

Acercando  
la banca a  
los colombianos

**20**  
**INFORME 20**  
**SOSTENIBILIDAD**



ASOBANCARIA

# TABLA DE CONTENIDO

Carta del presidente de Asobancaria y Carta del presidente de la Junta Directiva

<b>1. Resumen ejecutivo</b>	Pag.12
<b>2. Sobre el sector y Asobancaria</b>	Pag.18
2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria	Pag.19
2.2 Sobre la encuesta de sostenibilidad	Pag.27
<b>3. Sobre este informe</b>	Pag.30
3.1 Proceso de Materialidad	Pag.31
3.2 Grupos de interés	Pag.35
3.3 Contribución del sector a los ODS desde sus asuntos materiales	Pag.36
3.4 Cómo leer este informe	Pag.38
<b>4. Capital Financiero</b>	Pag.42
4.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero*	Pag.44
<b>5. Capital Operacional</b>	Pag.58
5.1 Seguridad de la información, informática y física*	Pag.60
5.2 Consumidor financiero*	Pag.94
5.3 Inclusión y acceso al sector financiero*	Pag.114
<b>6. Capital Intelectual</b>	Pag.134
6.1 Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención*	Pag.137
6.2 Aportes al conocimiento del sector (publicaciones)	Pag.160
6.3 Gestión legislativa	Pag.167
<b>7. Capital Humano</b>	Pag.172
7.1 Gestión del talento humano*	Pag.174
7.2 Transparencia y lucha contra la corrupción*	Pag.198
<b>8. Capital Social y Relacional</b>	Pag.214
8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio*	Pag.216
8.2 Productos y servicios transparentes, justos y con valor social*	Pag.244
8.3 Educación financiera*	Pag.258
8.4 Inversión social	Pag.286
<b>9. Capital Natural</b>	Pag.296
9.1 Cambio climático* y Protocolo verde	Pag.298
<b>10. Retos y oportunidades para el sector</b>	Pag.340
<b>11. Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria</b>	Pag.346
<b>12. Anexos</b>	
<b>12.1 Índice GRI</b>	Pag.350

\* Tema material

**Hernando José Gómez**  
Presidente

**Andrés Felipe Rojas González**  
Vicepresidente de Asuntos Corporativos

**Hernán Mauricio Vélez García**  
Director de Sostenibilidad

## COORDINACIÓN Y ELABORACIÓN DEL INFORME

### SOSTENIBILIDAD ASOBANCARIA

Andrés Rey Hernández  
Rodrigo Alejandro Mesa Esteban  
Nicolas Díaz Rojas

## COLABORACIÓN

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD DE ASOBANCARIA

PricewaterhouseCoopers (PwC)

Babel Group

# Sobre este informe

## GRI 102-52; 102-50

Asobancaria y sus entidades afiliadas presentan a sus diferentes grupos de interés el Informe de Sostenibilidad 2020, donde se muestra el desempeño del sector financiero en Colombia en materia de sostenibilidad. Este se construyó siguiendo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) para dar a conocer los resultados que se obtuvieron en el ámbito económico, social y ambiental, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2020. Por medio de este informe se presentan los avances de los retos pasados, la gestión realizada en torno a los asuntos materiales y las metas propuestas para el futuro.



# CARTA DEL PRESIDENTE DE ASOBANCARIA

El 2020 fue un año retador para la humanidad que puso a prueba la resiliencia de las organizaciones. Muchas de estas se vieron en la necesidad de adaptarse tomando medidas para afrontar la nueva realidad y sobrevivir en medio de la incertidumbre. La implementación de la virtualidad, iniciativas para el cuidado de la salud física y mental de los colaboradores, ejecutar nuevos desarrollos tecnológicos y replantear procesos operativos bajo la limitante de la no presencialidad, son algunas de ellas. La mayoría de estas medidas deberán continuar mientras se supera la emergencia sanitaria, aunque, seguramente, muchas serán permanentes. Por su parte, el sector financiero ha vivido uno de los años más retadores de las últimas dos décadas, jugando un rol fundamental en la mitigación de los efectos económicos generados por la pandemia, generando créditos nuevos, cuidando el ahorro público y apoyando a los más afectados.

De la mano del Gobierno Nacional, durante el último año se han facilitado diferentes canales para la distribución de alivios y programas de transferencias monetarias, logrando en tiempo récord responder a las necesidades de millones de colombianos, apoyando a más de 3 millones de hogares en situación de pobreza extrema, monetaria o vulnerabilidad económica, así como las del sector empresarial que ha logrado mantenerse a flote en buena medida gracias a los apoyos financieros del gobierno y de los bancos.

Como resultado, la meta de inclusión financiera que tenía el Plan Nacional de Desarrollo para el 2022 se cumplió dos años antes. Esto significa que 87 de cada 100 colombianos adultos tienen la posibilidad, a través del acceso al sistema financiero, de apalancar sus proyectos y alcanzar un mayor bienestar. Adicionalmente, el crédito ha sido la principal herramienta de liquidez en la economía. A lo largo del año, la banca otorgó créditos por valor de \$362,6 billones y la cartera PYME tuvo un crecimiento del 11,9% llegando a \$47,4 billones de pesos, permitiéndoles su subsistencia y la conservación de sus empleos. Por otro lado, el 42,5% del total de la cartera del sector recibió algún alivio, beneficiando a 11,7 millones de colombianos. Esto, sin duda, muestra el compromiso de la banca con el país.

**Esto significa que 87 de cada 100 colombianos adultos tiene la posibilidad, a través del acceso al sistema financiero, de apalancar sus proyectos y alcanzar un mayor bienestar.**

Quiero destacar que durante el 2020 Asobancaria participó activamente en la construcción del CONPES de Inclusión y Educación Financiera, que, con seguridad, traerá grandes beneficios para los colombianos. Asimismo, se mantuvo el permanente trabajo con el Congreso de la República y con el Gobierno Nacional brindando el apoyo para la correcta operatividad de los diferentes programas establecidos en el marco de la emergencia económica. Finalmente, destaco la prestación permanente e ininterrumpida de los servicios de Biometría y CSIRT, de vital importancia para atender los riesgos cibernéticos a los que están expuestas las entidades financieras y que seguirá siendo una prioridad en el año venidero.

En materia de sostenibilidad, en 2020 se mantuvo el liderazgo que desde la Asociación Bancaria se viene ejerciendo en la adopción de estrategias que le permitan al país avanzar en el cumplimiento de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través del Protocolo Verde se avanzó en la implementación de iniciativas encaminadas hacia una economía baja en carbono y que involucren acciones para mitigar el cambio climático en el desarrollo de la actividad económica, a través de productos y servicios que promueven el uso de las energías renovables, una producción más limpia, los bonos verdes, entre otros. Seguiremos impulsando el crecimiento sostenible del país, promoviendo la adopción por parte del Sistema Financiero de tecnologías sostenibles y la financiación de cartera verde, así como la incursión en nuevas temáticas como la bioeconomía y uso sustentable de la biodiversidad y equidad de género.

Este informe de sostenibilidad más que un reporte debe verse como una hoja de ruta de las entidades en materia de sostenibilidad, identificando las brechas en las que hay que enfocar los esfuerzos y como una herramienta de gestión para la mejora continua de los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo que desarrollen.

El 2021 también traerá retos y expectativas para el sector y para la Asociación que esperamos sortear de la mejor manera, partiendo de la necesidad de reactivar la economía y superar los obstáculos ambientales y sociales que representan un desafío para el país. En Asobancaria centraremos buena parte de nuestros esfuerzos en acompañar al Gobierno Nacional en la reactivación y apoyar el papel protagónico que en ella juega el Sector Financiero, siendo generadores proactivos de propuestas y facilitadores en la implementación de estrategias.

Seguiremos siendo un actor relevante en la sociedad y acercando cada día más la banca a los colombianos. Mantengámonos unidos, tomando las medidas adecuadas en materia de bioseguridad para poder superar esta coyuntura. ¡Saldremos adelante!

Saludos,

# Hernando José Gómez

Presidente de Asobancaria

# CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE ASOBANCARIA

La pandemia generada por el Covid-19 trajo retos significativos al mundo entero y la Banca no fue la excepción. En medio de la emergencia nos unimos para brindar respaldo a clientes, proveedores, comunidades y colaboradores en medio de la coyuntura.

Respondimos al llamado para convertirnos en los canalizadores de las ayudas provenientes del Gobierno Nacional para las poblaciones más necesitadas y afectadas, también desplegamos un plan de alivios crediticios que fueron otorgados bajo el esquema de acompañamiento a deudores a fin de apoyarlos en el pago de sus compromisos financieros.

Soy un convencido que las crisis generan siempre grandes oportunidades y la pandemia fue el detonante que permitió el crecimiento exponencial de la adopción digital de los consumidores financieros, quienes ante las restricciones a la movilidad por cuenta de las cuarentenas accedieron a sus productos y servicios financieros por medio de las diferentes aplicaciones para dispositivos móviles y plataformas de internet. Sin embargo el reto continúa, se requiere garantizar la cobertura de internet en todo el país para impulsar la inclusión financiera y apoyar así la formalización de los diferentes sectores de la economía.

Nuevos retos surgen con el pasar del tiempo. Los efectos socioeconómicos que se han presentado exigen nuevas y efectivas medidas dirigidas a la reactivación del país, promoviendo, entre otros, la urgente generación de empleo y recuperación del sector productivo, áreas en las que el sector financiero como canalizador de recursos y promotor del crecimiento tiene un alto grado de incidencia.

Asobancaria reitera el compromiso de la banca colombiana frente a la inversión responsable y al financiamiento sostenible. Continuaremos actuando de manera contundente de cara a la sostenibilidad social, ambiental y económica del país, generando con ello valor agregado para nuestros clientes, colaboradores y comunidades, con la seguridad de que superaremos los desafíos actuales y seguiremos acompañando por muchos más años a los colombianos en el logro de sus objetivos y en la construcción de un futuro mejor.

# RESUMEN EJECUTIVO

## Construyendo la confianza y solidez del sector financiero

Las acciones implementadas por las entidades financieras contribuyen al cumplimiento de las metas de los siguientes ODS:



# 1.0

# Entradas

## Capital Financiero

- Capital de las entidades.
- \$729 billones COP en activos administrados por el sector.

## Capital Operacional

- Estrategias o programas de inclusión financiera (63% de las entidades).
- Presupuesto para seguridad digital: \$ 315.112 millones COP.
- Comité de SAC o servicio interno específico para tratar los temas de servicio al cliente (81% de las entidades).
- Planes de comunicación para informar a los clientes cuando su información personal se ha visto comprometida (94% de las entidades).

