

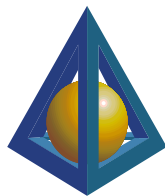
INFORME DE SOSTENIBILIDAD

20
16

Acercando la banca a los
COLOMBIANOS



ASOBANCARIA



ASOBANCARIA

Construyendo
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero

Informe de Sostenibilidad 2016

Acercando la Banca a los Colombianos

Santiago Castro Gómez Presidente

Andrés Felipe Rojas Gonzáles Vicepresidente de Asuntos Corporativos

Isabel Teresa Mantilla Naranjo Directora de Sostenibilidad
y Educación Financiera

Coordinación y Elaboración del informe

Yazmin Ramírez Moreno

Jhonatan Gamboa Hidalgo Sostenibilidad Asobancaria

Alejandro Mesa Esteban

Colaboración de: Comité de Sostenibilidad de Asobancaria

KPMG

Babel Group

Fotografías utilizadas de www.freepik.es/

*Para cualquier información adicional sobre este reporte puede ponerse en contacto con la Dirección de Sostenibilidad y Educación Financiera de Asobancaria al teléfono: +(571) 3266600 Ext. 1419 o al correo electrónico: banca+sostenible@asobancaria.com
Dirección: Carrera 9 No. 74-08 Piso 9*

Informe de Sostenibilidad 2016

SOBRE ESTE INFORME

[G4-28, G4-32] Asobancaria y sus entidades afiliadas presentan a sus diferentes grupos de interés el desempeño del sector financiero en Colombia respecto de la triple cuenta de resultados (económico, social y ambiental) para el año 2016 (periodo 01 de enero – 31 de diciembre) por medio de este reporte de sostenibilidad, el cual es elaborado de conformidad con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative en su versión G4 (GRI G4) en su opción “esencial”. No obstante, es importante hacer la salvedad de que algunos indicadores específicos se ajustan para poder reportar con todas las compañías y solo figuran algunos de los Contenidos básicos generales que se pueden responder como sector.

Para determinar los contenidos del informe se realizó un análisis de materialidad (1) durante el año 2015 (2) el cual no fue actualizado para la fecha ya que se toma como insumo también para la construcción de la agenda de trabajo del sector; este análisis permitió identificar aquellos asuntos que son considerados determinantes de la sostenibilidad del sector financiero. El desarrollo de este informe fue posible gracias a diversas fuentes de información como datos recopilados por Asobancaria y de una encuesta de la que se hablará en la sección **3. sobre la encuesta de sostenibilidad** de este documento, la cual responden las compañías afiliadas a Asobancaria y es consolidada por el gremio con ayuda de un tercero.

Este reporte comprende las siguientes secciones:

- **Carta del presidente de Asobancaria y del presidente de la Junta:** contienen la declaración de los representantes del gremio frente a la sostenibilidad del sector.
- **Sobre el sector y Asobancaria:** entrega algunas generalidades, hechos relevantes y resultados de la industria financiera y del gremio para el año 2016 así mismo muestra los principales componentes del trabajo conjunto realizado entre la banca y Asobancaria.
- **Encuesta de sostenibilidad del sector:** explica las herramientas utilizadas para recolectar la información de los asuntos materiales del sector a divulgar.
- **Gestión sostenible del sector:** muestra cómo el gremio y Asobancaria abordan los asuntos materiales a la vez que presenta casos de estudio frente a la gestión de estos asuntos.
- **Retos para el sector en materia de sostenibilidad y posconflicto:** Resume las principales oportunidades de mejora que se identifican para la industria en materia de sostenibilidad.

A lo largo del documento figuran los símbolos **G4-##** para resaltar los puntos en los cuales se está dando respuesta a los indicadores GRI, adicionalmente cuenta con una tabla de referencia GRI para que el lector pueda ubicar las secciones de los indicadores al interior del reporte.

[G4-31] En caso de tener dudas e inquietudes sobre el presente informe se puede poner en contacto con la Dirección de Sostenibilidad de Asobancaria, al correo bancasostenible@asobancaria.com

(1) Para conocer los resultados de la materialidad del sector financiero y bancario en Colombia, así como los grupos de interés y sus mecanismos de relacionamiento consulte la página web www.asobancaria.com/sostenibilidad-2017/

(2) G4-29, G4-30] Para conocer el reporte del año 2015 y otros reportes anteriores que se han venido presentando con un ciclo anual, consulte la página <http://www.asobancaria.com/informe-sostenible/>

TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DEL PRESIDENTE ASOBANCARIA Y CARTA DEL PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA
2. SOBRE EL SECTOR Y ASOBANCARIA
3. SOBRE LA ENCUESTA DE SOSTENIBILIDAD
4. GESTIÓN SOSTENIBLE EN EL SECTOR FINANCIERO EN COLOMBIA 2016
 - 4.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA
 - 4.1.1. HECHOS DESTACADOS
 - 4.1.2. LA BANCA EN CIFRAS
 - 4.1.3. EL IMPACTO DE LA BANCA
 - 4.1.4. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN
 - 4.1.5. BANCA 2.0
 - 4.1.6. CRECIMIENTO CON EQUILIBRIO SOCIO-AMBIENTAL
 - 4.1.7. CRECIENDO JUNTO A LOS PROVEEDORES
 - 4.1.8. EMPODERANDO A LOS COLOMBIANOS
 - 4.2. DIMENSIÓN SOCIAL
 - 4.2.1. HECHOS DESTACADOS
 - 4.2.2. NUESTRA GENTE
 - 4.2.3. CONSTRUYENDO PAÍS
 - 4.3. DIMENSIÓN AMBIENTAL
 - 4.3.1. HECHOS DESTACADOS
 - 4.3.2. ECOEFICIENCIA
 - 4.3.3. EL RETO CLIMÁTICO
5. RETOS PARA EL SECTOR EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD Y POSCONFLICTO
6. OTROS CASOS QUE ACERCAN LA BANCA A LOS COLOMBIANOS
7. DIRECTORIO DE ENTIDADES QUE CONFORMAN ASOBANCARIA
8. ANEXOS
 - ANEXO 1: TABLA DE REFERENCIA GRI
 - ANEXO 2: MATRIZ DE CONTRIBUCIÓN DEL SECTOR A LOS ODS A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES

CARTA DEL PRESIDENTE DE ASOBANCARIA

En Asobancaria, al igual que en sus entidades afiliadas, estamos plenamente comprometidos con el desarrollo sostenible y las relaciones de valor con nuestros grupos de interés, por lo cual nos es grato compartir, a través del Informe de Sostenibilidad 2016, los resultados, avances y retos del sector bancario en este contexto.

Este documento fue elaborado bajo lineamientos reconocidos que permiten unificar el lenguaje de todas las entidades involucradas en el mismo. Desde el año anterior, el gremio decidió reportar de conformidad con la Guía GRI G4 (Global Reporting Initiative). En consecuencia, se realizó un análisis de materialidad mediante el cual se identificaron aquellos asuntos considerados como determinantes en la industria financiera y por consiguiente la base de su reporte.

El Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo país” incorpora múltiples objetivos de desarrollo sostenible. Algunos de ellos son: Colombia equitativa y sin pobreza extrema; Colombia la más educada; crecimiento verde; y seguridad, justicia y democracia para la construcción de paz. Trabajar por el logro de estos objetivos no es responsabilidad exclusiva del Gobierno Nacional, requiriéndose un rol activo del sector privado, especialmente del sector financiero, quien es el principal vehículo y motor de la inversión.

En la Asociación, permanentemente buscamos alinearnos con las tendencias y necesidades del país, ejerciendo un liderazgo en el análisis e innovación de las actividades propias del sector y en la integración de éstas con las políticas económicas de Estado. Así, de la mano con las entidades agremiadas, se busca impulsar el desarrollo futuro del sector, asumiendo con responsabilidad el papel que le corresponde en la sociedad.

Tal como se refleja en el presente informe, el gremio ha realizado esfuerzos para identificar, conocer y divulgar los asuntos que son considerados como determinantes en la sostenibilidad de la industria bancaria, agrupados en las siguientes tres dimensiones:

1. Dimensión económica: *La influencia del sector sobre la economía y el desarrollo crea una oportunidad para que sea pionero en influir la puesta en marcha de un enfoque de triple cuenta, en el que el mayor reto consiste en propender por el desarrollo sostenible por medio de metas de crecimiento y estabilidad financiera, así como a través de prácticas que contribuyan al progreso social y a la protección de los recursos naturales. La incursión del sector financiero en estos asuntos generará pilares estructurales de solidez y resiliencia que permearán a los demás sectores de la economía como estrategias transversales.*

2. Dimensión social: *La generación de valor para las compañías del sector financiero depende en gran medida de la gestión que se realice para prevenir, mitigar y reparar oportunamente los impactos*



negativos que su actividad tenga en la sociedad, así como del aprovechamiento de las oportunidades que el apoyo a las poblaciones vulnerables trae a la dinamización del mercado. Tener en cuenta estos factores genera valores agregados a grupos de interés como las comunidades y los colaboradores.

3. Dimensión Ambiental: La conciencia desarrollada respecto del reconocimiento de los problemas ambientales, insta a los sectores económicos a llevar a cabo sus actividades de acuerdo con los intereses y necesidades de sus grupos de interés en materia de cuidado del medio ambiente, involucrando el seguimiento de indicadores que demuestren resultados, innovando con estrategias de ahorro y uso eficiente de recursos, adoptando nuevas tecnologías que permitan minimizar impactos y fomenten la conciencia necesaria para que la sostenibilidad sea pilar fundamental del desarrollo.

En nuestro informe de sostenibilidad del año 2016, se evidencian las distintas acciones que viene adelantando el Sector en el marco de estas dimensiones, siendo, sin duda, un aporte valioso al cumplimiento de las metas consignadas en el Plan Nacional de Desarrollo, que a su vez responden a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).

El sector financiero no es indiferente a este compromiso y es consciente que con su gestión contribuye al logro de los objetivos, por lo cual realizó una homologación de los indicadores de sus asuntos materiales con los ODS, a fin de evidenciar el aporte de la banca al desarrollo sostenido del país.

“En nuestro informe de sostenibilidad del año 2016, se evidencian las distintas acciones que viene adelantando el Sector en el marco de las dimensiones económica, social y ambiental, aportando al cumplimiento de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).”

Los objetivos No. 8, *Trabajo decente y crecimiento económico*, y No. 16, Paz, *justicia e instituciones sólidas*, son de especial interés para el sector por su alta relevancia y su gestión se muestra en los siguientes asuntos materiales, El impacto de la banca, Crecimiento con equilibrio socio-ambiental, Empoderando a los colombianos, Creciendo junto a los proveedores, Nuestra gente, y Construyendo país.

Los Objetivos números 1, 5 y 10, *Fin de la Pobreza, Igualdad de género y Reducción de las desigualdades*, respectivamente, se muestra su gestión en los asuntos materiales Crecimiento con equilibrio socio-ambiental, Nuestra gente, y Construyendo país.

Durante el año 2017, conjuntamente con nuestros agremiados, continuaremos desarrollando los temas relevantes para los diferentes grupos de interés, promoviendo acciones que impacten de manera positiva la sociedad y que permitan la proyección efectiva de la banca, un sector fundamental para el desarrollo del país.

Santiago Castro, Presidente Asobancaria

ASOBANCARIA, ACERCANDO LA BANCA A LOS COLOMBIANOS.

Carta Presidente Junta Directiva

En septiembre de 2015 Naciones Unidas estableció una ambiciosa agenda con 17 objetivos que buscan construir un mundo más próspero, inclusivo y sostenible. El cumplimiento de estos objetivos requiere de una estrecha articulación entre el sector público y el privado, y en especial, demanda del sector financiero un papel más protagónico que le permita seguir siendo vehículo de desarrollo y crecimiento para los países.

En este sentido, Colombia enfrenta retos enormes en términos de mejorar el ingreso promedio de su población, así como la calidad del empleo y la facilidad para hacer negocios y crear empresa.

En un escenario de bajo crecimiento como el actual, con aún un alto índice de desigualdad y una tasa de desempleo que pareciera estar estancada, se hace imperativo adoptar medidas encaminadas a fomentar la inversión, la generación de empleo y la formalización de la economía. Esto último se hace cada vez más necesario si tenemos en cuenta que la tasa de informalidad revelada por el DANE para el trimestre enero-marzo de 2017 fue de 48.5%, es decir; que 5 de cada 10 colombianos trabaja en la informalidad. Esto no solo trae consecuencias negativas en términos de recaudo de impuestos, siendo esto bastante significativo, también en lo referente a la sostenibilidad del sistema de seguridad social, que se vería ampliamente beneficiado si todas estas personas cotizaran e hicieran sus aportes tanto a salud como a pensión, garantizando además, el acceso a servicios básicos de salud y una pensión digna para su vejez. Adicionalmente, en medio de la informalidad se oculta la ilegalidad. Delitos como el contrabando, lavado de activos, la evasión, corrupción, entre otros, son un cáncer que va haciendo metástasis en la economía y en nuestra sociedad llevándola a un estado que la hace insostenible.

Desde el sector financiero hemos venido liderando y jalonando el crecimiento económico en los últimos años. En el 2016, el aporte dado por este sector significó un punto porcentual del total del 2% de crecimiento registrado del PIB. Esto no solo evidencia el sólido desempeño de las entidades que conforman el sector, también denotan, la regulación prudencial y oportuna que ha permitido mantener el crecimiento de la cartera y su calidad en niveles aceptables. No obstante estos resultados, la inclusión financiera de los colombianos sigue siendo un desafío importante, mucho más teniendo en cuenta que quienes hoy se encuentran fuera del sistema financiero en su mayoría se ubican en zonas apartadas y de difícil acceso, muchas de estas afectadas históricamente por el conflicto armado, para lo cual, hoy en un escenario de posconflicto se constituye en una enorme oportunidad.

Es por esto que los retos que implican el cumplimiento de la meta adoptada en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 de llevar al 84% de la población adulta a contar con algún producto financiero, requiere un esfuerzo adicional de los actores involucrados para en 2 años y medio incluir financieramente a más de 3,3 millones de adultos. Esto teniendo en cuenta que el índice de bancarización en el 2016 cerró en 77.3%, lo que equivale a 25.5 millones de adultos. La caracte-



terística fundamental de estas personas consiste en que la mayoría pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, donde además se concentra la masa crítica de informalidad que se registra en el país.

Iniciativas como Proyecto F, con la cual se busca articular los distintos esfuerzos enfocados en apalancar una mayor inclusión financiera y propender por un menor uso de efectivo, el programa gremial de educación financiera Saber Más Ser Más, Protocolo Verde y Yo Decido Mi Banco son algunos de los proyectos que se lideran desde el gremio, en conjunto con el Gobierno Nacional, para hacerle frente a todos estos desafíos que como país tenemos, asumiendo desde el sector financiero un rol mucho más protagónico en el impulso de un desarrollo sostenible que nos permita cerrar las brechas sociales y económicas que infortunadamente hoy todavía persisten.

La consolidación de una sociedad y un país en paz, la profundización financiera, el uso responsable de los productos y servicios financieros por parte de la población, la masificación de los medios de pago electrónicos, la transición de la informalidad a la formalidad, son algunos de los desafíos sobre los cuales la Banca seguirá trabajando arduamente de la mano de las autoridades estatales como lo revela el informe de sostenibilidad que a continuación presentamos.

Con este informe, queremos visibilizar los avances y retos que deben ser atendidos como sector para promover una economía sólida, sana y sostenible. Estamos seguros que, con los aportes de la banca, debemos llegar a la meta de un desarrollo integral, aportando al crecimiento sostenible en la economía del país.

Orlando Forero
Presidente Junta Directiva de Asobancaria

02

SOBRE EL SECTOR Y

ASOBANCARIA

El sistema
financiero en el
2016 y
**perspectivas
para el 2017.**



Para conocer el contenido de este capítulo, por favor diríjase a www.asobancaria.com/sostenibilidad-2017

03

SOBRE LA ENCUESTA
DEL SECTOR

FINANCIERO

Con el fin de reportar la gestión frente a algunos indicadores como gremio, que considere al total de compañías asociadas, se utilizó una herramienta para homogeneizar la información divulgada a los grupos de interés, la cual consistió en una encuesta de sostenibilidad para todos los asuntos materiales y una encuesta exclusiva para el componente de educación financiera.

Estas encuestas permiten recopilar información que hace posible evidenciar la forma en la que el sector financiero gestiona la sostenibilidad de modo agregado. Además tuvo en cuenta indicadores GRI asociados con cada asunto material, los cuales en ocasiones debieron ser adaptados para poder responder como gremio.

En total, 30 entidades financieras respondieron por lo menos a una de las dos encuestas; estas compañías corresponden al 91 % del total de entidades agremiadas en Asobancaria, a diciembre de 2016. Se debe aclarar que no todas las empresas responden al 100 % de preguntas de la encuesta, por lo que en cada sección de este reporte se aclarará el porcentaje o número real de entidades que responden.

Compañías que respondieron por lo menos a una sección de alguna de las dos encuestas



Además de la gestión de las entidades frente a los asuntos materiales, la encuesta consulta por la incorporación de prácticas de sostenibilidad en materia de estrategia, reporte, adhesiones a iniciativas y relacionamiento con grupos de interés, cuyos resultados se presentan en esta sección. (1)

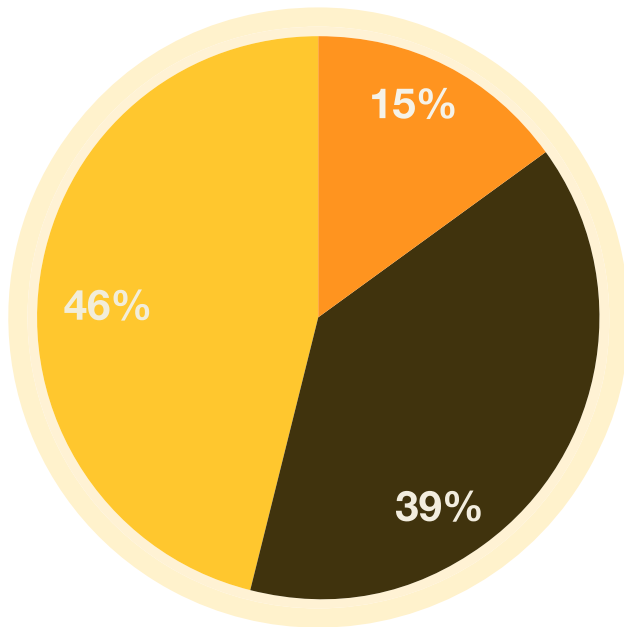
◆ Estas dos entidades responden únicamente a la encuesta de sostenibilidad.

◆ Estas dos compañías responden solo a la encuesta de educación financiera.

(1) Un total de 26 compañías participaron en esta sección de prácticas de sostenibilidad.

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Frente a la práctica de contar con una estrategia de sostenibilidad o tener alguna declaración del compromiso como una política, se encontró que la mayoría de entidades cuentan con estos elementos, ya sea de manera propia o adoptada desde la casa matriz. Un 68 % de las 22 entidades que cuenta con esta práctica la ha divulgado en página web.



Existencia de política o estrategia de sostenibilidad en el interior de la compañía.

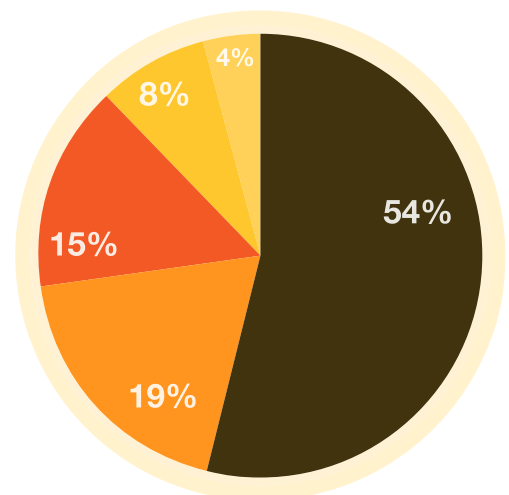
- Sí y es propia
- Sí y es adoptada de la matriz
- No cuenta con estrategia o política sostenible

En cuanto al análisis de materialidad, 19 compañías ya cuentan con uno, independientemente de que sea propio o adoptado de casa matriz y la mayoría de aquellos que no cuentan con esta práctica, espera realizar uno propio o acogerse al elaborado por el sector financiero y bancario en Colombia. (2)

(2) Para conocer el análisis de materialidad del sector, consulte el enlace: www.asobancaria.com/sostenibilidad-2017/

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

Existencia de un análisis de materialidad.



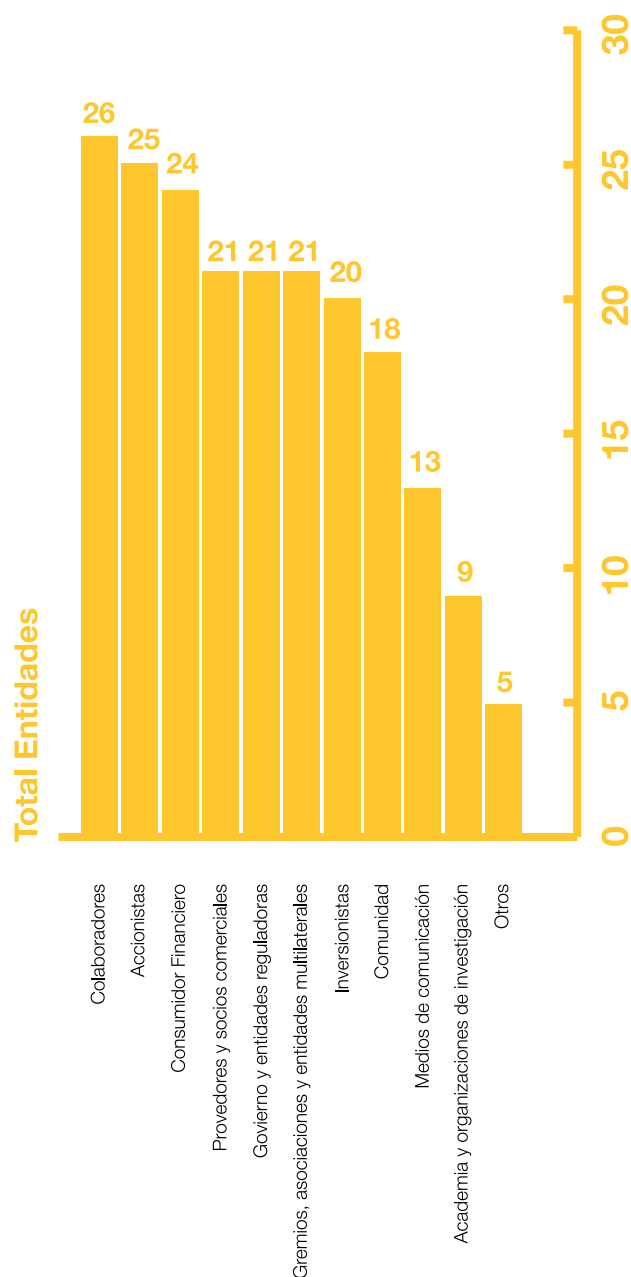
Práctica, iniciativa o estándar que la organización

suscribe, participa o considera.

Práctica, iniciativa o estándar	Adherido o participante directo	Adherido o participante por medio de la casa matriz
Pacto Global	6	9
Carbon Disclosure Project	3	3
Business 4 Peace	1	1
UNEP-FI	4	4
Principios de Inversión Responsable (PRI)	1	1
Dow Jones Sustainability Index	3	2
Protocolo Verde	14	2
Principios del Ecuador	1	6
Otros*	9	3

[G4-15] [G4-16] En la encuesta también se encontró que de las 26 empresas que respondieron, 19 se encuentran apoyando o suscribiendo iniciativas nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad.

* Algunos ejemplos son: Mandato por el Agua, WSBI, Comité de Gestión Financiera del SISCLIMA, International Development Finance Club (IDFC), Social Performance Task Force y Sustainalytics.



Grupos con los que se tienen mecanismos de relacionamiento para conocer sus expectativas y necesidades.

[G4-26] Respecto de los grupos de interés, se observó que aquellos que son directos como los colaboradores, accionistas y el consumidor financiero, son los más usuales para tener mecanismos de relacionamiento que permitan conocer sus expectativas. (3)

Finalmente, frente a la práctica de rendición de cuentas a los grupos de interés por medio de reportes de responsabilidad corporativa o de sostenibilidad, actualmente 18 de las 26 entidades tienen un mecanismo de divulgación propio (es decir, que es diferente al de la casa matriz o al presente informe) y de ellos el 17 % lo está verificando a través de un tercero independiente.

(3) Para conocer el detalle de los grupos de interés afines al sector, así como sus expectativas y promesa de valor desde el sector, consulte el enlace www.asobancaria.com/sostenibilidad-2017/

04

GESTIÓN
SOSTENIBLE
EN EL SECTOR
FINANCIERO EN

COLOMBIA 2016



DIMENSIÓN ECONÓMICA

El sector financiero es consciente de que la sostenibilidad se integra en torno a prácticas globales que permitan un crecimiento sostenido y responsable con el medioambiente y la sociedad. Hoy, la necesidad de medir los impactos que las industrias generan con sus actividades sobre el entorno cobra mayor relevancia. Este es un asunto de responsabilidad compartida en el cual las entidades financieras desempeñan un papel determinante, al ser las principales intermediarias dentro de la economía.

La influencia del sector sobre la economía y el desarrollo crea una oportunidad para que sea pionero en impulsar la puesta en marcha de un enfoque triple cuenta, en el que el mayor reto consiste en propender por el desarrollo sostenible por medio de metas de crecimiento y estabilidad financiera, así como a través de prácticas que contribuyan al progreso social y a la protección de los recursos naturales. Que las entidades financieras aborden estos asuntos creará pilares estructurales de solidez y resiliencia, que permearán a los demás sectores de la economía como estrategias transversales.

En esta sección se presentan indicadores que tratan asuntos de rentabilidad y balance del escenario económico del sector, y se ponen en evidencia las tácticas del gremio para contribuir activamente al progreso social mediante la distribución de riqueza entre sus grupos de interés. Se incluyen además temas relacionados con la lucha contra la corrupción, la implementación de tecnologías de la información, el uso de criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación, la gestión de proveedores, la transparencia con el consumidor y la educación financiera.





4.1.1 HECHOS DESTACADOS DE LA DIMENSIÓN ECONÓMICA

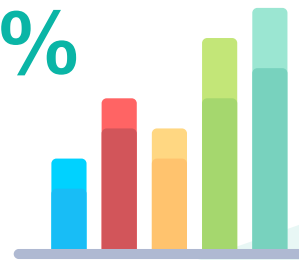
LA BANCA EN CIFRAS

Según cifras reportadas por la [Superintendencia Financiera de Colombia](#) (en adelante, SFC), en octubre de 2016 la cartera

CRECIÓ 6,1 %

en términos reales, lo que representa una moderación de 2,2 puntos porcentuales frente a diciembre de 2015.

- El nivel de profundización financiera siguió creciendo, al llegar al **45,7 % del PIB**.
- La cartera de consumo habría crecido 7,1 % real en el 2016.



EL IMPACTO DE LA BANCA

- El valor económico generado por el sector en el 2016 fue de 156 billones de pesos colombianos, lo que representa un **aumento del 10,9 %** con respecto al del año anterior.

El valor económico distribuido por el sector fue de

155 BILLONES DE PESOS COLOMBIANOS,



*entre gastos operativos, colaboradores, comunidades y Gobierno.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 84 % de proveedores y 56 % de socios empresariales cubiertos por códigos o políticas de ética, conducta o buenas prácticas corporativas.

96 % DE LAS ENTIDADES

con un compromiso puntual de lucha contra la corrupción.

- 66.681 actores informados en temas de lucha contra la corrupción y 56.518 entrenados en estos temas.



BANCA 2.0

18 MIL MILLONES

de pesos destinados a innovación.

- 124 innovaciones, entre incrementales y disruptivas.
- Proyecto F considerado como estrategia pionera en Latinoamérica, en la que el sector público y privado unen esfuerzos para reducir el uso del efectivo y desarrollar la inclusión financiera en el país.



CRECIENDO JUNTO
A LOS PROVEEDORES



18 COMPAÑÍAS

con criterios específicos de selección de proveedores en temas ambientales, sociales y económicos.

- Alrededor del 20 % de los proveedores nuevos evaluados, en al menos un asunto relacionado con la sostenibilidad.
- Pagos a proveedores por 8 billones de pesos, en los cuales el 82,5% corresponde a proveedores locales.
- 49 mil millones en compras verdes.

CRECIMIENTO CON EQUILIBRIO SOCIOAMBIENTAL



- 18 compañías cuentan con alguna herramienta que les permite dar lineamientos para administrar y controlar los riesgos ambientales y sociales.
- 1.750 proyectos (solicitudes por 14,34 billones) analizados bajo riesgos socioambientales, en los cuales finalmente se aprobaron 11,09 billones.
- 14 compañías con políticas o lineamientos para el desarrollo de productos sociales y diez para productos ambientales.

Los productos que generan beneficio ambiental mostraron una cartera desembolsada por cerca de

1,5 BILLONES

(que incluyen algunas líneas de redescuento)

- 528 mil millones cartera desembolsada con beneficio ambiental por parte de la banca de segundo piso.
- Los productos que generan beneficio social mostraron una cartera desembolsada por cerca de 6,3 billones (incluidas algunas líneas de redescuento)

1,3 BILLONES

cartera desembolsada con beneficio social por parte de la banca de segundo piso.

EMPODERANDO A LOS COLOMBIANOS

- Para el primer trimestre del 2016, por cada 10.000 operaciones realizadas solo se presentaron 1,63 quejas.
- Cinco entidades cuentan con su SAC certificado bajo normas como la ISO 9001 o iniciativas como el Client Protection Certification Program - Smart Campaign.
- 81 % de las compañías hacen medición de la satisfacción del cliente y siete entidades divulgan los resultados públicamente.

La intervención directa en materia de educación financiera llegó a


607 MUNICIPIOS con más de 729 MIL PERSONAS EDUCADAS,

para mejorar en manejo de su dinero y capacidad de endeudamiento.

- Aportes de 209 mil horas por parte de los funcionarios para programas de educación financiera de las empresas y el gremio, e inversiones por más de 4 mil millones de pesos.







La industria financiera es de vital importancia para la economía colombiana en la medida que es una de las principales fuentes de crecimiento de la actividad productiva y de la estabilidad macroeconómica. Estas importantes características se han logrado gracias a una sana expansión del sector en el que se ha conjugado una originación responsable del crédito, la adopción de los estándares internacionales en materia de regulación y las ganancias en eficiencia.

En efecto, durante el periodo 2008-2016 el sector financiero aportó cerca de un cuarto del crecimiento de la economía, el aporte más representativo a nivel sectorial. A su vez, la cartera de créditos creció 11.3% real en promedio durante dicho periodo, con un indicador de calidad (cartera vencida/cartera bruta) cercano al 3%, un valor bajo y estable para la estabilidad del sector y de la economía.

En suma, la adecuada gestión de riesgos ha sido una premisa para el sector, pues esta le ha permitido crecer sin comprometer la estabilidad del sistema. La fortaleza de sus principales indicadores de actividad, rentabilidad y solidez, aun en medio de los fuertes choques a los que se ha visto sometido, dan muestra de la resiliencia del sector. Durante 2016 Asobancaria trabajó en numerosas iniciativas en materia de asuntos y riesgos financieros, dentro de las cuales se resaltan:

- Propuestas técnicas para fomentar el desarrollo del mercado de derivados I, dentro de las cuales vale la pena resaltar: (i) solicitud a la Unidad de Regulación Financiera (URF) sobre el reconocimiento de las garantías bilaterales en las operaciones de derivados; (ii) solicitud a Infovalmer para ajustar el proceso de valoración de swaps indexados al IBR/UVR; y (iii) la propuesta de modificación a la metodología de cálculo de la Tasa Representativa del Mercado (TRM).
- Frente a la adopción anticipada de la NIIF 9 que había establecido el MHCP, Asobancaria solicitó que su adopción se realizara según el cronograma del IASB, es decir, a partir de enero de 2018; petición que fue acogida mediante la modificación del Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información (Decreto 2420 de 2015).
- Desde el Comité de Riesgos se trabajó y consolidó una propuesta normativa para presentar a la Superintendencia Financiera que busca diferenciar la situación en la que se encuentra cada cliente, permitiendo que la condición de su crédito pase de reestructurada a reperfilada bajo el cumplimiento de ciertas condiciones de mora, con el fin de ayudar a aquellos que si bien tienen voluntad de pago han sufrido una disminución de su capacidad económica.

En cuanto a riesgos relacionados con Continuidad del Negocio, estos se diseñan para lograr que una institución siga operando con normalidad después de algún incidente o evento de crisis. Por lo tanto, las empresas deben identificar los procesos y recursos críticos de la operación para protegerlos ante potenciales amenazas previamente identificadas, e idear estrategias de acción y de recuperación para mitigar los daños que podrían causar las amenazas de llegar a materializarse. El sector financiero no solo es un líder indiscutible en este aspecto, sino que estos planes hacen parte fundamental de su operación. Cada entidad financiera, sin excepción, cuenta con un robusto Plan de Continuidad del Negocio, este es puesto a prueba de manera frecuente, permite a su vez la revisión de los protocolos de actuación ante un evento de crisis de sus proveedores críticos y también es retroalimentado constantemente. El propósito de estos planes es garantizar la confianza del público y tratar de minimizar al máximo los impactos en los servicios financieros prestados a los clientes.



LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS

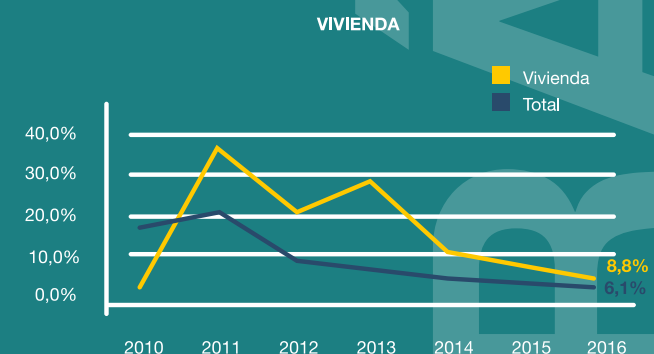
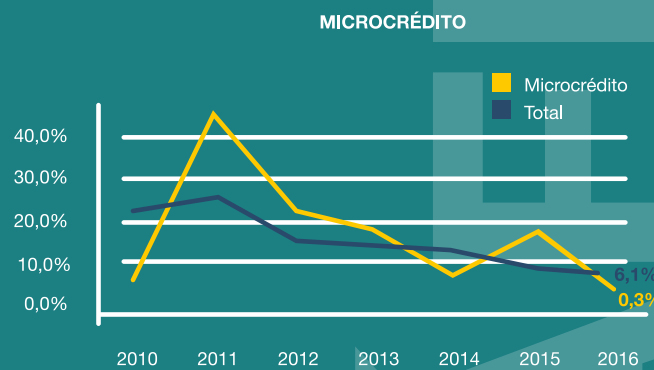
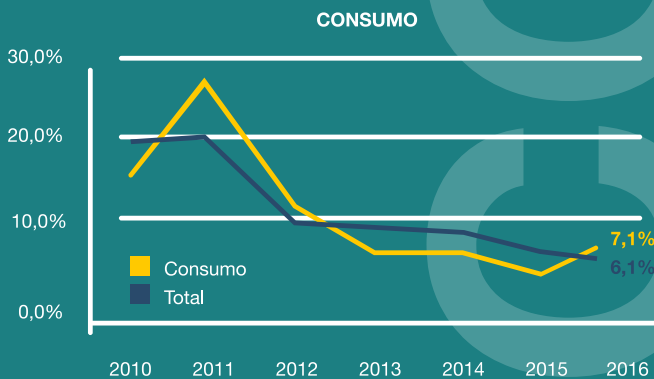
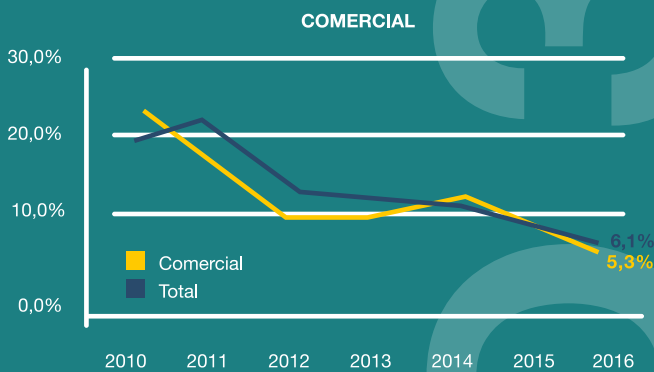
Como resulta natural en un periodo de desaceleración económica, durante 2016 la cartera crediticia del sistema bancario presentó una moderación. De esta manera, según cifras reportadas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), en 2016, la cartera creció 6,1% en términos reales, lo que representó una moderación de 2,2 puntos porcentuales frente a diciembre de 2015.

Sin embargo, pese a la moderación en los ritmos de expansión de la cartera crediticia, el nivel de profundización financiera siguió creciendo, llegando al 45,7% del PIB. Adicionalmente, otro aspecto positivo que se debe resaltar se relaciona con el indicador de calidad de cartera, el cual se mantuvo en niveles bajos y estables, alrededor de 3,1% (aunque con un leve deterioro con respecto a 2015), y con unas provisiones que respaldaban en más de 1.5 veces la cartera vencida, una situación que refleja la activa y oportuna gestión de riesgos.

Dicha moderación se sustenta en factores como: (i) la desaceleración de la economía, (ii) las mayores tasas de interés por cuenta de una política monetaria restrictiva, y (iii) la menor demanda interna.

Desagregando los resultados de la cartera por modalidad, las cifras de la SFC muestran que todas las modalidades exhibieron una desaceleración con respecto al año anterior, a excepción de la cartera de consumo (Gráfico 3); sin embargo, el componente que registró la mayor moderación durante 2016 fue el microcrédito, con un crecimiento de 0,3% real. Dicho comportamiento obedeció a que el microcrédito suele sobre-reaccionar al ciclo económico, en buena parte debido al perfil productivo de las personas que solicitan este tipo de crédito.

Otra de las modalidades que mostró una desaceleración con respecto a 2015 fue la cartera comercial, que incluso llegó a registrar variaciones anuales negativas durante algunos meses de 2016. El desempeño de esta modalidad se explica por unos menores niveles de inversión y por el efecto del aumento en las tasas de interés sobre el costo del apalancamiento financiero de las empresas. No obstante, la integración de la operación de una compañía de leasing a la actividad de una entidad bancaria atenuó la moderación de este componente.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Crecimiento real
de la cartera por
modalidad

En cuanto a la cartera de consumo, el hecho de que la tasa de desempleo y el mercado laboral haya exhibido fortaleza ante el choque económico ayudó a atenuar la moderación que se pudo haber esperado por (i) los efectos de la desaceleración económica que se sintieron sobre el consumo de bienes durables por parte de los hogares y (ii) la transmisión de la tasa de intervención del Banco de la República a la tasa de interés para los créditos de consumo. Al final de 2016, la cartera de consumo fue la única modalidad que no presentó desaceleraciones, pues creció 7,1% frente a 5,3% de 2015.

Por último, el menor crecimiento de la cartera de vivienda durante 2016 obedeció, entre otros factores, al desempeño de la actividad económica del país, el cual afectó la capacidad de endeudamiento de los hogares y su

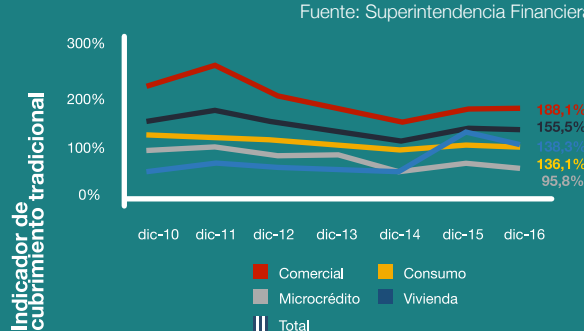
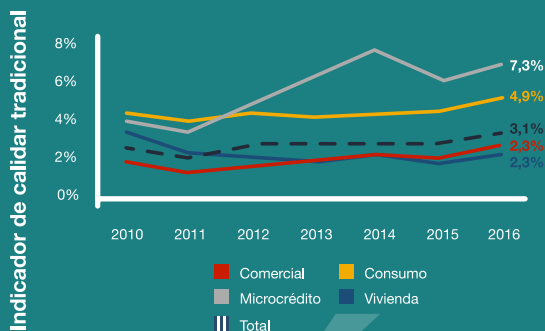
capacidad para generar ingreso. Adicionalmente, el aumento en las tasas de interés también incidió sobre esta modalidad de crédito.

Si bien la cartera crediticia exhibió una desaceleración a lo largo de 2016, la adecuada y activa gestión de riesgos por parte de las entidades bancarias evitó que la calidad de la cartera se deteriorara de manera importante, manteniéndose en niveles bajos y estables de 3,1%. Como resulta natural, los menores niveles de calidad son los correspondientes a las modalidades de microcrédito y consumo, con indicadores del 7,3% y 4,9%, respectivamente, mientras que el indicador de vivienda fue el más favorable (2,3%).

De igual forma, a excepción del microcrédito, los indicadores de cobertura del resto de

modalidades de crédito se ubicaron en niveles superiores al 100%, lo cual no solo demuestra la suficiencia en el aprovisionamiento de la cartera vencida sino la fortaleza del sector (Gráfico 4).

Por último, en cuanto a la rentabilidad del sector, a diciembre de 2016, el nivel de las utilidades creció a dos dígitos, mientras que tanto el ROA como el ROE aumentaron con respecto a 2015 y se situaron en niveles de 2,1% y 15,6%, respectivamente, manteniendo una tendencia ascendente a lo largo del año. Dichas cifras estuvieron acompañadas por un indicador de solvencia que siguió superando ampliamente el mínimo regulatorio.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Indicadores de calidad y cobertura del sistema bancario

PERSPECTIVAS DEL SECTOR PARA 2017

Las perspectivas del sector bancario y crediticio no serán ajenas al ambiente económico que se presentará a lo largo de este año. Existirán factores tanto internos como externos que podrían ser fuente de incertidumbre en el balance de riesgos. Hay que resaltar que, si bien el escenario de crecimiento económico del PIB luce levemente superior con respecto a 2016, con un sesgo a la baja, se seguirá manteniendo por debajo del crecimiento de largo plazo de Colombia.

El modelo de consistencia macroeconómico y financiero de Asobancaria señala que, precisamente, el escenario central de crecimiento para la economía colombiana influiría sobre un mayor dinamismo de la cartera para 2017. Una recuperación que sería modesta en la medida que la recuperación económica será moderada y que los elementos presentes en el mapa de riesgos podrían matizar dicho comportamiento.

La fortaleza de la economía y el mercado laboral para afrontar los fuertes y múltiples choques, la credibilidad de la política económica ante los mercados internacionales, las menores tasas de interés de política monetaria para incentivar a la actividad económica, y la progresiva reactivación de la inversión serán los principales elementos que podrían apoyar la generación de valor agregado por parte del sector y un mayor dinamismo, aunque moderado, del crédito. Estos elementos, en cualquier caso, requerirán de la mayor atención por parte de la política económica y empresarial para que no solo logren cumplir los objetivos propuestos para este año, sino que incluso logren darle mayor impulso a la actividad productiva, lo que permitirá retornar más rápidamente al potencial, en torno al 4.0% real.

Por otro lado, dentro del balance de riesgos debe reconocerse que en 2017 existirán elementos que podrían incidir negativamente sobre una mayor dinámica del sector: i) el efecto negativo de corto plazo del incremento de los precios de varios bienes y servicios sobre el consumo de los hogares por cuenta del incremento en la tarifa del IVA, ii) la persistencia en el desanclaje de las expectativas de inflación para el cierre de este año, y iii) la muy lenta recuperación del sector exportador por cuenta de los problemas de competitividad del país, del posible efecto de las eventuales políticas proteccionistas sobre el comercio a nivel mundial y la desaceleración económica en China y Europa.

En suma, sobre el comportamiento de la cartera, los cálculos y estimaciones de Asobancaria indican que esta variable podría crecer alrededor de 7.0% real durante 2017. Este resultado se explicaría principalmente por el comportamiento de la cartera comercial, la cual

estaría impulsada a su vez por el apalancamiento de la inversión para este año. En menor medida, la cartera de microcréditos también se recuperaría como respuesta al ciclo económico.

Por su parte, como resultado de la desaceleración en las ventas de vivienda, en especial del segmento NO VIS durante el año pasado, la cartera de vivienda presentaría un crecimiento similar al presentado en 2016, pero relativamente compensado por (i) los subsidios del gobierno para la venta de VIS, (ii) unas condiciones más favorables en tasas de interés, y (iii) una mayor generación de ingreso por cuenta del crecimiento del PIB.

De otro lado, el segmento de consumo podría desacelerarse debido a una nueva moderación en la demanda de los hogares. Las estimaciones indican que el impacto de la Reforma Tributaria sobre este

Proyecciones de cartera **Asobancaria**

AÑO	CONSUMO	COMERCIAL	VIVIENDA	MICROCRÉDITO	TOTAL
2015	5,3	8,9	11,5	13	8,3
2016	7,1	5,3	8,8	0,3	6,1
2017**	5,7	7,4	8,4	3,9	7,0

**Proyectado

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y cálculos Asobancaria.

CUADRO 1 Crecimientos reales %

agregado macroeconómico tendrá un efecto negativo que se reflejará en un menor dinamismo en el consumo de los hogares y, en consecuencia, sobre el comportamiento de esta cartera. Con ello, para este año podría registrarse un incremento cercano a 5.7% en esta cartera.

Así, teniendo en cuenta la dinámica que podría tomar el crédito y el escenario en que las tasas de interés disminuyan como resultado de la transmisión de una política monetaria más laxa para estimular la economía, la generación de valor agregado de la actividad de las instituciones financieras podría repuntar, aunque moderadamente, hacia una tasa de 4.0% en 2017.

Las anteriores dinámicas estarán enmarcadas en medio de una actividad y oportuna gestión de riesgos para mantener los indicadores de calidad y cobertura en niveles que preserven la estabilidad del sistema y la economía.

