



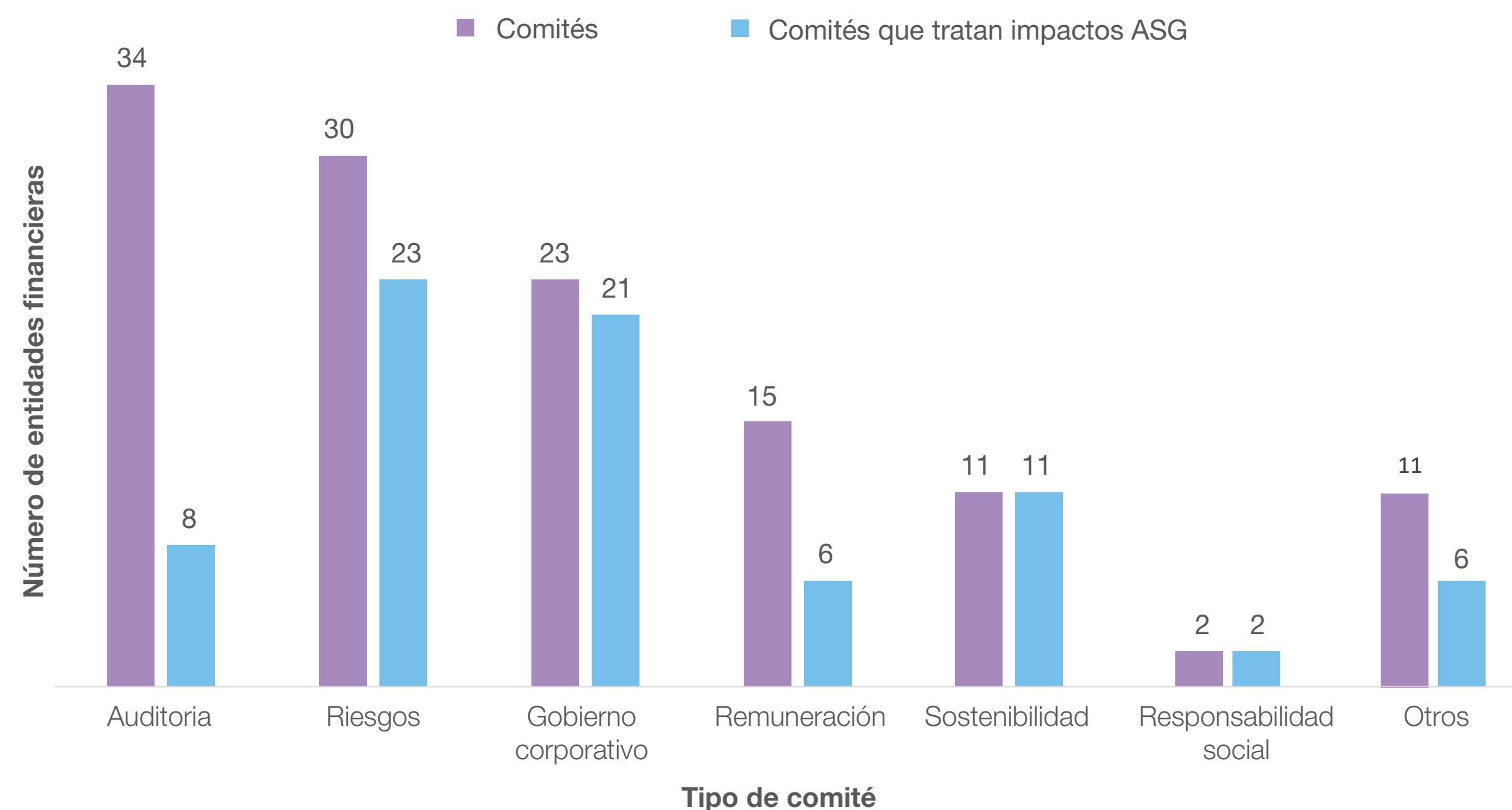
# Resumen Ejecutivo

## 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:

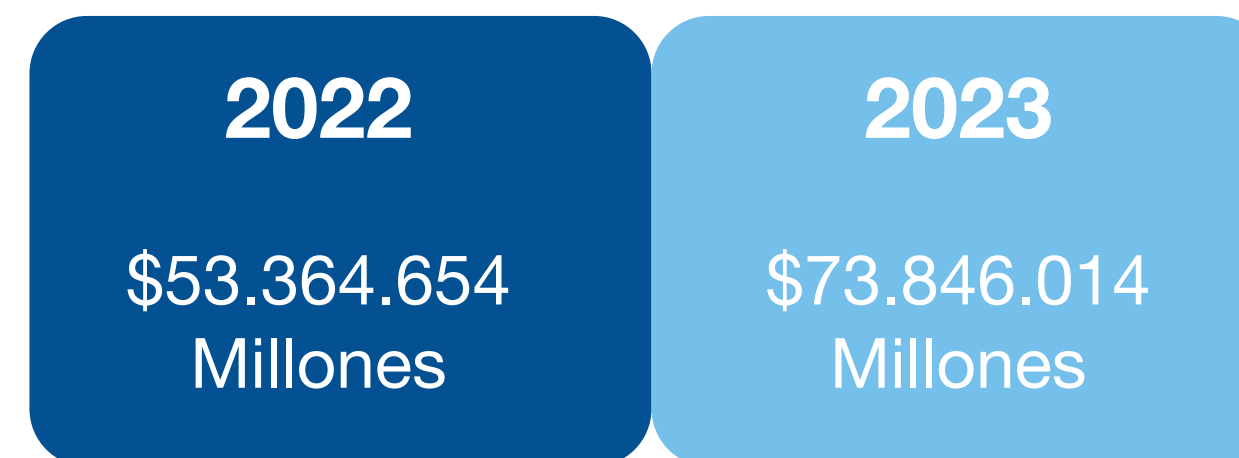
- Se realizó la primera jornada de formación para miembros de junta en temas ASG.
- Asobancaria presentó los Objetivos de Finanzas Sostenible como la hoja de ruta del sector para aportar el cumplimiento de los compromisos nacionales con relación a los ODS.