## Capital Intelectual

- Inversión en investigación, desarrollo e innovación: \$320.112 millones COP.
- 70.151 horas invertidas, en promedio, en temas de innovación.
- Capital humano que trabaja en las áreas de innovación (86% de las entidades han aumentado el número de personas que trabajan en innovación en los últimos 5 años).

## Capital Humano

- 147.729 empleados directos e indirectos
- \$ 148.859 millones COP en capacitación para empleados.
- Códigos de ética y Gobierno Corporativo (100% de las entidades).
- Controles internos que garantizan las políticas de manejo ético y transparente (100% de las entidades):

## Capital Social y Relacional

- \$ 14.744 millones COP destinados al desarrollo y gestión de la educación financiera.
- \$43 billones COP destinados a proyectos que generan beneficios sociales.
- Estrategias o políticas de sostenibilidad (70% de las entidades).
- Lineamientos de finanzas sostenibles (14 entidades).
- Programas de educación financiera (100% de las entidades).

## Capital Natural

- Establecimiento de Sistemas de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) (12 entidades).
- Iniciativas de ecoeficiencia (100% de las entidades).
- Definición de políticas o estrategias de cambio climático (11 entidades).
- Productos y servicios verdes ofrecidos. (14 entidades)
- Protocolo Verde (24 entidades)



# Resultados 2020



## Capital Financiero

- Valor económico generado: \$201 billones COP
- Valor económico distribuido: \$197 billones COP
- Valor económico retenido: \$4 billones COP
- Entidades otorgaron alivios financieros a cerca de 9.6 millones de personas y 1.4 millones de empresas en cerca de \$225 billones COP de la cartera vigente a julio del 2020
- La cartera de vivienda creció 5.3%



## Capital Intelectual

- 121 innovaciones (incrementales y disruptivas)
- Implementación de programas Fintech (69% de las entidades).
- Implementación de espacios para fomentar la innovación (88% de las entidades).
- Desarrollo de innovaciones con el propósito de mejorar su productos de crédito, ahorro e inversión y medios de pago (93% de las entidades).
- Generación de procesos de simplificación dentro de la compañía, los cuales han estado enfocados en procesos, canales y tecnología (97% de las entidades).



## Capital Humano

- Más de 851 mil horas de capacitación a colaboradores.
- Cerca de 1.974 capacitaciones a empleados en temas ASG (Ambiental, Social y Gobernanza).
- El porcentaje de rotación de personal disminuyó 4,3% en hombres y 3,9% en mujeres.
- En promedio, el salario mínimo ofrecido por las entidades al cargo directo más básico fue 1,34 veces el SMMLV para Colombia en 2020.
- Acciones para garantizar diversidad de género, racial y étnica al interior de las organizaciones (27 entidades)
- 85% de los colaboradores que han disfrutado de licencia parental continúan vinculados a su entidad por mínimo un año desde la misma.
- Más de 90 mil colaboradores recibieron evaluación y retroalimentación sobre su desempeño.



## Capital Operacional

- Indicador de acceso al sector financiero: 87%
- Entre 2019 y septiembre de 2020 más de 2.2 millones de personas accedieron al sistema financiero.
- En el informe 2020 "Microscopio Global" publicado por The Economist, el cual evalúa el entorno propicio para la inclusión financiera, Colombia ocupa por segundo año consecutivo el primer lugar.



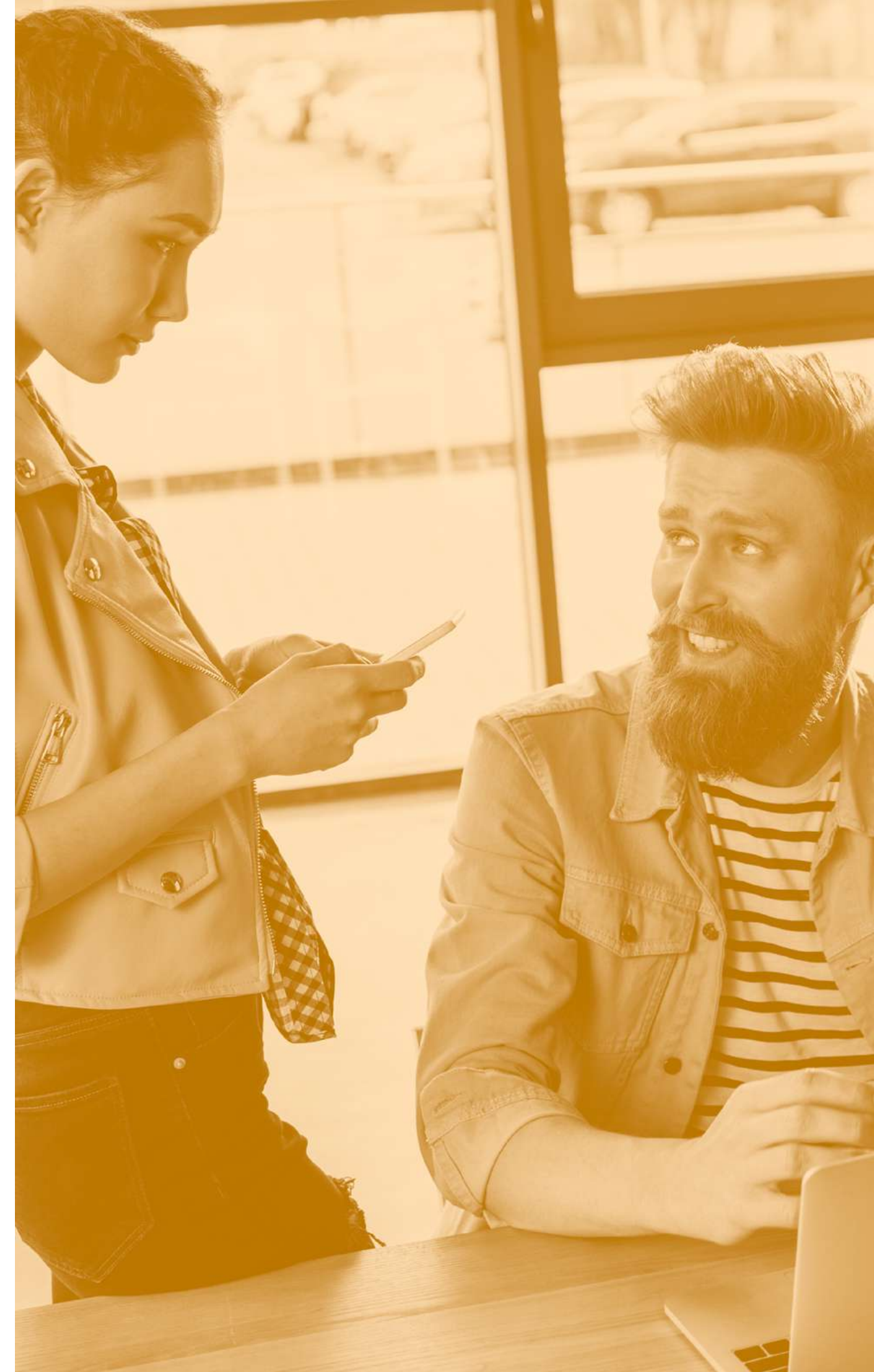
## Capital Social y Relacional

- \$209.512 millones COP en programas de inversión social, que beneficiaron directa e indirectamente a más de 10 millones de colombianos
- \$140 mil millones COP en compras verdes.
- El 65% de las entidades redujo las tarifas de transacción y/o aumentó los límites en las transacciones durante la pandemia.
- Los pagos realizados a proveedores locales fueron superiores a \$13.5 billones de COP y corresponden al 81% del pago total a proveedores.
- Intervenciones Directas a las poblaciones a través de los programas de educación financiera (50% de las entidades).



## Capital Natural

- Reducción del consumo de agua en 15% con respecto al 2019.
- Reducción del consumo de energía en 14% con respecto al 2019.
- Aumento en la gestión de residuos peligrosos en 79% con respecto al 2019.
- Aumento de la gestión de residuos no peligrosos en 236% frente al 2019.
- Seguimiento e indicadores de consumo energético, de papel, de agua, así como a la emisión de gases efecto invernadero (84% de las entidades).
- Definición de metas de cero emisiones netas de GEI para 2050 o antes (7 entidades).
- Cartera de productos verdes \$11 billones COP.
- Cartera analizada con criterios ambientales y sociales (SARAS) \$19.3 billones COP



# SOBRE EL SECTOR Y ASOBANCARIA

## 2.1. Generalidades del sector financiero y Asobancaria

Asobancaria, la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, es el gremio representativo del sector financiero colombiano. Es una entidad sin ánimo de lucro, de duración indefinida y de derecho privado, constituida en 1936 con el objetivo de representar los intereses de sus miembros y establecer un enlace estable y permanente con las autoridades estatales.

La Asociación se fundamenta en tres objetivos principales que guían sus operaciones para cumplir con la misión de promover el desarrollo del sector financiero y velar por los intereses superiores del país:



### Confianza

Asobancaria busca la construcción y mantenimiento de la confianza en el sector bancario y demás actores que incluyen los reguladores, legisladores, supervisores, público general y la comunidad financiera internacional.

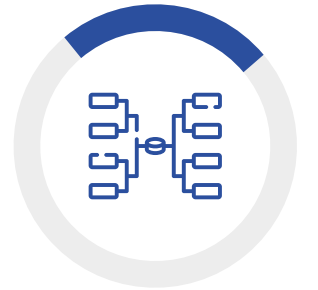
Sus metas principales son: generar respeto y credibilidad, preservar altos estándares de cumplimiento y fortalecer la reputación e imagen de la banca.



### Sostenibilidad

La Asociación promueve acciones para el impacto positivo de la sociedad y que permitan una proyección efectiva de la banca como sector fundamental del desarrollo colombiano.

Asimismo, busca elevar la satisfacción del consumidor financiero, aumentar la inclusión y educación financiera, e incentivar prácticas de protección al medio ambiente.



### Competitividad

El gremio vela porque sea siempre más competitiva la industria de la banca colombiana. Su objetivo es propender por un entorno normativo adecuado para los negocios, disminuir el uso de efectivo y aumentar la profundización del crédito.

