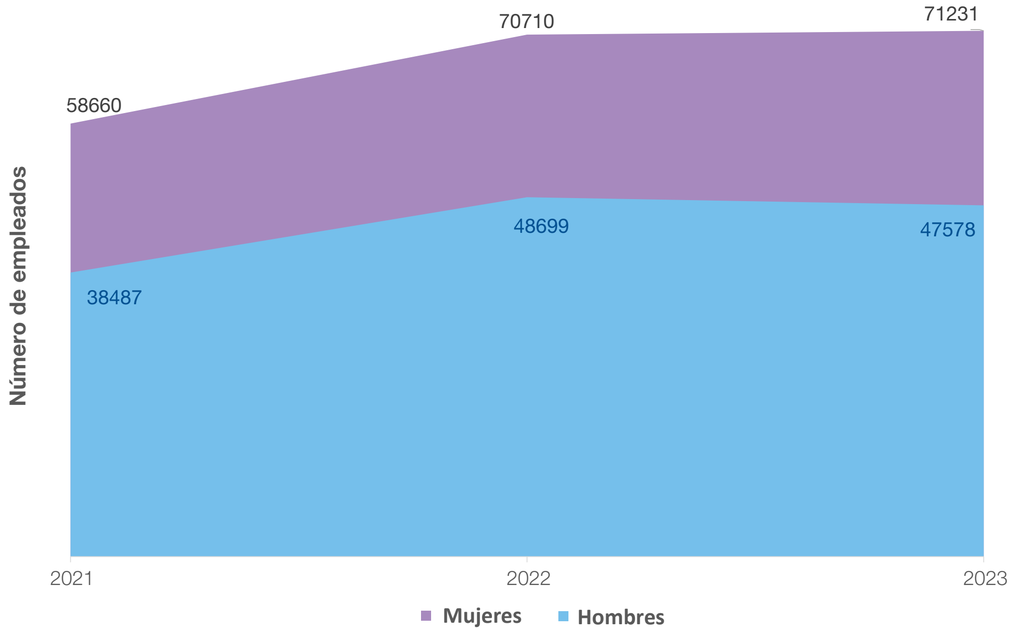
19%
de los puestos de presidentes de entidades son ocupados por mujeres

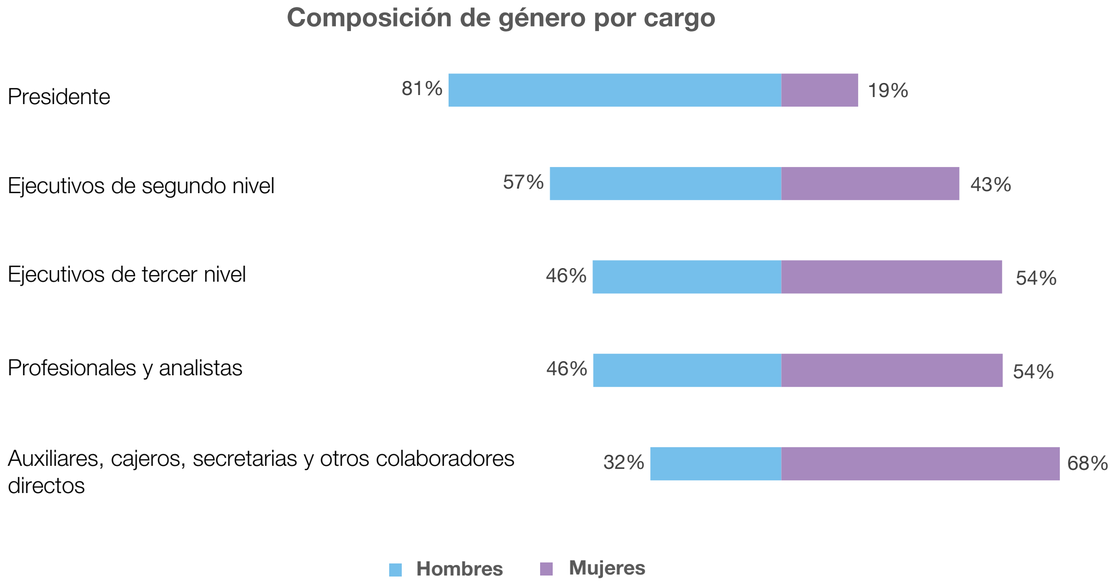
Al comparar el porcentaje de mujeres presidentas en Colombia con los datos a nivel mundial, se destaca un progreso significativo hacia la igualdad de género en el país. Pues a pesar de que este valor en Colombia es del 19%, en Europa solo el 14% de los puestos de presidentes de bancos comerciales son ocupados por mujeres y a nivel global este número disminuye al 5%[5].

Con esto en mente, el gremio continúa desarrollado acciones para que se abran mayores oportunidades para las mujeres en cargos como presidentes y vicepresidentes, donde el porcentaje de participación es menor. Una de estas acciones busca enaltecer el papel de la mujer en la banca; a través de un podcast que Asobancaria lanzará en 2024, denominado Banqueras, donde se narran las historias de 50 mujeres del sector financiero en Colombia, que han logrado llegar a la cima en un sector en donde históricamente los protagonistas han sido los hombres.

[4]Incluye presidentes, ejecutivos de segundo y tercer nivel
[5]The Banker (2023). Moving the needle on gender diversity in Europe's banks. Informacion obtenida de: https://www.thebanker.com/Moving-the-needle-on-gender-diversity-in-Europe-s-banks-1676464244
Deloitte (2022). Advancing more women leaders in financial services: A global report. Información obtenida de: https://www2.deloitte.com/ch/en/pages/financial-services/articles/advancing-more-women-leaders-in-financial-services.html

Gráfica 3 Cantidad y porcentaje de empleados por género y cargo[6]



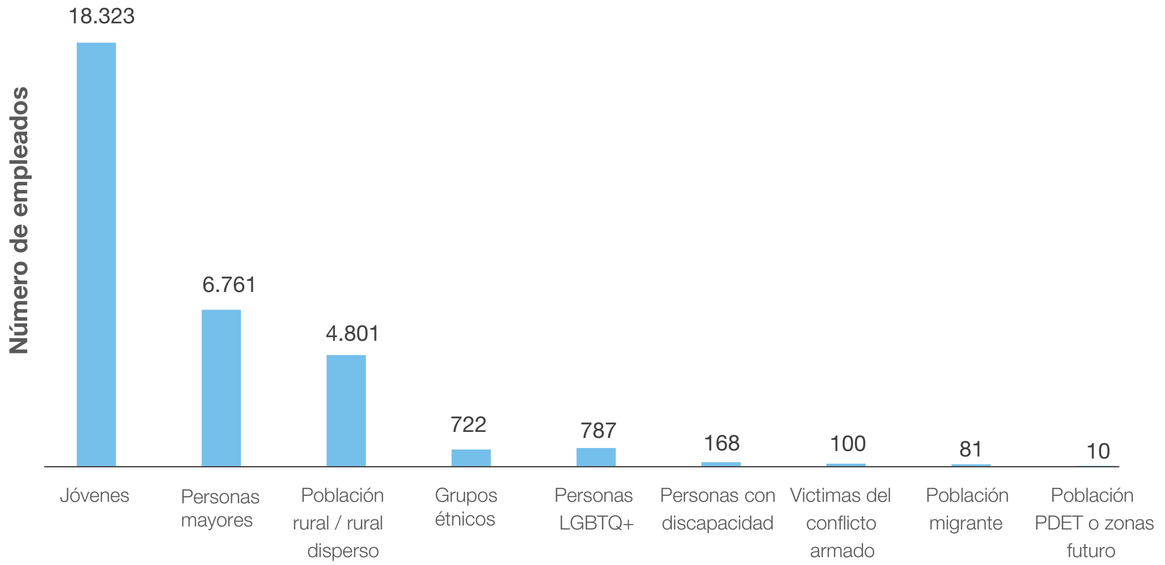


GRI 405-1: Información reportada por 36 de 38 entidades

Además de la gestión entorno a la equidad de género, algunas entidades han implementado mediciones DEI entre sus empleados, tales como la edad, la etnia, LGBTIQ+, población rural, víctimas del conflicto armado y población PDET[7]. Esta medición, permite establecer que al menos el 26% de colaboradores del gremio pertenecen a un grupo poblacional priorizado dentro de las estrategias DEI del gremio, que sin contar a jóvenes sería del 11,3%.

[6]Además de la clasificación de hombres y mujeres, las entidades indicaron contar con cuatro (4) empleados de otro género.
[7]PDET hace referencia a los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial del gobierno nacional.

Gráfica 4 Cantidad de empleados directos de poblaciones priorizadas por la gestión DEI

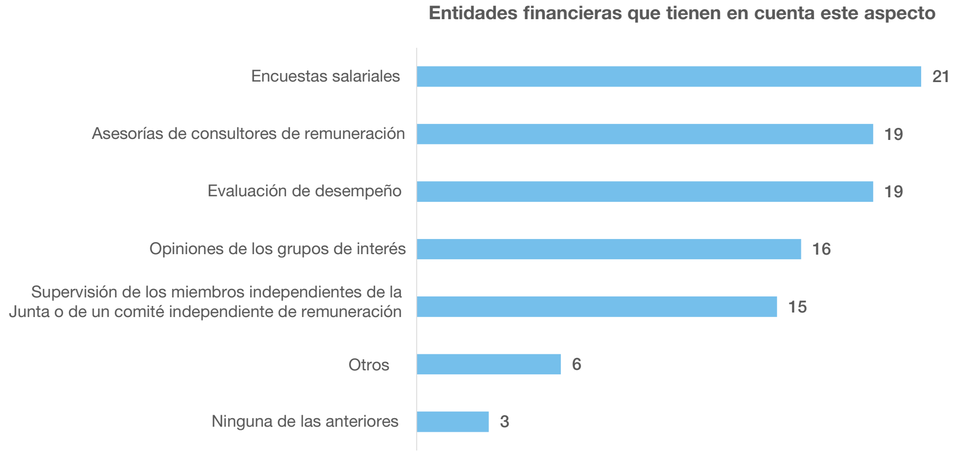


SASB FN-IB-330a.1: Información reportada por 21 de 38 entidades

Remuneración

Además del impacto en la atracción y retención de talento, la remuneración es un factor clave para la equidad y la competitividad del mercado laboral del sector financiero. Por esta razón, las entidades trabajan por definir políticas de remuneración para sus empleados y así, brindar transparencia hacia todos los interesados. **29 entidades bancarias reportaron contar con políticas de remuneración para sus colaboradores, y en 20 de ellas, extendieron estas políticas a la compensación de su Junta Directiva[8].** A continuación, se presentan las consideraciones que son tomadas en cuenta para el diseño estas políticas:

Gráfica 5 Consideraciones para el proceso de diseño de políticas de remuneración



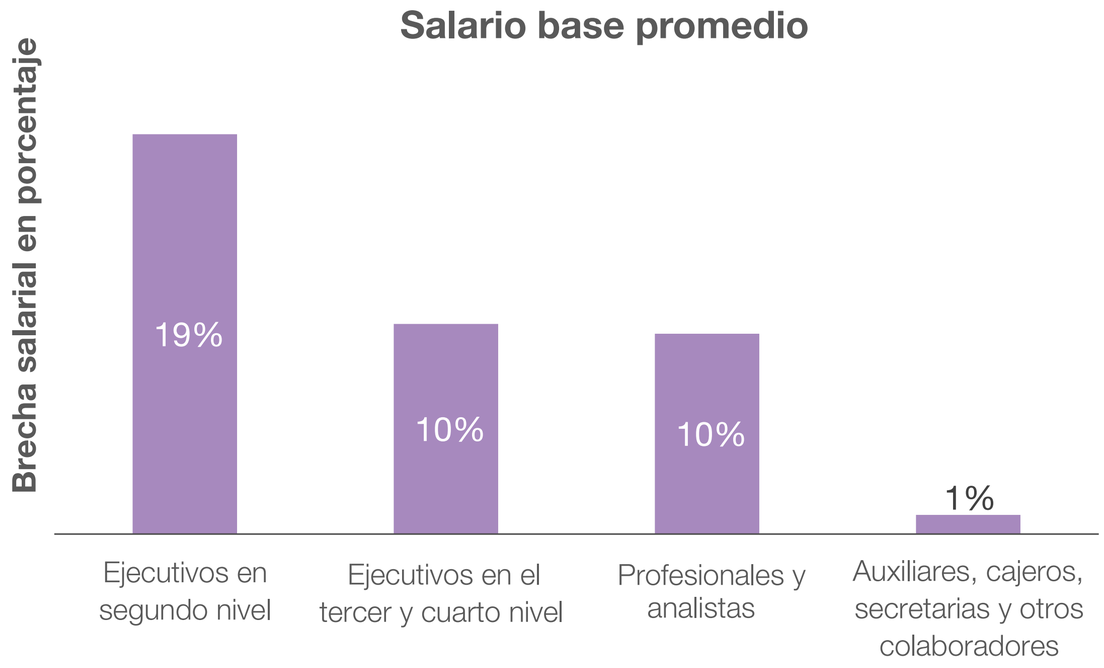
GRI 2-20: Información reportada por 36 de 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

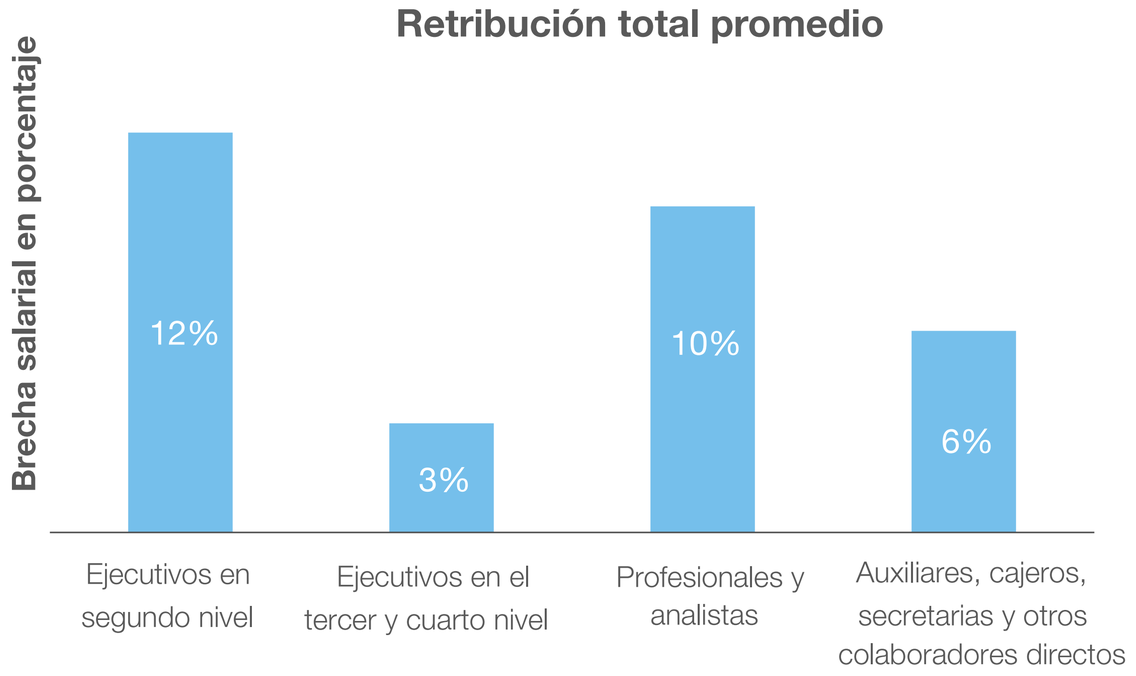
Cómo resultado de estas políticas, en el 2023 el sector pudo **ofrecer en promedio 1,5 veces el salario mínimo al colaborador directo con el cargo más básico y 1,21 veces el salario mínimo al colaborador indirecto con el salario más básico.** De estos valores, se identificó una brecha del 4% a favor de los hombres entre el salario directo más básico devengado en comparación con el de las mujeres[9]. Además, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, durante el 2023 entre los sectores laborales con mejores salarios en el país se encontraron las actividades financieras y de seguros, que actualmente cuentan con una gran ocupación tanto en hombres, como en mujeres[10].

Al analizar la retribución no solo en el salario básico, sino en los diferentes niveles de las entidades, se evidencia que la brecha salarial aumenta entre más alto sea el cargo dentro de la entidad. En roles como el de auxiliares y cajeros, esta brecha es menor, pero para los ejecutivos de segundo nivel, los resultados muestran una oportunidad de mejora en cuanto a equidad salarial en el sector.

[8]GRI 2-19. Indicador reportado por 35 de 38 entidades.
[9]GRI 405-2. Indicador reportado por 35 entidades de 38
[10]DANE (2023). Clasificación única ocupaciones en Colombia. Obtenido de: https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/cuoc/documento-clasificacion-unica-ocupaciones-colombia-CUOC-2023.pdf

Gráfica 6 Brecha salarial entre hombres y mujeres[11]





405-2: Información reportada por 36 de 38 entidades

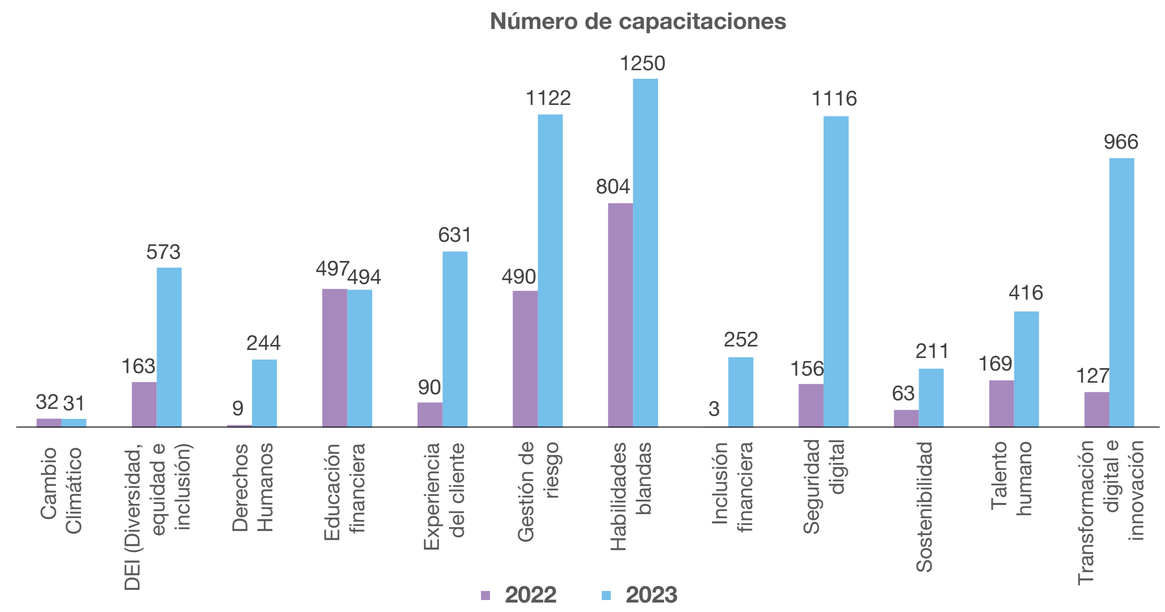
[11] La brecha salarial de género se calcula para el salario base promedio y para la retribución total promedio en diferentes niveles dentro de las entidades. Este valor se calcula como: (Salario promedio hombres – Salario promedio mujeres) /Salario promedio hombres.
La retribución base promedio corresponde al salario base promedio de ese nivel de la organización sin incluir beneficios, bonos, vacaciones o primas. Por el contrario, la retribución total promedio incluye el salario base y beneficios, bonos, vacaciones y primas que son adicionales al salario del empleado.

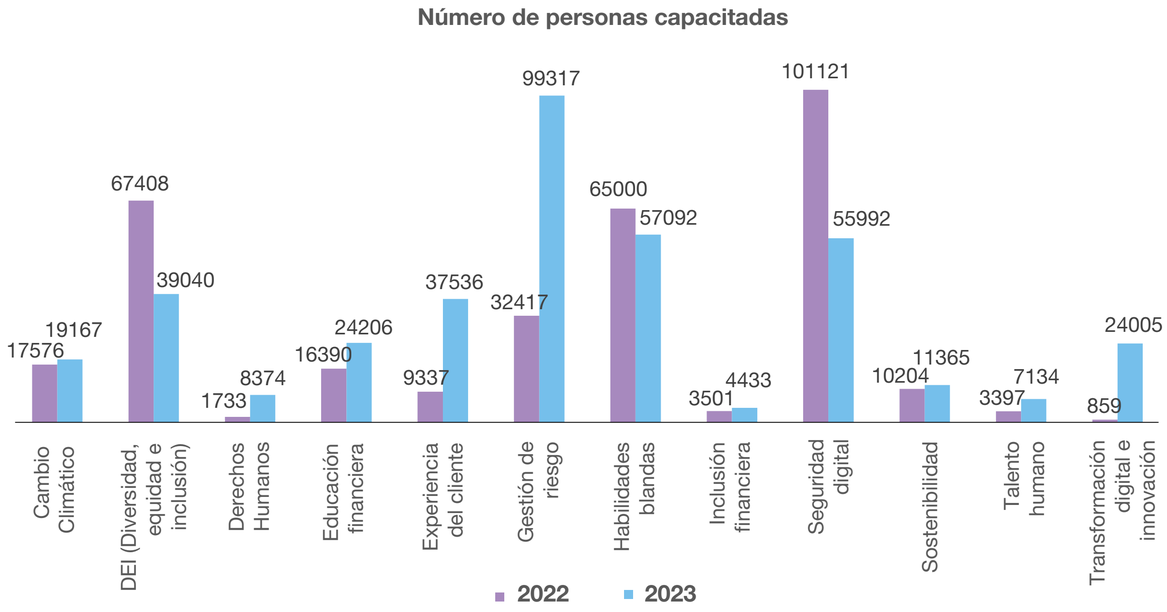
Crecimiento y formación

Desde el gremio, se prioriza la atracción y retención del talento a través de un enfoque estratégico. Se reconoce que la capacitación y el profundo entendimiento de los productos por parte de los empleados, son factores críticos para garantizar la calidad de la atención. Además, la implementación de nuevas tecnologías se considera fundamental para la optimización de procesos, lo que a su vez mejora las operaciones internas de las entidades asociadas.

Con el objetivo de mantener un equipo altamente especializado y al tanto de las últimas tendencias, **en el 2023, las entidades agremiadas invirtieron un total de $52.437,12 millones de COP en programas de capacitación para sus empleados**[12]. Esto significa una inversión promedio anual de $653,667 mil COP por colaborador, 36% más que en el 2022. Dentro de los programas de capacitación, se destacan tópicos como la gestión del riesgo, la experiencia al cliente, la transformación digital y la seguridad de la información.

Gráfica 7 **Formación a colaboradores por tema**

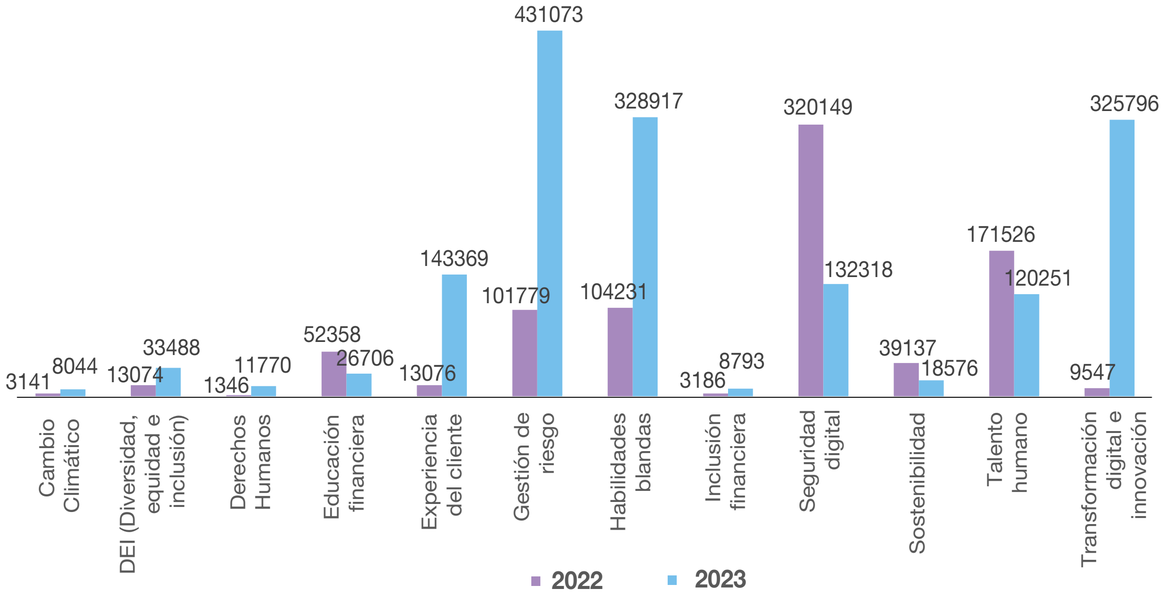




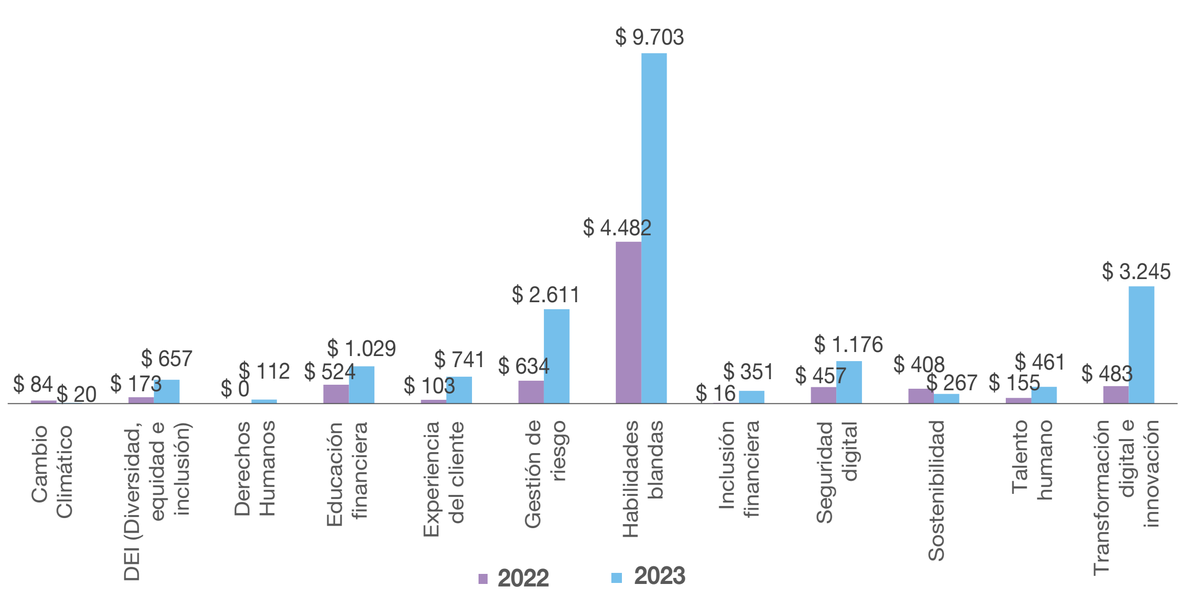
GRI 404-1: Información reportada por 36 de 38 entidades

[12] SASB HC 101-15. Indicador reportado por 36 de 39 entidades.

Total de horas de formación dictadas



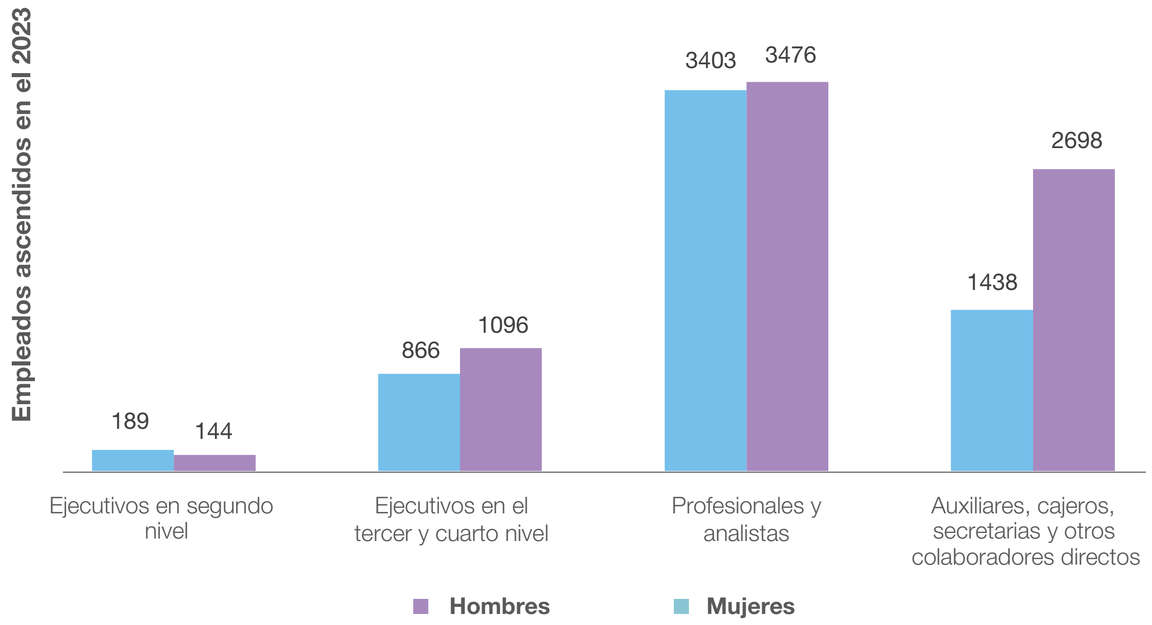
Inversión en capacitaciones en millones de COP



GRI 404-1: Información reportada por 36 de 38 entidades

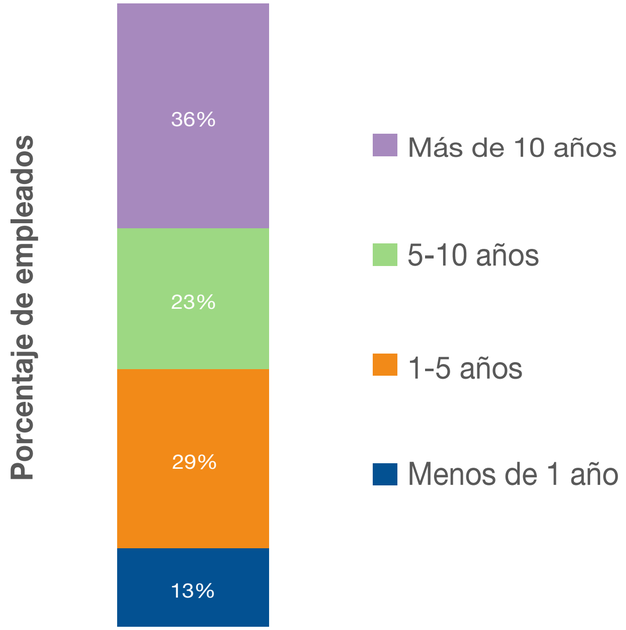
Además de la formación técnica y la experiencia adquirida a través de capacitaciones, el gremio busca que las entidades financieras se conviertan en empleadores que promuevan el desarrollo de carreras profesionales para sus empleados. En el 2023, las entidades promovieron a más de 1.300 personas a puestos con mayor responsabilidad, lo que demuestra el compromiso del sector con el crecimiento de su personal. Estas oportunidades de ascenso no solo impulsan la motivación de los empleados, sino que también contribuyen a su retención en el sector. Incluso, el promedio de años de permanencia de los empleados en el sector financiero es de 8 años, indicando un alto grado de estabilidad en la industria y sus entidades.

Gráfica 8 Empleados ascendidos en el 2023



TH-4: Información reportada por 36 de 38 entidades

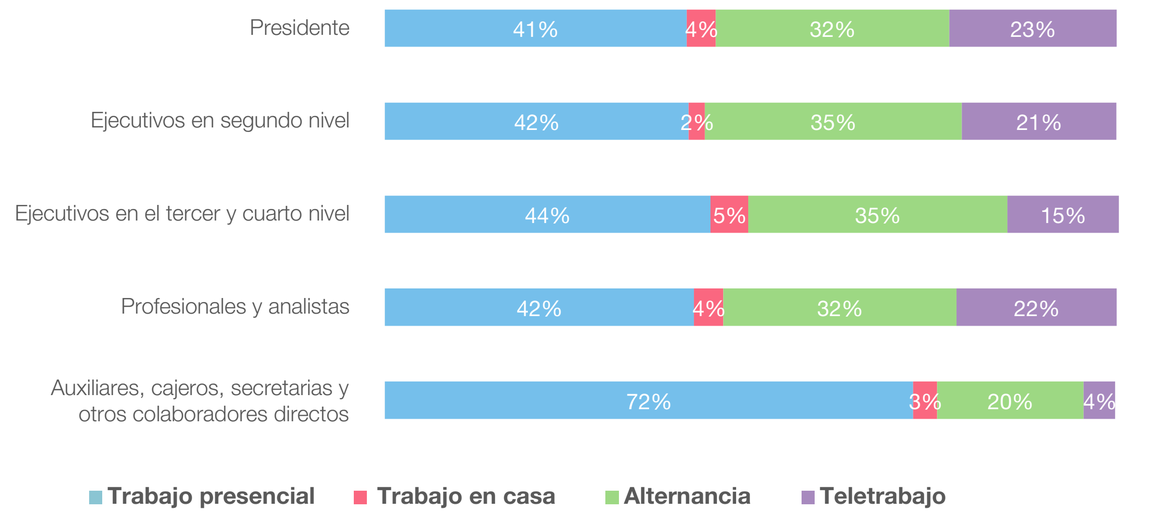
Gráfica 9 Porcentaje de empleados del sector por tiempo de permanencia



TH-5: Información reportada por 36 de 38 entidades

Debido a la naturaleza del sector, la flexibilidad en la modalidad de trabajo ha sido un reto que han trabajado las entidades con el fin de propiciar condiciones atractivas para los empleados y candidatos. En el 2023, las entidades agremiadas contaron con varios cargos en modalidades de teletrabajo o alternancia. Sin embargo, la mayoría de los auxiliares, cajeros y secretarías trabajaron bajo modalidad presencial para atender a los consumidores en las oficinas físicas.

Gráfica 10 Modalidad de trabajo por cargos

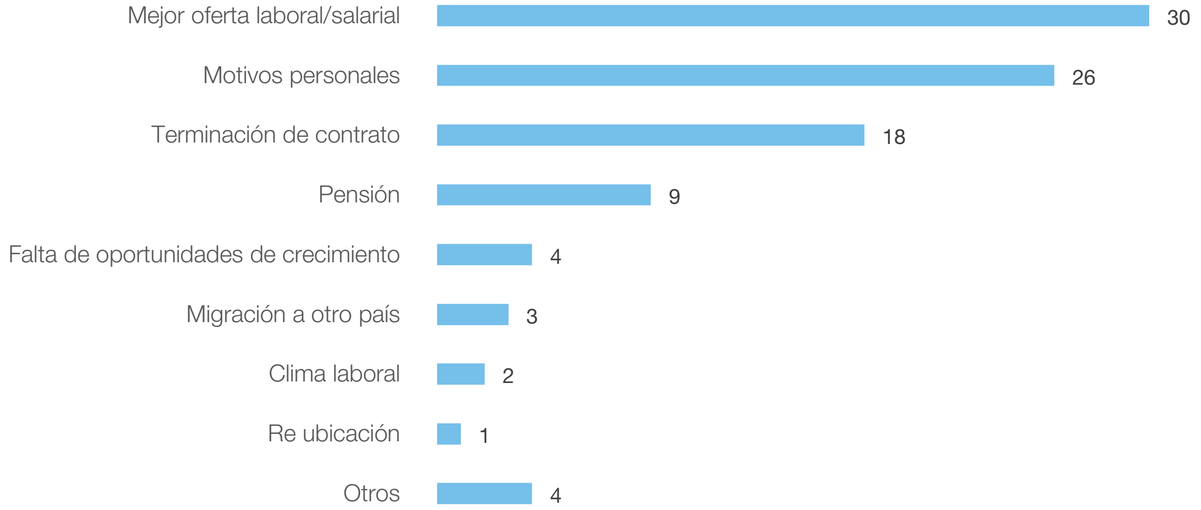


TH-1: Información reportada por 36 de 38 entidades

Aunque las oportunidades de bienestar, como la flexibilidad en la modalidad de trabajo, desempeñan un papel importante en la retención del talento, la posibilidad de avanzar profesionalmente dentro de la misma industria sigue siendo un factor determinante en las decisiones de los colaboradores. Según un estudio de Michael Page, en el 2023, la banca se incluyó en los sectores con tasas de rotación inferiores al 10%[13], demostrando un alto grado de permanencia de sus empleados, como consecuencia de las posibilidades de crecimiento profesional dentro de las entidades. Esto hace, que el mercado laboral se vuelva más dinámico y competitivo, que las causas de rotación de los profesionales estén asociadas a ascensos, incrementos salariales o mejores condiciones laborales usualmente dentro del mismo sector.

[13] Michael Page (2023). Estudio de remuneración Colombia 2023. Obtenido de https://www.michaelpage.com.co/sites/michaelpage.com.co/files/2023-02/Estudio_Remuneracion_Michael_Page_Colombia_2023.pdf

Gráfica 11 Principales causas de rotación en las entidades



Entidades financieras que marcaron este item como una de sus principales causas de rotación

TH-3: Información reportada por 36 de 38 entidades

Retos

Retos	Gestión
• Atracción y retención de talento especializado en asuntos claves para el sector cómo la ética digital, la gobernanza tecnológica y el ciber hacking	• Se han generado planes de desarrollo del talento mediante capacitación y entrenamiento.
• Mejorar la experiencia del empleado y diseñar planes de crecimiento atractivos y competitivos que permiten atraer y fidelizar el talento.	• Se ha trabajado en implementar propuestas de valor segmentadas que mediante la analítica datos permitan ofrecer a los empleados un desarrollo profesional en las entidades.
• Cerrar la brecha salarial de género y continuar promoviendo espacios de bienestar e inclusivos para todos y todas.	• Desarrollo de programas de bienestar con un enfoque de género, destinados a establecer una igualdad real y efectiva. • Se han implementado esquemas flexibles y programas para gestión del tiempo. • En las entidades se han medido las brechas de género para implementar acciones y compromisos desde el gremio sobre estos asuntos.

Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca

Gestión del riesgo

ODS y metas asociadas:

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

Gestión del riesgo

Hitos:

- Durante agosto y septiembre se realizaron las sesiones de **capacitación gremial sobre riesgo operacional**, en las que participaron 1.304 profesionales.
- Adicionalmente, se impartieron capacitaciones específicas en octubre y noviembre sobre: 1) el ABC para la implementación de un modelo interno de provisiones y la gestión de riesgos financieros y 2) riesgo estratégico y gestión de crisis.

El riesgo es inherente a toda actividad financiera y su gestión y materialización inciden en los resultados de las entidades. Al respecto, se puede establecer que la gestión de riesgos consiste, entre otras cosas, en:

(i) La fijación de criterios de aceptación de los riesgos que se desean gestionar dentro de las entidades, conforme a su actividad y a los objetivos de rentabilidad y solvencia;
(ii) El análisis y evaluación de los riesgos existentes en cada instante, a nivel global (para toda la entidad) y de manera desagregada por unidades de negocio;
(iii) La toma de decisiones respecto a las nuevas transacciones y cambios en el perfil de rentabilidad de riesgo global de la entidad;
(iv) La evaluación de los resultados obtenidos, explicando su origen y la conexión con los riesgos asumido.

En este sentido, una adecuada gestión de riesgos es necesaria para que las entidades financieras lleven a cabo su operación en el marco de los objetivos definidos por la organización, al mismo tiempo que preservan su propia estabilidad y la del sistema, estableciendo estrategias y planes de acción que permitan 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.

Ahora bien, la adopción de regulación financiera conforme a las mejores prácticas internacionales es una tarea permanente de los países, pues esto contribuye con la estabilidad y solidez del sistema bancario, así como con la integridad de los mercados. Al respecto, Colombia ha venido implementando de manera paulatina algunos estándares, dentro de los que se destacan los siguientes:

Estándares implementados

Principios de Basilea III - Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS):

Con el fin de alinear la regulación local a las recomendaciones del Comité de Basilea III, las autoridades reguladoras en Colombia han emitido una serie de circulares y Decretos encaminados a la implementación de reglas de capital. Entre 2012 y 2013, el regulador modificó la definición y el cálculo del capital regulatorio, y se definieron los criterios de pertenencia y solvencia básica. De esta forma, se introdujeron conceptos de Patrimonio Básico Ordinario (PBO), Patrimonio Básico Adicional (PBA) y Patrimonio Adicional (PA), que son el equivalente del CET1, AT1 y T2, respectivamente, dentro de la terminología de Basilea III. Asimismo, se introdujo la relación de solvencia básica (CET1) en mínimo 4.5%.

En 2015 se establecieron las características de pertenencia para instrumentos híbridos dentro del PBA o el PA y se estableció una reducción gradual de la deuda subordinada tradicional, teniendo en cuenta que las características requeridas por la regulación vigente para que un instrumento subordinado pueda incorporarse como parte del capital adicional.

La adopción de esta regulación no solo fortalece el capital y ayuda al sistema bancario de cualquier país en un escenario de estrés, sino que mejora la comparabilidad entre los países, lo que permite mantener la confianza de los inversionistas en los indicadores de solvencia de los bancos.

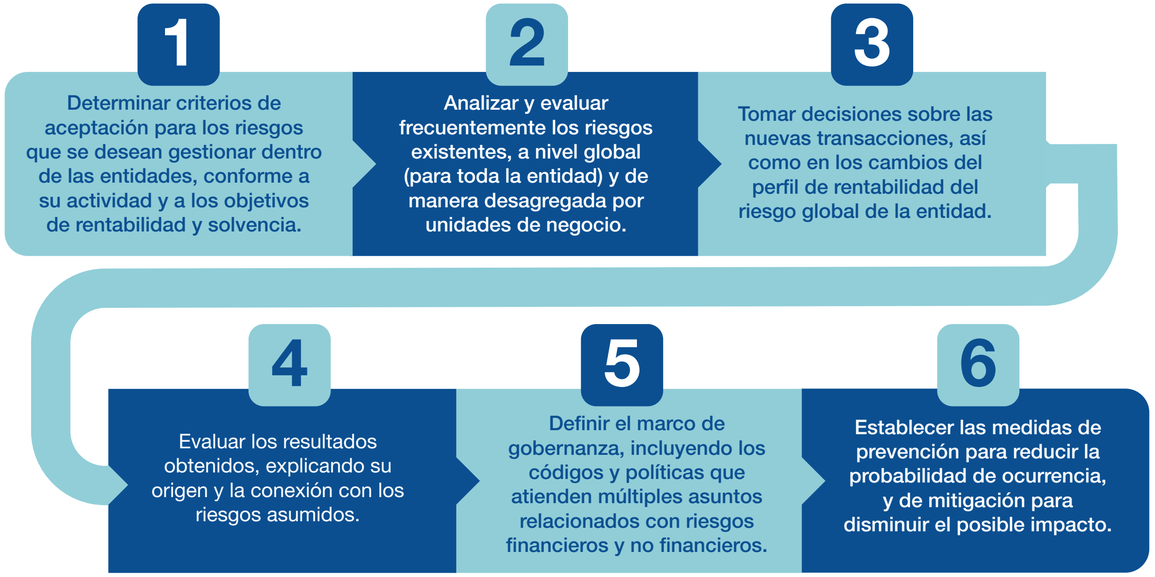
Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF):

La implementación de las NIIF con el fin de estandarizar los criterios de presentación y aseguramiento de la información financiera era necesaria para facilitar la consecución de recursos en el exterior por parte de las entidades nacionales al hacer comparables sus estados financieros con los de cualquier entidad del mundo. Esto, significó un esfuerzo conjunto para las entidades financieras y para el Supervisor, pues implicó, entre otros aspectos, dejar atrás reglas contables precisas, como eran las previstas en el Plan Único de Cuentas (PUC), pasando a la adopción de políticas por cada una de las entidades.

Normas Internacionales de Auditoría (NIA):

La adopción de las NIA con el fin de homogeneizar los estándares que se aplican a las auditorías para todas las organizaciones, como componente básico de la arquitectura financiera. Esta normativa ayuda a crear un lenguaje de auditoría común para fortalecer a todas las entidades centrado en promover la calidad de la auditoría y las habilidades de los auditores.