## 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



+38,4%

### Monto total desembolso



+101,7%

### Hitos:

- Desde Asobancaria se realizaron sesiones de capacitación gremial sobre riesgo operacional, en las que participaron 1.304 profesionales.
- Se desarrollaron capacitaciones específicas 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.

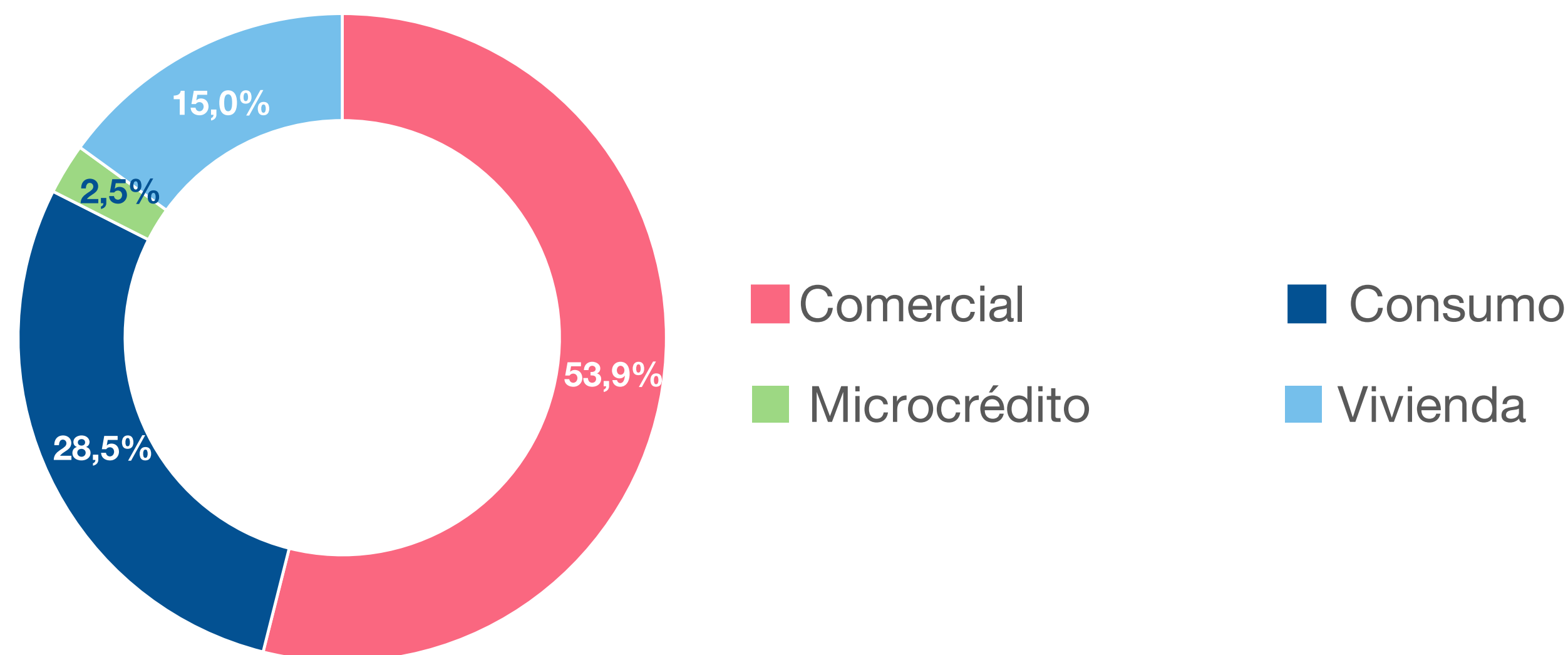
# Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sector\*