# 2.0

Asobancaria cuenta con juntas sectoriales/estratégicas y comités técnicos que actúan como organismos consultivos y subgrupos de trabajo y está compuesta por las 37 entidades financieras y bancarias más importantes del país<sup>1</sup>. Estas son:



<sup>1</sup> Para conocer en detalle la gestión gremial realizada por Asobancaria consulte este enlace: <https://www.asobancaria.com/>



Adicionalmente, este es uno de los sectores más regulados por lo cual cuenta con las siguientes autoridades de intervención, la cuales ejercen inspección, control y vigilancia sobre las distintas entidades del gremio:



## Gobierno corporativo y ética en Asobancaria<sup>2</sup>

Asobancaria cuenta con normas y lineamientos de gobierno corporativo que aseguran la confiabilidad y buena gestión de la Asociación. Al ser parte del sector financiero, los grupos de interés exigen una mayor transparencia y coherencia en la ejecución, y por ende la organización responde con Códigos de ética y conducta que aplican a la Junta directiva y a los colaboradores. Como parte de la divulgación y seguimiento de dichas políticas, se informa de su existencia y aplicabilidad a los dos grupos mencionados.

Con el fin de dar a conocer los lineamientos a otros grupos de interés, la información relevante de gobierno corporativo, los reglamentos asociados a este, los Códigos de ética y conducta son públicos y accesibles a través de la página web.

En línea con las tendencias globales y teniendo en cuenta que los retos de sostenibilidad (ESG por sus siglas en inglés Environmental, Social and Governance) están a la vanguardia de las preocupaciones del gobierno corporativo, la Junta Directiva cuenta con dos comités (Comité de Gobierno Corporativo y Comité de Auditoría) en los cuales se toman decisiones con respecto a cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) o ESG, tanto en la definición como en la gestión de la estrategia y políticas. La Junta Directiva aprueba el presupuesto para Protocolo Verde, responsable de movilizar la estrategia de inversión climática en las entidades financieras.

## El presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo al interior de Asobancaria

### Lucha contra la corrupción en Asobancaria

La Asociación está comprometida con altos estándares de ética empresarial, enmarcados en principios de transparencia e integridad. Sus Principios Éticos tienen alcance a sus colaboradores y órganos de gobierno a los cuales se les informa sobre la existencia y aplicabilidad de los mismos.

En este marco, Asobancaria, junto con los asociados, desarrolla acciones que permiten identificar y mitigar los riesgos financieros e impactos reputacionales a los que se expone. A su vez, implementa programas para evitar financiar actividades ilegales o cuestionadas.

## Asobancaria cuenta con un compromiso de lucha contra la corrupción público disponible en su página web

### Gestión del talento humano en Asobancaria<sup>3</sup>

El impacto de Asobancaria sobre el desarrollo del sistema financiero no sería posible sin su talento humano. Asobancaria cuenta con 81 empleados directos, de los cuales 64% son mujeres. A continuación, se presentan los principales indicadores de capital humano de la Asociación.

### Composición del máximo órgano de gobierno



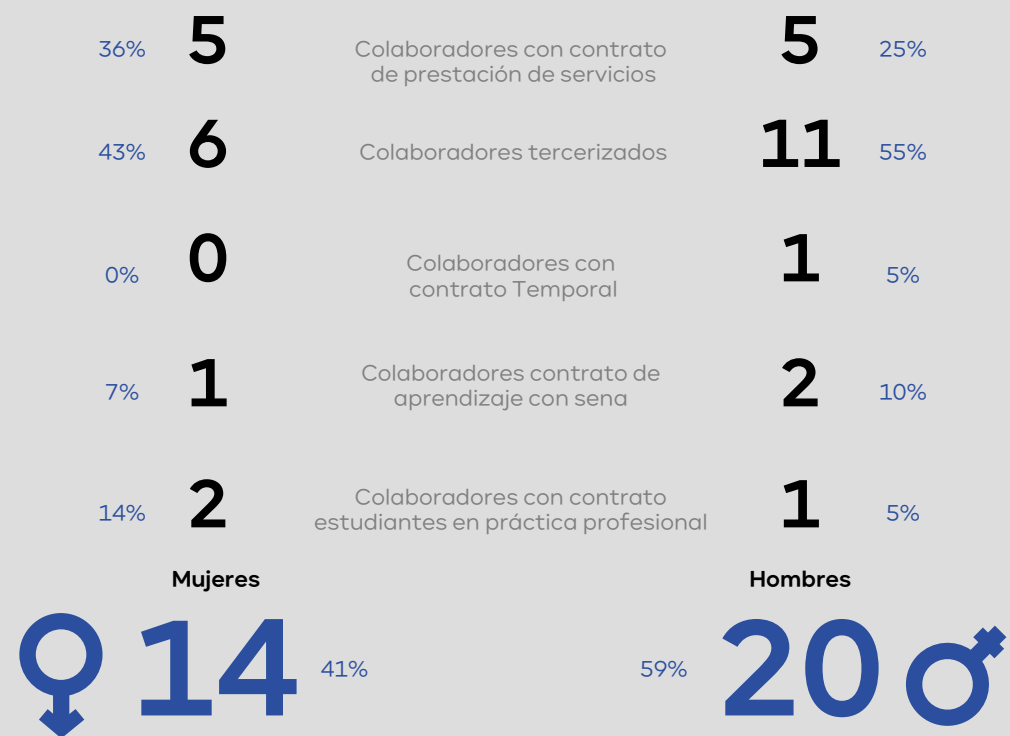
<sup>2</sup> GRI 102-16, 102-17, 102-18, 102-29

<sup>3</sup> GRI 102-7, 102-8

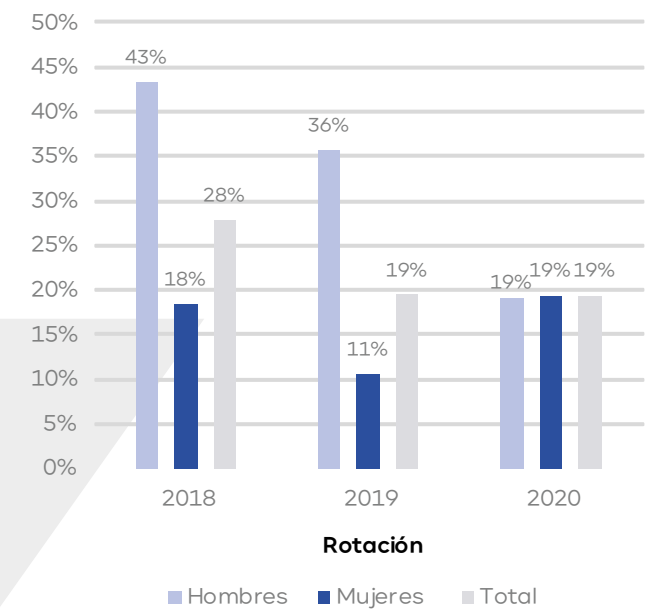
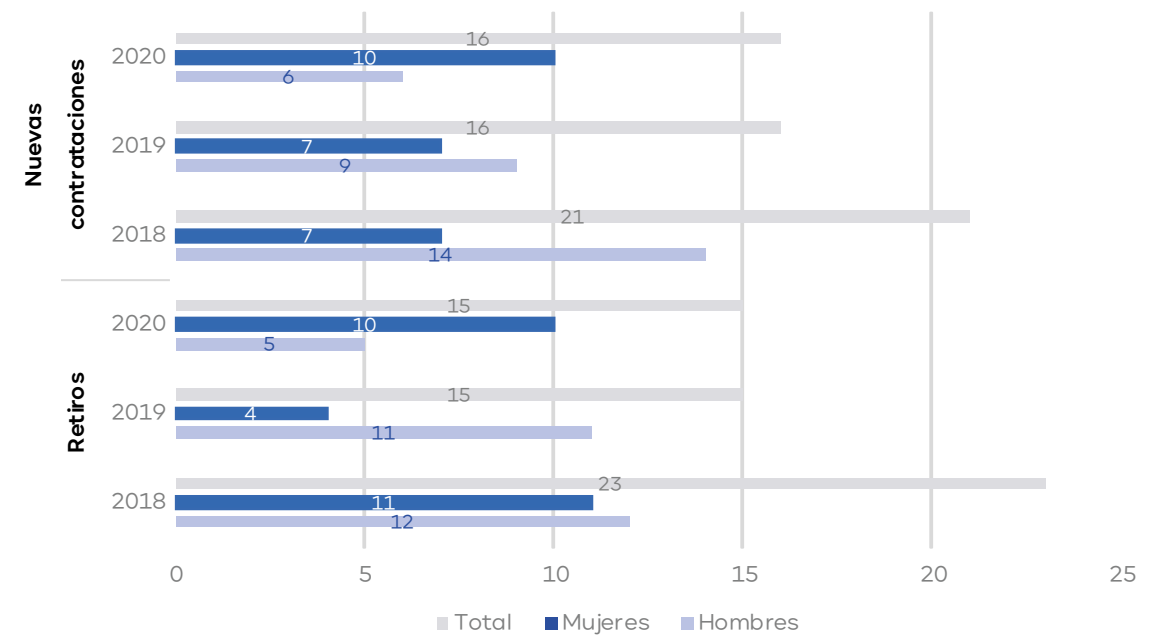
Colaboradores Directos



Otro Tipo de Contrato



Retiros, contrataciones y rotación por género de Asobancaria



Asobancaria se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y les brinda diferentes beneficios y salarios competitivos. Entre los beneficios extralegales ofrecidos para sus trabajadores directos se encuentran: seguro de vida, seguro médico, auxilios educativos y permisos remunerados. En línea con esto, Asobancaria ofreció un salario base de \$ 1.247.000 a sus colaboradores directos con el cargo más básico, el cual estuvo 1,42 veces por encima del salario mínimo vigente en Colombia, que para 2020 fue de \$877.803.

Al comparar la relación entre el salario y la retribución total entre hombres y mujeres, por nivel, en Asobancaria, de 2020, se obtuvo un ratio de 0,94, lo que muestra que la brecha salarial de género es casi inexistente.

Por otro lado, en 2020 un colaborador hizo efectivo el beneficio de licencia de paternidad, y se destaca que el 100% de mujeres que tuvieron licencia de maternidad durante el 2019 han continuado en la Asociación un año después de regresar de su licencia.

Adicionalmente, parte fundamental del fortalecimiento del capital humano es la formación, por lo que Asobancaria cuenta con distintos programas de capacitación en los que participan sus funcionarios, en temas como ciberseguridad, derecho tributario, transformación digital, entre otros. Asimismo, desde el área de talento humano se dictaron capacitaciones durante 2020 principalmente en temas de salud y seguridad en el trabajo, bioseguridad y protocolos para atender la pandemia.