Para que una entidad aplique una adecuada gestión de los riesgos, se recomiendan los siguientes pasos:

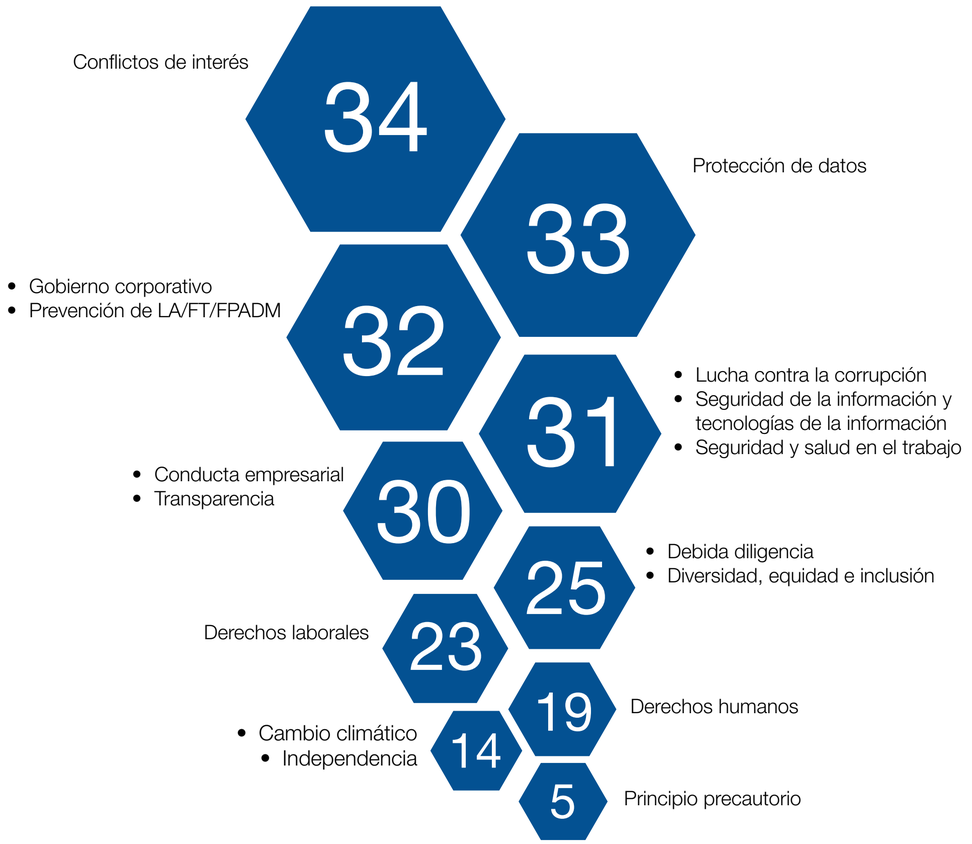


Estos procesos son elementos clave en la actividad de las entidades y se han utilizado como herramienta fundamental para la toma informada de decisiones. Esto se ve reflejado en los siguientes logros:

- El 84%[1] de las entidades tiene establecida su área de riesgos a un nivel de distancia del CEO, facilitando que se le pueda brindar rápidamente la información.
- Presentan con frecuencias mensuales, trimestrales o en todas las reuniones de la Junta Directiva[2] los resultados obtenidos en la gestión de riesgos, dando cuenta de la evolución de la compañía y del contexto, y permitiendo la toma de decisiones sobre las iniciativas adoptadas.

[1] GRI 2-11. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.
[2] GRI 2-13. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

Gráfica 1 Códigos y políticas con los que cuentan las entidades



GRI 2-23 Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Estos procesos son elementos clave en la actividad de las entidades y se han utilizado como herramienta fundamental para la toma informada de decisiones. Esto se ve reflejado en los siguientes logros:

- Financieros: que pueden ser por crédito, liquidez, operacional, de mercado y riesgo de interés de tasa.
- No financieros: que pueden ser por lavado de activos, financiación del terrorismo, reputacional, legal y de contagio, ambientales, sociales y de gobernanza.

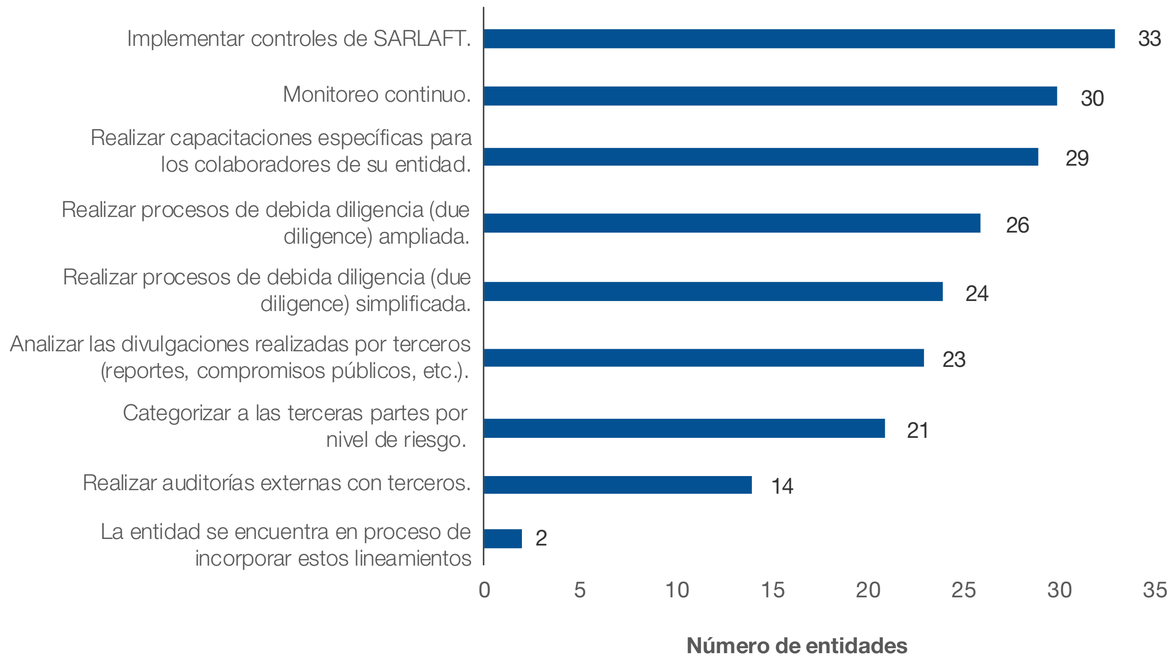
Los riesgos llamados “no financieros”, sí pueden tener consecuencias financieras relevantes y han ido creciendo en significancia por la demanda de digitalización de servicios y productos que cada vez están más ajustados a las necesidades específicas de las distintas poblaciones, además del desarrollo de portafolios con menores impactos ambientales.

Ética Empresarial en los agremiados

La implementación de un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) es fundamental para la prevención, detección y control de estos riesgos, siendo requerido a las entidades por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Esto se produce en el marco de las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), en las cuales se estipula que las autoridades y supervisores deben establecer mecanismos eficaces para la lucha contra estos flagelos.

Por otra parte, el 87%[3] de las entidades cuenta con programas de cumplimiento anticorrupción, incluyendo la identificación de estos riesgos en la relación con terceras partes. En este sentido, más del 60% de las entidades monitorean a sus terceros, realizan procesos de debida diligencia amplificada y simplificada, capacitan a sus colaboradores en anticorrupción e implementan controles del SARLAFT, como se ve a continuación:

Gráfica 2 **Acciones para gestión de riesgos de corrupción con terceras partes**



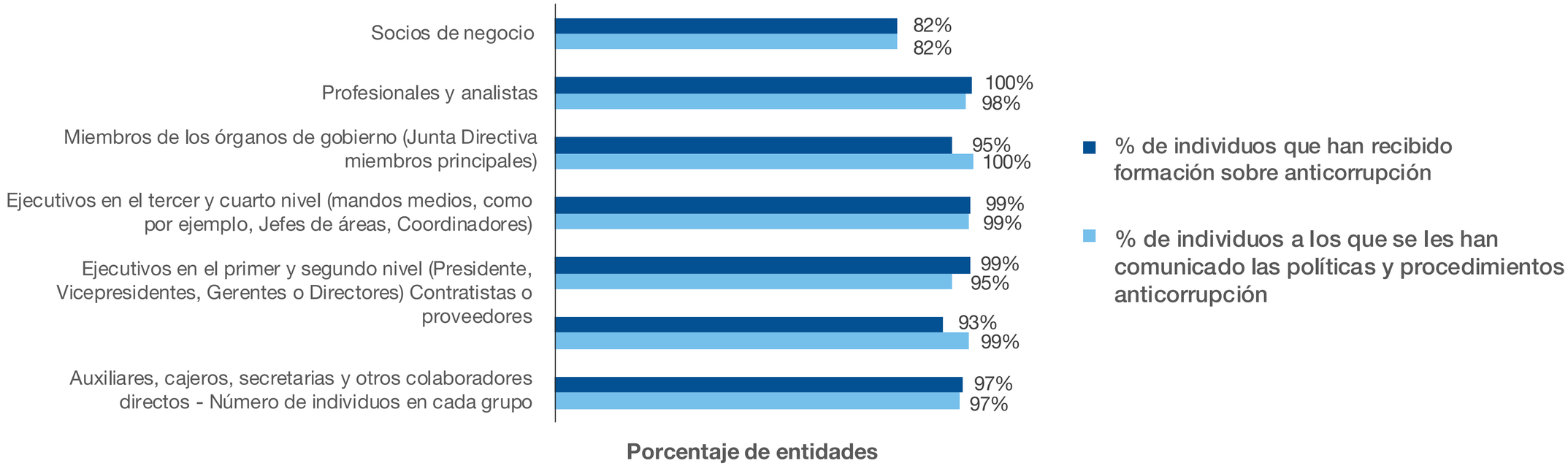
GDR-2. Información reportada por 33 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

[3]GDR-1. Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

Con lo anterior, promover una cultura organizacional ética es crucial para gestionar los riesgos asociados a la corrupción, lo cual se logra, mediante la sensibilización y formación de todos los perfiles profesionales, especialmente aquellos con mayor incidencia. Si bien el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional muestra una ligera mejora a nivel nacional alcanzando los 39 puntos sobre 100 en 2023 (puesto 92 entre 180 países), sigue siendo insuficiente para romper el estancamiento de los últimos años. Por lo tanto, es fundamental que el sector privado continue realizando buenas prácticas con sus grupos de interés, centrándose especialmente en sus colaboradores, quienes mantienen vínculos tanto internos como externos.

En este sentido, es relevante conocer los resultados de las estrategias de comunicación y formación implementadas por las entidades hacia sus equipos y otros grupos de interés:

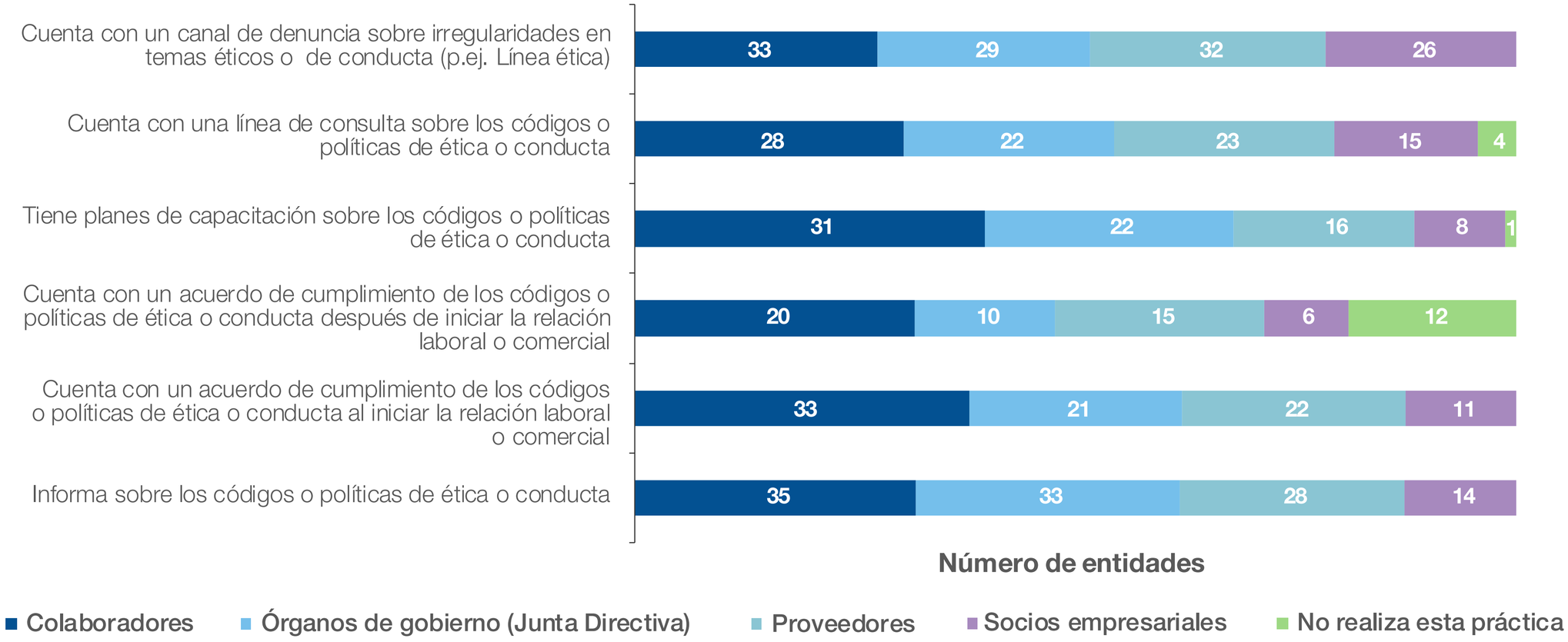
Gráfica 3 Porcentajes de comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción en las entidades



GRI 205-2 Información reportada por 30 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

[4]GDR-1. Transparency International. (2024). CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX. Obtenido de CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX: https://www.transparency.org/es/press/cpi2023-corruption-perceptions-index-weakening-justice-systems-leave-corruption-unchecked

Gráfica 4 Prácticas de divulgación y seguimiento de políticas o códigos de ética en las entidades financieras



GRI 2-26 Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Estas cifras reflejan el compromiso de las entidades en transmitir y concientizar a los grupos de interés acerca de la importancia de la ética y el cumplimiento como herramientas clave en la mitigación de riesgos como la corrupción, el soborno, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, entre otros.

Adicionalmente, a nivel operativo es esencial contar con canales de denuncia efectivos, respaldados procedimientos claros de gestión. La mayoría de las entidades agremiadas cuentan con estos canales, accesibles para todos los grupos de interés a través de diferentes mecanismos y/o plataformas, así mismo, disponen medidas de protección para los denunciantes. Sin embargo, exige una oportunidad de mejora significativa en la administración de los canales por medio de un tercero, práctica que se produce en menos de la mitad de los casos y que fortalecería la gestión. Esta última práctica denota la objetividad tanto en la captura como en el seguimiento de las denuncias acerca de comportamientos antiéticos que se perciban sobre la entidad.

Gráfica 5 **Características de los canales de denuncia en las entidades**

SASB FN-IB-510a.2. Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Con ello, el mayor foco de atención de las entidades en el comportamiento ético se traduce en el fortalecimiento de la gestión, pero también en una mayor identificación de prácticas contrarias. Reflejando un aumento de las estadísticas que, aunque representan un desafío, ofrecen una imagen más precisa de la situación, lo que permite tomar medidas adecuadas, desde el punto de vista operativo con controles y en los programas de sensibilización y formación. Con relación a las sanciones, las pérdidas monetarias asociadas ascendieron a COP $37.761[5] millones, un aumento de 114% respecto al año anterior.

[5]SASB FN-IB-510a.1. Indicador reportado por 32 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

El SARAS[6] en los agremiados

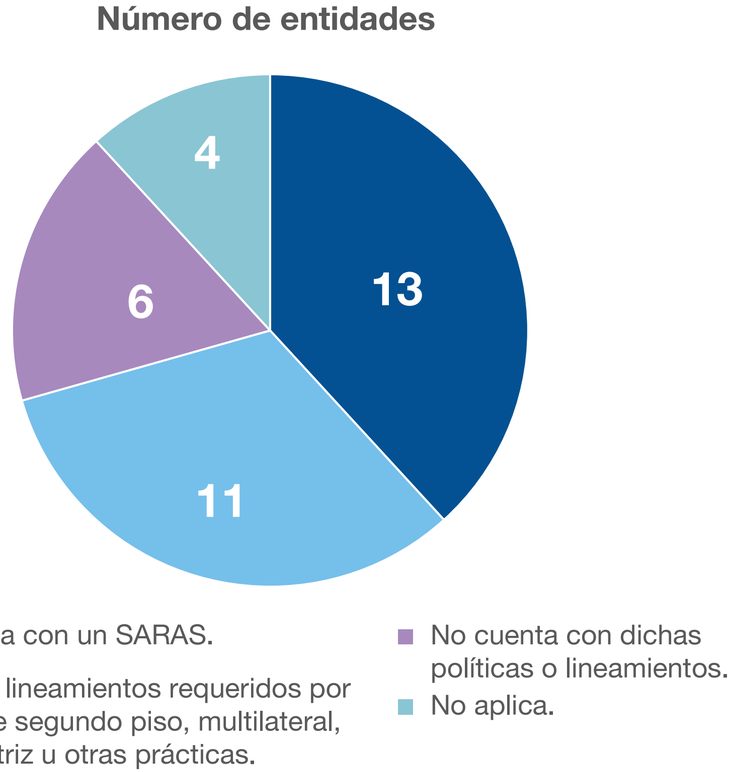
Los riesgos ambientales y sociales en los que pueda incurrir la entidad a partir del crédito facilitado pueden ser significativos en función del tipo de actividad financiada, sus dimensiones y el contexto. Su identificación en el proceso de evaluación para el otorgamiento del crédito:

- Fortalece la cartera de las entidades, su resiliencia ante los riesgos.
- Promueve las mejores prácticas en los clientes, contribuyendo a su competitividad.
- Permite la identificación de nuevas oportunidades de negocio para la entidad financiera.
- Posibilita el acceso de las entidades financieras a recursos internacionales habilitados por disponer de este mecanismo; las entidades pueden canalizar después los recursos a través de crédito.

El SARAS consta de una serie de políticas y procedimientos para identificar, evaluar, reducir y hacer seguimiento a los potenciales riesgos ambientales y sociales que pueden generar sus operaciones de financiamiento y que representen amenazas para las entidades financieras. Para las operaciones más críticas, por el mayor tamaño del fondeo y/o tipos de actividades y contexto, el SARAS integra lineamientos internacionales de parte de la banca de desarrollo y multilateral, especialmente las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés)[7].

Entre las entidades agremiadas, el 38% cuenta con un SARAS propio, seguido de un 32% que utiliza lineamientos de la banca de segundo piso, multilateral, casa matriz u otras prácticas. Por lo tanto, existe una oportunidad de que el resto de las entidades construyan su propio SARAS, lo que en otros países de la región[8] se está dando gracias a que el regulador establece este Sistema como obligatorio para las entidades financieras.

Gráfica 6 **Entidades que realizan análisis de riesgos ambientales y sociales**



GDR-3. Información reportada por 34 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad[9]

[6]Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)
[7]Obtenido en https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2010/2012-ifc-performance-standards-es.pdf
[8]Esto ha venido sucediendo en países como México a través de la Circular 2020-009; Perú a través de la Resolución SBS 3183-2010; Chile a través de Norma de Carácter General N° 309
[9]Se cuentan entidades a las que no les aplica tener implementado un SARAS o lineamientos para determinar impactos ambientales y sociales de sus proyectos financiados a través de la colocación de créditos porque no es material para la naturaleza de su actividad o su modelo de negocio. De igual forma sucede para aquellos que dentro del portafolio de productos y servicios de la entidad, no se cuenta con colocación de créditos que financian proyectos.

Cabe destacar que, al momento de plantear el SARAS, se sigue un flujo de actividades que va llevando a la madurez del sistema, con la siguiente secuencia:

Gráfica 7 **Componentes relacionadas con el análisis de riesgos ambientales y sociales en las entidades**

1. Establecimiento inicial de listas de exclusión de actividades.
2. Desarrollo de una política y procedimiento para la evaluación del resto de actividades, operación por operación.
3. Formación de los colaboradores directamente a cargo.
4. Sensibilización y/o formación complementaria de otras áreas involucradas.
5. Requerimiento de planes de mejora del desempeño ambiental y/o social del cliente evaluado, incluso en cláusulas del contrato de otorgamiento de crédito.
6. Solicitud de información a esos clientes de reportes de su desempeño; incluso el desarrollo de monitoreos in situ por parte del equipo de la entidad financiera.

Gráfica 8 Actividades relacionadas con el análisis de riesgos ambientales y sociales en las entidades[10]

GDR-4. Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

[10] Las entidades en color gris son aquellas que adoptan un enfoque de análisis de riesgos ambientales y sociales desde el interior hacia el entorno; las entidades el color azul son aquellas que adoptan enfoque de análisis desde la perspectiva exterior incluyendo clientes hacia adentro.

En el caso de las entidades que cuentan con SARAS, para 2023 se logró evaluar los riesgos ambientales y sociales en proyectos y desembolsar los siguientes montos de créditos para el total del gremio:

Gráfica 9 **Montos evaluados y desembolsados a través del SARAS**

Monto total de los créditos evaluados a través de SARAS

2022	2023
$53.364.654 Millones	$73.846.014 Millones

+38,4%

Monto total desembolso

2022	2023
$13.831.222 Millones COP	$27.903.498 Millones

+101,7%

GDR-6. Información reportada por 30 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad

Las ratios de monto desembolsado sobreevaluados también tuvieron un crecimiento del 12% respecto al año anterior, alcanzando en 2023 el 38% de los créditos desembolsados sobre los evaluados.

Riesgos derivados del cambio climático y la naturaleza

Recientemente, ha resultado fundamental que los SARAS incluyan la evaluación de los riesgos derivados del cambio climático y otros relacionados con la naturaleza, dado que:

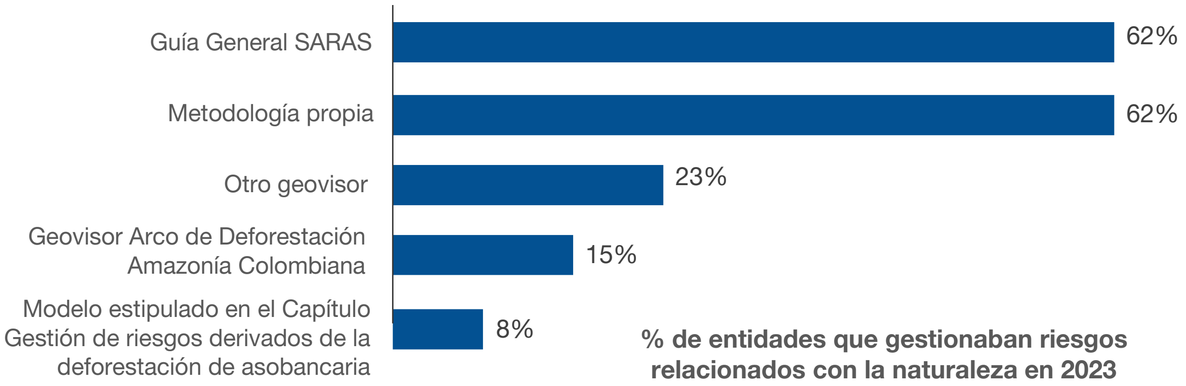
- El cambio climático ya sea por riesgos físicos o de transición, afecta especialmente a las carteras de las entidades financieras, al valor de los activos y a la rentabilidad de los clientes, con consecuencias también en su capacidad de pago.
- Más de la mitad del PIB mundial depende directa y/o indirectamente de la naturaleza y sus servicios, afectados por los riesgos relacionados con la naturaleza[11]. Conecta además con la lucha contra el cambio climático, ya que la conservación de la naturaleza es una forma de contribuir a reducir las emisiones globales y aumentar la resiliencia de la sociedad.

A nivel gremial, el 34%[12] de las entidades agremiadas reportantes iniciaron en 2023 un proceso de identificación y gestión de riesgos relacionados con la naturaleza.

De esas entidades que ya gestionan los riesgos relacionados con la naturaleza, el uso de herramientas se presenta en la siguiente gráfica:

[11]Los riesgos relacionados con la naturaleza pueden ser físicos, de transición o sistémicos. Tanto los riesgos físicos como los de transición pueden desencadenar en riesgos sistémicos financieros, donde la causalidad provenga, en parte, de un riesgo ecosistémico. Definición tomada del Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD). Septiembre de 2023.
[12] GDR-7 Indicador reportado por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

Gráfica 10 Metodologías y herramientas para gestionar los riesgos relacionados con la naturaleza



GDR-8. Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Los modelos de gestión de riesgo han incorporado temas emergentes en el análisis como el cambio climático y aspectos relacionados con la naturaleza como el agua y la biodiversidad, entre otros. Cuando se pregunta a las entidades por la incorporación de factores Ambientales Sociales y de Gobernanza (ASG), el 42%[13] indica que los incluye. Para poder identificar las temáticas, se utilizan marcos y estándares de referencia internacionales asociados con riesgos y oportunidades financieras como los estándares de la Junta de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) con los temas materiales en su industria, y/o las recomendaciones de identificación de riesgos climáticos del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés). De igual manera sucederá progresivamente con las Recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con la Naturaleza (TNFD, por sus siglas en inglés) para los riesgos relacionados con la naturaleza. Otras fuentes utilizadas por las entidades para identificar las temáticas de riesgo incluyen sus propios análisis de materialidad y/o metodologías propias de las casas matrices.

La materialidad financiera, ya requerida por diferentes regulaciones a nivel internacional y regional, se constituye como una oportunidad para la identificación de los principales riesgos y oportunidades financieras asociadas a la sostenibilidad para cada entidad. Esta perspectiva está incluida en la Directiva Europea de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés), así como en la Circular Externa 031 de la SFC para los emisores de valores y forma parte también de los requerimientos de la NIIF S1, de Requerimientos Generales para la Información Financiera a Revelar relacionada con la Sostenibilidad, que será de aplicación conforme a plazo por definir todavía en el país.

[13] GDR-5 Información reportada por 35 de las 38 entidades.

Retos

Retos

- Robustecer los modelos técnicos y financieros, identificando posibles amenazas a la estabilidad del sector y reforzando evaluaciones periódicas y exhaustivas, y pruebas de resistencia, especialmente en aquellas entidades con alto riesgo de insolvencia.
- Identificar los grupos conectados de contrapartes, especialmente evidenciados en la interdependencia económica de sectores y actores de los mercados, enmarcados en la disposición expedida por el Regulador y el Supervisor sobre grandes exposiciones y concentraciones de riesgos de los establecimientos de crédito.
- Atender la ausencia de regulación sobre la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM), las criptomonedas y activos virtuales, así como de las pasarelas de pago y la exposición del país a estos riesgos.
- Comprender el funcionamiento de los sectores emergentes y/o de alto riesgo como el del cannabis, la industria webcam; y la minería.

Gestión

- Durante 2023, el gremio realizó la debida interlocución con las distintas autoridades con el fin de entender y socializar las dudas y comentarios que las entidades presentaron frente a cada uno de los ajustes regulatorios. Adicionalmente, se crearon varios grupos y mesas de trabajo para construir documentos y cartas que incluyeron las inquietudes del gremio frente a diversos temas de interés como la normativa de Grandes Exposiciones y el RTILB.
- Las entidades deberán presentar a más tardar el 31 de mayo de 2024, un plan de implementación para dar cumplimiento a las instrucciones sobre grandes exposiciones las cuales regirán a partir del 04 de agosto del año 2025.
- Entre agosto de 2024 y diciembre de 2025 el gremio tendrá que prepararse para planear y prever implementación sobre la gestión del RTILB, pues en ese momento se realizarán pruebas a las entidades para reportar información individual y consolidado.

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

ODS y metas asociadas:

ODS			
Metas asociadas	1.1, 1.2, 1.4	8.1, 8.10	8.1, 8.10

El sector financiero colombiano se caracteriza por su estabilidad y ser la principal fuente de financiamiento en la economía a través de su rol de intermediador entre empresas y personas. Así, el crecimiento del sector, reflejado en la rentabilidad de las operaciones y transacciones financieras, contribuye constantemente al desarrollo económico del país. Lograr esto requiere que el sector y las entidades que lo conforman sean estables y administren correctamente sus riesgos para evitar eventos de estrés que podrían ser perjudiciales para el país. En línea con este objetivo, **Asobancaria desarrolla permanentemente eventos, capacitaciones, investigaciones y propone ajustes normativos que ayudan a los reguladores y entidades del sector a una adecuada gestión prudencial de sus actividades.**

De igual forma, Asobancaria analiza constantemente la coyuntura global y nacional de las economías, identificando los desafíos y las oportunidades que se generan año tras año en la actividad de las entidades. Durante el 2023, la economía global enfrentó importantes retos para su crecimiento. De una parte, las condiciones financieras más estrictas para reducir la inflación, un débil crecimiento del comercio, así como una menor confianza de los consumidores y las empresas, llevaron a que la actividad económica global se haya desacelerado durante el año hasta alcanzar un ritmo de crecimiento cercano al 3,2%. El panorama para 2024 no muestra mejoras sustanciales ya que se prevé que la economía mundial continúe expandiéndose al mismo ritmo durante 2024 y 2025, según el Fondo Monetario Internacional[1].

A nivel nacional, la economía creció 0,6% real en 2023, explicado por la desaceleración en la inversión y el consumo de los hogares. Para el año 2024, el gremio espera que la economía crezca en niveles cercanos al 1,2% impulsado por un mejor comportamiento del consumo privado y un mayor impulso del gasto del gobierno. En el frente local se presenta el riesgo de observar un deterioro de la inversión por un debilitamiento adicional de la confianza empresarial.

En este escenario, Asobancaria prevé que el sector continuará enfrentándose a un escenario de riesgo alto, aunque menor al observado en 2023. En todo caso, la adecuada gestión de riesgos de las entidades permitirá preservar la estabilidad macrofinanciera del país, sobrecumpliendo las exigencias regulatorias de capital y liquidez, y, así, alejar escenarios de crisis.

Hitos:

- El gremio contribuyó al crecimiento económico del país en cerca de **0,3 puntos porcentuales** aún con la desaceleración.
- Los desembolsos totales de las entidades agremiadas alcanzaron los **578 billones de pesos**
- El 100% de las entidades cumplen con los requerimientos de solvencia y liquidez de corto y largo plazo.

Tipificación de las Entidades Financieras en Colombia

El sector financiero colombiano ofrece productos y servicios que se ajustan a las necesidades de todos sus clientes, desarrollados en línea con las nuevas tecnologías e innovaciones que permiten que la banca esté a un clic de sus usuarios. Tanto las empresas como los hogares colombianos cuentan con segmentos de ahorro y crédito específicos, con una gran variedad de plazos y tasas, así como alternativas que se adaptan a sus necesidades de ahorro y financiación. La oferta a los hogares es diversa, contando con variedad de productos como se ve a continuación:

OFERTA DE PRODUCTOS PARA HOGARES

- Créditos de consumo
- Libranzas
- Créditos de libre inversión
- Tarjetas de crédito

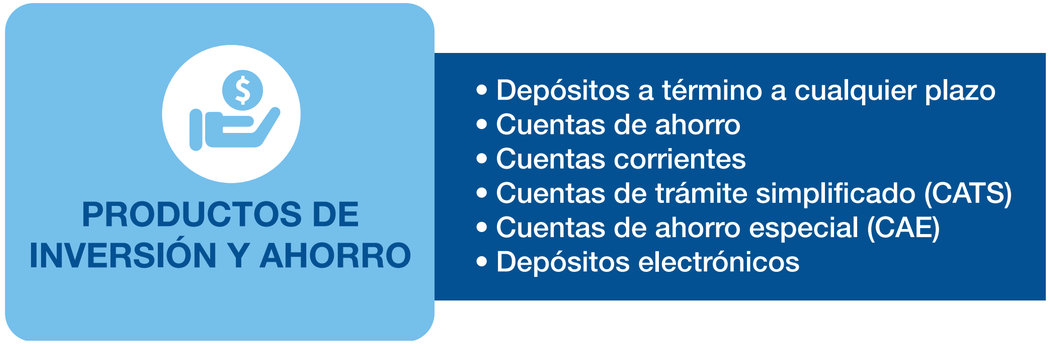
LÍNEAS DE FINANCIACIÓN PARA CONSUMO

- Vehículos
- Créditos rotativos
- Créditos educativos
- Créditos de consumo de bajo monto

[1]International Monetary Fund. 2024. World Economic Outlook— Steady but Slow: Resilience amid Divergence. Washington, DC. April. Obtenido de: https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2024/04/16/world-economic-outlook-april-2024

El aparato productivo de nuestro país cuenta con una gran variedad de líneas de financiación que consideran la importancia de la trayectoria y tamaño de las empresas en sus necesidades de crédito. Así mismo, ofrece líneas especializadas para el leasing financiero, la construcción e incluso el factoring. Por otro lado, el espectro empresarial del país requiere proyectos de financiación e iniciativas de rebancarización que materialicen la inclusión y educación financieras, acciones con las que el gremio ha aportado y seguirá aportando valor.

En el segmento de los productos de inversión y ahorro, las entidades financieras ofrecen:



La mayoría de los productos son gestionables desde oficinas virtuales, lo cual genera eficiencias para los clientes de la banca. Estas soluciones aportan a las empresas de gran escala como también a aquellas que componen la economía popular y comunitaria, fortaleciendo su rentabilidad y sostenibilidad financiera y promoviendo la creación de empresas que a su vez generan más empleo.

Para ofrecer estas soluciones las entidades financieras necesitan ser rentables, estables y estar en crecimiento para continuar aportando valor agregado al país, su economía y la sociedad. Este aporte al valor requiere de saber anticipar y mitigar riesgos ante movimientos de la economía global y puedan amenazar los factores de estabilidad de las entidades. Por ejemplo, las entidades en su rol de intermediadores financieros deben mitigar los choques de la economía global y nacional a partir de la alineación y el cumplimiento normativo como gremio, buscando una gestión prudente que prevenga el riesgo de estrés financiero.

Para lograr una gestión prudente, el gremio ha implementado mecanismos de vigilancia y prevención frente a la financiación del terrorismo (FT), del lavado de activos (LA) y de la proliferación de armas de destrucción masiva. Estos mecanismos se acompañan de procesos sólidos de debida diligencia que garanticen el conocimiento profundo de los clientes asegurando la continuidad de negocio y la estabilidad de las entidades financieras. Durante el 2023 el gremio preparó un evento de formación empresarial enfocado a entender con rigurosidad analítica la obligación normativa y la correcta utilización de la segmentación como componente principal de la etapa de identificación de riesgos. Los aprendizajes principales que se lograron fueron:[2]

- Realizar el proceso de identificación de riesgos a través de procesos y herramientas estadísticas de segmentación de clientes, productos, canales y jurisdicciones.
- Administrar el riesgo de LA/FT con fundamentos estadísticos disminuyendo el riesgo legal de su implementación.
- Contextualizar el SARLAFT al nivel estratégico, organizacional y de gestión de riesgos en las entidades sometidas a inspección.

La operación de las entidades financieras también requiere atención y trabajo conjunto con los reguladores y supervisores buscando la prevención de oligopolios y promoviendo la competencia del sector la cual se encuentra en un mercado bancario que funciona bajo competencia imperfecta según Pérez y Tovar[3]. Es decir, la demanda no está concentrada en pocos bancos, pero para ciertos productos sí hay una tendencia a la especialización en segmentos específicos de los bancos, lo que deriva en atraer porciones altas de consumidores. Los mencionados autores también destacan que este tipo de funcionamiento es la característica común de los

[2]Para más información de estos eventos puede dirigirse a la sección “Publicaciones y eventos” de este informe como también a la página de Asobancaria.
[3] Pérez-Reyna, D. & Tovar, J. (2022). Medición del grado de competencia en el sector bancario colombiano. Road to Basel (211-256). Asobancaria.

mercados de la mayoría de los sectores económicos. No obstante, los autores recalcan que durante los últimos años se han presentado avances en materia de competencia, gracias a la habilitación de la compra de cartera e iniciativas que han facilitado a los consumidores financieros la opción de cambiar de entidades bancarias.

Entre las evidencias de la operación de los agremiados se llevan los siguientes indicadores:

Tabla 1 **Indicadores financieros nominales**

Indicadores	Cifra 2022	Cifra 2023
ROA	1,6%	0,9%
ROE	13,3%	7,6%
Solvencia	18,7%	18,1%
CFEN G1	109,7%	115,5%
CFEN G2	123,0%	129,7%
IRL	184,5%	194,4%
Indicador de calidad	3,5%	4,7%
Indicador de cubrimiento	159,7%	123,9%
Cartera nominal agremiados	691.884.421	705.195.624
Cartera nominal bancos	642.472.798	655.074.366

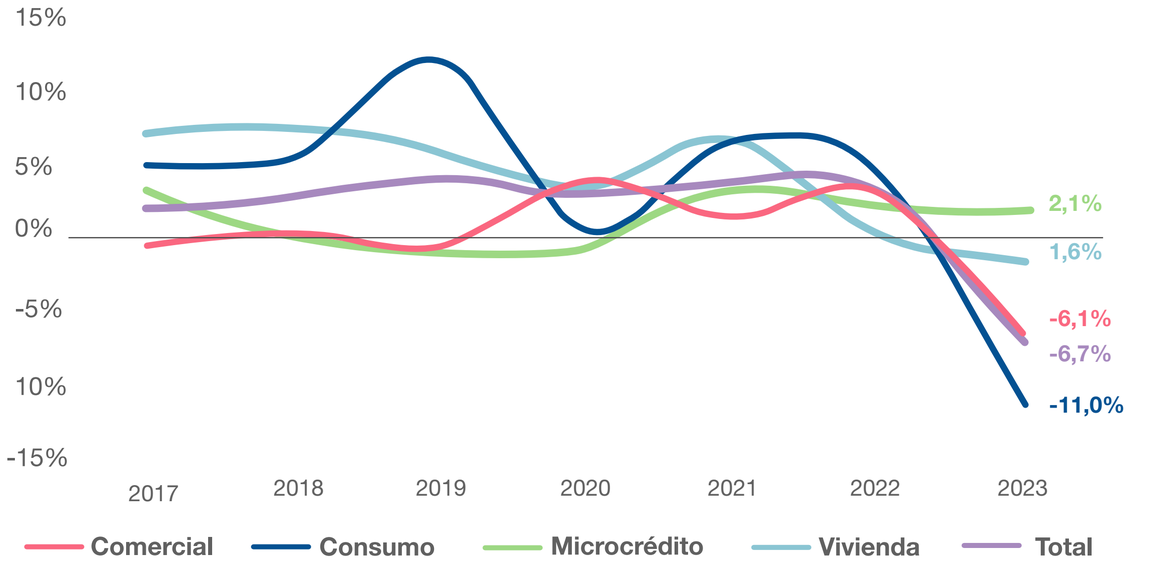
Nota: Los cálculos de participación de cartera en el año 2022 se realizaron tomando la cartera nominal de los bancos. En el caso de 2023 se tomó la cartera nominal de todos los agremiados.

Estas cifras muestran que la gestión del sector bancario a pesar de las estrechas condiciones económicas durante 2023 se ha mantenido sólida, sin señales de que la estabilidad que lo ha caracterizado se vea afectada. Como ha ocurrido hasta ahora, los indicadores de liquidez y de solvencia patrimonial siguen por encima de los mínimos regulatorios, parte de tranquilidad para todos los hogares con depósitos y activos en las entidades del sistema. Además, la correcta previsión de los riesgos del sector durante el año pasado, y una buena gestión, permitieron enfrentar la desaceleración de la cartera y el aumento de los vencimientos, manteniendo la cartera vencida cubierta.

Cartera

Precisamente, una de las mencionadas aristas que reflejan la rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sector se observa en el comportamiento de la cartera total de los agremiados que presentó una caída real anual de 6,7% a cierre de 2023. Entre los factores que explican la caída se encuentran las caídas en las modalidades de consumo (11,0%), comercial (6,1%) y vivienda (1,6%), mientras que microcrédito se mantuvo en terreno positivo con 2,1% tal como se presenta en el siguiente gráfico.

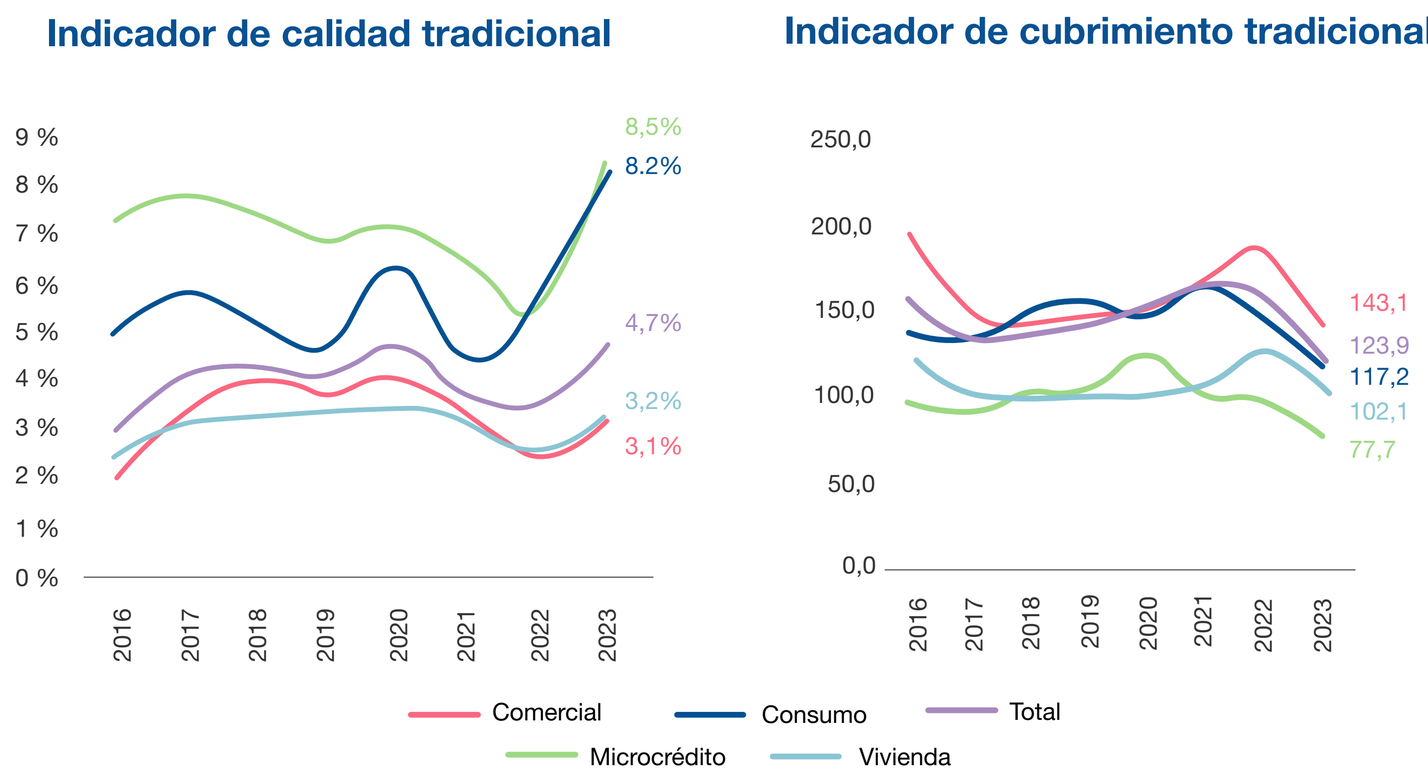
Gráfica 1 **Indicadores financieros reales**



Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

Así mismo la cartera muestra su comportamiento en los siguientes gráficos, donde se observa el vencimiento a través del indicador de calidad total que se ubicó en 4,7%, siendo consumo (8,2%) y microcrédito (8,5%) las carteras que presentaron mayores niveles de calidad, mientras que comercial y vivienda se ubicaron en 3,1% y 3,2%, respectivamente. Aún con estos niveles de vencimiento, la cartera vencida se mantuvo completamente cubierta llegando a un indicador total de 123,9%. En estos resultados se resaltan las modalidades principales como consumo (117,2%), comercial (143,1%) y vivienda (102,1%) que permanecieron por encima del 100%.

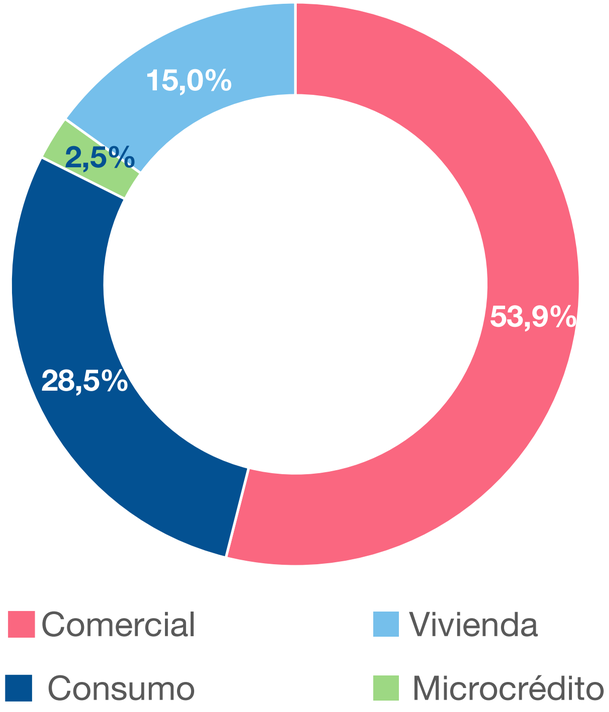
Gráfica 2 Indicadores de la cartera



Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

Por último, la composición de la cartera no ha cambiado sustancialmente, la comercial representa el 53,9% y consumo el 28,5%. Vivienda y microcrédito acumulan el 14,9% y 2,5%, respectivamente.