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**.

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

### Composición de la cartera de 2023



### Hitos:

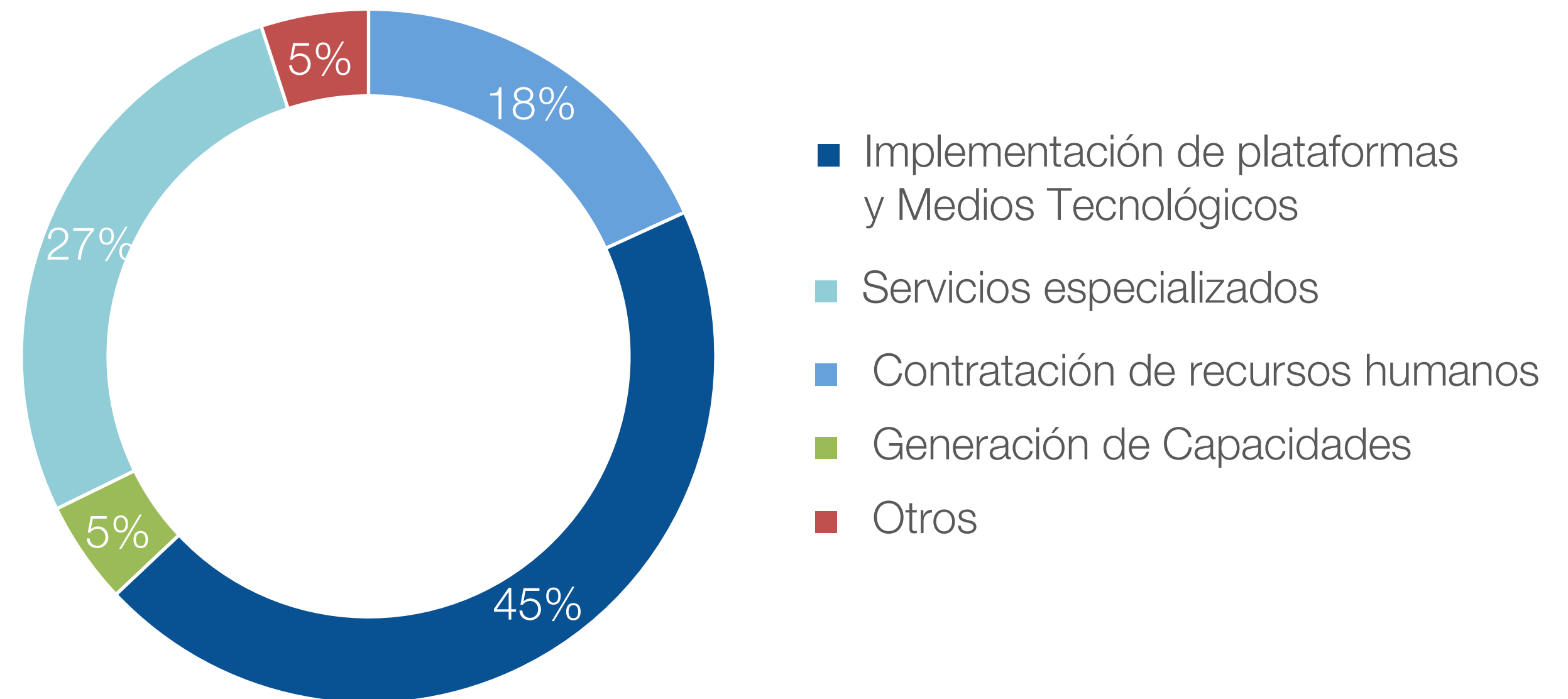
- El gremio contribuyó al crecimiento económico del país en cerca de 0,3 puntos porcentuales aún con la desaceleración.
- Asobancaria participó en la construcción del articulado del Proyecto de Ley del Plan Nacional de Desarrollo, en aquellos temas de mayor relevancia para el sector bancario (open data,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