CASO DE ESTUDIO

ASOBANCARIA, desde la Dirección de Vivienda, se encarga de estudiar e investigar los aspectos económicos, técnicos, operativos, jurídicos y sociales relacionados con la financiación de vivienda. Durante el 2016, la banca financió la adquisición de 148 mil viviendas nuevas y usadas por \$13.5 billones y la cartera de vivienda* del país alcanzó los \$60 billones.

En los últimos años, ASOBANCARIA ha coordinado la participación de la banca en los programas de vivienda del gobierno (“Mi Casa Ya - Subsidio a la Tasa”, “Mi Casa Ya – Ahorradores”, “Mi Casa Ya - Cuota Inicial” y “Frech No VIS”), que vinculan beneficios como el subsidio directo o el subsidio a la tasa de interés, con la compra de vivienda con financiación. En 2016, estos exitosos programas apalancaron la compra de 76.5 mil viviendas nuevas, valoradas en \$6.6 billones, con una financiación de \$3.8 billones.

* Cartera de vivienda, operaciones de leasing habitacional y cartera titularizada

Los programas de vivienda vigentes durante el 2016 fueron:

Programas que otorgan subsidio directo y a la tasa de interés

- Mi Casa Ya –Ahorradores: para adquirir viviendas de hasta 70 SMMLV, dirigido a hogares con ingresos familiares de hasta 2 SMMLV.
- Mi Casa Ya –Cuota Inicial: viviendas de 70 a 135 SMMLV e ingresos de 2 a 4 SMMLV

Programas con subsidio a la tasa de interés

- Mi Casa Ya- Subsidio a la tasa de interés: viviendas de hasta 135 SMMLV e ingresos familiares de máximo 8 SML
- Frech No VIS: viviendas de 135 a 335SMMLV, sin límite de ingresos

Concepto	Tipo	Valor
Saldo de cartera de vivienda al cierre de 2016	[miles de millones COP]	\$59.902
Saldo de cartera de vivienda al cierre de 2015	[miles de millones COP]	\$52.848
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos en el 2016*	[%]	13,7%
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos en el 2015*	[%]	13,5%
Número de créditos desembolsados 2016	[Número]	148.091
Número de créditos desembolsados 2015	[Número]	136.938
Monto total de créditos desembolsados en 2016	[miles de millones COP]	\$13.462
Monto total de créditos desembolsados en 2015	[miles de millones COP]	\$13.351
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsídios a tasa de interés) 2016	[Número]	76.389
Monto desembolsado de créditos con beneficios 2016	[miles de millones COP]	\$3.793
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsídios a tasa de interés) 2015	[Número]	35.204
Monto desembolsado de créditos con beneficios 2015	[miles de millones COP]	\$1.340

*Corresponde al saldo de cartera de vivienda y leasing habitacional (familiar y no familiar) sobre el saldo total de lacartera bruta, incluye titularizaciones.

Saldo de cartera de vivienda: Total sistema a precios corrientes de cada año. Incluye cartera titularizada y leasing habitacional.

Número de créditos desembolsados: incluye desembolsos a individuales, subrogaciones de constructor a individual y contratos de leasing habitacional.

Programas de beneficio a la tasa de interés: en 2015 estuvieron vigentes Mi Casa Ya – Subsidio a la tasa, Mi Casa Ya – Ahorradores y Mi Casa Ya – Cuota Inicial. En 2016 adicional a los vigentes en 2015 operó el FRECH No VIS (viviendas entre 135 y 335 SMMLV).

4.1.3. EL IMPACTO DE LA BANCA



El balance del escenario económico del sector bancario es fundamental para el país, dada la relación directa que tiene con el sector real y su contribución al crecimiento económico. Pese al fuerte ajuste que experimentó la economía en el 2016, el sector de servicios financieros aportó la mitad del crecimiento que exhibió Colombia el año pasado, siendo este un sector protagónico para sustentar la actividad productiva.

De acuerdo con las proyecciones que se tienen para el año 2017, se espera una leve recuperación en el crecimiento económico, teniendo en cuenta que la demanda interna tiende a repuntar y se prevé que el aumento de las exportaciones mantendrá una tendencia positiva. Es importante tener en cuenta que la celeridad y magnitud de la recuperación dependerá fundamentalmente de la rapidez con que se reduzca la inflación y de la tasa de política monetaria. En este escenario es primordial entender que la economía se enfrentará a riesgos externos, como el incremento de las tasas de interés en Estados Unidos y la volatilidad de precios del petróleo, complementados con la desaceleración económica de los países desarrollados.

Como resultado del comportamiento actual del sector y el repunte esperado, el sector bancario se mantendrá como el de mejor desempeño durante el 2017, aunado a la recuperación de la cartera crediticia, las perspectivas en materia de crecimiento económico y la reducción en las tasas de interés. Este contexto, aun en medio del panorama de riesgos, permitirá que el sector continúe consolidando su rol protagónico en la economía. En este sentido, la banca continuará otorgando crédito en los sectores productivos bajo el marco de una adecuada gestión de riesgos, dado que los indicadores que aproximan el riesgo por impago y liquidez se encuentran estables y controlados.

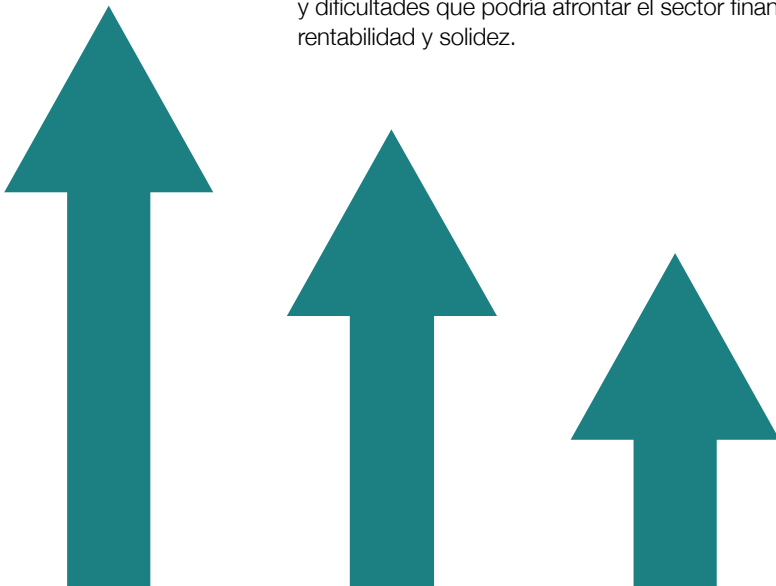
Del total de la cartera, el 3,1 % se encuentra vencida; un año atrás se encontraba en 2,8 %.



El indicador de cubrimiento muestra que las provisiones existentes permiten cubrir más de 1,4 veces dicha cartera vencida.

La gestión del balance económico del sector, a través de Asobancaria, se establece gracias al desarrollo de diferentes proyectos e investigaciones que han tenido como objetivo generar las condiciones adecuadas para causar una expansión dinámica y sostenible del sector. Entre estas iniciativas se puede resaltar la elaboración del libro **Ensayos sobre inclusión financiera**, desarrollado con la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

En términos de evaluación sobre los resultados económicos del sector, Asobancaria realiza constantemente valoraciones a través de modelos de consistencia y balances de riesgos. Puntualmente bajo el modelo de equilibrio general, además evalúa el Indicador de Riesgos Macroeconómicos (IRMA) y el Indicador de Alerta Bancaria (IAB). Entre otros, estos modelos le permiten al gremio monitorear y generar alertas sobre riesgos y dificultades que podría afrontar el sector financiero en materia de crecimiento, calidad crediticia, eficiencia, rentabilidad y solidez.



LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS

[G4-EC1] El sector financiero ha recibido ingresos operacionales considerables, pero así mismo genera un impacto económico por la distribución de riqueza con los grupos de interés. En la siguiente tabla se divulga la generación y distribución del valor económico en el sector financiero en Colombia para tres años.

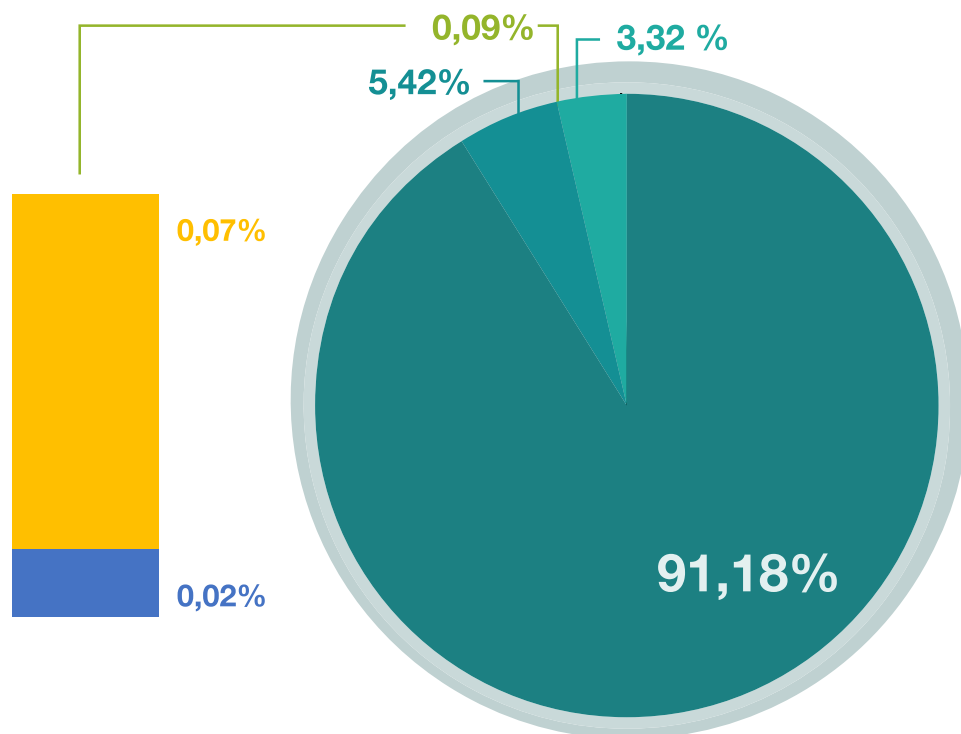
Valor económico generado y distribuido por el sector financiero en Colombia.

Valor económico generado			
Ingresos	\$ 96.528,79	\$ 140.739,80	\$ 156.191,77
Valor económico distribuido			
Gastos Operativos	\$ 87.434,88	\$ 128.256,59	\$ 141.352,18
Sueldos y prestaciones de los empleados	\$ 6.416,12	\$ 7.303,00	\$ 8.369,68
Pagos a gobierno por impuestos	\$ 4.115,84	\$ 4.541,84	\$ 5.140,09
Pagos a gobiernos por multas	\$ 75,88	\$ 75,88	\$ 110,04
Inversiones en comunidades*	\$ 28,28	\$ 28,31	\$ 29,578

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

La información de los dividendos decretados en acciones, no está incluida para el sector, sino que se encuentra disponible en el Informe de la Asamblea de Accionistas de cada entidad.

Frente a la distribución de la riqueza se encontró que la mayor proporción de entrega en el sector, continúa siendo los gastos operativos y, de igual manera, que se mostró en el reporte del año pasado, la inversión en comunidades es el rubro con menor distribución.



Distribución del valor económico del sector para el año 2016.

- Gastos operativos
- Sueldos y prestaciones de los empleados
- Pagos a gobiernos por impuestos
- Pagos a gobiernos por multas
- Inversiones a comunidad

Así las cosas, este sector que es un actor fundamental en el desarrollo del país, continúa con el reto de propender por la consolidación de estrategias transversales dirigidas hacia una distribución de ingresos equitativa, que genere valor compartido para los grupos de interés.

CASO DE ESTUDIO

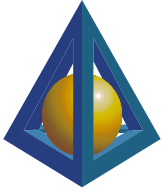
ASOBANCARIA:

La competencia y la eficiencia en la banca colombiana

El libro presenta, en primer lugar, un marco teórico y una revisión exhaustiva de la literatura internacional y colombiana acerca de la relación entre concentración y competencia en la banca, así como de los trabajos empíricos que comparan la eficiencia del sector en Colombia con la de otros países.

En segundo lugar, Fedesarrollo hace sus propios ejercicios descriptivos y econométricos para aportar al estudio de la dinámica de la competencia y de los logros y retos de la eficiencia en la prestación de los servicios financieros en el país. Del análisis teórico, se destaca la controversia con el paradigma Estructura Conducta- Desempeño, el cual defiende la tesis de que la concentración en un mercado se traduce en una menor eficiencia y una reducción del bienestar social. La Escuela de Chicago controvierte esa tesis al mostrar que la concentración puede ser el resultado de la eficiencia y que se requiere un análisis de la conducta y las estrategias de las entidades grandes o conglomerados, y establecer si usan su poder de mercado en contra de los competidores y los consumidores. De forma complementaria, hay que señalar que el sector financiero, debido a la especificidad de sus funciones, tiene barreras a la entrada que le son connaturales.

En este informe se evalúa si la industria bancaria en Colombia ha mantenido un nivel razonable de competencia, con mejoras en su eficiencia, y si ha diversificado los servicios bancarios ofrecidos a los usuarios, además de avanzar en su cobertura poblacional (inclusión financiera). Se analiza el periodo 1995-2014, el cual incluye un evento de crisis financiera, 1998-2001, y otros dos de expansión de la banca, principalmente privada, que cubren de 1996 a 1997 y de 2002 a 2014, sub periodos en los que la cartera crece a tasas anuales que superan las del PIB, excepto para el 2009, año en que la crisis financiera internacional golpeó con fuerza a la economía colombiana.



ASOBANCARIA

Construyendo
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero



4.1.4. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



En el Código Penal colombiano los delitos contra la administración pública (corrupción pública) y los vinculados con el producto de los delitos ejecutados bajo concierto para delinquir (ejemplo, corrupción privada) son considerados fuente de Lavado de Activos (LA) y de acuerdo con lo manifestado por el Fondo Monetario Internacional (FMI) tienen correlación positiva con el LA y la Financiación del Terrorismo (FT), pues agudizan sus efectos en la sociedad.

Este delito reduce el rendimiento económico de los países, la calidad de los servicios estatales, la efectividad de la tributación, el atractivo para la inversión extranjera y afecta el gasto en sectores como la salud y la educación. Los países han adoptado las normas emitidas por la Organización de Naciones Unidas (ONU), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización de Estados Americanos (OEA), el Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Según el Informe de Percepción de Corrupción 2016 (publicado el 25 de enero de 2017) de Transparencia Internacional, la percepción sobre la corrupción en el sector público de Colombia se mantiene. El país obtuvo un puntaje de 37 sobre 100 (siendo 0 la mayor percepción de corrupción y 100 la menor), y ocupó el puesto 90 entre los 176 países evaluados. Para años anteriores: 2015 (37/100), 2014 (37/100), 2013 (36/100) y 2012 (36/100).

En este sentido, los esfuerzos del Gobierno Nacional por establecer una regulación para la lucha contra la corrupción hacen eco en los diferentes sectores económicos.

Los esfuerzos realizados por la banca en la lucha contra la corrupción se adelantan, pese a que en Colombia no existe una norma de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) que instruya a las entidades vigiladas sobre los mínimos que deben aplicar para prevenir la corrupción. Las normas del orden nacional, como el Estatuto Anticorrupción, dan lineamientos claros para tanto el sector privado como el público adopten políticas y medidas de control de este delito. Por otra parte, instituciones cuya casa matriz se rige por la normativa internacional, tienen establecidas políticas y medidas que se ajustan a los requerimientos de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) de 1977, Ley Federal de los Estados Unidos.

Es así como las entidades han adoptado medidas y políticas internacionales y locales enfocadas al sector empresarial, con el fin de establecer los procedimientos, programas y manuales anticorrupción. Por ejemplo:

- La Guía Anticorrupción para las empresas, documento basado en el Estatuto Anticorrupción, que se desarrolló en el marco del programa de Negocios Responsables y Seguros (NRS).
- Las conclusiones que surgen de la participación en las actividades que lidera la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC): (i) la celebración anual del Día Internacional contra la Corrupción, y (ii) mesas de trabajo constituidas bajo el proyecto titulado "Hacia la integridad: el sector privado y el sector público en Colombia".

Adicionalmente, las entidades financieras cuentan con un Código de Ética o Conducta, y líneas de información interna, procesos de contratación, protocolos de relacionamiento con autoridades, entre otros, en los cuales:

- Se definen los aspectos a tener en cuenta para que la contratación de proveedores y personal sea transparente.
- Se establecen los hechos considerados como conflicto de interés.
- Se identifica el procedimiento a seguir, en caso de que se presente alguno de los ítems catalogados como conflicto de interés.
- Se dan a conocer los procesos y lineamientos que deben efectuarse en los casos en que existan faltas al Código de Ética o Conducta, o fraude interno.



Una de las acciones del gremio frente a este asunto fue la realización del **16° Congreso Panamericano de Riesgo de LAFT**, en julio de 2016, que contó con la asistencia de 348 personas y buscó que los asistentes pudieran ampliar su visión frente a:

Los casos de Lavado de Activos y de corrupción en los que se vinculan directamente entidades financieras o internacionales (por ejemplo, la FIFA).



La cuarta ronda de evaluaciones que el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) realiza en la región y sus consecuencias para el país.



El proceso de paz que se adelanta en Colombia.



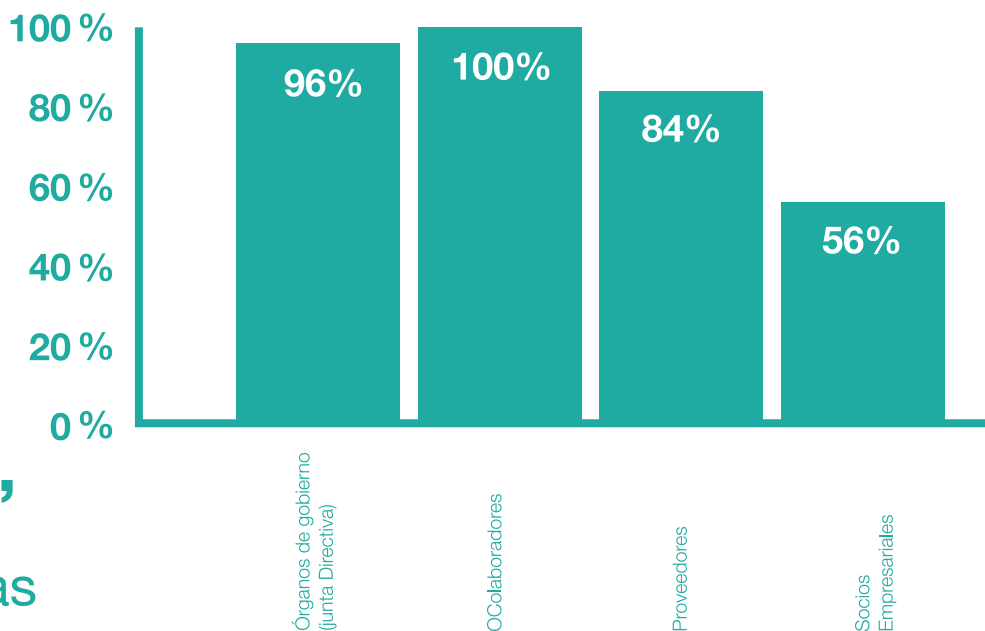
Las reformas normativas.

LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS ⁽¹⁾

[G4-56] [G4-57] [G4-58] La lucha contra la corrupción empieza por promover una conducta ética e íntegra, que refleje valores corporativos en los diferentes actores que participan en la cadena de valor de las entidades. Frente a ello, todas las compañías han declarado tener un código o política de ética, conducta o buenas prácticas corporativas, en los que se afirma el compromiso y se dan lineamientos en esta materia; se destaca que el 88 % de ellas lo divulgan al público en general.

El alcance de estos códigos va principalmente a los colaboradores y miembros de Junta Directiva y, en una menor medida, a los proveedores y socios empresariales.

Cobertura de los códigos o políticas de ética, conducta o buenas prácticas corporativas.



(1) En total, 25 entidades participaron en al menos una pregunta de esta sección

La divulgación y los mecanismos para promover el cumplimiento de los códigos o políticas, se centran en la difusión informativa de la existencia de estos documentos y la existencia de canales de denuncia de casos que vayan en contra de los principios y valores éticos; y aunque es común que las compañías soliciten a los diferentes actores suscribir un acuerdo inicial de cumplimiento, no lo es tanto que esta práctica se refuerce al completar un año de relación laboral o comercial.

Mecanismos de divulgación y promoción del cumplimiento

para los códigos o políticas de ética, conducta o buenas prácticas corporativas.

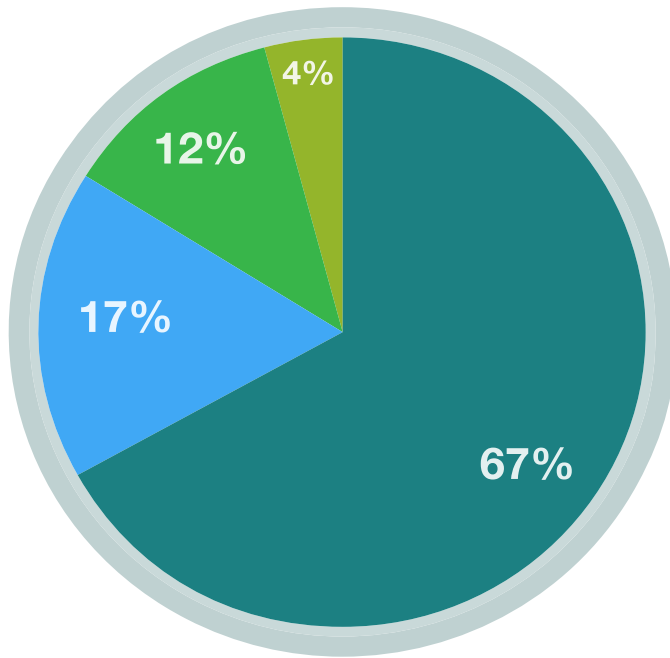
Divulgación de código a política de ética, conducta o buenas prácticas corporativas	Junta Directiva	Colaboradores	Proveedores	Socios Empresariales
Informa de la existencia y aplicabilidad	88 %	100 %	68 %	40 %
Suscribe una declaración inicial de acuerdo de cumplimiento	40 %	92 %	48 %	20 %
Suscribe una declaración anual de acuerdo de cumplimiento.	20 %	36 %	12 %	12 %
Cuenta con capacitaciones o líneas de consulta	56 %	96 %	40 %	24 %
Cuenta con un canal de denuncia	84 %	100 %	80 %	56 %

De los mecanismos para informar a los grupos de interés sobre la existencia de los códigos, los más comunes se destacan en la siguiente tabla:

Órganos de gobierno	Colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión • Página web • Reuniones de Junta Directiva • Inducción • Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción • Capacitación virtual y presencial • Intranet • Comunicaciones internas • Informe de Sostenibilidad
Proveedores	Socios empresariales
<ul style="list-style-type: none"> • Carta de aceptación código de ética • Cláusula en el contrato • Capacitación virtual • Página web proveedores • Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión • Cláusula en el contrato • Página web • Informe de Sostenibilidad

Respecto de las líneas de denuncia, las herramientas más utilizadas por las compañías del sector son el correo electrónico y la línea telefónica

[G4-SO4] En cuanto a un compromiso puntual de lucha contra la corrupción, casi la totalidad de las entidades cuenta con uno, ya sea por medio de los mecanismos descritos anteriormente o a través de documentos independientes.



Declaración de lucha contra la corrupción

- Sí, incluido en los códigos anteriores
- Sí, documento independiente que está disponible al público
- Sí, documento independiente pero no está disponible al público
- No cuenta con una declaración

Este compromiso de lucha contra la corrupción es reforzado por medio de estrategias de información y sensibilización con los diferentes actores relacionados; es así como 17 entidades han dado a conocer su compromiso de lucha contra la corrupción al 78 % de sus interesados (de acuerdo con la siguiente tabla) y han capacitado al 66 %. No obstante, hay ocho compañías que no llevan el registro o declaran no realizar divulgaciones y sensibilizaciones específicas de lucha contra la corrupción, presentando una oportunidad de mejora.

Número y % de relacionados que han sido informados y capacitados en temas de lucha contra la corrupción.

Niveles	Informados		Capacitados	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Órganos de gobierno (Junta Directiva)	81	100%	60	74,1%
Ejecutivos de primer y segundo nivel (presidente, vicepresidentes, gerentes o directores)	3,850	36,2%	3,519	35,6%
Ejecutivos de tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de área, coordinadores)	6,710	52,1%	5,970	49%
Profesionales y analistas	17,056	79,4%	13,884	63,9%
Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	36,398	97,9%	31.614	81%
Socios empresariales y otros trabajadores externos	2,586	95,3%	1,471	53,6%
Promedio	78%		66%	

[G4-S05] Aun cuando existen iniciativas y mecanismos para promover conductas éticas y luchar contra la corrupción, ciertos riesgos asociados llegan a materializarse y muestra de ello fueron los 289 casos confirmados de conductas no éticas o actos corruptos que se presentaron principalmente en los colaboradores.

	Órganos de gobierno (Junta Directiva)	Colaboradores	Proveedores	Socios Empresariales
N.º de casos	0	288	1	0
Naturaleza de los casos	N/A	Destituciones Apropiación indebida de dinero Conductas delictivas	Actos incorrectos o fraude	N/A

Frente a los casos de los colaboradores, las acciones tomadas por las entidades fueron de llamado de atención para uno, suspensión para 277 y terminación del contrato para diez. En cuanto al proveedor involucrado, se le terminó la relación contractual.

CASO DE ESTUDIO

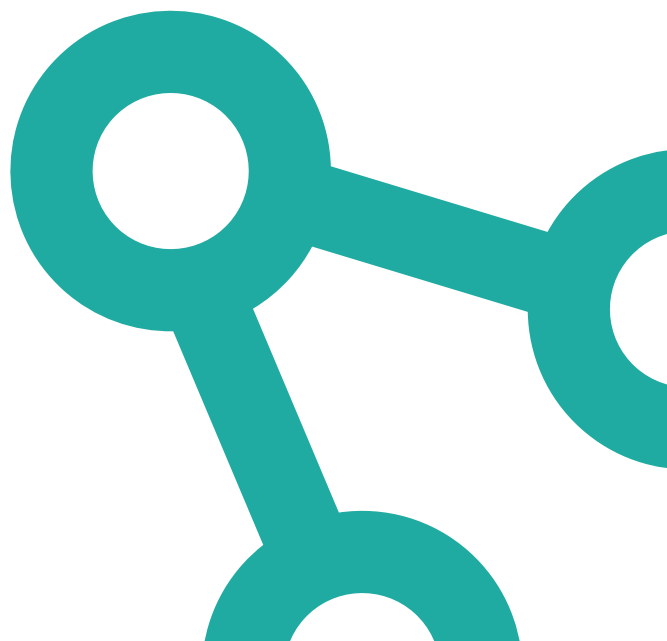
COLPATRIA:

“Acabemos con este negocio” 2016 - Es hora de pasar del dicho al hecho. #InversiónAFuturo

Se realizó con el objetivo de que los funcionarios y clientes demostraran con hechos cómo están previniendo los delitos fuente, que causan el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

Se impulsó una campaña de comunicación denominada “Pasar del dicho al hecho #InversiónAFuturo”, que buscó convertir la educación en la principal herramienta contra el crimen. Los funcionarios participaron con mensajes de acciones concretas que ayuden a prevenir el LA y la FT, que luego depositaban en la “Urna del Cambio”; adicionalmente, se solicitaron donaciones de útiles escolares para los niños y jóvenes víctimas de delitos fuente del LA y la FT. Con esto se generó una campaña que fue más allá de la comunicación y ocasionó una acción con un aporte real a la sociedad, convirtiendo a los colaboradores en protagonistas de esta lucha.

Una vez conseguida la participación de los colaboradores, se hizo aún más grande la campaña llevándola al público externo; es decir, a clientes y seguidores de la marca. Se mostró cómo han participado los funcionarios y se les invitó a que también pasaran del dicho al hecho, enviando una fotografía a través de las redes sociales con el hashtag #InversiónAFuturo, acompañada de un mensaje en el que dijeran cómo desde su día a día previenen estos actos ilícitos.



4.1.5. BANCA 2.0

La constante innovación y el desarrollo tecnológico en todos los campos del conocimiento, están revolucionando el mundo y todo lo que hacemos cada día; el sistema financiero no es la excepción, gracias a los avances tecnológicos las entidades bancarias i) Han logrado diseñar productos y servicios que se adaptan a las necesidades del nuevo consumidor financiero, ii) Han aumentado su potencial para atender de manera eficiente y con calidad a segmentos de la población que históricamente no han contado con una oferta de servicios financieros oportuna y iii) Han creado nuevos canales transaccionales que facilitan el acceso y uso de los servicios financieros a todos los consumidores.

En este sentido, el objetivo de la banca es adaptar rápidamente estas innovaciones tecnológicas a sus modelos de negocio y de servicio, con el fin de impulsar su productividad, cobertura y eficiencia. De esta forma, la banca tradicional podrá mantenerse como un competidor activo, dentro de un sistema financiero cambiante, en el cual cada día aparecen nuevos competidores.

Particularmente en Colombia, las entidades bancarias han venido invirtiendo cuantiosos recursos en la transformación de la banca tradicional, a través del diseño y la aplicación de soluciones financieras que permiten a los consumidores realizar cualquier tipo de operación de manera rápida y sencilla (billetteras electrónicas, botón de pagos PSE, aplicaciones móviles y créditos de bajos montos solicitados por medio del celular, entre otros).

La banca se compromete a ofrecer un servicio de calidad, por medio de la innovación, lo cual le ha permitido consolidarse ante el público en general como un sector que desarrolla productos a la medida de las necesidades del cliente y utiliza la tecnología para acercarse a ellos.

De acuerdo con la más reciente encuesta de reputación de Asobancaria, grupos de interés como usuarios bancarios, empresas y colaboradores de las entidades manifestaron que una de las características más destacadas de los bancos es la innovación

Para la gestión de este asunto, el sector se apoya en un **Comité consultivo para la innovación y el desarrollo de los medios de pago**, a través de Asobancaria, en el cual se discuten estrategias para lograr la masificación del uso de medios de pago electrónicos en la economía y, de este modo, lograr la reducción del uso del efectivo. En este sentido, este comité lidera la estrategia denominada Proyecto F, una iniciativa interinstitucional para la masificación de los pagos electrónicos en el país, la cual es considerada como una estrategia pionera en Latinoamérica, en la que los sectores público y privado unen esfuerzos para reducir el uso del efectivo, desarrollar la inclusión financiera en el país y masificar el uso de las nuevas tecnologías financieras.

El Proyecto F estructuró tres estrategias o ejes de trabajo: (i) recaudos públicos, (ii) pagos electrónicos e (iii) interoperabilidad, cada uno de los cuales cuenta con iniciativas propias que abordan temas específicos de trabajo. Para cuantificar el avance obtenido en cada frente del proyecto, se diseñó y construyó un tablero de indicadores claves de la industria, con el que se busca hacer seguimiento a las metas propuestas en este proyecto, particularmente sobre el indicador de uso del efectivo en la economía.

Respecto de la evaluación de la eficacia en la gestión de la innovación y la implementación de las tecnologías de la información en los servicios financieros, Asobancaria a través de este mismo comité busca hacer un seguimiento a la industria financiera en la promoción y el diseño de productos y servicios que han incorporado soluciones tecnológicas y dan respuesta a las necesidades del consumidor financiero del siglo XXI.

LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS ⁽¹⁾

Gracias a la inversión que viene realizando el sector en temas de innovación tecnológica, se han logrado importantes avances en: i) Acceso a servicios financieros, a través del desarrollo de nuevos productos, ii) Mayor cobertura del sistema financiero en el país y iii) Creación de productos que incorporan nuevas tecnologías, facilitando su uso y mejorando la experiencia del cliente.

En este sentido, durante el 2016 la banca y el gremio han venido trabajando en la implementación de tecnologías aplicadas a los medios de pago, impulsando el uso de los canales digitales y estimulando el de productos claves para la Inclusión financiera.

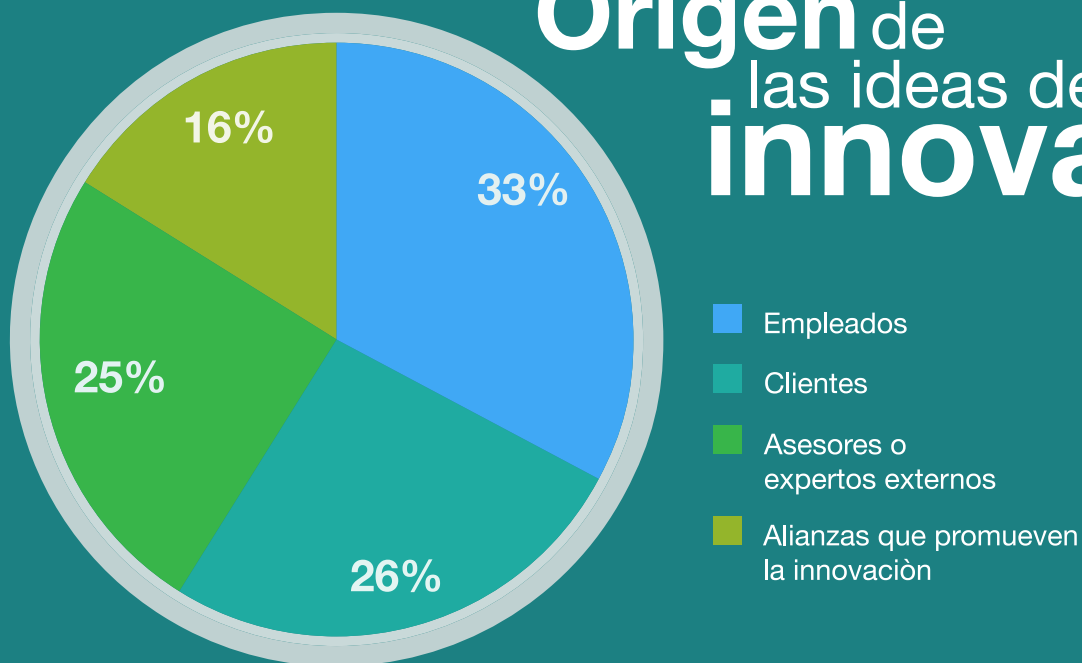


Una iniciativa interinstitucional para la masificación de los pagos electrónicos en el país

(1) En total, 27 entidades participaron en al menos una pregunta de esta sección

La cultura de innovación en las entidades no se desarrolla de manera aislada, gracias a los diferentes aliados, tanto internos como externos, que han hecho posible que el sector alcance el desarrollo de nuevos productos, servicios o alternativas. Actualmente la mayoría de las ideas provienen de los empleados, seguidos de los clientes y expertos en innovación.

Origen de las ideas de innovación



Esta cultura es reforzada por diferentes herramientas con las que cuentan las compañías del sector, para poder definir un marco de actuación que permita la gestión de la innovación. En general, las entidades han definido estrategias para la innovación y también han asignado presupuestos para su ejecución; se destaca que varias entidades han buscado reforzar su estrategia de innovación, mediante la gestión de este tema por medio de una gerencia o vicepresidencia designada.

Herramientas para gestión de la innovación en el sector



Gracias a la inversión que viene realizando el sector en innovación tecnológica, se han logrado importantes avances en la masificación de la oferta de servicios financieros, a través del desarrollo de nuevos productos, que tienden hacia el avance de la inclusión financiera y a promover el uso de medios electrónicos.

De las 14 entidades que reportaron tener un presupuesto para innovación, 11 divulgaron un total de 18 mil millones destinados a ser invertidos en actividades de innovación y desarrollo

Es así como durante el 2016, la banca y el gremio han venido trabajando en la implementación de tecnologías aplicadas a los medios de pago, impulsando el uso de los canales digitales y estimulando el de productos claves para la bancarización de población vulnerable, como son las Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado, Depósitos Electrónicos y Créditos de Bajo Monto. Para este año se presentaron un total de 124 innovaciones por parte de las entidades, cuya mayoría obedece a ajustes de productos existentes y se desglosan en la siguiente tabla:

Disruptiva Incremental	Tipo de innovación	n.º de entidades que desarrollaron innovaciones	n.º de innovaciones reportadas
	Medios de pago	16	37
	Productos de crédito	16	35
	Productos de ahorro	7	14
	Medios de Pago	11	19
	Productos de crédito	6	9
Productos de ahorro	7	10	

*Innovación incremental: implementación de pequeños cambios en productos o servicios que han mejorado o cambiado sustancialmente el funcionamiento y uso de estos.

** Innovación disruptiva: creación de nuevos productos, procesos o servicios.

CASOS DE ESTUDIO

BANCOOMEVA:

Desarrolló y lanzó al mercado un nuevo producto que integra en una sola tarjeta los servicios de crédito, débito y servicios de la cooperativa Coomeva, empleando tecnologías EMV y TISC Mifare. Al cierre del 2016, Banco

Coomeva cuenta con 45.000 asociados con esta Tarjeta Activa.

Este proyecto tiene los siguientes objetivos:

- Implementar en un solo plástico dos funcionalidades: crédito-cupo y débito-cuenta beneficios, así como acceso por proximidad.
- Generar una tarjeta que sea aceptada en todos los comercios nacionales e internacionales, con respaldo de una franquicia.



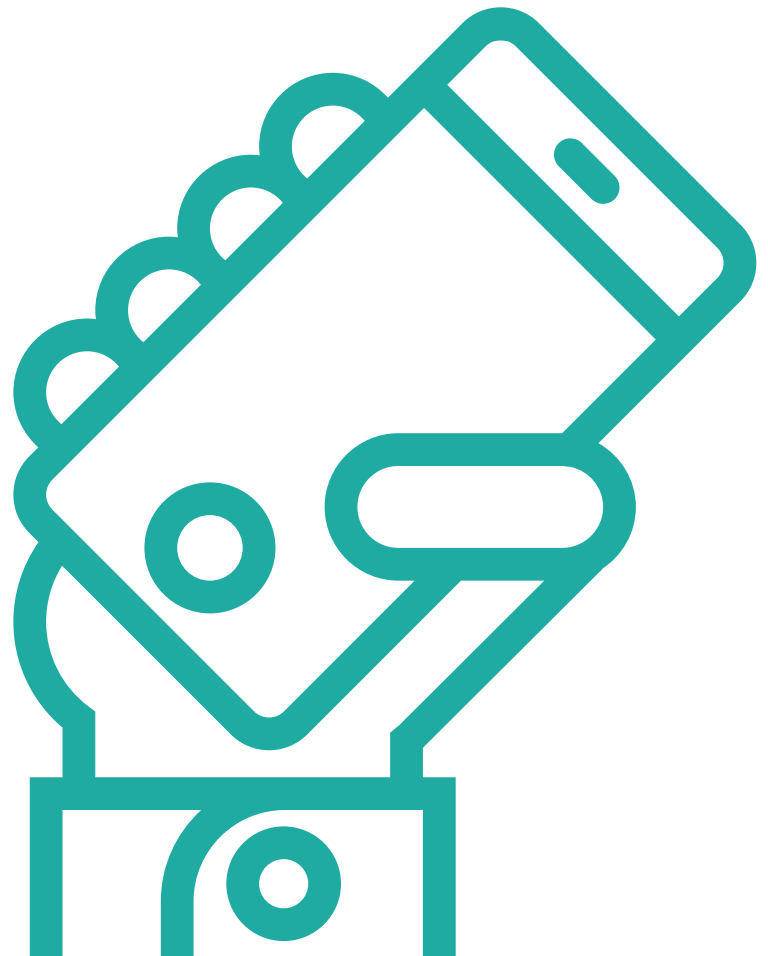
- Crear un elemento integrador de necesidades financieras del asociado con el Grupo Empresarial Coomeva.
- Generar el abono de los beneficios como asociado en una cuenta de ahorros, lo que permite retiros por oficina, cajeros automáticos y establecimientos de comercio.
- Manejar el programa de fidelidad, igual a la Tarjeta de Crédito Visa Bancoomeva.
- Implementar una tarjeta con una única clave para que el cliente pueda retirar y comprar con la función débito y realizar avances del cupo de crédito. Adicionalmente, que permita su utilización en todos los canales.

DAVIVIENDA:

Para buscar la inclusión financiera de toda la población colombiana y tomando en consideración el avance de la tecnología y las nuevas formas de prestar los servicios bancarios a las personas, en abril de 2016 DaviPlata presentó al mercado su aplicación móvil para teléfonos inteligentes. Con corte a diciembre de 2016, la aplicación contaba con más de 200 mil clientes activos, lo que les permite vivir una experiencia más sencilla, amigable y confiable en el uso diario y la realización de las transacciones con DaviPlata. Con esto se dio un avance tecnológico en la forma como los clientes de DaviPlata se relacionan con el producto, a su vez que permitió la inclusión de segmentos poblacionales más jóvenes, que encuentran en la tecnología la forma más eficiente de comunicarse con la banca.

Sin embargo, algunos segmentos poblacionales han sido excluidos o han encontrado limitaciones para el acceso al sistema financiero formal. La inclusión financiera de toda la población es uno de los objetivos fundamentales que la banca enfrenta en el país. Teniendo en cuenta las barreras de acceso al sistema financiero que enfrentan las personas con discapacidad visual, el Banco Davivienda se dio a la tarea de buscar una solución que les permitiera relacionarse con la banca de forma sencilla y amigable, y que tomara en consideración su condición de discapacidad.

En tal sentido, en septiembre de 2016 se lanzó al mercado la versión adaptada para personas con discapacidad visual, que en Colombia son aproximadamente 1,2 millones de individuos, de la aplicación de DaviPlata. Con esta nueva herramienta, las personas con baja visión podrán tener un producto financiero que se adapta a sus necesidades y les permite hacer sus transacciones de una manera fácil.



En la búsqueda de soluciones a los impactos ambientales y sociales que generan las actividades productivas, los gobiernos han encontrado en el sector empresarial un aliado importante, que viene adquiriendo conciencia acerca de la responsabilidad que le atañe en la protección y conservación del medio ambiente y en la atención de las necesidades sociales de la población, con una visión ética que va más allá del simple cumplimiento de la legislación.

Durante las últimas décadas, los temas socio-ambientales han venido tomando fuerza de la mano de políticas y alianzas internacionales que buscan mejorar la inversión y el desarrollo sostenible. Frente a esto, el sector financiero reconoce que la sostenibilidad se integra en torno a prácticas globales que garantizan un crecimiento inclusivo y ambientalmente responsable. Hoy, la necesidad de medir los impactos que las industrias generan con sus actividades sobre el medio ambiente y la sociedad empieza a cobrar mayor relevancia. Esto involucra el seguimiento de indicadores ambientales y sociales que demuestren resultados, la innovación con estrategias de ahorro y uso eficiente de recursos, la adopción de nuevas tecnologías que permitan minimizar impactos y la implementación de actividades que mitiguen la afectación a las comunidades.

Para hacer frente a las necesidades expuestas anteriormente, el gremio instaló una mesa de trabajo compuesta por un equipo interdisciplinario conformado por los Comités de Riesgos y Protocolo Verde. Producto de ese trabajo se creó la guía del Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS) que tiene como objetivos:

- Ofrecer una orientación práctica a las entidades financieras para el diseño e implementación de un modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales, aplicable a sus operaciones de crédito e inversión en Colombia.
- Recopilar las políticas generales, la metodología y los procedimientos que podría contener un modelo que permita gestionar los riesgos ambientales y sociales, en las operaciones de los intermediarios financieros.

Para conocer el detalle de esta guía, puede descargarla en el siguiente enlace:

<http://www.asobancaria.com/2016/02/01/guias/>

Adicionalmente, desde el año 2015 se hace seguimiento de los indicadores reportados en esta sección y que dependen directamente de la gestión del Comité de Protocolo Verde, con el fin de mostrar avances no solo en temas de ARAS, sino en el diseño de productos que generen beneficio social y ambiental.

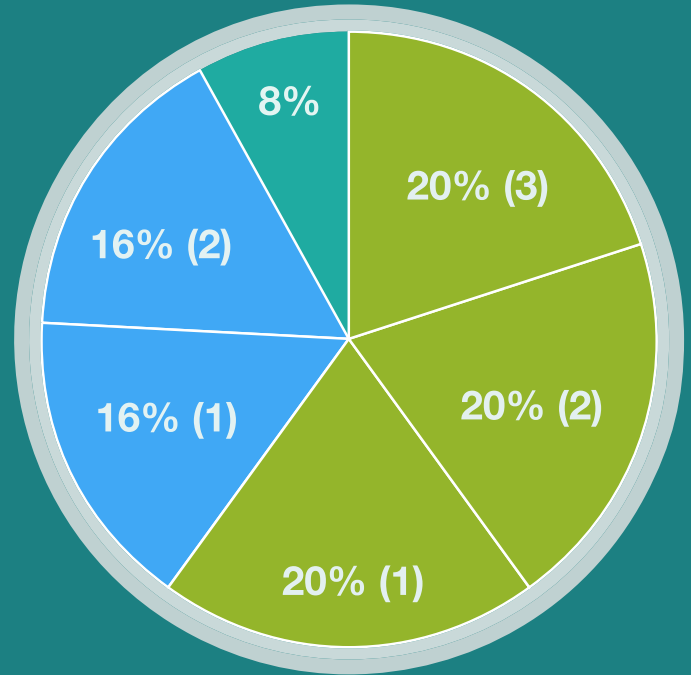
LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS ⁽¹⁾

Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS) en los procesos de financiación

[G4-FS1] [G4-FS2] Algunos de los impactos sociales y ambientales del sector financiero no ocurren directamente por las operaciones de las entidades, sino por aquellos desarrollos productivos y de infraestructura, entre otros, que se hacen posibles gracias a la financiación recibida de la banca; en ese sentido, es importante contar con herramientas que permitan establecer un marco de gestión para analizar los posibles riesgos que se deriven de los desarrollos mencionados. En cuanto a lo anterior, el 72 % de las compañías cuenta con alguna herramienta que le permite dar lineamientos para administrar y controlar los riesgos ambientales y sociales.

(1) En total, 25 entidades participaron en al menos una pregunta de esta sección.

Porcentaje de compañías con una política o lineamientos específicos que le permitan evaluar los créditos para determinar el impacto ambiental y social, que pueden generar los proyectos financiados.