Gráfica 3 Indicadores de la cartera



Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

Estos resultados, se analizan en conjunto con los indicadores macroeconómicos que pueden dinamizar la cartera crediticia como, por ejemplo, el dato de inflación y el movimiento de las tasas de interés del Banco de la República. Se estima que sucedan estos cambios, a partir de la expectativa que tiene el gremio de cerrar 2024 con una inflación del 5,3% donde existan menores presiones de demanda y un limitado comportamiento de los precios de los productores, brindando margen al Banco de la República para que reduzca las tasas de interés nominales y reales y así se impacte positivamente la actividad de la cartera crediticia.

Adicionalmente a lo que se refleja en la cartera, el gremio genera valor a la economía y sociedad colombianas a partir de los ingresos, salarios, pagos a gobiernos, inversiones en comunidad y riqueza para accionistas bajo las magnitudes que se observan en el siguiente indicador:

Tabla 2 **Valor económico generado, distribuido y retenido (GRI 201-1)**

Concepto	A 31 DIC. 2021	A 31 DIC 2022	A 31 DIC 2023	Variación 2022-2023
Valor económico generado				
Ingresos	$199.858,40	$363.080,50	$473.880,70	31%
Valor económico distribuido				
Gastos operativos	$180.701,40	$342,078.80	$460.887,10	35%
Sueldos y prestaciones de los empleados	$10.269,20	$11.556,50	$12,920.30	12%
Pagos a accionistas	$287,30	$222,40	$252,70	14%
Pagos otros aportantes de capital	-	-	-	-
Pagos a gobiernos por impuestos	$5.433,60	$7.672,80	$8.123	6%
Pagos a gobiernos por multas	$100,80	$95,00	$78,50	-17%
Inversiones en comunidades	$23,10	$66,90	$60,90	-9%
Valor económico distribuido total:				
	$196.815,50	**$361.692,50**	**$482.322,50**	33%
Valor económico retenido				
Valor económico retenido	$3.042,90	$1.388	$8.441,80	-708%

Nota: Valores en miles de millones COP

Los resultados anteriores muestran crecimiento en términos de valor económico directo generado en un 31%, así como se observó un crecimiento en el valor económico distribuido del 33% evidenciando el valor agregado de la actividad de los agremiados hacia la economía del país. En el caso del valor económico distribuido existe un impulso significativo del lado de los gastos operativos donde este reflejó un crecimiento del 35% destacando la inyección de flujo monetario que se deriva desde la operación de las entidades hacia sus grupos de interés.

Estos números son el punto de partida de cara al 2024, año para el que el sector financiero espera que inicie un lento camino de recuperación en el crecimiento de la cartera. Esto último por cuenta de:

- un crecimiento económico débil, que seguirá por debajo del potencial,
- (condiciones financieras estresadas para empresas y hogares, con una inflación aún afuera del rango meta del Banco de la República y una política monetaria restrictiva,
- un posible deterioro en el mercado laboral y
- un ambiente de incertidumbre en materia de inversión

Así, la cartera total solo crecería 0,4% real y el indicador de calidad se mantendría en 4,9%.

Hacia los próximos años garantizar la estabilidad financiera del sistema estará determinado por superar los retos que se enuncian a continuación y para los cuáles se ha iniciado la gestión que también se presenta en el siguiente cuadro:

Retos	Gestión
•Alto deterioro de la cartera (principalmente en la modalidad de consumo) es un factor de riesgo para el sistema financiero. •Se requiere mejorar la dinámica productiva de las entidades y aumentar la inclusión financiera crediticia que aún es baja. • Continuar con la implementación de regulación prudencial en materia de CFEN, RTILB, EPR y Grandes Exposiciones, con el propósito de seguir fortaleciendo la solidez y estabilidad de las entidades.	•Las entidades agremiadas han monitoreado constantemente las cifras de las carteras y mantienen el compromiso de seguir enfocándose en disminuir el riesgo de impago. •Por medio de la Circular 014 de 2023 la Superintendencia Financiera permitió mantener como modificados los créditos en mora hasta 60 días (antes 30), con el fin de disminuir los impactos negativos en la calificación crediticia de los usuarios. •Por medio de la Circular 017 de 2023 la Superintendencia Financiera permitió a las entidades desacumular provisiones contracíclicas dada la situación crediticia actual. •Junto al supervisor, los agremiados avanzaron en la implementación del CFEN y la administración del RTILB, sin embargo, es un proceso que aún no termina de fortalecerse.

Vivienda

Dentro de los segmentos donde las entidades ofrecen soluciones se encuentra el sector vivienda para el cual, además de contar con productos específicos, se cuenta con alianzas que respaldan a los constructores y compradores de vivienda para impulsar el desarrollo del sector y fortalecer el sistema financiero.

En el portafolio de soluciones hacia los hogares, se destacan los productos para la financiación de vivienda nueva y usada, entre ellos el leasing habitacional que ha permitido que miles de colombianos puedan tener acceso a suplir esta necesidad. En este segmento la oferta del gremio cuenta con líneas para Vivienda de Interés Social (VIS) y no VIS, con modalidades en pesos y unidades de valor real (UVR)[4]. Los programas de vivienda abarcan líneas hipotecarias adaptables, con flexibilidad en los términos de financiamiento para adecuarse a diversas situaciones financieras de las personas, y articularse con los programas estatales como Mi Casa Ya, que buscan dar impulso económico y bienestar social.

Para la adquisición de vivienda nueva, el gremio ofrece tasas de interés competitivas y plazos flexibles. Esto incentiva la inversión en viviendas recién construidas, contribuyendo al crecimiento del sector de la construcción y la generación de empleo. En el caso de adquisición de vivienda usada, el gremio promueve líneas hipotecarias que facilitan la compra de propiedades preexistentes, iniciativa que no solo amplía las opciones para los compradores, sino que también impulsa el mercado inmobiliario en su totalidad. Durante el 2023 las agremiadas tuvieron los siguientes resultados en materia de cartera:

Tabla 2 Características cartera de vivienda

Cartera de vivienda 2021-2023			
Concepto	**A 31 DIC 2021**	**A 31 DIC 2022**	**A 31 DIC 2023**
Saldo de cartera de vivienda al cierre del año	88.668,5	101.127,4	108.109,3
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos	19.2%	18.8%	20.1%
Número de créditos desembolsados	202.859	202.927	170.515
Monto total de créditos desembolsados	24.996,3	24.649	19.136
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsidios a tasa de interés)	91.129	79.979	50.112
Monto desembolsado de créditos con beneficios	6.554,2	6.387,3	3.035,2

Estas cifras muestran el crecimiento sostenido de los saldos de la cartera de vivienda en los últimos tres años. Incluso se observa entre 2022 y 2023, un repunte de la participación de la cartera de vivienda en la cartera total de la banca. Sin embargo, se evidencia una disminución constante desde hace tres años en los montos y número de créditos desembolsados con beneficios con subsidios a la tasa de interés, aunque el sector ha mantenido e incluso ha incrementado el volumen de desembolsos para la atención de los compradores de vivienda social, aumentando un 2,9% durante 2023

El sector bancario ha hecho grandes esfuerzos para mantener el crédito hipotecario a pesar de las adversidades del 2023, apostándole por anticiparse a reducciones de tasa frente a su pico en febrero de 2023. En el caso de la vivienda VIS, estas reducciones sumaron en promedio 2,9%, superando así más de 11 veces la reducción de las tasas de política monetaria. En el caso de la No VIS, esta reducción fue en promedio 1,2%.

El compromiso del sector financiero con la construcción sigue firme. A pesar de los múltiples desafíos de coyuntura y de ajuste de las políticas gubernamentales, el sistema financiero colombiano hizo los esfuerzos necesarios para que los hogares colombianos lograran hacer los cierres financieros para comprar su vivienda.

[4]La unidad de valor real (UVR) es una unidad de cuenta que refleja el poder adquisitivo de la moneda diariamente con base en la variación de la inflación. Esta unidad se utiliza para calcular el costo de los créditos de vivienda que les permite a las entidades financieras mantener el poder adquisitivo del dinero prestado (Banco de la República de Colombia)

Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

ODS y metas asociadas:

ODS	Metas asociadas
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16.3 16.10

Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

Indicador	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024
Número de fiscales capacitados en temas de delitos informáticos.	40 fiscales.	Se capacitaron 40 fiscales en 5 ciudades del país.	Dar una beca a 10 fiscales para cursar una especialización en ciberseguridad y normatividad.
Participación de las entidades financieras en los ejercicios de simulación de amenazas cibernéticas en la industria bancaria colombiana.	Participación del 30% de las entidades financieras y proveedores críticos.	Participación del 73,2 % de entidades financieras y proveedores críticos.	Participación del 80% de participación de entidades financieras y proveedores críticos.
Número de jueces y magistrados capacitados en temas de seguridad digital y prevención de fraude. (meta completada)	100 jueces y magistrados.	100 jueces y magistrados a nivel nacional.	Meta completada.
Número de alcaldes y Gobernadores sensibilizados en temas de seguridad digital y prevención de fraude. (nueva meta)			130 alcaldes y Gobernadores del país, sensibilizados en temas de delitos informáticos.

Cuidar la privacidad, la seguridad de los datos y la ciberseguridad en las entidades financieras es fundamental para garantizar la integridad y estabilidad del sistema, así como la confianza de los clientes. Desde el gremio, se ha trabajado en fortalecer la respuesta ante amenazas cibernéticas, robusteciendo los sistemas internos de defensa contra ciberataques y capacitando para identificar y mitigar posibles intentos de fraude a diferentes actores, cómo clientes, colaboradores y proveedores. Con esto, se contribuye día a día a mejorar los procesos y canales de las entidades financieras frente a posibles amenazas contra la seguridad de la información, mejorar su capacidad de respuesta ante crisis informáticas y asegurar el cumplimiento normativo en materia de ciberseguridad.

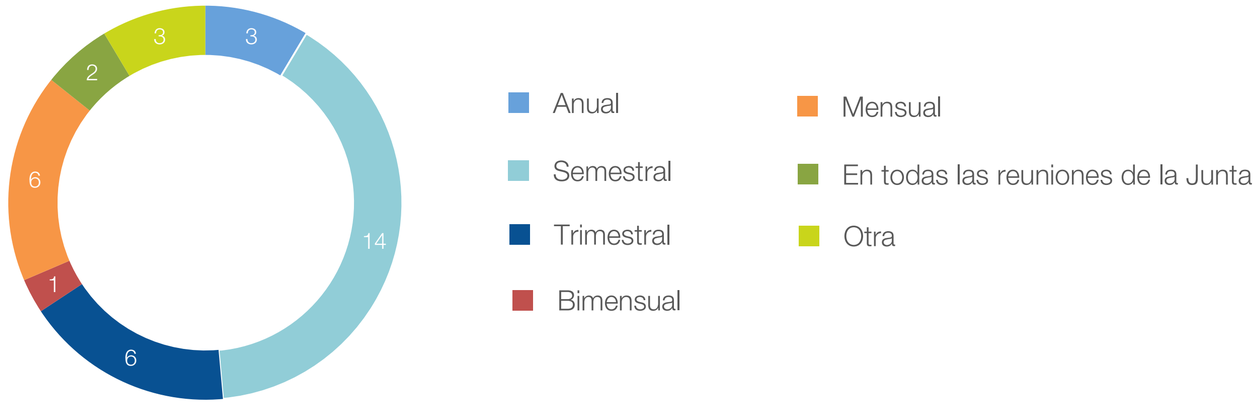
Hitos:

- En el 2023, por cada 100 mil pesos transados en el sistema financiero, sólo siete (7) pesos tuvieron una reclamación por posible fraude, y de estos 100 mil pesos solo un (1) peso tiene reclamación efectiva por fraude.
- Las entidades financieras han aumentado en un 72% su presupuesto asignado para ciberseguridad a comparación del 2021.
- El 98% de los incidentes de ciberseguridad hacia las entidades son resueltos en menos de un día.

Gobernanza en la privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

La creciente digitalización de los servicios bancarios ha hecho que los delincuentes migren a medios cómo chats, mensajes de texto y llamadas telefónicas, para acceder a las cuentas bancarias de los clientes. Ante la creciente amenaza que supone un ataque a la seguridad de la información en el sector, las entidades financieras han desarrollado estructuras de gobernanza y canales de comunicación sólidos y proactivos en torno a la seguridad digital. Estos canales abarcan desde el más alto nivel de la organización hasta los colaboradores y clientes. Por ejemplo, **el 92% de las entidades afiliadas reportaron emitir informes sobre seguridad digital a sus juntas directivas,** siendo estos reportes mayoritariamente semestrales o con una frecuencia aún más regular.

Gráfica 1 **Frecuencia de los reportes de seguridad digital a la Junta Directiva**

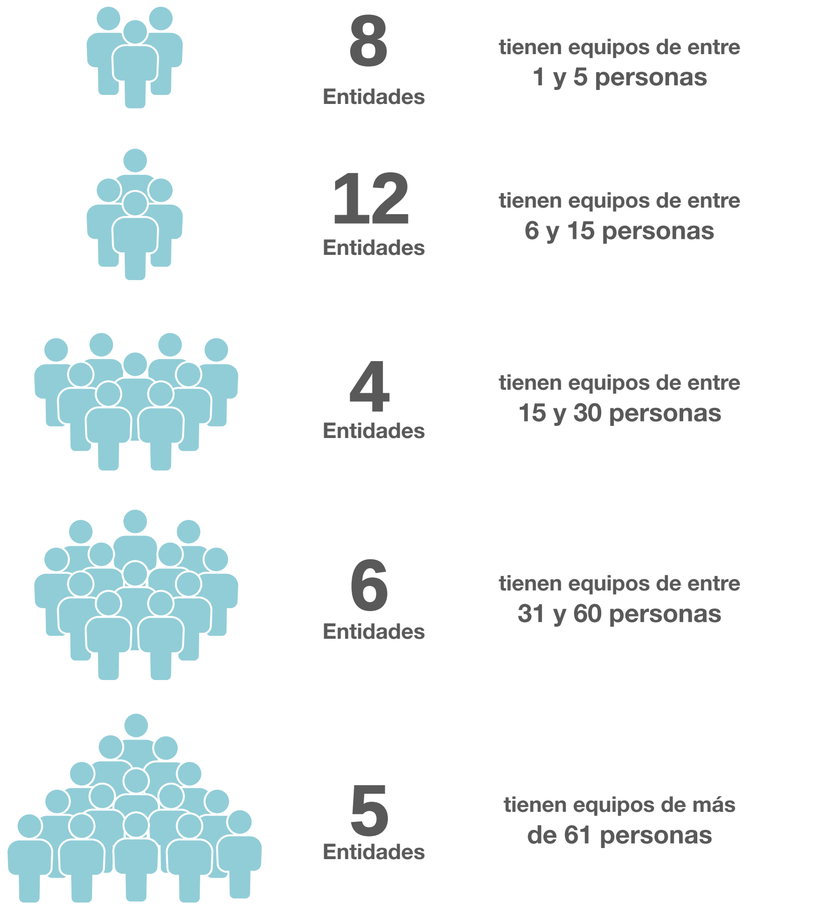


GRI 2-13. Información reportada por 36 de 38 entidades.

A su vez en el 44% de los agremiados, el máximo responsable de la seguridad digital se posicionó a un nivel jerárquico por debajo del CEO, y en el 39% de los casos, esta responsabilidad se situó a tan solo dos niveles del más alto cargo ejecutivo[1]. Estos responsables lideran equipos o áreas en los bancos, compuestas en su mayoría por **más de 10 personas,** dedicadas exclusivamente a temas de seguridad de datos y ciberseguridad.

[1] GRI 2-11. Información reportada de 36 de 38 entidades.

Gráfica 2 **Tamaño de los equipos de seguridad digital**



PSC-5. Información reportada por 35 de 38 entidades.

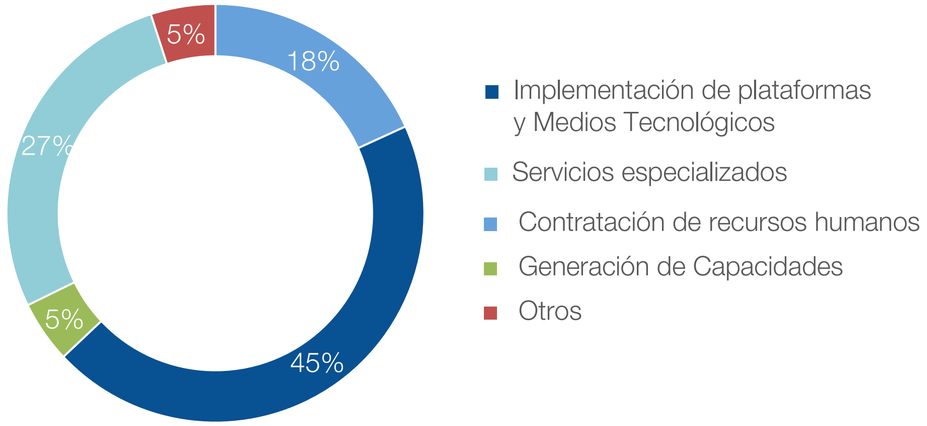
Sistemas de defensa y prevención en las entidades financieras:

La materialización de un ciberataque contra una entidad financiera puede resultar en la interrupción de sus operaciones, la pérdida de millones de activos y la filtración de información privilegiada de sus clientes. Conscientes de estas amenazas y de la necesidad seguir mejorando eficiencias operativas por medio de la digitalización, las entidades agremiadas a Asobancaria han incrementado sus inversiones en ciberseguridad y tecnología con el objetivo de:

- Fortalecer su infraestructura para minimizar las posibilidades de sufrir ciberataques.
- Continuar con la implementación de la transformación digital en los negocios.
- Dar cumplimiento a la normativa nacional con relación a la seguridad digital.[2]

En el 2023 se invirtieron $543 mil millones de COP para seguridad digital, lo que significa un aumento del 17% con relación a lo reportado en 2022[3]. La acciones y actividades en que las entidades agremiadas distribuyen esta inversión son las siguientes:

Gráfica 3 **Asignación presupuestal de la inversión en seguridad digital**

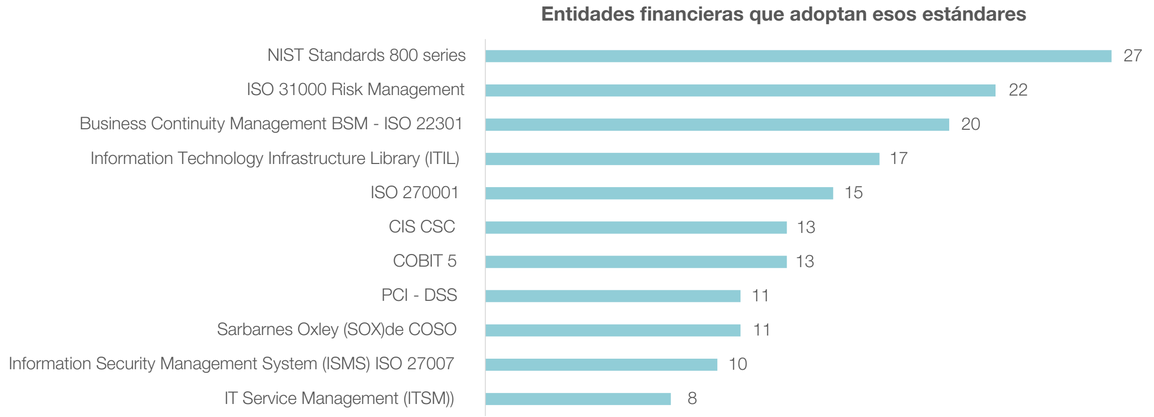


PSC-6. Información reportada por 30 de 38 entidades.

[2]PSC-7. Indicador reportado por 25 de 38 entidades.
[3]PSC-4. Indicador reportado por 31 de 38 entidades.
[4]PSC-14. Indicador reportado por 35 de 38 entidades.

Esto implicó que en el 92% de las entidades reportantes, la inversión y la gestión de la seguridad digital está enmarcada en un Sistema Integrado de Gestión de Protección de Datos Personales y Financieros[4]. El objetivo principal de este Sistema, compuesto por políticas, procedimientos, tecnologías y controles, es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información sensible, además de promover una cultura de protección de datos dentro de la organización. Para asegurarse que estos sistemas, así como, las diferentes políticas y procedimientos internos de las organizaciones, se encuentren actualizados de acuerdo con las últimas tendencias globales, los agremiados adoptan estándares internacionales relacionados con la ciberseguridad y seguridad de la información. Las que son más utilizadas actualmente son la serie de normas NIST 800 del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de los Estados Unidos.

Gráfica 4 **Estándares internacionales utilizados para la seguridad digital y de la información**



PSC-10. Información reportada por 35 de 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Dentro de las actividades, procesos y tecnologías que utilizan las entidades para proteger y promover la seguridad digital se destacan las siguientes:

Gráfica 5 Acciones para proteger la seguridad digital

35 ENTIDADES
implementan controles preventivos como la gestión de vulnerabilidades, gestión de cambios y el monitoreo de cuentas privilegiadas

34 ENTIDADES
cuentan con herramientas de correlación de eventos que son gestionados por el Centro de Operaciones de Seguridad SOC

25 ENTIDADES
desarrollan ejercicios de auditoría y certificación en controles eficientes tanto para clientes y proveedores

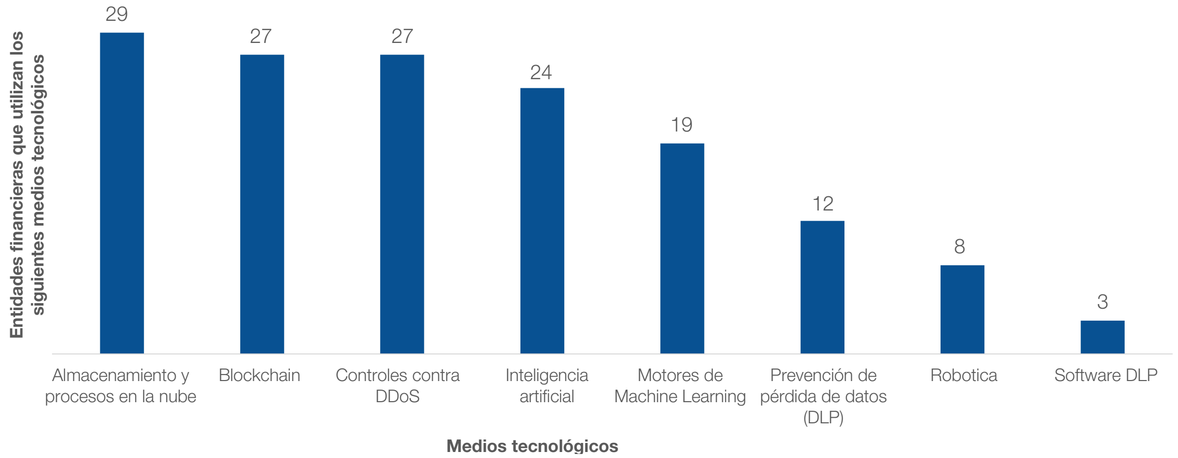
33 ENTIDADES
cuentan con ambientes de desarrollo, prueba y producción para controlar el cumplimiento de criterios de seguridad, integridad, confidencialidad, disponibilidad, calidad y respaldo

25 ENTIDADES
usan nuevas tecnologías como Big Data, Inteligencia artificial y machine learning

20 ENTIDADES
usan herramientas de respuesta automática a incidentes (SOAR) y cuentan con una base de datos con planes de respuesta (playbooks) a incidentes conocidos y reiterativo

PSC-13. Información reportada por 35 de 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Gráfica 6 Medios tecnológicos para proteger la seguridad digital



PSC-9. Información reportada por 35 de 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Otra herramienta para fortalecer los sistemas internos contra las amenazas en ciberseguridad es el trabajo en conjunto que tienen las entidades financieras con el CSIRT Financiero de Asobancaria. **El CSIRT, es el equipo de respuesta de apoyo a incidentes del sector financiero que busca potenciar las capacidades para anticipar y mitigar riesgos derivados de amenazas cibernéticas mediante el intercambio de información y la cooperación con organismos nacionales e internacionales.** Este trabajo permite a las entidades un soporte continuo, control y monitoreo con el fin de detectar y responder eficazmente a posibles amenazas cibernéticas.

En el año 2023, el CSIRT Financiero logró 580 alertas de amenazas y grupos ciberdelincuentes globales, regionales y locales. Así mismo, atendió y apoyó la gestión de más de 545 casos de ciberseguridad reportados, con acciones de neutralización de malware, el bloqueo de sitios web fraudulentos y contención de ataques de phishing, entre otros. Estos logros son posibles gracias al arduo trabajo gremial y compromiso de las entidades financieras parte del CSIRT.

Además de fortalecer los sistemas internos contra ciberataques o intentos de fraude, el sector se ha enfocado en reducir las vulnerabilidades de los actores que interactúan en la operación financiera, pues, según lo reportado por los agremiados, uno de los principales factores de riesgos de ciberseguridad es el uso de proveedores externos pues son terceros que pueden llegar a tener información sensible. Para esto, las entidades desarrollan reuniones con proveedores de infraestructuras críticas para evaluar y conocer sus planes de continuidad de negocio frente a escenarios de ataques cibernéticos que puedan afectar la prestación de servicios financieros.

Gráfica 7 **Ranking de factores de riesgo de ciberseguridad**

1. Uso de proveedores externos
2. Aumento de las amenazas a la seguridad de los datos transfronterizos
3. Tecnologías complejas y rápidamente cambiantes
4. Trabajo en casa / Teletrabajo
5. Intercambios transfronterizos de datos

PSC-12. Información reportada por 36 de 38 entidades.

[5] SASB FN-CB-230a.1 GRI 418-1. Indicador reportado por 35 de 38 entidades.

Los ciberataques generan que las personas pierdan confianza en el sistema financiero llevándolas a optar por medios de ahorro no digitales que, aunque carecen de rendimientos, se perciben como más seguros. Esta tendencia no solo obstaculiza la evolución financiera de los individuos, sino que también, impacta negativamente en la economía en general, al desincentivar la inversión y la adopción de servicios financieros innovadores. En el 2023, **el sistema financiero de Colombia experimentó en promedio 43 ciberataques por segundo, muchos dirigidos específicamente a los usuarios.**

Para abordar este desafío, el sector ha enfocado sus esfuerzos en la capacitación de los clientes para prevenir el fraude, así como en el establecimiento de canales de atención al público disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, con el fin de facilitar la denuncia y la rápida respuesta ante posibles intentos de robo digital. Según lo reportado por los agremiados, los mecanismos más efectivos para concientizar y proteger a los clientes de fraude son los correos electrónicos y las campañas por redes sociales.

Gráfica 8 **Ranking de mecanismos más utilizados para concientizar y proteger a los clientes de fraude**

1. Correos electrónicos
2. Campañas de redes sociales
3. Capacitaciones
4. Boletines
5. Sistemas de verificación en dos pasos

PSC-11. Información reportada por 35 de 38 entidades.

La respuesta a incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad

La inversión realizada en los últimos años para fortalecer los sistemas internos de los bancos y concientizar a clientes y proveedores sobre la importancia de la ciberseguridad ha tenido un impacto notable en la seguridad del sistema financiero y la eficacia en su respuesta frente a amenazas. **En el 2023, de 130.967 quejas por fraude, más del 60 % se resolvieron a favor del cliente[5] y además en el 98% de los casos, los incidentes de ciberseguridad hacia las entidades fueron resueltos en menos de un día.**

Así mismo, las entidades reportaron que, con la implementación de controles de ciberseguridad ante incidentes en seguridad de la información, se evitó la pérdida de más de 112 billones de pesos[6].

Dentro de los controles promovidos para garantizar la seguridad de las transacciones de los usuarios financieros se destaca el uso de modelos biométricos de validación de identidad. Desde Asobancaria, generamos la articulación publico privada para realizar las primeras pruebas piloto, más de 2.000 transacciones desde 22 departamentos del país para implantar la verificación biométrica de rostro en las oficinas, en los cajeros automáticos e incluso en las ‘apps’ móviles de entidades bancarias con la base de datos más completa que existe en el país administrada por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Este trabajo es la continuación del proyecto de validación de identidad mediante la huella dactilar, sistema de seguridad operativo desde el año 2016, que ha redefinido la seguridad en las transacciones financieras en oficinas y canales presenciales garantizando las identidad de las personas que realizan transacciones financieras, bajo este sistema impulsado por Asobancaria, se realizan más de 2 millones de consultas mensuales y opera en 13 entidades bancarias en el país.

[6] PSC-8. Indicador reportado por 4 de 38 entidades.

Retos

Retos

- Identificar las necesidades y falencias de los consumidores financieros en temas de seguridad y conforme a esto crear una estrategia de comunicación consciente.
- Conformar y fortalecer alianzas con entidades gubernamentales que permitan desarrollar proyectos que faciliten los procesos de seguridad de las entidades, por ejemplo, el fortalecimiento 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.
- 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.
- Implementar el Open Finance y el Open Data para difundir información de incidentes de ciberseguridad entre entidades públicas y privadas y así, anticipar y prevenir futuras amenazas cibernéticas.

Gestión

- Se ha desarrollado una estrategia de sensibilización a través de las redes sociales de las entidades y de Asobancaria, basada en las fechas de alta transaccionalidad y las tendencias en redes para educar sobre el correcto uso de los distintos canales y la prevención de fraude.
- Se creó el protocolo de intercambio de información de inteligencia financiera entre DIPOL, Asobancaria y parte de sus entidades agremiadas.
- Se creó el Protocolo de Intercambio de Casos de Phishing entre entidades bancarias.
- Se realizó el piloto de Gestión de Incidentes contra el abuso de marca hacia las entidades bancarias en alianza con MinTic.
- Se realizaron seis eventos con el RICCF (Red Iberoamericana de Ciberseguridad y Ciberdefensa) para intercambiar información de amenazas emergentes en la región.
- Se desarrolló un Dashboard sobre delitos informáticos que presenta la situación de las denuncias de estos delitos.
- Expedición de la circular 004 de la Superintendencia Financiera de Colombia para la regulación del Open Banking en Colombia (Finanzas y datos abiertos).

Política pública

ODS

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Metas asociadas

16.3

Indicador	Meta para 2024
Apoyar en el diseño e implementación de regulación que afecta al sector bancario	Regulación sobre Open Data en Colombia Regulación sobre la Portabilidad Financiera en Colombia.

Política pública

Las políticas públicas constituyen una herramienta con la que cuenta el Estado para abordar las problemáticas y/o situaciones que se originan en las dinámicas sociales y concretar la agenda económica del gobierno a cargo. Uno de los grandes desafíos hoy de los gobiernos es que esas políticas respondan a las expectativas de la población (CAF, 2022).

Con relación al sector financiero, estas políticas buscan mantener la estabilidad, promover una mayor inclusión financiera, la competencia entre los jugadores del mercado, la gestión eficientemente de los recursos del público y, con todo ello, aumentar el bienestar económico de la población colombiana.

El abordaje desde la gestión gremial que realiza Asobancaria consiste en la promoción y participación en el ámbito regulatorio y normativo previo incluso a la tramitación de los textos (como leyes, decretos, resoluciones, etc.) por medio de:

- Análisis técnicos sobre viabilidad y conveniencia de las regulaciones que se adelantan frente a los proyectos de ley, tramitados por el Congreso de la República y por el Ejecutivo. Así, Asobancaria aporta investigaciones, conceptos y experiencias para contribuir a la creación de iniciativas que promuevan un entorno económico y social más accesible, innovador e igualitario.
- La participación de las propias entidades agremiadas en los espacios de creación de nuevas regulaciones, compartiendo su experiencia y conocimientos a los emisores de leyes o entes de control. Durante el año el 68% de las agremiadas participaron en este tipo de espacios[1].
- La celebración de convenios, acuerdos y/o contratos para llevar a cabo programas o planes que promuevan iniciativas en beneficio de la población (ej. iniciativas de inclusión financiera, transformación digital).
- La realización de eventos y publicación de material pedagógico con el fin de brindar herramientas de decisión a los actores del sistema financiero (ej. De prevención de fraude, de uso responsable de los recursos).

El objetivo es contribuir a que se promueva promuevan un entorno económico y social más accesible, innovador e igualitario. De igual manera y alineado con ello, contribuir a los objetivos planteados desde el Gobierno, de acuerdo con el propósito y gestión del gremio.

Hitos:

- Asobancaria realizó algunas sugerencias y recomendaciones al momento de la construcción del articulado del Proyecto de Ley del Plan Nacional de Desarrollo, en aquellos temas de mayor relevancia para el sector bancario (open data, portabilidad financiera, inclusión financiera y crediticia, etc.).
- La Asociación aportó ideas y sugerencias al momento de redacción de la norma de interoperabilidad del Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato (SPBVI), liderado por el Banco de la República.

[1]PP-1. Indicador reportado por 35 de 38 entidades.

Sistemas de defensa y prevención en las entidades financieras:

La emisión de nuevas políticas públicas afecta directamente en la operación de las entidades agremiadas:

- Al modificar el marco normativo y regulatorio bajo el cual deben operar. Estas normativas pueden influir en diversos aspectos, como los requisitos de capital, los límites de exposición al riesgo, los estándares de transparencia y divulgación de información, entre otros.
- Por la posibilidad de introducir cambios en las condiciones macroeconómicas, como tasas de interés, políticas monetarias o fiscales, que afectan directamente las operaciones financieras y la rentabilidad de las entidades.

Desde Asobancaria se trabaja para apoyar a las entidades agremiadas en la implementación y adopción de los mecanismos y esquemas internos necesarios para cumplir las políticas públicas. Por ejemplo, semanalmente publica un informe de regulación; además, realiza cursos y/u otros espacios de capacitación para explicar a las entidades cambios normativos significativos.

El estricto apego de las entidades a la regulación que les aplique resulta esencial para garantizar una libre competencia y el resguardo de los intereses de los clientes, colaboradores, accionistas, y otros grupos de interés.

Al respecto, las entidades reportaron contar con diferentes mecanismos para identificar o anticiparse a la emisión de nuevas leyes o a cambios en la regulación. Esta capacidad es crucial; según un estudio de AON (2023), los riesgos derivados de modificaciones legislativas o regulatorias ocupan el segundo lugar en la clasificación de riesgos actuales que enfrenta la banca a nivel mundial. Esto refleja la expectativa de que las regulaciones a nivel internacional, nacional y regional evolucionen y aumenten las exigencias que se tienen para las entidades financieras en términos de reporte de información, medidas de protección de seguridad, e implementación de evaluación de riesgos ASG[2].

Gráfica 1 **Acciones para la identificación y el cumplimiento de nuevas leyes**

PSC-12. Información reportada por 36 de 38 entidades.

Para la revisión del cumplimiento efectivo de las leyes, las entidades cuentan con controles como auditorías internas o externas para monitorear su cumplimiento normativo. Estos controles, como por ejemplo en el caso de la revisoría fiscal, pueden ser obligatorios, o, como en el caso del "due diligence legal", pueden ser opcionales y se llevan a cabo para desarrollar programas de cumplimiento más exhaustivos y precisos. El "due diligence legal" implica una revisión minuciosa de aspectos legales relevantes, tales como contratos, litigios pendientes, y cumplimiento normativo, con el fin de identificar posibles riesgos y contingencias legales que podrían afectar a la entidad[4].

[2]AON (2023). Top Risks Facing Financial Institutions. Obtenido de: https://www.aon.com/en/insights/reports/global-risk-management-survey/top-risks-facing-financial-institutions
[3]Gomez pinzon (2023). Tips a tener en cuenta al momento de hacer un Due Diligence Legal. Obtenido de: https://gomezpinzon.com/tips-a-tener-en-cuenta-al-momento-de-hacer-un-due-diligence-legal/
[4]GRI 2-13. Indicador reportado por 36 de 38 entidades.

Retos

Retos

- Continuar con la participación en las agendas regulatorias y objetivos trazados por las autoridades financieras para aportar insumos en la construcción de la regulación atinente al sector, en beneficio de los consumidores financieros y del país.

- Continuar realizando el análisis y las recomendaciones correspondientes a los proyectos de políticas públicas que busquen promover la confianza de los colombianos en el sistema financiero y que contribuyan a la adopción de productos y servicios financieros innovadores, ajustados a las necesidades de los consumidores.

Gestión

- El gremio ha aportado al trabajo que busca fomentar la implementación de iniciativas que promuevan el desarrollo del sector financiero, realizado por diferentes sectores del país tales como el Congreso de la República.

- Desde el gremio se han implementado herramientas para facilitar que reguladores, supervisores y todos los participantes del sistema financiero puedan desarrollar políticas públicas más efectivas. Un ejemplo de estos es el Congreso de Derecho Financiero, cuya última edición, celebrada en agosto de 2023, abordó una amplia gama de temas claves, incluyendo Open Society, sistemas de pagos, monedas digitales e inteligencia artificial, entre otros. Además, se lanzó el libro "Inclusión Financiera y Economía Popular", que exploró temas como el rol de la banca de desarrollo y las garantías como catalizadores de la inclusión crediticia.

Indicadores y métricas para los OFS

Finanzas por el bienestar

Experiencia del cliente

ODS y metas asociadas:

ODS

Metas asociadas	10.3	16.6, 16.7

Metas[1]:

Indicador	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024
Número de quejas por cada 10.000 operaciones.	0.8	0.8	0.7
Disminución en el número de quejas de productos de depósito	N/A	40%	3%[2]
Disminución en el número en quejas de productos de crédito	N/A	33%	12%[3]

[1] SFC. (2024). Informe de quejas. Tomado de: https://www.superfinanciera.gov.co/IngresoPowerBI/
[2] Debido a datos atípicos presentados durante 2023 por la implementación del formato SmartSupervision se presentaron reducciones generalizadas en el número de quejas en todos los productos bancarios, no obstante, dado que las proyecciones realizadas para los próximos años no muestran esta tendencia, se decidió optar por una meta más conservadora en reducción.
[3] Debido a datos atípicos presentados durante 2023 por la implementación del formato SmartSupervision se presentaron reducciones generalizadas en el número de quejas en todos los productos bancarios, no obstante, dado que las proyecciones realizadas para los próximos años no muestran esta tendencia, se decidió optar por una meta más conservadora en reducción.

Experiencia del cliente

La experiencia del cliente resulta fundamental en la generación de valor para el consumidor financiero. Una buena experiencia del cliente permite que las personas se sientan más seguras con sus decisiones financieras y puedan acceder a nuevos productos y servicios que impactan su estabilidad económica. Mejorar la satisfacción del cliente aumenta los niveles de bienestar financiero, al promover servicios que permiten que las personas cumplan con sus obligaciones, se sientan seguras de su futuro financiero y tomen decisiones inteligentes e informadas sobre su interacción con la banca.

En un entorno financiero competitivo y maduro como el colombiano, la satisfacción del cliente se convierte en un diferenciador esencial y una ventaja competitiva que contribuye a fortalecer la confianza, aumentar el índice de recomendación, atraer nuevos usuarios y fidelizarlos a largo plazo. Un mal manejo de la experiencia de cliente puede resultar en perdidas reputacionales y monetarias para la entidad financiera. Incluso, conseguir un nuevo cliente puede ser siete veces más costoso que fidelizar uno con el cual ya se tiene relación[4].

Como parte de esta gestión, la tecnología se ha convertido en un habilitante que está transformando la experiencia del cliente, pues permite, a partir del análisis de datos la personalización de los productos de acuerdo con las necesidades del cliente, así como al desarrollo de nuevos canales. Un ejemplo de ello es cómo la Inteligencia artificial está permitiendo que los servicios de atención se vuelvan más sofisticados y atiendan situaciones complejas, dejando la atención del profesional financiero para situaciones de mayor criticidad. Esta tecnología permite la automatización de las interacciones con el cliente, la personalización de la propuesta de valor y la anticipación a las necesidades y expectativas de los clientes[5].

Hitos:

- En el 2023 se duplicó la resolución de PQRs al primer contacto en el canal telefónico, alcanzando el 43%, frente al 22% del año anterior
- El número de quejas se mantuvo constante en 2023 y se ubicó en 0,8 quejas por cada 10.000 operaciones.
- El 100% de las entidades financieras contaron con un Sistema de Atención al Cliente (SAC).

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)[6]. El SAC contribuye de manera clave a la relación entre la entidad financiera y el cliente y, por tanto, a todos los beneficios antes mencionados asociados a la confianza. Esto, se refiere a la gestión de las interacciones, quejas y consultas de los usuarios que son tratadas por las entidades mediante los Sistemas de Atención al Cliente (SACs), con diferentes avances y grados de madurez en función de cada entidad.

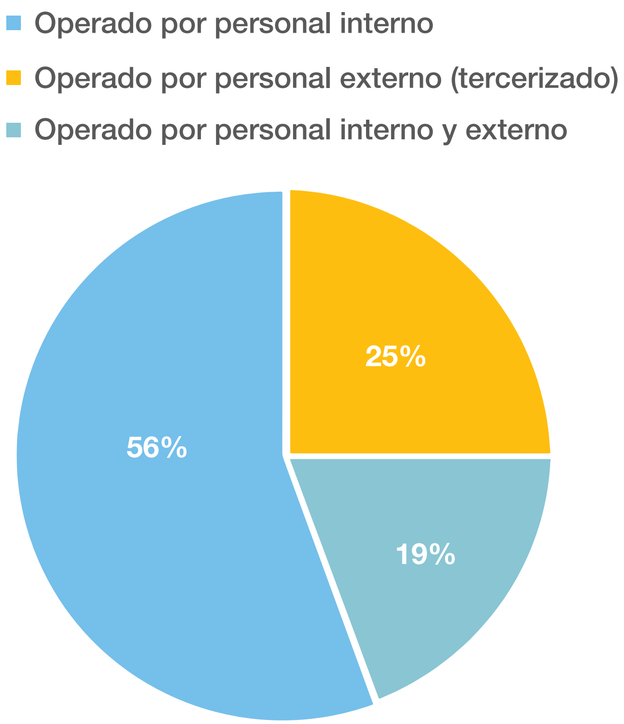
En el 2023, el 100% de los agremiados contaron con un SAC, el cual puede ser operado de forma interna, externa o mixta. Además, en cinco (5) entidades, el SAC se encontraba certificado bajo normas internacionales o nacionales, cómo la Ley 1328 del 2009 y la ISO 9001:2015[7].

[4]Zendesk (2021). Retención de clientes: ¿cómo conseguir lealtad de clientes? Tomado de: https://www.zendesk.com.mx/blog/retencion-clientes/
[5]Jearns, J. (2023). Se prevé que las instituciones financieras dupliquen su gasto en inteligencia artificial de aquí a 2027. Fondo Monetario Internacional. https://www.imf.org/es/Publications/fandd/issues/2023/12/AI-reverberations-across-finance-Kearns
[6]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.
[7]EXC-4. Indicador reportado por 36 de 38 entidades.

Independientemente de que los canales de atención al cliente se operaran de forma interna o externa, el 100% de las entidades reportantes (36) indicaron contar con una persona dentro de la organización directamente responsable del SAC.

Los SACs menos maduros, se limitan a ofrecer diversos canales de comunicación para sus clientes. Sin embargo, en sistemas más robustos se diseñan y actualizan los canales en función de los perfiles de los consumidores financieros, una práctica que aplican ya el 68% de las entidades agremiadas.

Gráfica 1 Modalidad de operación del canal de atención al cliente



EXC-2. Indicador reportado por 36 de 38 entidades

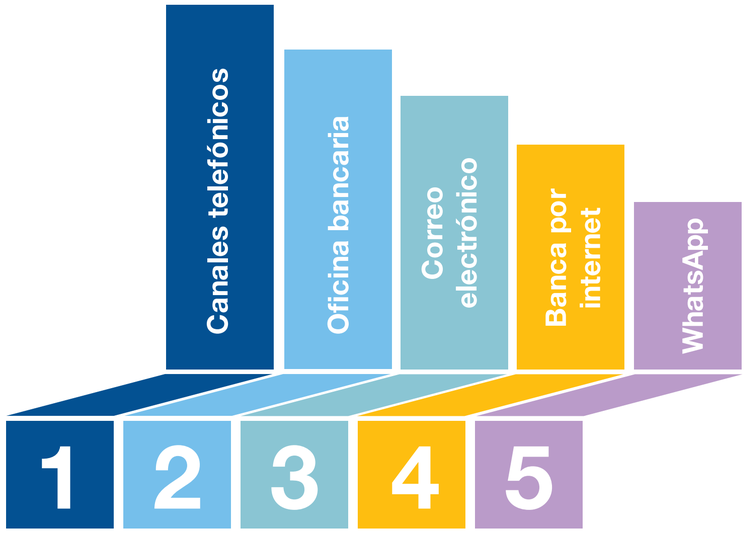
Gráfica 2 Madurez de los SACs de las entidades

EXC-11. Indicador reportado por 36 de 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad.

Algunos ejemplos del diseño y actualización de canales de acuerdo con los perfiles de los consumidores son la creación de plataformas digitales dirigidas a jóvenes, así como la optimización de los tiempos de espera en canales telefónicos y presenciales para adultos mayores. Esto último es especialmente relevante, dado que menos del 40% de los adultos mayores indicaron utilizar canales digitales, lo que subraya la importancia de adaptar los servicios a las necesidades específicas de cada segmento de la población[8].