## En 2020, la Asociación invirtió más de COP \$36 millones en formación

**de su capital humano, lo que representa COP \$448 mil por empleado a tiempo completo. Esto dio como resultado un total de 1.176 horas de capacitación para los empleados.**

Por último, el contexto de pandemia obligó a las organizaciones y sus empleados a adaptarse a una nueva realidad, lo cual no fue la excepción para Asobancaria, en donde al cierre de 2020 el 100% de sus trabajadores se encontraban trabajando en modalidad de trabajo en casa. En línea con lo anterior, la Asociación se preocupó por tomar acciones para garantizar el bienestar de los trabajadores y la productividad continua durante el teletrabajo, estas acciones se enfocaron en las siguientes áreas: tiempo y organización del trabajo, digitalización, comunicación, seguridad y salud ocupacional, e implicaciones legales y contractuales.



## 2.2. Sobre la encuesta de sostenibilidad

En este informe se consolida el desempeño y la gestión en temas sociales, ambientales y económicos para el año 2020, reportados por las entidades que hacen parte de Asobancaria. La información es recopilada a través del Cuestionario de Sostenibilidad 2020 que agrupa la información de los temas materiales y sus contenidos de los Estándares GRI asociados, así como indicadores propios del sector.

Para la recolección de la información se parametrizó la encuesta en una plataforma virtual, con el fin de facilitar el acceso y el reporte de la información a través de 14 formularios entre los cuales se encuentran indicadores GRI e indicadores propios del sector.

La información se presenta de manera agregada según las respuestas obtenidas por las entidades en la encuesta. Debido a que no todas las preguntas fueron contestadas por todas las entidades participantes, en cada uno de los resultados se incluye el número de entidades de las cuales se obtuvo respuesta.

**32 entidades  
agremiadas  
diligenciaron al  
menos un apartado  
de la encuesta**

Las entidades que participaron en esta recolección de información se presentan a continuación

Banco AV villas	BNP Paribas
Bancamía	BBVA Colombia
Banco Agrario	Banco Caja Social
Banco de Bogotá	Citibank
Banco Coopcentral	Corficolombiana
Banco Davivienda	Finagro
Banco Falabella	Financiera de Desarrollo Nacional - FDN
Banco Finandina	Findeter
Bancoldex	GNB Sudameris
Bancolombia	Itaú
Bancompartir	Scotiabank - Colpatría
Banco Mundo Mujer	Bancoomeva
Banco de Occidente	Banco Pichincha
Banco Santander de Negocios Colombia	Banco Popular
Banco w	Banco Serfinanza
	Titularizadora Colombiana
	Tuya

## 3.1. Proceso de Materialidad

En el año 2020 Asobancaria realizó la actualización del análisis de materialidad del gremio, el cual incluyó la actualización de la matriz de grupos de interés, el desarrollo de entrevistas, espacios de diálogo y una encuesta virtual a diferentes grupos de interés; y la construcción de la matriz de materialidad del sector.

### Proceso de actualización de la materialidad

#### Actualización grupos de interés

- Actualización de la identificación de los grupos de Interés
- Priorización de los grupos de interés del sector

#### Revisión de insumos

- Análisis de estándares y buenas prácticas del sector
- Revisión de documentos internos de la Asociación

#### Involucramiento con grupos de interés

- 5 entrevistas
- 1 diálogo por cada grupo.
- 76 respuestas a la encuesta

#### Consolidación de resultados

- Construcción de la matriz de materialidad
- Validación con el Comité de Sostenibilidad

01

02

03

04

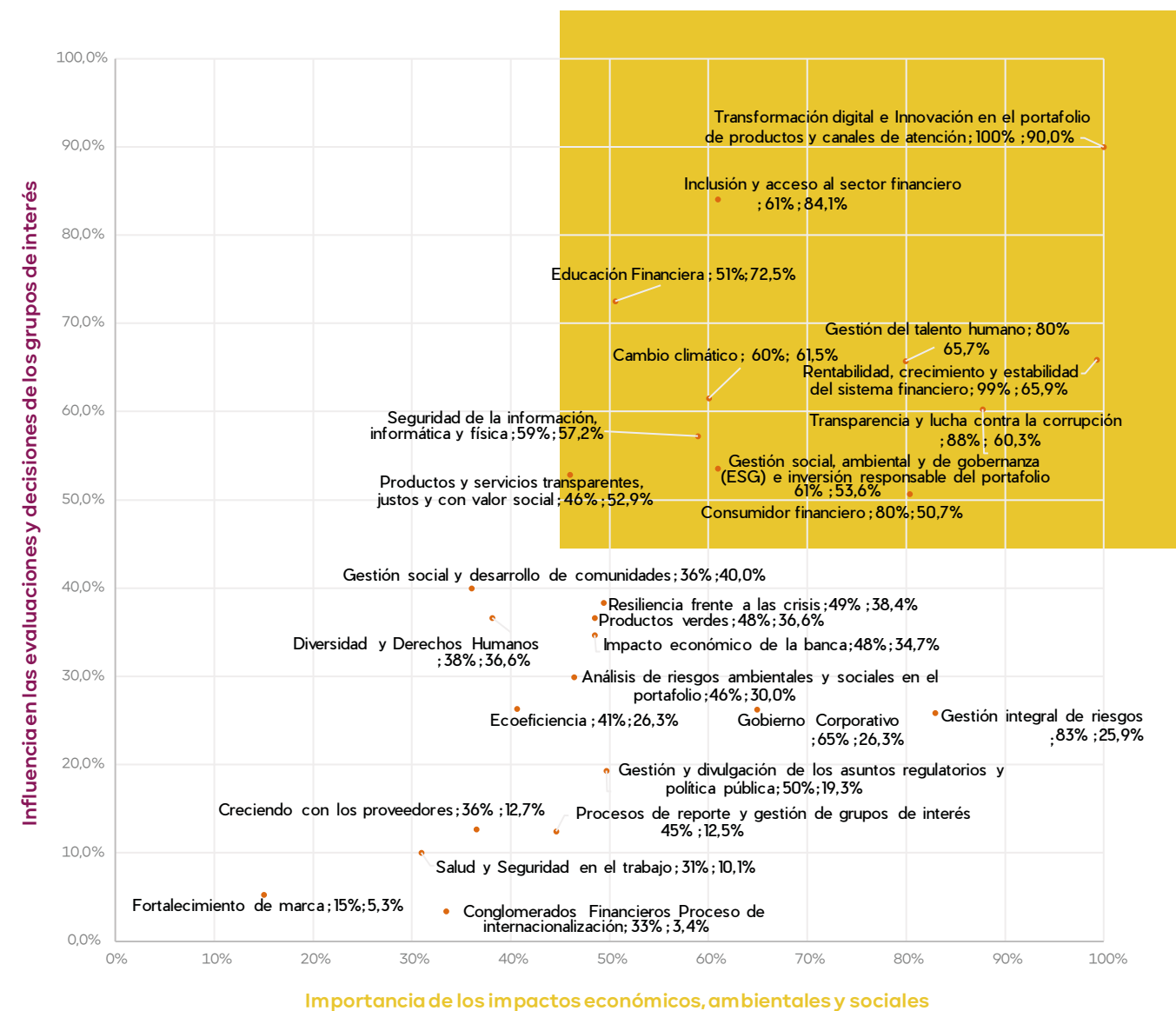
Este proceso permitió identificar los temas más relevantes para el sector en el ámbito social, ambiental, económico y de gobernanza. Este ejercicio, alineado con las tendencias globales y el contexto actual, arrojó como tema de mayor relevancia la transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención, lo que evidencia la aceleración de la digitalización de la banca y la importancia de este tema para impulsar otros asuntos como la inclusión y educación financiera, además de convertirse en una herramienta fundamental en la experiencia del cliente.

Adicionalmente, se destaca que se incluyó, como nuevo tema priorizado (frente al ejercicio anterior), la gestión ambiental, social, y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio, lo que demuestra la relevancia que han adquirido los temas de sostenibilidad en el sector financiero en los últimos años, entendiendo su rol como catalizador del desarrollo sostenible.

Estos temas priorizados representan el foco de la gestión del sector para los próximos años, sin dejar de gestionar otros temas que, aunque obtuvieron una relevancia más baja, siguen siendo necesarios para la operación de las entidades, como diversidad y derechos humanos, gestión de riesgos y crisis, gobierno corporativo, entre otros.

**Estos temas priorizados representan el foco de la gestión del sector para los próximos años**

**Matriz de materialidad del sector**



## 3.2. Grupos de interés de interés

Como se mencionó anteriormente, el ejercicio de materialidad incluyó una actualización de la matriz de grupos de interés del sector. Se llevó a cabo un ejercicio de priorización, utilizando las variables de dependencia e influencia, para identificar los grupos de interés más relevantes para el gremio y sus entidades.

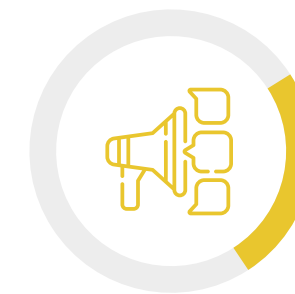
# Gráfica 3.

### Grupos de interés según su priorización



#### Alta

Alta Dirección  
Junta Directiva  
Inversionistas y accionistas  
Consumidor financiero/  
cliente  
Entidades financieras  
agremiadas  
Gobierno y entidades  
reguladoras  
Casa matriz  
Empleados/ colaboradores



#### Media

Medios de comunicación y  
líderes de opinión  
Proveedores y socios  
comerciales  
Filiales  
Comunidad  
Gremios, asociaciones y  
entidades multilaterales



#### Baja

Academia y centros de  
pensamiento  
ONGs y organizaciones  
internacionales

### Temas priorizados





























1. Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención
2. Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero
3. Transparencia y lucha contra la corrupción
4. Gestión del talento humano
5. Inclusión y acceso al sector financiero
6. Consumidor financiero
7. Educación Financiera
8. Cambio climático
9. Seguridad de la información, informática y física
10. Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio
11. Productos y servicios transparentes, justos y con valor social

### 3.3. Contribución del sector a los ODS desde sus asuntos materiales

Una vez obtenidos los temas materiales en el ejercicio de actualización mencionado anteriormente, se realizó la alineación de estos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados por Asobancaria en 2018.

Se mantuvieron los ODS y sus metas para los asuntos materiales que no cambiaron, mientras que para los asuntos nuevos se incluyeron los Objetivos, metas e indicadores asociados.