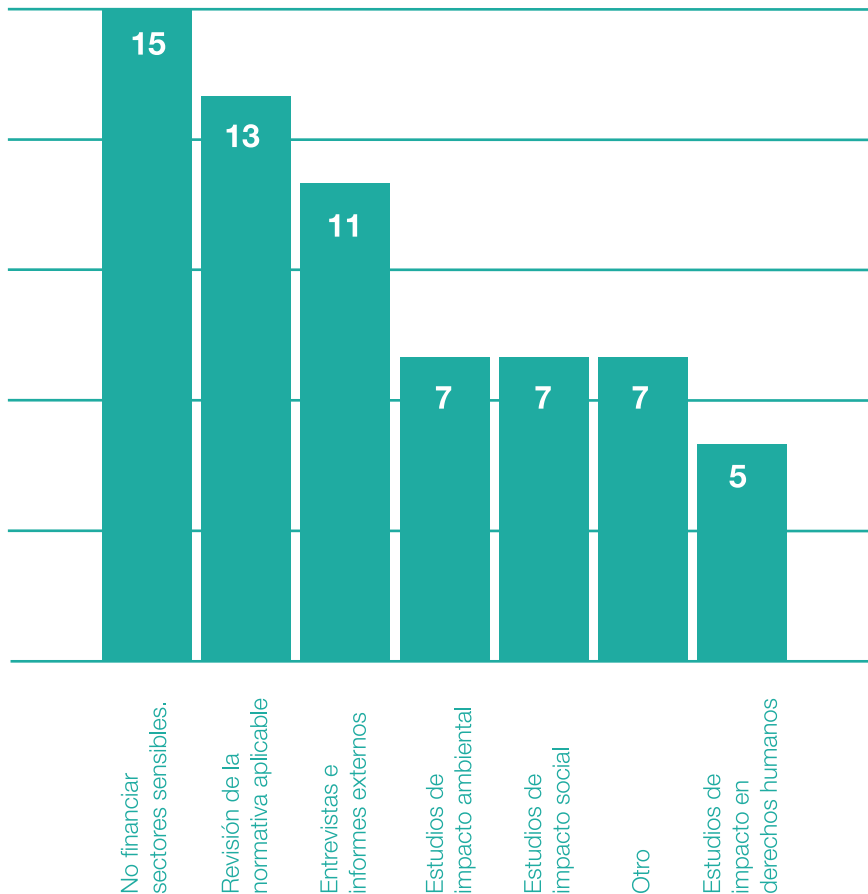
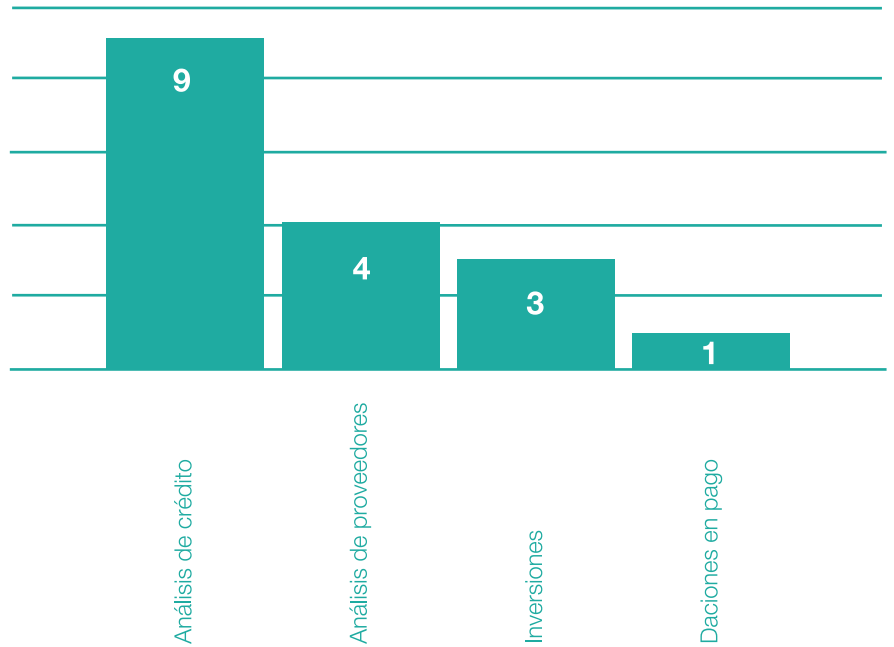


- (1) SARAS que esta públicamente disponible
- (2) Lineamientos diferentes a SARAS o banca de segundo piso
- (3) No cuenta con dichas políticas o lineamientos
- (1) Sigue lineamientos requeridos por banca de segundo piso o multilateral
- (2) SARAS pero no esta publicamente disponible
- No aplica

De las empresas que cuentan con los lineamientos, se identificaron nueve que tienen un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual no solo da alcance al análisis de crédito, sino que está empezando a cubrir otros aspectos como las inversiones e inclusive grupos de interés como los proveedores.

Alcance del SARAS.

En relación con las actividades puntuales que realizan las compañías para poder identificar y administrar los riesgos ambientales y sociales, se destaca la revisión de la normativa aplicable, la revisión de informes externos o la posición de no financiar sectores sensibles.

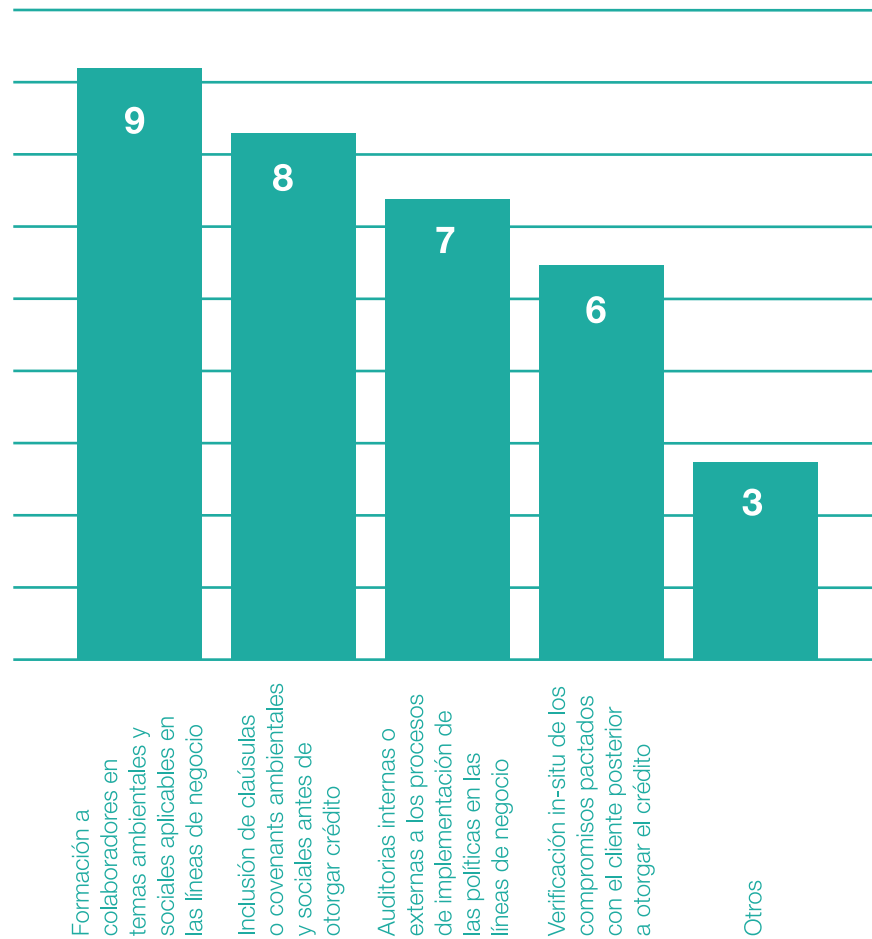


Herramientas utilizadas por las entidades para evaluar los riesgos ambientales y sociales en los análisis de créditos.

Aunque la encuesta definió solo seis actividades, se destaca el uso de otras herramientas como: guías sectoriales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, revisión de los reportes de sostenibilidad de los clientes potenciales, visitas en campo y Registro de Infractores Únicos Ambientales (RIUA).

[G4-FS3] [G4-FS4] [G4-FS9]
Un esfuerzo adicional que se identifica en 15 compañías del sector, ante la identificación del riesgo social y ambiental, es contar con actividades que permitan apoyar la implementación de políticas o lineamientos en esta materia. Las más utilizadas son la formación de colaboradores en estos temas puntuales, así como la inclusión de covenants en los acuerdos de crédito.

Actividades que realizan las compañías con el fin de apoyar al cumplimiento de las políticas o lineamientos de riesgos en análisis de créditos.



Como resultado de lo anterior, **durante el 2016 fueron analizados cerca de 1.750 proyectos** en riesgos ambientales y sociales, por diez empresas del sector, los cuales solicitaron créditos por 14,34 billones de pesos, de los que finalmente se aprobaron

11,09 billones que corresponden alrededor del 77 % de los fondos solicitados.

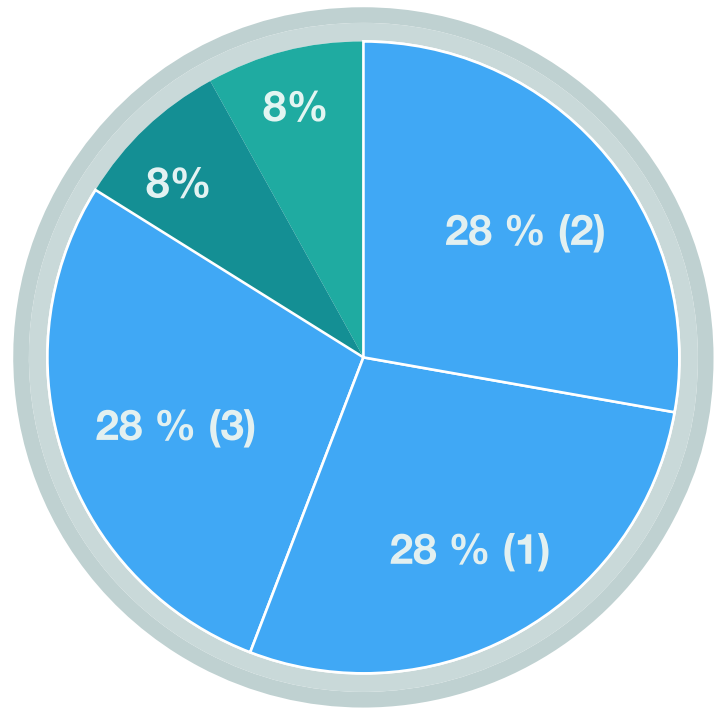


Diseño de productos que promueven el beneficio social y ambiental

[G4-FS1] [G4-FS2] Si bien el sector financiero puede generar impactos indirectos, también es responsable de facilitar el desarrollo sostenible por medio de productos que promuevan beneficios sociales y ambientales. En este sentido, contar con políticas o lineamientos que permitan diseñarlos genera una ventaja competitiva, la cual está siendo aprovechada por el 56 % de las entidades en el ámbito social y el 40 %, en el ambiental.

Beneficio Social

- (1) Sí y está públicamente disponible
- (2) Sí, pero no es pública
- (3) No cuenta con dichas políticas
- No Aplica
- No Responde



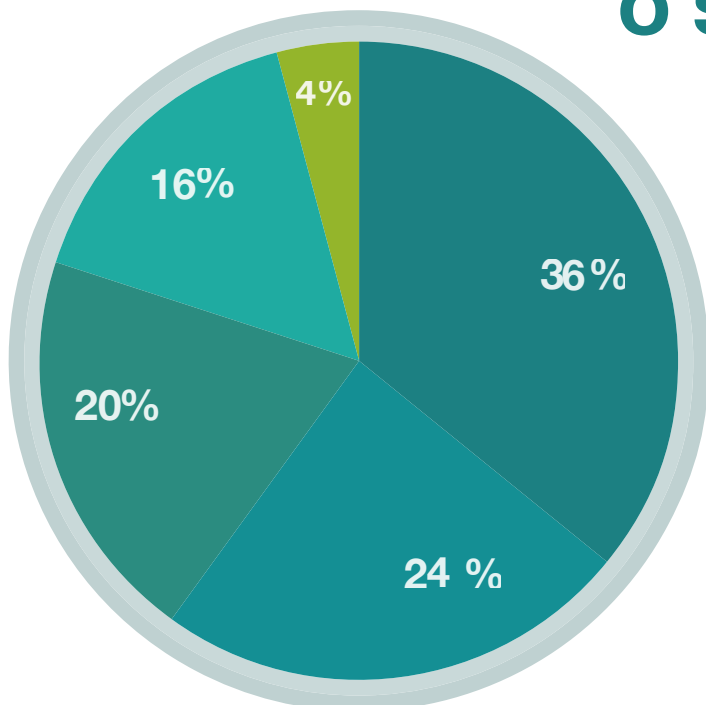
Política o lineamientos específicos

para el desarrollo

de productos que generen

beneficios

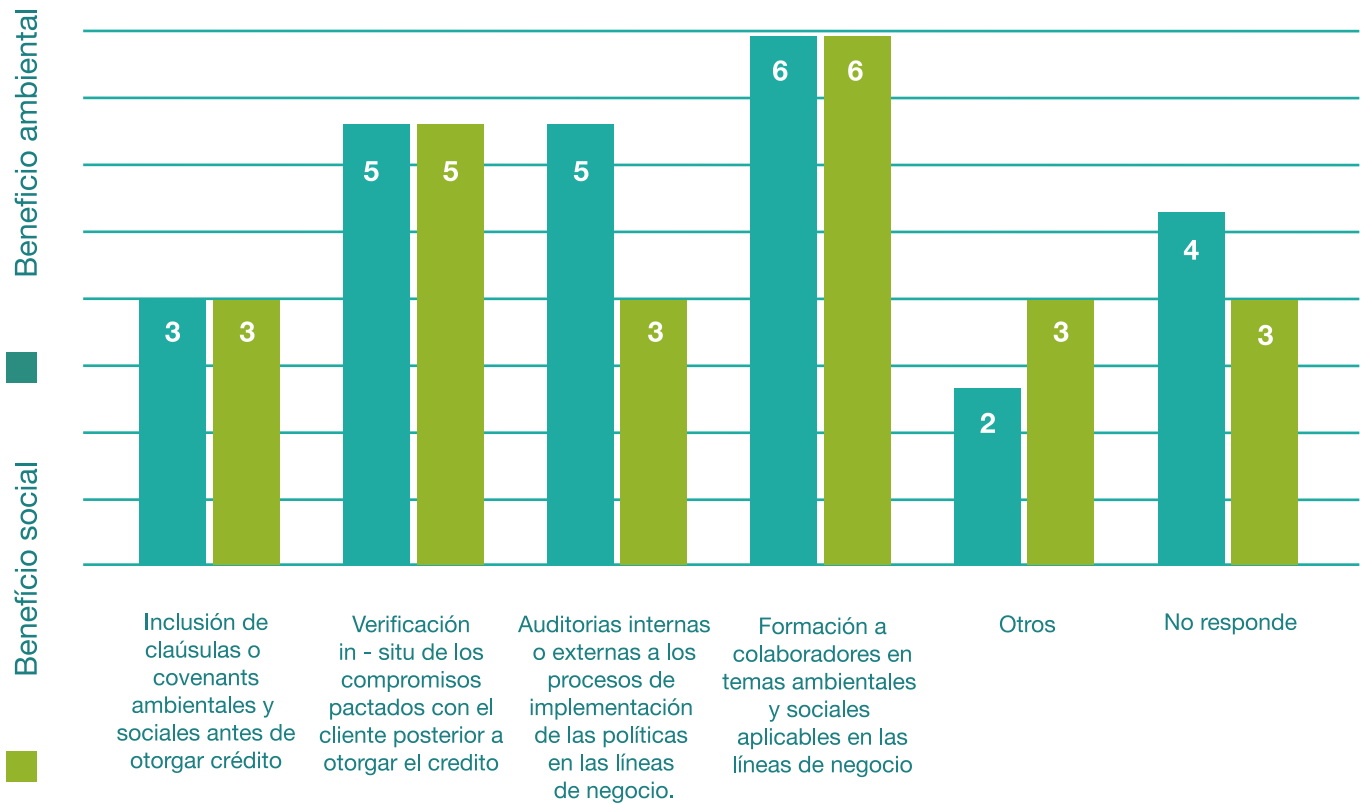
ambientales o sociales.



Beneficio Ambiental

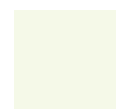
- No cuenta con dichas políticas
- Sí y está públicamente disponible
- Sí, pero no es pública
- No Aplica
- No Responde

[G4-FS3] [G4-FS4] [G4-FS9] En total, diez compañías han realizado actividades complementarias para apoyar el cumplimiento de políticas o lineamientos con beneficios sociales, mientras siete las han realizado para beneficios ambientales. Las más comunes son el entrenamiento de colaboradores en este tipo de productos y la verificación en sitio, después de compromisos que se hayan acordado con el cliente al momento de entregar el crédito.

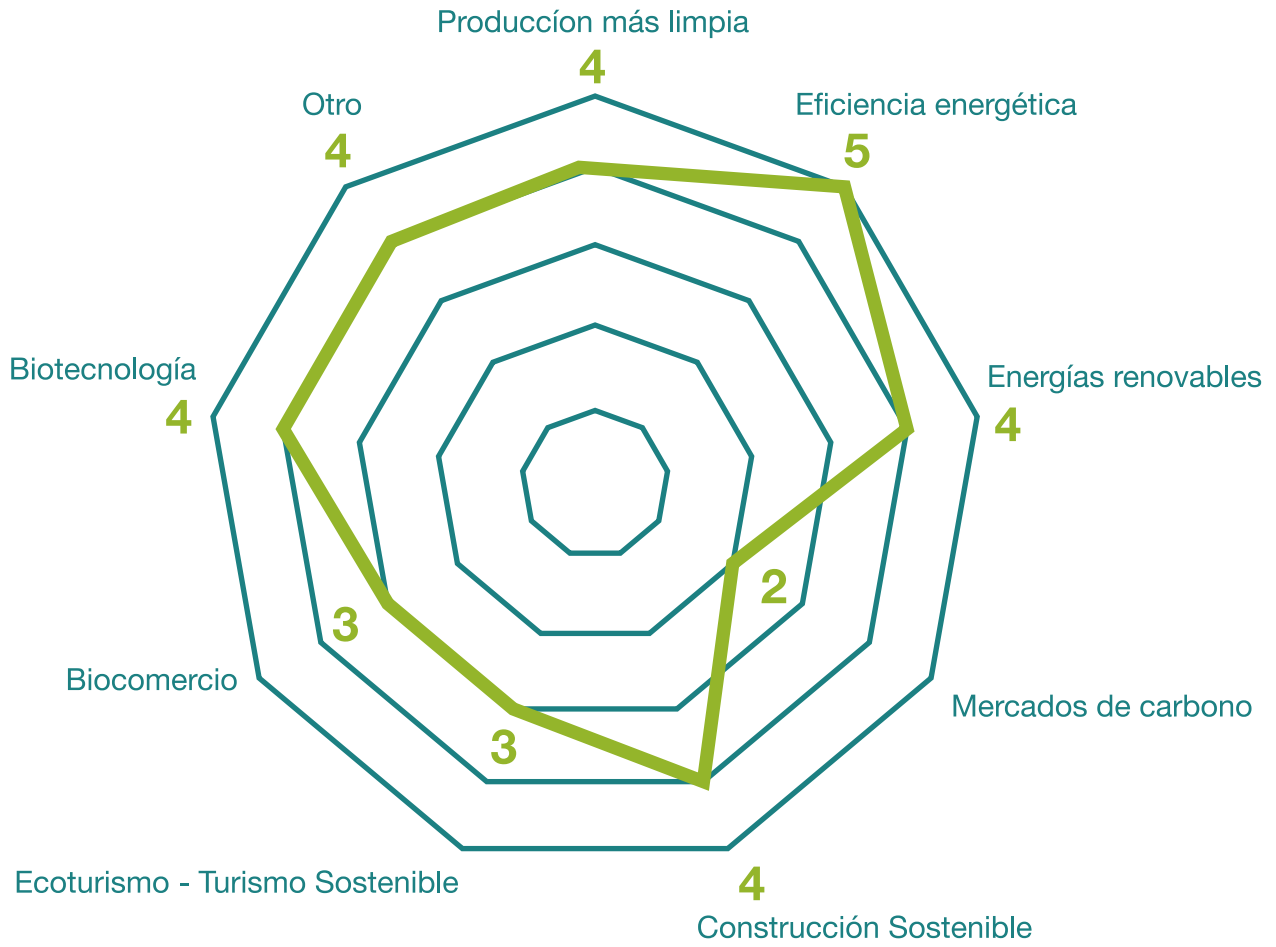


Actividades que realizan las compañías con fin de apoyar al cumplimiento de las políticas o lineamientos para el diseño y entrega de productos que generan beneficio social o ambiental.

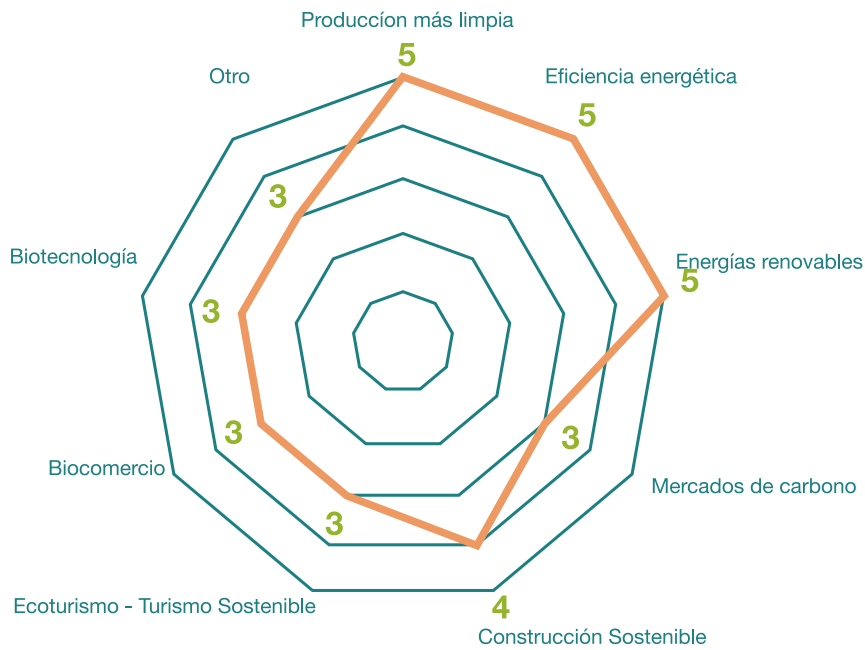
[G4-FS8] En el 2016, como resultado de estas políticas, ocho entidades ofertaron productos que generan beneficio ambiental. Los más comunes en este sentido fueron aquellos relacionados con energía y construcción. Se destaca que para esta línea hay un número similar de empresas que tienen tasas preferenciales frente a condiciones normales. Por otra parte, diez compañías han informado que, aunque no tienen productos de este tipo, podrían iniciar a desarrollar algunos de ellos en el futuro.



Condición diferenciada de financiamiento



Condición normal de financiamiento



Entidades que ofrecen productos que promueven el beneficio ambiental por condición de financiamiento.

En materia de beneficio ambiental las entidades de banca comercial **desembolsaron créditos por cerca de 1,5 billones** y la banca de segundo piso por 528 mil millones, los cuales reflejan un incremento frente a lo desembolsado en el 2015. A continuación, se muestran los datos para la banca comercial y de segundo piso, por línea de producto.

PRODUCTOS QUE GENERAN BENEFICIO AMBIENTAL

TENIENDO EN CUENTA LA BANCA COMERCIAL

Productos que generan beneficio ambiental	Monto de la cartera desembolsado (en millones de COP) 2015	Monto de la cartera desembolsado (en millones de COP) 2016
Producción más limpia	\$150,00	\$4.690,00
Eficiencia energética	\$2,789,61	\$3,656.12
Energías renovables	\$391,782,43	\$87,069,00
Mercados de carbono	\$2.094,31	\$425,15
Construcción sostenible	\$2,564,22	\$2,400,00
Ecoturismo - turismo sostenible	\$1,174,14	\$1,538,00
Biocomercio	\$403,19	\$8,504,28
Biotecnología	-	\$442,33
Otros	\$640,340,00	\$1,454,874,00
TOTAL	\$1,041,297,90	\$1,563,598,87

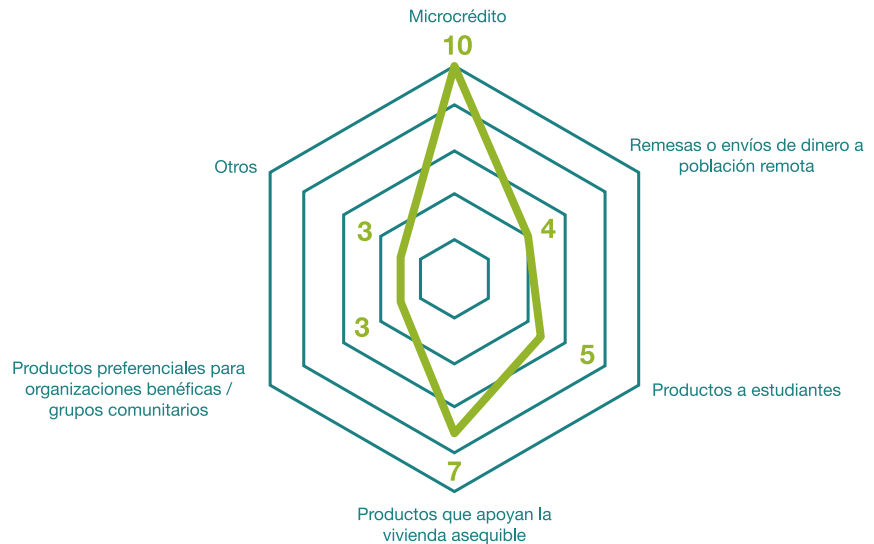
PRODUCTOS QUE GENERAN BENEFICIO AMBIENTAL

TENIENDO EN CUENTA LA BANCA DE SEGUNDO PISO

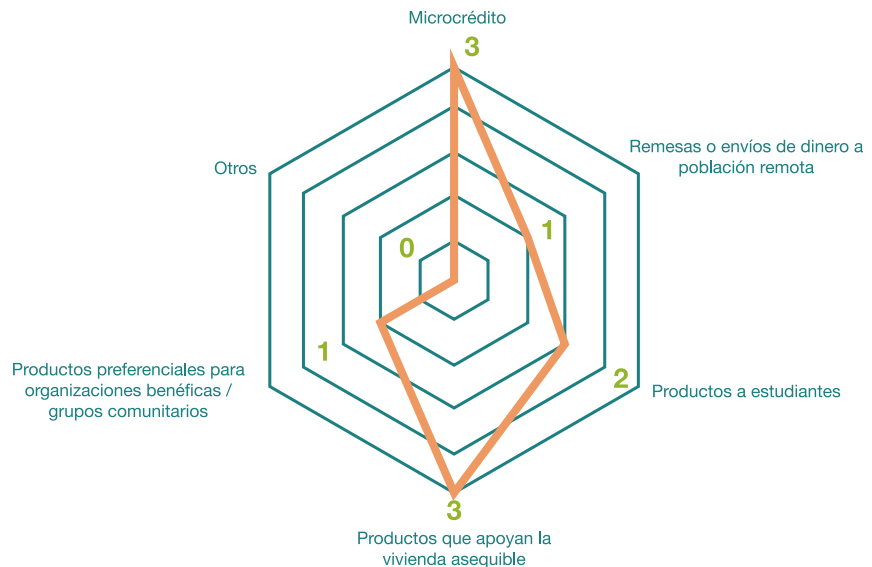
Productos que generan beneficio ambiental	Monto de la cartera desembolsado (en millones de COP) 2015	Monto de la cartera desembolsado (en millones de COP) 2016
Producción más limpia	\$24,024,00	\$21,976,36
Eficiencia energética	\$51.023,00	\$20,153,37
Energías renovables	\$134,502,00	\$404.642,00
Mercados de carbono	-	-
Construcción sostenible	\$4,250.00	\$12,180,00
Ecoturismo - turismo sostenible	-	-
Biocomercio	-	-
Biotecnología	-	-
Otros	\$61,770,00	\$68,946,00
TOTAL	\$275,569,00	\$527,897,73

[G4-FS7] Respecto a productos que generan beneficio social, son 11 las entidades que ofertaron este tipo de productos, de los cuales los más frecuentes son los microcréditos y créditos que apoyan la vivienda asequible. La mayoría de ofertas en materia social se presentan con condiciones normales de financiamiento y son pocas las entidades que ofrecen condiciones diferenciadas (tasas, plazo, periodo de gracia, criterios de elegibilidad, etc.). Finalmente, se encontraron cuatro empresas que no están ofreciendo este tipo de productos en el momento, pero que los podrían diseñar en el futuro.

Condición normal de financiamiento



Condición diferenciada de financiamiento



Entidades que ofrecen productos que promueven el beneficio social por condición de financiamiento.

Para este tipo de productos, en el 2016 la banca comercial desembolsó créditos por cerca de 6,2 billones y la banca de segundo piso por 1,3 billones, los cuales reflejan un incremento frente a lo desembolsado en el 2015. Seguidamente están los datos para la banca comercial y de segundo piso, por línea de producto.

PRODUCTOS QUE GENERAN BENEFICIO SOCIAL

TENIENDO EN CUENTA LA BANCA COMERCIAL

Productos que generan beneficio Social	Monto de la cartera desembolsado (en millones de COP) 2015	Monto de la cartera desembolsado (en millones de COP) 2016
Microcréditos	\$3.035.191,74	\$3.766.617,19
Remesas o envíos de dinero a población remota	\$33.800,00	\$36.289,00
Productos a estudiantes	\$387.413,40	\$412.081,69
Productos que apoyan la vivienda asequible	\$1.314.010,57	\$2.012.243,98
Productos preferenciales para organizaciones benéficas / grupos comunitarios	\$1.891,00	-
Otros	\$104.878,00	\$10.346,00
TOTAL	\$4.877.184,70	\$6.237.577,86

PRODUCTOS QUE GENERAN BENEFICIO SOCIAL

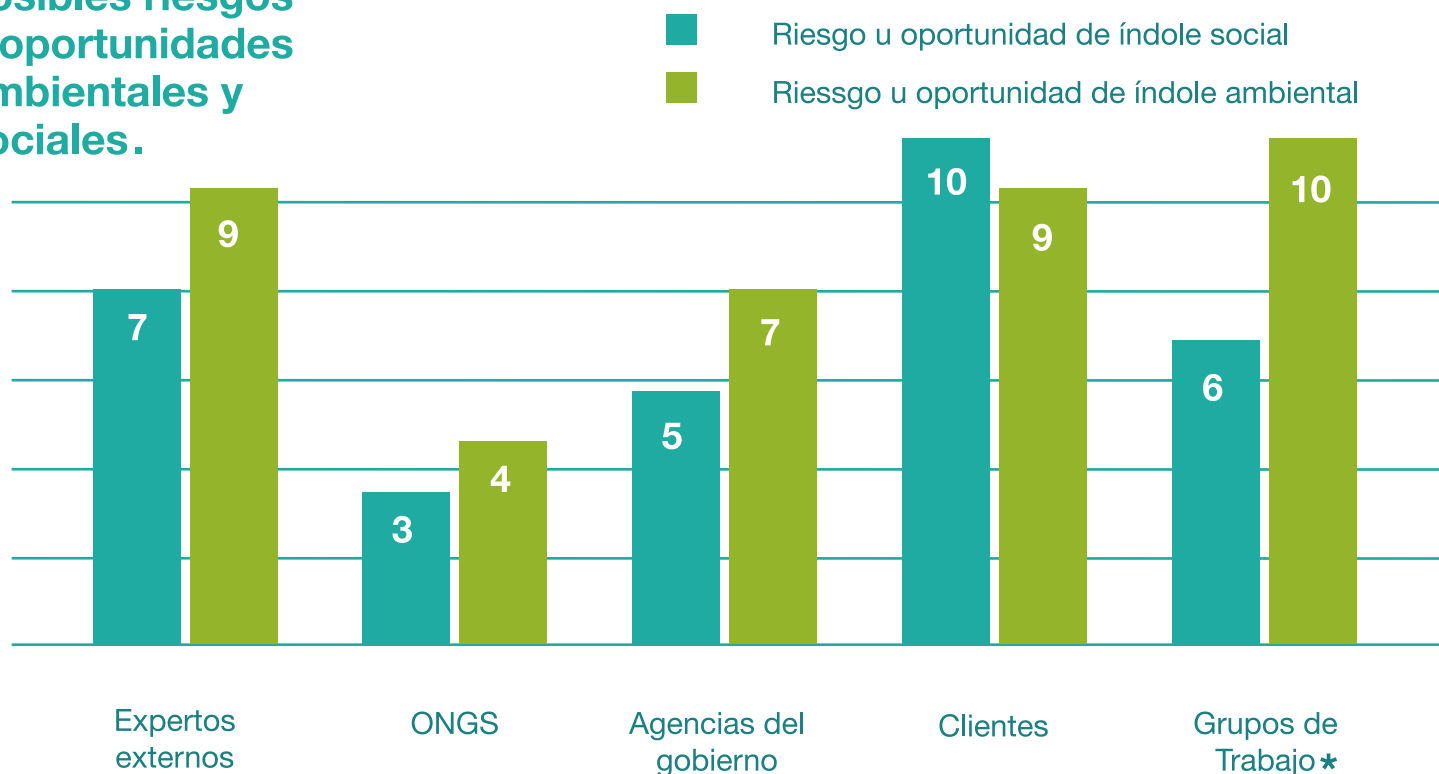
TENIENDO EN CUENTA LA BANCA DE SEGUNDO PISO

Productos que generan beneficio Social	Monto de la cartera desembolsado (en millones de COP) 2015	Monto de la cartera desembolsado (en millones de COP) 2016
Microcréditos	-	-
Remesas o envíos de dinero a población remota	-	-
Productos a estudiantes	-	-
Productos que apoyan la vivienda asequible	52.343,00	\$9.349,00
Productos preferenciales para organizaciones benéficas / grupos comunitarios	\$67.710,00	\$125.439,00
Otros	\$998.258,00	\$1.193.603,00
TOTAL	\$1.118.311,00	\$1.328.391,00

Compañías que dialogan con partes interesadas, con el fin de identificar posibles riesgos u oportunidades ambientales y sociales.

Diálogos para la identificación de riesgos y oportunidades en materia social y ambiental, que apliquen a las líneas de negocio

[G4-FS5] Las actividades tanto de administración de riesgos como de diseño de productos, considerando aspectos ambientales y sociales, no es algo que las compañías del sector realicen de manera aislada sino, por el contrario, se nutre de diálogos que tienen con diferentes actores, en los cuales los clientes han desempeñado un papel activo. Actualmente son 16 las empresas que dialogan con partes relacionadas, con resultados destacables como la definición de SARAS en la entidad o el diseño de nuevas líneas verdes.



* Los grupos de trabajo consideran organizaciones nacionales e internacionales como United Nations Environment Programme (UNEP FI), ORSE Club Finance, Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBSCD, por su sigla en inglés), SPI Finance y Asobancaria.



CASOS DE ESTUDIO

BANCOLOMBIA:

Bonos verdes

El 5 de diciembre, Bancolombia realizó la primera emisión de bonos verdes y se convirtió en la primera y única institución financiera privada en América Latina en hacerlo en el 2016. La emisión, cuyo valor fue de \$350.000 millones (aproximadamente US\$115 millones), fue adquirida en su totalidad por la Corporación Financiera Internacional (IFC), parte del Grupo Banco Mundial.

El alcance de la emisión incluye el financiamiento de proyectos que ayuden a combatir el cambio climático, como son las energías renovables y la construcción sostenible.

Los recursos procedentes de la emisión son utilizados como una de las fuentes de fondeo para la línea verde de esta entidad. El 67 % de los proyectos que hacen parte del Bono corresponden a pequeñas centrales hidroeléctricas que funcionan a filo de agua sin presa, todas con capacidad menor a 20MW. El 33 % restante corresponde a proyectos de construcción sostenible que cuentan con certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design).

BANCAMÍA:

Microfinanzas para la adaptación al cambio climático, basada en ecosistemas - MEbA

Con el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la consultora Frankfurt School y el Ministerio Federal del Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza, Obras Públicas y Seguridad Nuclear de Alemania, Bancamía puso en marcha el proyecto Microfinanzas para la adaptación al cambio climático basada en ecosistemas - MEbA (por su sigla en inglés), cuyo objetivo es incrementar la resiliencia de las poblaciones rurales vulnerables frente a los efectos del cambio climático, a través de asistencia técnica y productos y servicios microfinancieros.

Las principales medidas de adaptación implementadas por los clientes de esta entidad están relacionadas con la inversión para el acondicionamiento de suelos, reservorios de agua lluvia, muros de contención, abonos orgánicos y riego por goteo, dentro de un espectro de 40 medidas diseñadas como parte fundamental del proyecto.

Por medio de este proyecto, los clientes de Bancamía cuentan con recursos de crédito para financiar inversiones en medidas de adaptación al cambio climático, lo que les permite dar un salto cualitativo en sus negocios, por cuanto crean infraestructura para la mejora continua de sus procesos productivos.



4.1.7. CRECIENDO JUNTO A LOS PROVEEDORES



El sector financiero requiere de un amplio portafolio de productos y servicios que garanticen el abastecimiento de materiales en los procesos, a la vez que permitan el desarrollo eficiente y continuo de su operación. Estos requerimientos, son suplidos por la cadena de abastecimiento y pueden generar impactos a sus grupos de interés, como sus empleados, las comunidades vecinas y el entorno, es por esto que se vuelve importante gestionarlos dentro de la cadena de valor.

Una gestión integral de los diferentes proveedores permite llegar a toda la cadena de suministro, desde la demanda de bienes y servicios, hasta su disposición final, articulando este proceso con una serie de políticas internas que permitan el correcto y completo desarrollo de esta cadena.

Es importante tener en cuenta que la gestión de proveedores, en el marco de la cadena de suministro sostenible, busca alinear los objetivos de los proveedores como socios estratégicos, con los de cada entidad, con el fin de generar valor dentro de las operaciones de compras de cada organización, impulsando la competitividad y el desarrollo sostenible del país.



Una política de **compras sostenibles** y de gestión de su cadena de abastecimiento permite a una entidad financiera:

Alcanzar los objetivos ambientales y sociales establecidos por una entidad, a nivel interno.



Reducir costos y mejorar la eficiencia de los recursos que maneja una entidad.



Promover buenas prácticas sociales.



Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.



Prevenir riesgos operacionales y reputacionales.



Fortalecer la innovación y las capacidades de los proveedores para hacer frente a las nuevas exigencias en toda la cadena de suministro y, de esta manera, poder llegar a nuevos mercados.



Reducir los costos de tratamiento o prevención de la contaminación ambiental, pues en la medida en que se incluyan criterios sostenibles en las compras, se tendrán menos residuos peligrosos, menos vertimientos con sustancias que generen impactos negativos y menos emisiones de gases de efecto invernadero.



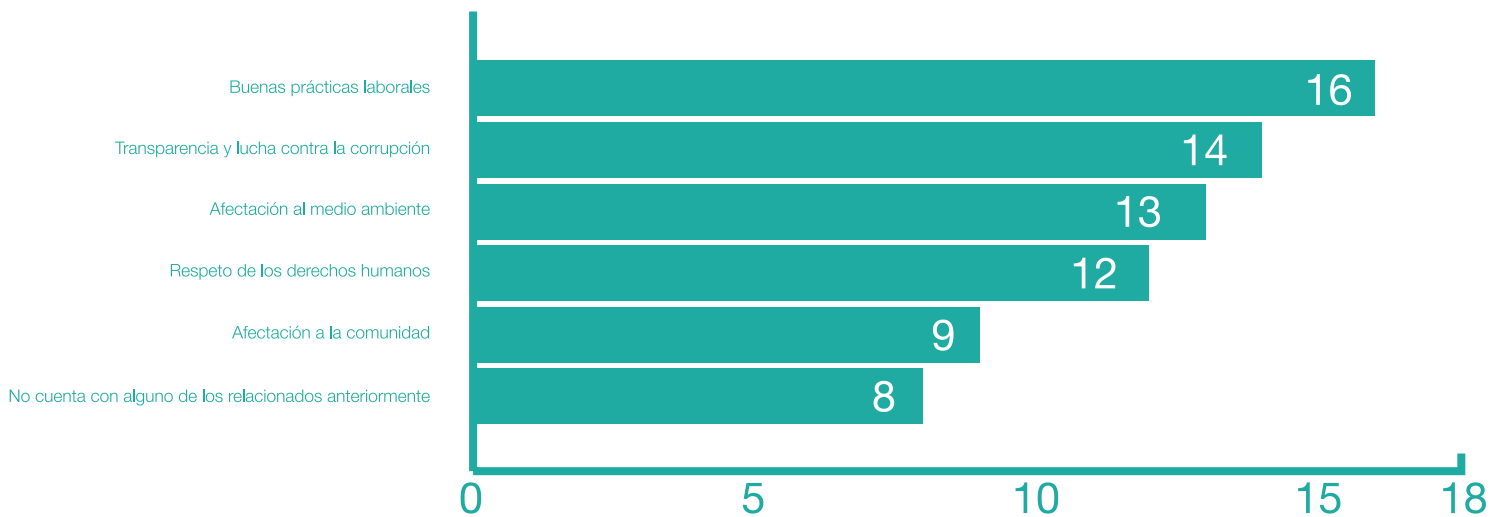
Fomentar relaciones a largo plazo con los proveedores y, en general, relaciones en las que se genera valor tanto para el proveedor como para la entidad.

En el marco del Protocolo Verde se establece como estrategia promover en los procesos internos de las entidades adheridas, el consumo sostenible de recursos naturales renovables o de bienes y servicios, que de ellos se derivan. Para llevar a cabo este objetivo dentro del plan estratégico del Protocolo, en conjunto con el Comité de Sostenibilidad y el apoyo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se establece la mesa de trabajo de compras sostenibles, la cual da lineamientos para la optimización de procesos de adquisición de bienes y servicios, con criterios de sostenibilidad, y busca brindar insumos para incorporar criterios en los procesos de contratación de las entidades.

LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS ⁽¹⁾

La selección de proveedores no solo es el primer paso del establecimiento de una relación contractual, sino es la fase en la que se definen los aliados con los que las entidades quieren adquirir servicios o productos que permitan el desarrollo de sus operaciones. En ese sentido se encontró que el 100 % de las entidades que participaron en la encuesta, cuentan con una política o lineamientos que establezcan criterios para la selección de proveedores; de las cuales, el 73 % la divulga públicamente.

[G4-EN32] [G4-LA14] [G4-HR10] [G4-SO9] Adicionalmente, 18 de las 26 entidades ha incluido en esas políticas o lineamientos, criterios específicos de selección en temas ambientales, sociales y económicos, en los cuales se demuestra la iniciativa del sector en considerar aspectos relacionados con prácticas laborales, lucha contra la corrupción, medioambiente y derechos humanos.



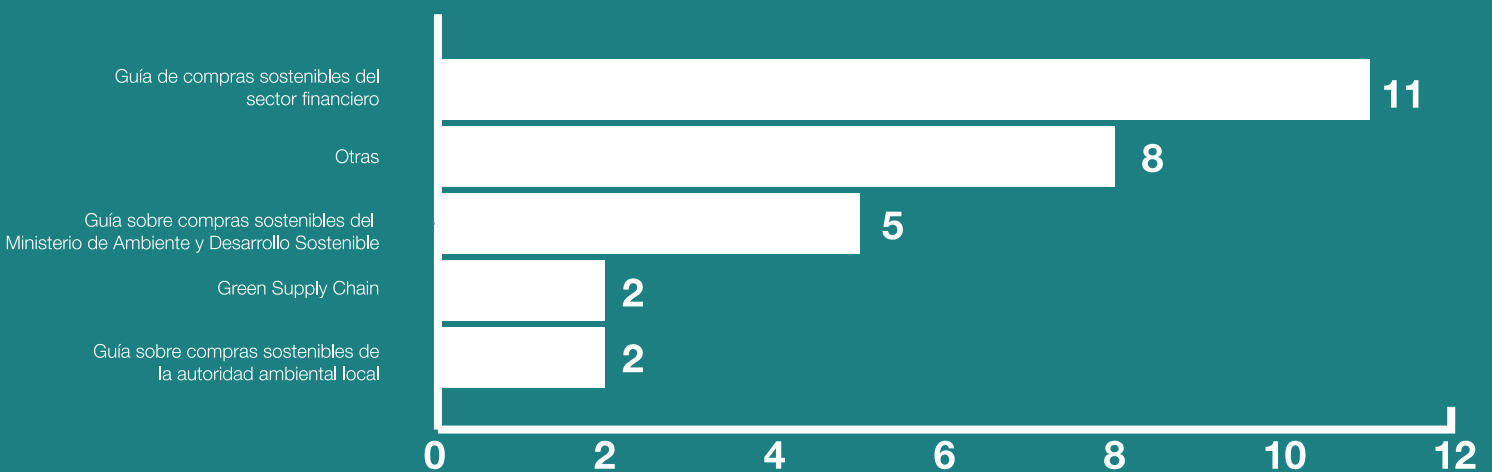
Compañías que tienen en cuenta criterios específicos de evaluación en la contratación de proveedores.

(1) En total, 26 entidades participaron en al menos una pregunta de esta sección.



Durante los años 2014, 2015 y 2016, el sector hizo contrataciones a nuevos proveedores, cercanas a las 10.000 por año, en las cuales se encuentra que los aspectos sociales y ambientales se evalúan en una baja proporción, sin una tendencia específica a aumentar o disminuir. En cuanto al número de proveedores evaluados en temas de lucha contra la corrupción, se puede ver que ha ido aumentando en el tiempo: actualmente se evalúa al 20 % de los proveedores bajo este criterio, siendo el más usado en la evaluación de proveedores.

Compañías que consideran iniciativas en la gestión de la cadena de abastecimiento.