Adicionalmente, en el 2023, los canales más utilizados para recibir peticiones, quejas y reclamos por parte de los clientes fueron los canales telefónicos y las oficinas bancarias. Esto puede deberse a las necesidades y preferencias de los clientes de tener contacto con un asesor, al igual que a las características sociodemográficas de dichos clientes. No obstante, el sector sigue avanzando en la humanización de las interacciones digitales y la personalización de las experiencias, lo cual es esencial para la generación de valor.

Gráfica 3 **Canales por donde más se reciben peticiones, quejas y reclamos**



EXC-10. Indicador reportado por 36 de 38 entidades

Para garantizar la efectividad y calidad de estos canales, 28 entidades indicaron contar con estándares específicos de conducta profesional para el personal involucrado de la atención al cliente[9]. Por otra parte, el 92% de las entidades (33) señalaron haber implementado un plan de capacitación específico estructurado para el personal responsable del SAC, lo que supone un incremento relevante respeto al 87% del año anterior, en el camino hacia un 100%[10].

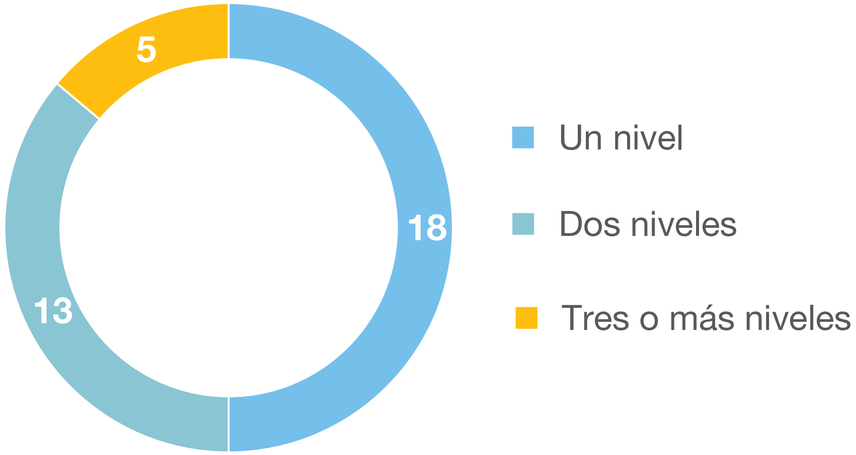
El estudio de remuneración Colombia realizado por Michael Page, encontró que la atención y la comunicación son habilidades claves para los empleados del sector. Lo cual se alinea con los currículos de capacitación que tienen las entidades, en los que además se descatan los siguientes temas:

[8] DANE (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación. Obtenido de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas-estadisticas/oct-2022-nota-estadistica-personas-mayores-en-colombia.pdf
[9] EXC-1. Indicador reportado por 36 de 38 entidades.
[10] EXC-3. Indicador reportado por 36 de 38 entidades.
[11] Michael Page (2023). Estudio de remuneración Colombia. Obtenido de: https://www.michaelpage.com.co/sites/michaelpage.com.co/files/2023-02/Estudio_Remuneracion_Michael_Page_Colombia_2023.pdf

Profundizando en la gestión del SAC, cabe destacar que:

Frente al seguimiento de los resultados, el 92% de las entidades reportantes[12] entregaron reportes semestrales, o con una periodicidad menor, a las Juntas Directivas sobre los principales indicadores del SAC[13]. Esto subraya la importancia que los bancos otorgan a la experiencia del cliente y evidencia que la estrategia centrada en el cliente es propuesta desde la Alta Dirección. Esto es relevante en un mercado altamente competitivo, donde más del 80% de los clientes insatisfechos están dispuestos a cambiar de entidad financiera a corto plazo[14].

Gráfica 4 **Niveles jerárquicos entre el CEO y el máximo responsable del SAC**



GRI 2-11. Indicador reportado por 36 de 38 entidades

La asignación de responsables sobre estos temas permite hacer seguimiento y analizar las quejas o peticiones más recurrentes de los usuarios y con ello, mejorar los sistemas operativos de los bancos. A continuación, se presentan las acciones realizadas por las entidades para monitorear el SAC:

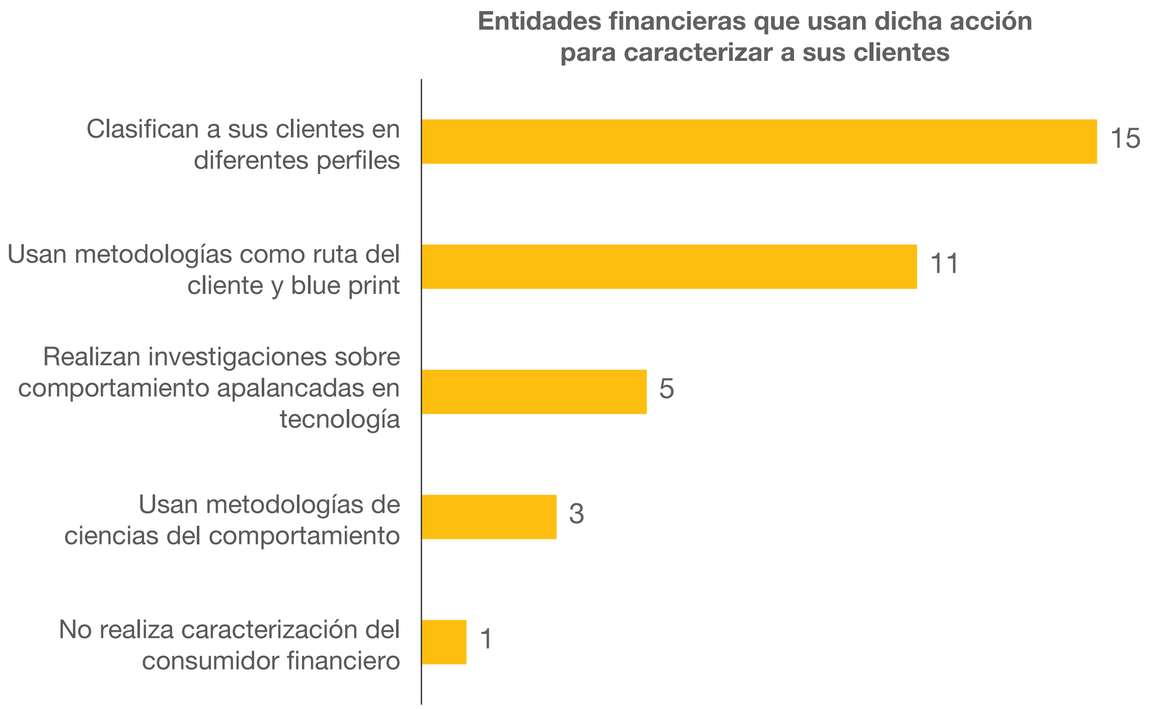
Gráfica 5 **Acciones que realizan las entidades financieras para monitorear el SAC**

EXC-5. Indicador reportado por 36 de 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad.

El análisis detallado de las quejas y reclamos no solo proporciona una visión clara de las necesidades y expectativas de los usuarios, sino que también permite una segmentación más precisa de los clientes. Al comprender las diferentes características y preferencias de cada segmento de clientes, los bancos pueden diseñar productos y servicios más personalizados y adaptados a las necesidades específicas de cada grupo. Este enfoque centrado en el cliente es fundamental en el sector financiero colombiano, donde la fidelización del cliente es crucial y existe un segmento de la población desatendida que necesita del desarrollo de productos específicos para sus necesidades.

[12] Indicador reportado por 36 de las 38 entidades.
[13] GRI 2-13. Indicador reportado por 36 de 38 entidades.
[14] Infobip (2022). Clientes bancarios vs. instituciones financieras en LATAM. Obtenido de: https://cdn-www.infobip.com/wp-content/uploads/2022/02/10164056/SPA-ebook.pdf

Gráfica 6 Acciones para caracterizar las necesidades del consumidor financiero



EXC-6. Indicador reportado por 35 de 38 entidades

Tanto en el gremio, como en las entidades, uno de los indicadores más usados para la medición de la experiencia del cliente es el número de quejas recibidas por cada 10.000 operaciones, el cual experimentó una disminución del 11% en 2023 en comparación con el 2022. Este indicador refleja tanto la eficacia de la gestión proactiva para prevenir las quejas de los clientes como las mejoras en las operaciones bancarias.

En promedio se tuvieron

08

Quejas por cada 10.000 operaciones[15]

Las quejas pueden corresponder a diferentes temáticas, por ejemplo, en casos de fraude, destaca que el 42% de las quejas relacionadas recibieron una respuesta positiva por parte del consumidor financiero. Este valor es comparable a los porcentajes de resolución positiva en la región, que alcanzan cerca del 54% en México y el 41% en Chile[16]. Por otro lado, en los casos en que las quejas no son resueltas de acuerdo con las expectativas del cliente, éstos tienen la opción de escalarlas a la Defensoría del Consumidor Financiero. Durante el 2023, un total de 96.104 quejas llegaron a esta instancia, lo que representa aproximadamente el 8% del total de quejas reportadas por el gremio, demostrando una tasa de respuesta de las entidades del 92%[17].

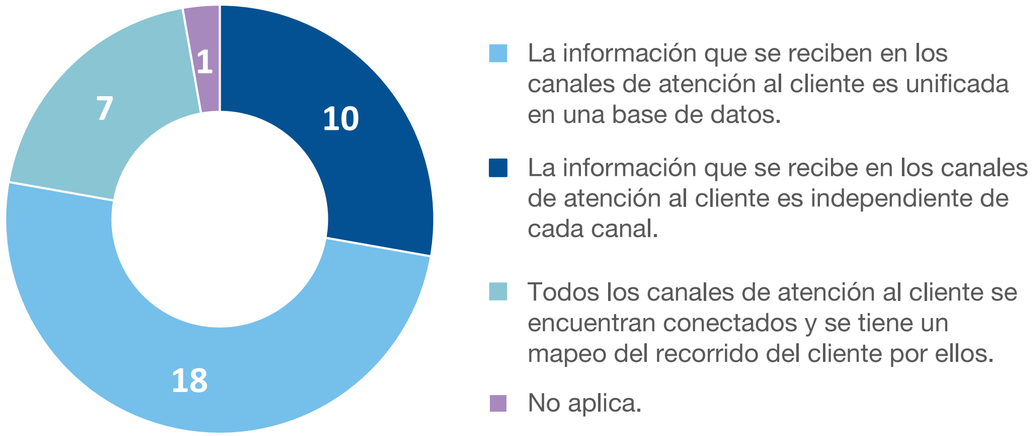
[15] SASB FN-CF-270a.4- Indicador reportado por 35 de 38 entidades financieras.
[16] CONDUSEF (2023). Informe de autoevaluación, Enero Junio 2023. Obtenido de: https://www.condusef.gob.mx/documentos/transparencia/IAEneroJunio2023.pdf.
[17] Servicio Nacional del Consumidor Chile (2019). Los reclamos por fraude relacionados con el retail aumentaron un 11%. Obtenido de: https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-56406.html
SASB FN-CF-270a.4- Indicador reportado por 35 de 38 entidades financieras.

Tecnología y medios digitales:

En los últimos años, la banca colombiana ha realizado un esfuerzo para elevar la experiencia del cliente, centrándose en el desarrollo de innovaciones respaldadas por tecnologías de vanguardia, como la inteligencia artificial. A través de este enfoque, se busca la automatización y mejora de la calidad y los tiempos de respuesta en los canales de atención, paralelo a ampliar la disponibilidad de estos. El objetivo es brindar a los clientes un acceso fácil y eficiente a los servicios bancarios, permitiéndoles resolver sus consultas de manera rápida y efectiva.

Con ello, Asobancaria promueve entre sus agremiadas la implementación de modelos omnicanal[18], que ofrezcan una experiencia eficaz, homogénea e integral a los usuarios bancarios en todos los puntos de contacto para las PQRs. En el 2023, de 36 entidades reportantes, el 69% contaban con aproximaciones a modelos de atención al cliente con esta característica de omnicanalidad.

Gráfica 7 **Entidades agremiadas con características de omnicanalidad en los canales de atención al cliente**



EXC-8. Indicador reportado por 36 de 38 entidades

Por otro lado, desde el gremio se impulsa a las entidades a mejorar en la claridad de información proporcionada sobre sus productos y servicios, especialmente en los canales digitales. El objetivo es establecer prácticas financieras digitales responsables que protejan a los consumidores. De las acciones que promueven los principios del G20 para la inclusión financiera digital, las entidades incluyen las siguientes:

Gráfica 8 **Prácticas financieras responsables en la prestación de los servicios digitales**

32 entidades
- Brindan atención gratuita para los clientes vía línea telefónica.
- Divulgan información clara, simple y comparable de términos, tarifas y comisiones.

23 entidades
- Comunican los procedimientos y responsabilidad por transacciones no autorizadas o erróneas e interrupciones del sistema.

28 entidades
- Orientan al consumidor sobre cómo utilizar un servicio financiero digital, así como salvaguardas de seguridad para proteger contra el uso, divulgación, modificación y destrucción no autorizados de datos personales.
- Operan con prácticas de crédito y cobranza responsables y justas.

26 entidades
- Permiten la consulta de estados de cuenta periódicos.

30 entidades
- Brindan información de las entidades, canales y los procedimientos para presentar una PQRS.

EXC-9. Indicador reportado por 33 de 38 entidades múltiples respuestas por entidad

[18]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.

Retos

Retos	Gestión
• Desarrollar indicadores para medir la experiencia de cliente y así evaluar la efectividad de los esfuerzos que se realizan en este campo.	• El gremio está avanzando en una consultoría que pretende generar el primer indicador de satisfacción para el sector para que las entidades puedan identificar su avance en comparación con otros integrantes del sistema.
• Continuar avanzando en la transición de un modelo multicanal a uno omnicanal, donde el cliente pueda tener la misma experiencia independientemente del canal de su preferencia.	• Inversión y comunicación de buenas prácticas y casos de éxito en términos de integración de nuevas tecnologías. • Desarrollo de planes de acción para adoptar un modelo omnicanal en la gestión de PQRS al interior de las entidades. • Implementación de tecnologías como analítica de datos e inteligencia artificial, que apalanquen el conocimiento profundo del cliente

Educación Financiera

ODS y metas asociadas:

ODS		
Metas asociadas	**1.4**	**10.2**

Indicador	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta 3030
Porcentaje de graduados de educación media con educación financiera	7,8%	9,5%	14,8%	100%
Porcentaje de adultos que ahorran, invierten y hacen presupuesto	42,2%	42,8%	44,6%	71%

Educación Financiera

Hitos del 2023:

- Se logró la coordinación entre los gremios financieros y el sector público para transferir el liderazgo del programa de Educación Financiera para niñez y juventud, al Ministerio de Educación Nacional y la Banca de las Oportunidades.
- Durante el 2023, se logró un 9,5% de participación en los graduandos de educación media que contaron con educación financiera.
- Aumentó la participación de adultos que ahorran, invierten y llevan un presupuesto a 42,8%.

Promover el entendimiento y uso responsable de productos y servicios financieros contribuye significativamente al bienestar financiero de los consumidores. La educación financiera permite que las personas puedan administrar mejor sus recursos, incrementen y/o protejan su patrimonio mediante el uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros, fomentando el ahorro, suavizado el consumo y maximizando las inversiones; incluso facilita el emprendimiento.

El comportamiento de la población en aspectos como la gestión de sus finanzas, es clave en la estabilidad financiera de los países. Por ejemplo, el Índice Global de Progreso que realizan Santander y F1 Longitude revela en su edición de 2023 que para el 61% de la población en el mundo, las dificultades financieras, como la falta de ahorros o ingresos son el mayor obstáculo para la prosperidad y el progreso; asimismo para el 72% de las personas encuestadas en todo el mundo, los bancos y los proveedores de servicios financieros pueden mejorar el bienestar, proporcionando educación y asesoramiento financiero[1].

La banca en Colombia tiene a disposición de la población diferentes programas de educación financiera, que le permite contar con información de calidad sobre la oferta de productos y servicios adecuados a sus preferencias y a las entidades, conocer las necesidades y expectativas de los clientes. Con ello, desde de 2020, las entidades tienen a disposición la Política Nacional de Inclusión y Educación financiera, formulada desde el Consejo Nacional de Política Económica y Social, y que considera:

- ampliación y pertinencia de la oferta de productos y servicios financieros a la medida;
- generación de mayores competencias, conocimiento y confianza en el sistema financiero;
- fortalecimiento de la infraestructura financiera y digital para un mayor acceso y uso de servicios financieros formales;
- gobernanza institucional que permita mayor articulación en la implementación de las estrategias de educación e inclusión financiera.

El apoyo al desarrollo de capacidades en la población, desde iniciativas sólidas con institucionalidad y modelos de gobernanza, forman parte por tanto de la Política Nacional. Las instituciones financieras la vienen atendiendo con el desarrollo y/o mayor madurez de sus equipos de educación financiera, un enfoque innovador, de colaboración interna y externa, con recursos económicos asignados.

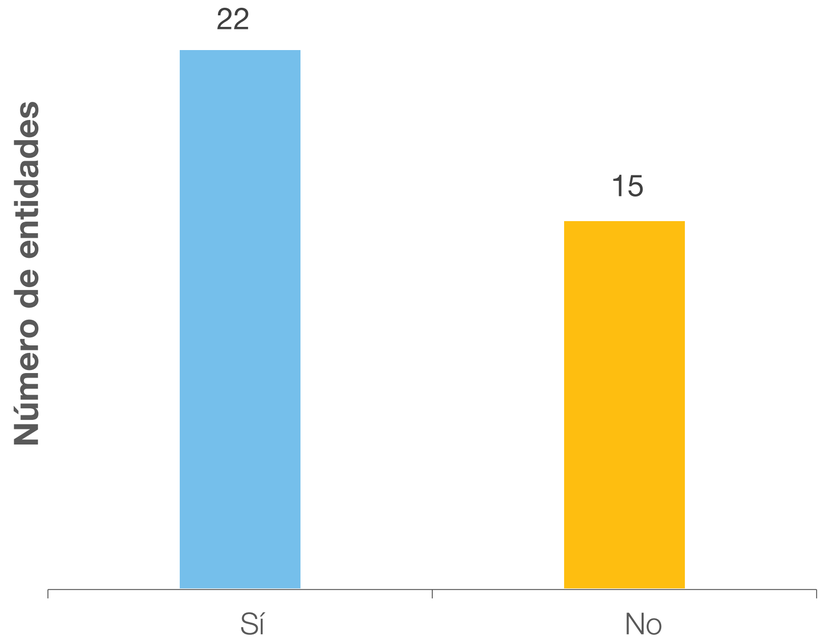
En 2023, las entidades agremiadas destinaron $16.314[2] millones de COP a la educación financiera, logrando un crecimiento del 34% respecto al año anterior. Estos recursos son herramientas que se implementan en las áreas de educación financiera de las entidades con características específicas que se explican a continuación:

- El 55% de las entidades señalaba contar con un área específica de educación financiera evidenciando una disminución frente a lo reportado en 2022 relacionada con procesos de reorganización interna y eficiencia en el uso de los recursos.
- El 47% tiene a la persona responsable a sólo 1 nivel del CEO, frente al 23% del año 2022 esto va asociado a la responsabilidad que toman las áreas de sostenibilidad y como estos roles tienen una posición más elevada en el organigrama por lo estratégico de su desempeño.

[1] AAVV. Índice Global del Progreso, Santander (2023).
[2] EDF-1. Información reportada por 36 de las 38 entidades.

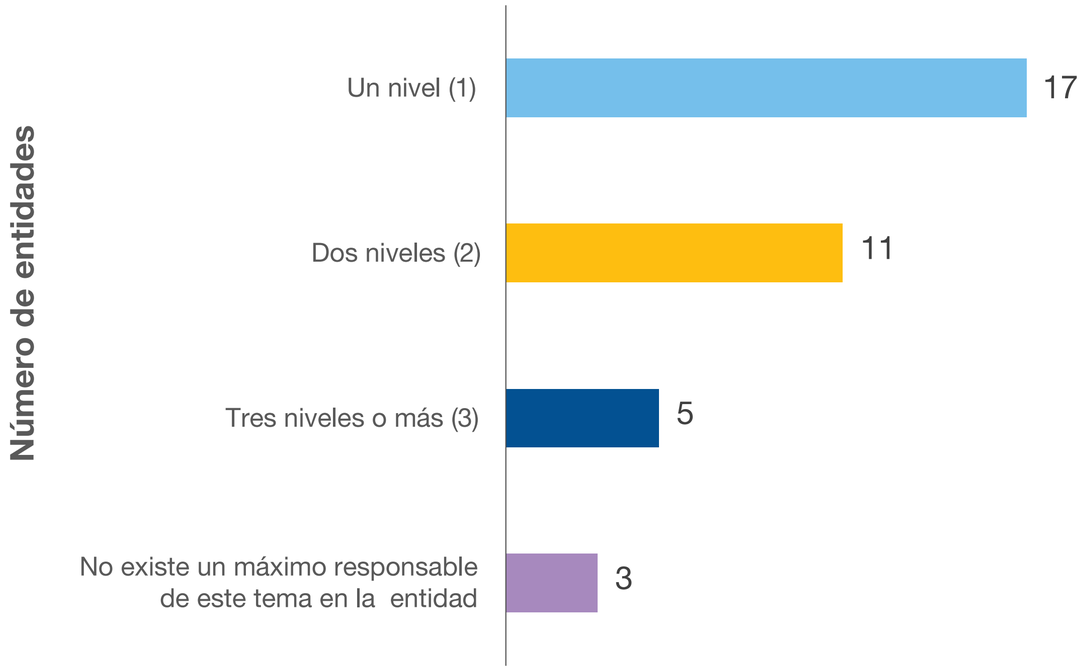
- En promedio las entidades que cuentan con área de educación financiera tienen a disposición equipos de 6 personas[3].
- Con el propósito de lograr una toma de decisiones informada, el 55% de las entidades presentan informes a la junta una vez al semestre, de forma mensual o una vez cada trimestre.

Gráfica 1 **Entidades que cuentan o no con un área establecida de Educación Financiera**



EDF-1 Información reportada por 37 de las 38 entidades

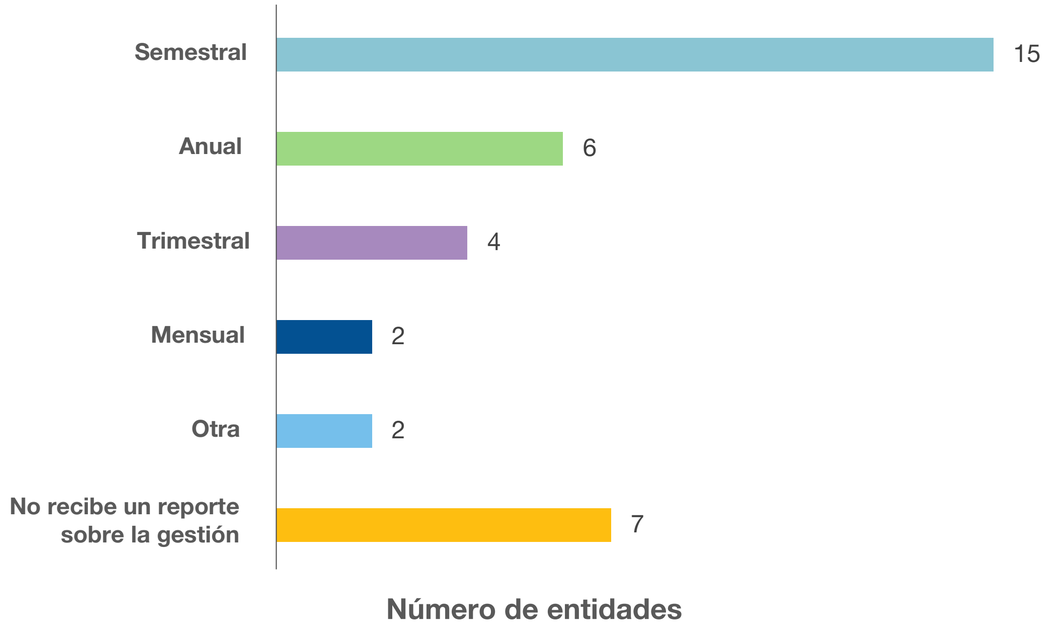
Gráfica 2 **Niveles jerárquicos entre el CEO de la entidad y el área de educación financiera**



GRI 2-11 Información reportada por 36 de las 38 entidades.

[3] EDF-1. Información reportada por 36 de las 38 entidades.

Gráfica 3 Frecuencia de presentación de reportes de educación financiera a la junta directiva de las entidades

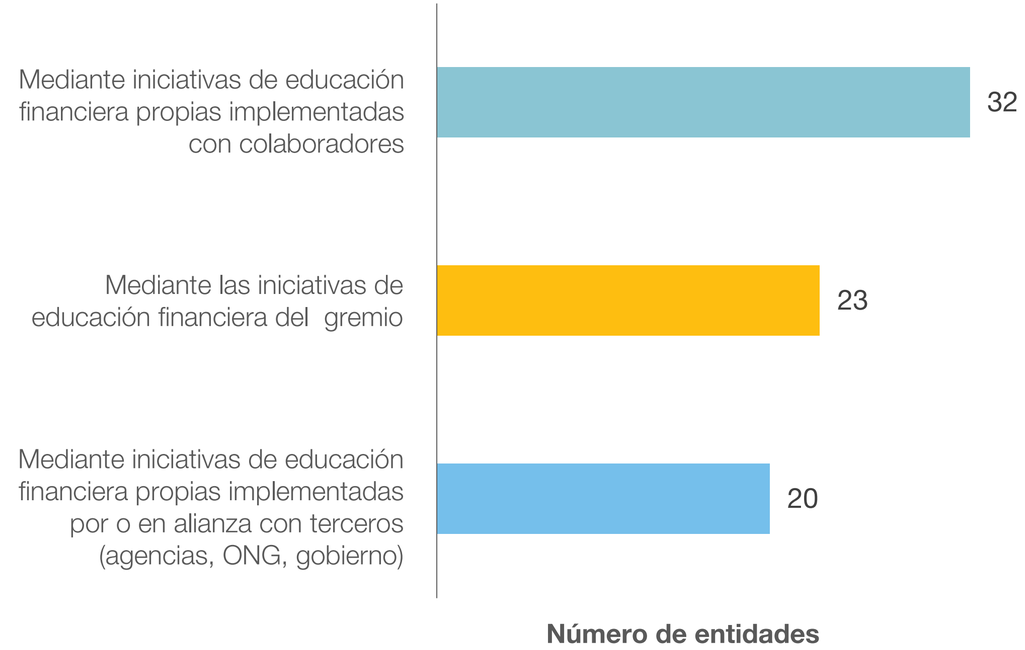


GRI 2-13 Información reportada por 36 de las 38 entidades

Respecto de las iniciativas de educación financiera, es importante poder articular alianzas, así como disponer del involucramiento de los colaboradores. A nivel gremial:

- El 89% de las entidades reportantes cuenta con iniciativas propias donde se involucran los propios colaboradores, una elevada estadística que supera la ya alta fracción del 83% obtenida en 2022.
- En cuanto al enfoque colaborativo, el 61% de entidades participa de iniciativas gremiales y el 56% en alianza con terceros, en línea con las estadísticas de años anteriores.

Gráfica 4 Acciones de educación financiera ejecutadas por las entidades



EDF-2 Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

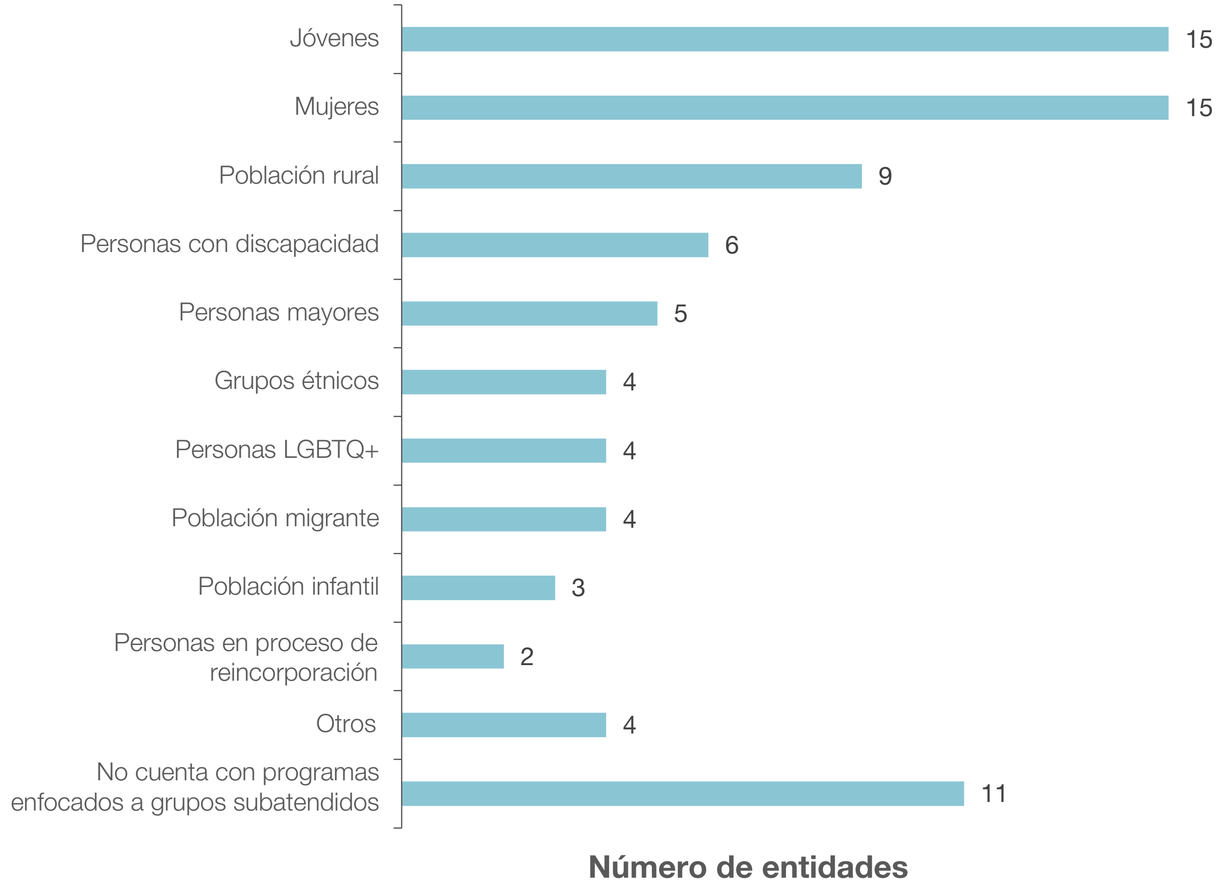
En términos de resultados, durante 2023 los programas enfocados a estudiantes de educación media lograron superar las expectativas de la meta fijada. Con un resultado de 9.5% de graduados con educación financiera, superaron la meta fijada del 7.8% y camina hacia la establecida para 2024, del 14.8%. Los esfuerzos no se detendrán hasta llegar al objetivo de finanzas sostenibles por el bienestar, de lograr que el 100% de los graduados tengan educación financiera.

Con el ánimo de tener un mejor y mayor impacto de estas estrategias, **las acciones y programas de educación financiera se diseñan y se implementan con el objetivo de llegar a segmentos poblacionales subatendidos, para quienes se realizan análisis de sus necesidades y expectativas.** Los resultados muestran que:

- El 40% de las entidades cuentan con al menos un programa de educación financiera para jóvenes y mujeres. Particularmente sobre las mujeres se encuentra una relación entre el uso de las tarjetas de crédito, su comportamiento y la educación financiera, en la medida que sus habilidades numéricas, la reducción de los ingresos, y el conocimiento financiero, explican la precisión en el uso de la deuda.[4]
- Otros grupos relevantes como destinatarios de los programas lo constituyen la población rural y las personas con discapacidad (ver gráfica #5).

Esto teniendo en cuenta que la región sigue siendo una de las más desiguales del mundo, en acceso de servicios educativos y la persistente segmentación del acceso a los servicios educativos hace que los sistemas educativos de la región tiendan a mantener las desigualdades en los ingresos (OECD, 2010)[5]. Esto afecta al desarrollo de capacidades financieras desde edades tempranas. Además, 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[6] .

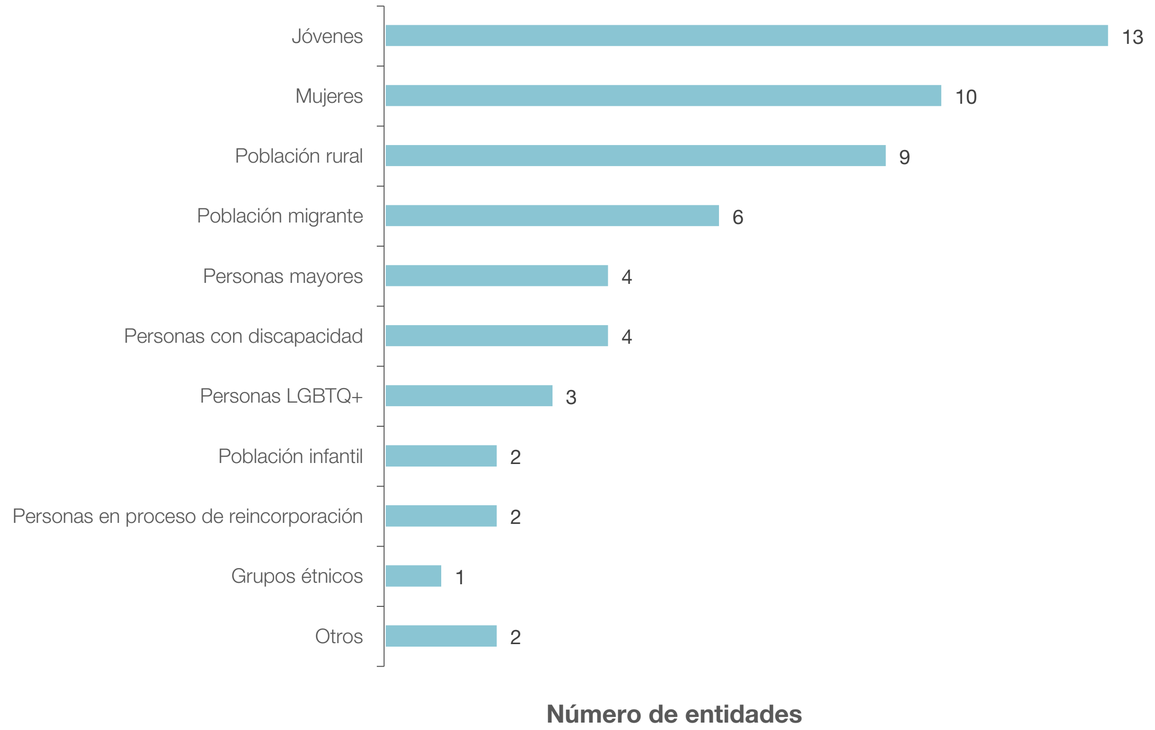
Gráfica 5 **Grupos poblacionales para los cuales la entidad tiene al menos un programa de educación financiera**



EDF-3 Información reportada por 21 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

[4]Mottola, Gary R. “In Our Best Interest: Women, Financial Literacy, and Credit Card Behavior.” Numeracy 6, Issue. 2 (2013): Artículo 4.
[5]OECD (2010a), Perspectivas Económicas de América Latina 2010, OECD Publishing
[6]OECD (2020). OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy.

Gráfica 6 Grupos poblacionales para los cuales se realizan análisis de necesidades y expectativas



EDF-3 Información reportada por 21 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Entre los principales temas que destacan dentro de los programas de educación financiera ofrecidos por las entidades se encuentra la tendencia hacia temas de uso de créditos, ahorro, ciberseguridad, uso de canales digitales, inversión, entre otros, que muestran la diversidad de conocimientos que se difunden a los consumidores financieros y los diferentes tipos de grupos identificados.

Gráfica 7 Temáticas incluidas en los programas de Educación Financiera de las entidades

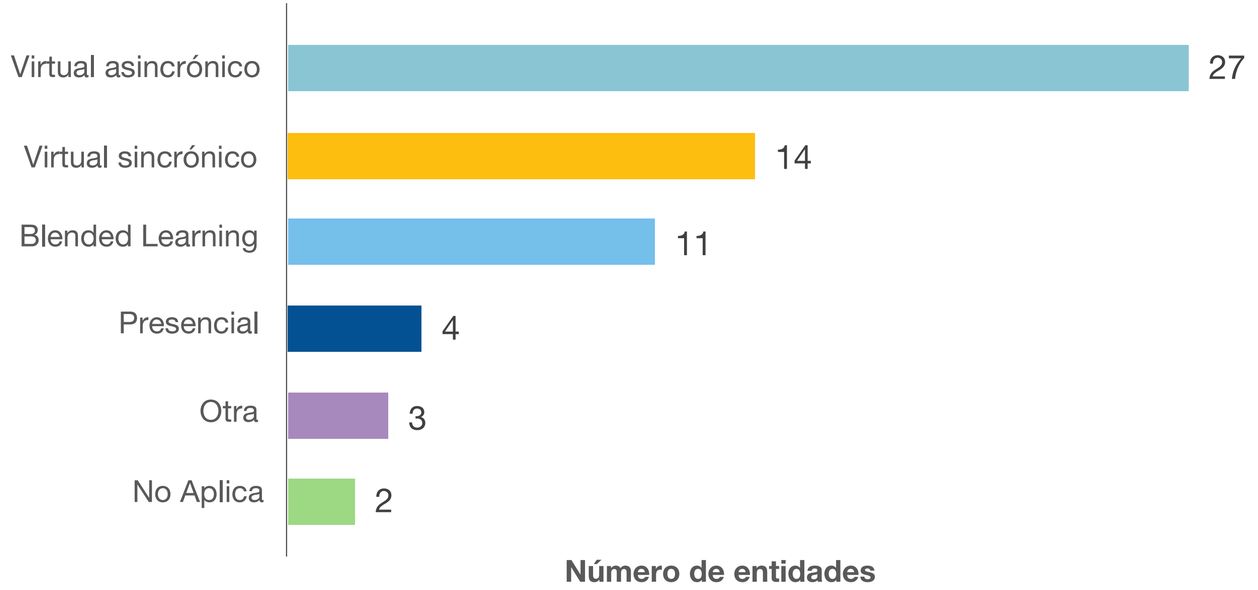
EDF-4 Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

A partir de estas temáticas incluidas en los programas de educación financiera, se ha avanzado en la meta de lograr que para el 2024 el 44,6% de los adultos en Colombia ahorren, inviertan y hagan presupuestos. Estos objetivos también son conseguidos ampliando y fortaleciendo los mecanismos de transferencia de conocimiento con el fin de mejorar la cobertura de los programas de educación financiera.

Para la implementación de las formaciones y gracias al potencial de la tecnología, destacan la proporción de entidades que utilizaron modalidades virtuales, ya sea asincrónicas (en el 75% de las entidades) y/o sincrónicas (en el 39% de las entidades). La formación asincrónica permite a los destinatarios organizarse los tiempos para atender y hacer uso de los materiales, lo que resulta fundamental en población con dificultades de conciliación. La otra modalidad también destacada es el *blended learning* o semipresencial, en que combina la formación en remoto y presencial (en el 31% de las entidades).

Estas tres modalidades ofrecen mejores resultados de aprendizaje respecto a los modelos de educación en modalidad presencial[7], sin embargo, tienen alta dependencia de la conectividad y la tecnología. Sobre esos dos elementos el gobierno colombiano ha impulsado múltiples acciones para apalancar los modelos educativos habilitando acceso gratuito a versiones móviles de portales de aprendizaje por medio de telefonía prepago y pospago, reduciendo costos de acceso a la conectividad y apoyando con la entrega focalizada de computadoras que contenían cursos educativos precargados que funcionaban con o sin conectividad. En este campo debe mantenerse una articulación entre las acciones que impulsan la tecnología y la conectividad como propulsores de la educación financiera[8].

Gráfica 8 **Modalidades para impartir programas de educación financiera utilizadas por las entidades**



EDF-5 Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Las modalidades de los programas de educación financiera se incluyen dentro de lo que se podría llamar un **ciclo de implementación**, donde se involucran tanto los equipos como la población objetivo desde el planteamiento de los contenidos y modalidades, hasta la medición del impacto.

El resultado del ciclo, incluyendo las etapas de medición, se muestra en las estadísticas obtenidas en 2023 para los gráficos #9 y #10, alineadas con los datos del año anterior.

[7] Garrison, D. R., & Kanuka, H. (2004). Blended learning: Uncovering its transformative potential in higher education. The Internet and higher education, 95-105.
[8] Rivoir, A., & Morales, M. J. (2021). Políticas digitales educativas en América Latina frente a la pandemia de COVID-19. Unesco, Unicef.

Gráfica 9 Ciclo de la educación financiera

La educación financiera contribuye a una sociedad informada, consciente y capaz de tomar decisiones financieras responsables. Llegar a estos niveles de educación demanda de un sistema que cuente con una estructura óptima de gobernanza entre los actores públicos de orden central y local, y en la interacción público-privada. Esta interacción reduce el riesgo de caer en acciones dispersas, insuficientes e insostenibles en el tiempo para la implementación de los programas de educación financiera a nivel nacional. Uno de los productos de la interacción público-privada se observa en la implementación que las entidades han realizado al adaptar las etapas presentadas en el gráfico #9 compartidas con las propuestas de lineamientos, metodologías, herramientas y gestión de la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera en Colombia.[9] Por ejemplo, algunas de estas etapas son la evaluación y las acciones de enriquecimiento de los programas que se resumen en las gráficas a continuación:

[9]Estrategia Nacional de Educación Financiera de Colombia (ENEEF), Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera. Junio 2017

Gráfica 10 Número de entidades que utilizan estrategias para evaluar los programas de educación financiera

EDF-6 Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Gráfica 11 Número de entidades que implementan alguna de las siguientes acciones en sus programas de educación financiera

EDF-7 Información reportada por 33 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Para la mejora de los resultados obtenidos en las evaluaciones, con un enfoque de seguir avanzando, las entidades consideran medidas como la actualización y el uso de tecnología. De igual manera se busca complementar con análisis de terceros, como el que acompaña a la obtención del sello de reconocimiento que brinda la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), del que disponen el 61% de las entidades reportantes. Estas iniciativas aportan al reto de mejorar las capacidades financieras de la ciudadanía, con la necesidad identificada de acciones más contundentes para diseñar, implementar y evaluar programas e iniciativas pertinentes y de calidad que respondan a las deficiencias cognitivas de la población (Banca de las Oportunidades & UAEOS , 2022)[10].

[10]Contenidos mínimos para programas de educación económica y financiera no formal en Colombia 2022. Banca de las Oportunidades & UAEOS.
[11]Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2012). Principios de alto nivel de la infe para la evaluación de programas de educación financiera.

Una nueva forma de pensar la educación financiera

A finales de 2023, desde Asobancaria se inició la construcción de vínculos estratégicos con otros gremios del sector financiero Fasecolda, Asomicrofinanzas, Asofiduciarias, Asofondos, Asobolsa y Confecoop, así como la la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y diversos actores del sector público, para continuar apostando por la educación financiera a través de programas que agrupen actores en una figura central y se transmitan conocimientos en esta materia a estudiantes de educación media. Llevar la educación financiera a los colegios permite materializar una de las recomendaciones presente en el documento de principios y buenas prácticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) donde se afirma que la educación financiera debe introducirse en esa etapa de la vida[11]. Entre los múltiples beneficios que traen estas alianzas y la introducción de la educación financiera en los colegios se encuentra:

- Evitar la duplicidad de iniciativas, manteniendo una comunicación activa entre actores del sector financiero y sector público, aprovechando los beneficios de las economías de escala, centralizando contenidos, canales y presupuestos destinados a la educación financiera.
- Mejorar la calidad de los programas y acciones de Educación Financiera en las entidades financieras a través del conocimiento e implementación de buenas prácticas.
- Aumentar los conocimientos de los consumidores colombianos fortaleciendo su toma de decisiones informadas y eficaces y contribuyendo al desarrollo económico del país.

Nota relevante: debido a estos cambios estructurales, en el presente informe no se presentan indicadores de los programas Nueva Pangea, Saber más contigo y FINCA, sí disponibles en los informes de años anteriores.

Retos:

Retos	Gestión
• Construir una batería de indicadores estandarizados que permitan evaluar los resultados y el impacto de los programas de educación financiera. • Centralizar las experiencias de los diferentes participantes de los programas de educación financiera con el propósito de mejorar los modelos de evaluación de impacto de los programas e iniciativas.	• Desde la Asociación se ha avanzado en la gestión de un convenio con la Superintendencia Financiera de Colombia para el diseño de lineamientos y criterios que permitan a las entidades vigiladas por la Superintendencia desarrollar sus estrategias de educación financiera en Colombia. • Se ha trabajado en la estructuración de un programa único de educación financiera que permita habilitar la afiliación de las instituciones financieras a esta iniciativa colectiva por medio de un modelo de gobernanza liderado por una fundación.
• Robustecer las herramientas con las que cuentan las entidades para la inclusión financiera a través de la educación. • Aumentar la inversión de recursos enfocados en la transmisión de conocimientos financieros.	• Asobancaria ha iniciado la articulación con el Ministerio de Educación Nacional (MEN) en la mesa de Territorio y desarrollo local para contribuir al vector de orientación socio ocupacional para la resignificación de la educación media en Colombia, por medio de educación financiera.