#### Grupos de interés según su priorización

Tema material	ODS	Metas	Indicadores
Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención	 	8.2 - 9.4 - 9.5	INN-11, INN-2
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	  	1.4 - 8.3 - 8.10 - 9.43	G4-FS6, GRI 201-1
Transparencia y lucha contra la corrupción		16.5 - 15.6	LCC-1, LCC-2, GRI 205-3
Gestión del talento humano	    	1.2 - 4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 5.5 - 8.2 - 8.5 - 8.6 - 10.3	GRI 405-1, GRI 202-2, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-2, GRI 202-1
Inclusión y acceso al sector financiero	   	1.4 - 8.19 - 9.3 - 10.2	G4-FS1, G4-FS7
Consumidor financiero	 	10.2 - 16.3 - 16.10	GCF-1
Educación Financiera	 	1.4 - 10.2	G4-FS16
Cambio climático	  	7.2 - 7.3 - 12.2 - 13.1	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, G4-FS5, G4-FS9
Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio		12.6	SRS-1, SRS-2, SRS-3, SRS-4, G4-FS5, G4-FS9
Seguridad de la información, informática y física		16.3	GRI 418-1, SIF-1
Productos y servicios transparentes, justos y con valor social	   	1.4 - 8.19 - 9.3 - 10.2	G4-FS1, G4-FS7



### 3.4. Cómo leer este informe

En el informe 2019, se realizó un ejercicio de actualización de la estructura desde una perspectiva de pensamiento integrado, en el cual se analizó cómo los objetivos misionales y los temas materiales generan valor en los diferentes capitales (humano, financiero, operacional, intelectual, natural, social y relacional). El resultado de este análisis fue la reorganización de los capítulos del informe en función de los capitales. Para el presente informe, que corresponde al período 2020, se mantuvo la estructura basada en capitales, pero se modificaron los capítulos según los resultados de la actualización del análisis de materialidad.

Así entonces, el informe está estructurado en seis grandes secciones donde en cada capítulo se presenta la información del desempeño en sostenibilidad de las entidades agremiadas, tanto de los temas materiales como de otros temas relevantes para el sector. Cada tema está relacionado con el capital en el cual contribuye en mayor proporción a la creación de valor, sin embargo, se presentan interrelaciones entre los diferentes capitales como se observa en la tabla 3.

Por último, cada capítulo incluye el enfoque de gestión, los principales resultados del año, la gestión relacionada con la respuesta a la pandemia ocasionada por el COVID-19 y las metas. Al cierre de este informe se encuentran los retos y oportunidades para el sector, el directorio de compañías afiliadas a Asobancaria, y el índice GRI del sector financiero.

**Para el presente informe, que corresponde al período 2020, se mantuvo la estructura basada en capitales**



**Estructura del informe frente a capitales y grupos de interés**

Capital / Sección	Capítulos	Capitales relacionados	Grupos de interés impactados
Capital Financiero	4.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero		
Capital Operacional	5.1 Seguridad de la información, informática y física*		
	5.2 Consumidor financiero*		
	5.3 Inclusión y acceso al sector financiero*		
Capital Intelectual	6.1 Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención*		
	6.2 Aportes al conocimiento del sector (publicaciones)		
	6.3 Gestión legislativa		

\*Temas materiales

**Estructura del informe frente a capitales y grupos de interés**

Capital / Sección	Capítulos	Capitales relacionados	Grupos de interés impactados
Capital Humano	7.1 Gestión del talento humano*		
	7.2 Transparencia y lucha contra la corrupción*		
Capital Social y Relacional	8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio*		
	8.2 Productos y servicios transparentes, justos y con valor social*		
	8.3 Educación financiera*		
	8.4 Inversión Social		
Capital Natural	9.1 Cambio climático* y Protocolo verde		

\*Temas materiales



## CAPITAL FINANCIERO

La gestión del capital financiero no solamente fue indispensable para hacer frente a los retos que trajo consigo la pandemia, sino que será un factor determinante en la recuperación económica sostenible del país. Durante 2020 las entidades bancarias jugaron un papel fundamental movilizándolo a más de 11 millones de beneficiarios y contribuyendo a la atención de la crisis a través de sus programas sociales.

Hacer frente a la crisis implicó que las entidades bancarias pusieran a prueba su capital intelectual y realizaran una gran inversión en desarrollos tecnológicos que les permitieran adaptar sus operaciones y continuar prestando sus servicios, generando capacidad de adaptación y resiliencia en su capital humano. El reto ahora es continuar transformándose para construir confianza entre sus clientes e invirtiendo en el capital humano, social y natural con el fin de garantizar una recuperación económica más sostenible.

Así pues, el capital financiero es un catalizador en la creación de valor de los demás capitales, por lo que cobra total relevancia mantener un sistema regulado y robusto, que permita mostrar los impactos que se han presentado a través de modelos y herramientas cuantitativas y cualitativas que permitan contar con información precisa sobre los avances y retos del sector, incluyendo la generación y distribución del valor económico de la banca en Colombia.

Este capítulo presenta el escenario económico del sector y el desempeño de este en términos de rentabilidad, crecimiento y estabilidad.

# RENTABILIDAD, CRECIMIENTO Y ESTABILIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO

# 4.1

# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



### Relevancia (103-1)

El sector financiero cumple un papel fundamental en la economía gracias a su labor de intermediación entre agentes con requerimientos de financiamiento y aquellos que presentan excesos de liquidez, permitiendo con ello materializar las decisiones de ahorro e inversión de hogares y empresas. Su contribución no se limita al crecimiento económico, sino que tiene un papel relevante en el mejoramiento de los indicadores sociales a mediano y largo plazo.

El sistema está comprometido con la expansión ordenada y saludable, manteniendo un impacto positivo en la estabilidad macroeconómica del país. En los últimos años el sector ha trabajado asiduamente para avanzar en la adopción de los mejores estándares regulatorios a nivel internacional y para seguir mejorando la administración de riesgos que permita responder efectivamente ante escenarios de estrés en la economía.

### Nuestra gestión 2020 (103-2) (103-3)

Asobancaria monitorea las principales variables del sistema financiero, considerando sus tendencias y cambios en el tiempo, e identificando tanto señales de alerta como riesgos y oportunidades propias del sector. Estos elementos son empleados por las direcciones de la Asociación para realizar diferentes análisis de gestión de riesgo, regulación financiera, seguridad bancaria, inclusión financiera, productos bancarios y el aporte del sector al desarrollo sostenible del país. Lo anterior permite contar con un panorama detallado de la actividad del sistema y su influencia en la economía para prever su comportamiento en el mediano y corto plazo.

Adicionalmente, se presentan espacios como juntas, comités y grupos de trabajo con las entidades agremiadas para compartir análisis, realizar validaciones sobre los resultados y perspectivas del sector en cuanto a rentabilidad, crecimiento y estabilidad, con el fin establecer iniciativas conjuntas que permitan seguir mejorando los procesos internos de las entidades bancarias y ofrecer productos y servicios de mayor calidad a los clientes.

En línea con lo anterior, Asobancaria busca tener rigor técnico en las investigaciones y en el seguimiento de indicadores de rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero, a través de la actualización de modelos econométricos, estadísticos y cualitativos que permitan establecer pronósticos y análisis cada vez más acertados en el plano económico.

**En 2020, se construyeron modelos alternativos para revisar los flujos que dan como resultado el stock de la cartera por modalidad, y la revisión de los modelos ya existentes de balance de riesgos como el indicador de riesgos macroeconómicos (IRMA) y el indicador de Alerta Bancaria (IAB); lo que permitió considerar los impactos generados por el COVID.**

La Asociación identifica, analiza y comparte información relevante y oportuna con el fin de que las entidades estén preparadas para gestionar los riesgos relacionados con estos aspectos. En 2020, se emitieron diferentes documentos, entre los que se encuentran:

- Ediciones semanales y la revista “Banca y Economía” disponibles al público.
- Reportes internos para análisis de las entidades, los cuales en algunos casos incluyen propuestas conjuntas a las autoridades para mantener la eficiencia en la operación.
- Informe de Tipificación del Sector Bancario<sup>1</sup>.

### Política pública

Asobancaria, en su labor misional de defender los intereses de sus agremiados, realiza comentarios sobre los distintos proyectos normativos para que sean considerados por las autoridades regulatorias. Estos comentarios incluyen un sustento técnico de carácter jurídico o económico.

En 2020 se destacan los siguientes comentarios económicos realizados a diferentes proyectos:

- Explicación del rol y apoyo del sector financiero a la economía en medio de la emergencia sanitaria
- Soporte a los proyectos normativos relacionados con el acceso a la vivienda para colombianos en el exterior a través del envío de remesas
- Impuesto solidario por el COVID-19
- Modificaciones al ICA en Bogotá

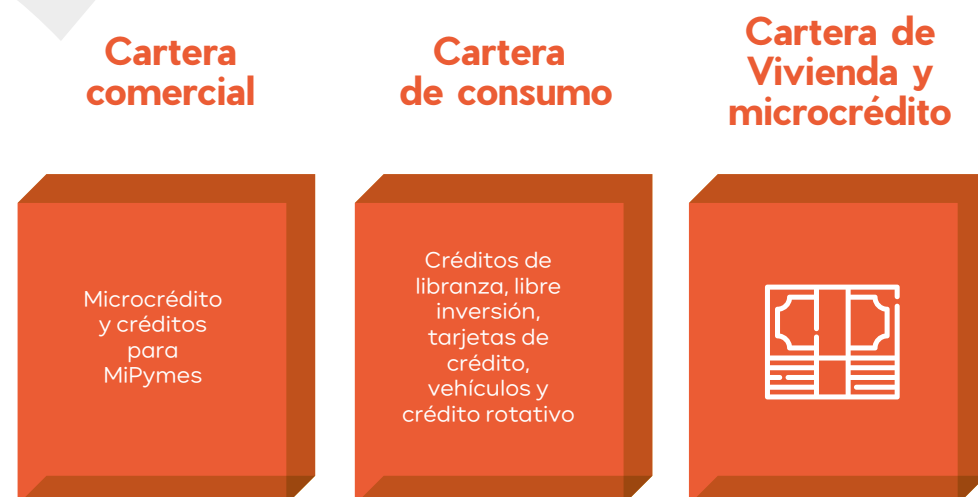
### Gestión de la continuidad del negocio

Para gestionar la continuidad del negocio se establece un marco estratégico que permite a las entidades agremiadas garantizar la prestación del servicio y el apoyo a los consumidores en momentos de crisis. Constantemente se realiza la actualización del protocolo ante eventos de riesgos como pandemia, terremoto, ciberseguridad y desórdenes públicos llamado “Protocolo de Gestión de Crisis del Sector Bancario Ante la Materialización de Riesgos No Financieros”. y se hace seguimiento a los planes de cumplimiento normativo de proveedores críticos. Por otro lado, se realizan capacitaciones sobre temas relacionados con gestión de crisis y mejores prácticas internacionales, fortaleciendo el conocimiento de los equipos de trabajo encargados de estos temas.