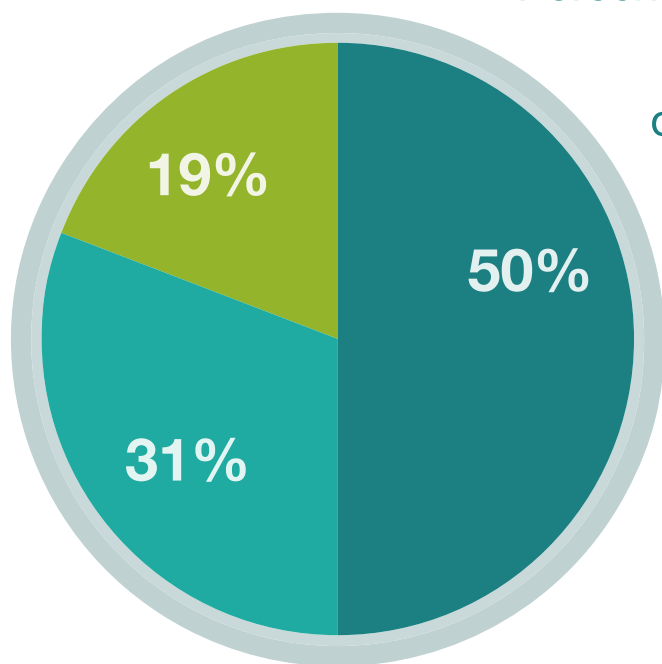


La encuesta también indagó por la inclusión de iniciativas o guías para gestionar la cadena de abastecimiento, en la cual 20 compañías han incorporado este tipo de herramientas, entre las que se destaca el uso de la **Guía de compras sostenibles del sector financiero**. Dentro de las otras iniciativas relacionadas en las entidades, se mencionan el Sistema B y el “Programa Red de Suministros Responsables” de la Universidad Externado de Colombia

Porcentaje de compañías con

una política o lineamientos que establezcan criterios

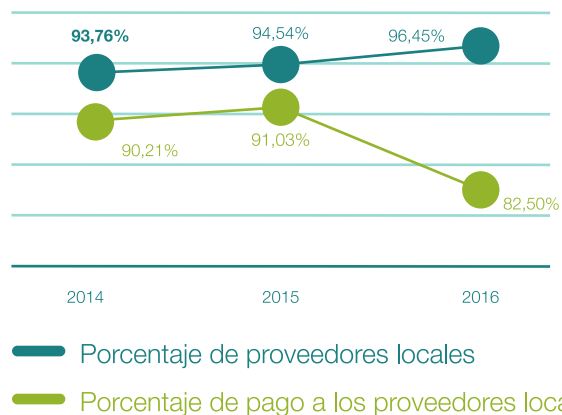
para la contratación de proveedores locales.



- Sí, está públicamente disponible
- No cuentan con política/lineamientos
- Sí, pero no es pública

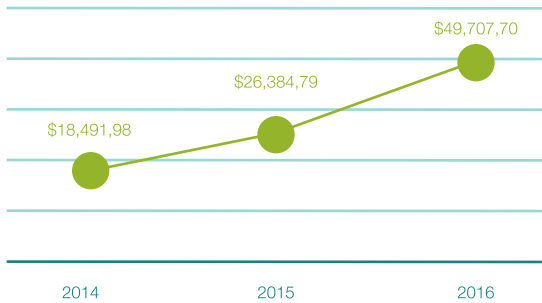
Otra práctica indagada en la gestión de los proveedores corresponde a la contratación local. Frente a ello, el 69 % de las entidades cuentan con una política o lineamientos que establezcan criterios para la contratación de proveedores locales, de la cual el 19 % la tienen disponible al público en general.

Porcentaje de proveedores locales y porcentaje de pago a proveedores locales.



[G4-EC9] En el 2016, las compañías sostuvieron relaciones comerciales con cerca de 58 mil proveedores, de los cuales el 96 % correspondía a proveedores locales y se hicieron pagos por 8 billones de pesos, de los que, en promedio, el 82,5 % se destinó a los proveedores locales.

Millones de pesos gastados en compras verdes.

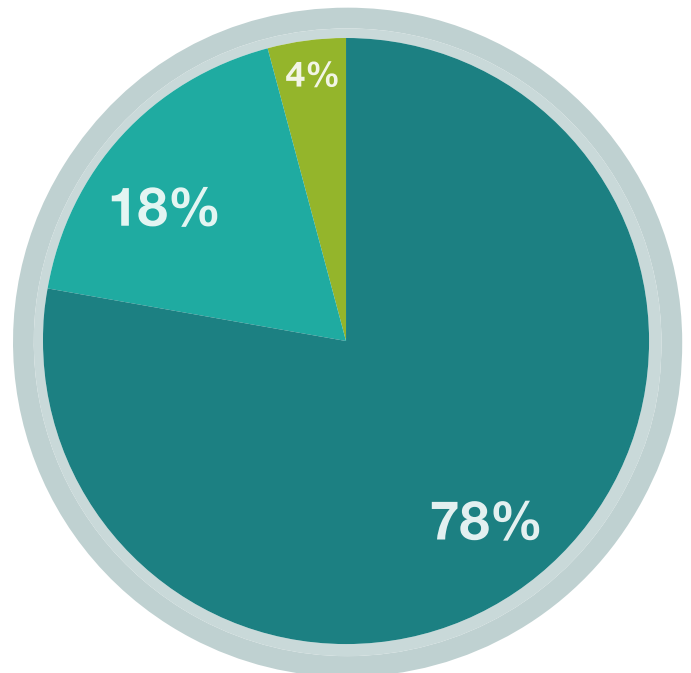


En materia de gasto en proveedores también se destaca que el sector realizó en el 2016 compras verdes por cerca de 50 mil millones de pesos, de acuerdo con lo establecido en la **Guía de compras sostenibles**. Y aunque solo 13 compañías respondieron a esta pregunta, se ve un incremento desde el año 2014 que podría obedecer al desconocimiento de la Guía en esa época o a la falta de registros para todas las compras realizadas. Por lo pronto, el 2016 aún no puede sentar una línea base por la falta de compañías, pero sí es una primera aproximación a promover estas prácticas en el sector.

Porcentaje de compañías con una política o lineamientos para seleccionar proveedores que generen diferencial social o ambiental.

Finalmente, la encuesta quiso identificar iniciativas para contar con lineamientos que permitan seleccionar proveedores que generen diferencial social o ambiental (p.e. empresas B, negocios inclusivos y encadenamientos productivos, entre otros), pero se encontró que es una actividad emergente que actualmente están considerando solo el 22 % de las empresas que respondieron a esta pregunta.

- Sí, está públicamente disponible
- No cuentan con política/lineamientos
- Sí, pero no es publica



CASO DE ESTUDIO



GESTIÓN DE RIESGOS EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

Para continuar con el despliegue de la metodología de gestión de riesgos en la cadena de abastecimiento, Davivienda mantuvo el análisis transversal de riesgos dirigido a sus proveedores más importantes. Gracias al trabajo conjunto entre los proveedores y las diferentes áreas de la entidad, se incorporaron mejoras en los procesos, controles y medidas de seguridad asociadas con determinados servicios contratados.

Permanentemente se analiza el proceso de gestión de compras y proveedores, con el fin de definir e implementar mejoras en sus esquemas de control. También se acompaña a las áreas usuarias de los servicios contratados en la gestión de los riesgos inherentes a la ejecución de actividades, por parte de terceros. Así mismo se analizan las condiciones, las garantías y los riesgos asociados a los contratos suscritos con diferentes proveedores.

De acuerdo con la metodología, se realizan visitas a las instalaciones de los proveedores estratégicos para fortalecer vínculos, conocer con mayor detalle su negocio y aportarles en la mejora de sus procesos y en la gestión de los riesgos asociados a la operación contratada.

A través del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), se evalúan los proveedores estratégicos en:

- Certificaciones y reconocimientos.
- Buenas prácticas.
- Prevención y mitigación de impactos ambientales.
- Uso de recursos: agua y energía.
- Trabajo y condiciones laborales.
- Cumplimiento normativo.
- Gestión con comunidades.
- Adaptación y mitigación del cambio climático.

La metodología permite generar una categorización de riesgo ambiental y social A, B o C, teniendo en cuenta la probabilidad de mayor a menor impacto ambiental o social, respectivamente, concepto ambiental y social, planes de acción cuando se requieran y medidas de seguimiento para constatar la adecuada gestión del proveedor.

Como resultado, los proveedores estratégicos evaluados se clasificaron según la categoría de riesgo ambiental y social, así: A: 0 %, B: 87 %, C: 13 %. En general, se evidencia compromiso con el cumplimiento de las normas ambientales y sociales, y la gestión adecuada para la mitigación de los riesgos.

4.1.8. EMPODERANDO A LOS COLOMBIANOS



La creciente **variedad y complejidad de los productos** y servicios financieros que se encuentran a disposición del público, ha llevado a promover cambios vertiginosos en el relacionamiento entre los ahorradores y aquellos que requieren financiamiento. Si bien el interés de las entidades es ofrecer alternativas a la medida, el **aumento en la información** que debe procesar el consumidor a la hora de tomar una decisión financiera puede paradójicamente causar confusión y complicar la toma de decisiones. Es por ello que el reto de las compañías consiste en entregar información pertinente y de calidad, que reduzca las asimetrías de información y redunde en bienestar financiero.

La Ley 1328 de 2009 (SAC) contiene principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros, en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas.

En vía de la entrega de información pertinente y de calidad, por decisión propia o regulación, las entidades mantienen una comunicación fluida con sus usuarios en la forma de extractos mensuales, un reporte anual de costos totales, publicación de las tasas y comisiones de todos sus productos, entrega de simuladores para productos de largo plazo, como el crédito de vivienda o calculando el Valor total unificado del activo - **VTU/A** y Valor total unificado del pasivo - **VTU/P**, lo cual facilita la comparación entre productos y servicios.

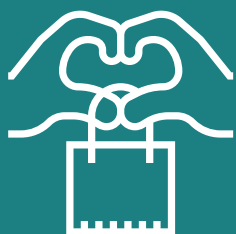
Como parte de este marco de protección se incluye la obligación de impartir educación financiera, es decir empoderar al consumidor con hábitos sanos y conocimientos imparciales para la toma de decisiones. Este empoderamiento revierte en beneficios para todo el sistema. De la misma manera, la educación financiera provee una base sólida para la inclusión financiera responsable que ayude en la mitigación de los riesgos de una posible exclusión del sistema financiero posterior, por tener consumidores sin las herramientas, conocimientos, aptitudes y actitudes para el adecuado manejo de los productos y servicios.

El gremio cuenta con un programa bandera llamado **“Saber Más, Ser Más”**, el cual tiene tres líneas de trabajo:

- Incidir en la política pública para lograr que la educación financiera sea reconocida como un asunto de prioridad social, económica y política en el país y para que se incluya dentro de la educación formal, desde los primeros años de escolaridad. Frente a esta línea en el 2016:
 - Se logró la inclusión del vicepresidente de Asobancaria dentro del grupo consultor de la Comisión Intersectorial de Educación Económica y Financiera.
 - Hubo colaboración con la diagramación de las fichas didácticas del Ministerio de Educación Nacional (MEN), como elemento de ayuda a los profesores en los colegios que implementen el programa de educación económica y financiera.
- Desarrollar programas, contenidos y herramientas financieras que contribuyan al fortalecimiento de los conocimientos y las capacidades financieras de los diferentes segmentos poblacionales, y a complementar los programas y las actividades que las entidades financieras vienen desarrollando de manera individual para tal fin. Las principales en el 2016 fueron:
 - Adaptación al contexto colombiano del Programa de Educación Financiera para Adultos de la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional. Programa denominado “Saber Más Contigo”.
 - Desarrollo de una hoja de ruta para identificar y desarrollar una herramienta de ayuda para el público empresarial y emprendedor, en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá, Innpulsa, Ventures y Endeavor.
 - Formación de 28 periodistas mediante el diplomado en Análisis de Información Económica para Periodistas, financiado por Asobancaria y con el aval académico de la Universidad Externado de Colombia.
 - Desarrollo de un curso virtual de “Inserción laboral para el empleo y el emprendimiento”, diseñado para el público juvenil en alianza con Universia, la Universidad Piloto de Colombia, Fasecolda y Asofondos, Acemi y Corprovisionarios.

- Implementación de una estrategia digital que ha tenido como resultados: crecimiento de visitas al portal web en un 64 % con respecto al 2015, crecimiento de la comunidad virtual en 15 % en Facebook y 46 % en Twitter, y participación de 494 personas mediante descargas de e-books o realización de cursos.
 - Cinco campañas específicas, a lo largo del año, en temas de alto interés para los consumidores financieros: Global Money Week, Prevención del Lavado de Activos, Habeas Data, Mes del Ahorro y Seguridad Bancaria.
 - Participación en Global Money Week y el Mes Internacional del Ahorro.
- Promover la investigación, la identificación de buenas prácticas y el desarrollo de herramientas de protección al consumidor financiero y de educación financiera.
 - Diseño de una herramienta de medición de impacto para programas de educación financiera que combina conocimientos, hábitos y el perfil de riesgo del participante, denominado “Financiómetro”.
 - En publicaciones académicas se destaca el Informe Gremial en Educación Financiera 2015 y la Semana Económica 1070: Programas de Educación Financiera en Latinoamérica, un énfasis en el caso colombiano.

En cuanto al seguimiento de la gestión de este asunto material, el gremio cuenta con algunos espacios como:



Comité de Satisfacción al Consumidor (SAC): su objetivo es promover iniciativas que redunden en un mejor servicio para los consumidores financieros, y contribuir así a la evolución positiva de la imagen del sector bancario en el consumidor financiero y a la innovación en el servicio. Su trabajo se divide en cuatro grandes ejes:

Gestión legislativa: acompañamiento en distintas iniciativas propuestas por el Gobierno o los reguladores, aportando la visión e impactos de estas, desde el punto de vista del servicio prestado.



Proyectos: se trazó la ruta de trabajo de tres iniciativas:

Análisis de Brechas SAC: busca identificar las prácticas de gestión en servicio y su madurez.

Estudio de Buenas Prácticas en Servicio: este, en complemento del anterior, recoge información sobre el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los bancos en Colombia y evalúa los distintos canales a su servicio.

Atención incluyente en el sector bancario: busca detectar y ayudar a subsanar las posibles falencias que existen al momento de garantizar que, independientemente de las circunstancias personales, todos los colombianos tengan las mismas oportunidades para acceder y usar con facilidad los canales de atención en las entidades financieras.



Publicaciones: campañas en redes sociales sobre temas de alto interés que impactan el servicio, como “Compras internacionales con tarjeta de crédito”



Capacitaciones: como parte del interés de elevar los estándares de servicio, se realizaron sesiones de benchmarking con Chevrolet, Avianca y Codensa.

- Comité de Educación Financiera: su propósito es contribuir a la mejora en los hábitos y comportamientos financieros personales y familiares de los colombianos.

Sobre las metas puntuales como gremio, para estos dos temas se tienen definidos:

Servicio al Cliente:

- Reducir las quejas de los usuarios a 1,4 por cada 10.000 operaciones realizadas.
- Mantener un índice de satisfacción superior a 70 % (Customer Index Value - CIV).

Educación Financiera (EF):

- Capacitar en EF a 10 mil personas con la metodología "Saber Más Contigo".
- Formar en EF a 5 mil emprendedores y empresarios.
- Incrementar en un 75 % los visitantes al portal gremial "Saber Más, Ser Más".

LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS

- Gestión del consumidor



Seguridad bancaria

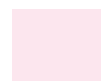
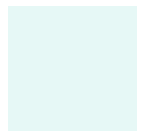
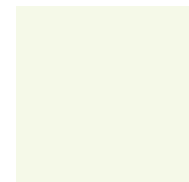
En relación con las medidas que implementa Asobancaria para reducir la inseguridad y el fraude, la apuesta está direccionada a la generación de conocimiento entre el sector financiero y las autoridades policiales y judiciales. Esto se logra por medio de protocolos de comunicación en los cuales se dan a conocer las modalidades de hurto a usuarios del sistema financiero, los avances tecnológicos de los dispositivos utilizados por los delincuentes y la forma de identificarlos. Además, se han realizado campañas de sensibilización y prevención del fraude a través de volantes, cuñas radiales y spots publicitarios, con las recomendaciones que debe tener en cuenta la ciudadanía para evitar ser víctima de fraude.

Desde el gremio se generaron acciones con la Fiscalía General sobre el fortalecimiento de capacidades para atender delitos informáticos (se capacitaron 30 fiscales, por medio de la Universidad de los Andes). Así mismo, se hace seguimiento constante a las tipologías de fraude y se inicia el diseño de varias estrategias:

- El score de riesgo para establecimientos de comercio que quieran cambiar su banco adquirente.
- La validación del código Card Verification Code (CVC2) o Card Verification Value (CWV2).
- El fortalecimiento de los frentes de seguridad locales (institucionalizados en diez ciudades), con el objetivo de verificar las situaciones de delitos financieros particulares y diseñar acciones coordinadas con autoridades e instituciones locales para atacarlas.
- Participación activa en las iniciativas de ciberseguridad y ciberdefensa lideradas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y apoyo a la generación del manual "Gobierno en Línea".

En cuanto a las entidades financieras, estas desarrollan las siguientes acciones:

- Ajustan sus sistemas y definen mecanismos o procedimientos, dependiendo de los análisis de riesgos y tipologías de fraude identificadas.
- Fortalecen sus sistemas informáticos y mejoran los análisis de datos, de tal manera que puedan prevenir los ataques a sus clientes y a sus propias entidades.
- Trabajan con las autoridades para colaborar en las acciones de investigación criminal.
- Invierten cuantiosos recursos en transmitir a sus usuarios las recomendaciones de seguridad para ayudar a prevenir que sean víctimas de fraudes.



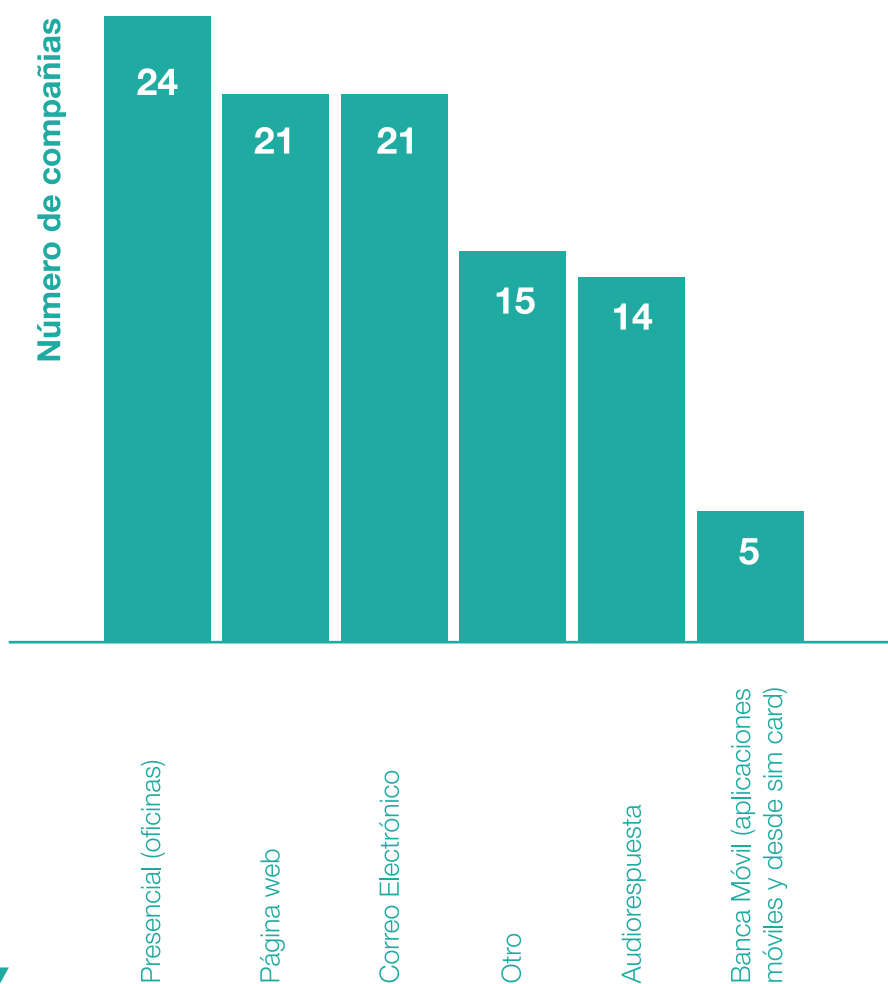
Sistema de atención al consumidor

El aumento en la oferta de productos y servicios, y una nueva generación cada vez más demandante de calidad y servicios diferenciales, así como una muy estricta regulación, trae un reto significativo a las entidades financieras, el cual se ha respondido con eficiencia.

Para el primer trimestre del 2016, por cada 10.000 operaciones realizadas solo se presentaron 1,63 quejas, mínimamente mayor al 1,60 registrado en el primer trimestre del 2015.

Actualmente los canales más frecuentes para la atención al consumidor son la página web, oficina y correo electrónico; y aunque la banca móvil es una nueva alternativa de atención, aún no se tiene un uso contundente de ella por parte de las compañías. Adicionalmente hay 15 entidades que mencionan tener canales diferentes a los preguntados en la encuesta, como lo son redes sociales y buzones de radicación de PQRS.

Canales con los que cuentan las compañías para su sistema SAC



El 81 %

de las compañías gestiona directamente los canales de atención de sus PQRS.

El 59 % de las entidades cuenta con planes o exige a sus proveedores

entrenamientos específicos para el personal de SAC,
en habilidades interpersonales.

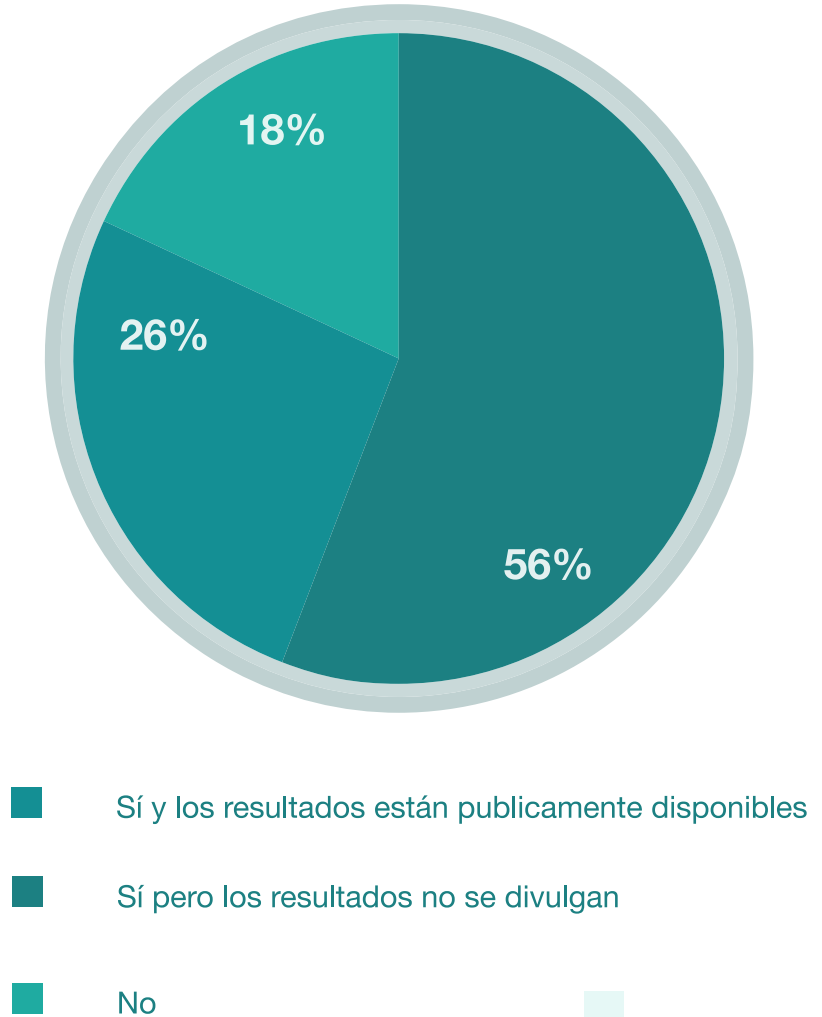


Cinco entidades cuentan con su SAC certificado bajo normas como la ISO 9001 o iniciativas como el Client Protection Certification Program - Smart Campaign.

Satisfacción del consumidor

[G4-PR5] Las mediciones en satisfacción son un insumo fundamental para tomar acciones efectivas desde el nivel estratégico de las entidades. En este sentido, el 81 % de las compañías hacen medición de la satisfacción del cliente y siete de ellas están teniendo la práctica de divulgar los resultados públicamente.

Porcentaje de compañías que realizan encuesta de satisfacción a clientes



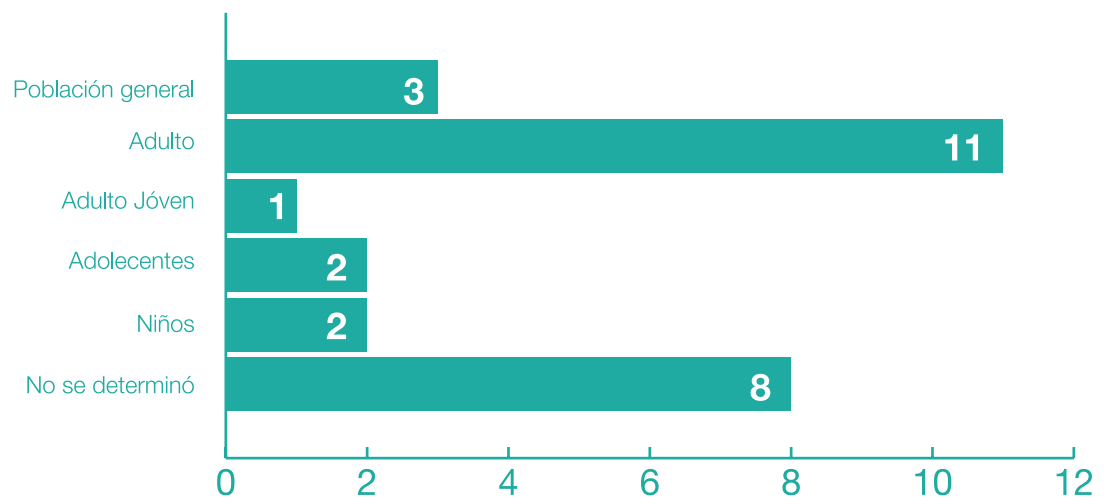
Finalmente, con respecto a los canales para la expresión de las opiniones, sugerencias o inconformidades, los consumidores financieros colombianos cuentan con una gran variedad de opciones, por medio de las cuales pueden recurrir directamente a las entidades, el defensor del consumidor, la Superintendencia Financiera de Colombia, o a la justicia ordinaria.

[G4-PR4] Durante el año 2016 se presentaron 864.490 quejas y reclamaciones frente a 4.926.140.444 operaciones monetarias y no monetarias realizadas, es decir, se tiene una eficiencia en la prestación del servicio de 99,98 %.

Educación financiera

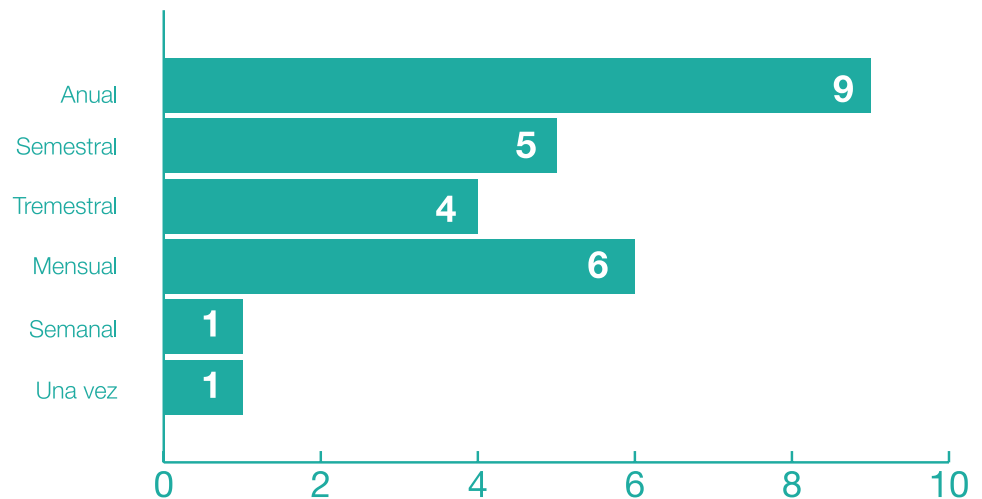
[G4-FS6] En el 2016, 27 compañías desarrollaron actividades individuales de educación financiera, las cuales estuvieron enfocadas principalmente a un público objetivo adulto.

Público objetivo principal de los programas de educación financiera



Además, 26 de las entidades tienen alcance de sus programas a los colaboradores, a quienes les han realizado jornadas de capacitación que son primordialmente con frecuencia anual.

Frecuencia con que las compañías realizan jornadas de formación para los colaboradores, en temas de educación financiera



En cuanto a las estrategias de divulgación de temas de educación financiera, actualmente están centradas en portal web y redes sociales. Adicionalmente, se observó que las aplicaciones en dispositivos móviles están empezando a ser utilizadas para estas estrategias.

Medios digitales para divulgación de temas de

educación financiera

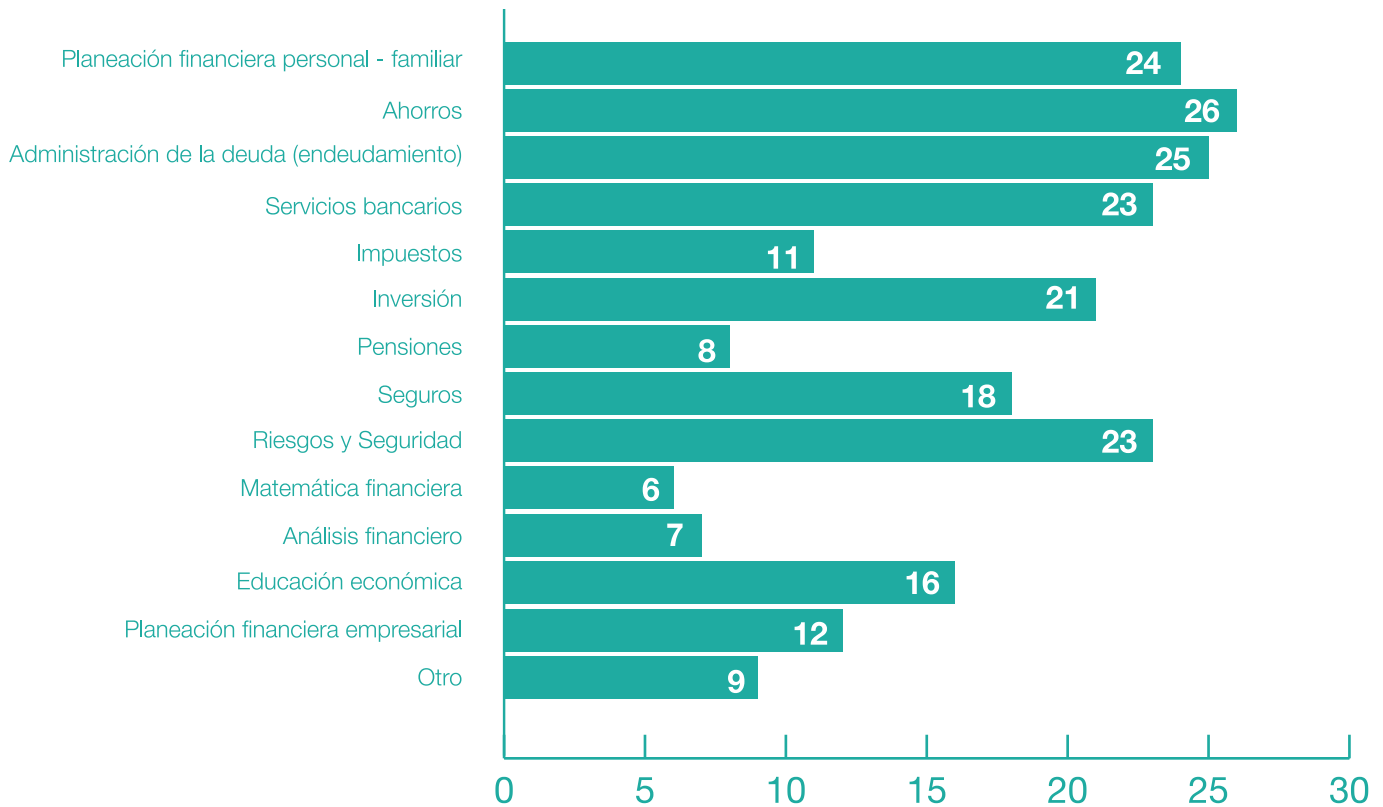
Medio	Número de compañías	Destacado
Medios masivos (TV, radio, prensa nacional)	5	Aproximadamente 4,7 millones de personas impactadas por estos medios
Portal web de educación financiera	18	Más de 4,8 millones de visitantes en portales web
Portales web para públicos específicos (niños, adultos mayores, universitarios, etc.)	7	Más de 211 mil visitantes en estos medios
Redes sociales	16	-
Dispositivos móviles (app)	4	-

Pero la divulgación no se está realizando únicamente por medios: durante el 2016, 13 compañías del sector realizaron intervención directa en 31 departamentos, llegando a 607 municipios y más de 729 mil beneficiados por parte de los programas de educación financiera.

Las temáticas incluidas en las divulgaciones de educación financiera, tanto en medios como en presenciales, abarcan principalmente asuntos como Planeación Financiera Personal o Familiar, ahorros y administración de la deuda (endeudamiento); mientras que otros más técnicos como matemática financiera y análisis financiero, no son componentes determinantes de las divulgaciones.

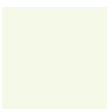


Áreas temáticas que cubren los programas de educación financiera de las entidades del sector

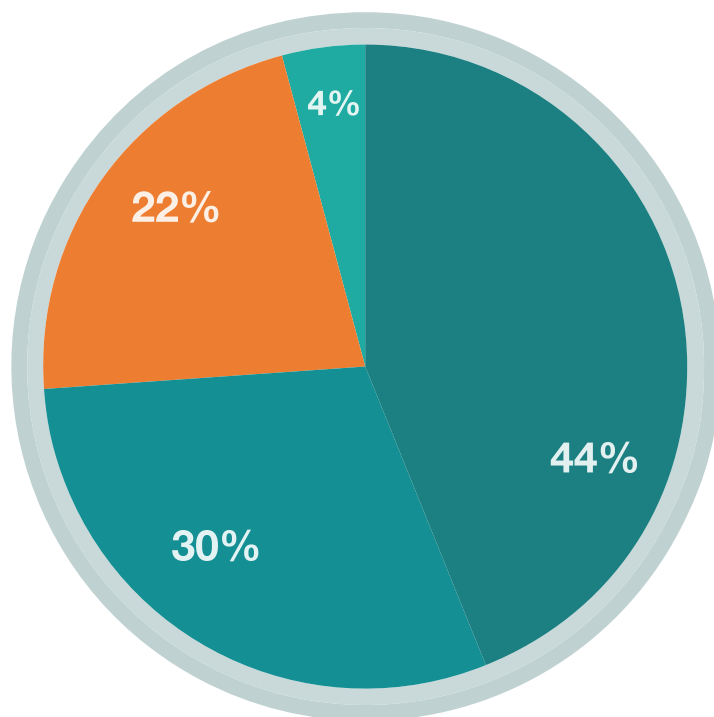


Para poder abordar las temáticas mencionadas anteriormente, el 47,8 % de las compañías hace uso de al menos un modelo pedagógico como Microfinances Oportunities, Orientaciones del MEN y la Fundación Alemana; otro 26 % tiene modelos pedagógicos propios y el 26 % restante no trabaja con algún modelo definido.

En relación con la responsabilidad en la gestión que tienen las compañías, se encontró que todas cuentan con un área responsable de la gestión de los programas de educación financiera y que 169 personas están involucradas total o parcialmente en el asunto. Actualmente el grado de relevancia de la educación financiera es tal que, por un lado, más del 70 % de las entidades ha ubicado el área encargada entre uno y dos niveles abajo de la Presidencia.



Niveles de cercanía entre el área encargada de educación financiera y el área de Presidencia.

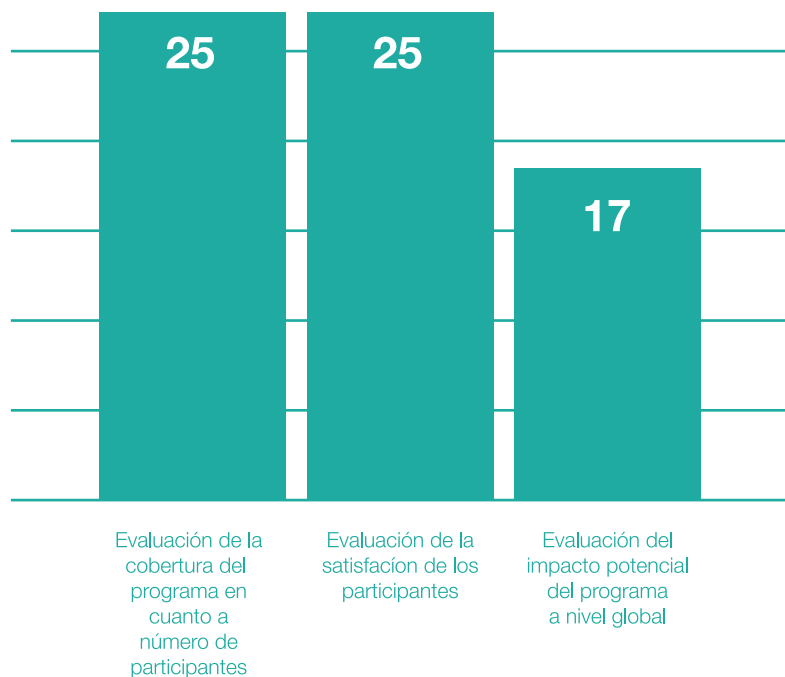


Por otro lado, el 96 % de las entidades cuentan con mecanismos de evaluación de estos programas de educación financiera, en los cuales los más utilizados son el monitoreo en términos de cobertura y la evaluación de satisfacción entre los participantes.

Se destaca que el gremio ha invertido para la gestión de este asunto no solo recursos humanos sino financieros. Las compañías reportaron haber destinado alrededor de 205 mil horas por los funcionarios, para desarrollar temas propios de educación financiera, así como haber aportado 4.500 horas a los programas establecidos a nivel gremial, impulsados por Asobancaria. En cuanto a la inversión en dinero, esta fue de aproximadamente 4.418 millones de pesos y el 58 % de las compañías asignó una partida presupuestal para inversiones en educación financiera.

- A un nivel de la presidencia
- A dos niveles de la presidencia
- A tres niveles de la presidencia
- A cuatro niveles de la presidencia

Elementos contenidos por las compañías en la medición de los programas de educación financiera



CASO DE ESTUDIO

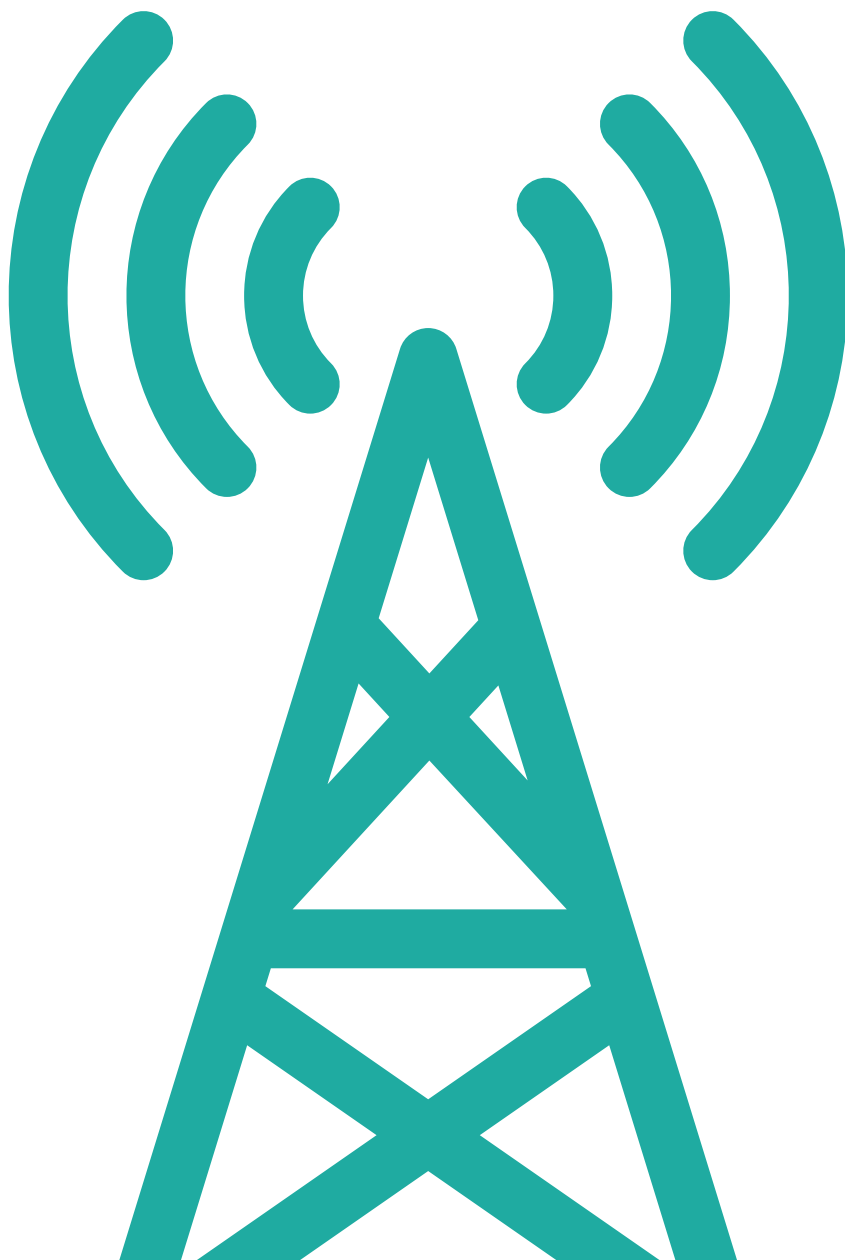


BANCOMPARTIR

Programa de educación financiera - "Doctor Financiero"

Con el objetivo de combatir el analfabetismo financiero y mejorar los conocimientos y las actitudes de los clientes, no clientes y funcionarios frente al tema del manejo de las finanzas personales, familiares y del negocio, en Bancompartir desde la Dirección de Sostenibilidad se diseñó y puso en marcha el programa de Educación Financiera desde el año 2010, que ha capacitado a la fecha a más de 75.000 personas, de manera presencial y gratuita.

En el 2016 se tuvo la posibilidad de atender a 11.900 personas en educación financiera. Con el "Doctor Financiero" se llegó a 1.220 personas, a través del método de consulta privada de 60 minutos. También se logró llegar a 11.806 personas por medio del canal de YouTube y a más de 3 millones de oyentes, a través del programa "La tienda ganadora de RCN Radio" con el espacio "Pregúntele al Doctor Financiero de Bancompartir".





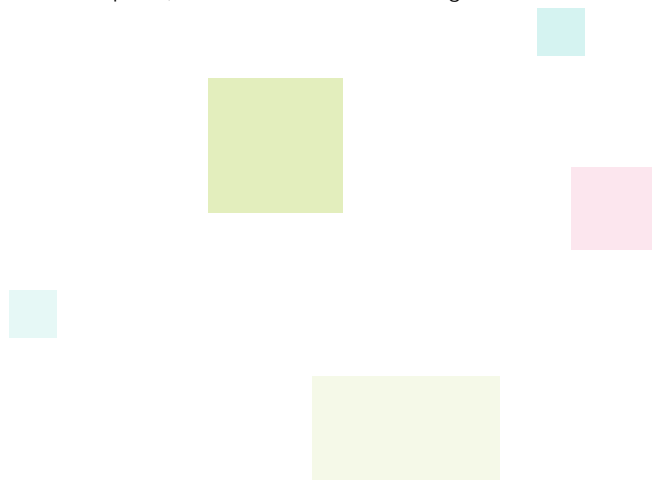
DIMENSIÓN SOCIAL

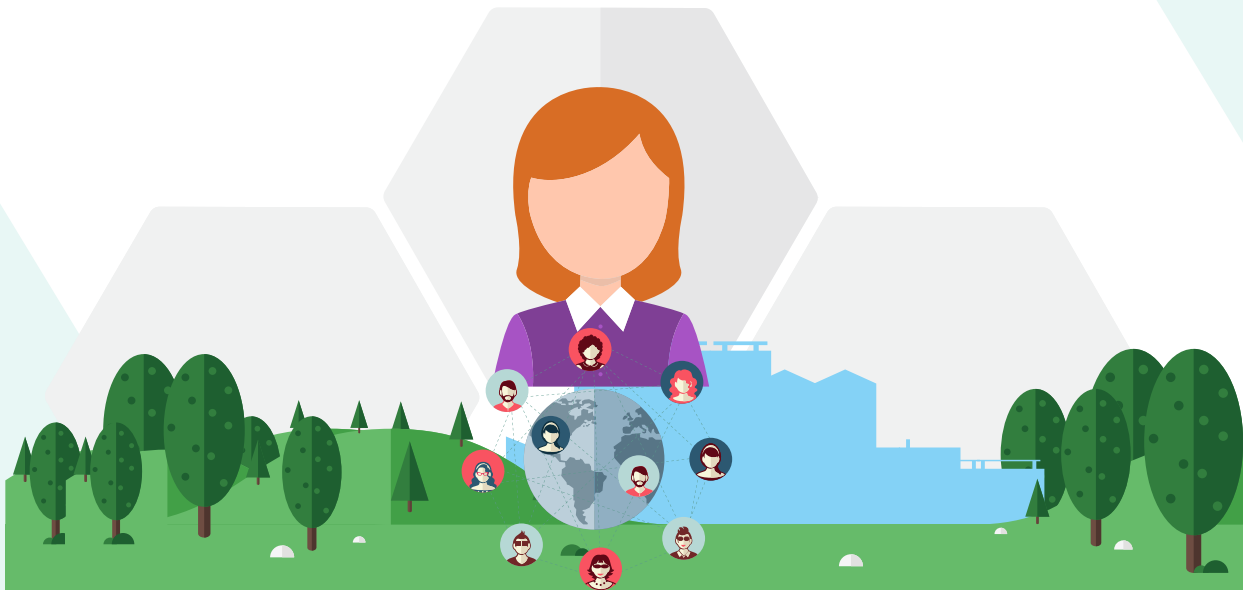
Las misiones empresariales pueden ver afectado su alcance del éxito, dado su entorno socioeconómico. Así, la generación de valor para las compañías del sector financiero depende en gran medida de la gestión que se realice para prevenir, mitigar y reparar oportunamente los impactos negativos que su actividad tenga en la sociedad, así como del aprovechamiento de las oportunidades que el apoyo a las poblaciones vulnerables trae a la dinamización del mercado. Tener en cuenta estos factores genera valores agregados a grupos de interés, como las comunidades y los colaboradores.