Finanzas por
la diversidad

Finanzas por
la equidad

Inclusión Financiera

ODS y metas asociadas:

ODS

Metas asociadas			
	1.2	8.10	10.2

Indicador	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2026
Desembolsos para la inclusión financiera de la economía popular	100 mil desembolsos de crédito para la economía popular, esto para cumplir la meta del Gobierno Nacional de 1 millón al final del cuatrienio (2026).	Se han otorgado 193.969 créditos por un total de 594 mil millones de pesos*	1 millón de desembolsos

***Cifras a marzo de 2024**

La inclusión financiera es un determinante clave en el desarrollo y crecimiento económico de los países. Para las personas y hogares contribuye al ahorro y a la disponibilidad de recursos con que abordar los proyectos personales y profesionales, mejorando su bienestar y reduciendo los índices de pobreza en el país. Para las empresas, facilita su operación y desarrollo productivo. Además, una ciudadanía mejor educada en temas económicos y financieros no solo puede contribuir al mejor funcionamiento de la economía, sino también a que las políticas públicas sean más efectivas (CAF, 2021)[1]. El concepto de inclusión financiera es multidimensional y no se incluye sólo el acceso a los productos y servicios financieros, sino también el uso, calidad y el impacto generado sobre el bienestar económico de las familias y empresas (CAF, 2020)[2].

En Colombia, las oportunidades para mejorar la situación de la población son importantes. Considerando los datos de la más reciente encuesta de medición de las capacidades financieras, el 56% de los encuestados señala que en los últimos doce meses sus ingresos no fueron suficientes para cubrir los gastos mensuales, lo que manifiesta la importancia de fomentar el ahorro y ofrecer alternativas para la disponibilidad de recursos. Hay datos esperanzadores, como que el 38% de los encuestados ya ahorra activamente y el 41% señala tener metas financieras[3].

Los avances son por tanto visibles, conectados también con los esfuerzos en transformación digital e innovación. A cierre de 2023, 36.1 millones de adultos tenían acceso a un producto financiero formal, lo que representaba el 94,6% de la población adulta y un crecimiento anual compuesto del 3.4 % desde 2017.(Banca de las oportunidades, 2024)[4].

En este sentido, la banca colombiana está comprometida en mejorar y facilitar las condiciones de entrada al sector financiero formal desde una oferta oportuna y hecha a la medida de las necesidades de las personas. Con esto, se quiere aumentar la inclusión financiera crediticia, en especial a las poblaciones subatendidas (mujeres, personas con discapacidad, grupos étnicos, población rural, personas mayores, jóvenes, población LGTBQ+, personas en proceso de reincorporación y personas migrantes). Si bien el acceso a productos transaccionales y de ahorro en Colombia se ha masificado en los últimos años debido al uso intensivo de herramientas digitales, el acceso al financiamiento es un reto aún pendiente, ya que el 35,3% de la población adulta tiene acceso a crédito.

Para lo que, Asobancaria planteó los OFS, el que se refiere a Finanzas para la equidad busca cerrar la brecha de género en acceso, que en 2023 llegó a 6,5 puntos porcentuales (PP) a favor de los hombres; en el caso de acceso a crédito el objetivo es cerrar la brecha a 2 pp, en 2023 fue de 3,7. Lo que ratifica el reto por promover el acceso a crédito y pone otra variable a tener en cuenta, el género.

Hitos del 2023:

- Se han desembolsado más de **150 mil créditos** para la economía popular por más de $436 mil millones COP.
- El Plan Nacional de Desarrollo (PND) en su Artículo 89 sentó las **bases del esquema de Datos Abiertos** para la inclusión financiera en Colombia
- Más de **150.000 pequeños productores agropecuarios accedieron a crédito** por primera vez en 2023 (fuente Finagro).
- El año 2023 tuvo la mayor expedición de garantías agropecuarias en la historia del FAG (Fondo Agropecuario de Garantías). Se **expidieron 334 mil garantías por $4,3 billones de COP**, que movilizaron créditos por $6,0 billones de COP (cifras a 30 de noviembre de 2023).

[1] Diana Mejía (2021), ¿Cómo están la inclusión y educación financiera en América Latina?, CAF. Recuperado de: https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/05/como-estan-la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina/
[2] Diana Mejía (2020), ¿Cuál es el impacto de la inclusión financiera?, CAF. Recuperado de: https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/01/cual-es-el-impacto-de-la-inclusion-financiera/
[3] María Fernanda Tenjo y Diana Mejía. (2021, April 26). Encuesta de medición de capacidades financieras de Colombia 2019. Caracas: Superintendencia Financera de Colombia y CAF. Recuperado de://scioteca.caf.com/handle/123456789/1717
[4] Banca de las oportunidades. (2024). Reporte de Inclusión Financiera 2023

Gobernanza y acción: políticas, procesos y estrategia

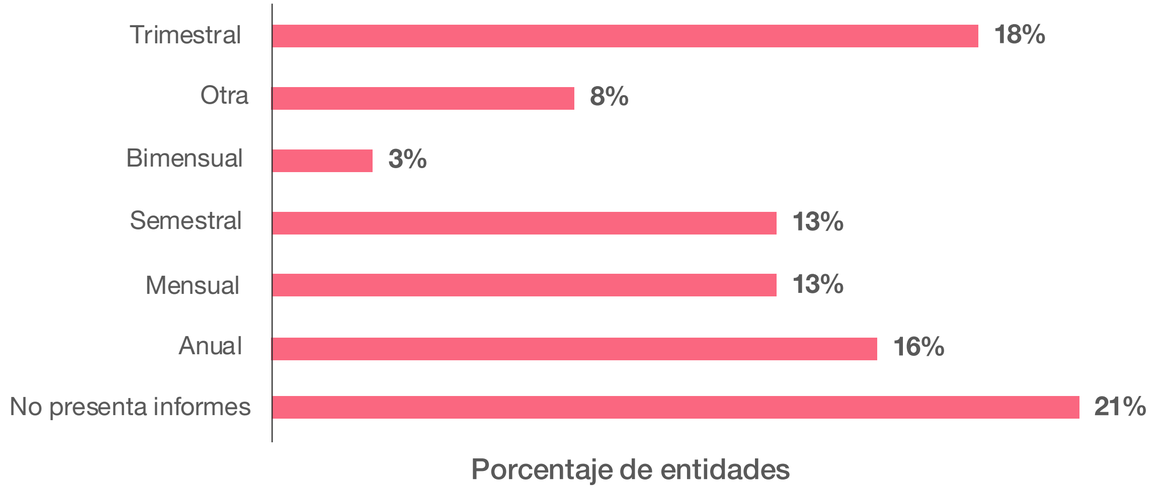
En Colombia, el 58%[5] de entidades agremiadas cuenta con una estrategia de inclusión financiera que es llevada a la práctica. En el 65%[6] de los casos es llevada a cabo por medio de programas de inclusión financiera.

Resulta clave para su implementación y, por tanto, para la consecución de resultados, que exista una participación activa de los tomadores de decisión principales de la entidad. Al respecto, la mitad de las entidades reportantes señalan que el responsable de inclusión financiera está sólo a un nivel del CEO. Sin embargo, en términos de presentación de información en espacios estratégicos, el 21% de entidades no presenta reportes a la Junta Directiva, mientras el 18% reporta trimestralmente y el 16% lo hace anualmente.

Gráfica 1 **Niveles jerárquicos entre el CEO de la entidad y el área de inclusión financiera**

GRI 2-11 Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Gráfica 2 **Periodicidad en la que las entidades presentan reportes de inclusión financiera a la Junta Directiva**



GRI 2-13 Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

[5] INF-1 Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.
[6] INF-2 Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

En el agregado, son en total 266[7] los programas de inclusión financiera de las entidades, lo que indica un promedio de 7 programas por entidad. Éstos se basan en los siguientes principios:

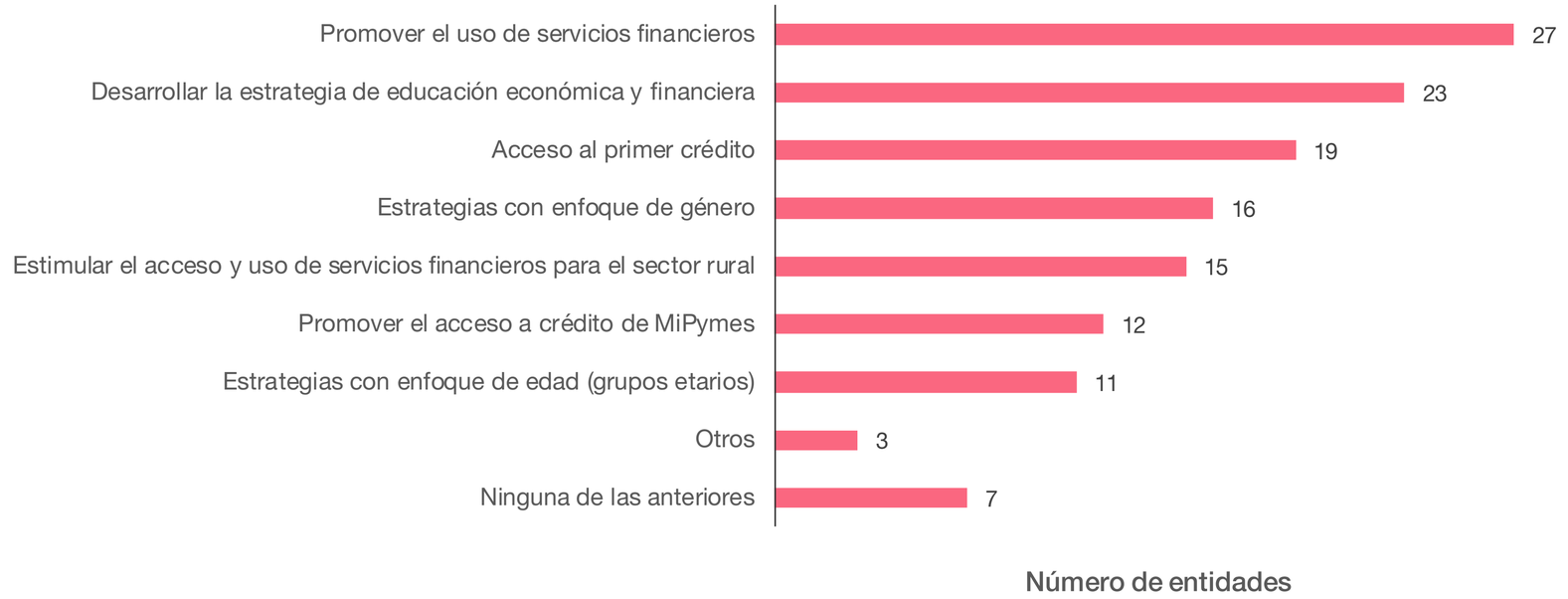
Gráfica 3 Entidades que cuentan con principios en su estrategia o programa de inclusión financiera

De estas cifras se destaca la interseccionalidad en múltiples principios donde las entidades convergen en sus estrategias y/o programas de inclusión financiera. Por ejemplo, de los 8 principios presentados anteriormente 13 entidades incluyen entre 1 y 3 principios; 16 entidades incluyen entre 3 y 6 principios; y finalmente 6 entidades incluyen entre 6 y 8 principios.

[7] INF-2. Indicador reportado por 36 entidades.

Las entidades continúan trabajando en el cierre de brechas en inclusión financiera, para lo cual contemplan la definición integrada (que como se señalaba, considera factores como el acceso, la cobertura y la calidad de los productos y servicios financieros).

Gráfica 4 **Entidades que cuentan con alguno de los siguientes frentes de trabajo en su estrategia o programa de inclusión financiera**



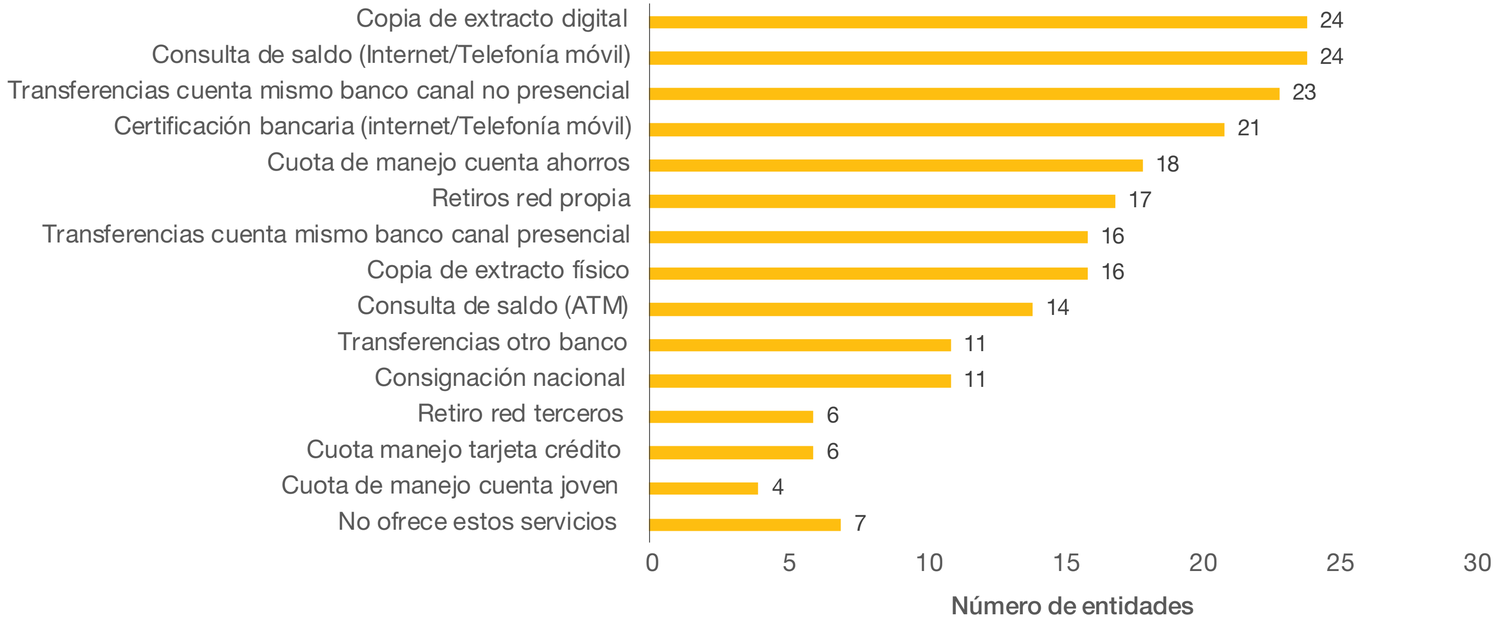
INF-4 Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Para la inclusión financiera, se avanza en líneas de acción como la prestación de servicios desde canales digitales (por ejemplo, los accesos biométricos para facilitar el acceso), el fortalecimiento de la infraestructura detrás de cada solución y la mejora en la oferta de productos dirigidos a poblaciones subatendidas.

Dentro de la oferta de productos, se cuenta con los depósitos de bajo monto, que son ofrecidos por el 39,4%[8] de las entidades aumentando en, una entidad en comparación con el 2022. De igual manera, se posibilita la apertura de cuentas de ahorros sin costo a clientes previamente no bancarizados, que alcanzó la cifra de 5.652.037[9] cuentas en el año.

A continuación, se mencionan los principales servicios sin costo ofrecidos por las entidades:

Gráfica 5 **Entidades que ofrecen servicios de manera gratuita**



INF-7 Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Este tipo de servicios complementa la experiencia de los consumidores financieros. Es importante observar que más del 50% de entidades cuenta con servicio gratuito de extracto digital, consulta de saldo (internet/telefonía móvil) y transferencias entre cuentas del mismo banco en canales no presenciales. Este dato es especialmente destacable, cuando la más reciente encuesta de medición de las capacidades financieras arrojaba que sólo el 15% de los encuestados utiliza tecnologías como aplicaciones bancarias u otras herramientas, para hacer manejo del dinero y seguimiento de gasto[10].

[8] INF- 6 Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.
[9] SASB FN-CB-240a.3. Información reportada por 20 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.
[10] María Fernanda Tenjo y Diana Mejía. (2021, April 26). Encuesta de medición de capacidades financieras de Colombia 2019. Caracas: [11]Superintendencia Financera de Colombia y CAF. Recuperado de://scioteca.caf.com/handle/123456789/1717

Para la inclusión resulta clave la atención a las mipymes y a las poblaciones subatendidas, como se verá también más adelante en el apartado de alianzas de este mismo capítulo. En el caso particular de las mipymes, éstas resultan fundamentales para la generación de oportunidades de empleo y el desarrollo económico. Representan el 99.5% de las empresas, 40% del PIB nacional y proporcionan el 79% del empleo[11].

Para las poblaciones subatendidas, como mujeres, población migrante, población rural, personas LGBTQ+, grupos étnicos, personas con discapacidad, personas en proceso de reincorporación, entre otros, también se están desarrollando acciones específicas, incluyendo el planteamiento de productos y servicios específicos para las necesidades de estos grupos.

Gráfica 6 **Acciones del portafolio de productos y servicios creadas para aumentar el acceso de poblaciones subatendidas**

Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

[11]Respectivamente: Confecámaras (2023), ANIF (2021) y ACOPI (2023), Dane (2023). Extraído de: https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2024/02/202401_MiPymes_Colombia-1.pdf

De estos resultados se destaca la tendencia de implementar lineamientos ASG que aportan al enfoque social de productos, así como medir el impacto social generado por las soluciones que brindan las entidades. Sin embargo, es necesario avanzar más allá del enfoque, en el planteamiento de metas de colocación (sólo señalado en el 14% de las entidades reportantes) y la integración en los cuadros de mando comerciales.

Para identificar las características, necesidades, brechas y barreras que dificultan el acceso de las poblaciones subatendidas, desde Asobancaria se están desarrollando investigaciones como el levantamiento de la línea base de inclusión financiera de personas LGBTIQ+ y el mejoramiento de la accesibilidad de personas mayores y personas con discapacidad a productos y servicios financieros. Así mismo, el gremio acompaña estas iniciativas en las regiones con programas de educación financiera dirigidos a las poblaciones subatendidas según sus necesidades.

Alianzas para la inclusión

El establecimiento de alianzas entre entidades resulta clave para la inclusión financiera. El Banco Mundial considera que para que una estrategia de inclusión financiera sea exitosa, se deben identificar obstáculos y oportunidades, fortalecer las relaciones entre el sector financiero y otros sectores de la economía, y alinear los esfuerzos de los diferentes actores[12]. Esto es especialmente relevante en zonas rurales, donde las necesidades quedan de manifiesto con la brecha de 20 puntos porcentuales en el índice de Pobreza Multidimensional entre las cabeceras y los centros poblados con el entorno rural disperso, en 2021[13].

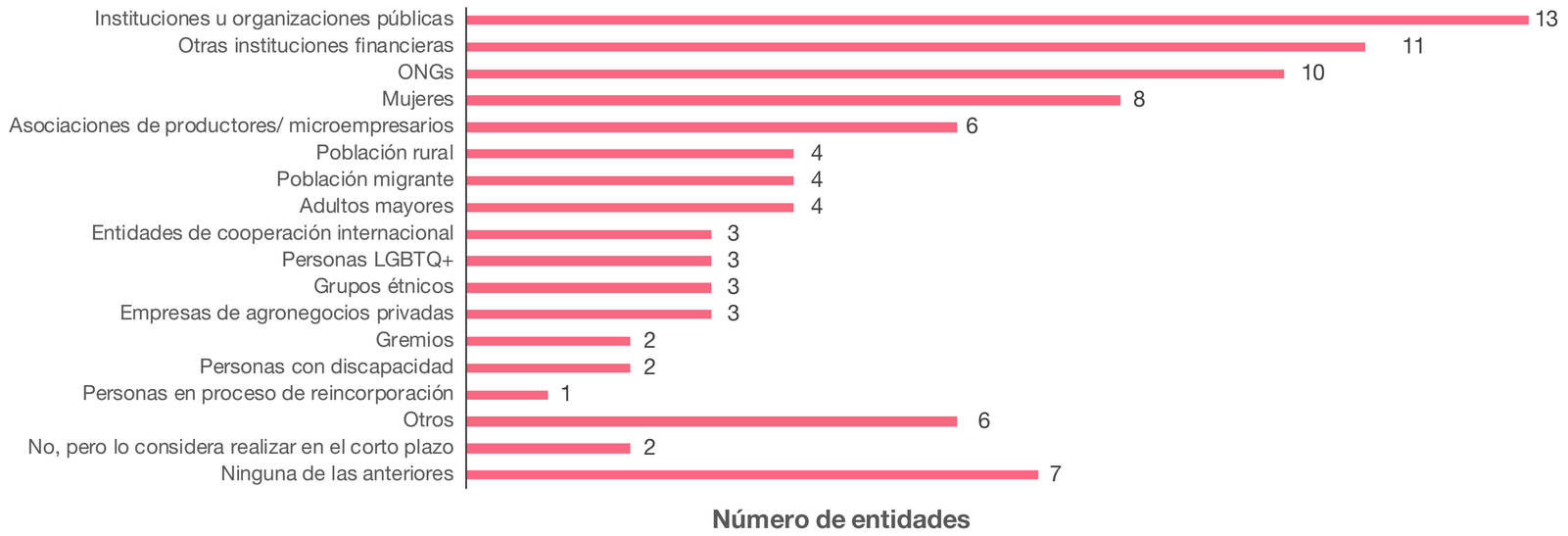
En la atención a las diferentes poblaciones subatendidas y a las unidades productivas de baja escala (mipymes), hay acciones que benefician al conjunto, como el acceso a herramientas digitales, soportadas en un modelo de datos abiertos, en el cual convergen el sector financiero y el Gobierno nacional[14]. Esto ha permitido el crecimiento en el acceso a productos transaccionales y de ahorro, que aún sigue siendo un reto para seguir abordando.

Con el fin de mejorar las condiciones de las diferentes poblaciones para que puedan acceder al sistema financiero, Asobancaria ha trabajado en los siguientes asuntos:

- Masificación del acceso a productos transaccionales y de ahorro en Colombia, usando diferentes herramientas digitales. Con esto, se busca poner a disposición de las personas y microempresas productos ajustados a sus necesidades.
- Promover los beneficios del financiamiento formal a través del entendimiento de factores demográficos y sociológicos por los que las personas y microempresarios recurren al gota a gota. Esto con el fin de reducir el acceso a prestamistas ilegales.
- Aumentar el acceso y uso de productos y servicios financieros por parte de poblaciones subatendidas, en especial, de unidades productivas de baja escala. El Programa CREO (un crédito para conocernos) es fundamental para potenciar esta acción en la economía popular.

[12] Banco Mundial. (2018). La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. Recuperado de: https://www.bancomundial.org
[13] DANE. (2022). Pobreza multidimensional, resultados 2021.
[14] Este modelo se basa en un ambiente regulatorio en donde los establecimientos de crédito tengan acceso a datos de diferentes industrias para construir mejores perfiles de riesgo para los no bancarizados y así poder ofrecer productos más oportunos y hechos según las necesidades de las personas. Contar con un modelo así impactaría en la optimización de procesos y en la mejora de los indicadores de uso y acceso a la banca

Gráfica 7 Número de entidades financieras que tienen sinergias o alianzas con otros actores para promover la inclusión financiera



INF-5 Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Las instituciones u organizaciones públicas y otras instituciones financieras son los principales aliados de las entidades, sin embargo, en el 66% de entidades también se gestionan alianzas con organizaciones integradas por las propias poblaciones subatendidas y vulnerables. Algunos ejemplos de las iniciativas fruto de estas sinergias se presentan a continuación:

- Para la integración socioeconómica, financiera y productiva de personas refugiadas y migrantes de nacionalidad venezolana, el gremio realizó una alianza con USAID. Inicialmente, se desarrolló una estrategia de comunicación para apoyar a las entidades financieras en la transición del Permiso Especial de Permanencia (PEP) al Permiso por Protección Temporal (PPT) y, actualmente, se está gestionando un modelo de capacitación con enfoque diferencial dirigido a los equipos comerciales. De igual manera, se ha elaborado la segunda versión de la "Guía de Verificación de Identidad".

- Para la población migrante, se han desarrollado cursos de educación financiera como mecanismos para generar inclusión financiera.

- **En colaboración con la Dirección de Desarrollo, Experiencia y Educación de Asobancaria, a solicitud de la Arquidiócesis de Bogotá, se diseñó e implementó una capacitación en dos sesiones de educación financiera para aproximadamente 110 personas migrantes.**

- **Con el apoyo del programa "Saber Más - Ser Más" se desarrolló una capacitación dirigida a formadores sobre temas de educación financiera para la población migrante. Estos formadores hacen parte de la ONG World Vision y las sesiones se hicieron en atención a su solicitud.**

Retos

Retos	Gestión
• Hacer uso activo de herramientas como el big data y la inteligencia artificial para desarrollar modelos de riesgo que utilicen información alternativa. • Participar en la reglamentación exitosa de la estrategia de datos abiertos para la inclusión financiera. • Implementar el Sistema de Pagos Inmediatos del Banco de la República. • Desarrollar nuevos modelos de riesgo que usen información alternativa. • Enriquecer las bases de datos e información financiera de micronegocios en Colombia.	• Asobancaria ha realizado mesas de trabajo con la industria para elaborar una propuesta de reglamentación del esquema de datos abiertos para la inclusión financiera. • Incentivar el uso activo de herramientas como el big data y la inteligencia artificial para desarrollar modelos de riesgo que utilicen información alternativa • Robustecimiento y aportes al módulo de inclusión financiera de la encuesta de micronegocios (EMICRON) del DANE.
• Continuar avanzando en la consecución de metas del programa CREO (inclusión financiera de la economía popular)	• Asobancaria ha acompañado la implementación y funcionamiento del Programa CREO. • Se ha brindado seguimiento periódico a la ejecución del Programa CREO, en mesas de trabajo mensuales con los actores involucrados, para identificar los cuellos de botella y facilitar la gestión de los intermediarios financieros.
• Continuar cerrando brechas en participación y acceso por parte de mujeres rurales dentro de las operaciones de crédito agropecuario y rural.	• El gremio ha establecido espacios de articulación y debate técnico con Finagro y el Banco República para contribuir en el diseño de políticas públicas que promuevan la colocación de crédito agropecuario.
• Persistir en el crecimiento del acceso a productos y servicios financieros de poblaciones sub atendidas como lo son las mujeres, las MiPymes y la ruralidad.	• Se respaldaron iniciativas regulatorias que permiten una mejor experiencia de usuario y personalización de productos enfocadas a incluir poblaciones subatendidas. • Se han enriquecido los canales y oferta de productos y servicios financieros, garantizando alta cobertura y facilidad de acceso desde los portafolios de los miembros de gremio. • El gremio ha fortalecido las relaciones con diferentes grupos poblacionales e instituciones para diseñar productos financieros más oportunos y pertinentes para todas las personas.

Transformación digital e innovación

ODS y metas asociadas:

ODS

Metas asociadas 8.2

Hitos:

- En 2023*, el sistema financiero procesó 15.308 millones de operaciones (monetarias y no monetarias) por medio de canales presenciales y no presenciales. Del total de las operaciones, 9 billones fueron monetarias y 7 billones no monetarias. En cuanto a su composición, 78% de ellas se hicieron por medio de canales no presenciales y 21% por canales presenciales.

Metas:

Indicador	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2026
Crecimiento anual compuesto del número de operaciones realizadas por canales digitales.	Mantener el crecimiento anual compuesto de los últimos 5 años y registrar el 25,5% al cierre del año	Se realizaron 11.983 millones de operaciones a través de canales no presenciales* el 78% del total de las operaciones se realizaron por canales no presenciales	25,5% al cierre del año
Incremento en el monto de operaciones realizadas a través de canales digitales.	Mantener el crecimiento anual compuesto de los últimos 5 años de 13,4% al cierre del año	Se transaron 6.603 billones de pesos a través de canales digitales*	13,4% al cierre del año

*** Cambio en la reportería y clasificación de los canales en el informe de operaciones de la SFC que impide comparabilidad de mediciones de canales digitales y no presenciales**

La industria financiera es referente en el país en materia de innovación y transformación digital, gracias a la exitosa implementación de la última tecnología y el planteamiento de herramientas digitales robustas. El uso de la tecnología para el desarrollo de productos, servicios y canales ha permitido que el sector aporte positivamente en todas las dimensiones de la inclusión financiera (acceso, uso, calidad y bienestar).

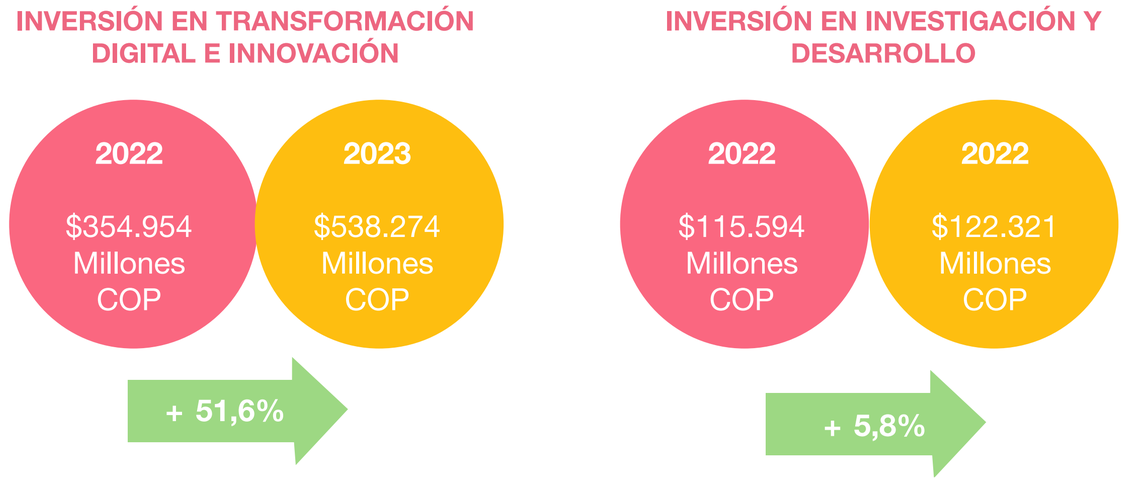
En Colombia, la transformación digital está en marcha. El 63% de la población usa Internet, lo que se compara con el 38% en 2014. Además, más del 50% de la población de 15 o más años ha realizado o recibido pagos digitales, comparado con el 37 % en 2017, lo que supone un incremento sustancial (Banco Mundial, 2023). Sin embargo, existen unos desafíos importantes, como la desigualdad en el acceso a las tecnologías digitales en zonas rurales, donde el 70% de los hogares carece de internet[1].

Asimismo, otro desafío lo suponen las bajas habilidades digitales entre la población; en 2019, Colombia ocupó el puesto 94 de 141 en el Índice de Habilidades Digitales del Foro Económico Mundial[2]. Como recoge la publicación de The Global Apprenticeships Network (GAN) y la ANDI, que señala como factor para lograr una transformación digital sostenible y beneficiosa en el país, el contar con las capacidades económicas y humanas para poder implementar dichas tecnologías, además de un marco normativo claro (GAN, 2021)[3].

Contexto, gestión y gobernanza en las entidades

En las entidades financieras la transformación digital y la innovación requieren de la fijación de roles y responsabilidades, el planteamiento de las iniciativas relacionadas, la disponibilidad de recursos y la conexión con el enfoque del cliente en el centro (customer centric)[4]. Con esto en mente, la inversión del gremio en innovación y transformación digital fue así:

Gráfica 1 **Inversión en innovación y transformación digital de las entidades financieras 2022-2023**



TDI-6. Información reportada por 30 de 38 entidades.

[1]Banco Mundial. (22 de Junio de 2023). Economía Digital para América Latina y el Caribe Diagnóstico de país: Colombia. Obtenido de Iniciativa de Economía Digital para América Latina y el Caribe: https://shorturl.at/biqsM
[2]Banco Mundial (2023). Economía Digital para América Latina y el Caribe Diagnóstico de país: Colombia
[3]GAN (2021). Habilidades digitales en Colombia: ¿El futuro digital es de todos? Asociación Nacional de Empresarios (ANDI). Obtenido de: https://www.andi.com.co/Uploads/GAN_HabilidadesDigitales_COL_V8.pdf
[4]Asobancaria. (2024). Midiendo la experiencia y creando valor: un enfoque centrado en el consumidor financiero. Banca & Economía.

En la región, el objetivo principal es seguir ampliando las funcionalidades de los canales digitales, integrando la comercialización de nuevos productos y servicios con una experiencia cada vez más intuitiva para el consumidor, como se refleja en el tercer Estudio Latinoamericano de Banca Digital (Inforcorp, 2022). Este estudio señala que el principal desafío en las entidades para avanzar en innovación es la cultura interna[5].

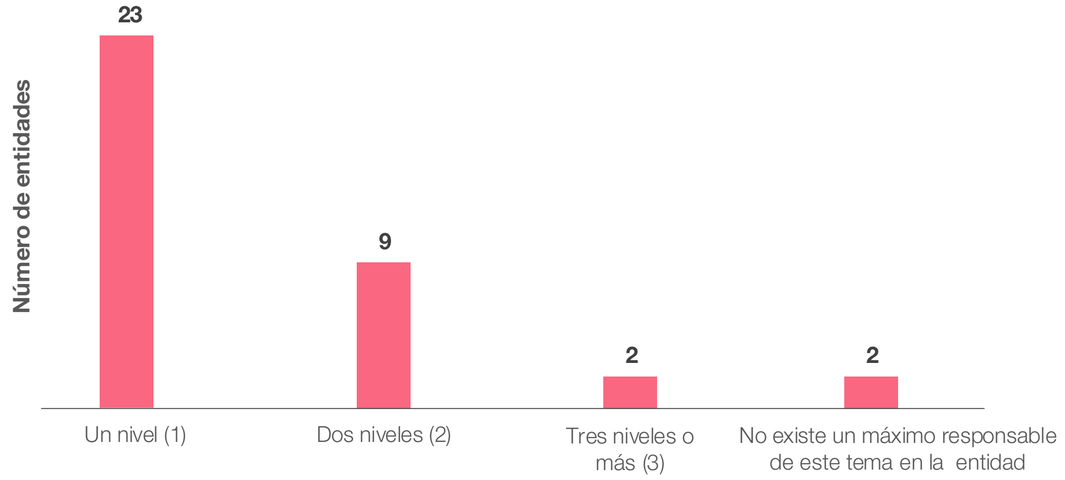
Gráfica 2 Características de la estrategia y/o política de transformación digital e innovación

TDI-8. Información reportada por 37 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

[5]Infocorp (2022), 3er Estudio Latinoamericano de banca Digital. Extraído de: https://landing.infocorpgroup.com/es/informe_3er_estudio_de-banca-digital

Las personas responsables del proceso en el 64% de las entidades se encuentran a un solo nivel distancia del CEO. La cercanía que hay entre el máximo responsable de la gestión y los tomadores de decisiones, reflejan la relevancia que tiene la temática. Por otra parte, en cuanto a la frecuencia de reporte interno a la Junta Directiva existe una amplia diversidad en las entidades, partiendo desde los extremos de reporte mensual en el 14% de las entidades hasta la periodicidad anual en el 17%, mientras que sólo el 8% señala no disponer de este tipo de reportes[6].

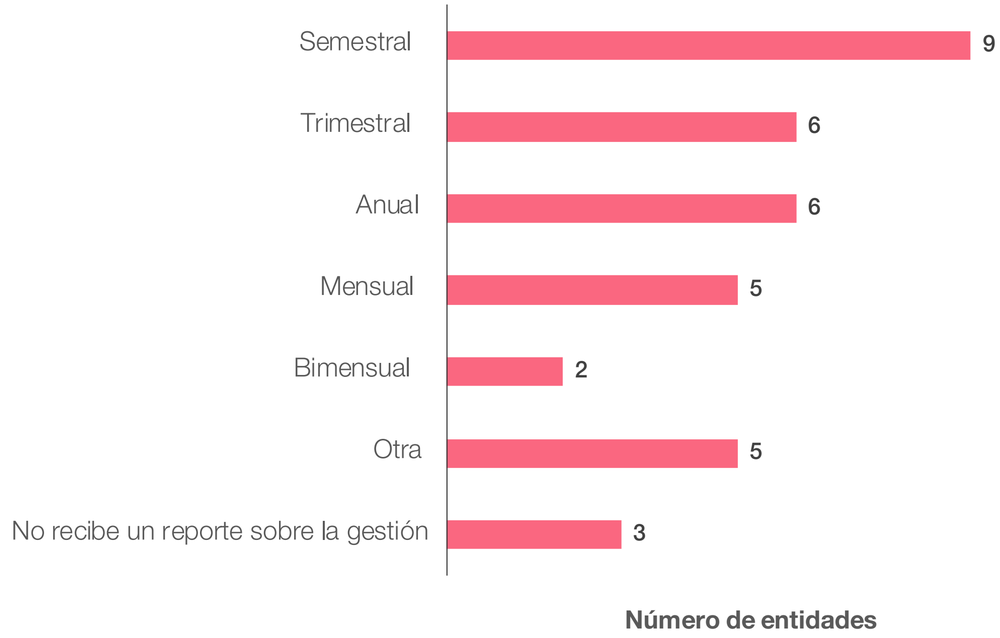
Gráfica 3 **Distancia de niveles jerárquicos entre el CEO y el máximo responsable de la transformación digital y la innovación en la entidad**



GRI 2-11. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad

Entre las entidades reportantes agremiadas en Asobancaria, el 89%[7] cuenta con la aprobación por parte de la alta gerencia de la estrategia e iniciativas digitales y de innovación, y el 78%[8] dispone de roles y responsabilidades específicas asignadas para la implementación de las iniciativas mencionadas.

Gráfica 4 **Periodicidad de reportes a la Junta Directiva sobre transformación digital e innovación de las entidades**



GRI 2-13. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad

[6]GRI 2-13. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad
[7]TDI-8. Información reportada por 37 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad
[8] Ibidem.

Adicionalmente, la implementación de la estrategia tecnológica y de innovación requiere de la participación de diferentes áreas, con la instalación de capacidades a través de la formación, como sucede en casi todas las entidades agremiadas[9]. Estas capacidades comprenden desde iniciativas que se trabajan en el interior de la entidad hasta programas externos donde se adquieren habilidades digitales y de innovación. Será fundamental que los contenidos vayan evolucionando para la integración de aspectos de creciente relevancia, como la integración de la inteligencia artificial en la banca.

Gráfica 5 **Número de entidades que implementan acciones de capacitación en transformación digital e innovación**

TDI-1. Información reportada por 37 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Integración de la tecnología y atención de las tendencias emergentes

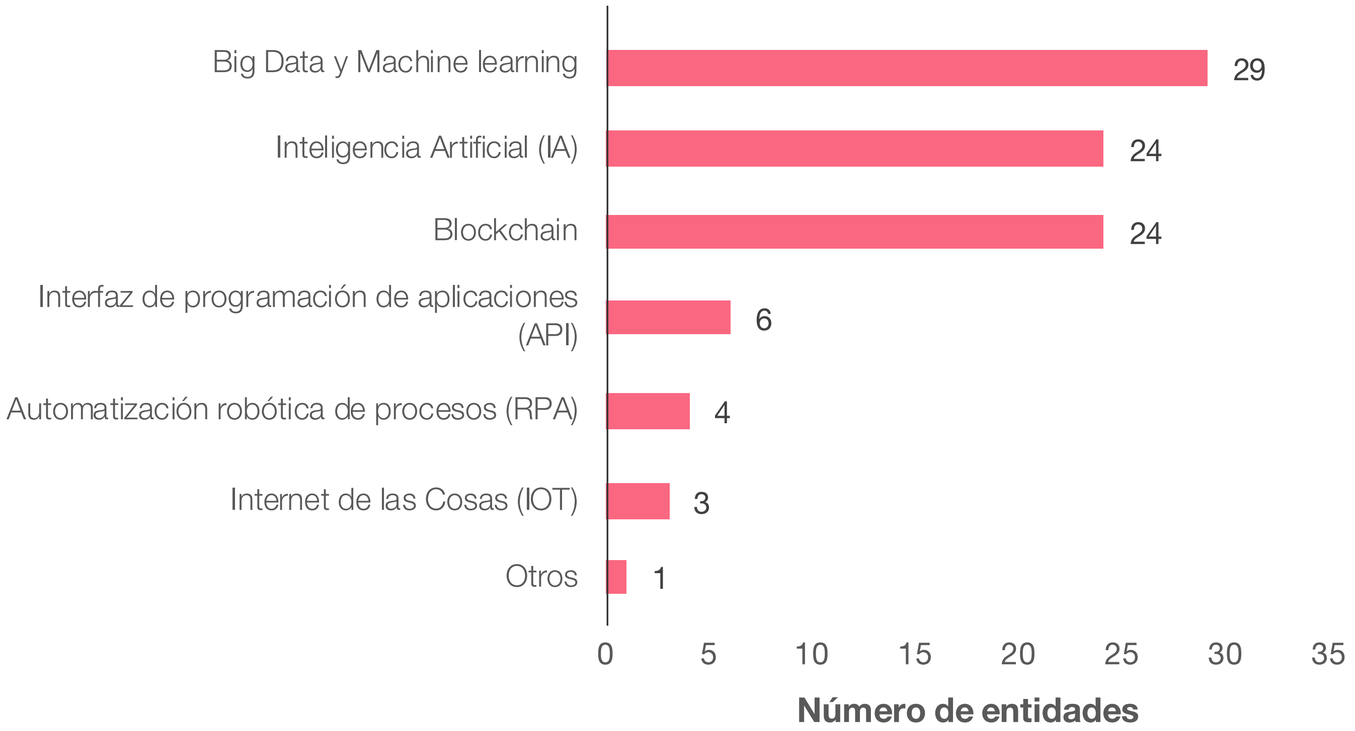
La evolución en la tecnología disponible para las entidades y en los desarrollos propios de cada una es constante. Conceptos como el *big data*, la inteligencia artificial y el internet de las cosas, están presentes entre los profesionales de muy diferentes sectores, incluyendo la banca.

En el último tiempo es especialmente relevante la conversación en torno a la inteligencia artificial (IA), utilizada en el 67% de las entidades reportantes como apoyo en la automatización de operaciones, así como para integrar fuentes de datos a procesos y mejorar los modelos de riesgo de crédito. La IA facilita entre otros procesos: 1) Ampliar la atención al cliente, 2) Mejorar la seguridad en las operaciones, 3) Reducir la morosidad, 4) Optimizar la gestión de créditos, 5) Aprovechar el *banking of things* (Santander, 2023)[10].

Las funcionalidades para las que la inteligencia artificial puede ser utilizada en la banca son cada vez más amplias, y conectan tecnologías disruptivas como el *machine learning, deep learning, big data* o la computación cuántica.

[9]Esto se da en 37 de las 38 agremiadas.
Santander (2023). ¿Qué es la inteligencia artificial y cómo afecta a la banca? Extraído de: https://www.santander.com/es/stories/inteligencia-artificial

Gráfica 6 Tecnologías utilizadas por las entidades en iniciativas de transformación digital e innovación

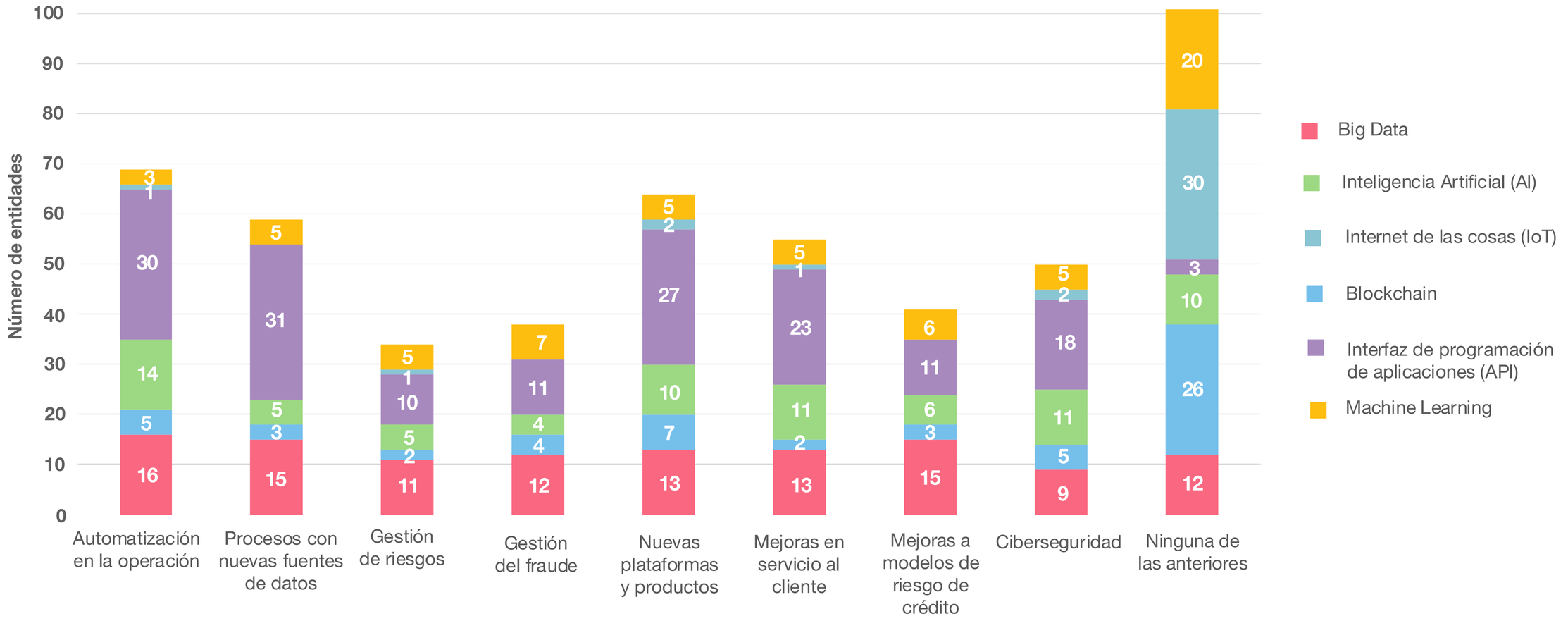


GRI 2-11. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Respecto a la integración de estas tecnologías en las entidades, la asignatura pendiente está principalmente en el blockchain y el internet de las cosas (IoT por sus siglas en inglés), donde están ausentes en el 72% y 83% de las respectivamente. Entre los ejemplos prácticos del potencial del blockchain se encuentran la gestión de seguros, especialmente para los pequeños productores agropecuarios, así como para el envío de remesas, sistemas de identidad y verificación de antecedentes, compensación y liquidación en sistemas de pago, historial de crédito, registro de propiedad y tenencia de tierras, entre otros usos (BID Invest, 2020)[11].