# 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:

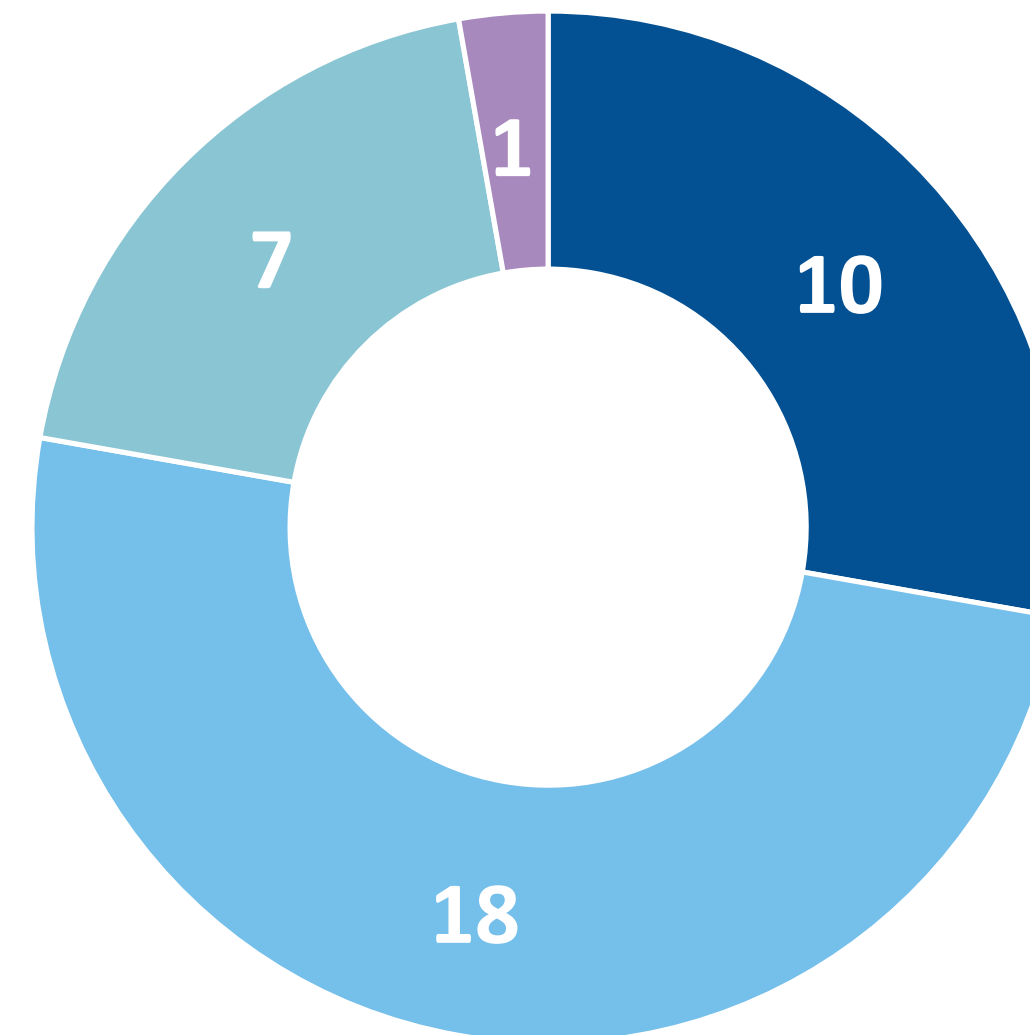
En el 2023, Asobancaria capacitó a 100 jueces y magistrados a nivel nacional en temas de seguridad digital y prevención de fraude.