De acuerdo con el análisis de materialidad del sector, la gestión de los aspectos de la dimensión social para el gremio considera temas materiales como las condiciones laborales de los colaboradores directos e indirectos, la contribución que se hace a la sociedad –principalmente a las poblaciones más vulnerables– y el desarrollo de mecanismos de inclusión de la comunidad en la banca.

Frente a la gestión del talento humano, el reporte incluye una descripción de la fuerza laboral con temas como las cifras poblacionales asociadas a género, niveles de cargo, región y tipo de vinculación con las entidades. Adicionalmente, presenta algunos indicadores de retención de colaboradores como los beneficios otorgados, capacitaciones, evaluación del desempeño y remuneración.

En cuanto al desarrollo e inclusión de comunidades en el sector financiero, se destacan el enfoque de gestión del sector, los avances obtenidos y el camino por recorrer para contribuir al progreso de la sociedad desde el ámbito de la inclusión financiera; finalmente se incluyen a manera de reporte, los atributos de las estrategias de inversión social.





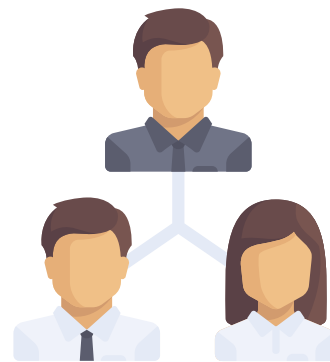
4.2.1 HECHOS DESTACADOS DE LA DIMENSIÓN SOCIAL

NUESTRA GENTE

98.124

empleos directos generados por 26 entidades del sector.

- 235 personas en condición de vulnerabilidad integran la plantilla del sector.
- 3,6 millones de horas en entrenamiento y capacitación de colaboradores (49 horas por cada empleado al año) y más de 40 mil millones en esta inversión.
- Durante el 2016, en promedio el salario inicial a colaboradores directos en el sector financiero fue 1,35 veces el SMMLV establecido en Colombia.



CONSTRUYENDO PAÍS

121 PROYECTOS SOCIALES

por un valor de

66.600 MILLONES DE COP,

en 197 municipios de los 32 departamentos, con más de 500 mil beneficiarios.



4.2.2. NUESTRA GENTE



Para el sector financiero, sus colaboradores son el capital que hace posible el desarrollo exitoso de procesos como la innovación, el servicio al cliente, la gestión de calidad y otros que dependen principalmente de las personas.

Por lo anterior, el gremio entiende los riesgos de una inadecuada gestión de sus colaboradores que pueden desencadenar incrementos en costos que representan la alta rotación de personal, la baja productividad causada por un clima laboral inapropiado o la mala atención al cliente por fallas en el desarrollo de capacidades técnicas. No obstante, las entidades reconocen también que contar con una estrategia de gestión del talento humano contribuye a conservar a los mejores profesionales, a la satisfacción personal y profesional de las personas vinculadas y al logro de los objetivos corporativos.

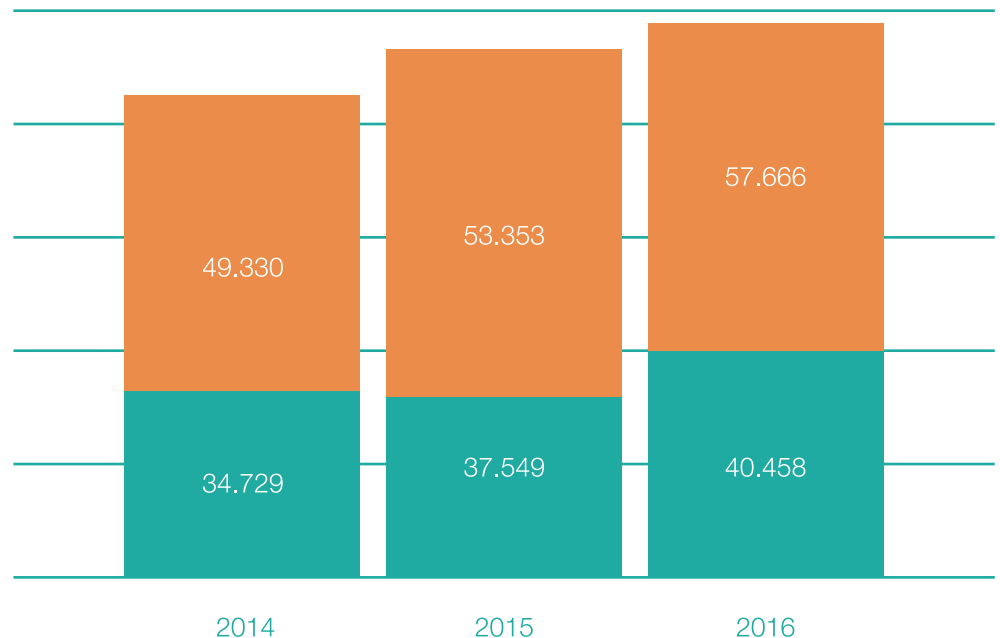
La gestión del talento humano es un proceso dinámico y se enfrenta a retos como la tendencia poblacional y laboral en el país. En este capítulo se presentan cifras globales relacionadas con la población de colaboradores del sector, sus prácticas de atracción y retención, y sobre el desarrollo de colaboradores y su remuneración.

LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS ⁽¹⁾

Datos poblacionales de los colaboradores

[G4-9] [G4-10] Para el año 2016, 26 empresas del sector financiero emplearon más de 98 mil colaboradores directos en Colombia, de los cuales el 58,8 % fueron mujeres, porcentaje que ha sido constante en los últimos tres años. El crecimiento de la fuerza laboral en el sector ha sido del 8 % anual, teniendo en cuenta las cifras desde el 2014 hasta el 2016.

Número de colaboradores directos por género

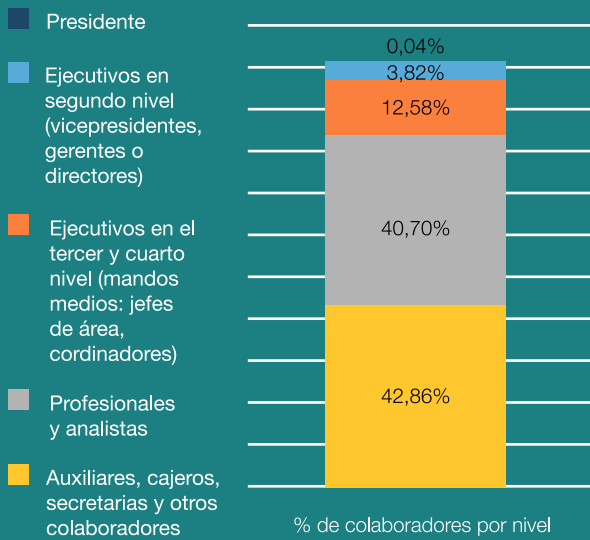


97,5%

de los colaboradores en el **2016**

tenían contratos a término indefinido.

(1) En total, 26 entidades participaron en al menos una pregunta de esta sección.



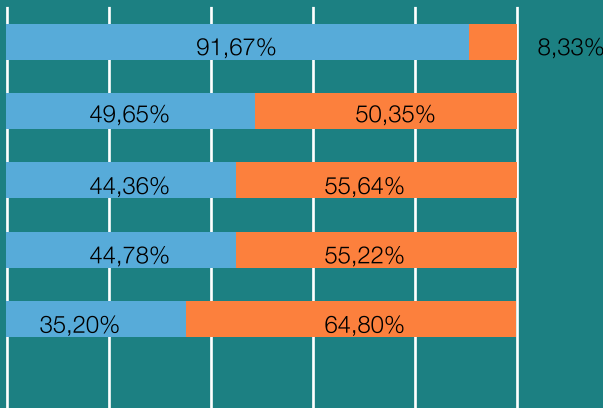
(2) El sector ha definido como población vulnerable, aquella que está en condición de discapacidad, comunidades étnicas, afectados por la violencia o que pertenece a otra minoría reconocida.

Actualmente un poco más del 80 % de los colaboradores están en cargos profesionales y auxiliares, mientras un 13 % ocupan jefaturas o tienen coordinaciones a cargo; alrededor de un 3,9 % compone el nivel ejecutivo de primer y segundo grado del sector, que comprende presidente, vicepresidentes y gerencias. Aunque globalmente se observa un mayor porcentaje de personal femenino, en el cargo del máximo representante de las entidades el comportamiento es opuesto, ya que en este nivel solo un 8 % de mujeres ocupan esta posición.

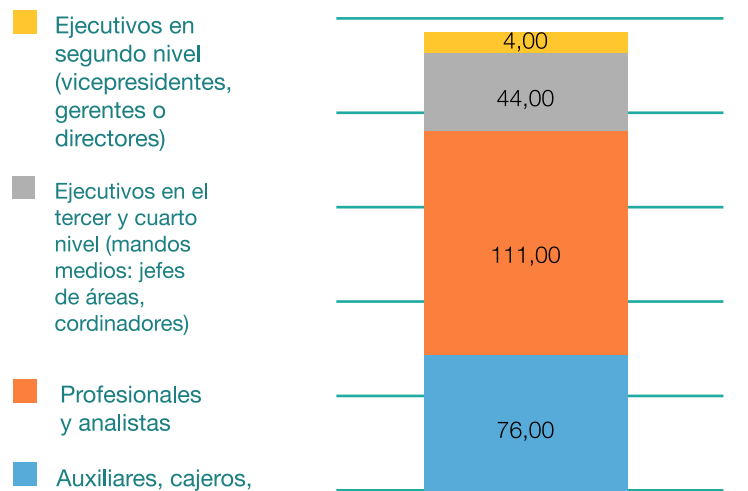
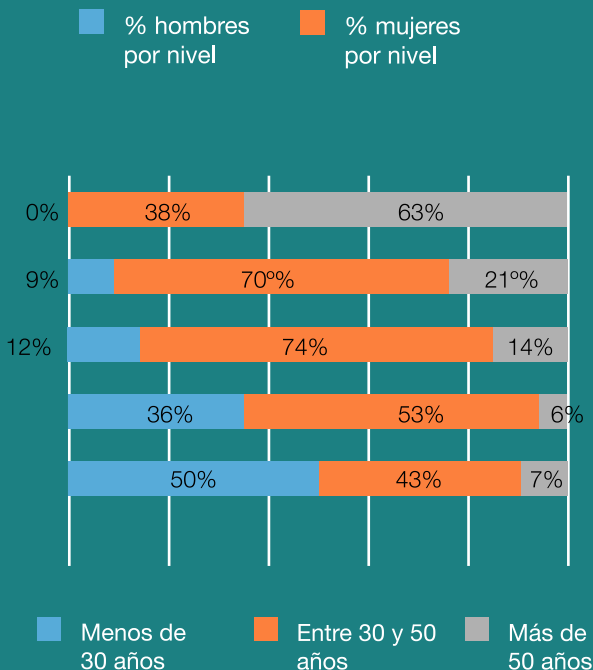
[G4-EC5] Se destaca que de los ejecutivos de primer y segundo nivel, el 98,52 % son colombianos.

En cuanto a las edades que se observan en el gráfico de porcentaje de colaboradores por nivel, sexo y edad, que es importante resaltar la participación emergente de millennials en cargos ejecutivos, lo cual trae el reto al sector de buscar estrategias en materia de gestión humana para esta generación que difiere en expectativas, aprendizajes y modo de trabajo, frente a los de edades entre 30 y 50 años.

[G4-LA12] Otro aspecto identificado en los colaboradores del sector fue la inclusión de 235 personas en condición de vulnerabilidad (2) por parte de 17 entidades del sector, que corresponden al 0,74 % de la plantilla de estas compañías; se observó que en mayor proporción son incluidos en cargos asistenciales o profesionales.



Número de colaboradores vinculados en condición de vulnerabilidad

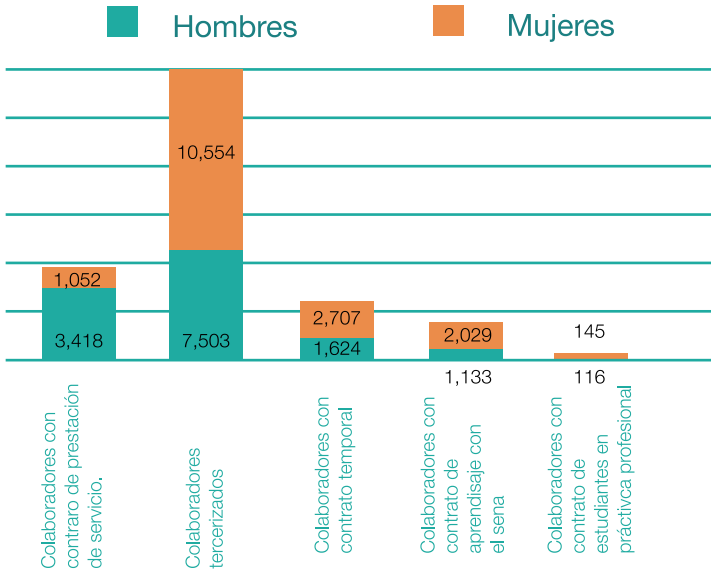


Población con condición de vulnerabilidad

Presidente

Geográficamente, alrededor del 63 % de la fuerza laboral está concentrada en los departamentos de Cundinamarca y Antioquia, aclarando que Cundinamarca incluye los colaboradores de Bogotá. Independiente de la región geográfica se puede ver que la proporción entre hombres y mujeres es prácticamente la misma.

Adicional a los 98 mil colaboradores directos, el gremio tuvo 30.281 colaboradores que no son directos, contratados de la siguiente manera:

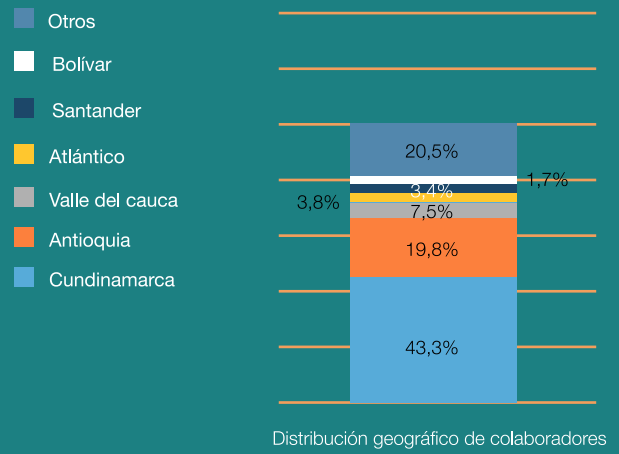


Retención de colaboradores

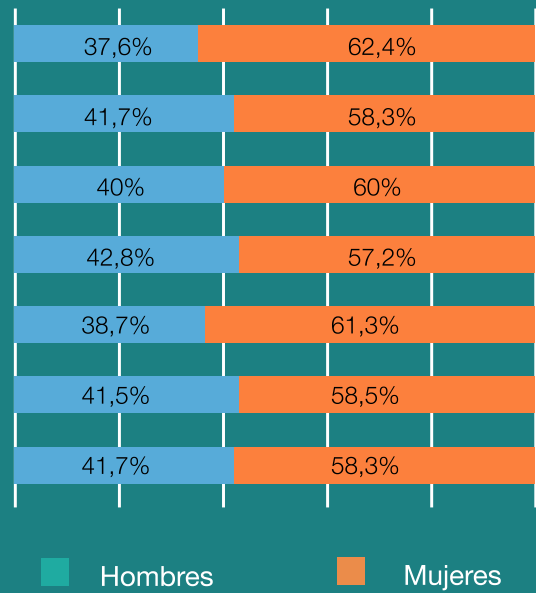
[G4-LA1] Entendiendo que atraer y retener el mejor talento y unos niveles sanos de rotación de personal es un elemento importante en las compañías del sector, para sacar el mejor provecho de la fuerza laboral y gestionar riesgos de la operación y de prácticas laborales, las entidades reportan sus resultados en cuanto a gestión de dicha rotación.

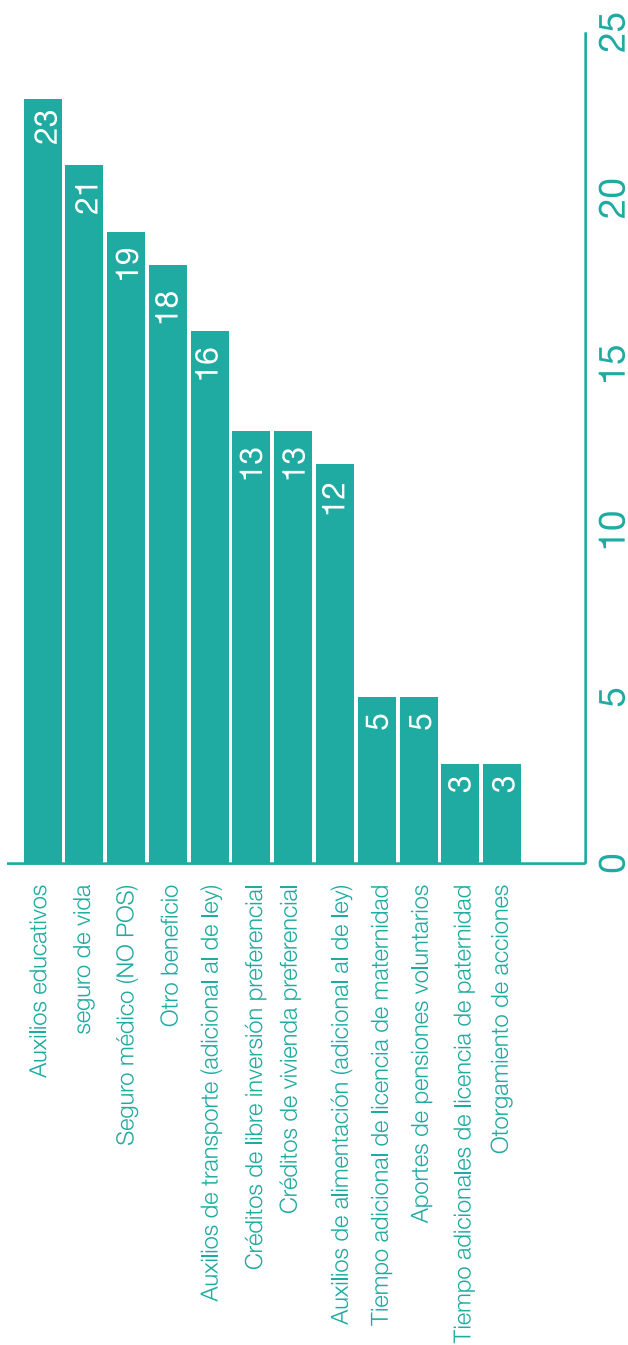
Para el 2016 hubo un total de 13.469 nuevas contrataciones, de las cuales el 56,57 % fueron mujeres. Actualmente la tasa de rotación de personal se sitúa en el 14 %, con una reducción del 0,5 % frente al año anterior. Al calcular la rotación por género se encontró que aunque los valores son similares, hay una mayor rotación en la población masculina. (3)

(3) El cálculo del porcentaje de rotación por género se basa en el total de colaboradores de cada sexo, para que la cifra no se vea afectada por la mayor presencia de mujeres en el sector.

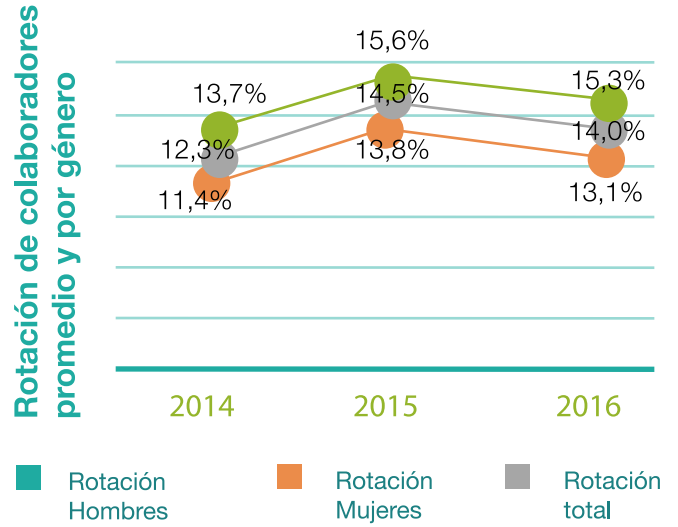


Distribución geográfico de colaboradores





Beneficios otorgados por las compañías a los colaboradores

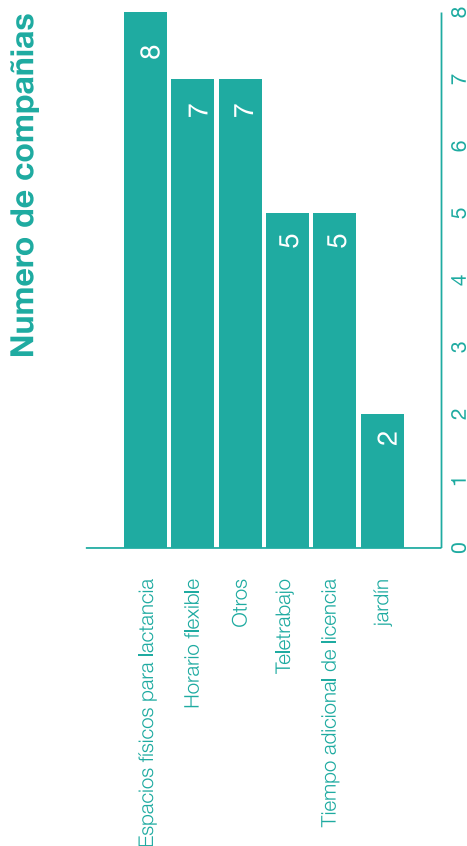
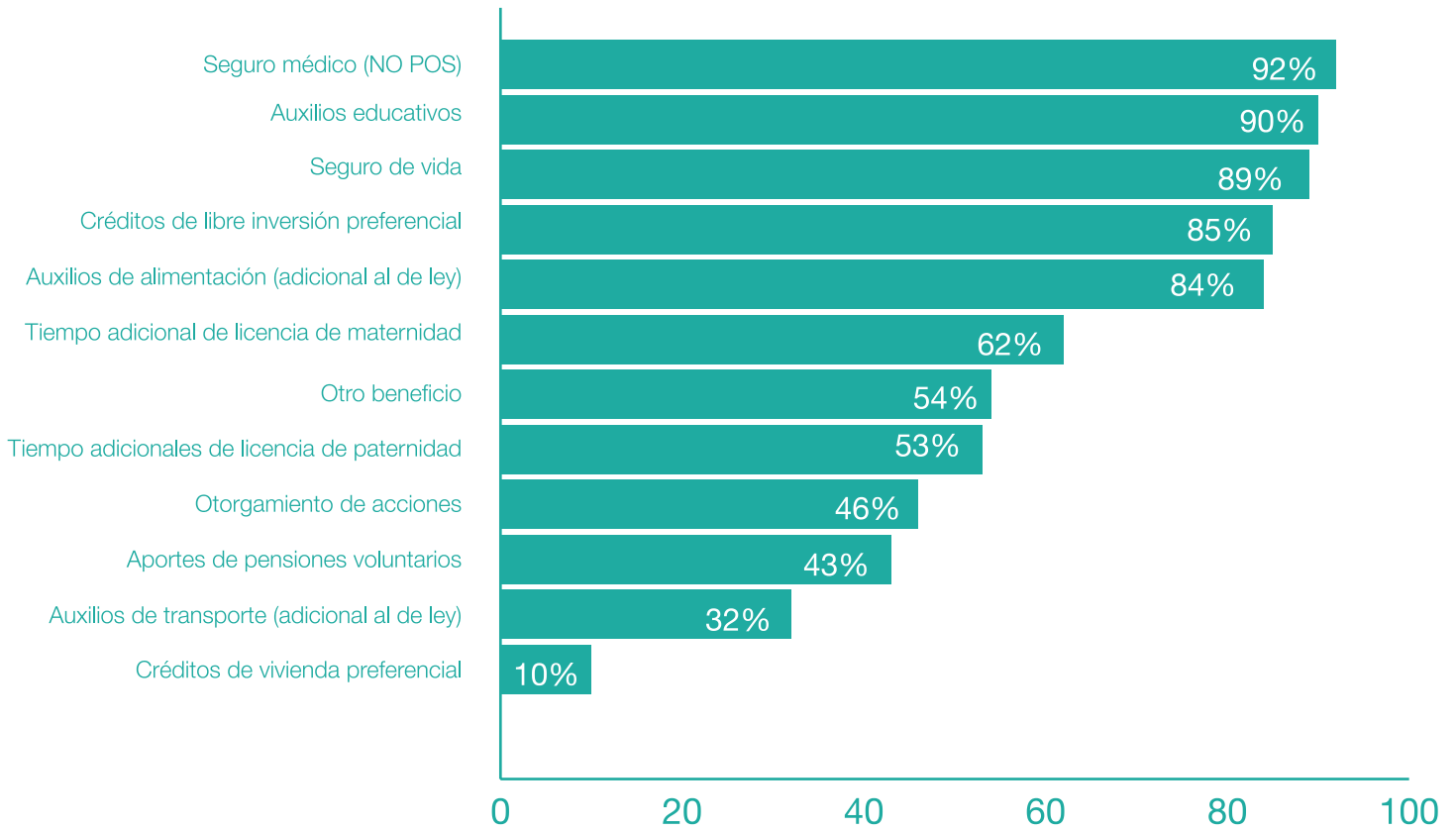


Por lo general, las causas de rotación se concentran en cuatro casos: mejor oferta laboral, retiro por pensión, reestructuración y estudios en el exterior.

[G4-LA2] Retener el talento humano requiere esfuerzos en materia de valor diferencial para el colaborador. En este sentido las entidades han ofrecido beneficios a los trabajadores entre los que se destacan los seguros de vida, auxilios educativos y seguro médico. Adicionalmente, las compañías mencionaron tener otros beneficios como primas extralegales, auxilio de vacaciones y auxilio oftalmológico.

Dependiendo de las condiciones del beneficio, entre el 10 % y 92 % de la fuerza laboral directa obtiene acceso a estas ayudas.

% de colaboradores directos

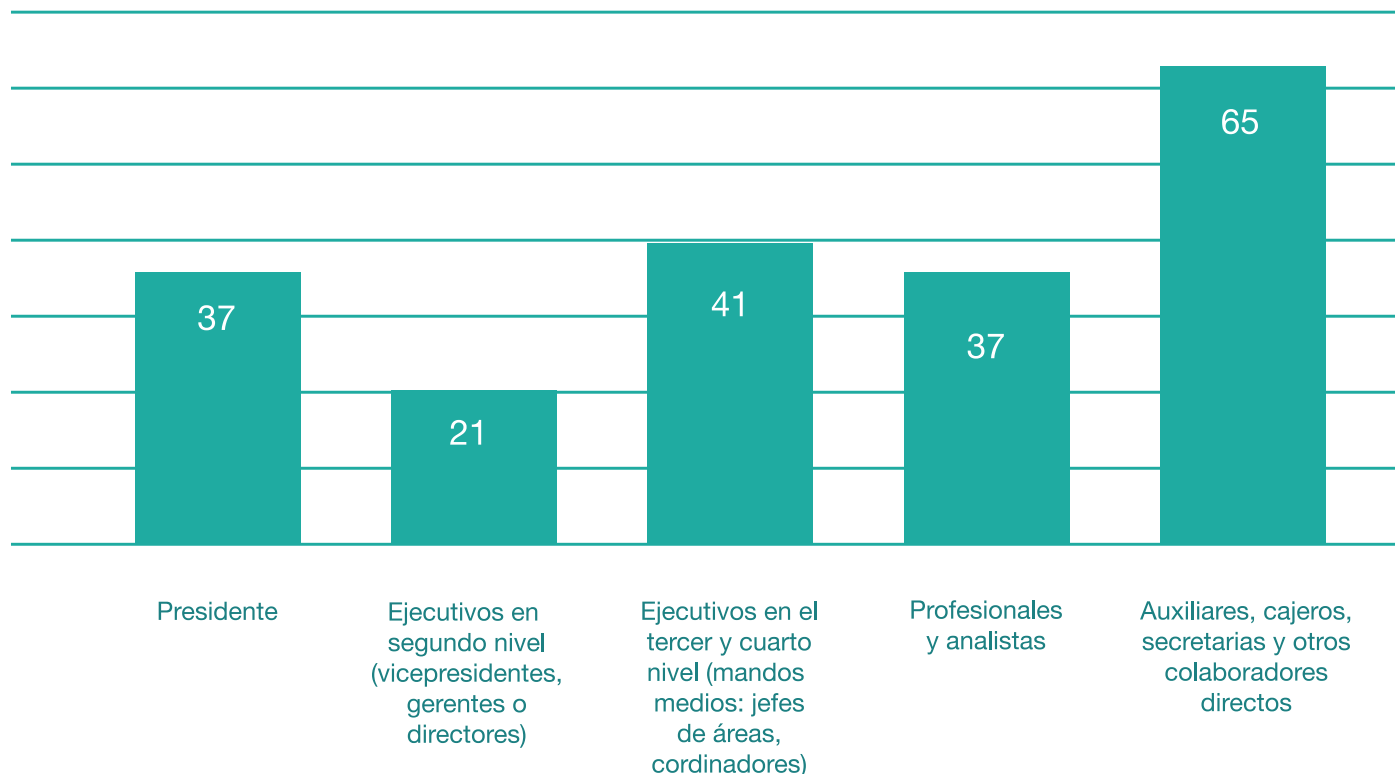


[G4-LA3] En cuanto a las licencias de maternidad o paternidad, en el 2016 el 3 % de los hombres y 6 % de las mujeres tuvieron licencias, respectivamente. Además, de las personas que gozaron de estas licencias en el 2015, hoy siguen trabajando con la misma compañía el 86,44 % de los hombres y el 85,95 % de las mujeres. Como prácticas para promover la retención de colaboradores una vez son padres, se tienen alternativas como teletrabajo, horario flexible y espacios físicos para lactancia.

Prácticas que tienen las entidades para que los empleados continúen en la compañía, una vez son papás

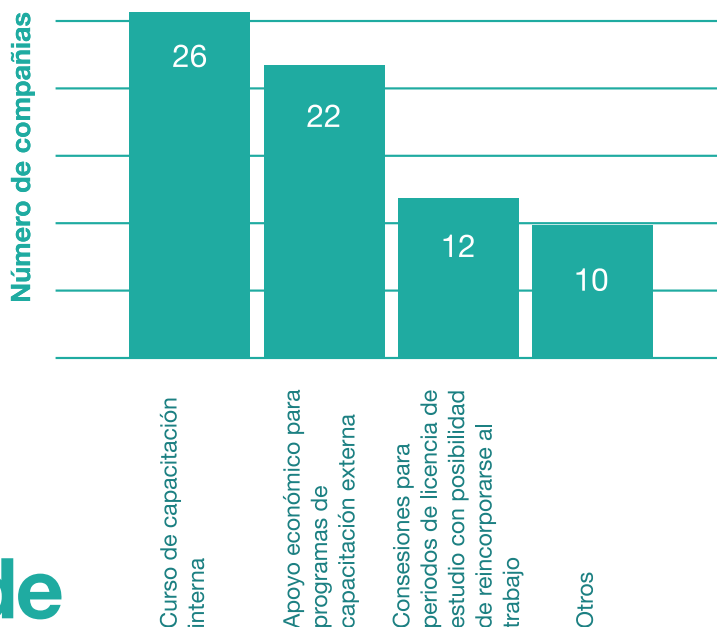
[G4-LA9] Capacitar y desarrollar al talento humano puede ayudar al sector a brindar conocimientos adecuados a su fuerza laboral para desempeñar las funciones que permitan obtener los resultados deseados. En este sentido, durante 2016, el gremio invirtió más de 3.6 millones de horas en entrenamiento y capacitación de sus colaboradores, destinando en promedio 49 horas por cada colaborador al año. El monto de la inversión en dinero para los entrenamientos fue de 40.530 millones de pesos.

Horas promedio de formación por colaborador, segregado por nivel



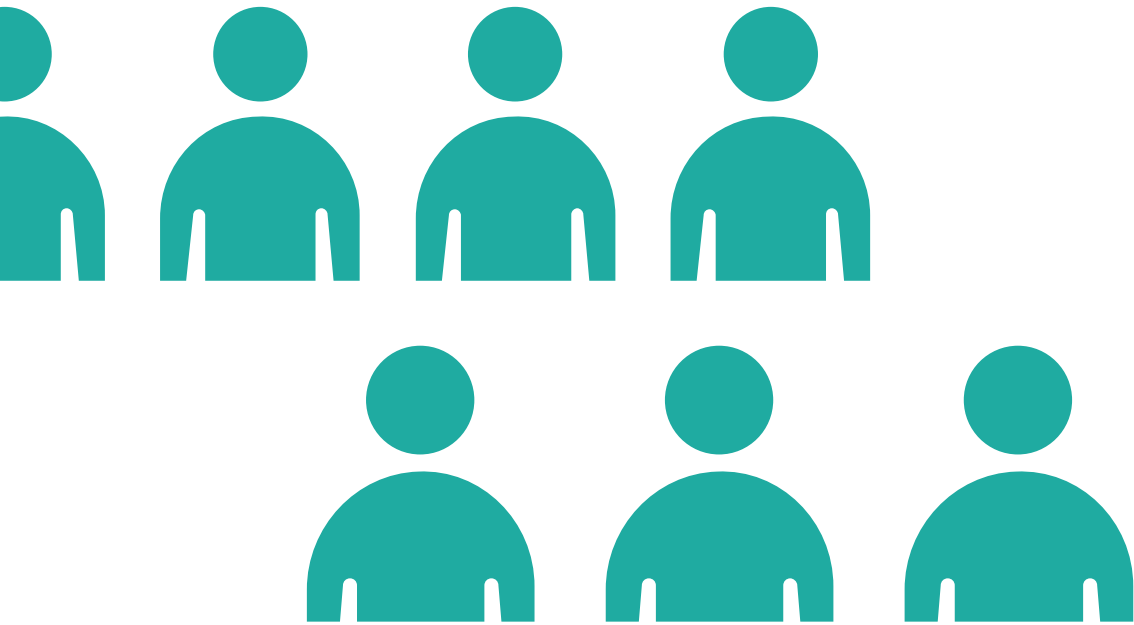
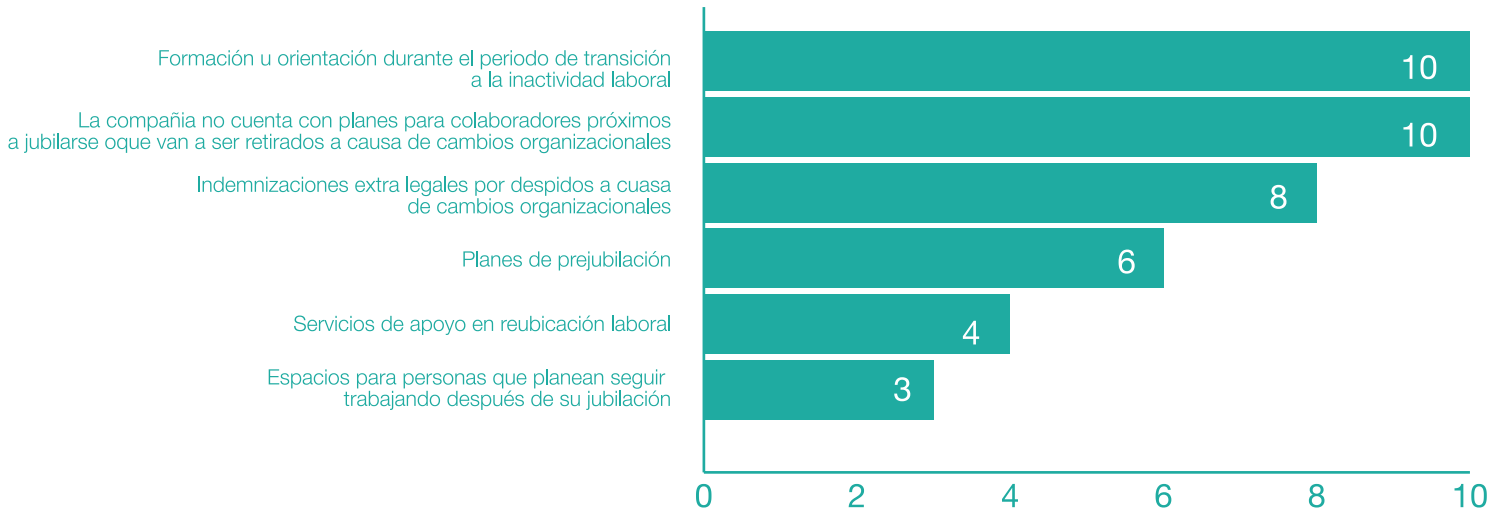
En la imagen anterior se puede observar que las entidades han invertido un mayor número de horas en capacitar principalmente a cajeros, auxiliares y secretarías, así como a los ejecutivos de nivel de jefes de área o coordinadores.

Las prácticas más frecuentes que se ven en el sector frente a capacitación, son el desarrollo de entrenamientos internos y el apoyo económico para programas de capacitación externa. Hay 12 compañías que conceden periodos de licencia de estudio con posibilidad de reincorporarse al trabajo y diez que tienen otras alternativas como diplomados, cursos virtuales o idiomas.



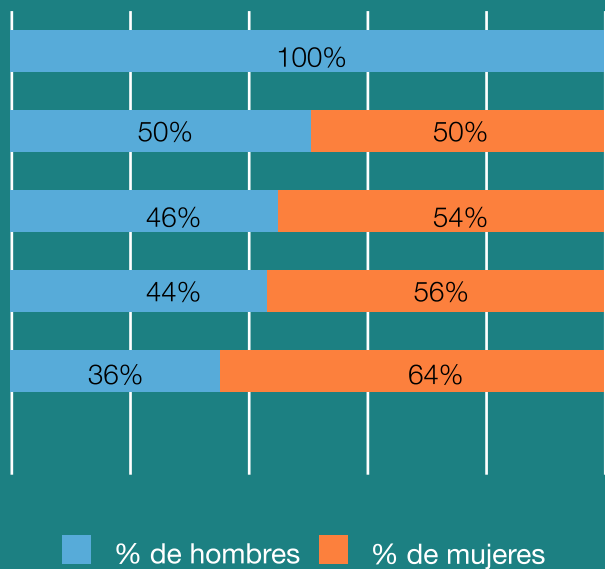
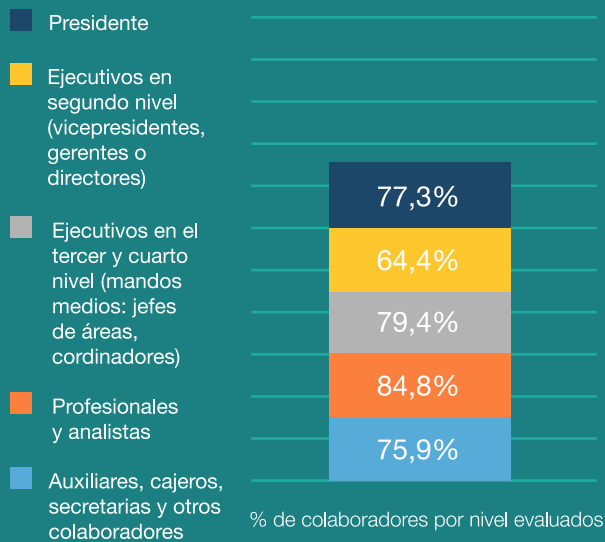
Prácticas en capacitación de las compañías del sector

G4-LA10] Teniendo en cuenta que parte de las buenas prácticas en la gestión de colaboradores repercute en su desarrollo personal y profesional, al menos un 50 % de las entidades del sector han incluido en su labor iniciativas para respaldar a los colaboradores próximos a jubilarse o que vayan a ser retirados a causa de cambios organizacionales, en las cuales las actividades principales son formación u orientación durante el periodo de transición a la inactividad laboral, e indemnizaciones extralegales por despidos también como consecuencia de cambios organizacionales.



Planes con los que cuenta la compañía para respaldar a los colaboradores próximos a jubilarse o que vayan a ser retirados de la compañía, a causa de cambios organizacionales

[G4-LA11] El proceso de desarrollo profesional de los colaboradores cuenta con una hoja de ruta que se define teniendo en cuenta, además de los propósitos para cada cargo, las capacidades reales de los colaboradores, sus expectativas y las necesidades que de allí se identifican. En este sentido, las entidades del sector hacen seguimiento a ese proceso de desarrollo mediante una evaluación de desempeño y su respectiva retroalimentación. El 73 % de ellas las llevan a cabo con una frecuencia anual, el 19 % semestralmente y un 8 % con otra frecuencia.



(4) Se entiende por salario base el valor devengado sin tener en cuenta bonificaciones y la retribución total como el salario incluyendo bonos y otros beneficios financieros.

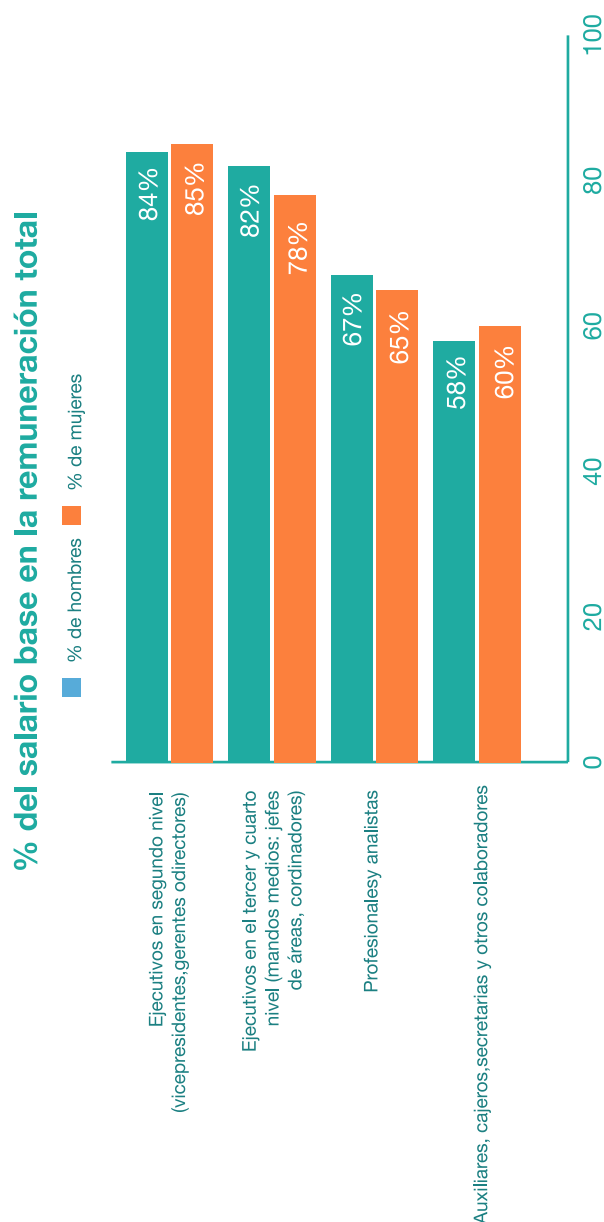
(5) La imagen se puede leer así: el 60 % del salario total de una mujer en posición de auxiliar, cajero o equivalente corresponde al sueldo base, y el 40 % restante a un componente variable.

En promedio, un 80 % de la fuerza laboral, desde auxiliares hasta los presidentes de las compañías, fueron evaluados. A continuación se muestra el porcentaje de colaboradores evaluados por nivel y por sexo.

Remuneración de colaboradores

[G4-LA13] Tener esquemas de retribución atractivos y equilibrados para los colaboradores también es un aspecto importante a tener en cuenta para retener al personal deseado en un entorno de mercado competitivo, en términos de compensación con criterios de equidad de género y asociando de manera clara la retribución con el desempeño, tanto individual como colectivo.