**Frente a la crisis causada por el COVID 19, se articularon los comités de vicepresidentes de operaciones y de gestión de crisis y continuidad del negocio, con el fin de gestionar a nivel gremial la toma de decisiones en casos como la atención de oficinas, cierres, horarios, actividades de bioseguridad, trabajo en casa, etc.**

### Tipificación de los bancos: competitividad y diversidad del sector financiero

La diversidad de productos y servicios existentes en el sistema financiero ha sido determinante para el crecimiento económico del país. De acuerdo con su participación dentro de la cartera total de las entidades bancarias, los principales productos y/o servicios ofrecidos por el sector son:



### G4-FS6

Ante el retador contexto en el que se desarrolló la economía y el Sector Financiero en 2020, el crecimiento que venía registrando el saldo de la cartera también se vio afectado. Así, según cifras oficiales, la cartera bruta de los bancos se expandió en 2,5% real anual al cierre de 2020, una cifra inferior en 1,4 pp al crecimiento experimentado en 2019, reflejando la menor demanda por nuevos créditos. Por modalidades, la cartera comercial creció 3,1% real anual (Gráfico 1.a), un resultado que resulta positivo frente al -0,6% alcanzado en 2019 gracias al acelerado incremento de los créditos empresariales otorgados, algunos bajo líneas de cobertura y garantía del Gobierno Nacional.

Por su parte, el consumo, modalidad que fue protagonista del crecimiento de la cartera en años anteriores, se vio muy perjudicada ante la baja demanda influenciada por los confinamientos y la incertidumbre económica, culminando el año con un crecimiento del 0,7%, muy inferior al 12,3% de 2019 (Gráfico 1.b), aun cuando los días sin IVA y las compras navideñas compensaron parte de la caída.

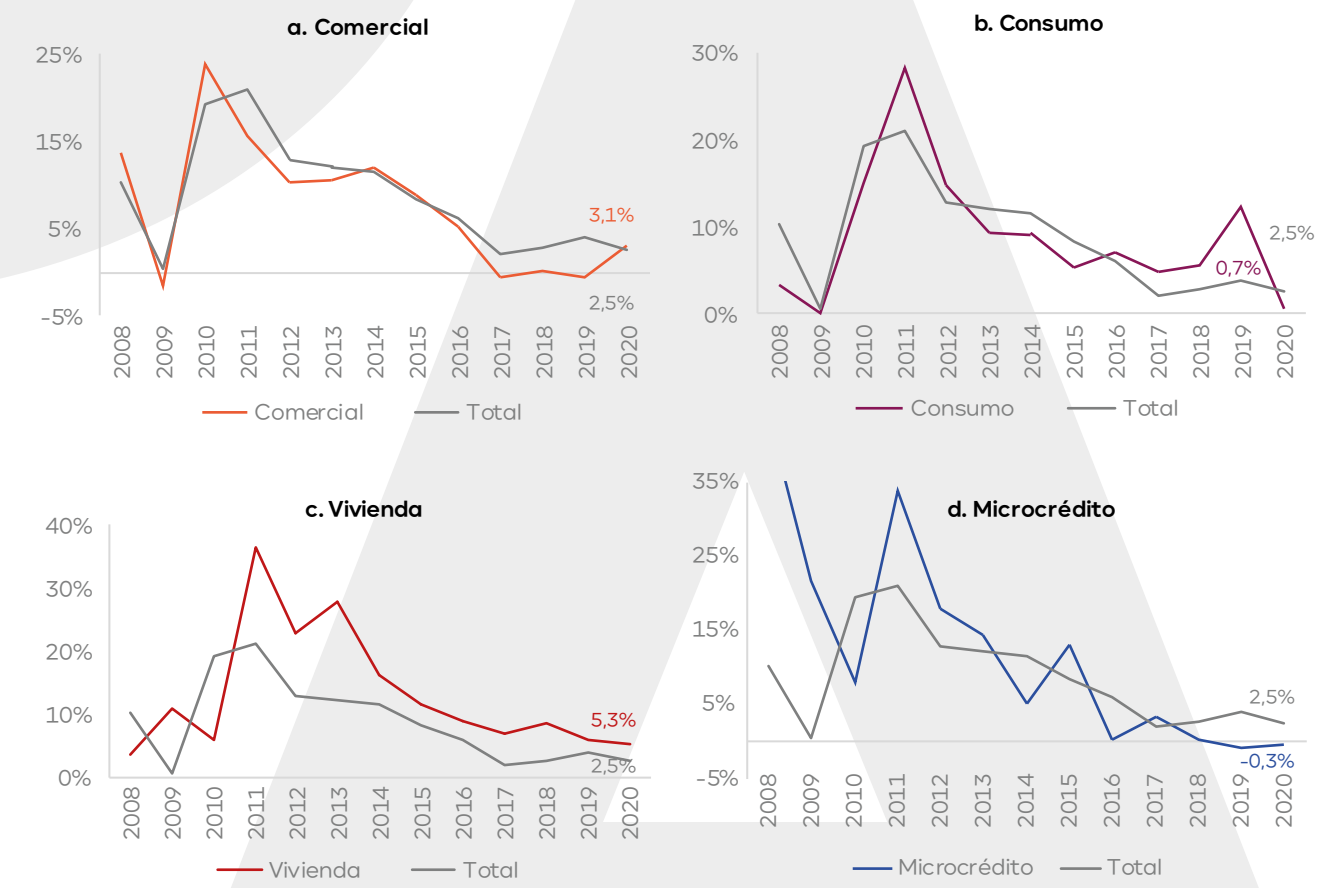
La cartera de vivienda exhibió el mejor comportamiento en comparación con las demás modalidades, gracias al positivo impacto del otorgamiento de subsidios para vivienda VIS y No VIS, que situaron al 2020 como el año récord en ventas de vivienda. En efecto, pese a la difícil coyuntura, la cartera de vivienda creció en 2020 en un 5,3% real (Gráfico 1.c).

La cartera de microcrédito fue la más afectada en la medida que los desembolsos en esta modalidad se contrajeron hasta un 92% en su punto más bajo en abril. Las difíciles condiciones económicas para otorgar créditos a Mipymes fueron compensadas en parte por la existencia de líneas de garantías exclusivas, cerrando con un decrecimiento del 0,3% real en 2020 (Gráfico 1.d).

En lo que respecta a la calidad de la cartera por nivel de la mora, esta se ubicó en 5% (Gráfico 2.a), aumentando en 0,7pp frente al 2019. Cabe resaltar que la correcta gestión de riesgos de las entidades financieras en los últimos años y las medidas implementadas para sortear la coyuntura impidieron un deterioro acelerado del indicador, contribuyendo a que no se materializaran señales de riesgo

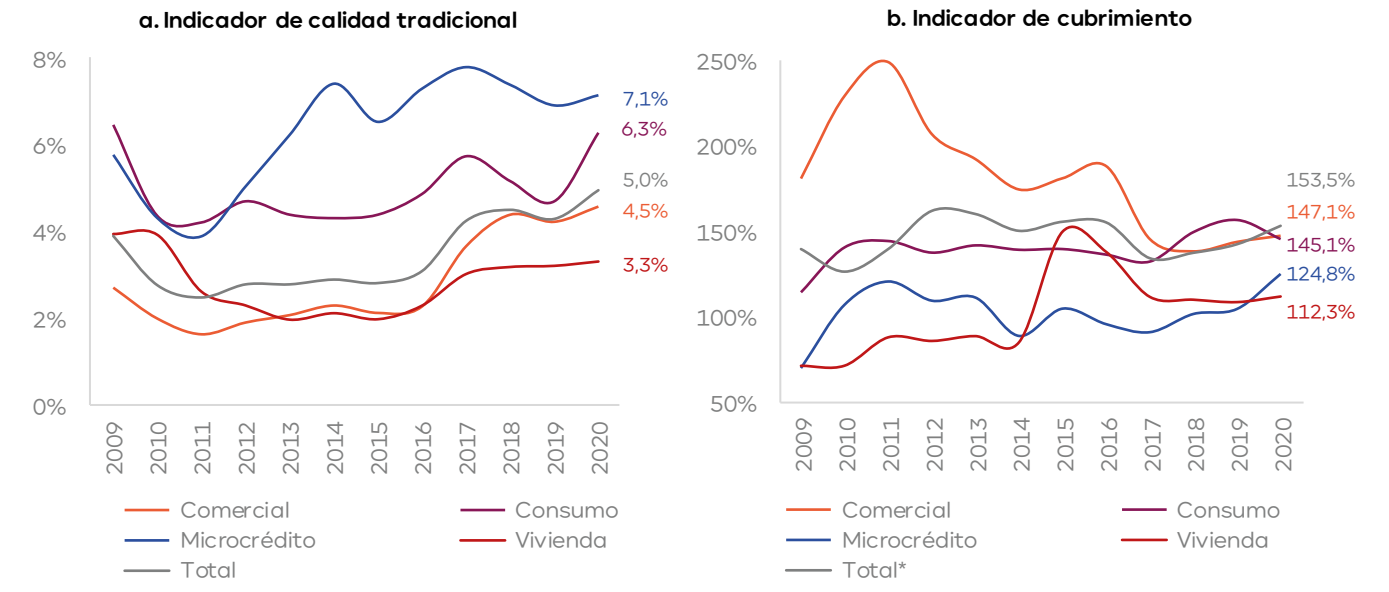
sistémico. Por esta misma razón las entidades han respondido aumentando sus niveles de provisiones, posibilitando que el indicador de cubrimiento (provisiones como proporción de la cartera vencida) continúe por encima del 100% en todas las modalidades, circunstancia que permitiría enfrentar escenarios de mayor morosidad en la cartera (Gráfico 2.b).

**Crecimiento real anual de la cartera bancaria por modalidad**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Elaborado por Asobancaria.

**Indicadores de la cartera bancaria**



\*Incluye las provisiones generales adicionales que se implementaron desde junio de 2020.  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Elaborado por Asobancaria.