## 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 respecto 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



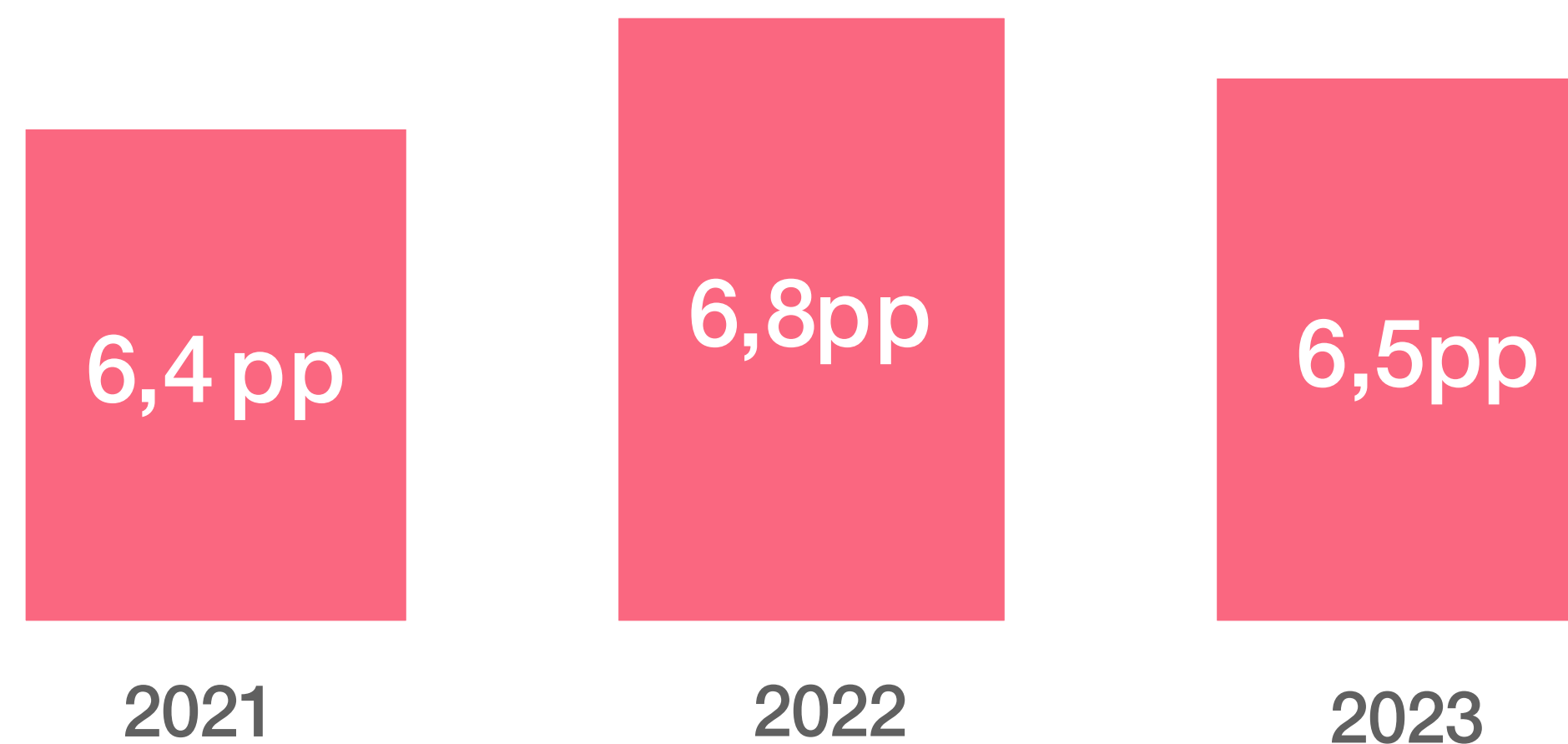
### Hitos:

- 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 266 programas de inclusión financiera**, lo que indica un promedio de siete (7) programas por entidad.