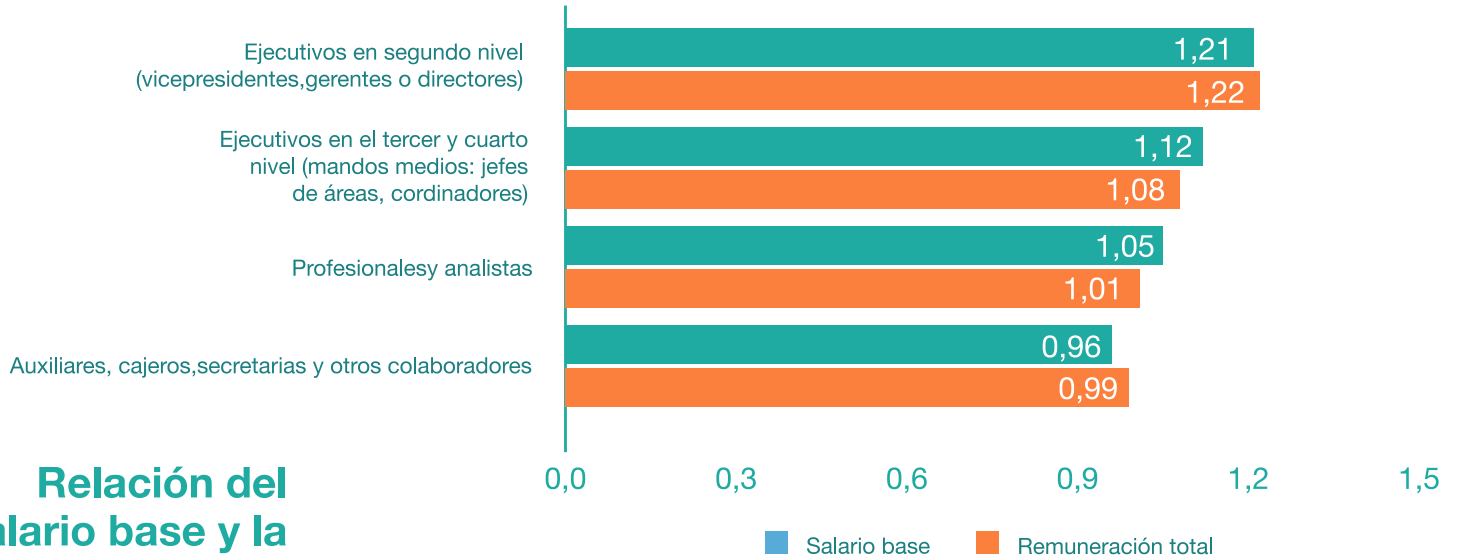
Para el caso del sector, definir un esquema de retribución variable se ve en todos los niveles de la organización, pero la relación entre el salario base y la retribución total (4) es superior en los niveles más cercanos a la base de la fuerza laboral. Esto se puede deber a que en estos hay un alto componente de la compensación que corresponde a comisiones.



Relación entre el salario base y la retribución total por género. (5)

En cuanto a la relación entre el salario devengado por hombres y mujeres se encontró que los hombres ganan entre 1,01 y 1,21 veces más que las mujeres, con excepción del nivel auxiliar en el cual son las mujeres quienes ganan entre un 1 % y 4 % más que los hombres. Lo anterior quiere decir que mientras a una mujer gerente le pagan 1 peso en remuneración base por su labor, al hombre le pagan 1,21 pesos.

Salario hombre / Salario mujer



Relación del salario base y la retribución total entre hombres y mujeres

Finalmente, durante el 2016 el sector ofreció, en promedio, un salario inicial a sus colaboradores directos que fue 1,35 veces el SMMLV establecido ese año en Colombia, lo cual corresponde a 933.496 COP.

Canales de reclamación

[G4-LA16] Contar con mecanismos de reclamación para atender denuncias por casos de afectación de la relación laboral, es una práctica que las compañías del sector están implementando más allá de lo que demanda la regulación en términos de prácticas laborales pues contribuye a la conservación de las relaciones entre los trabajadores y entre ellos y la empresa; además, también se ha encontrado que es determinante en el mejoramiento de los niveles de clima laboral y en la prevención de riesgos de irrespeto a los derechos de las personas. Actualmente los tres mecanismos más utilizados son:

- Reporte directo al comité de convivencia.
- Correo al canal ético (ya sea correo electrónico, teléfono o enlace disponible en página web).
- Reporte directo al área de gestión humana.

Con el fin de llevar un registro adecuado de las reclamaciones, el 68 % las entidades las almacenan de acuerdo con el tipo de denuncia realizada y un 9 % considera temas como región geográfica de la denuncia o nivel del cargo del denunciante.

Durante el 2016 se recibieron 1.302 casos de reclamaciones frente a prácticas laborales e inconformismos por parte de los colaboradores, de los cuales se atendieron el 91 % de los casos y se resolvió el 88 % de los atendidos antes de finalizar el año, con un total de 121 casos por atender o cerrar. Adicionalmente se resolvieron 86 casos de años anteriores.

Número total de reclamaciones para el año 2016	1.302
Número de reclamaciones abordadas	1.181
Número de reclamaciones resueltas	1.152
Reclamaciones que se presentaron antes de 2016 y se resolvieron en dicho año.	86



CASO DE ESTUDIO

CITIBANK

Citi Mobility fue lanzado en abril de 2016 para los empleados de los tres edificios principales de Citi en Bogotá como una solución amigable con el medio ambiente, los empleados, la empresa y la ciudad. Citi Mobility ofrece por medio de una aplicación desarrollada por Try My Ride, la posibilidad de hacer car pooling con compañeros de la compañía, publicar rutas en bicicleta para hacer caravanas, alquilar bicicletas eléctricas, hacer van pooling y compartir trayectos caminando, con lo que se obtienen diferentes beneficios y premios por realizar estas actividades a través de la aplicación.

Para el 2016, Citi Mobility cerró el año con 684 usuarios registrados en la aplicación, 9.214 trayectos publicados, 5.798 conexiones entre conductores y pasajeros, por medio de la aplicación, y el número de usuarios con biciparqueadero pasó de 101 a 206.

Uno de los retos más grandes para Citi Mobility ha sido la comunicación a la población que puede cubrir el programa, por ello una meta es convertir este programa en parte de la cultura de todos los empleados del banco, por ser una respuesta para reducir el impacto ambiental que se genera día a día y una opción para mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Como paso a seguir después de los buenos resultados que Citi Mobility ha tenido en Colombia, Citi busca expandir este programa en otros países de Latinoamérica durante el 2017.



4.2.3. CONSTRUYENDO PAÍS

En septiembre de 2015 se estableció una ambiciosa agenda con 17 objetivos que buscan contar con un mundo más próspero, inclusivo y sostenible. Esta agenda hace un llamado especial a la banca a promover la generación de crecimiento y desarrollo económico, que sirva de canal para la redistribución equitativa de la riqueza y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Para lo anterior, el sector cuenta con dos vías fundamentales: una es el acceso de la población a los productos financieros y la otra es la profundización del crédito y del uso de servicios financieros.



En este sentido, el acceso a servicios financieros por parte de diversos segmentos de la población, sin lugar a dudas se ha convertido en un componente importante para la banca, en razón a que constituye el propósito de mejorar la calidad de vida de los consumidores y aportar a su bienestar, a través de la oferta de productos y servicios que se adaptan a sus necesidades y de esta forma lograr una industria sostenible que genere efectos de inclusión social, movilidad social y desarrollo de la comunidad.

En Colombia actualmente existe una cuarta parte de la población adulta sin algún producto financiero, y los que lo tienen, poco más de una tercera parte, no lo utiliza, lo que reduce el impacto positivo en la calidad de vida de las personas que el sistema puede ofrecer.

No obstante, a medida que se va ampliando el mercado a sectores desatendidos, el proceso de inclusión debe ir de la mano de medidas complementarias como educación financiera y la implementación de un sistema de administración de riesgos para garantizar la seguridad en los procesos y poder llegar de manera eficiente a la población que se encuentra desatendida.

Con el objetivo de impulsar la inclusión financiera, la formalización de la economía y la reducción del uso del efectivo mediante la promoción de los medios de pago electrónicos, el gremio cuenta con los siguientes espacios de discusión:

- Junta Sectorial de Inclusión Financiera, en la cual los vicepresidentes de Banca Personal de las entidades desarrollan propuestas orientadas a mejorar el acceso y uso de productos y servicios financieros por parte de la población.
- Comité Consultivo para el desarrollo y la Innovación de los Medios de Pago, en el que se discuten estrategias para desarrollar iniciativas orientadas a la investigación e implementación de nuevas tecnologías que hagan más eficiente el funcionamiento del ecosistema de medios de pago electrónicos en el país.
- Comité de Productos y Servicios Financieros, en el cual se analizan iniciativas regulatorias que impacten directamente los productos y obstaculicen el proceso de inclusión financiera.
- Comité de canales, cuyo objetivo es incentivar el uso de servicios financieros mediante la masificación de canales (tradicionales y no tradicionales) y una mayor dinámica de pagos electrónicos en comercios y entre personas
- Comité Rural, cuyo objetivo es crear estrategias encaminadas a fortalecer y modernizar el sistema de financiamiento para el sector rural sobre los pilares del desarrollo de un sector rural sostenible e incluyente, como fundamento económico del país.

Como resultado de estos espacios de discusión, el sector, por medio de Asobancaria, participó activamente en el análisis de la reforma tributaria y presentó al Gobierno varias propuestas de articulación, que buscaban la inclusión financiera y reducción del uso del efectivo, a través de la formalización de la economía mediante la creación de un monotributo y la implementación de otras medidas.

Por otra parte, se promueve el trabajo conjunto entre las entidades bancarias y las gubernamentales. Ejemplo de esto es el acompañamiento en la realización de un marco regulatorio para los nuevos productos y servicios que el sistema ha puesto a disposición de sus usuarios, como es el caso de las Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado, los Depósitos Electrónicos y los Créditos de Consumo de Bajo Monto. A través de los cuales el sector busca que el 85% de la población adulta en Colombia cuente con al menos un producto financiero y que estos hagan un uso efectivo de sus productos. Con lo anterior se espera lograr que la capilaridad del sistema sea cada vez más robusta.

Además de la gestión de apoyo regulatorio, Asobancaria participa activamente del Comité Consultivo de la Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera creado por el Gobierno Nacional, para discutir periódicamente los avances de la inclusión financiera en el país y definir estrategias que propendan por este fin.

Teniendo en cuenta lo anterior, la eficacia de este aspecto material lo evalúan de forma integrada el Gobierno y el sector privado, a través del seguimiento de indicadores que permiten cuantificar los niveles de acceso y uso de

los productos y servicios financieros de personas y empresas, además de la cobertura del sistema en todos los municipios del país. El estudio de estos indicadores ha permitido identificar las barreras regulatorias que presenta actualmente el país para lograr la implementación de nuevos productos y servicios que pueden llegar a cubrir segmentos desatendidos. De esta manera, se han logrado cambios regulatorios en materia de créditos de bajo monto, reglamentación de la reversión de pagos, ampliación de las tipologías de depósitos electrónicos, entre otros

LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS (1)

Avances en inclusión financiera

El gremio ha trabajado en el reporte del avance en la inclusión financiera, por medio de dos componentes: el primero es la presencia y cobertura de los servicios financieros y el segundo es la gratuidad de estos.

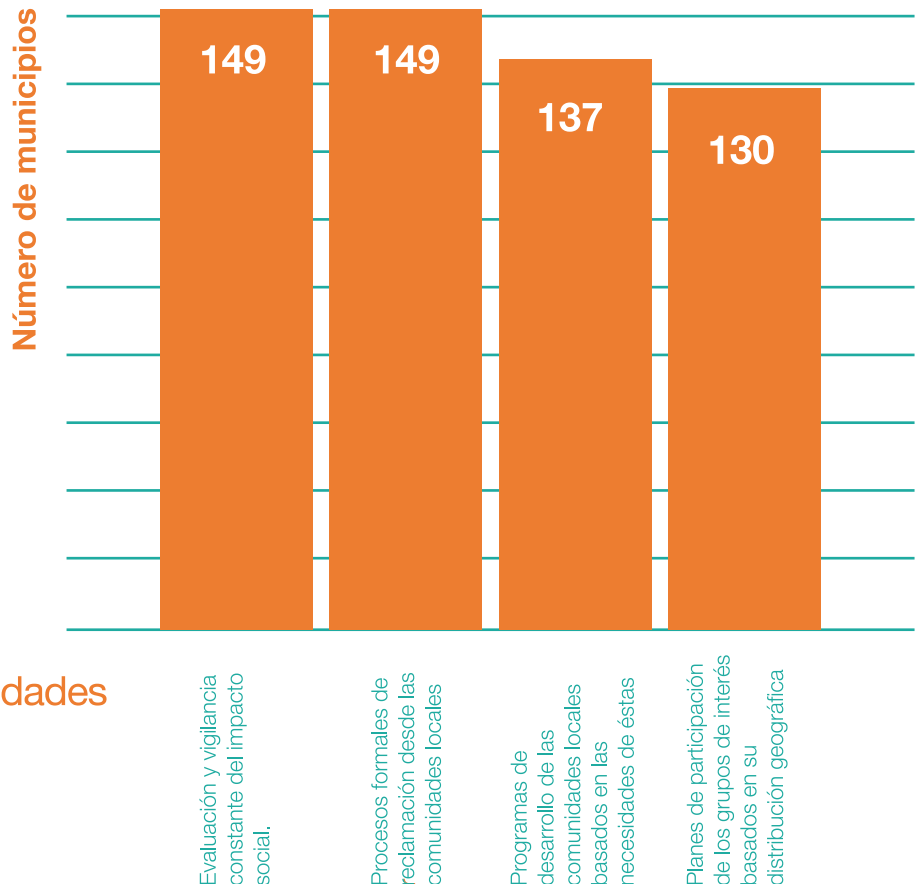
En cuanto a presencia y cobertura es importante mencionar que después de que el Gobierno reglamento el funcionamiento de los corresponsales bancarios, a través de la autorización de terceros para prestar algunos servicios financieros, se logró la cobertura del 100 % de los municipios del país. Y en los últimos años este canal ha diversificado su oferta y ha permitido que más colombianos tengan a su disposición una amplia gama de productos. Adicional a ello, es importante mencionar que el producto de depósito electrónico evolucionó, pues se crearon categorías adicionales al depósito de trámite simplificado, como lo son los depósitos electrónicos de recaudo y de trámite ordinario.

[G4-SO1] Las entidades financieras que dieron respuesta a la encuesta de sostenibilidad tienen presencia en 1.027 municipios (ya sea por oficinas, cajeros o corresponsales) de los 32 departamentos, pero no en todas se evalúa los impactos sociales de su presencia; de hecho, solo en el 13 % de las zonas se realiza monitoreo del impacto social, bajo alguna de las siguientes cuatro líneas: (2)

- Evaluación y vigilancia constante del impacto social, p. e. seguridad al instalar nuevos cajeros e impactos positivos de contar con nuevos corresponsales.
- Programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas, p. e. necesidad de cajeros, oficinas o corresponsales por parte de la comunidad.
- Planes de participación de los grupos de interés, según su distribución geográfica, p. e. diálogos con la comunidad para instalar oficinas, etc.
- Procesos formales de reclamación desde las comunidades locales, p. e. afectación a la comunidad por cajeros, inseguridad en oficinas, etc.

(1) En total, 27 entidades participaron en al menos una pregunta de esta sección.

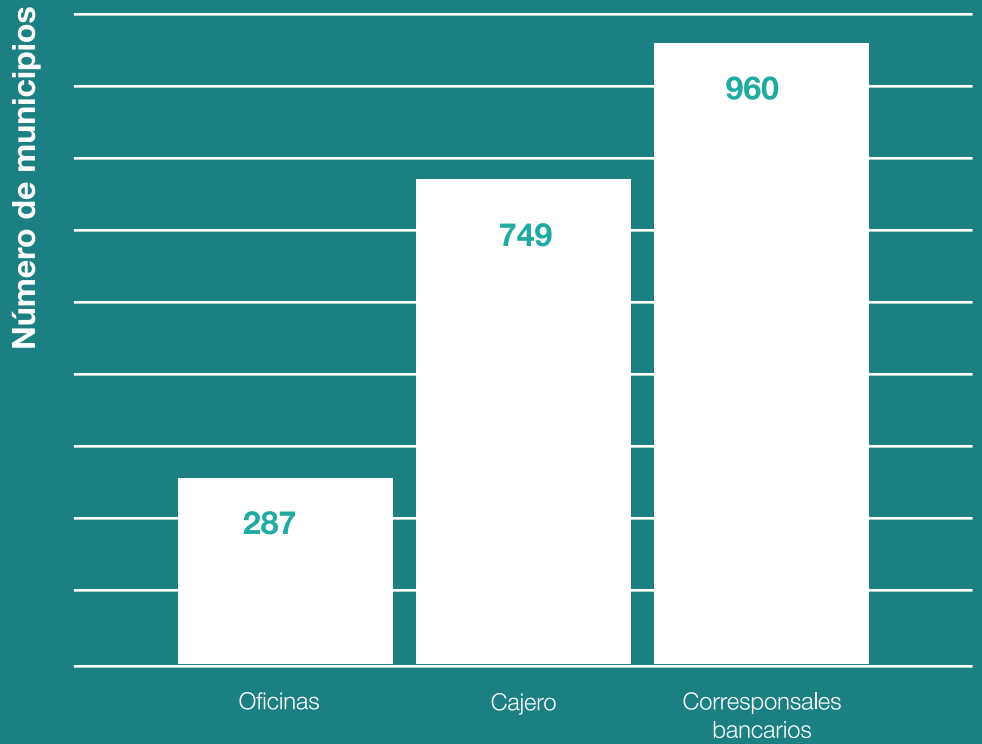
(2) Para el indicador G4-SO1 la encuesta no busca mirar inversiones en comunidad, sino cómo las entidades incorporan temas a ser tenidos en cuenta al estar operando en una determinada región. Es importante mencionar que el Gobierno ayuda a promover el uso de estos productos, a través de las transferencias monetarias condicionadas, por ejemplo "Más jóvenes en acción" y otros programas sociales.



Municipios donde se hace
monitoreo del impacto
 de las operaciones en las comunidades

En estos 1.027 municipios, las entidades tienen 2.191 oficinas, 7.200 cajeros y hay presencia de corresponsales bancarios en 960 municipios.

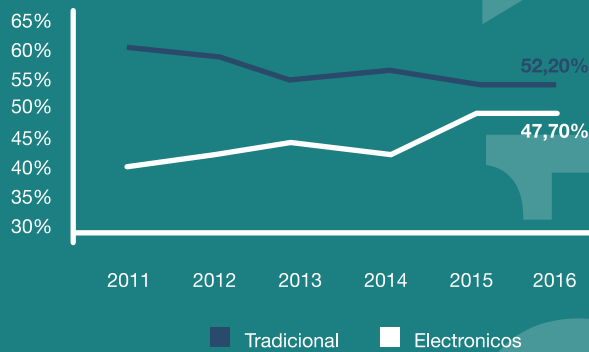
Número de municipios donde hay presencia del sector financiero



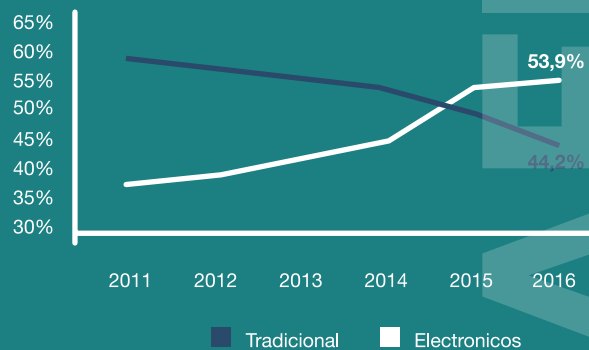
En cuanto al uso de los canales en el sector y teniendo en cuenta que el sistema financiero ha ganado capilaridad, además del crecimiento sostenido de la economía del país durante los últimos años, se presenta un notorio incremento del uso de los canales transaccionales de sistema bancario, particularmente de los no presenciales que cada vez más le están quitando participación a los canales tradicionales o presenciales.



Monto de las operaciones realizadas en los canales transaccionales.



Número de las operaciones realizadas en los canales transaccionales

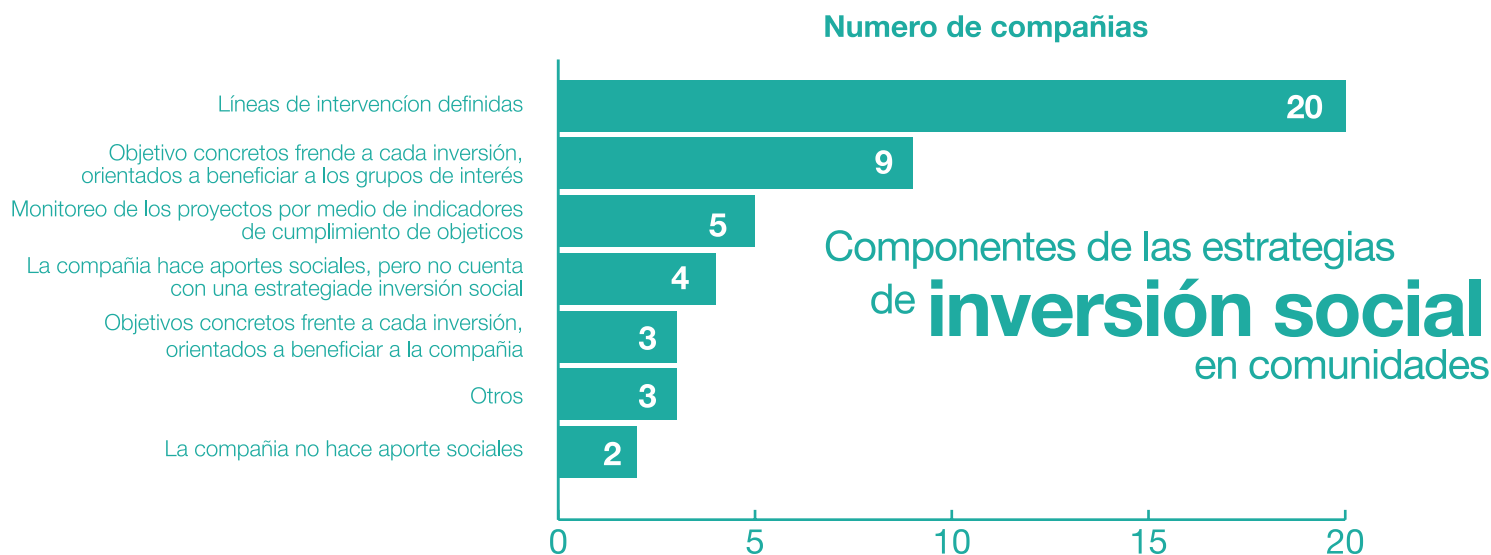


Participación del monto transado en Colombia, a través de canales presenciales y no presenciales

A diciembre del 2016, los canales transaccionales más usados por los usuarios del sistema financiero, según el monto de operaciones monetarias, fueron las oficinas con una participación del 47 %, seguido de internet con 33 % y ACH con 14 %. Sin embargo, es importante destacar que los canales que presentaron mayor crecimiento en cuanto al monto transado del 2015 al 2016 fueron la telefonía móvil con 150% seguido de los corresponsales bancarios con un crecimiento de 42 %.

Las entidades financieras que reportan esta sección, contribuyen a la ampliación de la oferta de servicios financieros y con esto la inclusión financiera, indicando tener al menos un servicio gratuito para los clientes con ingresos inferiores a 5 SMMLV en los siguientes productos:

- Cuenta de ahorros.
- Cuenta corriente.
- Depósitos Electrónicos (DE).
- Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS).
- Tarjeta de crédito.
- Crédito de consumo.
- Crédito de consumo de bajo monto.
- Microcrédito.
- Crédito de vivienda.



AVANCES EN LA INVERSIÓN DE COMUNIDADES

Aunque actualmente no se cuenta con una estrategia definida por el sector en inversión social, la encuesta permitió evidenciar que 20 compañías cuentan con líneas definidas y nueve establecen objetivos concretos frente a cada inversión, con miras a la generación de valor en los grupos de interés beneficiados.

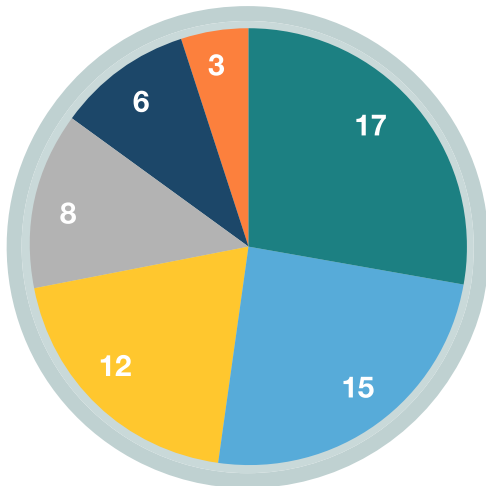
Adicionalmente, desde Asobancaria se realizan esfuerzos para que la inversión social de las entidades financieras logre ser focalizada en donde realmente es necesaria. Para ello, durante el 2016, y con ayuda de las cifras reportadas por las entidades financieras para el informe del año 2015, se realizó un trabajo de georreferenciación para cada una de las instituciones pertenecientes al Comité de Sostenibilidad de la Asociación.

Este informe de georreferenciación entregado a cada entidad, relacionaba la presencia de cada una de las entidades en los siete departamentos con más altos índices de pobreza extrema en el país: Chocó (37,1 %), Guajira (24,3 %), Cauca (24 %), Huila (18,9 %), Córdoba (12,9 %), Boyacá (12,6 %) y Magdalena (12,5 %), (Cifras del DANE, a diciembre del 2015), resaltando la presencia de oficinas que tienen las entidades financieras en los municipios de dichos departamentos, con el fin de que se busque la manera de focalizar los recursos invertidos en temas de inversión social hacia las comunidades aledañas a las oficinas en las que cada institución tiene presencia, con el ánimo de causar un impacto mayor por parte del sector financiero en el entorno en el que se desenvuelve.

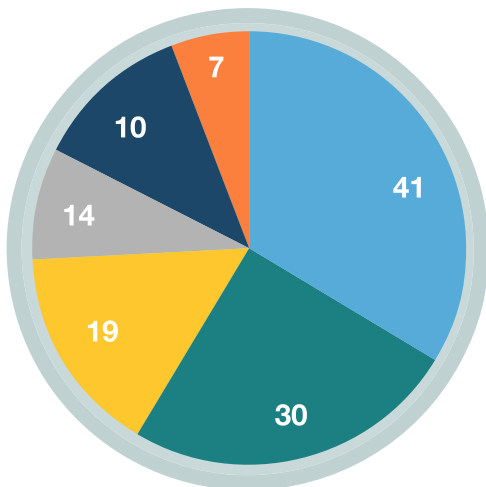
[G4-EC7] En cuanto a la inversión, las compañías reportaron 121 proyectos por un valor de 66.600 millones de COP, en el que el mayor enfoque se vio en la educación ya que 15 compañías realizaron 41 de los 121 proyectos en esta línea y representaron más de 29 mil millones de pesos en inversión.

Distribución de la inversión en comunidades

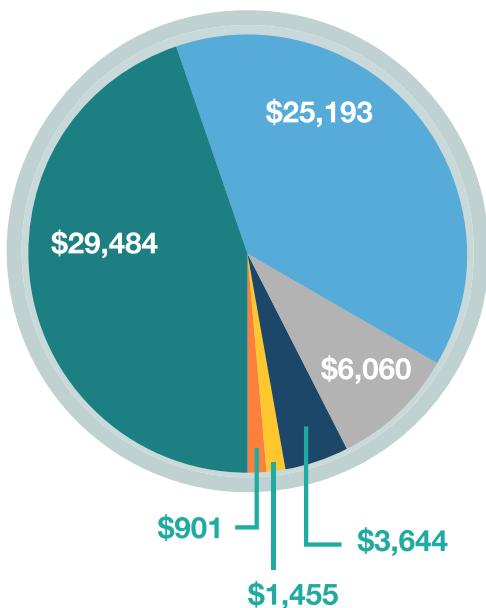
Número de compañías



Número de proyectos



Inversión (millonesCOP)



- Educación
- Salud
- Emprendimiento
- Medioambiente
- Arte y deporte
- Otro

Adicionalmente en las líneas de intervención mencionadas, las entidades lograron llegar a 197 municipios de los 32 departamentos del país, con el apoyo de 4.676 voluntarios, los cuales aportaron 31.778 horas de voluntariado que beneficiaron a cerca de 530 mil personas.

La gestión de los impactos en las comunidades locales, desde la Banca de las Oportunidades, agencia de Bancoldex, y por iniciativas privadas, se realizan por medio de proyectos puntuales de inclusión financiera. Existen procesos de cobertura bancaria en los cuales la banca se apoya en ayudas gubernamentales para lograr el equilibrio económico de sus nuevos puntos de acceso. Así mismo, se realizan proyectos de rehabilitación de deudores, se realizan campañas de educación financiera en municipios específicos y se generan ecosistemas transaccionales controlados para evaluar los impactos de los medios de pagos electrónicos.

Finalmente, las redes de pagos de bajo valor, el gremio, los bancos y el mismo Gobierno vienen realizando encuestas en busca de diagnosticar las necesidades y barreras que las personas tienen para acceder al sistema. De la misma forma, desde el gremio se realizan análisis del mercado a nivel local y nacional. Por su parte, las entidades realizan valoraciones de sus estrategias en las comunidades escogidas.

CASO DE ESTUDIO

BANCAMÍA

Modelo de medición de impacto social - MIDE

Bancamía desde el 2014 realiza la Medición de su Impacto Social y Desarrollo Estratégico (MIDE), cuyo objetivo es medir la contribución del modelo de negocio Finanzas Productivas Responsables en el desarrollo económico y social de los clientes. Este es único en la industria microfinanciera y permite hacer tangible los esfuerzos de este banco por hacer un desarrollo e inclusión de las personas de la base de la pirámide económica.

Dentro de los principales objetivos de MIDE se tiene:

- Verificar que se atiende a las poblaciones de bajos ingresos y con acceso limitado o inexistente al sistema financiero.
- Poner en valor el apoyo que se da al ciclo financiero de los clientes, en particular en lo que respecta al desarrollo de sus actividades productivas.
- Medir y promover el desarrollo sostenible, tanto de las actividades de los clientes como del banco, que se logra a través de relaciones estables y a largo plazo.

La proporción de vulnerabilidad de los nuevos empresarios vinculados durante el 2016 se ubica en el 74,6 %, lo cual es altamente satisfactorio frente al cumplimiento misional de la entidad y teniendo en cuenta que la captación de nuevos clientes es un reto cada vez mayor en el segmento de las microfinanzas en Colombia.

Se observa una tendencia muy positiva en cuanto a reducción de la pobreza entre los empresarios de la microempresa, con el paso del tiempo. Tras dos años, el 44 % de los empresarios de la microempresa que continúan su relación con Bancamía y que fueron clasificados como pobres al inicio, superan la línea de pobreza y tras cinco años, el 72 % de los clientes

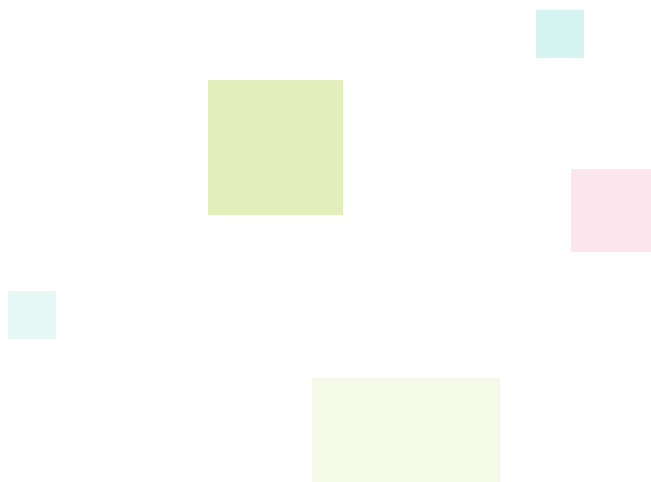




DIMENSIÓN AMBIENTAL

La conciencia desarrollada respecto del reconocimiento de los problemas ambientales, insta a los sectores económicos a llevar a cabo sus actividades de acuerdo con los intereses y las necesidades de sus grupos de interés, en materia de cuidado del medioambiente, involucrando el seguimiento de indicadores que demuestren resultados, innovando con estrategias de ahorro y uso eficiente de recursos, y adoptando nuevas tecnologías que permitan minimizar impactos y fomenten la conciencia necesaria para que la sostenibilidad sea pilar fundamental del desarrollo.

Estos temas son de gran relevancia para el sector financiero ya que, por un lado, se puede ver impactado por asuntos como el cambio climático o, por otro lado, puede afectar indirectamente el entorno debido a su influencia sobre diferentes sectores económicos e industriales que impulsan el desarrollo del país. Desde esta perspectiva es responsabilidad del sector evaluar el impacto social y ambiental que pueden generar sus créditos, así como ofrecer líneas de productos que promuevan el desarrollo sostenible. Es por lo anterior que esta dimensión presenta la postura de las compañías, así como su desempeño, respecto a la gestión de riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático y la ecoeficiencia operacional del sector.





4.3.1 HECHOS DESTACADOS DE LA DIMENSIÓN AMBIENTAL

EL RETO CLIMÁTICO

50%

de las compañías cuentan con una política o estrategia de cambio climático, independiente de que sea propia o adoptada de casa matriz.

- Se han identificado oportunidades de negocio relacionadas con el cambio climático, que podrían generar hasta 550 millones de retornos al año.
- 50 % de las entidades miden su huella de carbono.
- Disminución en un 14 % de la intensidad de las emisiones medidas como ton CO2 / colaborador directo, respecto al año anterior.



ECOEFICIENCIA

Más del

90%

de instituciones tienen al menos un programa de ecoeficiencia entre agua, energía, papel y residuos.

- Reducción del 15 % en el consumo per cápita de papel.
- 243 toneladas de papel reciclado.

4.3.2. ECOEFICIENCIA



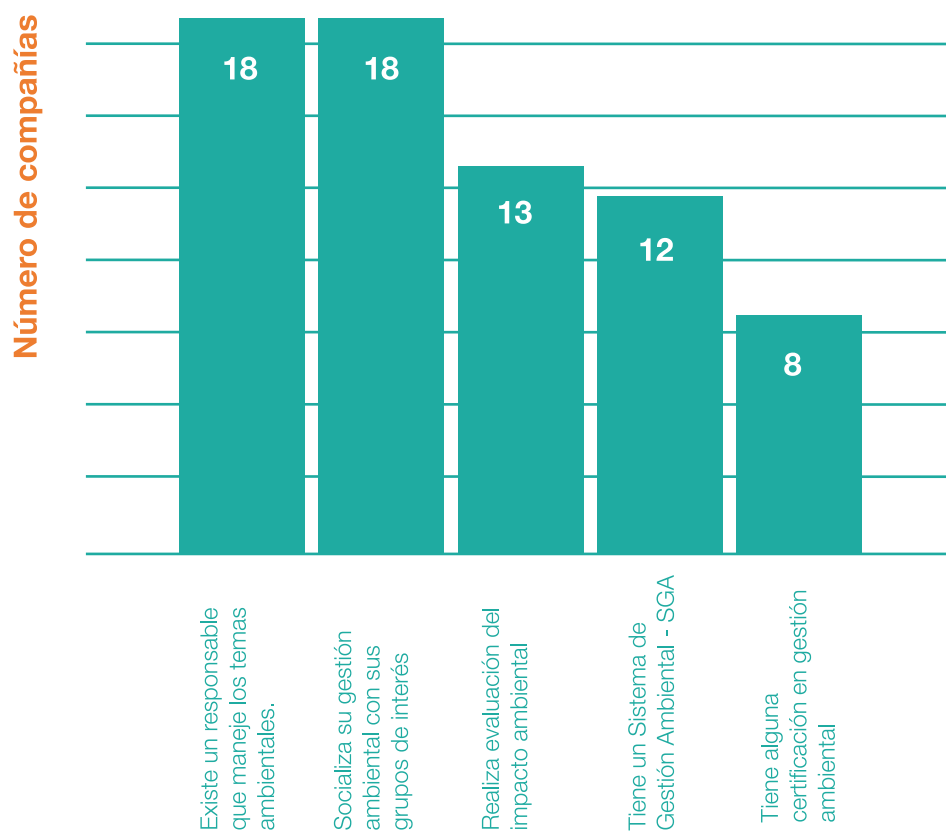
Aunque el sector identificó temas determinantes en materia de sostenibilidad que están relacionados con asuntos ambientales como son los productos ofertados, el análisis de riesgos, el cambio climático e incluso la gestión de proveedores, existe un tema que corresponde a la gestión ambiental corporativa, el cual no tiene incidencia significativa en la toma de decisiones de los grupos de interés o en los impactos generados por el gremio. No obstante, las compañías consideran que gestionar el impacto ambiental desde los centros de trabajo es un primer paso que se debe dar, antes de hacer lo mismo con los otros aspectos relacionados, por lo que tomaron la decisión de divulgar cifras de desempeño relativas a las prácticas y cifras de ecoeficiencia.

LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS (1)

Sistemas de gestión ambiental y programas

Inicialmente, la encuesta indagó por aquellas actividades de apoyo con las que cuenta el gremio para gestionar los temas de medioambiente a nivel corporativo. Frente a ello se encontró que 18 entidades cuentan con un encargado para la gestión ambiental corporativa y que además la divulgan a los grupos de interés. También se observa que 12 compañías tienen un Sistema de Gestión Ambiental y ocho de estas, algún tipo de certificación.

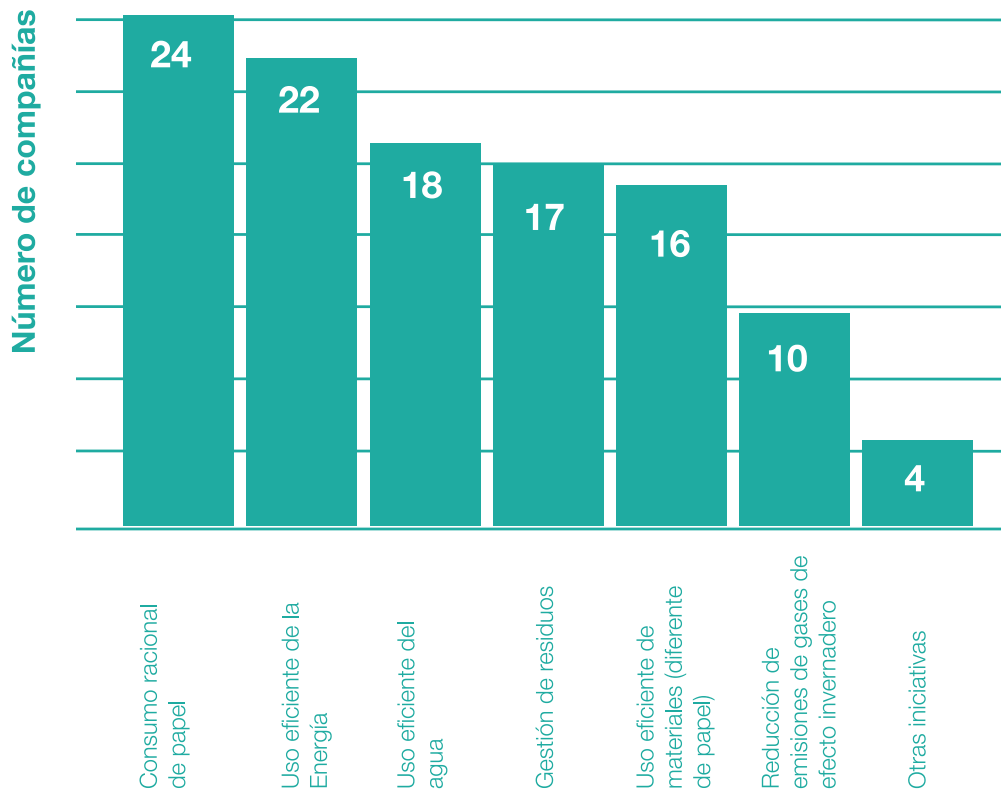
Actividades para la gestión ambiental corporativa



(1) En total, 25 entidades participaron en al menos una pregunta de esta sección.

Programas de ecoeficiencia implementados por las entidades

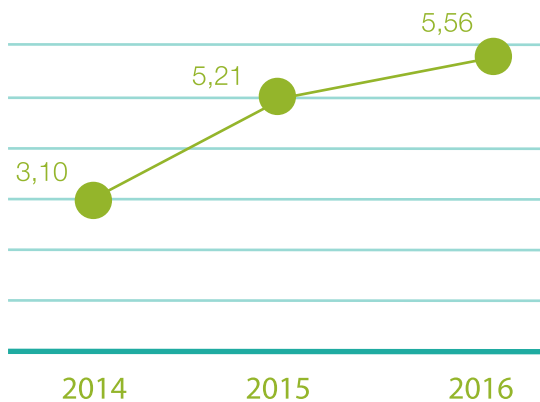
Adicional a los Sistemas de Gestión Ambiental, se consultó por iniciativas específicas en ecoeficiencia en las cuales se encontró una mayor implementación en medidas relacionadas con el uso del agua y la energía, así como el consumo de papel.



Ecoeficiencia

El consumo de agua per cápita es un indicador que ha presentado un aumento en los últimos años, lo cual llama al sector a mejorar sus programas de uso eficiente del agua para poder disminuir este consumo en relación con los colaboradores directos. El indicador incrementó en un 7 % con respecto al 2015.

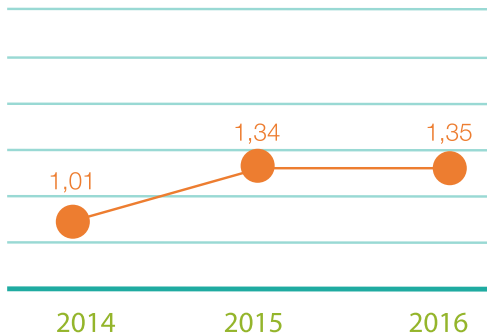
m3/Colaborador directo



Consumo per cápita de agua

Aunque el consumo per cápita de energía también ha aumentado, su incremento no ha sido significativo como en el caso del agua, aun así hay una oportunidad de mejora en eficiencia energética de los edificios así como cultura del uso adecuado de la energía.

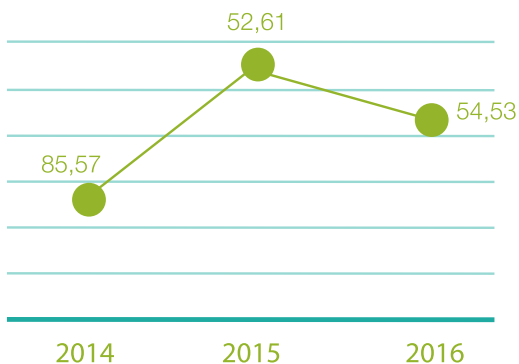
Mwh/Colaborador directo



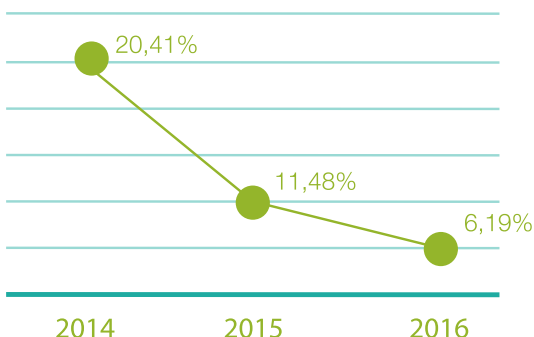
Consumo per cápita de energía

A diferencia del consumo de agua y energía, el uso de papel sí ha disminuido, por lo que se observa que los programas con mejor resultado son aquellos que desincentivan dicho uso en la actividad diaria del gremio.

Kg/ Colaborador directo



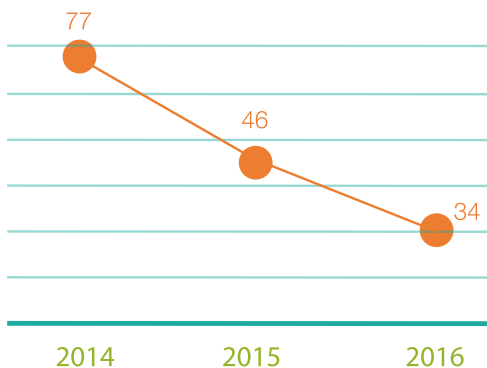
% de papel reciclado/ papel consumido



Consumo total de papel por colaborador y relación entre papel reciclado y papel consumido

Generación de los RAEEs

Toneladas de RAEEs



En cuanto a la gestión de generación de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos se ha visto una disminución anual que oscila entre el 60 % y el 70 % por año, lo que sugiere que los programas de gestión de residuos han presentado resultados satisfactorios hasta la fecha.

4.3.3. EL RETO CLIMÁTICO





La actividad humana y el desarrollo industrial han venido contribuyendo al deterioro del medioambiente y han profundizado los efectos del cambio climático. De allí que se requiera una solución conjunta y progresiva, para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En particular, se prevé que el cambio climático afectará más gravemente a los países en desarrollo. Sus efectos (altas temperaturas, cambios en el régimen de precipitaciones, aumento del nivel del mar y desastres más frecuentes relacionados con el clima) representan riesgos para la agricultura, los alimentos y el suministro de agua. La materialización de estos riesgos afectaría los recientes avances en la lucha contra la pobreza, el hambre y las enfermedades, y el sustento de miles de millones de personas que habitan nuestro planeta. Por ello, abordar el cambio climático requiere una cooperación mundial sin precedentes.

En este sentido, el sector financiero desempeña un rol esencial en la consecución de las metas establecidas por el Gobierno Nacional en esta materia, lo que implica asumir una posición proactiva frente a las necesidades de financiación así como, la identificación de riesgos de los impactos que, en cuestión ambiental y social, generen los proyectos que dan lugar al crecimiento económico de nuestro país.

En vista de esto y al entender que los impactos asociados al cambio climático en caso de materializarse generarían pérdidas, desde el gremio se propende por la implementación de estándares al interior de las entidades, que contribuyan a la mitigación de riesgos asociados a la financiación de los proyectos y al entendimiento del cambio climático como una realidad que debe ser afrontada en un plazo inmediato. Es por esto que a través de las instituciones financieras nace el acuerdo denominado Protocolo Verde, el cual es coordinado por Asobancaria y busca la puesta en funcionamiento de medidas que fomenten el desarrollo sostenible del país, mediante cuatro líneas de trabajo.

- 1. Productos y Servicios Verdes:** promover el financiamiento del desarrollo con sostenibilidad, a través de las facilidades de crédito o inversión, y programas que fomenten el uso sostenible de los recursos naturales.
- 2. Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales:** considerar en los análisis de riesgo de crédito e inversión, los impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados, cumpliendo con la normatividad ambiental.
- 3. Ecoeficiencia:** promover en sus procesos internos el consumo sostenible de recursos naturales renovables o de bienes y servicios que de ellos se derivan.
- 4. Reporte y divulgación:** comunicar el Protocolo mediante sus canales de divulgación. Así mismo acuerdan informar, sensibilizar y participar, a sus partes interesadas, las políticas y prácticas de la institución asociadas al Protocolo.



El Protocolo Verde fue firmado en el 2012 y para el 2016 se tenían 17 entidades adheridas.