[11]Rocio Funes (2020). Blockchain: El democratizador financiero. BID Invest. Extraído de: https://www.idbinvest.org/es/blog/instituciones-financieras/blockchain-el-democratizador-financiero

Gráfica 7 Uso de tecnología en actividades internas y procesos propios



TDI – 3. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

El enfoque hacia estos grupos se basa en los principios inclusivos delineados en el "Plan de Acción de Inclusión Financiera del G20 2020", los cuales han sido implementados por las diferentes entidades financieras agremiadas. Lo anterior se refleja en la práctica a través de los diferentes programas de inclusión financiera, tal como se evidencia a continuación:

Gráfica 8 **Entidades que cuentan con principios en su estrategia o programa de inclusión financiera[12]**

INF – 3. Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.
Para más información de la gestión gremial de inclusión financiera diríjase al capítulo 10

Más del 50% de las entidades reportantes ya han establecido prácticas financieras responsables en sus equipos para proteger a los consumidores. Además, 62%, un enfoque digital a partir de sus actividades, lo que evidencia, el avance significativo en la transformación que se requiere para llegar a más personas y de mejor forma desde el sector financiero. Así mismo, es alentador observar que, el 40% de las entidades cuenta con un enfoque para evaluar impactos de sus productos enfocados en poblaciones subatendidas. Adicionalmente, el 48% de las entidades reportantes ha mejorado las formas de acceder y de identificar a sus clientes, logrando expandir servicios financieros utilizando la información de las personas para que las soluciones sean cada vez más inclusivas. De esta manera, las entidades agremiadas se apalancan en la transformación digital para aportar al cumplimiento de dos de los cuatro Objetivos de Financiamiento Sostenible (OFS):

- Finanzas por la equidad: reducir la brecha de género en el acceso a productos financieros, incluyendo el crédito.
- Finanzas por la diversidad: reducir las brechas de acceso para personas migrantes y grupos étnicos

Además, la gestión complementaria entre la transformación digital y la inclusión financiera se ha materializado en el trabajo que el gremio ha realizado en conjunto con el Gobierno Nacional para implementar diferentes estrategias de inclusión financiera. Un ejemplo de esto es la implementación de líneas especiales de crédito y de garantías, como el Programa CREO

[12] Las opciones marcadas con * están basadas a los principios de alto nivel del G20 para la inclusión financiera digital de 2016, los cuales aún son aplicables según el "Plan de acción de inclusión financiera del G20 2020" al mencionar que hacen parte de las cuatro áreas de acción que guiarán el trabajo de GPFI (G20 Global Partnership for Financial Inclusion) durante los próximos tres años (2021–2023); bajo dos prioridades: DFI (Digital Financial Inclusion) y financiamiento de PYMES.

"Un Crédito Para Conocernos", que permiten, aumentar el acceso y uso a productos y servicios financieros por parte de las poblaciones subatendidas de la economía popular. Estas acciones acompañan el uso de canales digitales como herramienta de transformación que impacta a la población como se muestra en la gráfica # 8, donde el 88% de entidades ya ha incluido principios de alto nivel del G20 para la inclusión financiera digital.

Open Finance y Open Data

Entender las necesidades de los consumidores, requiere de diferente información, su correcto tratamiento y análisis. Así mismo, se necesita un ecosistema donde exista un manejo abierto de la misma, con el fin de desarrollar y evolucionar los productos y servicios financieros disponibles para cualquier consumidor. Este objetivo se puede desarrollar con la adopción del esquema de finanzas abiertas y su posterior evolución al de datos abiertos. Por un lado, el modelo de finanzas abiertas (open finance) habilita el intercambio de información financiera entre entidades vigiladas por la SFC y terceros proveedores de servicios financieros (TPP, por sus siglas en inglés) utilizando interfaces de programación de aplicaciones (APIs, por sus siglas en inglés) de naturaleza abierta que sean seguras, interoperables y estandarizadas[13]. Por otro lado, open data se refiere a la disponibilidad de información de forma libre para todo el público sin restricciones de copyright, patentes u otros mecanismos de control salvaguardando los derechos de ciudadanos y empresas[14].

En Colombia el proceso de implementación está en marcha y la SFC ha definido las reglas generales de operación. En este camino, Asobancaria y las entidades agremiadas anticiparon en las mesas de trabajo que se convocaron para los comentarios a la Circular Externa en su etapa de proyecto para definir lineamientos de este esquema. Estos avances muestran la relevancia que toma el hecho de compartir la información convirtiendo esta apertura en el valor principal para desarrollar y consolidar economías digitales en las cuáles se llegue a un sistema de finanzas abiertas[15]. El objetivo como país no es detenerse en este punto, sino avanzar hacia la implementación del esquema de datos abiertos, el cual abarca más información e integra más actores en el esquema de intercambio de información de los sectores público y privado.

El Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026, incluye dos artículos para impulsar los datos abiertos en el país. El artículo 89 establece que las entidades públicas y privadas deben dar acceso y suministrar "toda aquella información que pueda ser empleada para facilitar el acceso y servicios financieros, en favor de promover la competencia y la innovación para la inclusión financiera y crediticia". El artículo 94 establece el derecho a la portabilidad financiera[16].

Según señala el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cuatro de cada cinco reguladores y supervisores en la región están interesados en contar con marcos regulatorios para las finanzas abiertas. Desde el sector financiero existe apertura y disposición pues el 90% de las asociaciones bancarias encuestadas ven las finanzas abiertas como facilitador de una mayor personalización de los productos y de más competencia entre los actores financieros (BID, 2023)[17].

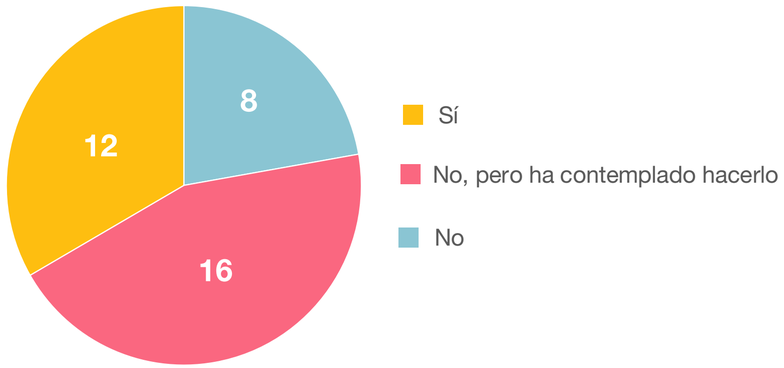
[13](Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2024)
[14]Revista Banca & Economía, Asobancaria (2023) Disponible en https://www.asobancaria.com/2023/06/26/edicion-1382-finanzas-abiertas-e-inclusion-financiera/
[15]Ibidem.
[16]Bancolombia (2024), Claves y evolución del open data en Colombia. Disponible en: https://www.bancolombia.com/empresas/capital-inteligente/tendencias/innovacion/evolucion-open-data-colombia
[17]Diego Herrera, Walter Pereira, Ludmila Volochen y Ana María Zárate (2023), Open Finance in Latin America and the Caribbean: Great Opportunities, Large Challenges. Disponible en: https://publications.iadb.org/en/open-finance-latin-america-and-caribbean-great-opportunities-large-challenges

Con relación a la agenda de Asobancaria, destacan:

- La gestión de alianzas entre entidades vigiladas y no vigiladas para robustecer los ecosistemas digitales.
- La generación de espacios de discusión (Finntalks) sobre estos temas.
- Participación en la construcción del Plan Nacional de Desarrollo (PND), donde se propuso un artículo sobre datos abiertos para la inclusión financiera.

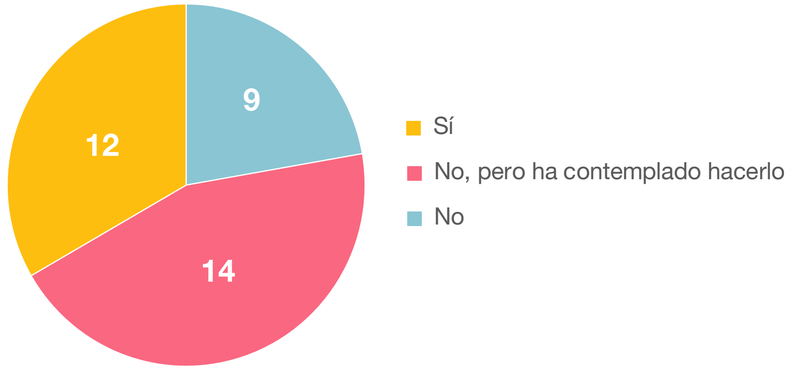
Para 2023, se observó que el 33% de los agremiados desarrollaron mecanismos de *Open Finance*, mientras un 45% ha contemplado realizarlo, indicando que se está integrando este tipo de modelos en las actividades del sector (ver Gráfica #9). En el caso del open data el 34% ya implementó iniciativas y el 45% planea hacerlo (ver Gráfica #10).

Gráfica 9 **Entidades que han desarrollado mecanismos de Open Finance**



TDI - 5. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Gráfica 10 **Entidades que han promovido la implementación del Open Data**



TDI - 7. Información reportada por 35 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

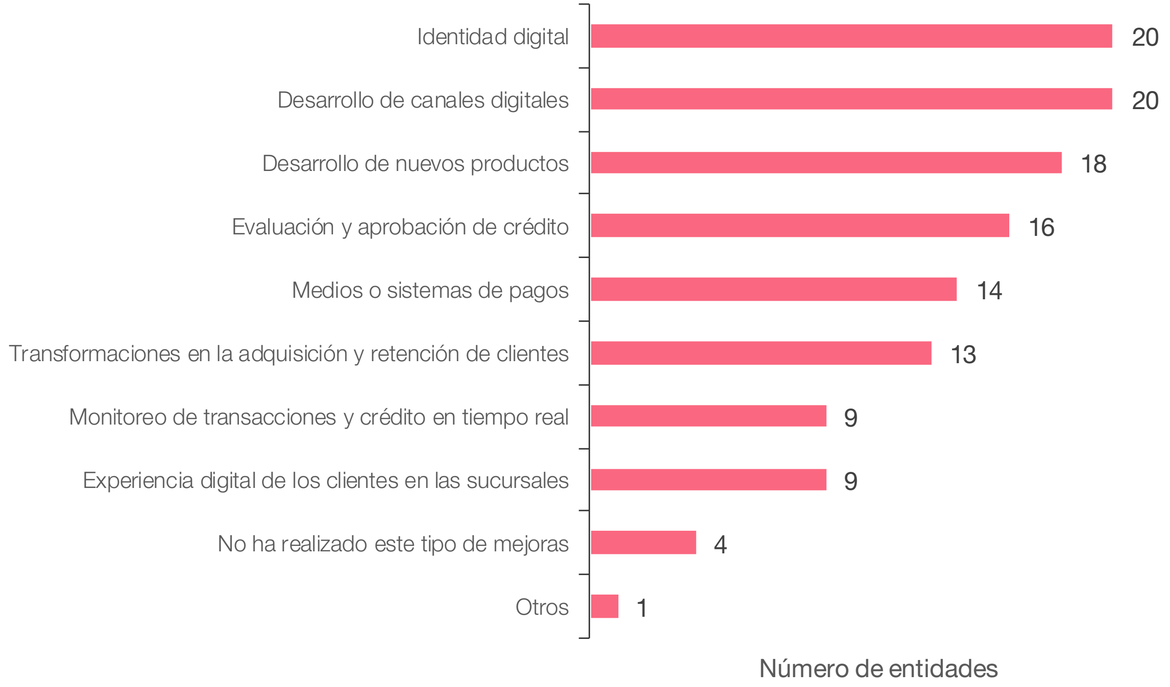
Sumado a los modelos de *Open Finance* y *Open Data*, las entidades han profundizado sus programas y alianzas FinTech.[18] De los diferentes objetivos objeto de alianzas, las entidades reportantes, más del 50% de las entidades reportantes señalan trabajar así el desarrollo de la identidad digital, de canales digitales y de nuevos productos (ver Gráfica #11). En 2023 estuvo presente la integración de mejoras en los servicios de identidad digital y evaluación de créditos a través de alianzas con FinTechs haciendo realidad otro modelo donde la tecnología y la innovación enriquecen la oferta de productos y servicios de los agremiados.

América Latina vive una destacada evolución de su ecosistema Fintech, y en Colombia se ubican el 11% de las nuevas plataformas. El objetivo de los nuevos desarrollos está especialmente enfocado en la atención de las problemáticas más urgentes de la región, como lo constituye la propia inclusión financiera. El aumento de las inversiones a estos actores llevó y a superar los US$ 1,600 millones en 2021 (BID, 2022)[19].

[18] Por ejemplo, están en funcionamiento FinTechs que permiten al usuario crear su identidad digital y utilizarla en diferentes entidades con altos estándares de seguridad. Así mismo existen FinTechs que delinean un plan de ahorro teniendo en cuenta los ingresos de cada cliente, y simultáneamente buscan descuentos por medio de negociaciones con las entidades financieras logrando rescatar la vida crediticia de los usuarios. (Observatorio eCommerce del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones de Colombia; Telbroad; Interlat, 2021)

[19] AAVV (2022). Fintech en América Latina. Un ecosistema consolidado para la recuperación. Finnovista, BID y BID Invest. Recuperado de: https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Fintech-en-America-Latina-y-el-Caribe-un-ecosistema-consolidado-para-la-recuperacion.pdf

Gráfica 11 **Entidades que han mejorado sus programas o alianzas FinTech**



TDI - 4. Información reportada por 36 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Evolución en la oferta de productos y servicios

A partir del contexto precedente, la evolución normativa, el rol impulsor del gremio y el establecimiento de alianzas, las entidades han seguido avanzado en la mejora de su oferta de productos y servicios. Las entidades han mantenido el desarrollo de canales digitales y nuevos productos, al igual que la introducción de medios o sistemas de pago digitales. Desde Asobancaria, se ha impulsado el uso de servicios de pagos digitales como los aplicativos móviles, billeteras digitales, corresponsalía digital, que permiten mejorar la transaccionalidad y atender las necesidades de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPYMES y PYMES).

Por otro lado, el gremio ha participado en distintos escenarios de construcción de conocimiento, socializando sus experiencias y aprendizajes, entre esos se destaca:

- Sesiones del Foro de Sistemas de Pago del Banco de la República[20].
- Mesas de trabajo interinstitucionales para aportar a la construcción del Sistema de Pagos Inmediatos del país.
- Construcción de reglas generales de operación de las finanzas abiertas y elaboración de una propuesta de reglamentación del ecosistema de datos abiertos para la inclusión financiera.

Finalmente, la digitalización de productos, la educación financiera y el fortalecimiento constante de la seguridad de las operaciones intra e interbancarias han permitido aumentar la confianza de los consumidores en los productos digitales para que su cercanía y uso generen bienestar en el país.

[21] Consultar en: https://www.banrep.gov.co/es/sistemas-pago/foro-sistemas-pago-colombia

Retos para los próximos años:

Retos	Gestión
• Implementar el Sistema de Pagos Inmediatos interoperables.	• El Gremio ha participado en espacios de planeación, construcción e implementación de las resoluciones y circulares del Banco de la República que reglamentan el Sistema de Pago Inmediato inoperable en el país.
• Aprovechar los avances en Finanzas Abiertas para el desarrollo de la normativa e implementación de los Datos Abiertos para la inclusión financiera	• El Gremio construyó una propuesta normativa para la implementación del esquema de datos abiertos, la cual tiene en cuenta los avances en finanzas abiertas y las experiencias internacionales sobre la materia.
• Finalizar la implementación del esquema de Finanzas Abiertas.	• Desde el Gremio se ha participado en la definición y diseño de los mecanismos necesarios para el funcionamiento correcto del esquema de finanzas abiertas.

Diversidad, Equidad e Inclusión

ODS y metas asociadas:

ODS

Metas asociadas	1.2	5.1, 5.5	8.5	10.2, 10.3

Indicador	Resultado 2023	Meta 2026	Meta 2030
Monto cartera para población vulnerable	$15,8 billones de COP		
Monto cartera DEI	$9,2 billones de COP		
Porcentaje de entidades con oferta de valor diferencial para población subatendida.	37%	100%	100%
Participación de la cartera social[1] / Total de la cartera	5,6%		18%
Entidades con modelos de riesgos alternativos con enfoque DEI	26%		100%

Diversidad, Equidad e Inclusión:

Abordar la Diversidad, la Equidad y la Inclusión (DEI), tanto en la cultura interna, como en la oferta de valor de las entidades agremiadas a Asobancaria es un imperativo ético, pues es un medio para combatir la desigualdad y elevar el bienestar de las personas.

Por esta razón, Asobancaria cuenta con los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS) para apalancar la gestión de la diversidad, la equidad y la inclusión que se asocia con tres de los cuatro OFS:

Finanzas por **la equidad**

Reducir la brecha de género en el acceso a productos financieros, incluyendo el crédito.

Finanzas por **la diversidad**

Reducir las brechas de acceso para personas migrantes y grupos étnicos

Finanzas por **el bienestar**

Impartir educación financiera en básica media e incentivar la inversión y el ahorro.

Enmarcada en estos objetivos, la Asociación a través del **Protocolo Social** trabaja en pro de los grupos poblacionales históricamente subatendidas y con ello, en promover el empoderamiento económico mediante la inclusión financiera y el incremento de la oferta de valor de productos y servicios que permitan que las personas tengan una mayor autonomía económica. Esto significa, mejorar el manejo de ingresos, acumular activos, suavizar el consumo, posibilitar el desarrollo de proyectos productivos y aumentar lo ingresos, entre otros.

[1]La Cartera Social corresponde a la suma de la cartera DEI, la Cartera vulnerable y la Cartera VIS y VIP para población vulnerable.

Protocolo Social:

El Protocolo Social es un acuerdo que busca la convergencia de esfuerzos entre el Gobierno Nacional y el sector financiero para promover la diversidad, equidad e inclusión en toda la cadena de valor de las entidades financieras que se adhieran. **Este es un acuerdo voluntario y no vinculante, en el que las entidades podrán definir sus propias intervenciones y la temporalidad que consideren pertinente para su implementación, bajo una hoja de ruta común público-privada.** El protocolo está enmarcado en las siguientes estrategias:

- Una **cultura interna** diversa, equitativa e incluyente con empleados y proveedores, porque el cambio viene desde adentro.
- **La educación e inclusión financiera** de acuerdo con el contexto y la realidad de cada población.
- Una **oferta de valor** con enfoque diferencial para las poblaciones subatendidas.
- Y la **gestión de riesgos** financieros bajo modelos alternativos.

Las poblaciones priorizadas dentro del protocolo son:

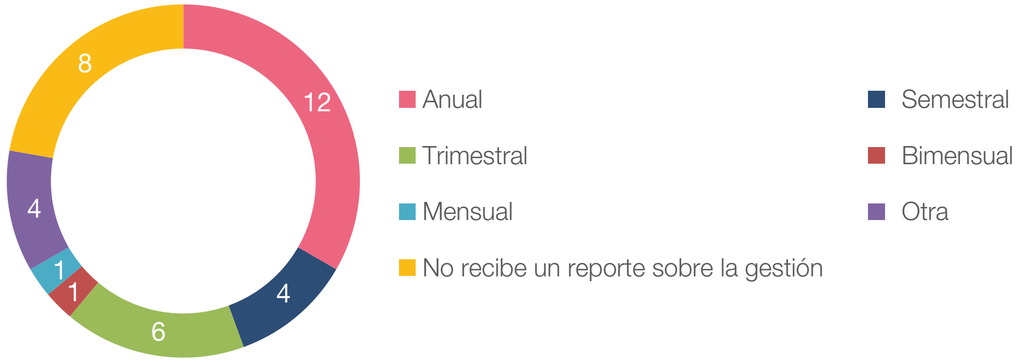
[2]GRI 2-11. Información reportada por 31 de 36 entidades.

Cultura DEI en el gremio

La promoción de la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) dentro del sector financiero tiene un impacto significativo en dos áreas fundamentales. En primer lugar, expande la base de clientes al llegar a segmentos de la población que antes no eran considerados por la banca, lo que conlleva a ampliar la cobertura nacional y a la inclusión de nuevos usuarios. Por otro lado, al fomentar la diversidad, equidad e inclusión en la cultura interna de las organizaciones financieras, se eleva la satisfacción y el bienestar de los empleados, lo que a su vez facilita el surgimiento de nuevas ideas e impulsa la innovación dentro de las instituciones.

En virtud de lo anterior, **31 entidades tienen designada una persona o área específica encargada de los asuntos de DEI dentro de la organización, y en el 61% de los casos, este encargado se sitúa a solo un nivel jerárquico del CEO de la entidad[2].** Además, al ser un tema que ha cobrado relevancia en los últimos años, en 28 entidades se reporta sobre estos asuntos a la Junta con una periodicidad mínima anual.

Gráfica 1 **Frecuencia de los reportes sobre DEI a las Juntas Directivas**



GRI 2-13. Información reportada por 36 de 38 entidades.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Equidad, Diversidad e Inclusión 2023 realizada por la ANDI[3] los avances de las acciones orientadas a cerrar las brechas de género en las empresas en Colombia han sido favorables en los últimos tres años. Más del 60% de las empresas que participaron en el estudio mencionado, cuentan con políticas de DEI . En el caso de los agremiados, en el último año se ha **aumentado en 46% el número de entidades que cuentan con una política exclusiva para los temas DEI.** Estas políticas representan un paso significativo hacia la creación de entornos laborales más justos y enriquecedores, así como hacia la prestación de servicios financieros más inclusivos y accesibles para todos los segmentos de la sociedad.

Estas políticas y lineamientos corporativos han impulsado la implementación de DEI en diferentes aspectos del negocio bancario. A nivel organizacional, estudios han mostrado que las principales barreras para las mujeres y otras poblaciones subrepresentadas en las organizaciones se encuentran en los procesos de selección, reclutamiento, crecimiento y desarrollo[4]. Teniendo eso en cuenta, las entidades han incorporado un enfoque de género en sus procesos de gestión del talento; enfoque que ha evolucionado para incluir a diversos grupos poblacionales. Sobre esto último, frente al año 2022, se destaca que cinco (5) entidades más reportaron tener un enfoque para otros grupos poblacionales en sus procesos de contratación y tres (3) más para sus procesos de remuneración.

Gráfica 2 Entidades financieras con políticas DEI

22 Entidades	**Cuentan con una política DEI**
6 Entidades	**Incluyen estos temas en una política más amplia**
4 Entidades	**Cuentan con lineamientos sobre DEI desde casa matriz**
3 Entidades	**No cuentan con una política DEI**
1 Entidades	**No cuenta con una política, pero realiza acciones alrededor de estos temas.**

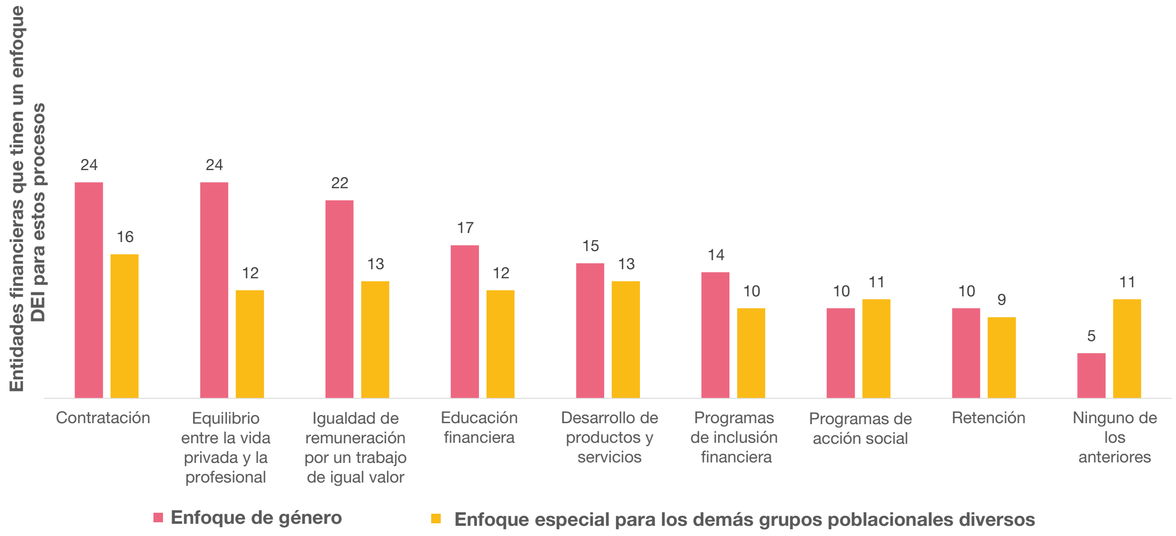
DEI-2. Información reportada por 36 de 38 entidades.

[3]Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, Encuesta Nacional de Equidad, Diversidad e Inclusión. Información obtenida en: https://incp.org.co/publicaciones/infoincp-publicaciones/2023/03/resultados-de-la-encuesta-nacional-de-equidad-diversidad-e-inclusion-2023-de-la-andi/

[4] Cerrando Brechas. Equidad en el sector empresarial. ANDI. Información obtenida en: https://womeninconnection.co/biblioteca/cerrando-brechas-equidad-de-genero-en-el-sector-empresarial/

Luego de integrar estos enfoques dentro de la cultura interna de las entidades, al alcance se amplía a aplicarlos en otros aspectos del negocio relacionados con la oferta de valor de sus productos y servicios.

Gráfica 3 Procesos y aspectos del negocio que tienen un enfoque DEI



DEI-3. Información reportada por 36 de 38 entidades.

Gráfica 4 Iniciativas o acciones para la gestión de aspectos DEI

Acciones para fortalecer la cultura interna

- **31 entidades** cuentan con un protocolo de acoso y abuso sexual en el ambiente laboral.
- **24 entidades** dan formación a colaboradores y miembros de la Junta directiva en temas de igualdad de género.
- **22 entidades** cuentan con líneas de atención y acompañamiento especializadas para atender casos de agresión y discriminación.
- **14 entidades** tienen metas de diversidad en roles gerenciales
- **10 entidades** tienen metas para la disminución de la brecha salarial de genero

Acciones para fortalecer la oferta de valor

- **15 entidades** han desarrollado productos con un enfoque social
- **13 entidades** contemplan un enfoque de género para reducir la brecha en acceso a servicios financieros.
- **11 entidades** han desarrollado productos con un enfoque diferencial DEI.
- **2 entidades** tienen programas para reducir la brecha de acceso a crédito para grupos étnicos.
- **2 entidades** tienen programas para reducir la brecha de acceso a crédito para migrantes

Acciones para mejorar la gestión de la DEI en general

- **22 entidades** participan en certificaciones, sellos y mediciones en temas de DEI.
- **21 entidades** realizan asesorías externas para robustecer los procedimientos de DEI.
- **18 entidades** cuentan con estrategias o programas en DEI aprobados por la Junta y en el que participan al menos uno de sus miembros.
- **18 entidades** dan formación a colaboradores, miembros de la Junta Directiva y proveedores en temas DEI.

Iniciativas con enfoque de género | Iniciativas con enfoque DEI

DEI-4. Información reportada por 36 de 38 múltiples respuestas por entidad.

La gestión DEI para la inclusión financiera

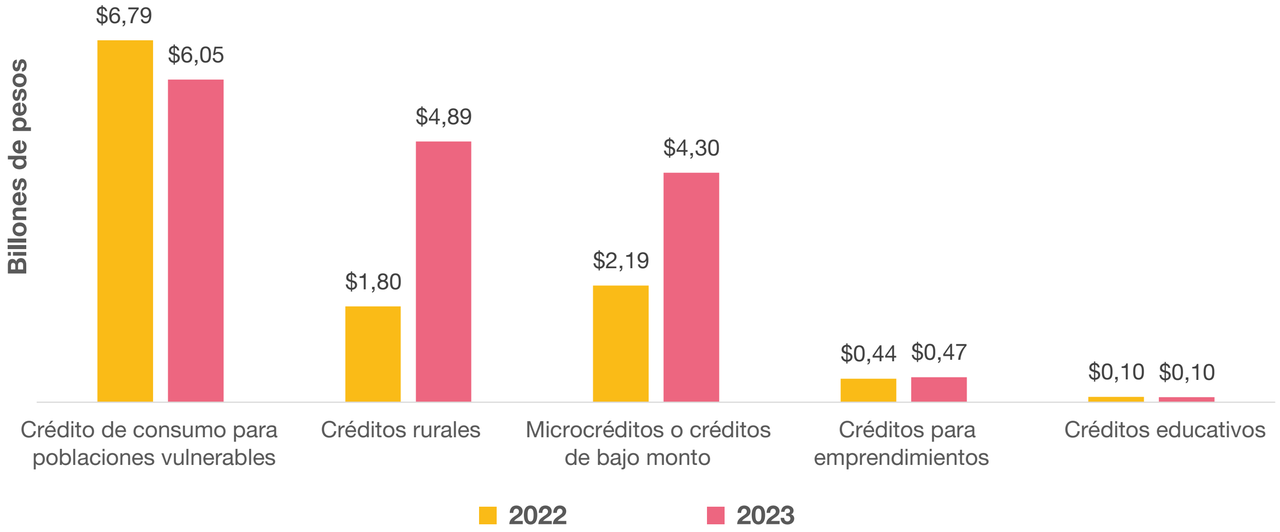
Las estrategias relacionadas con la diversidad, equidad e inclusión deben desarrollarse mediante un enfoque sistémico que aborde las barreras estructurales, internas y aquellas relacionadas con sesgos conscientes e inconscientes sobre la población. Para lograr esto, se viene trabajando en las iniciativas asociadas al Protocolo Social, en concientizar a las entidades financieras sobre la importancia de desarrollar productos y servicios que cierren las brechas de acceso de las poblaciones subatendidas.

Estos productos, como microcréditos o créditos de bajo monto, créditos rurales, créditos de consumo, créditos de vivienda, entre otros, que son destinados a poblaciones económicamente vulnerables, fomentan la inclusión financiera en poblaciones o usuarios que, por sus características socioeconómicas, se les dificulta acceder al sistema financiero tradicional. Este trabajo ha tenido como resultado una cartera social del gremio que tiene una participación del 5,6% del total de la cartera nominal del mismo[5].

Gráfica 5 Cartera Social

DEI 7-8 Información reportada por 14 de 38 entidades

Gráfica 6 Cartera Vulnerable



DEI-7. Información reportada por 14 de 38 entidades.

La cartera vulnerable considera los productos de financiamiento con impacto social para poblaciones económicamente vulnerables, que el gremio catalogo como aquellos usuarios que tienen ingresos menores a dos salarios mínimos legales vigentes (SMMLV) y cuentan con Sisbén categoría IV grupo A a C8

[5]El monto de la cartera VIS y VIP para población vulnerable es una estimación realizada a partir de: el cálculo del porcentaje de los desembolsos totales del gremio apalancados por el programa Mi Casa Ya (60,8%), un promedio de vigencia de los créditos hipotecarios es de 7 años, y el promedio de marcaciones de este programa que se encuentran en el rango A1 a C8 del SISBEN IV (79,8% de los casos).

Gráfica 7 Cartera DEI

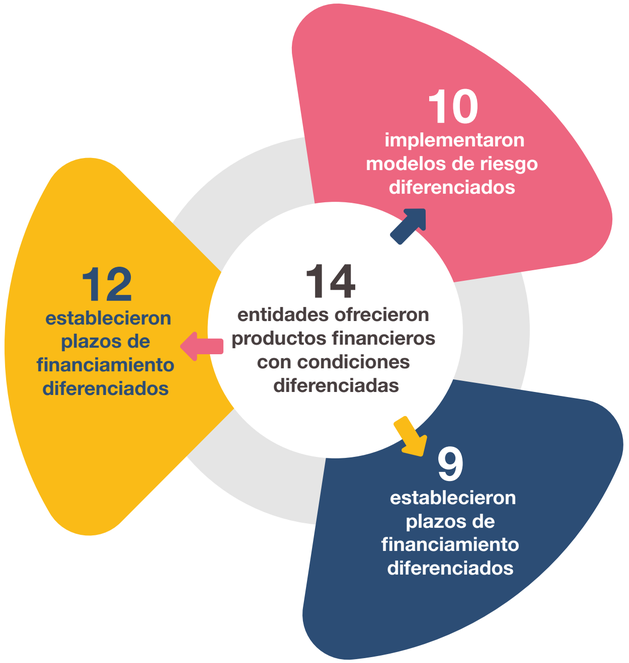
Población Subatendida	# de colocaciones	Saldo de cartera (millones de pesos)
Mujeres	280.744	$9.435.514
Población Rural	25.442	$217.305
Personas Mayores	6.947	$192.997
Jovenes	5.498	$49.753
Migrantes	4.759	$13.654
Víctimas del conflicto armado	1.005	$10.475
Población PDET o zonas futuro	82	$2.933
Grupos étnicos	70	$659
Personas con discapacidad	0	$274
Total	314.547	9.923.564

DEI-7. Información reportada por 7 de 38 entidades.

La cartera DEI contiene los productos con condiciones diferenciadas de financiamiento (p.ej. tasa, plazo, modelo de riesgo o garantías diferenciales) diseñados para una población subtendida especifica.

Asimismo, desde el Protocolo Social se promueve el desarrollo de una oferta de valor inclusiva que entienda las diferencias y la interseccionalidad de las poblaciones priorizadas y atienda sus necesidades. Por ejemplo, a nivel Latinoamericano, los niveles de acceso y uso de productos financiero son el doble en zonas urbanas que, en zonas rurales, y las mujeres, aunque han comenzado a entrar al sistema a través de la utilización de distintos productos financieros aún presentan una menor inclusión que los hombres[6]. De esta forma, se reconocen las dinámicas bancarias de poblaciones subatendidas y se diseñan productos con enfoque diferencial, que son los que, hacen parte de la Cartera DEI del sector.

Gráfica 8 Oferta con enfoque diferencial del gremio



DEI-8. Información reportada por 14 de 38 entidades.

Gráfica 9 Entidades con condiciones diferenciales de financiamiento para las poblaciones subatendidas

Población	Entidades con modelos de gestión de riesgos o garantías diferenciales de financiamiento	Entidades con plazos diferenciados de financiamiento	Entidades con tasas diferenciadas de financiamiento
Mujeres	4	4	8
Víctimas del conflicto armado	2	1	4
Población PDET o zonas futuro	2	1	3
Personas Mayores	2	1	3
Población Rural	2		2
Personas con discapacidad	1	1	2
Migrantes	1		2
Jovenes	1		2
Personas en proceso de reincorporación	1		1
Población LGBTIQ+	1		1
Grupos étnicos	1		1

DEI-8. Información reportada por 14 de 38 entidades.

Derechos humanos

En el sector financiero, el respeto y la promoción de los derechos humanos desempeñan un papel crucial en el establecimiento de prácticas éticas y sostenibles. Las Naciones Unidas han reiterado la responsabilidad de los inversionistas institucionales y los bancos de evitar causar o contribuir a impactos negativos en los derechos humanos, tanto en sus operaciones como en sus relaciones comerciales. Esto incluye acoplar los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, especialmente los números 13 y 17, que delinean pautas para evaluar y reparar las afectaciones a los derechos humanos en todas las actividades empresariales[7].

Esto implica no solo el respeto de los derechos de sus propios empleados, sino también la consideración de los impactos sociales y ambientales en su cadena de valor. De acuerdo con esto, **28 entidades cuentan con un compromiso público relacionado con "El respeto y la remediación de los Derechos Humanos" y 15 de ellas han realizado un proceso de debida diligencia para evaluar los riesgos de posibles violaciones a los derechos humanos[8].** El número de entidades que reportaron tener un compromiso público en el 2023 es 47% mayor a las entidades que lo reportaron el 2022.

La implementación de esta clase de acciones facilita el establecimiento de controles y canales de denuncia dentro de las organizaciones para abordar posibles riesgos de vulneración. En el 2023, se registraron un total de 47 incidentes donde se involucraron los derechos humanos, de los cuales el 70% correspondió a incidentes con empleados directos[9].

[7]Naciones Unidas. Información obtenida en: https://www.ohchr.org/es/special-procedures/wg-business/ungps-10-project-financial-sector-tracks
[8]DEI 13. Reportado por 34 de 38 entidades.
[9]DEI 12. Reportado por 34 de 38 entidades.

Retos en la gestión DEI:

Retos

- Mejorar el acceso a productos y servicios financieros por parte de las poblaciones subatendidas.
- Disminuir el desconocimiento y la desinformación de la población hacia el sistema financiero.
- Promover la Diversidad, Equidad e Inclusión en la cultura interna de las entidades bancarias y financieras.
- Diseñar productos y programas que contribuyan a la bancarización de poblaciones subatendidas, garantizando el desarrollo de una actividad legal y formal.
- Integrar en el SARAS de Asobancaria la debida diligencia en derechos humanos.

Gestión

- Desde el protocolo social se ha trabajado en generar estrategias e innovaciones bancarias que apalanquen la inclusión financiera de las poblaciones subatendidas.
- Desde el protocolo social se busca mejorar el entendimiento de 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.
- Se ha trabajado en la promoción de lineamientos para ajustar la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras teniendo en cuenta los criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión, planteados en el protocolo Social. Para ello, en 2023 se desarrolló un taller de riesgos alternativos con enfoque de género.
- Desde la estrategia de gestión de riesgos propuesta en el protocolo social, se planteó la necesidad de generar un SARAS en DD.HH

Gestión en las regiones

ODS y metas asociadas:

Metas asociadas

10.2, 10.3

ODS

Indicador	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta 2030
Número de ferias en el año	7 ferias de la Economía Popular	7 ferias de la Economía Popular	3 ferias Educativas y Financieras para la Economía Popular	
Número de integrantes de la Economía Popular impactados		3.238 integrantes	Al menos 1.000	
Recursos desembolsados en créditos a partir de las Ferias para la Economía Popular		1.474 millones		
Brecha de acceso al crédito de grupos étnicos (OFS Finanzas por la diversidad)		10pp[1]		5pp
Brecha de migrantes regulares con un producto financiero (OFS Finanzas por la diversidad)		39pp		0pp

[1]PP: Puntos porcentuales.

Gestión en las regiones:

Acercar la banca a todas las personas en el territorio nacional, mediante procesos de inclusión financiera e innovación social, contribuye a la reducción de las desigualdades y al crecimiento del bienestar social. Se requieren especialmente proyectos que, por un lado, impulsen el acceso a productos y servicios financieros, especialmente atendiendo las necesidades de las poblaciones vulnerables y, por otro lado, contribuyan al cierre de brechas en la profundización del crédito con un enfoque territorial y poblacional.

Colombia presenta especiales brechas entre sus territorios, muy conectado con su abrupta geografía, que se manifiesta en diferencias en crecimiento y desarrollo. Para reducir la pobreza y promover la prosperidad, resulta fundamental revitalizar la convergencia regional (Banco Mundial, 2024)[2].

Hitos:

- Por medio del programa CREO, el sector financiero ha brindado para la Economía Popular aproximadamente 207.702 créditos, desembolsando más de $643.370 millones[3].
- Las Ferias de la Economía Popular, contribuyeron a que más de 3.200 personas tuvieran acceso a información sobre oferta de créditos y educación financiera. Adicionalmente, se identificaron necesidades de financiación por más de $3.900 millones.
- Como resultado de las Ferias de la Economía Popular, se desembolsaron más de $1.470 millones en créditos, que supone más de la mitad de las necesidades identificadas.

Profundización financiera:

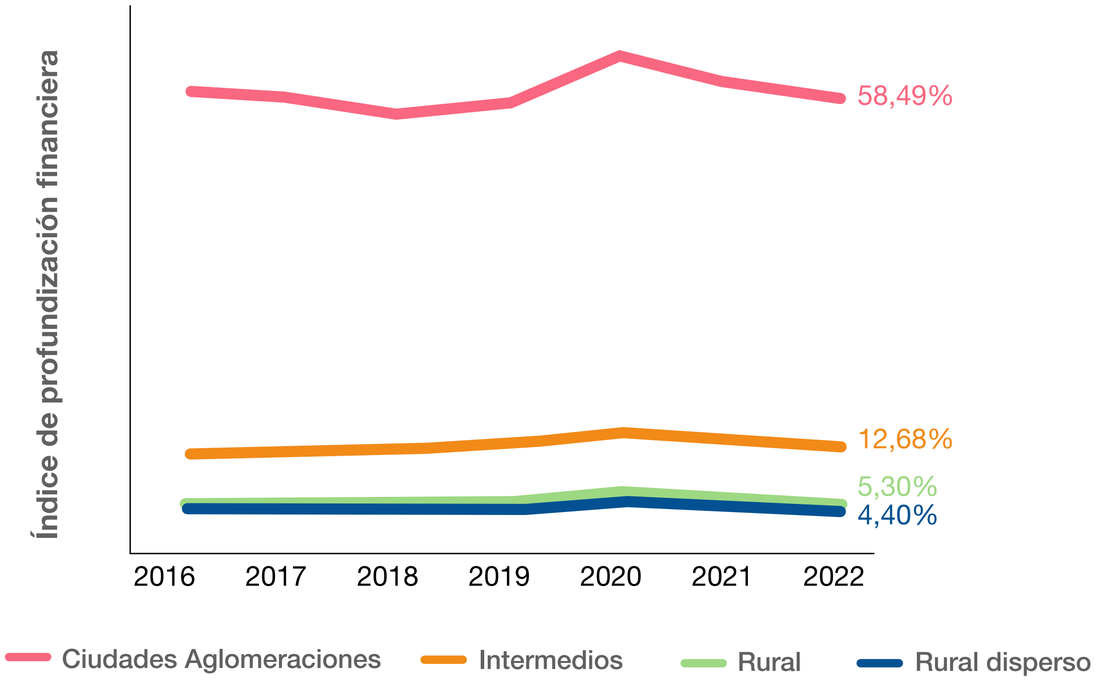
Es el proceso por medio del cual el sistema financiero es capaz de trasmitir recursos hacia el sector real, es decir da cuenta de la participación de los establecimientos de crédito dentro de la actividad económica del país. Se calcula tomando la cartera total sobre el PIB de cierta zona o delimitación geográfica. Este indicador permite identificar las brechas que existen en Colombia en términos de inclusión financiera de acuerdo con la categoría de ruralidad de los municipios y departamentos.

La profundización financiera en **Colombia en 2022 alcanzó el 44,3%, manteniéndose por encima del 40% desde el 2014**. Sin embargo, este índice no es homogéneo según la categoría de ruralidad (ver Gráfica 1). Por ejemplo, en Ciudades y Aglomeraciones, este valor ascendió al 58,5% en 2022, mientras que en municipios Intermedios se situó en 12,7%. Aislando los efectos de la pandemia, esta brecha tampoco ha tenido variaciones significativas, oscilando entre 45 pp y 48 pp durante el mismo periodo.

En cuanto a las categorías Rural y Rural Disperso, la profundización financiera para 2022 se reportó en 5,3% y 4,4%, respectivamente. En comparación con Ciudades y Aglomeraciones, la brecha superó los 50 pp en ambos casos. Estos datos subrayan la urgencia de continuar los esfuerzos desde la banca para incrementar la inclusión financiera en territorios apartados, lo que implica tener en cuenta las características socioeconómicas diversas de los territorios para mejorar la oferta de productos y servicios financieros.

[2]Banco Mundial (2024). Colombia, Panorama general. Obtenido de: https://www.bancomundial.org/es/country/colombia/overview
[3]Banca de las Oportunidades (2024).
[4]Los datos para 2022 se calcularon a partir del PIB departamental provisional para dicho año ya que no se cuenta con valores observados.