## 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.

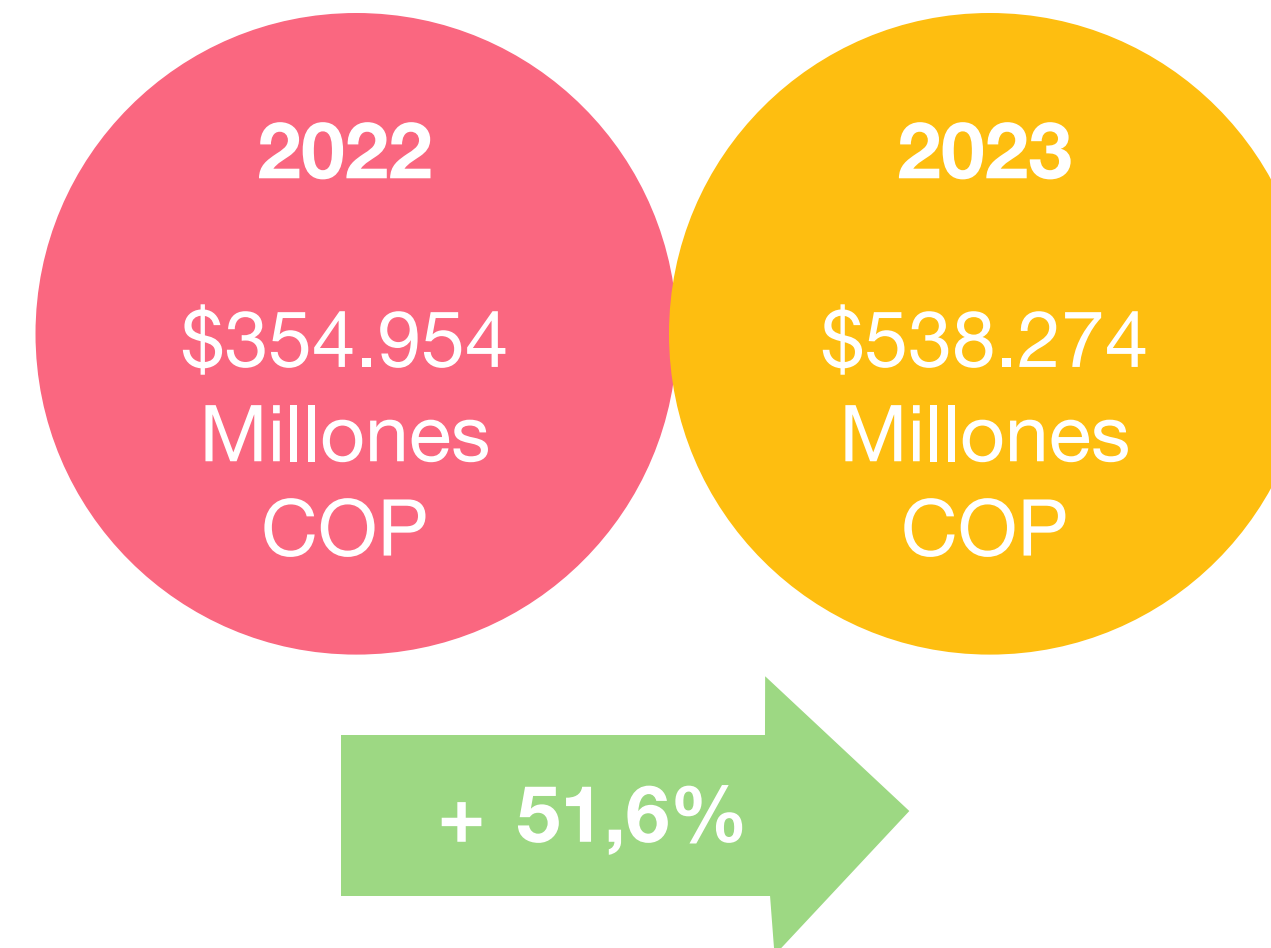


# Innovación y transformación digital

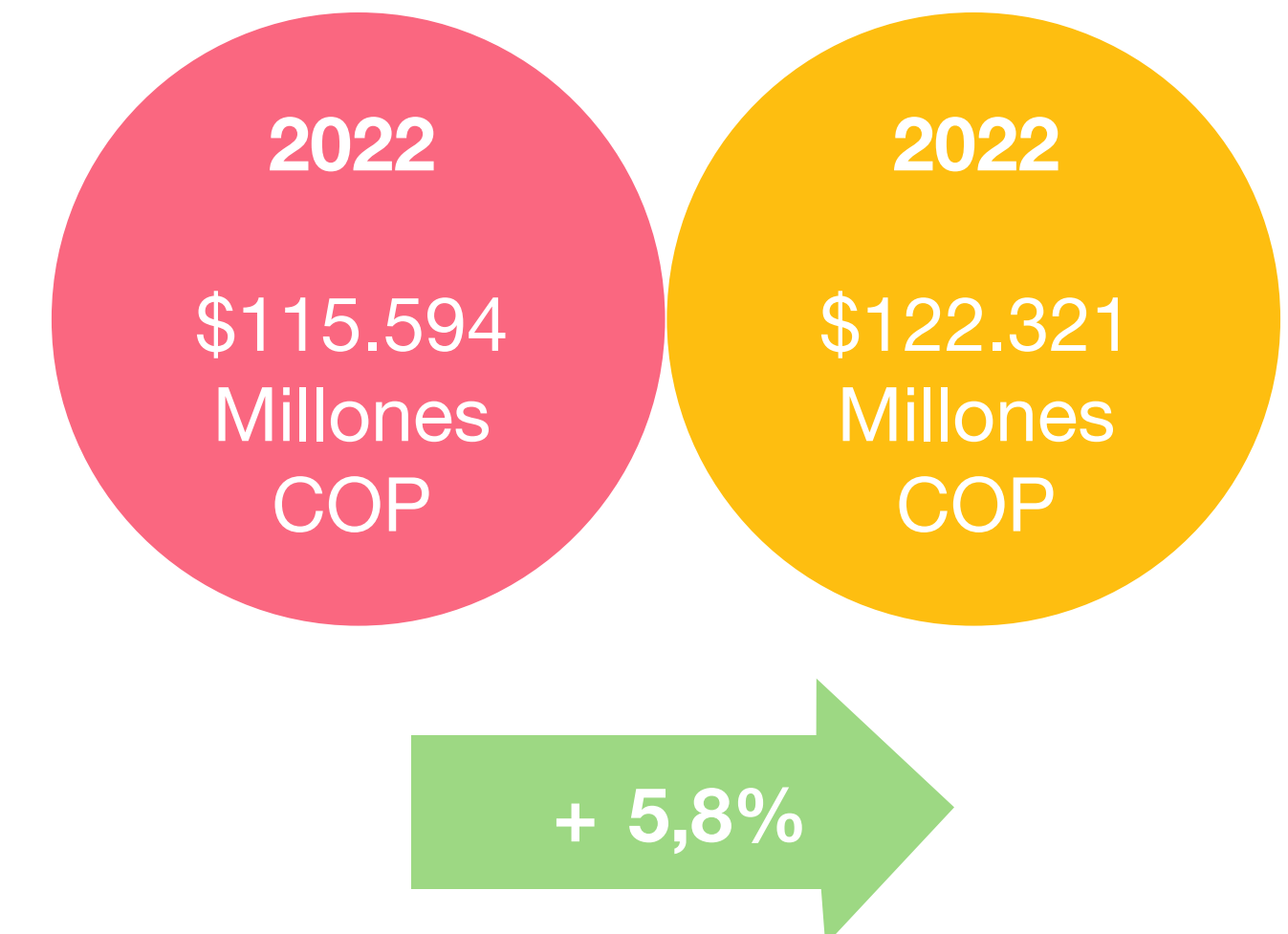
La transformación digital y la innovación son un aliado para la inclusión financiera y por ello, el sector la ha impulsado decididamente.