LA GESTIÓN DEL SECTOR EN CIFRAS (1)

Protocolo Verde

Durante el año 2016, el gremio tuvo los siguientes avances por cada una de las líneas de intervención:

Productos y Servicios Verdes: PILOTOS DE INNOVACIÓN FINANCIERA

Uno de los proyectos de largo plazo que se trabaja en el Comité de Protocolo Verde es el de Pilotos de Innovación Financiera, que tiene por objetivo generar esquemas innovadores de colaboración público-privada, que puedan atender prioridades específicas de política pública y, a la vez, aprovechar oportunidades de negocio e inversión sostenible.

Generar
esquemas innovadores
de colaboración público - privada que puedan
atender prioridades específicas de política
pública y a la vez **aprovechar oportunidades**
de negocio e inversión sostenible

Sector Financiero

Desarrollo de productos y servicios innovadores para asegurar disponibilidad de capital.

Gobierno

Generar esquemas habilitantes en términos de marco regulatorio.

Sector Productivo

Proporciona bienes y servicios competitivos sostenibles con beneficio social.

(1) En total, 26 entidades participaron en al menos una pregunta de esta sección.

En el proyecto se ha venido trabajando en seis sectores definidos según los Planes de Acción Sectorial del Gobierno (PAS), estos fueron: Vivienda, Transporte, Energía, Agua, Industria y Agropecuario. En el 2016 se seleccionaron los siguientes pilotos:



AGUA

Bonos Verdes y Líneas de Crédito: generar flujos de recursos de manera sostenible, en los cuales se incluya el sector financiero y el mercado de bonos verdes o parámetros asociados con estos.



AGROPECUARIO

Asociatividad y Microfinanzas en el Sector Agropecuario: incremento en la inclusión financiera de pequeños y medianos productores, mediante esquemas de asociatividad.



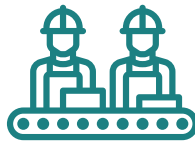
TRANSPORTE

Infraestructura Resiliente al Cambio Climático: abrir el acceso a recursos del Fondo Verde del Clima para la financiación de infraestructura resiliente.



ENERGÍA

Eficiencia Energética + Sistema de Medición: inclusión de parámetros de eficiencia energética en diferentes sectores productivos del país.



INDUSTRIA

Eficiencia Energética + Sistema de Medición: inclusión de parámetros de eficiencia energética en diferentes sectores productivos del país.



VIVIENDA

Valorizar la Sostenibilidad en el Ciclo de Vida del Sector Vivienda: mecanismo que impacta los actores de la cadena, priorizando materiales de construcción e insumos. Busca la reducción de emisiones.

Para el 2017, se espera finalizar con la fase de diseño de los Pilotos de Innovación Financiera seleccionados y su posterior implementación.

Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales: GUÍA GENERAL DE IMPLEMENTACIÓN DE ARAS

El grupo interdisciplinario, conformado por integrantes del Comité de Protocolo Verde y del Comité de Riesgos de Asobancaria, en compañía del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, finalizó el desarrollo de la Guía General de Implementación de ARAS, documento que ofrece una orientación práctica a las entidades financieras para el diseño e implementación de un sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales, además de recopilar las políticas generales, metodologías y procedimientos que podría contener un sistema que permita gestionar los riesgos ambientales y sociales en las operaciones de las entidades financieras. (Más información al respecto en la sección CRECIMIENTO CON EQUILIBRIO SOCIOAMBIENTAL).



Esta se encuentra publicada en la página web de Asobancaria: <http://www.asobancaria.com/2016/02/01/guias/>

Ecoeficiencia

En convenio con la Universidad Javeriana se realizó el Curso de Compras Sostenibles para el sistema financiero, que logró capacitar a 19 funcionarios de 17 entidades, incluyendo funcionarios de Asobancaria. (Se amplía esta información en la sección CRECIENDO JUNTO A LOS PROVEEDORES).

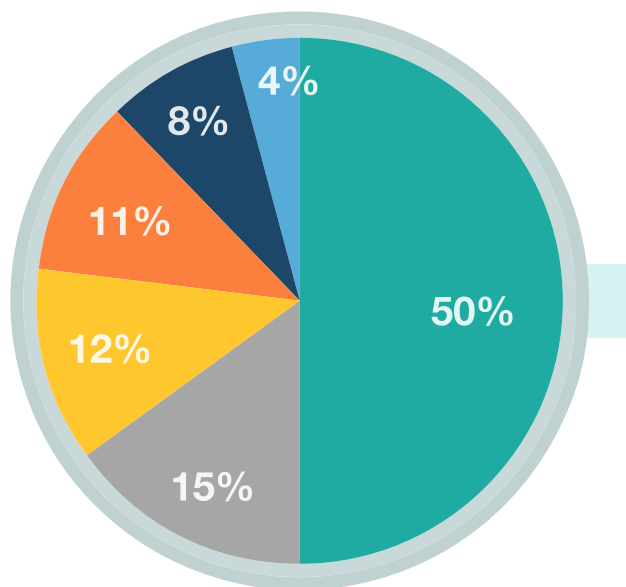
Reporte y Divulgación:

- Se presentó el primer boletín del Protocolo Verde, dirigido al público en general, que busca dar a conocer este Protocolo y sus principales avances. El año pasado esta información llegó a más de 13 mil contactos registrados en las bases de datos internas de Asobancaria.
- Se llevó a cabo la adecuación y actualización del espacio del Protocolo Verde en la página web de Asobancaria, en la cual se organizaron las temáticas y los documentos existentes, a la par que se publicó nueva información. La información reportada se mantiene en constante actualización, y está abierta para consulta del público en el enlace: <http://www.asobancaria.com/protocolo-verde/>
- Se terminó de afinar la Guía para la cuantificación de las emisiones y remociones de gases efecto invernadero en organizaciones del sector financiero, que es un documento metodológico orientado precisamente a las entidades de este sector. Vale la pena resaltar que existe un gran potencial en las instituciones financieras de realizar acciones de mitigación voluntarias, que ayuden a reducir su huella. Este fue un proceso de trabajo interdisciplinario entre el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS), el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) y algunas de las entidades financieras afiliadas a Asobancaria.

Estrategia de cambio climático

En materia de planes frente al cambio climático, la encuesta encontró que para el 2016 el 50 % de las entidades que participaron, cuentan con una política o estrategia de cambio climático independientemente de que sea propia o adoptada de casa matriz, y si está o no públicamente disponible.

Porcentaje de compañías con una política o estrategia de cambio climático



■ Sí, es adoptada de la casa matriz y está públicamente disponible

■ Sí, es adoptada de la casa matriz pero no está públicamente disponible

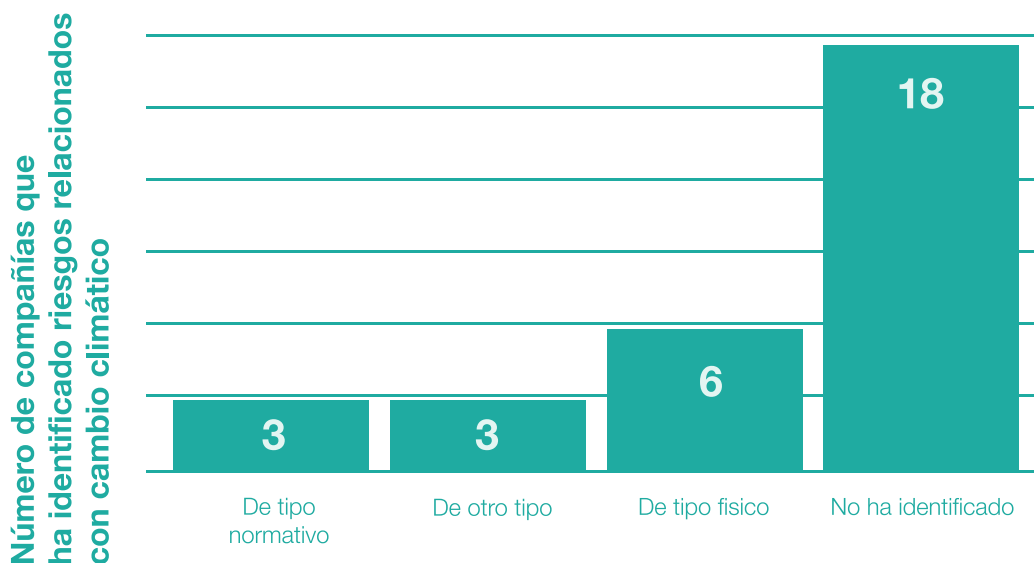
■ Sí, es propia y está públicamente disponible

■ Sí, es propia pero no está públicamente disponible

■ Sí, pero está contenida en otro documento integral

■ No, cuenta con política o estrategia de cambio climático

[G4-EC2] Como un paso adicional, hay seis compañías que han identificado riesgos relacionados con el cambio climático, mientras que 18 declaran no haber rastreado este tipo de riesgos a la fecha.



Algunos de los riesgos más relevantes que han identificado las compañías del sector, se mencionan en la siguiente tabla:

Riesgos normativos	Riesgo de tipo físico	Otros riesgos de cambio climático que inciden sobre el sector financiero
Marco regulatorio inadecuado y descoordinación entre el sector público y privado, que no permite la generación de escenarios habilitantes para catalizar el mercado hacia proyectos relacionados con el cambio climático.	Pérdida de la infraestructura de las empresas cliente, por acción del cambio climático y desastres naturales.	Incremento en los costos de operación del empresario que afecten la productividad y competitividad en el mercado local y que, al mismo tiempo, limiten su posibilidad de ingresar y competir en nuevos nichos de mercado en igualdad de condiciones.
Normativas que regulen la construcción de proyectos en cercanías a zonas de riesgo por inundación y puedan tener incidencia en la oferta de productos.	Riesgo físico que impacte la infraestructura de las entidades, como por ejemplo sucursales y cajeros automáticos en diferentes ciudades de Colombia, donde pueden presentarse cambios climáticos extremos y que tengan consecuencias en la interrupción del servicio financiero.	La no disponibilidad de recursos podría afectar el normal desarrollo de la actividad productiva, si no es posible contar con los recursos mínimos requeridos. En este sentido, podría haber un impacto significativo no solo en la productividad y la competitividad, sino también afectar el crecimiento del sector empresarial colombiano.
Normativas que tengan impacto en las actividades de algún cliente activo (p. e. impuesto al carbono) y ello pueda afectar la capacidad de pago.	Disminución en los flujos de ingresos que soportan el pago de los créditos concedidos, por afectación de fenómenos climáticos en las actividades productivas de los clientes.	Baja capacidad de respuesta del sector industrial, dado el desconocimiento frente a los riesgos reales que enfrentan, como consecuencia del cambio climático.

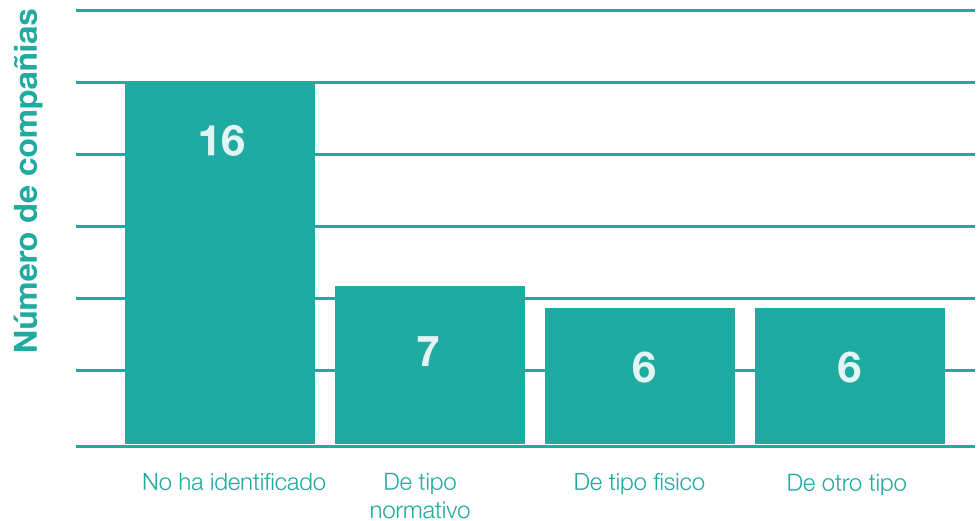
Riesgos en materia de cambio climático identificados por el sector

Según los cálculos de las compañías, estos riesgos podrían generar grandes pérdidas, por lo que se han identificado actividades de mitigación como:

- Trabajo conjunto con entidades del Gobierno, como por ejemplo el Comité de Gestión Financiera del SISCLIMA, liderado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), para identificar y gestionar riesgos relacionados con el cambio climático.
- Desarrollo de productos financieros especializados para incentivar la inversión en medidas de adaptación y mitigación al cambio climático.
- Implementación de modelos de riesgos ambientales y sociales aplicados a los proyectos de inversión, que permitan identificar riesgos asociados a la actividad del empresario y acompañarlo en la puesta en funcionamiento de medidas para la adecuada gestión.
- Diseño de infraestructura bancaria como oficinas resilientes a los efectos del cambio climático.
- Desarrollo de mecanismos para identificar áreas de oportunidad de los proyectos relacionados con cambio climático en el sector empresarial, realización de pilotos demostrativos, impulso a la participación activa de los gremios y asociaciones empresariales para la promoción e implementación de proyectos, y cambio en el lenguaje en la promoción de proyectos relacionados con el cambio climático, en los cuales se resalten los beneficios para el empresario.

En cuanto a las oportunidades existentes relacionadas con el cambio climático, nueve compañías del sector han logrado identificarlas, mientras que 16 no las han identificado aún.

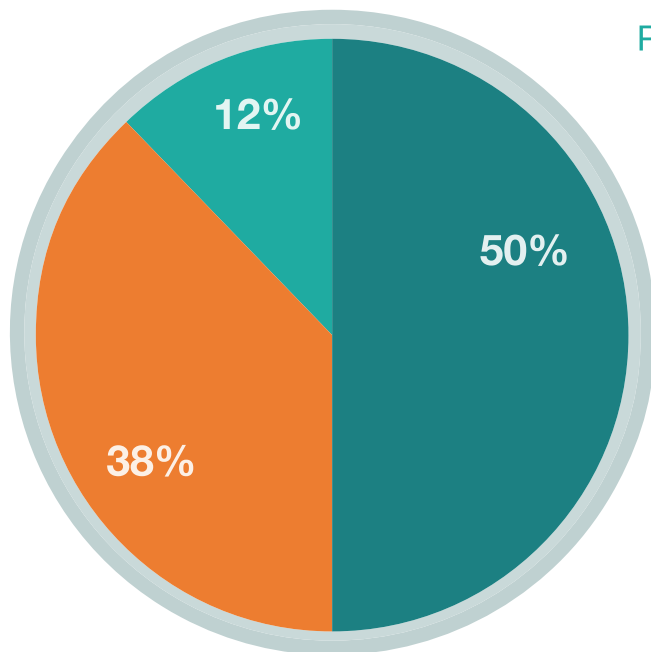
Número de compañías que ha identificado oportunidades relacionadas con cambio climático



Los bancos han calculado que con inversiones entre 10 y 20 millones para el diseño de estos productos, se podrían estar esperando retornos de más de 550 millones al año.

Algunos ejemplos de estas oportunidades son:

Diseño de productos de crédito: Líneas Verdes	Diseño de productos de crédito: banca personal
Líneas de crédito para clientes corporativos, empresariales y pymes, con el objetivo de financiar proyectos que mitiguen posibles impactos ambientales o que estén orientados a la adaptación y mitigación del cambio climático.	Productos para personas que estén orientados a la mitigación del cambio climático, p.e. financiación de vehículos eléctricos.
Línea de Eficiencia Energética y Energía Renovable	Cuentas de ahorro verdes
Productos para clientes y proveedores de servicios energéticos que se les dificulta identificar líneas de crédito con condiciones preferenciales, para financiar proyectos de eficiencia energética y energías renovables. Adicional a este hecho, el mercado y la normatividad en materia energética se empezó a desarrollar (ej.: expedición de normativa relacionada como Ley 1715 y sus decretos reglamentarios consecuentes).	Los inversionistas ahora quieren asegurar su dinero no únicamente en un banco sostenible, sino en un banco que aporte al cambio climático. Es por esto que existe la oportunidad de ofrecer al mercado cuentas de ahorro verde y que se asegure a los clientes que cierto porcentaje se está destinando a la cartera verde.



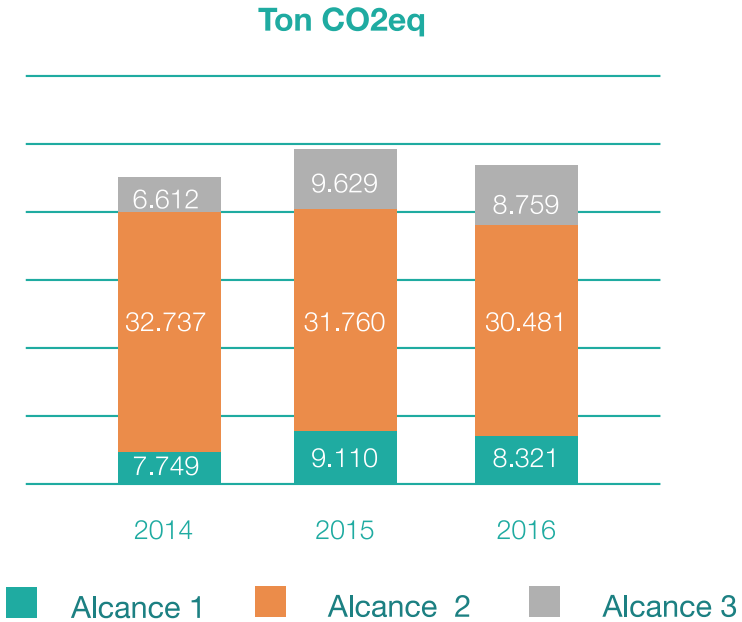
Porcentaje de compañías que miden su huella de carbono

- Sí y es pública
- Sí pero no es pública
- No

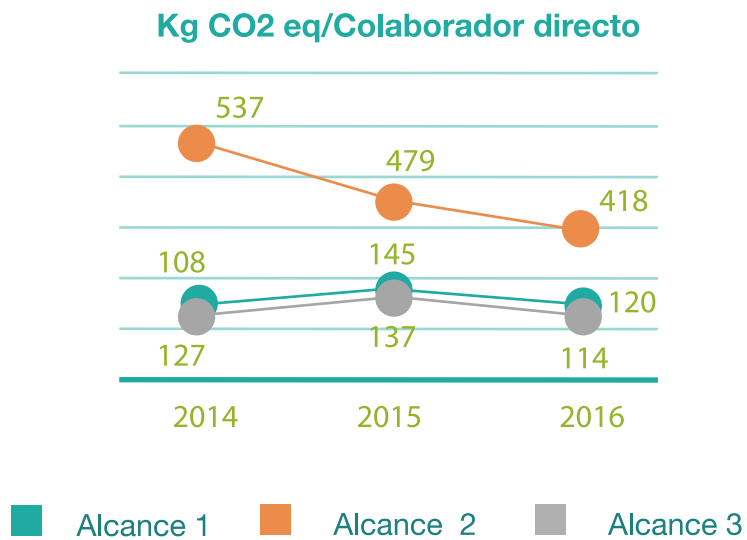
[G4-EN15] [G4-EN-16] [G4-EN17] De las 26 empresas se encontró que el 50 % está calculando su huella de carbono e incluso diez de esas compañías la están haciendo pública.

Adicionalmente, dos entidades actualmente solicitan a sus clientes de grandes proyectos que les reporten su huella de carbono. Por otra parte, otra institución motiva a sus proveedores para que midan y reporten su huella.

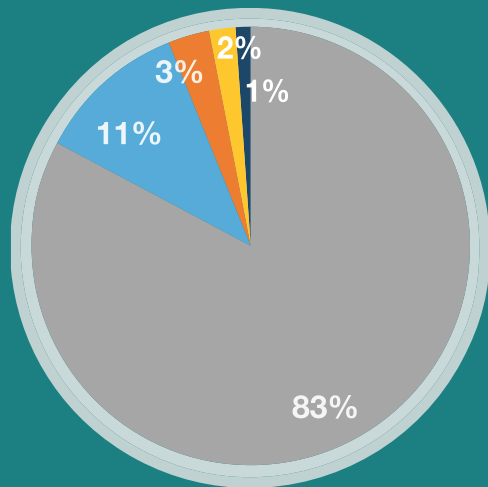
En el 2016 el total de la huella fue de 47.561 ton CO2-eq,. En la imagen se puede observar que el mayor porcentaje de la huella proviene del alcance 2 por lo que la eficiencia energética en las oficinas es un reto para el sector con el fin de mitigar su huella.



Además se hizo una normalización de las emisiones con los colaboradores directos, con el propósito de conocer la tendencia de emisiones por empleado. En este caso se utilizó el número de empleados directos de las compañías que reportaron emisiones, para lo que se encontró que la tendencia de emisiones es coherente con el dato normalizado. Así mismo se incluyó el alcance 3, ya que la mayoría de estas emisiones es por el transporte de personal y los viajes.

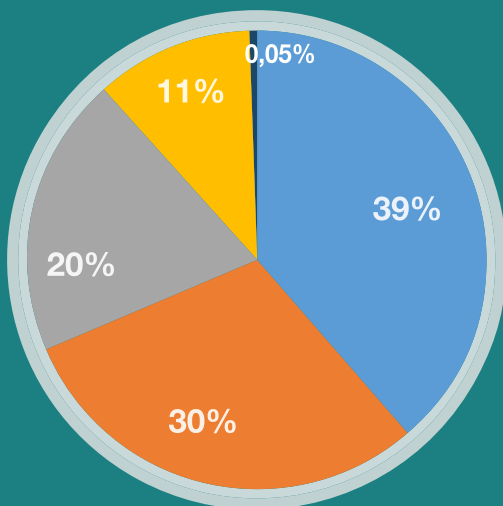


Alcance 1



- Uso de extintores
- Uso de equipos de aire acondicionado
- Uso de equipos generadores de energía de respaldo en emergencia (plantas eléctricas)
- Desplazamientos terrestre y aereo en viajes de negocio
- Uso de vehículos para el traslado de personal

Alcance 3



- Consumo de papel para registro de transacciones, operaciones y publicidad
- Gestion de residuos
- Transporte de títulos de valores y corresponsales
- Desplazamientos terrestre y aereo en viajes de negocio
- Uso de vehículos para el traslado de personal

También el sector procura registrar su huella teniendo en cuenta la Guía para medición de emisiones del sector financiero, de modo que pueda identificar cuáles son los componentes que aportan considerablemente en la huella de alcance 1 y alcance 3. El alcance 2 no se tuvo en cuenta para este análisis, por cuanto se estableció que proviene en un 100 % de consumo de electricidad en aparatos de las oficinas.

El alcance 1 sugiere hacer un esfuerzo mayor en la reducción del uso de equipos de aire acondicionado, mientras el alcance 3 reta al sector a trabajar más para reducir las emisiones por transporte de personal y viajes de negocios.

Teniendo en cuenta los resultados del alcance 2, durante el 2016 Aso-bancaria realizó un Taller de Eficiencia Energética, con el apoyo de CECODES, dirigido a los responsables de planta y equipo, inmuebles o similares dentro de las instituciones financieras, el cual contó con la participación de 17 funcionarios de 13 entidades. La temática de este taller fue la siguiente:

Entradas

- Uso de la energía
- Variables relevantes
- Desempeño

Revisión Energética

- Recoleccion de información
- Análisis de uso de consumo
- Identificación de los usos significativos
- Oportunidades de mejora

Solidas

- Lineas base
- Indicadores de desempeño energetico
- Objetivos
- Metas
- Planes de acción



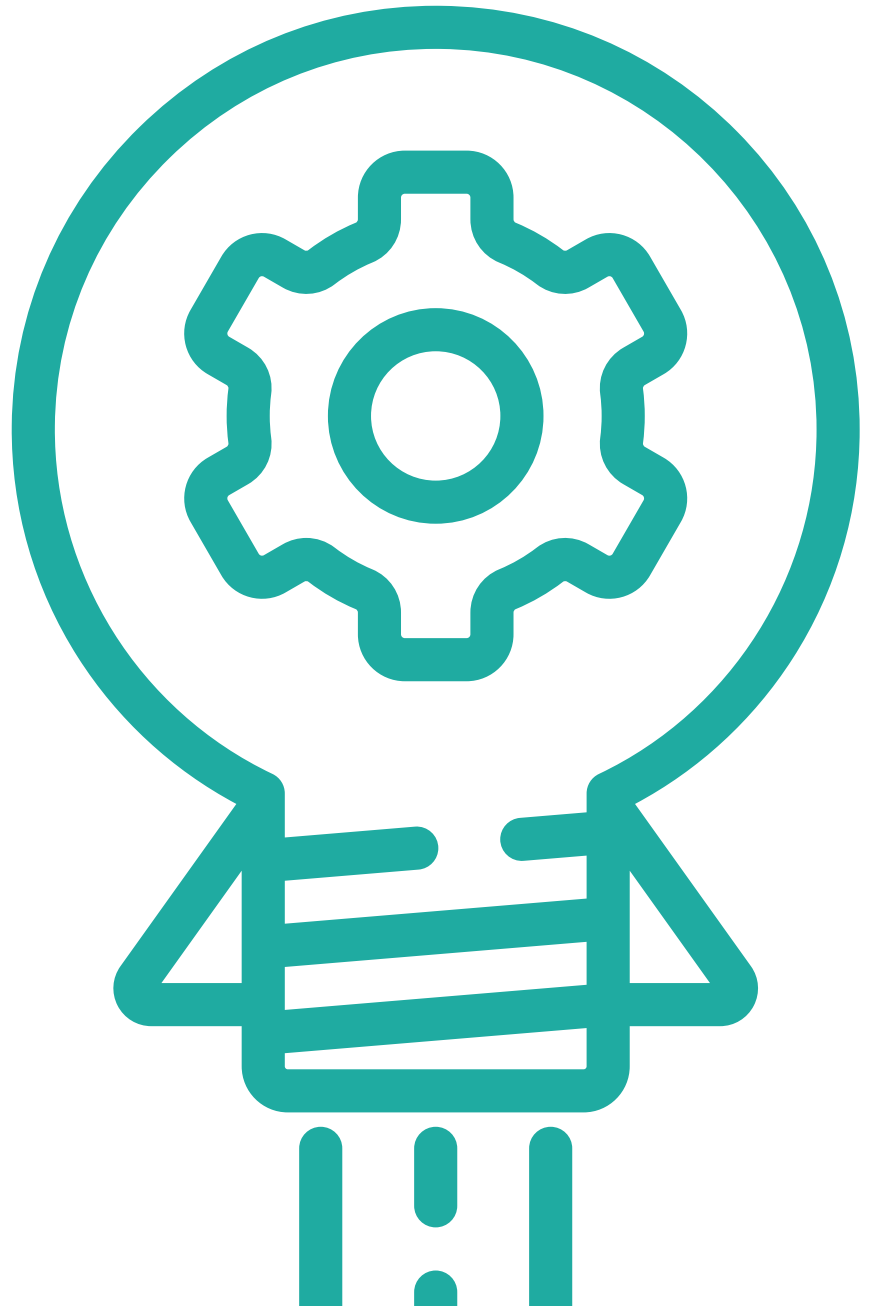
CASO DE ESTUDIO

BANCO PROCREDIT
ProEco PYME

En octubre de 2016, Banco ProCredit Colombia recibió el reconocimiento de valor compartido en la categoría de productos y servicios en mercados no atendidos, por la labor realizada con el servicio financiero ProEco PYME. Este servicio financiero lleva en el mercado aproximadamente un año y medio y se han financiado más de 100 proyectos por un total de 22.000 millones de pesos, en tres tipos de temáticas: eficiencia energética, energías renovables y medidas ambientales.

La idea de ser una banca sostenible no es únicamente ofrecer productos financieros convencionales. Si se espera impulsar un producto financiero que atienda necesidades ambientales, se debe entender qué necesitan los clientes finales. Esto quiere decir que si se pretende financiar productos de energías renovables, se necesitan periodos largos y periodos de gracia mientras ocurre la instalación, pero si hablamos de plantas de tratamiento de agua o jardines verticales, necesitan otro tipo de condiciones de financiación.

ProCredit S.A. busca fomentar este tipo de inversiones dentro del segmento pyme, que es el sector que moviliza la mayoría de empleos y dinamiza las economías, pues tiene un potencial de crecimiento bastante alto. La banca debe atender proyectos que ayuden a cumplir las metas internacionales de cambio climático y a volver la economía baja en carbono.



05

RETOS Y

OPORTUNIDADES

DIMENSIÓN ECONÓMICA

La banca en cifras

- El gremio reconoce que las perspectivas del sector bancario y crediticio no serán ajenas al ambiente económico, ya que existen factores, tanto internos como externos, que podrían ser fuente de incertidumbre en el balance de riesgos. Así, es importante continuar construyendo herramientas de control y seguimiento de indicadores financieros, que midan y apoyen en este sentido los riesgos, no solo en el ámbito económico, sino también en el ambiental y social.
- Con miras de cumplir o mejorar la proyección de crecimiento del sector, se ven retos desde el punto de vista de las ventajas competitivas, en las cuales se debe seguir trabajando por conservar una diferenciación en productos y servicios que garanticen fidelidad y confianza por parte de los clientes.
- Al considerar la importancia de la financiación de vivienda, tanto para el desarrollo social como para el sector financiero, se hace un llamado a Asobancaria para que siga siendo vocera en este tema y apoye la búsqueda de mejores condiciones para el desarrollo, a través de la financiación de vivienda.

El impacto de la banca

- Igual que en el año 2015, en la generación y distribución de valor económico se observa que la mayor proporción de la distribución de valor por las entidades financieras (91 %) corresponde a gastos operacionales, y el porcentaje restante (9 %) concierne a conceptos de pagos a empleados, gobiernos y comunidades. El reto del sector consiste en la búsqueda de estrategias que permitan generar una mejor distribución del valor económico, así como una clara generación de valor compartido para los grupos de interés.

Lucha contra la corrupción

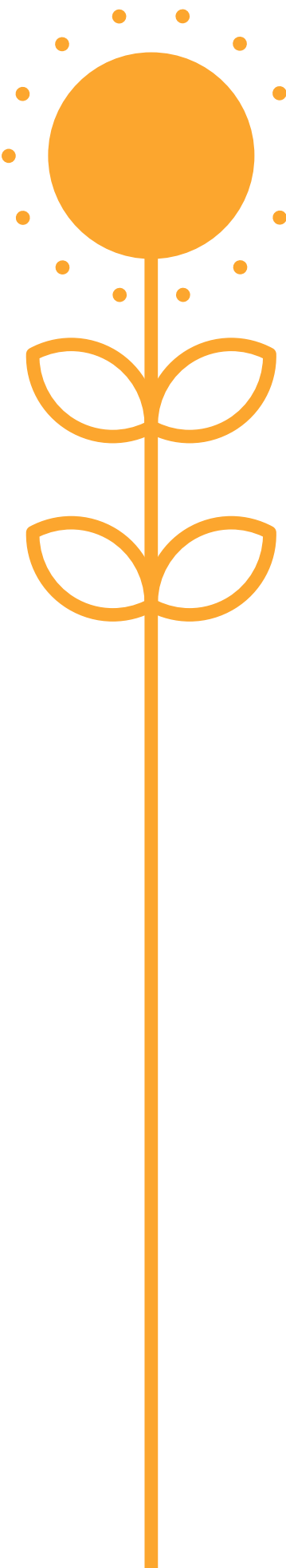
- En relación con temas de ética, se evidencia que aunque el 100 % de las entidades cuentan con un código o política de ética estructurada, se encuentra una oportunidad de ampliar la cobertura a proveedores y socios empresariales. Así mismo, es un reto del sector robustecer los canales de comunicación y capacitación de los códigos de conducta a estos dos actores.
- Si bien hay planes de información de las prácticas adoptadas por el sector para luchar contra la corrupción, existe más de un 50 % de los ejecutivos, comprendido desde la presidencia hasta las jefaturas, que no están siendo cubiertos en estos temas, por lo que se hace un llamado a trabajar en el fortalecimiento de planes de comunicación y capacitación que integren a todos los actores relacionados.
- Finalmente, al tener en cuenta que un 99 % de casos de conductas no éticas o actos corruptos se han presentado por parte de colaboradores en asuntos que abarcan conflictos de interés, comisiones por parte de clientes y operaciones de fraude, se considera importante que las entidades financieras incrementen sus esfuerzos de sistemas de control interno, por medio de capacitaciones, sensibilizaciones, reporte de situaciones de incumplimiento y generación de planes de acción.

Banca 2.0

- El sector puede seguir trabajando en promover modelos de investigación para generar un mayor acercamiento a los clientes y personas que aún no están bancarizadas.
- Las compañías han estado involucrando herramientas para gestionar la innovación en el interior de la organización e incluso definido responsables para ello; no obstante, se encontró que hay oportunidad de mejora en escalar las responsabilidades a un rango que esté más cercano de la presidencia de la entidad, para poder priorizar este asunto.

Creciendo junto a los proveedores

- Aunque todas las entidades financieras cuentan con políticas o lineamientos para establecer criterios de selección de proveedores, hay una oportunidad de mejora frente a la inclusión de criterios ambientales y sociales, ya que solo el 48 % ha incluido temas ambientales y el 33 % cuestiones sociales para la selección de estos.

- 
- Desde Asobancaria se están realizando esfuerzos para motivar a las instituciones a que incluyan componentes de selección de proveedores que generen diferencial social o ambiental (p. e. empresas B, negocios inclusivos y encadenamientos productivos, entre otros). No obstante, solo cinco compañías han iniciado a declarar este compromiso en una política, lo que deja un reto al gremio de trabajar conjuntamente en esta iniciativa para aumentar su cobertura.

Crecimiento con equilibrio socioambiental

- El 72 % de las compañías cuenta con alguna herramienta que les permite dar lineamientos para administrar y controlar los riesgos ambientales y sociales, que pueden generar los proyectos que se hacen posibles por los procesos de financiación. A un 8 % no le aplica por su modelo de negocio, lo que deja un 20 % de entidades del gremio con el reto de identificar e incluir este tipo de herramientas.
- Aun cuando el sector financiero puede ser un promotor de desarrollo sostenible, por medio del diseño de productos que generen beneficios sociales y ambientales, menos del 50 % tiene políticas o lineamientos para el diseño de líneas de créditos de esta clase, por lo que hay una oportunidad de mejora para que el gremio incorpore estas iniciativas en sus entidades.
- La encuesta encontró que ocho entidades ofrecen productos ambientales y que más de diez han detectado que los podrían ofrecer, pero también se observó que no es común encontrar tasas diferenciadoras de crédito para este tipo de productos, por lo que el sector tiene un segundo reto adicional al de incorporar políticas: el de implementarlas asertivamente para aumentar este tipo de cartera con incentivos para los clientes, que optan por apoyar al desarrollo sostenible por medio de sus procesos.

Empoderando a los colombianos

- Si bien para el primer trimestre del 2016 por cada 10.000 operaciones realizadas solo se presentaron 1,63 quejas, ello representó un aumento frente a los 1,60 registrado en el primer trimestre del 2015. Existe una oportunidad de mejora en mantener o disminuir el indicador, por parte de las entidades.
- En temas de satisfacción del consumidor se encontró que hay un 20 % de las compañías que pueden implementar sistemas de medición, y que aquellas que ya lo están haciendo pueden divulgar estos resultados al público, para que los clientes potenciales tengan otra herramienta adicional para tomar una decisión.
- Hay 13 instituciones que están interviniendo directamente en los municipios con sus programas de educación financiera, lo cual ha dado resultados medibles que se podrían mejorar si más empresas se unen a este tipo de iniciativas.
- Aunque dentro de las temáticas de educación financiera se observa que hay asuntos como finanzas personales y ahorro que están siendo incluidos por el 90 % de las compañías, existe uno que es trabajado por pocas y es el relacionado con las pensiones, cuestión que actualmente genera dudas en el consumidor financiero.

DIMENSIÓN SOCIAL

Nuestra gente

- Un 92 % de colaboradores directos tiene acceso al menos a un beneficio adicional a lo establecido por la ley; si bien este porcentaje es alto, se podría aumentar la cobertura y hacer extensivos algunos de los beneficios, dentro del marco de la ley, a los colaboradores no directos quienes suman más de 30 mil personas que, a pesar de no ser empleados directos, prestan servicios a la entidad y se involucran de manera similar en la cadena de valor.
- Aunque hay instituciones que tienen prácticas como el teletrabajo, otras cuentan con espacios para lactancia y horario flexible para que los empleados continúen en su desarrollo profesional, una vez son padres, aún hay un 23 % de compañías que tienen la oportunidad de incluir este tipo de iniciativas
- El sector ha reportado por medio de 17 entidades la contratación de 235 personas en condición de vulnerabilidad, quienes representan el 0,74 % de su fuerza laboral. Por lo anterior, identificar roles en los cuales se puedan dar vinculaciones laborales con criterios preferenciales de inclusión, es un reto que, de

asumirse, evidenciará un incremento favorable en las posibilidades de acceso de estos grupos poblacionales a la vida laboral.

- Cerca de la mitad de las compañías manifiesta contar con alguna iniciativa para el fortalecimiento de las competencias de colaboradores próximos a retirarse por cambios organizacionales o por jubilación. Es por esto que el reto del sector consiste en aumentar el número de entidades financieras que implementan esta práctica, como parte integral del plan de desarrollo de colaboradores.
- En los cargos de auxiliares y profesionales se encontró que la brecha salarial entre hombres y mujeres es relativamente baja; no obstante, esta tendencia no se mantiene para el resto de niveles. De hecho, en lo que tiene que ver con vicepresidentes y gerentes la brecha es aproximadamente del 22 % en beneficio de los hombres. Trabajar en propuestas que permitan un equilibrio entre el ingreso de los hombres y las mujeres, a ese nivel, es el reto que tiene el sector en materia de equidad de género.

Construyendo país

- Para el 2016 la banca ha logrado llegar a todos los municipios del país, ya sea por medio de oficinas, cajeros automáticos o corresponsales bancarios, pero no en todos evalúa los impactos sociales de su presencia; de hecho, solo en el 13 % de las zonas se está realizando monitoreo del impacto social. Esta cifra insta al sector a realizar esfuerzos que permitan aumentar ese porcentaje.
- 16 entidades han indicado tener al menos un servicio gratuito para los clientes con ingresos inferiores a 5 SMMLV. La extensión de esta práctica a otras compañías del sector podría incrementar el número de personas bancarizadas, junto con el reto de educarlas financieramente para que su ingreso a la banca implique una mejora en el manejo de sus recursos financieros y no una afectación en su calidad de vida, por mal manejo de los productos.
- Más del 75 % de las entidades del sector cuenta con una estrategia de inversión social en la cual frecuentemente definen líneas de inversión en las que se enmarcan los proyectos que apoyan. Para garantizar una mayor eficiencia de estas inversiones, las compañías que no poseen una estrategia pueden incorporarla.
- Las entidades financieras han logrado establecer planes de inversión social y desarrollo de comunidades en un 100 % de los departamentos del país. No obstante, al analizar a nivel de municipio, se llega a menos del 20 % del territorio, por lo que es importante ver estas regiones como una oportunidad para el desarrollo de negocios y la activación socioeconómica, especialmente cuando se trate de zonas afectadas por el conflicto interno colombiano.

Apoyo a procesos de posconflicto

Entre el 2015 y el 2016 ocurrieron dos eventos históricos que han incluido un nuevo asunto relevante en la agenda del sector financiero en Colombia. El primero corresponde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que establecen en su propósito número 16 la promoción de sociedades justas, pacíficas e inclusivas; y el segundo tiene que ver con la firma de los acuerdos de paz entre el Gobierno colombiano y las FARC-EP. En estos escenarios la encuesta buscó indagar por las actividades desarrolladas desde las entidades financieras, que estuvieran orientadas en apoyar procesos de posconflicto en el país.

- La encuesta encontró que 11 las entidades le apuestan a establecer prácticas relacionadas con posconflicto, como, por ejemplo: participación en actividades conjuntas con otras organizaciones, financiación de iniciativas relacionadas con posconflicto, apoyo a gobiernos y diseño de productos financieros que contribuyen a las dinámicas de posconflicto. Adicionalmente, hay otras cinco entidades que están interesadas en involucrarse con este tipo de prácticas durante los próximos años. Lo anterior da una oportunidad al sector para que, como gremio, identifique opciones de apoyo que estén orientadas a un mismo objetivo y pueda ser liderado desde Asobancaria. En este tipo de temas el trabajo conjunto podría tener un mejor resultado, que una dedicación aislada de cada una de las instituciones.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

El reto climático

- Aunque se ha visto un aumento de compañías que cuentan con una política o estrategia de cambio climático, el número aún es relativamente bajo ya que llega solo a 13 entidades. Dada la importancia de este tema al presentar diferentes riesgos y oportunidades para las actividades directas e indirectas de las organizaciones, existe el reto de trabajar como sector para poder aumentar el número de compañías sensibles a este asunto.
- El sector presentó un avance significativo no solo en la identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático, sino en la cuantificación financiera de sus impactos. Sin embargo, este avance general se da por seis entidades que han tenido la capacidad de realizar estos ejercicios. Teniendo en cuenta el valor de las pérdidas y ganancias, es importante que el total de las instituciones trabaje en este tipo de iniciativas.
- Actualmente solo 13 entidades están midiendo su huella de carbono, razón por la que se convierte en un reto para el sector promover el aumento de compañías que realizan esta medición. Lo anterior permitirá desarrollar mejores estrategias de gestión en el gremio para reducir las emisiones y hacer más eficientes aquellos procesos que generan emisiones de GEI.

Ecoeficiencia

- Si bien las entidades cuentan con programas de ecoeficiencia, los indicadores han mostrado un leve aumento respecto al año anterior, en el consumo per cápita de energía y agua, lo que reta al sector a diseñar planes de acción a los programas establecidos, con el fin que logren cumplir sus objetivos de ser más eficientes.
- Un complemento de la recomendación anterior es diseñar sistemas de gestión que les permitan a las instituciones integrar y articular sus planes y programas ambientales existentes. A la fecha solo 12 cuentan con un SGA.



06

OTROS
CASOS QUE
ACERCAN LA
BANCA A LOS

COLOMBIANOS



Banca  **ía**

Bancamía

EcoMicro: financiamiento de soluciones de eficiencia energética

En julio de 2016, Bancamía lanzó al mercado la línea de crédito EcoMicro, como piloto; con ella, se financia la adquisición de tecnologías ecoeficientes por parte de los empresarios dedicados, con el propósito de generar un salto cualitativo en sus modelos de negocio, al incorporar en sus procesos productivos maquinaria y equipo altamente eficiente en ahorro energético o utilización de energías limpias, lo que deriva en importantes ahorros energéticos y una contribución efectiva en la reducción de emisiones de gases efecto invernadero.

Refrigeradores, estufas, hornos, sistemas de riego y ordeño, bombas y purificadores de agua, así como luminarias, son algunas de las tecnologías que financia esta nueva línea de crédito que cuenta con aliados comerciales expertos en la producción y comercialización de productos amigables con el medioambiente, a precios razonables para el microempresario.

Iniciativa de Finanzas Rurales (IFR) - USAID

Bancamía inició en el 2016 la consolidación de la alianza Chemonics USAID para el desarrollo de la Iniciativa de Finanzas Rurales, la cual busca fortalecer los servicios financieros del Banco, para acercar al sistema financiero a los colombianos de la base de la pirámide económica, en los sectores rurales y agrícolas del país, con el fin de proporcionarles herramientas para su desarrollo productivo y progreso y así mejorar la calidad de vida de sus familias.

Dentro de los objetivos específicos de la iniciativa cabe mencionar que:

- Busca aumentar la inclusión financiera en 197 municipios de Colombia (históricamente afectados por el conflicto armado).
- Articula esfuerzos públicos y privados.
- Promueve el acceso a servicios financieros en zonas rurales y urbanas.
- Brinda asistencia técnica y acompañamiento a las entidades financieras.

Proyecto piloto para zonas rurales en el posconflicto

En el proyecto de inclusión financiera y desarrollo de capacidades financieras de la población rural en los municipios de Ataco, Planadas y Rioblanco, en el sur del Tolima, liderado por el Banco de la República bajo el postulado “Donde nació la guerra, ahora nace la paz”, Bancamía decide vincularse de manera activa a este proyecto, con metodologías eficientes que les permita a los cafeteros de la zona acceder a una oferta de valor adaptada, haciendo un uso responsable de los servicios financieros y no financieros ofrecidos por el Banco, lo cual contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las familias cafeteras.

Para el diseño de la oferta de valor adaptada, se realizaron diferentes visitas exploratorias en la zona, lo que ha permitido tener un conocimiento etnográfico previo del territorio y sus habitantes, estableciendo relaciones con perspectivas de largo plazo y reconocimiento de la comunidad. A partir de los aprendizajes obtenidos durante el trabajo de campo, se construyó una oferta de valor. Los principales componentes de esta propuesta de valor son:

- Crédito individual para sostenimiento de la actividad cafetera.
- Cuenta de ahorros apertura “in situ”, sin costo transaccional.
- Seguros de vida y de daños materiales.
- Educación financiera adaptada, “echemos números al café”.
- Acceso y uso del canal BancaMóvil, a través de la construcción y articulación de ecosistemas económicos: asociaciones, productores y nueve comercios aliados.
- Apertura de un corresponsal bancario en Planadas y próxima apertura de una oficina en este municipio tolimense.

Bancóldex Mentores Bancóldex

Este programa tiene como objetivo principal fortalecer el conocimiento, en el interior del Banco, del nuevo segmento de mercado por atender, de tal manera que se pueda entender las necesidades y diferentes dinámicas que tienen este tipo de empresas. Igualmente, Mentores Bancóldex busca potenciar el relacionamiento directo del Banco con sus clientes y generar una transferencia de conocimiento bidireccional: del Banco hacia las empresas, y de estas hacia la entidad.

Mentores Bancóldex consistió en generar nueve duplas de funcionarios del Banco, que tuvieran las competencias necesarias para ser un mentor, el interés de participar en el programa y la disposición de tiempo para hacerlo. Igualmente se contó con nueve empresas en etapa temprana con unos retos específicos, los cuales se debían trabajar con los mentores para iniciar a superarlos. Al final del proceso, tanto empresas como mentores calificaron el programa como “bueno” y “excelente”, como una oportunidad de aprendizaje en la cual utilizaron competencias y habilidades que no imaginaban. Como resultado, hasta la fecha las empresas han avanzado en la consecución de sus retos y en el crecimiento de estas: dos están en proceso para acceder a recursos financieros y otra está abriendo un nuevo punto de venta.