## El gobierno llevó a cabo iniciativas tales como: el Fondo Nacional de Garantías (FNG), mediante el cual se habilitaron dos líneas de crédito de vivienda

### Sector constructor y de vivienda

Generar mecanismos que faciliten el acceso a la vivienda digna a las personas de menores ingresos tiene un enorme impacto en reducción de pobreza y bienestar social, además de ser considerada por la ONU<sup>2</sup> como una condición previa para el disfrute de varios derechos humanos. En el sector financiero, aumentar el acceso a créditos de vivienda para los hogares es un poderoso mecanismo de inclusión y profundización financiera, que a su vez contribuye al proceso de reactivación económica.

En cuanto a la importancia relativa de la cartera de vivienda en el sector financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia reporta que este sector representa actualmente el 15,2% de la cartera total del sector bancario y el 16% de todo el sistema financiero.

Cabe resaltar que, al impulsar la demanda de la compra de vivienda, se generan impactos positivos indirectos en el sector de la construcción, ya que este puede encadenarse con cerca de 27 subsectores productivos; generando, a su vez, aproximadamente cinco empleos directos e indirectos por cada vivienda construida<sup>3</sup>.

De forma paralela, con el fin de mantener la estabilidad del sector y el bienestar financiero de los clientes, durante el primer semestre del año las entidades bancarias otorgaron períodos de gracia a cerca del 61,9% de la cartera de vivienda sin titularizaciones (\$49,1 billones)<sup>4</sup>. Posteriormente y hasta el 24 de marzo de 2021, en el marco del Plan de Acompañamiento a Deudores (PAD), se han reestructurado los créditos de 32 mil clientes con obligaciones financieras por algo más de \$3,2 billones<sup>5</sup>.



Sumado a esto, el gobierno llevó a cabo iniciativas tales como: el Fondo Nacional de Garantías (FNG), mediante el cual se habilitaron dos líneas de crédito de vivienda: la línea VIS por 2 billones de pesos y la no VIS por 1 billón, y los programas de subsidios Mi Casa Ya, FRECH II, FRECH No VIS y Semillero de Propietarios (SP).

Para fortalecer los servicios prestados en el sector constructor y de vivienda, durante 2020 se realizaron actividades como:

- Digitalización de procesos (registro y notariado, hipoteca digital).
- Reparimetrización y disponibilidad de recursos de Mi Casa Ya y FRECH II.
- Acercamiento gremial en el sector constructor.
- Creación de alianzas con actores estratégicos.
- Estudios técnicos a favor de los beneficios tributarios a la cartera VIS.
- Eventos para el fomento del sector, dentro de los cuales se destaca el XI Foro de Vivienda y el Webinar de promoción del programa FRECH no VIS.

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

	2019	2020
Saldo de cartera de vivienda al cierre del año	\$72.131	\$76.079
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos	15,4%	15,2%
Número de créditos desembolsados	150.395	124.106
Monto total de créditos desembolsados	\$14.906	\$17.692
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsidios a tasa de interés)	63.736	73.470
Monto desembolsado de créditos con beneficios	\$3.337	\$4.994

Los montos se presentan en miles de millones COP

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (Solo establecimientos bancarios) y TransUnion con corte al 02/04/2021. Incluye créditos hipotecarios y operaciones de leasing habitacional \*Corresponde al total de marcaciones tanto en número como valor pues la información de créditos desembolsados con marcaciones no se encuentra disponible. Incluye operaciones de financiación VIS y No VIS participes en los programas Mi Casa Ya, FRECH II y FRECH No VIS. En 2019 solo se encontraban vigentes los programas para vivienda VIS: Mi Casa Ya y FRECH II.

2 ONU Hábitat. El Derecho a una vivienda adecuada. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Folleto Informativo 21.

3 Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (2020). Empleo en el sector constructor de edificaciones: Perspectivas en el corto plazo.

4 Períodos de gracia relacionados en las circulares 7 y 4 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales corresponden a una directriz del Gobierno.

5 Según cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3 Este proyecto cuenta con 17 métricas clave, integra los drivers de reputación con la experiencia recibida y está alineado con el estudio de materialidad de Asobancaria.

4 Banca para Todos es una plataforma cuyo fin es que todos los colombianos independientemente de sus características personales tengan las mismas oportunidades para acceder y usar con facilidad los canales de atención del sector.

## GRI 201-1

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

### Valor Económico generado

Miles de millones COP

### Ingresos

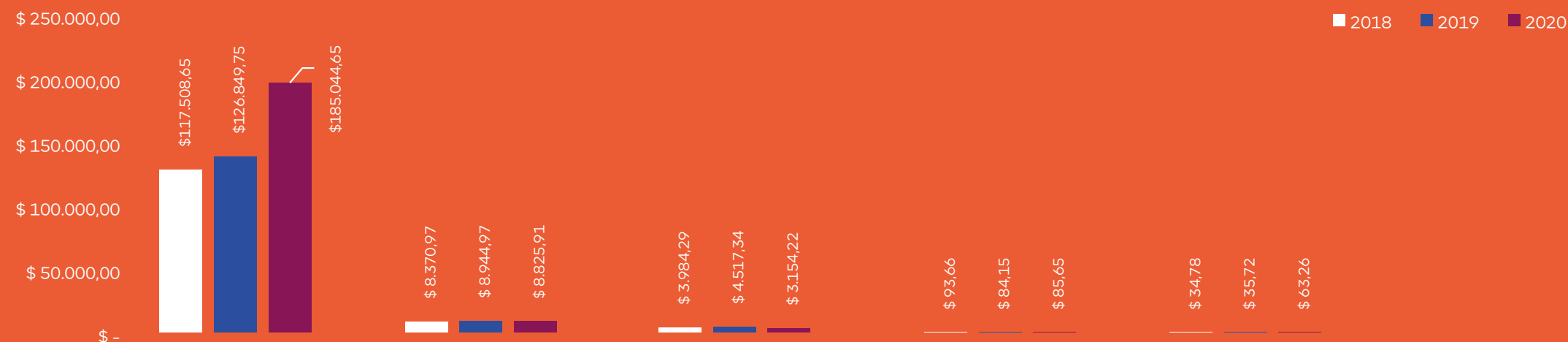
2018 | 139.656,88

2019 | \$151.394,52

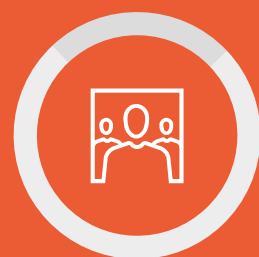
2020 | \$201.333,34

### Valor Económico distribuido

Miles de millones COP



**Gastos operativos**



**Sueldos y prestaciones de los empleados**



**Pagos a gobiernos por impuestos**



**Pagos a gobiernos por multas**



**Inversiones en comunidades\***

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

### Valor económico retenido en 2020

(valor generado – valor distribuido)  
Miles de millones COP

**\$201.333,34 –  
\$197.173,70 = \$4.159,64**

**CAPITAL FINANCIERO**

**Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero**

Frente a la distribución de la riqueza, el mayor rubro fue destinado a los gastos operativos equivalentes al 93,8% del total de los ingresos, seguido por los beneficios a empleados (sueldos y prestaciones, entre otros), con el 4,5% de los ingresos del sector. Finalmente, las entidades gastaron 0,04% de sus ingresos en pagos a gobierno por multas y 0,03% en inversión a la comunidad.

Frente al mayor rubro distribuido en 2020, se destaca que el sector tiene el reto de lograr operaciones más eficientes que le permitan disminuir los gastos asociados, ya que estos se han venido incrementado en los últimos años. Con respecto al monto de inversión en comunidades se observa que se duplicó en 2020 (\$63,26 miles de millones) frente al año anterior (\$35,72 miles de millones).



# Acciones frente al COVID-19

La transformación de la banca le ha permitido al sector financiero ser uno de los más dinámicos del país, promoviendo la eficiencia, la inclusión y la modernización financiera. Estos avances se han mantenido a pesar del difícil panorama por cuenta del COVID-19, ejemplo de ello ha sido la innovación tecnológica que ha permitido a los usuarios financieros realizar mayor cantidad y variedad de operaciones a través de los canales digitales.

Como respuesta a los retos generados a partir de la pandemia, el sector cumplió las disposiciones establecidas por el Gobierno nacional para atender la coyuntura económica. Algunas de estas fueron:

- **Periodos de gracia.** A corte del 31 de julio, cuando termina la primera fase, se ha dispuesto de periodos de gracia y prórrogas a cerca de 11,7 millones de personas, por \$224,9 billones, representando el 42,5% de la cartera. De este monto, 39,2% corresponde a crédito comercial, 36,2% a consumo, 21,8% a vivienda y 2,8% a microcrédito. Para la segunda fase, bajo el Programa de Acompañamiento a los Deudores (PAD) al corte del 10 de marzo, los alivios representaron un 6,8% del total de la cartera, por lo que cifras de la SFC dan cuenta de que 85 pesos de cada 100 ya se encuentran normalizados. Cabe mencionar que estos periodos de gracia no alteraban los reportes de calificación de riesgo ante centrales de información.
- **El esquema de garantías:** El Gobierno y el sector financiero han trabajado en la implementación de un esquema de garantías que permite a los empresarios acceder a financiamiento para capital de trabajo, pago de nóminas, financiación de los sectores más afectados, bonos, vivienda, reestructuración de pasivos y diferentes apoyos a trabajadores independientes, a las microfinanzas, a regionales y a grandes empresas. Asimismo, el sector ha colaborado en la dispersión de subsidios tales como el ingreso solidario y el Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF). Su acogida entre la población ha sido notable ya que, a corte del 17 de marzo de 2021, de los \$25,5 billones dispuestos por el Gobierno se habían consumido \$17,15 billones (67,1% del total).
- **Dispersión del ingreso solidario, el Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF) y el Programa de Apoyo para el Pago de Primas (PAP).** Al corte de diciembre de 2020, 3,0 millones de personas han sido beneficiarias del subsidio "Ingreso Solidario", que ha realizado giros por \$4,35 billones. Mientras tanto, el PAEF dispersó al corte del 12 de marzo 6,3 billones, beneficiando a más de 1,2 millones de empleados y a 66,8 mil empresas. Finalmente, el PAP dispersó al corte del 27 de agosto de 2020 \$184 mil millones, beneficiando a 830 mil empleados y 96 mil empresas.