- 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 integre 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:

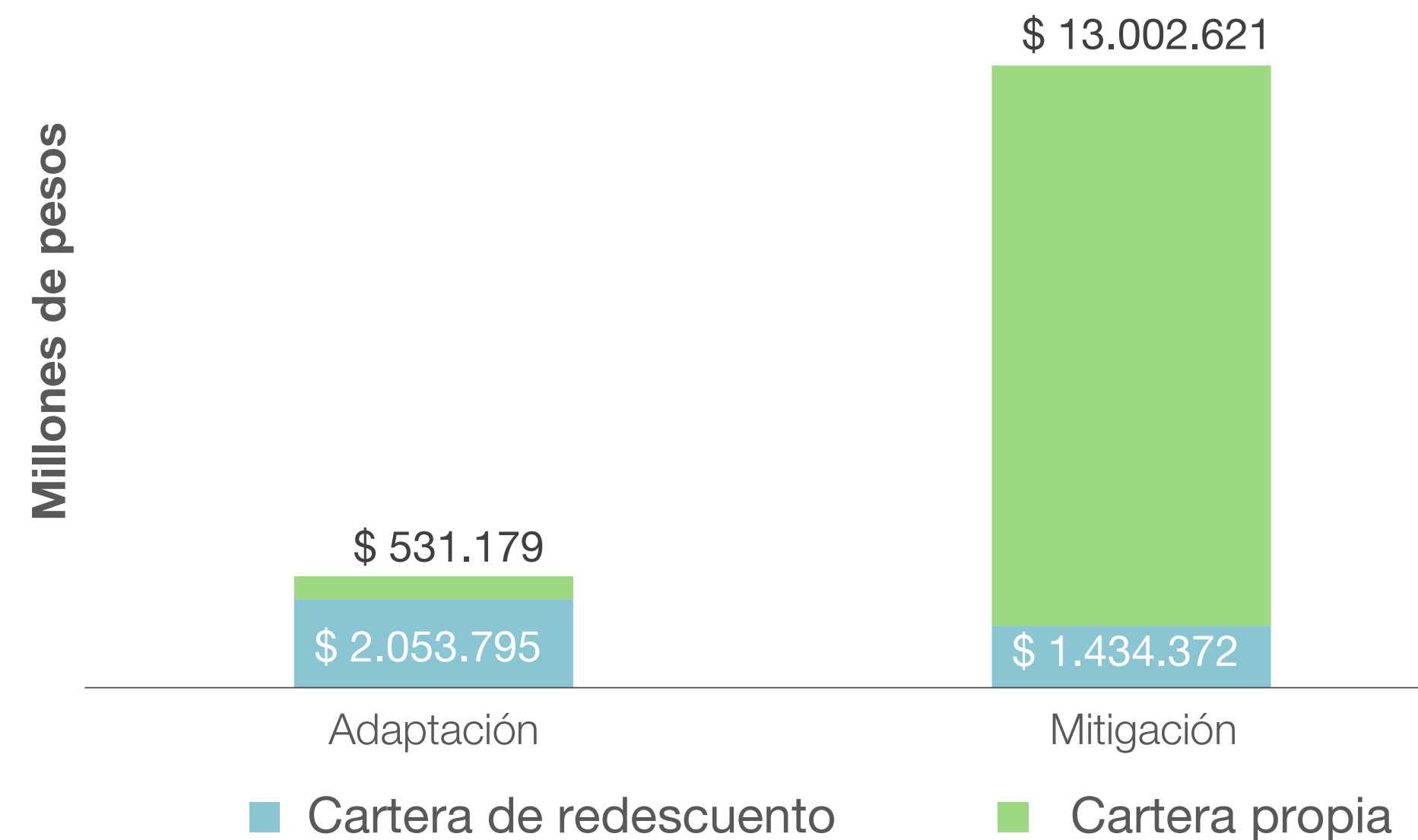
- Se desarrolló el taller sobre riesgos alternativos con enfoque de género para las entidades agremiadas.

# 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.

## Cartera Verde 2023



### 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.