Bancolombia Construcción sostenible en sucursales bancarias

Bancolombia realizó la adecuación de sucursales con energía solar y desarrolló proyectos de aprovechamiento de luz solar para la reducción de consumos de energía.

Un ejemplo es la sucursal Viva Las Palmas, la cual genera un 30 % de ahorro sobre la factura de energía, en comparación con una sucursal convencional, con una disminución de hasta 1.300 kWh que, gracias al sistema de paneles solares instalado, equivale al consumo de 13 apartamentos habitados por tres personas cada uno.

También se instalaron películas de control solar en las ventanas de aproximadamente 84 sucursales de Colombia, para la disminución de carga térmica en el aire acondicionado y generación de ahorro de energía eléctrica. Con esta estrategia se disminuye hasta el 15 % del consumo de energía. Actualmente se han generado ahorros de 397.836 kWh, por valor de \$195.337.664.

BANCO2

Es uno de los principales esquemas de pago por servicios ambientales (PSA) de Colombia, que beneficia el medioambiente, incrementa la resiliencia, la sostenibilidad y fortalece la paz en los territorios, mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

El 9 de noviembre se firmó una alianza entre Bancolombia, Asocars y BanCO2 con el objetivo de promover y garantizar la sostenibilidad del esquema a nivel nacional. Actualmente se realizan pagos a 2.000 familias, incluyendo dos resguardos indígenas, distribuidas en diferentes regiones del país.

Por medio del esquema, se han podido conservar aproximadamente 18.000 hectáreas de bosque nativo y proteger cientos de especies de fauna y flora. El monto mensual que reciben las familias o las comunidades oscila entre \$200.000 y \$1.500.000. Se ha realizado la apertura de 2.000 cuentas de ahorro de Bancolombia durante los tres años del esquema.

Banconautas

Dentro de la estrategia de educación financiera, Bancolombia tiene un segmento que se llama Banconautas con el que incentiva el hábito del ahorro. Para esto ha desarrollado material (video y juego “el Universo del Ahorro”) que incorpora en las diferentes actividades que desarrolla con los niños y, especialmente, a través de e-mail marketing.

Este programa se enfoca en niños entre los 9 y 13 años, y durante el 2016 ha logrado beneficiar a 2.982 jóvenes. Esta forma de comunicación con niños busca comenzar a incentivar en ellos el hábito del ahorro, entendiéndolo como un todo: ahorro en dinero y recursos naturales para el cuidado del planeta. Esto además tiene un efecto de recordación del Banco y contribuye al crecimiento en saldos de cuentas de ahorro.

NEQUI

Una plataforma financiera gratuita que permite a todas las personas mayores de 13 años, que tengan un teléfono celular inteligente, enviar o pedir dinero a los contactos, pagar en establecimientos con código QR, sacar dinero en los cajeros electrónicos de Bancolombia o administrar el saldo a través de bolsillos que el usuario crea, según sus gustos y necesidades.

Es una cuenta de ahorro de trámite simplificado que se abre con datos mínimos desde el dispositivo móvil y está exenta del impuesto del 4x1.000. Permite recargas de dinero a través del botón PSE o de los Corresponsales Bancarios. Además, cuenta con un sistema de reconocimiento facial y de huella. Soporta transacciones financieras en la nube, cuenta con Eva (el primer robot transaccional en América Latina) y un servicio a través de Facebook que permite enviar y recibir dinero desde el Messenger de esta red social.





Banco Caja Social Cuentamiga Mi Sueldo

Es la primera cuenta de nómina incluyente, que contempló las características propias de los segmentos informales, con transaccionalidad básica, sin ningún costo, y con un bolsillo electrónico “escondido” que le ayuda a ahorrar de manera periódica y automática, desde \$5.000 mensuales. Su clave está en que el cliente no debe hacer un paso extra para ahorrar, pero sí para movilizar ese dinero, con lo cual se genera una barrera que le da tiempo para reflexionar sobre si debe o no hacer uso de este.

En el 2016 logró una participación del 47 % sobre el total de las cuentas de ahorro, hecho que reafirmó que se trata de una solución que realmente satisface las necesidades del mercado objetivo. Ese año la entidad alcanzó la cifra de 1,4 millones de cuentas, con un saldo aproximado de 871 mil millones de pesos (datos con corte a diciembre). Dicha situación motivó al Banco a realizar un proceso de mejoramiento de las características del producto, para ofrecerlo a la totalidad de sus mercados. Entre las mejoras se encuentran la transaccionalidad ilimitada, sin costo, en canales propios y seguros gratuitos para la protección del tarjetahabiente y la de su familia, por pagar con la tarjeta débito en establecimientos comerciales. Además, cambió su nombre “Mi Sueldo” a “Cuentamiga”. De cara al 2017, el Banco Caja Social buscará llegar a más colombianos gracias al mejoramiento del producto.



Citibank

Premio Citi al Microempresario 2016 y IV Encuentro Latinoamericano de Ganadores del Premio Citi al Microempresario, en alianza con Emprender, Organismo Cooperativo.

El Premio Citi al Microempresario, que en el 2016 celebró su decimocuarta edición, busca promover e ilustrar cómo las microfinanzas fortalecen el espíritu emprendedor en las comunidades y el importante papel que desempeña en el desarrollo de la economía local.

En el 2016 se llevó a cabo también en Colombia el IV Encuentro Latinoamericano de Ganadores del Premio Citi al Microempresario. Esta actividad hace parte del entrenamiento que Citi ofrece a los ganadores del Premio, que se lleva a cabo en 14 países de la región. Su objetivo es brindar a los asistentes conocimientos y herramientas para fortalecer sus emprendimientos y que estos sean sostenibles en el tiempo. Se realizaron talleres sobre marketing, producción limpia, tendencias y herramientas tecnológicas, entre otros temas. Participaron 16 ganadores que representaron a Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Perú y República Dominicana.

Colpatria

Movilidad Urbana Sostenible

Con el fin de mitigar el impacto ambiental y apoyar la movilidad de la ciudad, esta entidad se comprometió con el proyecto de Movilidad Urbana Sostenible que está enfocado en tres importantes iniciativas:

1. ¡A la Torre en bici! El 16 de agosto de 2016 se realizó la presentación del nuevo cicloparqueadero de la Torre Colpatria. Este proyecto busca motivar el uso de la bicicleta como alternativa de movilidad para los colaboradores. A corte de noviembre de 2016, el número de biciusuarios frecuentes en la Torre incrementó de 43 a 100 funcionarios.

2. Colpatria te acerca. Con esta iniciativa se busca ubicar estratégicamente a colaboradores de la red de oficinas en Bogotá, para acercarlos a sus lugares de preferencia, aportar a la sostenibilidad ambiental y promover un mayor balance entre su tiempo laboral y familiar. A cierre de 2016, 313 colaboradores fueron trasladados a sus oficinas de preferencia, por facilidad en la movilidad.

3. Horario flexible y teletrabajo. La modalidad de horario flexible permite un impacto en la calidad de vida de los trabajadores. En términos de movilidad pretende generar impacto en los horarios de alto tráfico, bien sea en congestión vehicular, como en flujo de transporte masivo. En el 2016, 192 colaboradores tuvieron horario flexible.

Estrategia CERO

Con la cual eliminó los cobros de varias comisiones para las cuentas de ahorro y corrientes. Esta estrategia aporó a la inclusión financiera de los colombianos al invitarlos a bancarizarse y aperturar sus cuentas, debido a que ya no tendrían que pagar por cuota de manejo de la tarjeta débito, retiros en cajeros automáticos y oficinas Colpatria, consignaciones nacionales y mucho más.

A la fecha se han aperturado más de 400 mil cuentas gracias a la estrategia CERO. Las metas se lograron antes de lo previsto y la expectativa es seguir bancarizando a los colombianos y acercándolos a las entidades financieras, para que vean a los bancos como sus aliados para sus proyectos de vida.

El sector financiero tiene mucho que aprender sobre los colombianos y sus necesidades financieras, para que cada día sea más asertivo en los productos y servicios que ofrece, y así poder ser aliado en la consecución de sus sueños y metas.



del grupo Scotiabank

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



CorpBanca Empresa pionera del Mercado Voluntario de Carbono de Colombia

En la presentación del Mercado Voluntario de Carbono de Colombia, en agosto de 2016, CorpBanca se convirtió en la primera entidad del país en realizar una transacción en esta plataforma y de esta manera compensó el 100 % de sus emisiones con el proyecto Estufas Eficientes de la Fundación Natura.

Este proyecto está enfocado en mejorar la calidad de vida y disminuir problemas de salud asociados con la contaminación generada por las estufas de leña tradicionales, en el interior de los hogares rurales, a través del uso de estufas mejoradas de leña, que a su vez contribuyen en la reducción en las emisiones de CO₂. Fue validado y registrado por Gold Standard que garantiza su impacto positivo social y ambiental. Llega a familias de áreas rurales de Santander, Antioquia y La Guajira, en los niveles más bajos de ingresos, con prelación a madres cabeza de familia con niños en sus hogares.

Por último, resultado de las acciones de mitigación como el apagado de avisos, aprovechamiento de luz natural en oficinas y disminución de consumo de papel, entre otras, en el 2016 se logró disminuir las emisiones en más del 8 %, con respecto a las calculadas en el 2015. CorpBanca, en alianza con la Fundación Natura, seguirá compensando su emisión de GEI.



Davivienda

Educación Financiera para miembros de la Fuerzas Militares

El programa de educación financiera Mis Finanzas en Casa cuenta con tres grandes herramientas sencillas, confiables y amigables, cuyo objetivo es generar una cultura del buen manejo del dinero para mejorar la calidad de vida y apoyar la construcción de patrimonio de los colombianos. Con base en esta experiencia, durante el año 2016 construyó una estrategia única y diferencial dirigida a los miembros de las Fuerzas Militares para acompañarlos en la consecución de sus metas personales y familiares a través de un adecuado manejo del dinero, ampliar sus conocimientos en temas como el ahorro, la relación entre ingresos y gastos, la planeación financiera, el manejo del crédito y la obtención de capital, teniendo en cuenta las características de este grupo de héroes de la patria: su formación militar, zonas de trabajo, horarios, desplazamientos, familia, salarios y beneficios que tienen.

De esta manera, el Banco Davivienda con su programa Mis Finanzas en Casa quiere acompañar a las Fuerzas Militares para consolidar una cultura de educación financiera que mejore la administración del dinero por parte de sus integrantes, incentivando el ahorro y el uso responsable del crédito para la construcción de patrimonio.

App Edificios Davivienda

Edificios Davivienda es un portal de administración e interacción entre vecinos. Cada habitante de la copropiedad cuenta con un usuario de su elección para ingresar a su edificio virtual.

Es una aplicación móvil y web para los conjuntos residenciales, para el administrador, los residentes y propietarios, que permite comunicarse de una manera fácil y rápida, brindando facilidad en la cartera y amplios canales para el pago de la administración.

Con Edificios Davivienda las copropiedades llevan un mejor manejo administrativo y financiero, que optimiza recursos y da un respiro al planeta, crea mayores ingresos y reduce costos. Además, genera conciencia de ayudar a los vecinos para ahorrar día a día, estar al tanto de su edificio y crear comunidad como valor principal.

Proyecto de Eficiencia Energética

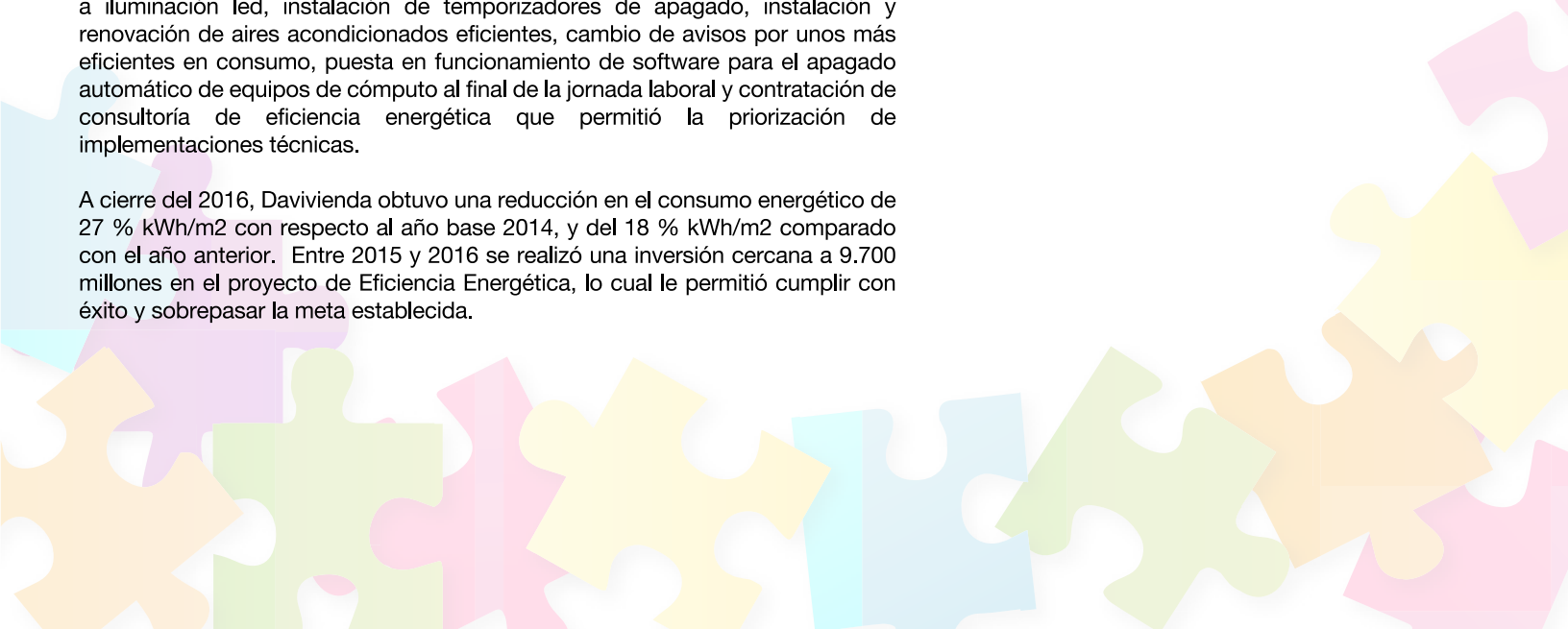
Davivienda viene desarrollando el proyecto de eficiencia energética mediante la implementación de acciones técnicas, tecnológicas y de aplicación de buenas prácticas, que contribuyen a la reducción del consumo de energía eléctrica y de la huella de carbono de la organización.

El desarrollo de este proyecto ha incorporado acciones como rediseño y cambio a iluminación led, instalación de temporizadores de apagado, instalación y renovación de aires acondicionados eficientes, cambio de avisos por unos más eficientes en consumo, puesta en funcionamiento de software para el apagado automático de equipos de cómputo al final de la jornada laboral y contratación de consultoría de eficiencia energética que permitió la priorización de implementaciones técnicas.

A cierre del 2016, Davivienda obtuvo una reducción en el consumo energético de 27 % kWh/m² con respecto al año base 2014, y del 18 % kWh/m² comparado con el año anterior. Entre 2015 y 2016 se realizó una inversión cercana a 9.700 millones en el proyecto de Eficiencia Energética, lo cual le permitió cumplir con éxito y sobrepasar la meta establecida.



DAVIVIENDA



Falabella Juntos Juguemos

Programa de educación financiera orientado a estudiantes de noveno grado, en los colegios distritales que pertenecen al programa de responsabilidad social **Haciendo Escuela**, que lideran las tiendas Falabella.

Juntos Juguemos se basa en un juego de mesa que enseña sobre las finanzas básicas del hogar como las compras, el ahorro, los estudios, el bienestar con la familia y las deudas. Tiene dos etapas: la primera es de capacitación presencial en los colegios donde se entrena a los estudiantes en el juego de finanzas, diseñado para este fin. Aquí aprenden sobre finanzas personales, términos financieros y cómo hacer un presupuesto anual en el hogar, en esta etapa se realizan minitorneos en los colegios para seleccionar a los ocho mejores estudiantes en las destrezas del juego. Y la segunda es el torneo intercolegial en el cual participan los estudiantes ganadores de los diferentes colegios, enfrentándose entre sí por lograr uno de los tres primeros lugares. Se premia al colegio que ocupe el primer lugar. El programa logra introducir a los estudiantes en el mundo financiero para que reconozcan la importancia del ahorro y de tomar buenas decisiones a la hora de endeudarse.

Findeter

Diseño, suministro de equipos y materiales, construcción y puesta en marcha de un sistema de generación de energía solar fotovoltaica de 20 kwp, en la urbanización Lorenzo Morales de Valledupar.

Una de las estrategias de Findeter es promover el uso de energías renovables no convencionales, para apoyar la estrategia de seguridad energética del país y los compromisos de reducción de emisiones de gases efecto invernadero adquiridos en la COP21. Para ello se gestionó una alianza para desarrollar un proyecto demostrativo en el sector vivienda, con el Programa de Desarrollo Bajo en Carbono (LCRD) de USAID y recursos del Servicio Forestal de los Estados Unidos, cuyas lecciones aprendidas contribuyan al escalamiento del uso de energía fotovoltaica en vivienda.

Se escogió la población objetivo: 520 familias residentes en la Urbanización Lorenzo Morales -Etapa 1, conjunto residencial de Viviendas de Interés Prioritario, construido dentro del programa nacional "100.000 Viviendas Gratis", dirigido a hogares que viven en extrema pobreza.

El sistema fotovoltaico se instaló sobre los techos de zonas comunes, entró en operación el 23 de diciembre de 2016 y se diseñó para suministrar la energía demandada por el sistema de bombeo de agua potable y las lavadoras comunales durante el día. Solo en las tres primeras semanas de funcionamiento redujo el consumo de la energía facturada por Electricaribe a las zonas comunes en aproximadamente 1.000 kwh (más o menos -30 % del consumo promedio), según información certificada por Electricaribe, lo que hace tangibles los cobeneficios de este tipo de soluciones. Es de resaltar que el ahorro mencionado se dio en un mes vacacional, cuando hay gran afluencia de personas en el conjunto residencial, lo que demanda más energía. La siguiente facturación evidenció una reducción del consumo facturado del 41 %. En cuanto a los beneficios ambientales por reducción de emisiones, se proyecta que durante los 25 años de su vida útil se dejarán de emitir 133 ton CO2 equivalentes.



Procredit

Certificación del Sistema de Gestión Ambiental en la Norma ISO 14001 como primer banco en lograr certificar su SGA, dentro de la banca colombiana

Colombia fue el país líder dentro del Grupo ProCredit Holding en establecer su SGA sólido y estructurado. En mayo de 2016, después de grandes esfuerzos, se recibió la certificación por parte de SGS bajo la norma ISO 14001, versión 2004. Esto viene acompañado de un esfuerzo gigante en el financiamiento de medidas ambientales y en el análisis de riesgos ambientales y sociales. Es una pequeña muestra de que para hablar de temas de conservación y competitividad ambiental, se debe ser un ejemplo como banca sostenible.

Una vez entregada la certificación, ProCredit no ha parado en perfeccionar su SGA. Espera para el 2017 obtener la Norma ISO 14001, versión 2015. Para esto tiene que intensificar su SGA y ser más consciente y diligente en lo correspondiente a la ecoeficiencia dentro de sus instalaciones y tener mejor estructurado el tema documental. Es un reto para el Banco mantener esta certificación año tras año, pero es una de las primeras que espera lograr en la esfera de la sostenibilidad.



Banco ProCredit



07

DIRECTORIO
DE ENTIDADES
QUE CONFORMAN

ASOBANCARIA

LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (G4-7)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (G4-5)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL
	ASOBANCARIA	Carrera. 9 No. 74 - 08. P. 9	www.asobancaria.com/	http://www.asobancaria.com/sostenibilidad-2017/
	BANCAMÍA S.A.	Carrera 9 No. 66 – 25 Bogotá D.C.	www.bancamia.com.co/	https://www.bancamia.com.co/sobre-nosotros#informe-de-gestion-sostenible
	BANCO AV VILLAS	Carrera 13 No. 27- 47 Bogotá D.C.	www.avillas.com.co/	https://goo.gl/rMIFxx
	BANCO CAJA SOCIAL S.A.	Carrera 7 No. 77- 65 Torre Colmena Bogotá D.C.	www.bancocajasocial.com/	http://www.fundacionsocial.com/
	COLPATRIA RED MULTIBANCA	Carrera 7 No. 24 - 89 Piso 10, Bogotá D.C.	www.banco.colpatria.com.co/	https://www.colpatria.com/responsabilidad-social
	BANCOMPARTIR S.A.	Calle 16 No. 6 - 66 Edificio Avianca Bogotá D.C.	www.bancompartir.co/	https://www.bancompartir.co/#!sostenibilidad
	BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	Avenida Calle 116 No. 23 - 06 /28 Edificio Business Center 116 Bogotá D.C.	www.coopcentral.com.co/	https://www.coopcentral.com.co/coopcentral/index.php/responsabilidad-social
	BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.	Carrera 7 No. 99 – 53 Bogotá D.C.	www.bancocorpbanca.com.co/	https://www.bancocorpbanca.com.co/portal/formas/2035/sostenibilidad.html
	BANCO DAVIVIENDA S.A.	Avenida el Dorado No. 68 C -61 Piso 10 Avenida El Dorado No 68B - 31 Piso 1	www.davivienda.com/	https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistasespainol/lut/p/b0/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAflj83Kt8jNTrKLM4sNMDQK9vN0Ndfw9PdwMPF18QkzMAwONv1N9AuyHRUBoVWnvQ!!/
	BANCO DE BOGOTÁ	Calle 36 No. 7- 47 Bogotá D.C.	www.bancodebogota.com/	https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/relacion-inversionista/sobre-el-banco/informe-s-de-responsabilidad-social https://
	BANCO DE OCCIDENTE S.A.	Carrera 4 No. 7- 61 Piso 15 Cali - Valle En Bogotá: Carrera 13 No. 27- 47	www.bancodeoccidente.com.co/	https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-occidente/web/institucional/compromiso-comunidad
	BANCO FALABELLA S.A.	Avenida 19 No. 120 - 71 Piso 3 Bogotá D.C.	www.bancofalabella.com.co/	http://www.bancofalabella.com.co/sostenibilidad.aspx
	BANCO FINANINDINA S.A.	Kilómetro 17 carretera central del Norte vía a Chía Bogotá D.C.	www.bancofinandina.com/	https://www.bancofinandina.com/institucional/sobre-nosotros/responsabilidad-social
	BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	Carrera 7 No 75 - 85/87 Bogotá D.C.	www.gnbsudameris.com.co/	-
	BANCO PICHINCHA S.A.	Carrera 35 No. 42 – 39 Bucaramanga – Santander Carrera 11 No. 92 - 09, Bogotá D.C.	www.bancopichincha.com.co	https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/responsabilidad-social

LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (G4-7)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (G4-5)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL
	BANCO MUNDO MUJER S.A.	Carrera 11 No. 5 - 56 Popayán - Cauca	www.bmm.com.co/	https://www.bmm.com.co/pdf/politicaSocial.pdf
	BANCO POPULAR S.A.	Calle 17 No. 7- 35/43 Bogotá D.C.	www.bancopopular.com.co/	https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/popular/inicio/su-banco/informacion-institucional/responsabilidad-social
	BANCO PROCREDIT	Avenida Calle 39 No. 13 A - 16 Bogotá D.C.	www.bancoprocredit.com.co/	https://www.bancoprocredit.com.co/es/acerca-de-nosotros/sostenibilidad.html
	BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.	Carrera 7 No. 75 - 66 Piso 7 Bogotá D.C.	www.santander.com.co/	-
	BANCOLDEX	Calle 28 No. 13A - 15 Pisos 38 al 42 Bogotá D.C.	www.bancoldex.com/	https://www.bancoldex.com/contenido/categoria.aspx?catID=357
	BANCOLOMBIA	Carrera 48 No. 26 - 85 Avenida Los Industriales , Medellín (Antioquia)	www.grupobancolombia.com/	http://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informa-
	BANCO COOMEVA S.A.	Casa Principal y Notificación: Calle 13 No. 57 - 50 Piso 2 , Cali - Valle	www.bancoomeva.com.co/	http://www.bancoomeva.com.co/48271
	BANCO WWB S.A.	Avenida 5 Norte No. 16 N - 57 Piso 4 Cali - Valle	www.bancowwb.com/	https://www.bancowwb.com/nuestra-organizacion/informe-de-sostenibilidad/
	BBVA COLOMBIA	Carrera 9 No. 72 - 21 Bogotá D.C.	www.bbva.com.co/	https://www.colombia.bancaresponsable.com/
	CITIBANK COLOMBIA	Carrera 9A No. 99 - 02 Piso 3 Bogotá D.C.	www.citibank.com.co/	https://www.citibank.com.co/institucional/sostenibilidad/index.htm
	CORFICOLOMBIANA S.A.	Carrera 13 No. 26 - 45 Pisos 3, 7 y 8. Bogotá D.C.	www.corficolombiana.com/	https://goo.gl/oAMSUz
	BNP PARIBAS COLOMBIA	Carrera 7 No. 77 - 07 Piso 11 Edificio Torre Siete 77 Bogotá D.C.	www.bnpparibas.com.co/	http://www.bnpparibas.com.co/es/pid1609/rse.html
	TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A.	Carrera 9 A No.99-02 Ofic. 701-702 Bogotá D.C.	www.titularizadora.com/	http://www.titularizadora.com/paginas/ComVienda/compradores.aspx?id=1&page=154
	FINDETER	Calle 103 No. 19 -20 Bogotá D.C.	www.findeter.gov.co/	http://www.findeter.gov.co/publicaciones/responsabilidad_social_y_ambiental_pub
	FINAGRO	Carrera 13 No. 28 - 17 Pisos 2, 3, 4 y 5 Bogotá D.C.	www.finagro.com.co/	https://www.finagro.com.co/informacion-al-ciudadano/rendici-de-cuentas
	BANCO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	carrera 7 # 14-78 Bogotá D.C	www.banrep.gov.co/es	http://www.banrep.gov.co/es/sostenibilidad

LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (G4-7)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (G4-5)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL
	JPMORGAN CORPORACION FINANCIERA S.A.	Carrera 11 No. 84 - 09 Oficinas 701, 702 y 703 Bogotá D.C.	www.jpmorgan.com/ country/co/es/about	https://www.jpmorgan.com/country/co/es/ corporate-responsibility
	GMAC FINANCIERA DE COLOMBIA S.A.	Calle 98 No. 22 - 64 Piso 9 Bogotá D.C.	www.chevroletfs.- com.co/	-
	CREDIFINANCIERA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO.	Carrera 10 No. 64 - 44 Bogotá D.C.	www.credifinanciera.- com.co/	http://www.credifinanciera.com.co/rse

08

ANEXOS

ANEXO 1

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Dada la característica de este informe como gremio, el presente índice de contenidos GRI ofrece información de lo que se adelanta en el sector frente a los diferentes indicadores o preguntas de la Guía, en ningún momento reporta la gestión individual de alguna de las compañías salvo los casos de estudio que corresponden a proyectos puntales de alguna entidad en particular. También se aclara que el presente informe no ha sido verificado por un tercero independiente.



Contenidos básicos generales

Contenido	Descripción	Ubicación y/o comentario
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Ver el Capítulo 1 Carta del presidente Asobancaria y carta del presidente Junta Directiva
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Ver en el capítulo 4 Gestión sostenible en el sector financiero en Colombia 2016, todos los enfoques de gestión (DMA) de los asuntos materiales que incluyen los riesgos y oportunidades identificados por las compañías del sector financiero.
Perfil del sector bancario y financiero		
G4-3	Nombre de la organización	7. Directorio de entidades que conforman Asobancaria
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	Ver el capítulo 2 Sobre el Sector y Asobancaria
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	7. Directorio de entidades que conforman Asobancaria
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas.	Este reporte se enfoca en las operaciones de las entidades en Colombia, por lo que ese es el único país donde se llevan operaciones significativas.
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	7. Directorio de entidades que conforman Asobancaria
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Ver el capítulo 2 Sobre el Sector y Asobancaria
G4-9	Determine el tamaño de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios ofrecidos)	Ver el capítulo 2 Sobre el Sector y sección Nuestra gente del subcapítulo 4.2 Dimensión Social.
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo	Ver sección de Nuestra gente (Datos poblacionales) del subcapítulo 4.2 Dimensión Social.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Por el tipo de informe este contenido no se divulga. Se puede conocer independientemente por compañía es sus respectivos reportes.
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Por el tipo de informe, esta cadena no se describe. Puede consultar prácticas de proveedores en la sección Creciendo junto a los proveedores del subcapítulo 4.1 Dimensión Económica.
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	Por la naturaleza del informe, los cambios significativos dependen de las entidades agremiadas y del número de ellas que respondan a la encuesta. Ver capítulo 3. Sobre la encuesta de sostenibilidad

Participación en iniciativas externas

G4-14 Indique cómo aborda el sector, si procede, el principio de precaución. Ver sección Crecimiento con equilibrio socio-ambiental del subcapítulo 4.1 Dimensión Económica.

G4-15 Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que el sector suscribe o ha adoptado. Ver capítulo 3 Sobre la encuesta de sostenibilidad

G4-16 Elabore una lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que el sector pertenece.

Aspectos materiales y cobertura

G4-17 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes, y cuales no están incluidas dentro del alcance del informe actual. Esta pregunta no aplica para este tipo de reporte. Sin embargo, en el capítulo 3.3. Sobre la encuesta de sostenibilidad, se aclara cuáles son las compañías que respondieron a la encuesta con la que se elabora el presente reporte (Ver Tabla – Compañías que Respondieron)

G4-18 Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. Ver sección Análisis de materialidad del capítulo Determinando asuntos materiales en sostenibilidad del sector financiero en Colombia que está disponible en el enlace web:

G4-19 Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria. <http://www.asobancaria.com/sostenibilidad-2017/>

G4-20 Indique la cobertura de cada aspecto material dentro de las organizaciones del gremio. La cobertura al interior de las organizaciones se presenta a continuación en este índice de contenidos GRI

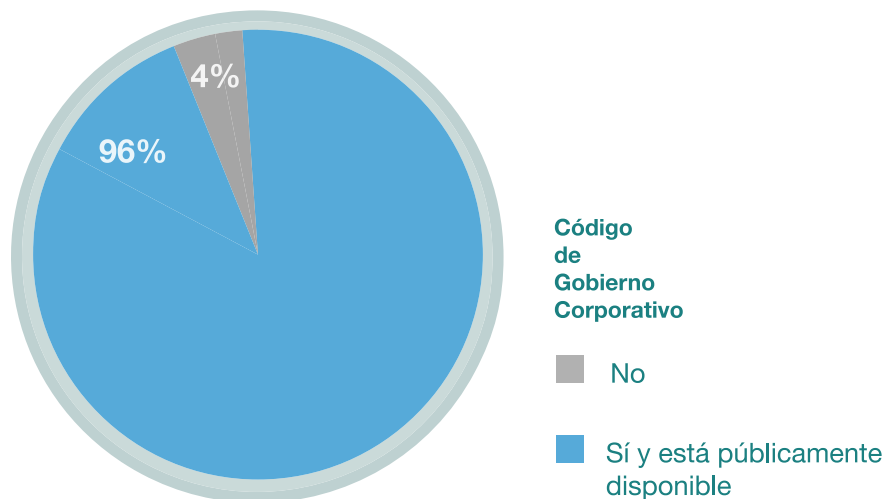
Asuntos	Establecimientos bancarios	Banca de redescuento	Corporaciones financieras	Compañías de financiamiento	Oficinas de representación	Banco central
La banca en cifras	X	X	X	X	X	X
El impacto de la banca	X	X	X	X	X	X
Lucha contra la corrupción	X	X	X	X	X	X
Banca 2.0	X	X	X	X	X	X
Crecimiento con equilibrio socio-ambiental	X	X	X	X		
Empoderando a los colombianos	X	X	X	X	X	X
Creciendo junto a los proveedores	X	X	X	X	X	X
Nuestra gente	X	X	X	X	X	X
Construyendo país	X	X	X	X		
El reto climático	X	X	X	X		X

G4-21 Indique la Cobertura de cada Aspecto material fuera de las organizaciones del gremio. La cobertura fuera de las organizaciones se presenta a continuación en este índice de contenidos GRI

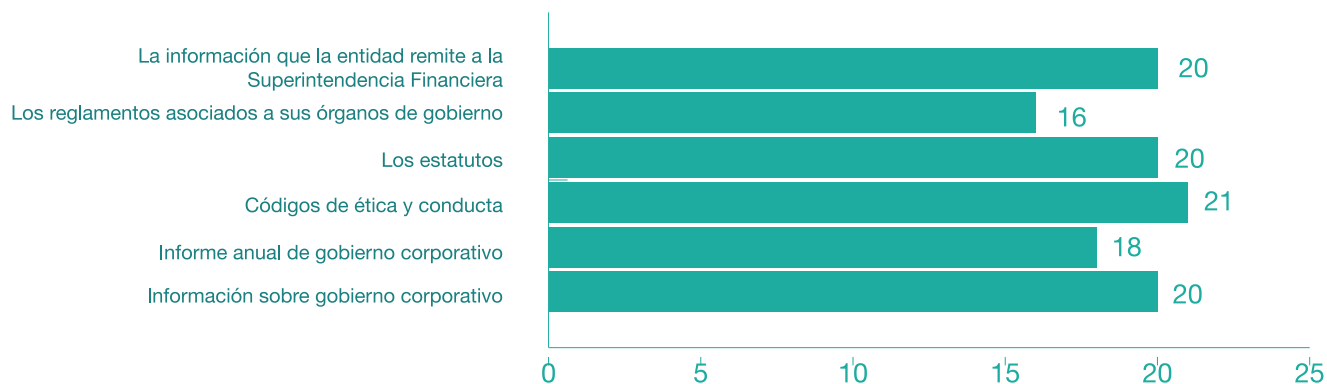
Asuntos		Proveedores	Consumidores	Inversionistas	Descripción fuera de la organización
La banca en cifras			x	x	
El impacto de la banca		x		x	
Lucha contra la corrupción			x	x	
Banca 2.0		x	x	x	Tercerización, se requiere la innovación para soportar necesidades de entidades financieras. p.e: Corresponsales bancarios
Crecimiento con equilibrio socio-ambiental		x	x		
Empoderando a los colombianos			x		Relacionado con educación para lograr un consumidor responsable
Creciendo junto a los proveedores		x			Especificaciones de gobierno corporativo requiere manejo de temas de proveedores.
Nuestra gente		x		x	Aprobación de políticas- inversionistas
Construyendo país			x		
El reto climático		x	x		Medición de los GEI Alcance 3
G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	Por la característica del informe no aplica esta pregunta ya que los históricos se solicitan en la misma encuesta.			
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	En el asunto, Banca 2.0 de la información se reportaba el indicador G4-PR8 pero no generaba valor al informe por lo que se definió un indicador propio que se detalla mas adelante.			
Participación de los grupos de interés					
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados al sector.	Ver sección grupos de interés del capítulo Determinando asuntos materiales en sostenibilidad del sector financiero en Colombia que está disponible en el enlace web: www.asobancaria.com/sostenibilidad-2017/			
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.				
G4-26	Describa el enfoque del sector sobre la participación de los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> Ver sección Análisis de materialidad del capítulo Determinando asuntos materiales en sostenibilidad del sector financiero en Colombia que está disponible en el enlace web: www.asobancaria.com/sostenibilidad-2017/ Ver capítulo 3 Sobre la encuesta del sector financiero 			
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	Ver sección Análisis de materialidad del capítulo Determinando asuntos materiales en sostenibilidad del sector financiero en Colombia que está disponible en el enlace web: www.asobancaria.com/sostenibilidad-2017/			
Perfil de la memoria					
G4-28	Periodo objeto de la memoria	Ver Sobre este Informe			
G4-29	Fecha de la última memoria	Ver Sobre este Informe			
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Ver Sobre este Informe			
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que pueden surgir	Ver Sobre este Informe			

G4-32	Opción <<de conformidad>> con la guía qué ha elegido el sector	Ver Sobre este Informe
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	Este informe no ha sido verificado por un tercero independiente.
Gobierno		
G4-34	Describa la estructura de gobierno del sector, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno	Para conocer la estructura de gobierno de cada entidad consulte sus reportes o página web que se entregan en la sección 7. Directorio de entidades que conforman Asobancaria
G4-36*	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	
G4-38*	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	La encuesta realizó preguntas puntuales de gobierno corporativo a las entidades del sector, las cuales fueron respondidas por 25 compañías y a continuación se indica los resultados:
G4-39*	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	
G4-42*	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicas, ambientales y sociales de la organización.	

El primero de los temas a abordar fue la existencia de códigos de gobierno corporativo y sobre ello se encontró que es una práctica madura en las entidades.



El segundo tema tiene que ver con la divulgación de asuntos puntuales y relacionados con el Gobierno Corporativo en página web mostró buenos índices de transparencia por parte de las compañías pero también permitió conocer retos el reporte frente a informes anuales de gobierno corporativo y reglamentos.



Divulgación de temas de gobierno corporativo en página web

[G4-39] frente a los integrantes principales de Junta Directiva la encuesta permitió identificar que cerca del 50% son independientes (de acuerdo a los criterios de independencia que existan por ley o al interior de las entidades), el 20% son mujeres y hay un integrante de Junta en condición de vulnerabilidad; que solo un caso el presidente de la Junta Directiva ocupa un cargo ejecutivo al interior de la organización.

[G4-42] finalmente se quiso conocer la existencia de comités en las compañías y en cuáles de ellos se trataban temas ESG, para lo que se encontró el reto de llevar estos temas al órgano de gobierno para generar empoderamiento.

Comités	Cuentan con el comité*	Tratan cuestiones ESG**
Gobierno corporativo	14	5
Auditoría	24	7
Riesgos	21	7
Nominaciones	9	1
Remuneración	9	1
Sostenibilidad o RSC	4	4
Otros	7	3

* Responden 24 entidades a esta pregunta

** La tabla se lee así: 14 compañías cuentan con comité de Gobierno Corporativo y de ellas 5 trata temas ESG en sus encuentros.

Ética e integridad

G4-56 Describa los valores, los principios, los estándares y las normas del sector, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

G4-57 Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, cómo pueden ser líneas de ayuda o de consejería.

Ver sección Lucha contra la corrupción del subcapítulo 4.1 Dimensión Económica.

G4-58 Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda

Los indicadores GRI son presentados por Asunto material del sector. Para ello tenga en cuenta la siguiente tabla.

Asunto material Asobancaria	Aspecto material GRI	Indicador reportado
La banca en cifras	Ninguno	Indicador propio
El impacto de la banca	Desempeño económico	G4-EC1, G4-EC2
Lucha contra la corrupción	Lucha contra la corrupción	G4-SO4, G4-SO5
Banca 2.0	Ninguno	Indicador propio
Crecimiento con equilibrio socio-ambiental	Portafolio de productos	G4-FS1, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS4, G4-FS5, G4-FS7, G4-FS8
Empoderando a los colombianos	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR4, G4-PR5, G4-FS15, G4-FS16
Creciendo junto a los proveedores	Evaluación ambiental de los proveedores Evaluación de prácticas laborales de los proveedores Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos Evaluación de la repercusión social de los proveedores Prácticas de adquisición	G4-EN32 G4-LA14 G4-HR10 G4-SO9 G4-EC9
Nuestra gente	Empleo Capacitación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales Presencia en el mercado	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3 G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11 G4-LA12 G4-LA13 G4-LA16 G4-EC5, G4-EC6
Construyendo país	Comunidades locales Consecuencias económicas indirectas	G4-SO1, G4-FS13, G4-FS14 G4-EC7
El reto climático	Emisiones Transporte	G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18 G4-EN30

Contenidos específicos

Indicador	Descripción	Ubicación y/o comentario	Omisiones
La banca en cifras			
DMA	Enfoque de Gestión DMA	Ver sección Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	-
ASOB1	Indicadores de desempeño de la cartera de vivienda: Saldo de cartera, participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos, número y monto total de créditos desembolsados.		-
El impacto de la banca			
DMA G4-EC1	Enfoque de Gestión DMA Valor económico directo generado y distribuido.	Ver sección El impacto de la banca	En el informe no se están divulgando los pagos a proveedores de capital, la razón es que en el reporte de cuentas solo se pueden obtener los dividendos por pagar, pero no es exacto. Para ello la información de los dividendos decretados en acciones se puede obtener del Informe de la Asamblea de Accionistas de cada entidad.

Indicador	Descripción	Ubicación y/o comentario	Omisiones
G4-EC2	Consecuencias financieras derivadas del cambio climático	Ver sección El reto climático	-
Lucha contra la corrupción			
DMA	Enfoque de Gestión DMA		-
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Ver sección Lucha contra la corrupción	-
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas. Innovación y tecnologías de la información		-
Banca 2.0			
DMA	Enfoque de Gestión DMA	Ver sección Banca 2.0	-
ASOB2	Número de innovaciones desarrolladas desglosadas por tipo de innovación y producto o servicio financiero		-
Crecimiento con equilibrio socio-ambiental			
DMA	Enfoque de Gestión DMA		-
G4-FS1	Políticas con componentes sociales y ambientales específicos aplicados a las líneas de negocio.	Ver sección Crecimiento con equilibrio socio-ambiental	-
G4-FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales y sociales en las líneas de negocio.		-
G4-FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones.		-
G4-FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.		-
G4-FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades tanto medioambientales como sociales		-
G4-FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos		-

Indicador	Descripción	Ubicación y/o comentario	Omisiones
G4-FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos		-
G4-FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la aplicación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos		-
Empoderando a los colombianos			
DMA	Enfoque de Gestión DMA		-
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Ver sección Empoderando a los colombianos	-
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes		-
G4-FS15	Política para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros		-
G4-FS16	Iniciativas para fomentar la educación financiera por tipo de beneficiario		-
Creciendo junto a los proveedores			
DMA	Enfoque de Gestión DMA		-
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Ver sección Creciendo junto a los proveedores	-
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.		-
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos		-
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.		-
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales		-

Indicador	Descripción	Ubicación y/o comentario	Omisiones
Nuestra gente			
DMA	Enfoque de Gestión DMA		-
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.		Se omite la información relacionada con nuevas contrataciones dado que la información reportada por las compañías no es consistente para mostrar de manera consolidada una representación de la gestión del sector.
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.		-
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.		-
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Ver sección Nuestra gente	Se omite información de horas de capacitación por género, debido a que la encuesta no recoge la información de este modo por la complejidad que implica para las entidades.
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.		-
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.		-
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		-
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.		-
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		-

Indicador	Descripción	Ubicación y/o comentario	Omisiones										
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		-										
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		-										
Construyendo país													
DMA	Enfoque de Gestión DMA		-										
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local		-										
G4-FS13	Puntos de acceso en áreas de baja densidad poblacional o lugares económicamente desfavorecidos	Ver sección Construyendo país	-										
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas		-										
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		-										
El reto climático													
DMA	Enfoque de Gestión DMA		-										
G4-EN15	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)		-										
G4-EN16	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)		-										
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Ver sección El reto climático	-										
G4-EN18	Intensidad de emisiones GEI		-										
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	<p>Los impactos significativos del transporte se consideran en la cantidad de emisiones de alcance 1 y 3 asociadas a este tema.</p> <p style="text-align: center;">Concepto Ton CO2e en 2016</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 1</td> <td style="text-align: right;">104,16</td> </tr> <tr> <td>Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 3</td> <td style="text-align: right;">1.837,07</td> </tr> <tr> <td>Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 1</td> <td style="text-align: right;">813,19</td> </tr> <tr> <td>Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 3</td> <td style="text-align: right;">2.425,24</td> </tr> <tr> <td>Transporte de títulos valores y correspondencia - Alcance 3</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> </table>	Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 1	104,16	Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 3	1.837,07	Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 1	813,19	Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 3	2.425,24	Transporte de títulos valores y correspondencia - Alcance 3	3	-
Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 1	104,16												
Uso de vehículos para el traslado de personal - Alcance 3	1.837,07												
Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 1	813,19												
Desplazamiento terrestre y aéreo en viajes de negocio - Alcance 3	2.425,24												
Transporte de títulos valores y correspondencia - Alcance 3	3												

ANEXO 2

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DESDE LOS ASUNTOS MATERIALES

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos (17) globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas (169 en total) que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

El sector financiero no está aislado a este compromiso y es consciente que con su gestión contribuye al logro de los objetivos, por lo anterior realizó una homologación de los indicadores de sus asuntos materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para identificar su grado de aporte.

Para este ejercicio solo se tuvieron en cuenta aquellos asuntos materiales que tenían indicadores GRI asociados y mediante la herramienta del **SDG Compass** se realizó la relación, para obtener la siguiente matriz.

Con la realización de la matriz de homologación se encontraron cuatro grupos de objetivos de especial interés para el sector, entre los cuales por orden de relevancia están:

- Relevancia alta: objetivos número 8 y 16
- Relevancia media alta: objetivos número 1, 5 y 10.
- Relevancia media: objetivos número 9, 11 y 12.
- Relevancia media baja: objetivos número 2, 7 y 13.



Asunto Material	ODS 1 FIN DE LA POBREZA	ODS 2 HAMBRE CERO	ODS 3 SALUD Y BIENESTAR	ODS 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO	ODS 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	ODS 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	ODS 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
El impacto de la banca		■		■	■		■	■	■
Lucha contra la corrupción							■		
Banca 2.0							■		
Crecimiento con equilibrio socio-ambiental	■	■					■	■	■
Empoderando a los colombianos	■	■	■			■		■	■
Creciendo junto a los proveedores			■	■		■		■	
Nuestra gente	■	■		■	■	■		■	
Construyendo país	■	■			■		■	■	■
El reto climático		■	■	■	■	■			
Asunto Material	ODS 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	ODS 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	ODS 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	ODS 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	ODS 14 VIDA SUBMAGINA	ODS 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	ODS 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	ODS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	