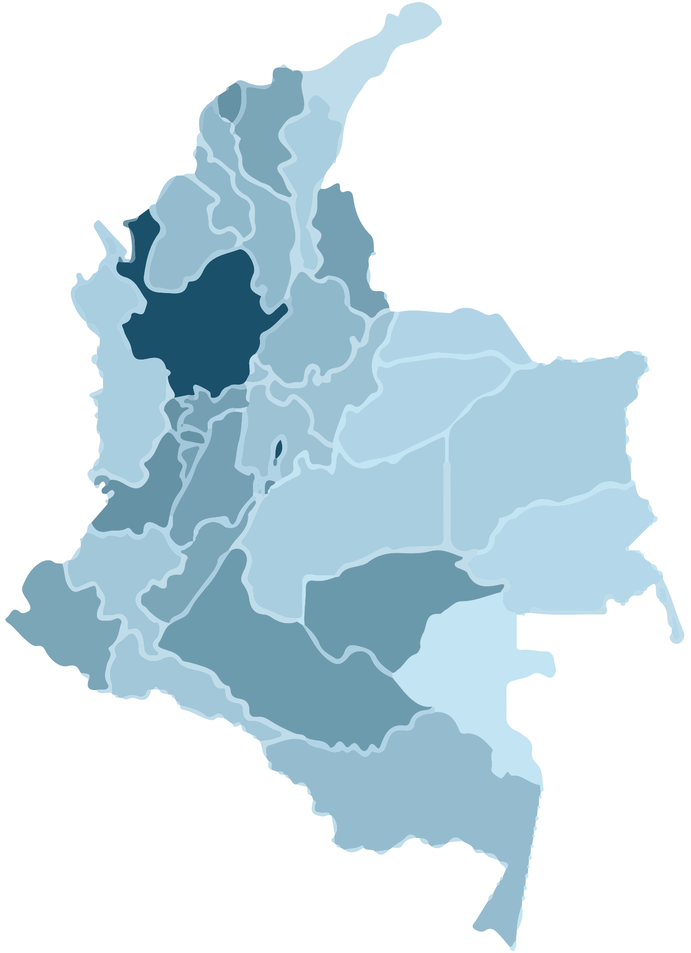
Gráfica 1 Profundización Financiera por Tipo de Ruralidad



Fuente: DANE y Superintendencia Financiera. Elaboración Asobancaria

Esta misma tendencia se evidencia a nivel departamental, en donde Bogotá y los departamentos con las cuidades más grandes cómo Antioquia, Valle, Risaralda y Atlántico cuentan con los mayores índices de profundización financiera. Por el contrario, en zonas más periféricas como Vaupés, Bolívar y San Andrés aún son necesarios los esfuerzos para aumentar el acceso a crédito y con ellos, promover el desarrollo territorial en estas zonas.

Gráfica 2 Profundización Financiera por Departamento 2022



Departamento	IPF
Amazonas	22%
Antioquia	68%
Arauca	11%
Atlántico	53%
Bogotá D.C.	71%
Bolivar	23%
Boyacá	19%
Caldas	33%
Caquetá	36%
Casanare	11%
Cauca	16%
Cesar	14%
Chocó	14%
Córdoba	22%
Cundinamarca	19%
Guainía	10%
Guaviare	37%
Huila	32%
La Guajira	8%
Magdalena	30%
Meta	13%
Nariño	31%
Norte de Santander	34%
Putumayo	17%
Quindio	36%
Risaralda	40%
San Andrés	25%
Santander	23%
Sucre	25%
Tolima	33%
Valle del Cauca	40%
Vaupés	4%
Vichada	14%

Fuente: DANE y Superintendencia Financiera. Elaboración Asobancaria

Con el fin de atender esta brecha y fomentar el acceso a crédito de la economía popular en diferentes regiones de Colombia, desde Asobancaria, en alianza con Banca de las Oportunidades, se realizaron **siete (7) Ferias para la Economía Popular** en Santa Marta, Malambo, Tumaco, Quibdó, Apartadó, Bucaramanga y Riohacha. En las ferias las personas tenían la posibilidad de:

- Conocer el programa "CREO, Un Crédito para Conocernos"[6], liderado por el Ministerio de Hacienda con dos líneas de crédito para transmitir recursos con condiciones diferenciadas a integrantes de la Economía Popular. De igual manera acceder a los beneficios que brinda el programa.
- Conocer su puntaje e historial crediticio, con la asesoría de las centrales de riesgo.
- Conocer y acceder a la oferta de productos y servicios financieros de instituciones nacionales y locales, entidades bancarias, cooperativas y microfinancieras especializadas, entre otras, según las necesidades particulares de las personas y los negocios.

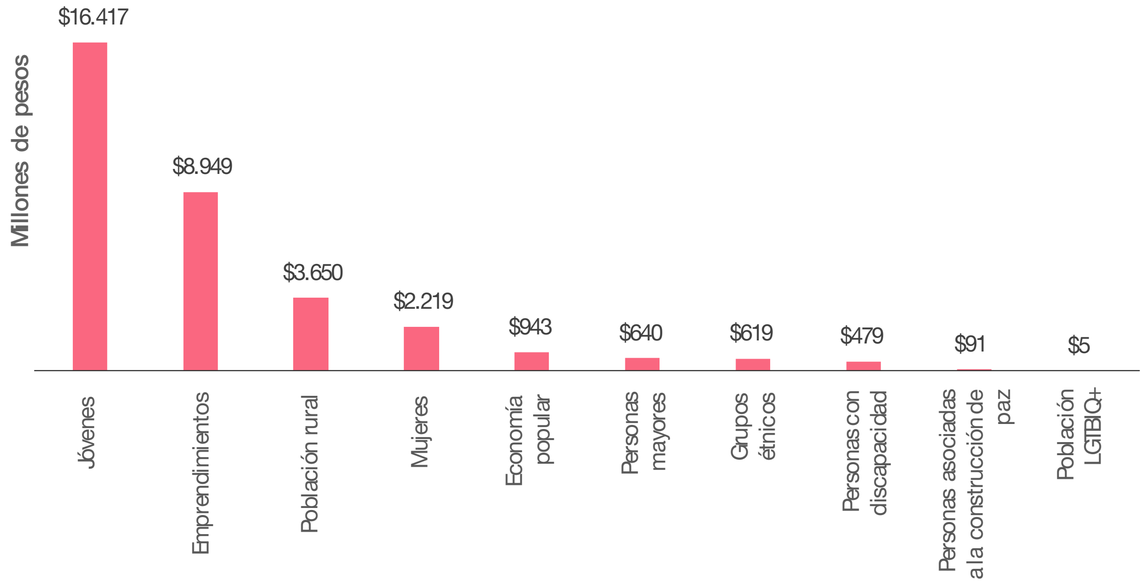
Inversión en las regiones:

Además del desarrollo de productos financieros para grupos subtendidos[7], las entidades también implementan programas de inversión social que buscan generar un impacto en estos grupos priorizados, más allá del acceso a servicios bancarios.

En el 2023, se logró una inversión de $34.012 mil millones en desarrollo social por parte de las entidades financieras, del cual, el 71% se destinó a proyectos para beneficiar a las poblaciones priorizadas por el Protocolo Social y a emprendimientos[8]. **Cabe señalar que esto responde a que el enfoque social está evolucionando hacia proyectos de inversión estratégicos sostenibles.**

Esta tendencia empezó a verse en 2021, pues alrededor del 50% de la inversión social del país se orientó hacia inversiones con impacto. Para elevar esta cifra, diversas entidades como el Consejo Asesor Nacional para la Inversión de Impacto (NAB Colombia), el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), el Grupo de Trabajo sobre Inversión de Impacto, el PNUD Colombia y diferentes asociados, están colaborando para establecer vínculos entre el sector público y privado[9].

Gráfica 3 **Inversión social por población**



GER 2. Indicador reportado por 21 de 38 entidades.

[6]El programa del Gobierno nacional "CREO, un Crédito para conocernos", establecido en 2023, busca "promover el acceso a financiación formal para la Economía Popular", contribuyendo al bienestar financiero de las personas que participan en unidades económicas de baja escala, como peluquerías, tiendas de barrio, venta ambulante y actividades agrícolas. De esta manera se espera también ir reemplazando las onerosas fuentes informales de financiamiento.
[7]El Protocolo Social por la Diversidad, Equidad e Inclusión, desarrollado desde Asobancaria, comprende en su alcance a las mujeres y otros grupos poblacionales subtendidos, tales como jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, grupos étnicos, entre otros (ver Gráfica #2).
[8]GER 1. Indicador reportado por 21 de 38 entidades.
[9]NAB (2021). Medición del mercado de inversión de impacto en Colombia 2022. Obtenido de: https://nabcolombia.com/wp-content/uploads/2022/06/Estudio-Inversio%CC%81n-de-Impacto-en-Colombia-2022.pdf
PNUD (2023). El Ecosistema de Impacto presenta recomendaciones para su fortalecimiento. Obtenido de: https://www.undp.org/es/colombia/noticias/ecosistema-impacto-fortalecimiento-nab

Retos:

Retos	Gestión
• Continuar mejorando la oferta de valor del sector financiero respondiendo a las características, intereses, necesidades y tendencias de consumo de las poblaciones subatendidas, para facilitar su inclusión financiera en todas las regiones. • Mantener la recolección de información de los grupos poblacionales vulnerables, para conocer las necesidades, barreras y brechas que enfrentan en su cotidianidad y que sirva de insumo para crear o mejorar productos y servicios financieros a la medida. • Impulsar la accesibilidad digital para mejorar la experiencia de usuario de todas las personas a los productos y servicios financieros, incluyendo los territorios más alejados. • Acercar la banca a las personas para disminuir la desconfianza en el sector y, en consecuencia, barreras como la autoexclusión.	• Se ha generado y se requiere seguir generando información desagregada de las poblaciones priorizadas y con enfoque interseccional, para que las entidades puedan mejorar su oferta de valor a todos los segmentos de la población. • Se han realizado proyectos específicos que contribuyen al bienestar financiero de las personas mayores, con discapacidad, migrantes y personas LGBTQ+.

Finanzas por el planeta

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

ODS y metas asociadas:

ODS

9.3	12.2 Y 12.6	13.1

Metas asociadas

Indicador	Resultado 2023	Meta 2025	Meta para 2030
Porcentaje de entidades agremiadas que son carbono neutral en emisiones directas.	18%	100%	100%
Porcentaje de entidades agremiadas que miden sus emisiones financiadas.	34%	100%	100%
Porcentaje de participación de la cartera verde en la caretra total del gremio.	2,41%	5%	11%
Porcentaje de entidades agremiadas que reportan con estándar TCFD y SASB.	65,7%	100%	100%

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

De acuerdo con el Reporte de Riesgos del Foro Económico Mundial de 2023, se pronostica que cuatro de los cinco riesgos más probables y con mayores repercusiones en la próxima década estarán vinculados con: el medio ambiente; la incapacidad para mitigar y adaptarnos al cambio climático; los desastres naturales y eventos climáticos extremos; y la pérdida de biodiversidad y ecosistemas[1]. Esto evidencia la urgencia de actuar en asuntos relacionados con el clima y la naturaleza para reducir disrupciones futuras y garantizar la viabilidad a largo plazo de la economía, así como de las operaciones corporativas de las entidades financieras.

El sector financiero, como agente transformador de la economía, tiene la capacidad de apoyar y promover, mediante el financiamiento e inversión, iniciativas centradas en la protección del medio ambiente y en la transición hacia economías más sostenibles. Desde el gremio, liderado por el protocolo verde de Asobancaria, se han planteado una serie de estrategias, compromisos y proyectos orientados a promover productos y servicios para la mitigación y adaptación al cambio climático y la conservación de la naturaleza, a gestionar los riesgos ambientales y sociales y avanzar en la ruta net-zero del gremio.

Como parte de estas estrategias y metas, Asobancaria como actor clave para influenciar el desarrollo socioambiental del sector, se ha propuesto, a través de los Objetivos de Finanzas Sostenibles OFS, priorizar las acciones específicas del sector y su cadena de valor que permitan la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Específicamente el objetivo Finanzas por el Planeta busca aumentar la cartera verde durante los próximos años y lograr la carbono neutralidad en las emisiones directas en el 100% de las entidades a 2025 y que todas las entidades midan sus emisiones financiadas a partir de este mismo año.

Protocolo Verde

El Protocolo Verde es un acuerdo interinstitucional suscrito entre el Gobierno Nacional, en cabeza del presidente de la República y representado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el sector financiero de Colombia representado por Asobancaria. Está vigente desde 2012 y actualmente cuenta con 30 entidades adheridas. Este protocolo busca aunar esfuerzos para promover políticas y prácticas que impulsen una economía social y ambientalmente sostenible, cuenta con cinco (5) líneas estratégicas mediante las que se establecen compromisos para promover la sostenibilidad del sector, vinculados con los objetivos internacionales y la agenda país en la materia. Las líneas estratégicas son:

- Productos y Servicios Verdes.
- Sistemas de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS.
- Ecoeficiencia del sector.
- Reporte y Divulgación.
- Gestión integral del cambio climático.

Hitos:

- El gremio se comprometió a financiar el 40% de las inversiones requeridas por el país para cumplir las NDC[2].
- Se creó la Calculadora NetZero de emisiones financiadas para las entidades financieras de Colombia.
- Se creó el capítulo sobre gestión de riesgos derivados de la deforestación de la Guía de análisis de riesgos ambientales y sociales ARAS de Asobancaria.

[1] Foro Económico Mundial (2023). El Informe de Riesgos Globales 2023. Obtenido de: https://es.weforum.org/publications/global-risks-report-2023/
[2] Las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDCs) son reducciones previstas de las emisiones de gases de efecto invernadero de los países en virtud de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.

La gobernanza con relación al cambio climático y la naturaleza

La gestión de los asuntos relacionados con el cambio climático y la naturaleza requiere de la integración de estos dentro de las estructuras de gobernanza de las entidades agremiadas. Para más de 230 presidentes de juntas directivas de las principales empresas a nivel mundial, la crisis climática constituye una urgencia apremiante. En un estudio realizado por Deloitte en 2024, los presidentes de junta resaltaron la importancia de incorporar estos asuntos en sus estrategias de negocio, no obstante, indicaron enfrentar obstáculos de corto plazo como altos costos de inversión y la presión por obtener resultados inmediatos[3]. Por otro lado, la Red para la Ecologización del Sistema Financiero (NGFS), que incluye a más de 125 bancos centrales y supervisores financieros, reconoció en el 2022 que los riesgos relacionados con la naturaleza pueden tener implicaciones macroeconómicas significativas. La falta de consideración, mitigación y adaptación a estos riesgos no solo plantea desafíos para las instituciones financieras individuales, sino que también representa una amenaza para la estabilidad financiera en su conjunto.

Para la gestión de estos asuntos, y empezando por el máximo órgano de gobierno de las entidades, durante el 2023, un total de 27 agremiados presentaron informes a sus Juntas Directivas con una periodicidad mínima anual, sobre las cuestiones vinculadas al cambio climático[4]. Además, 25 entidades designaron un responsable directo para dichas temáticas, que en el 48% de los casos, se ubicaba a un nivel jerárquico inmediatamente inferior al presidente de la entidad[5]. Esta clase de estructuras de gestión y vigilancia no sólo garantizan que los compromisos asumidos se traduzcan en acciones concretas y medibles, sino que también, aseguran una integración coherente de estos principios en todas las áreas operativas y estratégicas de las entidades financieras.

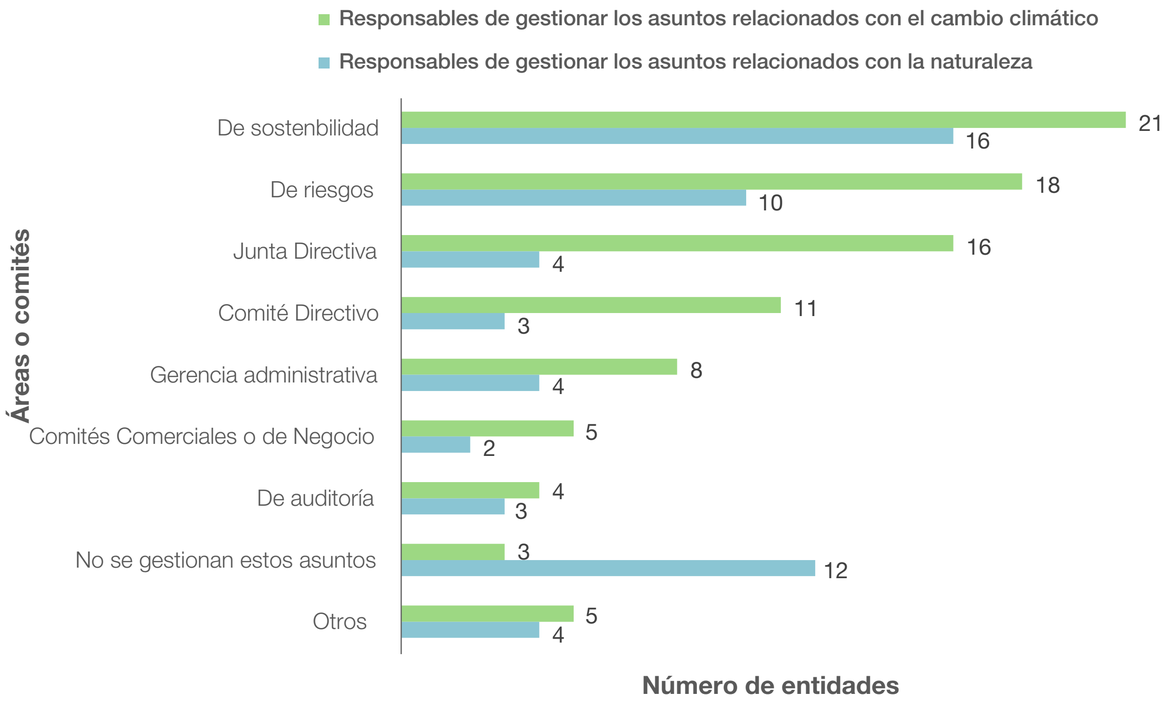
En el 2023, 33 entidades contaron con áreas o comités responsables de gestionar los asuntos relacionados con el cambio climático y 24 entidades contaron con estructuras similares para gestionar los asuntos relacionados con la naturaleza. Además, en 21 entidades, el cambio climático estaba integrado en la estrategia corporativa y en nueve (9) entidades, también se incluyeron temas relacionados con la naturaleza. Se destaca que, respecto al 2022, dos (2) entidades más están gestionando los asuntos relacionados con el cambio climático. Además, sesis (6) entidades más gestionaron estos asuntos en áreas o comités de sostenibilidad y en juntas directivas, y 9 más en las áreas y comités de riesgos con respecto a un año atrás. Lo que indica que cada vez más entidades están involucrando desde las áreas estratégicas y de negocio estos asuntos.

[3]Deloitte (2024). Artículo Gobernanza del cambio climático y el rol del presidente del Consejo del futuro. Acelerando la transición hacia un futuro con bajas emisiones de carbono. Obtenido de: https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/risk/articles/gobernanza-del-cambio-climatico.html

[4] GRI 2-13. Indicador reportado por 36 de 38 entidades.

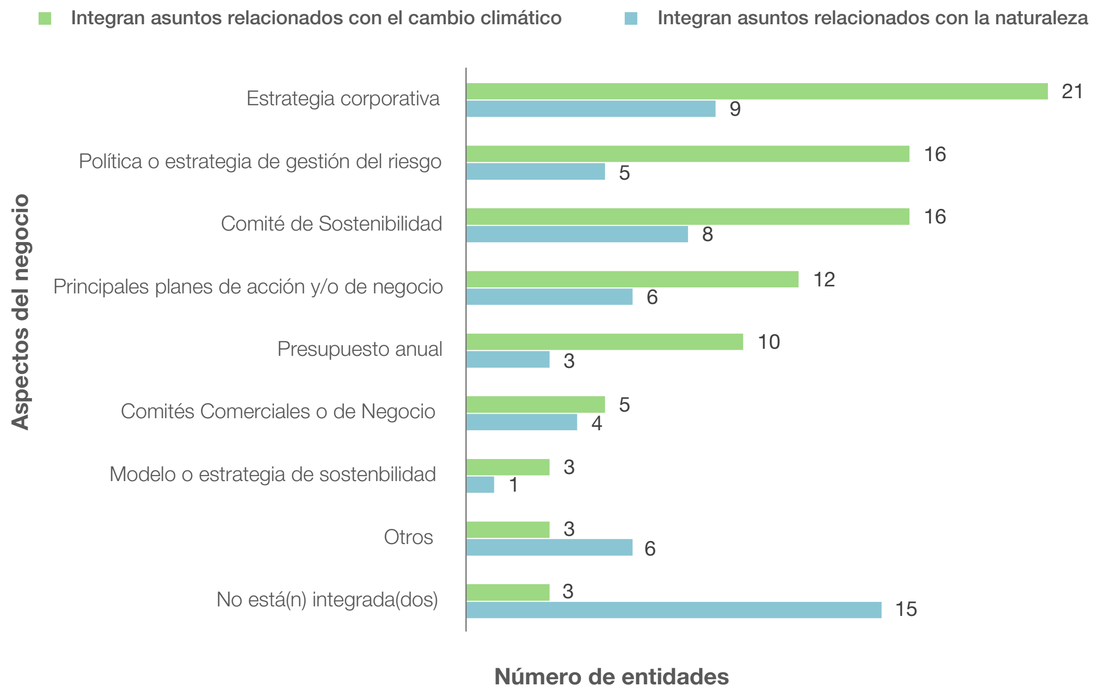
[5] GRI 2-11. Indicador reportado por 36 de 38 entidades.

Gráfica 1 Áreas y/o comités que gestionan los asuntos relacionados con el cambio climático y la naturaleza



DACC-1: Información reportada por 36 de 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Gráfica 2 Aspectos del negocio donde se integran los asuntos del cambio climático y la naturaleza

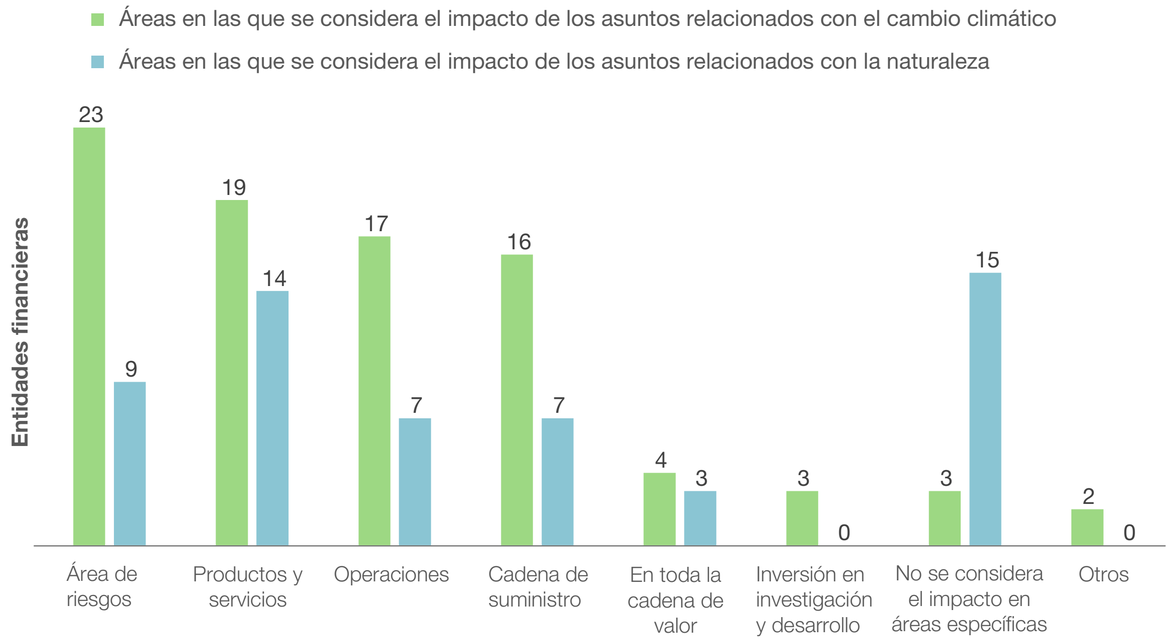


DACC-3: Información reportada por 36 de 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Según el Ranking regional LACADI 2023[6], Colombia sobresale como el país con la mayor proporción de empresas que han adoptado un marco de divulgación para sus asuntos climáticos, alcanzando un 53.8% de las empresas colombianas participantes en el ranking. Esta divulgación es el resultado de una gestión interna sólida y de la integración de los temas relacionados con el cambio climático en la planificación estratégica de las empresas. En el sector bancario, 32 entidades manifestaron considerar estos asuntos en distintos procesos y áreas de las compañías. Estos números se debe en parte a la emisión de la Circular 031 en 2021 de la superintendencia financiera, que hizo que los actores del sector financiero abordaran y analizaran estas cuestiones, no sólo por el cumplimiento normativo, sino también por la necesidad de mejorar la gestión de riesgos y promover un desarrollo económico más sostenible. Un ejemplo de ello es la inclusión de impactos relacionados con la naturaleza en diferentes áreas y procesos de 20 entidades, a pesar de aún no se regulatorio.

[6]LACADI (2023) Ranking regional de divulgación climática. Obtenido de: https://lacadi.transforma.global/ranking-regional-divulgacion-climatica/

Gráfica 3 Áreas o procesos donde se consideran los impactos relacionados con el cambio climático y la naturaleza

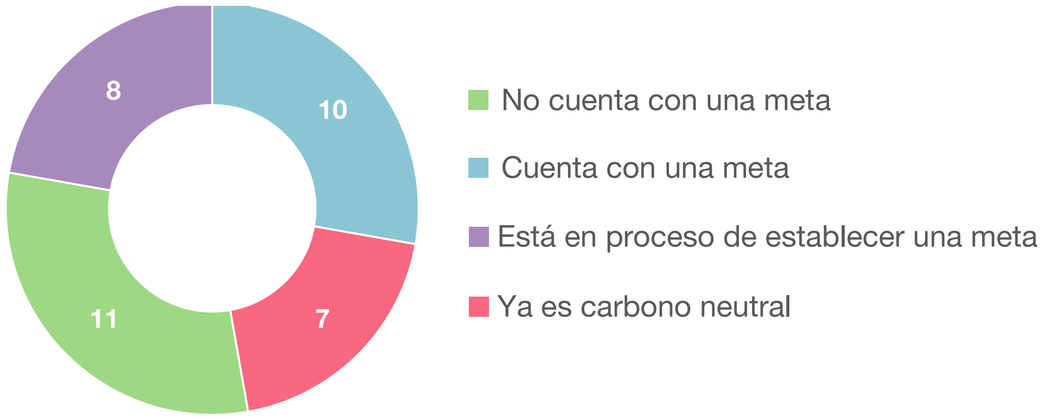


DACC-4 y DACC-15: Información reportada por 35 de 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Ecoeficiencia del sector

Desde el gremio, se espera que para 2025 el 100% de las entidades agremiadas sean carbono neutral en sus emisiones directas, lo que implica que las entidades reducirán y compensarán las emisiones de dióxido de carbono producidas por sus operaciones directas. Aunque en el 2023, tan solo el 19% de las entidades ya eran carbono neutral, un 50% adicional de agremiados contaron o estuvieron en proceso de establecer metas para lograr este compromiso. De las 10 entidades que tienen una meta para este rubro, seis planean ser carbono neutras en 2025 o antes y dos para el 2030.

Gráfica 4 Metas de carbono neutralidad (emisiones directas)

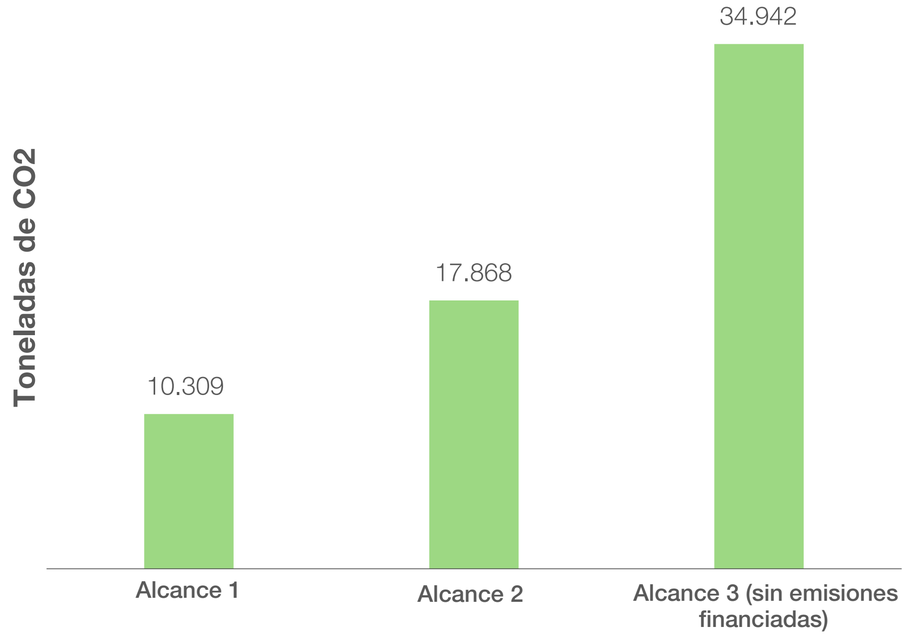


DACC-9: Información reportada por 36 de 38 entidades

Las entidades agremiadas han puesto en marcha procesos internos orientados a reducir sus emisiones. Como resultado de estas medidas, el número de entidades que reportan sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) pasó de 20 entidades en el 2022 a 26 entidades en el 2023.

Para realizar esta medición, 25 de las 26 que reportaron sus emisiones implementaron la metodología del *Green House Gas Protocol* Alcance 1, 2 y 3[7].

Gráfica 5 Emisiones de GEI 2023 (alcance 1, 2 y 3)



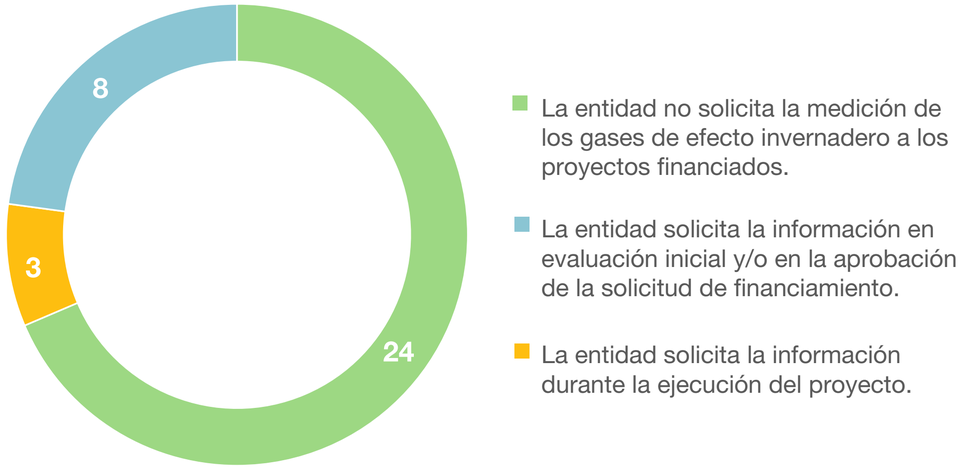
GRI 305-1, 305,2 305-3: Información reportada por 26 de 38 entidades

[7]Indicador GRI 305-1. Información reportada por 36 de 38 entidades.

Gestión Integral del Cambio Climático

Según el CDP (Carbon disclosure project), las emisiones financiadas por entidades financieras pueden ser hasta 700 veces mayores que sus propias emisiones. Considerando este dato, las instituciones financieras tienen el potencial de reducir la huella de carbono de las actividades que financian mediante la implementación de criterios ambientales en la concesión de créditos y financiamiento. Esto evita que los recursos canalizados por el sector se destinen a actividades con impactos climáticos, ambientales y sociales negativos, promoviendo así una gestión más sostenible en el sector real. En 2023, 11 entidades solicitaron la medición de los gases de efecto invernadero de los proyectos financiados, representando un aumento del 11% en comparación con 2022.

Gráfica 6 **Entidades que solicitan mediciones de gases de efecto invernadero a los proyectos que financia.**

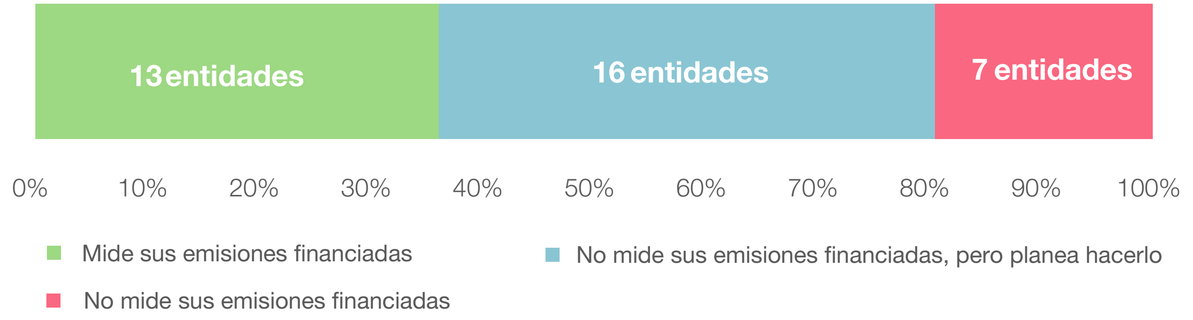


DACC-10: Información reportada por 35 de 38 entidades

Con estas acciones, **el gremio se compromete a que todas las entidades financieras midan sus emisiones financiadas a partir de 2025, con el fin de gestionar y reducir la huella de carbono de sus carteras, avanzando en la ruta net-zero del sector** y en la estrategia de gestión integral del cambio climático. En el 2023, 13 entidades agremiadas midieron sus emisiones financiadas, representando 34% del total, participación que aumentó 16pp en comparación con 2022. Por su parte, 16 entidades planean hacerlo en el mediano plazo, nueve (9) de las cuales lo planean hacer en 2025 o antes.

Para facilitar la medición de estas emisiones, **Asobancaria, con el apoyo de USAID, desarrolló en el 2023 la Calculadora NetZero emisiones financiadas**. Con esta herramienta es posible calcular las emisiones financiadas de alcance 1, 2 y 3 para créditos corporativos, financiación de proyectos e hipotecas comerciales y residenciales. Las 13 entidades que midieron estas emisiones en 2023 lo hicieron con sus herramientas y metodologías propias. Se espera que, para el 2024, más entidades puedan empezar a medir sus emisiones financiadas por medio de la Calculadora NetZero.

Gráfica 7 **Entidades que miden sus emisiones financiadas**

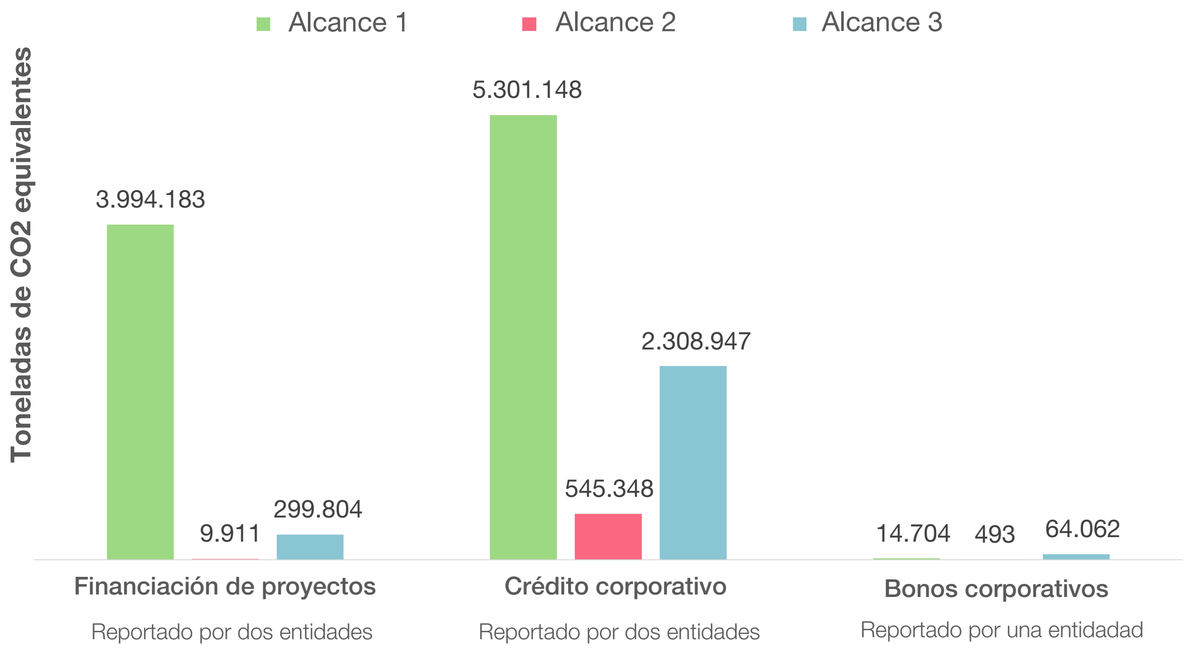


DACC-11: Información reportada por 36 de 38 entidades

[8]CDP (2021) Finance sector's funded emissions over 700 times greater than its own. Obtenido de: https://www.cdp.net/en/articles/media/finance-sectors-funded-emissions-over-700-times-greater-than-its-own

A continuación, se presentan los resultados agregados de las emisiones financiadas.

Gráfica 8 **Emisiones financiadas de GEI**



DACC-17: Información reportada por 3 de 38 entidades

Adicionalmente, de las 13 entidades que miden sus emisiones financiadas, seis reportaron contar con una meta de carbono neutralidad y siete indicaron estar en proceso de definirla[9].

Gestión de riesgos climáticos

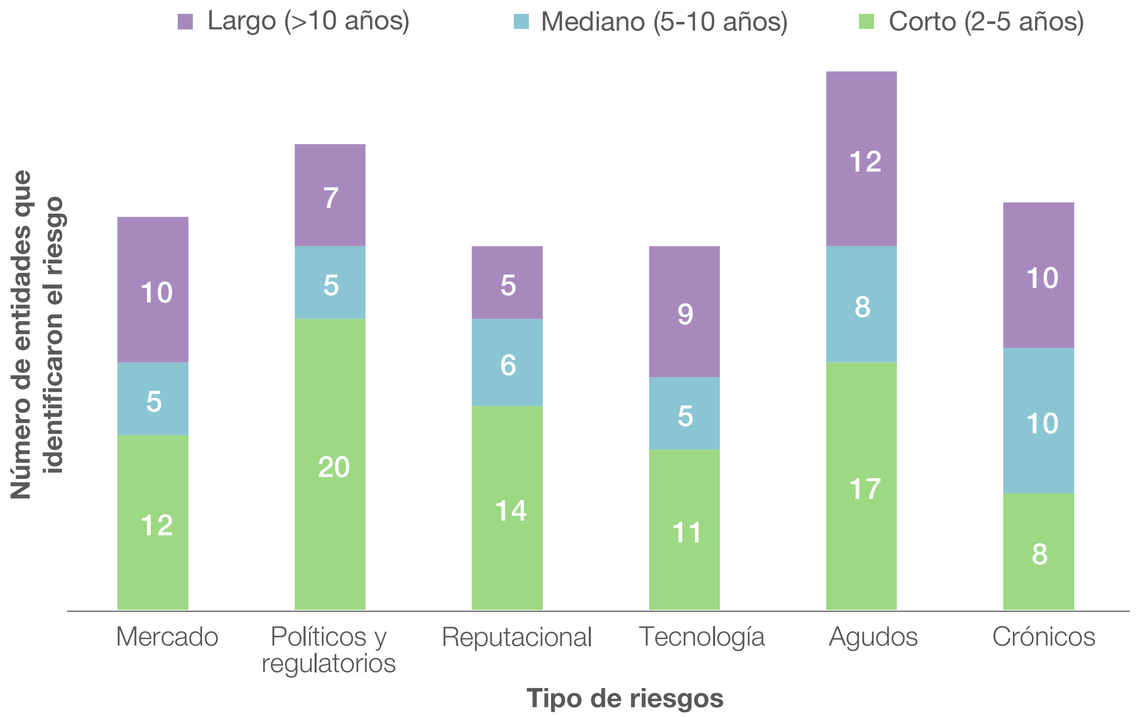
La transición hacia una economía baja en carbono para mitigar el cambio climático está generando cambios en diferentes factores de la vida humana, como patrones de consumo y producción, innovación tecnológica y proliferación de nueva regulación tendiente a hacer frente a los nuevos retos climáticos. Estos cambios están influyendo en la economía y representan potenciales riesgos para el sistema financiero, tales como la reducción de la capacidad de pago de los clientes, incidentes legales y regulatorios e incluso de reputación. Por otro lado, los riesgos físicos del cambio climático como el aumento de eventos climáticos extremos pueden afectar directamente las oficinas e instalaciones de las entidades o de sus clientes, ocasionando pérdidas monetarias significativas y limitando el acceso de muchos usuarios a los servicios financieros.

Para gestionar estos riesgos, las entidades han adoptado las recomendaciones del Task Force on Climate Related Financial Disclosures, (TCFD) que proporciona un marco estructurado para evaluar y divulgar los riesgos financieros vinculados al clima. Este enfoque permite a los bancos entender con mayor profundidad cómo las dinámicas climáticas pueden impactar sus operaciones, carteras de préstamos e inversiones[10]. La aplicación efectiva del TCFD no solo incrementa la transparencia en la gestión de riesgos climáticos, sino que también facilita el cumplimiento de requisitos regulatorios, como la Circular Externa 031 de la Superintendencia Financiera, que exige a las entidades financieras en Colombia integrar consideraciones ambientales y sociales en su gestión de riesgos y divulgarlos.

En el 2023, 22 entidades identificaron riesgos climáticos en el corto, mediano o largo plazo, aumentando en 7 entidades en comparación con 2022. Los riesgos que más entidades identifican en el corto plazo son los de transición políticos o regulatorios y los físicos agudos. Este último riesgo también es el que tiene un mayor nivel de criticidad según las entidades tanto en el corto como en el largo plazo, seguido por los riesgos políticos y regulatorios.

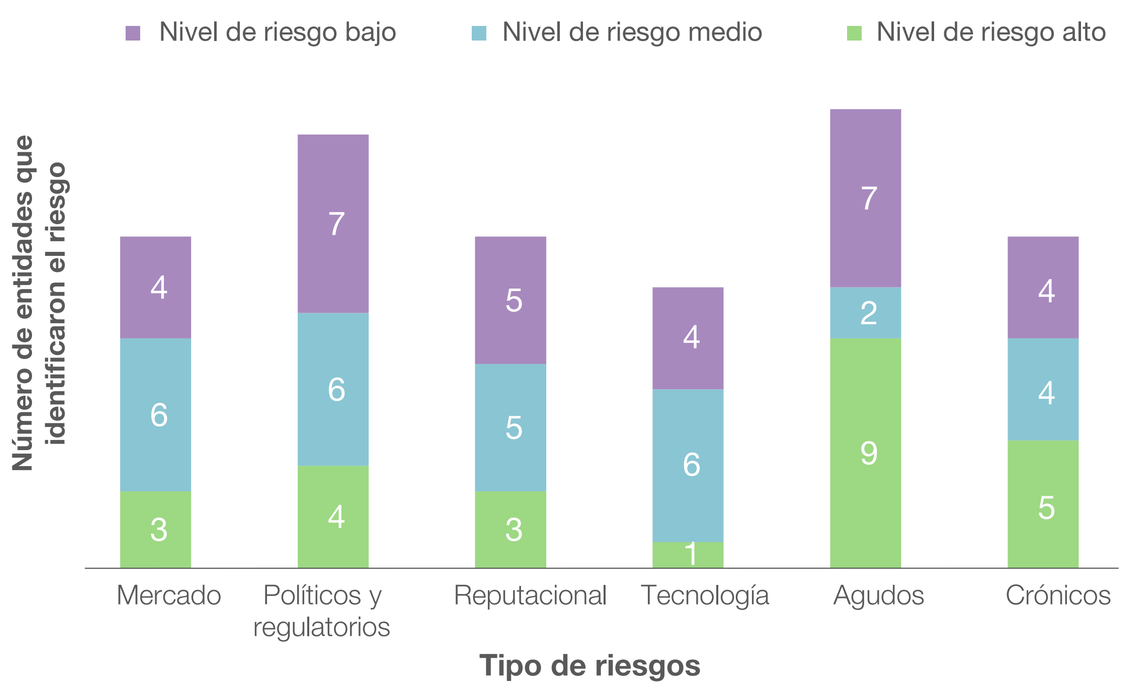
[9] DACC-16. Información reportada por 36 de 38 entidades
[10] TCFD (2020). About. Obtenido de: https://www.fsb-tcfd.org/about/

Gráfica 9 Riesgos climáticos identificados en el corto, mediano y largo plazo



DACC-5: Información reportada por 33 de 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

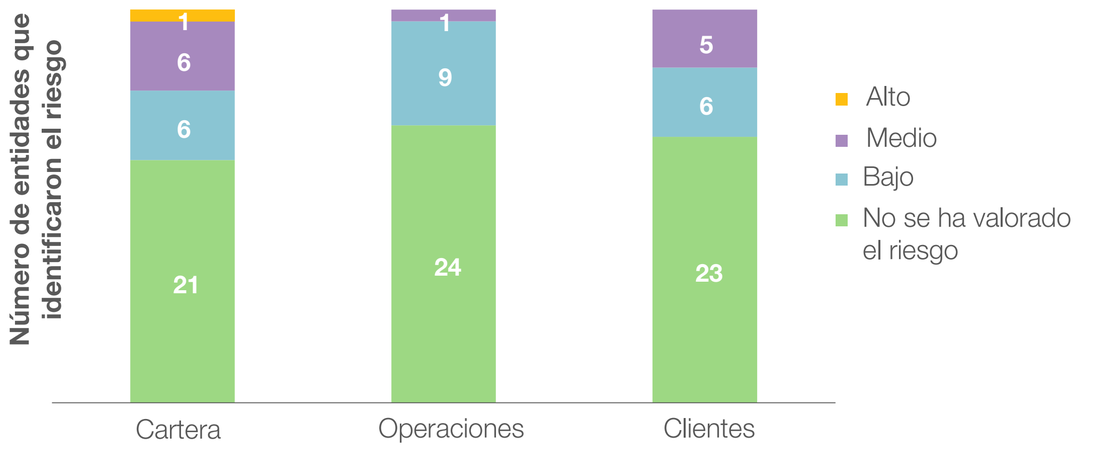
Gráfica 10 Riesgos climáticos identificados por nivel de criticidad



DACC-5: Información reportada por 33 de 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Los riesgos climáticos pueden tener un impacto directo en el banco y sus operaciones, así como un efecto indirecto al afectar a sus clientes o proyectos de inversión. Analizar estos riesgos permite diseñar estrategias alineadas con posibles escenarios climáticos y así implementar el componente de Estrategia del TCFD. Según un estudio de LACADI, los inversionistas colombianos identifican este componente como el que más desafíos representa en su implementación, ya que requiere de un análisis de escenarios para evaluar la resiliencia de la estrategia empresarial a corto, mediano y largo plazo[11]. Avanzando sobre este aspecto, **14 entidades analizaron el nivel de exposición a estos riesgos en la cartera, las operaciones o los clientes.**

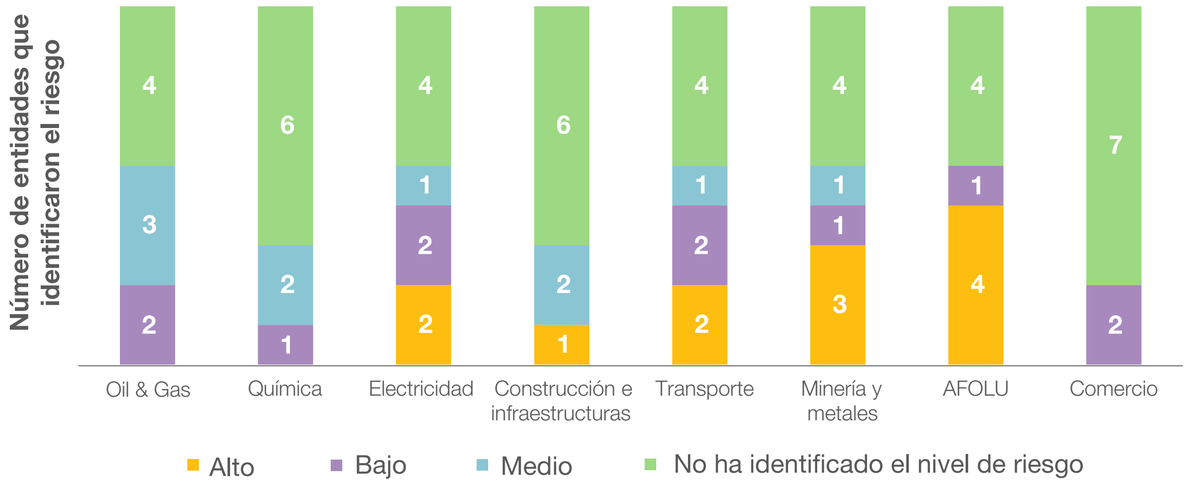
Gráfica 11 Nivel de riesgo climático en la exposición de la cartera, operaciones y clientes



DACC-7: Información reportada por 34 de 38 entidades

Nueve (9) entidades hacen el análisis de exposición de la cartera a riesgos climáticos detallando por industria. Según lo reportado en el 2023, **el sector con un nivel de riesgos físicos más alto es el de la Agricultura, Silvicultura y otros Usos de la Tierra (AFOLU), seguido por minería y metales. Para riesgos de transición, los sectores con riesgos más altos son el de la construcción e infraestructura, AFOLU y minería.**

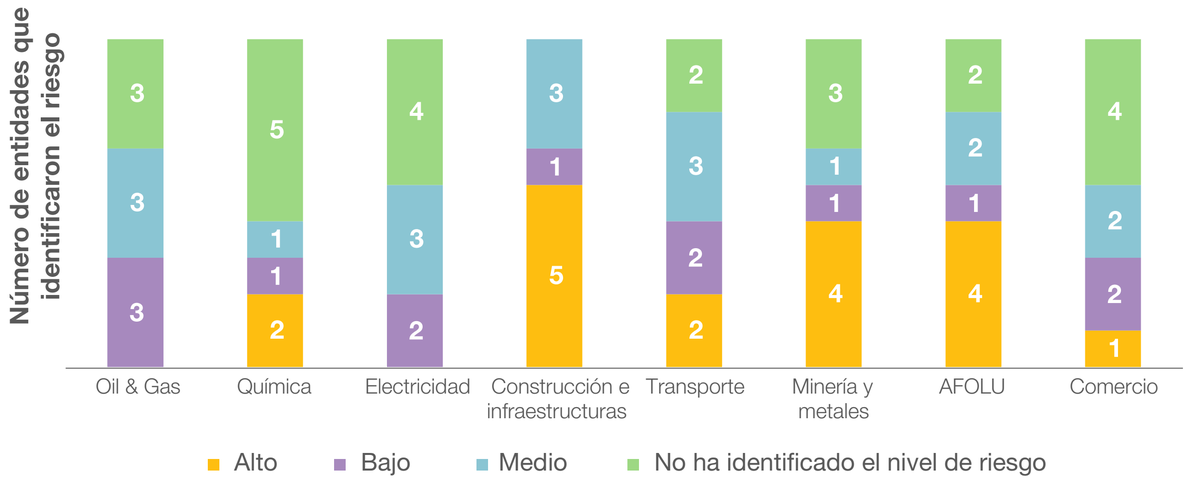
Gráfica 12 Nivel de riesgo físico por industria identificado por los agremiados



DACC-7: Información reportada por 9 de 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

[11] LACADI (2023) Ranking regional de divulgación climática. Obtenido de: https://lacadi.transforma.global/ranking-regional-divulgacion-climatica/

Gráfica 13 Nivel de riesgo de transición por industria identificado por los agremiados



DACC-7: Información reportada por 9 de 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Además de identificar los riesgos, cuatro (4) entidades cuantificaron el porcentaje de pérdidas por los riesgos de transición y físicos del cambio climático y 11 estaban en proceso de determinar este porcentaje. En el 2022, ninguna entidad lo había estimado y seis (6) se encontraban en proceso, notando un avance significativo en la implementación de TCFD en el sector financiero y siguiendo la tendencia de la región en donde se espera que los reportes de TCFD más robustos con esta clase de análisis sean reportados en marzo del 2024[12].

Productos y servicios verdes

Las entidades financieras juegan un rol clave en la movilización y canalización de recursos y pueden apoyar a la adaptación y mitigación del cambio climático y a la conservación y protección de la biodiversidad. Para lograr esto, los Principios de Banca Responsable sugieren en su principio #1 de Alineamiento, integrar los ODSs y el acuerdo de Paris en la estrategia comercial de las empresas, lo que significa desarrollar productos y tomar decisiones de asignación de capital de acuerdo con unos objetivos de reducción de emisiones[13].

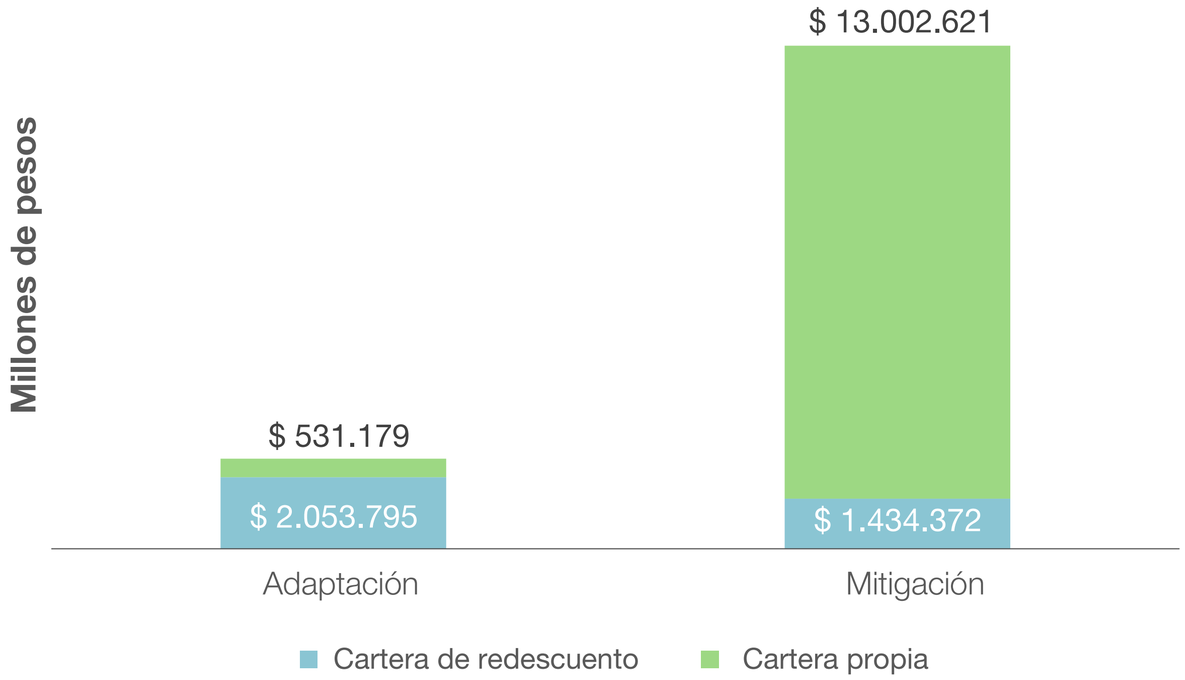
En Colombia, los bancos han desarrollado productos y servicios financieros para proyectos y actividades con impacto ambiental positivo, y actualmente, cuentan con un saldo de 15,53 billones de pesos en cartera vinculada a la sostenibilidad[14] y 17,02 billones de pesos en cartera verde, lo que representa el 2,2% y 2,4% de la cartera total del sector respectivamente. La cartera verde de 2022 fue de 18,7 billones de pesos. Es importante resaltar que la cartera verde de 2023 no es comparable con la del 2022 debido a que las entidades financieras están en proceso de implementación de la taxonomía verde del país a nivel de criterios de elegibilidad y ha habido procesos de reclasificación para alinearse con esta.

La Taxonomía Verde de Colombia fue emitida en 2021 y define un sistema de clasificación para actividades económicas y activos con contribuciones sustanciales para el logro de los objetivos ambientales definidos por el gobierno nacional. La clasificación de la cartera verde con esta taxonomía permite utilizar un lenguaje común para determinar aquellos sectores a los cuáles se están destinando mayores recursos[15].

El gremio se comprometió a que la participación de la cartera verde ascienda a 5% en 2025 y a 11% en 2030, generando una mayor profundización de estos productos en el sector. Con estos recursos se estaría financiando aproximadamente el 40% de las inversiones que necesita el país para alcanzar las NDC.

[12]LACADI (2023) Ranking regional de divulgación climática. Obtenido de: https://lacadi.transforma.global/ranking-regional-divulgacion-climatica/
[13]UNEP- Fi (2019). Principios de banca responsable. Obtenido de: https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2022/07/PRB-Guidance-Document-Spanish-Principios-Para-La-Banca-Responsable-Documento-Guia.pdf
[14]DACC 14. Reportado por 9 de 38 entidades.
[15]Ministerio de hacienda (2023). Taxonomía Verde de Colombia. Obtenido de: https://www.taxonomiaverde.gov.co/webcenter/portal/TaxonomaVerde

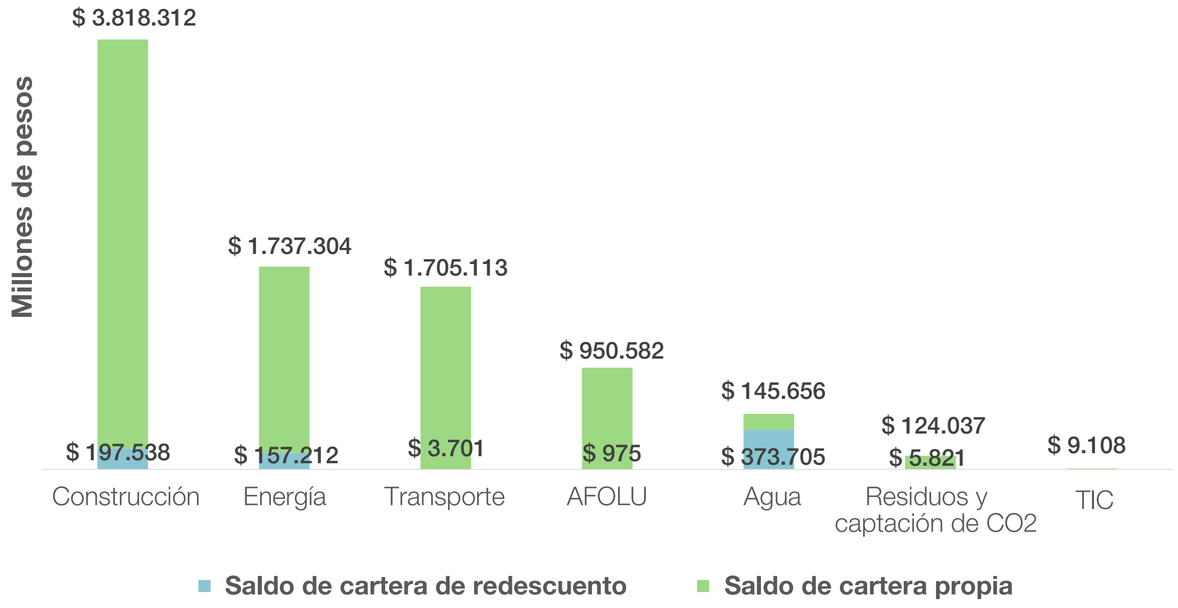
Gráfica 14 Cartera Verde de mitigación y adaptación



DACC-15: Información reportada por 12 de 38 entidades

En 2023, de las 12 entidades que contribuyeron a la cartera verde del sector, 10 informaron el desglose alineado con la Taxonomía verde de Colombia a nivel de sectores y actividades. Como en años anteriores, construcción fue el sector con mayor financiamiento, seguido por energía y transporte.

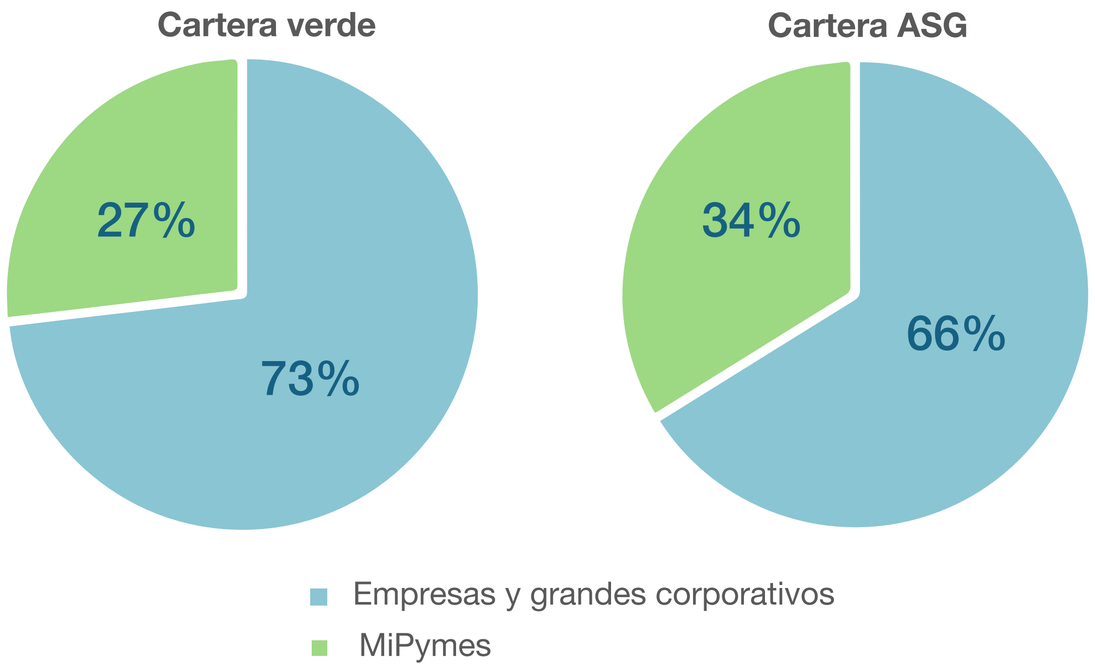
Gráfica 15 Cartera de mitigación por sector de la Taxonomía verde de Colombia



DACC-15: Información reportada por 10 de 38 entidades

Debido a las características de las industrias con mayor participación en la cartera verde (construcción, energía y transporte), el 73% de esta cartera se destina a créditos y financiamiento para empresas y grandes corporativos; y sucede lo mismo con la cartera ASG, para la que el 66% se destina a este segmento de clientes.

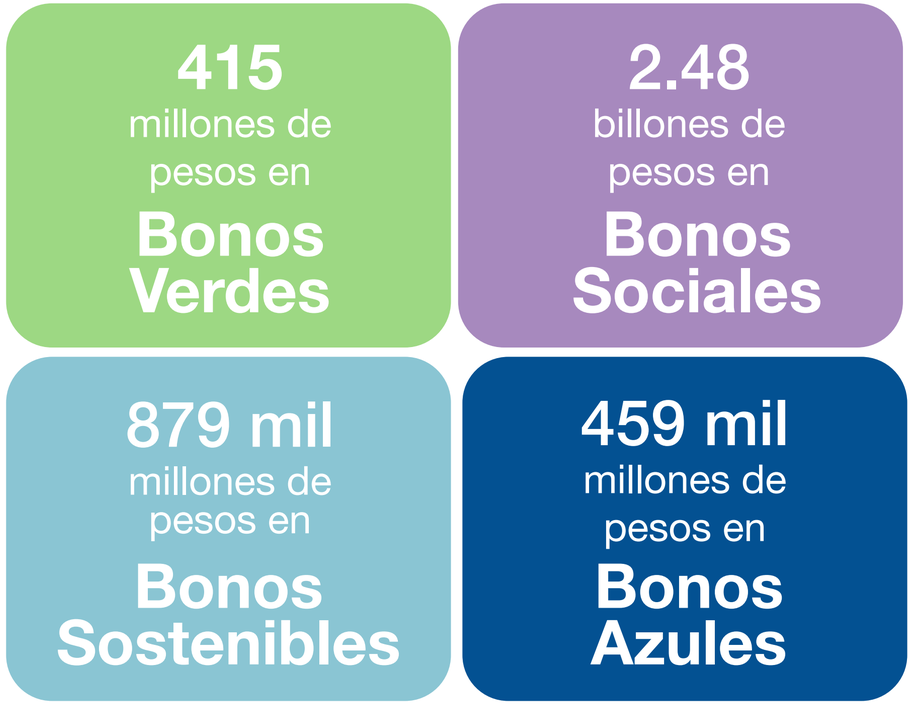
Gráfica 16 Destinación de la cartera verde y ASG por tipo de cliente[16]



DACC-18: Estimación con base en información reportada por 12 de 38 entidades

Otro tipo de mecanismo para promover el desarrollo social y ambiental sostenible es la emisión de bonos temáticos que permiten a las entidades canalizar su capital hacia áreas que consideran social o ambientalmente responsables. En el 2023 se emitieron los siguientes montos en bonos temáticos:

Gráfica 17 Bonos temáticos



DACC-18: Información reportada por 8 de 38 entidades

[16] Estos datos son resultado de la estimación para todo el gremio con base en la información reportada por 12 entidades financieras y la ponderación de la cartera verde y ASG de las entidades.

Retos para los próximos años:

Retos	Gestión
• 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 planteó el programa Transición energética justa para la economía popular, para el financiamiento de instalación de paneles solares en tiendas y micronegocios de estratos 1, 2 y 3. • Se desarrollaron capacitaciones de ruta NetZero para las entidades financieras y capacitaciones sobre objetivos basados en ciencia (SBTi). • Se público la “Guía de mecanismos de compensación de huella de carbono para entidades financieras”.
• Apoyar la ruta de reducción de emisiones financiadas con base en la metodología SBTi. • Obtener información directa de los clientes de las emisiones de GEI para mejorar la calidad de la información que se utiliza para el cálculo de emisiones financiadas.	• Con el apoyo de USAID, se creó la Calculadora NetZero de emisiones financiadas con la que todas las entidades financieras podrán medir las emisiones de CO2 relacionadas con sus portafolios de financiamiento. Esta calculadora se lanzó en el 2023 y se realizaron varias capacitaciones a las entidades financieras para la utilización de esta. Cabe resaltar que se está trabajando en ampliar el alcance de la herramienta.
• Mejorar los ejercicios de análisis y administración de riesgos ambientales por parte de las entidades bancarias. • Actualizar los ejercicios de Stress test climático, realizados por Banco de la República y la SFC, para medir el porcentaje estimado de pérdidas por los riesgos de transición y físicos. • Utilizar métodos de análisis de riesgos no tradicionales que tengan en cuenta factores diferenciados, por ejemplo, aquellos relacionados con la biodiversidad.	• La Superintendencia Financiera de Colombia lanzó la guía de administración de riesgos y oportunidades climáticas para los establecimientos de crédito y se están buscando mecanismos desde Asobancaria para apoyar a las entidades con la implementación de dicha guía. • Se desarrolló el Geovisor para la identificación y caracterización de los riesgos asociados con la deforestación de las operaciones de crédito. • Se creó el Capítulo sobre la gestión de riesgos derivados de la deforestación para la Guía ARAS.
• Cumplir con los requerimientos del estándar NIIF S1 y S2 con el estándar TCFD para el reporte y divulgación.	• Se realizaron capacitaciones sobre los estándares y marcos internacionales TCFD y SASB. • Se ha realizado acompañamiento a las entidades con menor capacidad y recursos para la gestión del cambio climático y temas relacionados con la naturaleza.
• Ampliar el conocimiento y capacidades para el financiamiento de soluciones basadas en la naturaleza y del sector AFOLU. • Desarrollar una taxonomía en adaptación y biodiversidad que permita caracterizar y entender estas actividades para mejorar su financiamiento.	• Se iniciaron los pilotos para la implementación de TNFD por parte de las entidades financieras con el apoyo técnico de Global Canopy. • Se desarrollaron guías y capacitaciones para la financiación de economía circular, bioeconomía, ganadería sostenible e hidrógeno verde.

Anexos

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
Aso Ban Caria	**Asobancaria**	Carrera 9 No. 74-08 Piso 9	Visitar Sitio	Ver web
Ban100	**BAN100 S.A.**	Carrera 7 No.76-35 Piso 9, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
Bancamía	**Bancamía**	Carrera 9 No. 66-25, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
Banco Agrario de Colombia	**Banco Agrario de Colombia**	Carrera 8 No. 15-43 Piso Mezanine, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
Banco AV Villas	**Banco AV Villas**	Carrera. 13 No. 27-47, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
Banco Caja Social Su banco amigo.	**Banco Caja Social**	Carrera 7 No. 77-65, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
Bancoomeva	**Bancoomeva**	Calle 13 #57-50, Cali	Visitar Sitio	Ver web
Banco Cooperativo coopCentral	**Banco Cooperativo Central**	Av calle 116 # 23-06/28 piso 6 edificio Business Center 116, Bogotá D.C	Visitar Sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
	Banco Davivienda	Av. el Dorado No. 68C-61, piso 10, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco de Bogotá	Callle 36 No. 7-47, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco de Occidente	Carrera 7 No. 71-48, Bogotá	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Falabella	Av. Carrera 19 No. 120-71, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Finandina	Carrera 7 No. 70A-32, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco GNB Sudameris	Carrera. 7 No. 75-85/87, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Mundo Mujer	Calle 163a No. 8c 52, Usaquén, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Pichincha	Av. de las Américas #42 -81, Bogotá D.C. Carrera. 35 No. 42-39, Bucaramanga	Visitar Sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
banco popular	Banco Popular	Carrera 11 No. 93 - 43 Chicó - Parque 93, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
Santander	Banco Santander de Negocios Colombia	Calle 93A No.13-24 piso 4, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
Serfinanza	Banco Serfinanza	Calle 72 No. 54-35, Barranquilla	Visitar Sitio	Ver web
BANCO UNION	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

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
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
citibank	**Citibank Colombia**	Carrera 9A No.99-02, Piso 1, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
corfi colombiana	**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

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
	Itaú Corpbanca Colombia	Carrera. 7 #27-02, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	J.P. Morgan	Calle 67 No. 7-35, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Lulo Bank	Cra. 7 #71-52, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Mi Banco	Carrera 8 No. 15-51, Bogotá	Visitar Sitio	Ver web
	Scotiabank Colpatria	Carrera. 7 No. 24-89, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Titularizadora Colombiana	Calle 72 No. 7-64, Of 401, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Compañía de Financiamiento Tuya S.A.	Calle 4 Sur No. 43A-109, piso 3, Medellín	Visitar Sitio	Ver web

Tabla GRI				
Tema material	**Contenido**	**Descripción**	**Sección y Página/s**	**Omisión**
	GRI 1: Fundamentos 2021			
	GRI 2: Fundamentos Generales 2021			
	La organización y sus prácticas de reporte	2-1 Detalles organizacionales	Sobre Asobancaria y el Sector Bancario Colombiano - Página 20	
		2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Sobre Asobancaria y el Sector Bancario Colombiano - Página 20	
		2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Sobre este informe - Página 26	
		2-4 Actualización de la información	Dada la naturaleza del informe como gestión del gremio, no se describen los efectos de las actualizaciones de la información de informes anteriores y sus motivos, ya que los datos históricos se solicitan en la encuesta de sostenibilidad realizada a las entidades.	
		2-5 Verificación externa	Este informe no cuenta con verificación externa.	
	Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales”	Sobre Asobancaria y el Sector Bancario Colombiano - Página XX, relaciones comerciales”	
Gobierno corporativo		2-7 Empleados	Gobierno corporativo - Página 41 y 42 relaciones comerciales”	
Gobierno corporativo		2-8 Trabajadores que no son empleados	Gobierno corporativo - Página 41 relaciones comerciales”	

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión
Gobierno corporativo	Gobernanza	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Gobierno corporativo - Página 28	
Gobierno corporativo		2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo - Página 31 y 32	
“Gobierno corporativo Privacidad seguridad de los datos y ciberseguridad Experiencia del cliente Educación Financiera Inclusión Financiera Transformación digital e innovación, Gestión del riesgo, Diversidad, equidad e inclusión Cambio climático, biodiversidad y naturaleza”		2-11 Presidente del máximo órgano de Gobierno	“Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad - Página 76 Experiencia del cliente - Página 92 Educación financiera - Página 96 Inclusión financiera - Página 110 Gestión del riesgo - Página 55 Diversidad, equidad e inclusión - Página 132 Transformación digital e innovación - Página 123 Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 147”	
Gobierno corporativo		2-12 Función del máximo órgano de Gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Gobierno corporativo - Página 34	
“Gobierno corporativo Privacidad seguridad de los datos y ciberseguridad Experiencia del cliente Educación Financiera Inclusión Financiera Transformación digital e in		2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos	“Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad - Página 76 Experiencia del cliente - Página 92 Educación financiera - Página 99 Inclusión financiera - Página 110 Gestión del riesgo - Página 55 Diversidad, equidad e inclusión - Página 132	

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión
novación, Gestión del riesgo, Diversidad, equidad e inclusión Cambio climático, biodiversidad y naturaleza”	Gobernanza		Transformación digital e innovación - Página 121 Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 147”	
Gobierno corporativo		2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Gobierno corporativo - Página 33	
Gobierno corporativo		2-15 Conflictos de interés	Gobierno corporativo - Página 32	
		2-16 Comunicación de inquietudes críticas		
Gobierno corporativo		2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo - Página 34	
Gobierno corporativo		2-18 Evaluación del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo - Página 35	
Gobierno corporativo		2-19 Políticas de remuneración	Gobierno corporativo - Página 44	
Gobierno corporativo		2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo - Página 44	
		2-21 Ratio de compensación total anual	Omitido	Es información sensible para la competitividad de mercado del sector.

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión
Gobierno corporativo	Estrategia, políticas y prácticas	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	“Foco Estratégico de Sostenibilidad del Sector - Página 23 Carta de la Junta Directiva de Asobancaria Gobierno corporativo - Página 26”	
Gobierno corporativo		2-23 Compromisos y políticas	Gobierno corporativo - Página 55	
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		
Gobierno corporativo		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobierno corporativo - Página 58	
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		
Gobierno corporativo		2-28 Afiliación a asociaciones	Gobierno corporativo - Página 37	
	Compromiso con los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		
Gobierno corporativo		2-30 Convenios de negociación colectiva	Gobierno corporativo - Página 41	
		Temas materiales		
	GRI 3 Gestión de los temas materiales	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales		
		GRI 3-2 Lista de Temas materiales		

Contenidos por tema material					
Tema material	**Contenido**	**Descripción**	**Sección y Página/s**	**Omisión**	**Omisión**
Gobierno corporativo					
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Gobierno corporativo		5.5, 12.6, 16.3, 16.5, 16.6, 16.7
Gobierno corporativo	Indicador propio	GOB-1 Análisis de materialidad en las entidades financieras	Gobierno corporativo - Página 36		5.5, 12.6, 16.3, 16.5, 16.6, 16.7
Gobierno corporativo	Indicador propio	GOB-3 Criterios de evaluación en la política de abastecimiento	Gobierno corporativo - Página 38		5.5, 12.6, 16.3, 16.5, 16.6, 16.7
Gobierno corporativo	Indicador propio	GOB-4 Percepción de la preparación de las entidades en la adopción de las NIIF S1 y S2	Gobierno corporativo - Página 36		5.5, 12.6, 16.3, 16.5, 16.6, 16.7
Talento humano					
Gobierno corporativo	GRI 404 Formación y educación 2016	GRI 404-1 Capacitación en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo	Gobierno corporativo - Página 46 y 47		1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
Gobierno corporativo	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Gobierno corporativo - Página 43		1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
Gobierno corporativo	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Gobierno corporativo - Página 44 y 45		1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
Gobierno corporativo	Indicador propio	TH-1 Modalidad de trabajo por cargos	Gobierno corporativo - Página 49		1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
Gobierno corporativo	Indicador propio	TH-3 Principales causas de rotación en las entidades	Gobierno corporativo - Página 49		1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
Gobierno corporativo	Indicador propio	TH-4 Empleados ascendidos	Gobierno corporativo - Página 58		1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
Gobierno corporativo	Indicador propio	TH-5 Porcentaje de empleados del sector por tiempo de permanencia	Gobierno corporativo - Página 48		1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión	Omisión
Gestión del riesgo					
Gestión del riesgo	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Gobierno corporativo		16.3, 16.5, 16.6
Gestión del riesgo	GRI-205 Anticorrupción 2016	GRI 205-2 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno corporativo - Página 57		16.3, 16.5, 16.6
Gestión del riesgo	Indicador propio	GDR-1 Entidades que cuentan con un programa de cumplimiento anticorrupción	Gobierno corporativo - Página 56		16.3, 16.5, 16.6
Gestión del riesgo	Indicador propio	GDR-2 Acciones para gestión de riesgos de corrupción con terceras partes	Gobierno corporativo - Página 47		16.3, 16.5, 16.6
Gestión del riesgo	Indicador propio	GDR-3 Entidades que cuentan con un SARAS	Gobierno corporativo - Página 60		16.3, 16.5, 16.6
Gestión del riesgo	Indicador propio	GDR-4 Actividades relacionadas con el análisis de riesgos ambientales y sociales en las entidades	Gobierno corporativo - Página 62		16.3, 16.5, 16.6
Gestión del riesgo	Indicador propio	GDR-5 Entidades que han identificado riesgos emergentes relacionados con asuntos ASG	Gobierno corporativo - Página 64		16.3, 16.5, 16.6
Gestión del riesgo	Indicador propio	GDR-6 Montos evaluados y desembolsados a través del SARAS	Gobierno corporativo - Página 63		16.3, 16.5, 16.6
Gestión del riesgo	Indicador propio	GDR-7 Entidades que gestionan los riesgos relacionados con la naturaleza	Gobierno corporativo - Página 63		16.3, 16.5, 16.6
Gestión del riesgo	Indicador propio	GDR-8 Metodologías y herramientas para gestionar los riesgos relacionados con la naturaleza	Gobierno corporativo - Página 64		16.3, 16.5, 16.6
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero					
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero		1.1, 1.2, 1.4, 8.1, 8.10, 11.1
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	GRI 201 Desempeño económico 2016	GRI 201-1 Valor económico generado y distribuido	Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero - Página 71		1.1, 1.2, 1.4, 8.1, 8.10, 11.1

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión	Omisión
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad					
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	GRI 418 Privacidad del cliente 2016	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 79		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-4 Presupuesto anual para la seguridad digital de las entidades	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 77		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-5 Tamaño de los equipos de seguridad digital	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 76		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-6 Porcentaje de asignación presupuestal de la inversión en seguridad digital en las entidades	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 77		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-7 Cambios en el presupuesto de seguridad digital	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 77		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-8 Costo evitado gracias a los controles de ciberseguridad ante incidentes en seguridad de la información en las entidades	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 80		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-9 Medios tecnológicos para proteger la seguridad digital en las entidades	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 78		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-10 Estándares internacionales utilizados para la seguridad digital y de la información	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 77		16.3, 16.10

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión	Omisión
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad					
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-11 Ranking de mecanismos más utilizados para concientizar y proteger a los clientes de fraude en las entidades	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 79		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-12 Ranking de factores de riesgo de ciberseguridad en las entidades	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 79 y 84		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-13 Acciones para proteger la seguridad digital	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 78		16.3, 16.10
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Indicador propio	PSC-14 Características de los Sistemas Integrados de Gestión de Protección de Datos Personales y Financieros en las entidades	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad, Página 77		16.3, 16.10
Política Pública					
Política Pública	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Política pública		16,3
Política Pública	Indicador propio	PP-1 Acciones para la identificación y el cumplimiento de nuevas leyes	Política pública - Página 83		16,3
Experiencia del cliente					
Experiencia del cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Experiencia del cliente		10.3, 16.6, 16.7
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-1 Acciones que realizan las entidades para mejorar su Sistema de Atención al Cliente	Experiencia del cliente - Página 91		10.3, 16.6, 16.7
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-2 Modalidad de operación del canal de atención al cliente	Experiencia del cliente - Página 90		10.3, 16.6, 16.7
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-3 Plan de capacitación específico estructurado para el personal responsable del SAC en habilidades interpersonales en las entidades	Experiencia del cliente - Página 91		10.3, 16.6, 16.7

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión	Omisión
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-4 Entidades que cuentan con SAC certificado con alguna norma o agencia nacional o internacional	Experiencia del cliente - Página 89		10.3, 16.6, 16.7
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-5 Acciones que realizan las entidades financieras para monitorear el SAC	Experiencia del cliente - Página 92		10.3, 16.6, 16.7
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-6 Acciones para caracterizar las necesidades del consumidor financiero	Experiencia del cliente - Página 93		10.3, 16.6, 16.7
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-8 Entidades agremiadas con características de omnicanalidad en los canales de atención al cliente	Experiencia del cliente - Página 94		10.3, 16.6, 16.7
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-9 Prácticas financieras responsables en la prestación de los servicios digitales	Experiencia del cliente - Página94		10.3, 16.6, 16.7
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-10 Canales por donde más se reciben peticiones, quejas y reclamos	Experiencia del cliente - Página 91		10.3, 16.6, 16.7
Experiencia del cliente	Indicador propio	EXC-11 Madurez de los SACs de las entidades	Experiencia del cliente - Página 90		10.3, 16.6, 16.7
Educación financiera					
Educación financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Educación financiera		1.4, 10.2
Educación financiera	Indicador propio	EDF-1 Entidades que cuentan o no con un área establecida de Educación Financiera	Educación financiera - Página 97		1.4, 10.2
Educación financiera	Indicador propio	EDF-2 Acciones de educación financiera ejecutadas por las entidades	Educación financiera - Página 99		1.4, 10.2
Educación financiera	Indicador propio	“EDF-3 Grupos poblacionales para los cuales la entidad tiene al menos un programa de educación financiera EDF-3 Grupos poblacionales para los cuales se realizan análisis de necesidades y expectativas”	Educación financiera - Página 100		1.4, 10.2
Educación financiera	Indicador propio	EDF-4 Temáticas incluidas en los programas de Educación Financiera de las entidades	Educación financiera - Página 101		1.4, 10.2
Educación financiera	Indicador propio	EDF-5 Modalidades para impartir programas de educación financiera utilizadas por las entidades	Educación financiera - Página 102		1.4, 10.2

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión	Omisión
Educación financiera	Indicador propio	EDF-6 Número de entidades que utilizan estrategias para evaluar los programas de educación financiera	Educación financiera - Página 104		1.4, 10.2
Educación financiera	Indicador propio	EDF-7 Número de entidades que implementan alguna de las siguientes acciones en sus programas de educación financiera	Educación financiera - Página 104		1.4, 10.2
Inclusión financiera					
Inclusión financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Inclusión financiera		1.2, 8.10, 10.2
Inclusión financiera	Indicador propio	INF-1 Entidades con una estrategia de inclusión financiera definida	Inclusión financiera - Página 110		1.2, 8.10, 10.2
Inclusión financiera	Indicador propio	INF-2 Número de programas con los que cuenta la entidad	Inclusión financiera - Página 110 y 111		1.2, 8.10, 10.2
Inclusión financiera	Indicador propio	INF-3 Entidades que cuentan con principios en su estrategia o programa de inclusión financiera	Inclusión financiera		1.2, 8.10, 10.2
Inclusión financiera	Indicador propio	INF-4 Entidades que cuentan alguno de los siguientes frentes de trabajo en su estrategia o programa de inclusión financiera	Inclusión financiera - Página 112		1.2, 8.10, 10.2
Inclusión financiera	Indicador propio	INF-5 Número de entidades financieras que tienen sinergias o alianzas con otros actores para promover la inclusión financiera	Inclusión financiera - Página 116		1.2, 8.10, 10.2
Inclusión financiera	Indicador propio	INF-6 Oferta de productos de depósitos de bajo monto	Inclusión financiera - Página 113		1.2, 8.10, 10.2
Inclusión financiera	Indicador propio	INF-7 Entidades que ofrecen servicios de manera gratuita	Inclusión financiera - Página 113		1.2, 8.10, 10.2
Innovación y transformación digital					
Transformación digital e innovación	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Transformación digital e innovación		8,2

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión	Omisión
Transformación digital e innovación	Indicador propio	TDI-1 Número de entidades que implementan acciones de capacitación en transformación digital e innovación	Transformación digital e innovación - Página 122		8,2
Transformación digital e innovación	Indicador propio	TDI-2 Tecnologías utilizadas por las entidades en iniciativas de transformación digital e innovación	Transformación digital e innovación		8,2
Transformación digital e innovación	Indicador propio	TDI-3 Uso de tecnología en actividades internas y procesos propios en las entidades	Transformación digital e innovación		8,2
Transformación digital e innovación	Indicador propio	TDI-4 : Entidades que han mejorado sus programas o alianzas FinTech	Transformación digital e innovación - Página 128		8,2
Transformación digital e innovación	Indicador propio	TDI-5 Porcentaje de Entidades que han desarrollado mecanismos de Open Finance	Transformación digital e innovación - Página 127		8,2
Transformación digital e innovación	Indicador propio	TDI-6 Inversión en innovación y transformación digital de las entidades financieras	Transformación digital e innovación		8,2
Transformación digital e innovación	Indicador propio	TDI-7 Porcentaje de Entidades que han promovido la implementación del Open Data	Transformación digital e innovación - Página 127		8,2
Transformación digital e innovación	Indicador propio	TDI-8 Características de la estrategia y/o políticas enfocadas en la Transformación digital e innovación en las entidades	Transformación digital e innovación - Página 120 y 121		8,2
Diversidad, equidad e inclusión (DEI)					
Diversidad, Equidad e Inclusión	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Diversidad, equidad e inclusión		1.2, 5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3
Diversidad, Equidad e Inclusión	Indicador propio	DEI-2 Entidades financieras con políticas DEI	Diversidad, equidad e inclusión - Página 133		1.2, 5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3
Diversidad, Equidad e Inclusión	Indicador propio	DEI-3 Procesos y aspectos del negocio que tienen un enfoque DEI	Diversidad, equidad e inclusión - Página 134		1.2, 5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3
Diversidad, Equidad e Inclusión	Indicador propio	DEI-4 Iniciativas o acciones para la gestión de aspectos DEI	Diversidad, equidad e inclusión - Página 134		1.2, 5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3
Diversidad, Equidad e Inclusión	Indicador propio	DEI-7 Cartera DEI; Cartera social del gremio; Cartera vulnerable	Diversidad, equidad e inclusión - Página 135		1.2, 5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión	Omisión
Diversidad, Equidad e Inclusión	Indicador propio	DEI-8 Cartera DEI - Entidades con condiciones diferenciales de financiamiento para las poblaciones subatendidas	Diversidad, equidad e inclusión - Página 135		1.2, 5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3
Diversidad, Equidad e Inclusión	Indicador propio	DEI-12 Incidentes donde se involucraron los derechos humanos	Diversidad, equidad e inclusión		1.2, 5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3
Diversidad, Equidad e Inclusión	Indicador propio	DEI-13 Entidades que realizan debida diligencia para evaluar los riesgos de posibles violaciones a los derechos humanos	Diversidad, equidad e inclusión		1.2, 5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3
Gestión en las regiones					
Diversidad, Equidad e Inclusión	Indicador propio	GER-1 Inversión social de las entidades	Diversidad, equidad e inclusión		10.2, 10.3
Diversidad, Equidad e Inclusión	Indicador propio	GER-2 Inversión social por población	Diversidad, equidad e inclusión		10.2, 10.3
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza					
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	GRI 305 Emisiones	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 150		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	GRI 305 Emisiones	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 150		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 150		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-1 Áreas y/o comités que gestionan los asuntos relacionados con el cambio climático y la naturaleza en las entidades	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 148		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-3 Aspectos del negocio donde se integran los asuntos del cambio climático y la naturaleza	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 148		9.3, 12.2, 12.6, 13.1

Tema material	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión	Omisión
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-4 Áreas de las entidades con impacto de los asuntos relacionados con el cambio climático	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 149		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-5 Riesgos climáticos identificados en el corto, mediano y largo plazo en las entidades	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 153		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-7 Nivel de riesgo climático en la exposición de la cartera, operaciones y clientes de las entidades	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 154		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-9 Metas de carbono neutralidad (emisiones directas)	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 150		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-10 Entidades que solicitan mediciones de gases de efecto invernadero a los proyectos que financia.	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 151		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-11 Entidades que miden sus emisiones financiadas	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 150		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-14 Cartera sostenible (o cartera ASG) de las entidades	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-15 Cartera de mitigación por sector de la Taxonomía verde de Colombia	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 149		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-16 Entidades que cuentan con una meta de carbono neutralidad para sus emisiones financiadas	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 152		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-17 Emisiones financiadas de GEI	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 152		9.3, 12.2, 12.6, 13.1
Cambio climático, biodiversidad y naturaleza	Indicador propio	DACC-18 Principales productos de la cartera verde y sostenible de las entidades	Cambio climático, biodiversidad y naturaleza - Página 157		9.3, 12.2, 12.6, 13.1

Tabla SASB				
Tema material	**Contenido**	**Descripción**	**Sección y Página/s**	**Omisión**
Inclusión financiera				
Inclusión financiera	SASB FN-CB-240a.3	Número de cuentas de ahorro sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados	Inclusión financiera - Página 113	1.2; 8.10; 10.2
Gestión del riesgo				
Inclusión financiera	SASB FN-CB-240a.3	Perdidas monetarias por corrupción y fraude	Gestión del riesgo	16.3; 16.5; 16.6
Gobierno corporativo				
Gobierno corporativo	SASB FN-IB-330a.1	Número de grupos para medir la diversidad dentro de la entidad	Gobierno corporativo - Página 44	1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
Gobierno corporativo	SASB HC 101-15	Inversión en capacitación	Gobierno corporativo	1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
Gobierno corporativo	SASB FN-AC-410a.2	ASG (ambiental, social y gobernanza) en las prácticas de inversión	Gobierno corporativo - Página 38	1.2, 4.7, 5.1, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
Experiencia al cliente				
Experiencia del cliente	SASB FN-CF-270a.4	Quejas recibidas por cada 10.000 operaciones	Experiencia del cliente - Página 33	10.3, 16.6, 16.7
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad				
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguri-dad	SASB FN-CB-230a.1	Número de quejas de filtración de datos y cuentas afecta-das por filtraciones de datos	Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad - Página 79	16.3, 16.10

Informe de **Gestión Gremial**

2023

Aso
Ban
Caria