Así mismo, el sector implementó iniciativas propias como el otorgamiento de \$331,5 billones de nuevos créditos dirigidos, principalmente a Pymes y grandes empresas (58,3%), así como para tarjetas de crédito y otros consumos (34,4%), lo cual se realizó entre el 24 de marzo de 2020 y el 12 de marzo de 2021.



## CAPITAL OPERACIONAL

Esta sección contiene aspectos que se relacionan directamente con el core del negocio y que permiten habilitar las operaciones, buscando que estas sean rentables, productivas, eficientes y sostenibles.

En 2020, en la medida en la que se incrementaron las transacciones digitales, también aumentaron los ataques cibernéticos. Por tal razón, las entidades continuaron invirtiendo en la implementación de tecnologías y nuevos controles para gestionar la seguridad cibernética y en la misma medida proteger información sensible tanto de sus trabajadores como de sus clientes.

Por otro lado, las entidades mantuvieron su interés en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes, atendiendo sus necesidades y expectativas específicas frente a los servicios prestados por el sector. Para ello, durante el año se establecieron canales de atención diferenciales y acuerdos para cada población objetivo, manteniendo una comunicación constante, con mayor cobertura e implementando canales digitales innovadores y automatizados.

Otro aspecto que implicó un reto durante 2020 fue la implementación de nuevos mecanismos y estrategias para continuar promoviendo la inclusión de las comunidades en el sector financiero durante la pandemia. Algunas de las principales acciones que se adelantaron en materia de inclusión fueron la promoción del uso de servicios financieros, estimulación del uso de servicios financieros en el sector rural, definición de estrategias con enfoques de género y grupos de edad, y desarrollo de estrategias de educación financiera.

En este capítulo se presenta la gestión de las entidades agremiadas en relación con seguridad digital, gestión del consumidor financiero e inclusión de las comunidades en el sector financiero.

# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, INFORMÁTICA Y FÍSICA

# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



## Relevancia (103-1)

En el sector financiero, la gestión de los riesgos cibernéticos, de seguridad física y de la confidencialidad de la información es fundamental para preservar la confianza de los consumidores, lograr la estabilidad de los mercados y dar cumplimiento a la regulación y normatividad vigente.

Las entidades bancarias han abordado los asuntos relacionados con seguridad digital a través de planes, políticas, programas e implementación de medidas, tales como, la generación de proyectos en temas de ciberseguridad y prevención del fraude, la sensibilización en torno a este tipo de riesgos y el intercambio de experiencias y buenas prácticas a través del análisis de las tecnologías incorporadas por las entidades. Así mismo, Asobancaria ha contribuido a la gestión de este asunto con el seguimiento periódico y la discusión de las principales amenazas cibernéticas y modalidades de fraude.

En línea con lo anterior, el gremio trabaja constantemente para lograr la articulación e interlocución con organismos multilaterales, autoridades reguladoras y entidades públicas y privadas, además, desarrolla iniciativas gremiales y a través del CSIRT financiero gestiona las amenazas a las que se pueden ver expuestas las entidades bancarias en materia de seguridad digital<sup>1</sup>.

**El CSIRT financiero liderado por Asobancaria es el primer equipo de respuesta a incidentes cibernéticos del país en establecer un modelo colaborativo y de intercambio de información entre entidades financieras.**

<sup>1</sup> El CSIRT es un equipo de apoyo para la respuesta a incidentes cibernéticos, comunidad de intercambio, centro de excelencia en investigación y colaboración para anticipar y mitigar riesgos derivados de amenazas cibernéticas. La memoria anual 2020 del CSIRT Financiero puede ser consultada en: <https://www.csirtasobancaria.com/publicaciones/resumen-ejecutivo-memoria-anual-2020>  
<https://csirtasobancaria.com>

A la fecha participan en la comunidad 22 entidades financieras e infraestructuras críticas de la industria cuyos activos representan el 85% del sector. En el CSIRT cooperan no solo las entidades bancarias sino el ecosistema financiero de forma integral, para fortalecer las capacidades de respuesta frente a las amenazas cibernéticas derivadas de una operación bancaria cada vez más digital.

A nivel nacional, el sector bancario ha apoyado al Gobierno en la construcción de una Política Nacional de Seguridad Digital, a través de su participación en las instancias que se disponen para prevenir, atender, controlar y generar recomendaciones que regulen los incidentes cibernéticos para proteger la infraestructura crítica nacional y responder de mejor manera a las amenazas que se enfrentan en esta índole.

## Nuestra gestión 2020 (103-2) (103-3)

Algunas de las principales estrategias implementadas en 2020 fueron:

- » Desarrollo de webinars y capacitaciones sobre temas relacionados con la gestión de incidentes y gestión de crisis de origen cibernético,
- » Generación de recomendaciones de seguridad de la información dirigidas al público en las fechas de día sin IVA y navidad.
- » Divulgación de temas técnicos para los jefes de seguridad de la información y ciberseguridad de las entidades.
- » Diseño de un Plan de Seguridad del Operador de Infraestructura Cibernética de Colombia y actualización del catálogo de Infraestructuras Críticas Cibernéticas (ICC) con MinDefensa para incluirlo dentro de este plan.
- » Se dio continuidad al proyecto para simular un escenario de crisis cibernética en el sector bancario. En 2020 se comenzó el diseño de una crisis sistémica.
- » Elaboración de la encuesta de ciberseguridad para tener un diagnóstico real de la situación de ciberseguridad en la industria y mantener un repositorio de información sobre eventos o casos de investigación.
- » Creación de frentes de seguridad bancarios para mantener la relación e intercambio de información con las autoridades locales, policiales y judiciales en materia de seguridad y prevención del fraude.

**En 2020, en alianza con el MINTIC, se realizó una capacitación a 250 entes territoriales en seguridad de la información, quienes tendrán acceso a una plataforma web 7x24 con cursos básicos de seguridad de la información y prevención del fraude durante 2021.**

**Se realizó el primer foro virtual titulado “Amenazas cibernéticas emergentes más peligrosas”, con el fin de permitir a los participantes implementar estrategias integrales de seguridad ante los riesgos emergentes que enfrentan sus organizaciones y sus clientes.**

**En el 2020, CSIRT Financiero fue certificado por la Comunidad global FIRST (Global Forum of Incident Response and Security Teams) con el sello de calidad de liga global de equipos de respuesta a incidentes de mayor relevancia a nivel internacional, con lo cual se garantiza la continua excelencia operacional y técnica del equipo.**

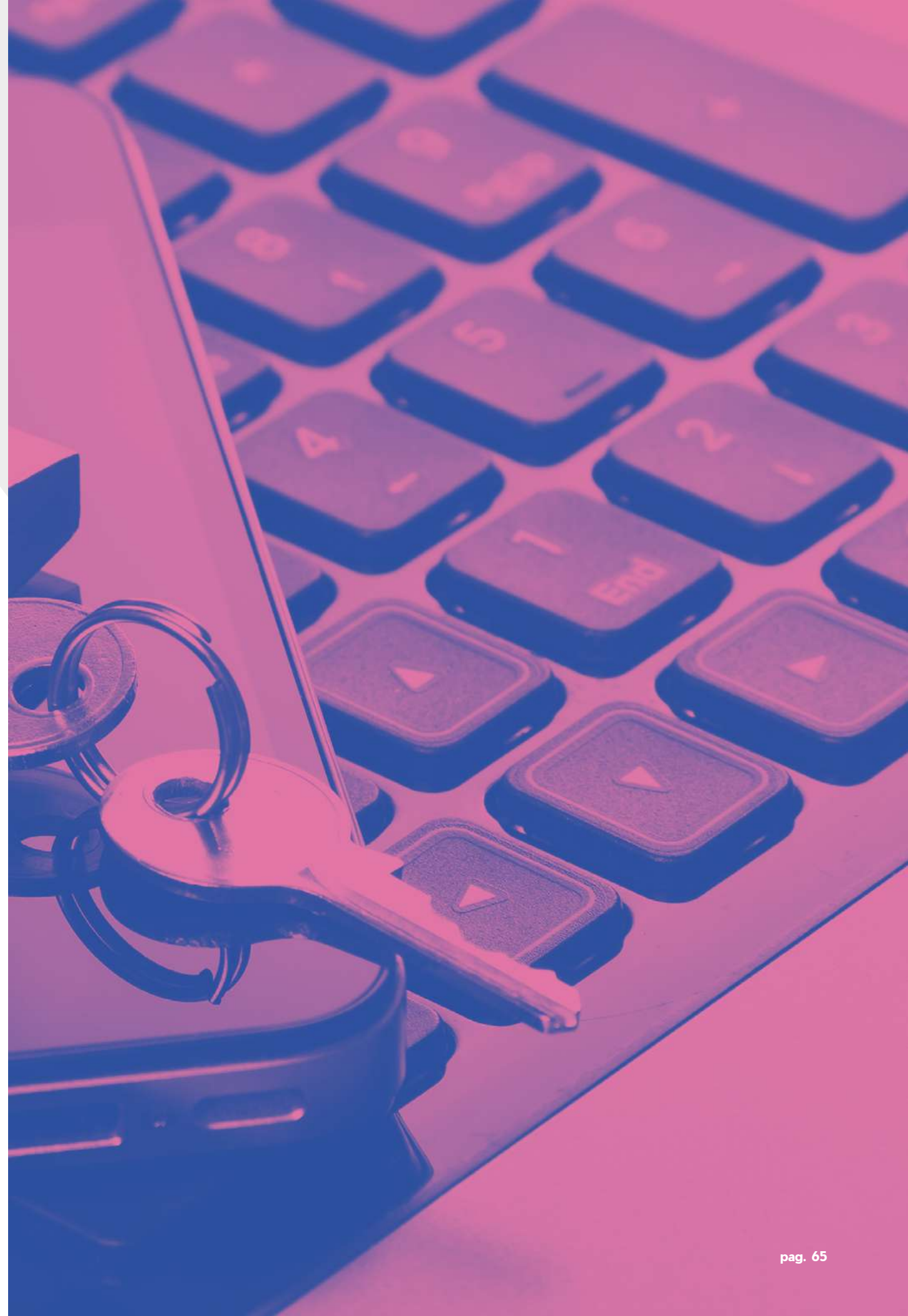
Desde Asobancaria, los Comités de Ciberseguridad y de Prevención del Fraude realizan evaluaciones de la gestión de las entidades en seguridad digital a través del seguimiento de indicadores que se enmarcan en cuatro ejes estratégicos: i. Normatividad y regulación, ii. Intercambio de experiencias, iii. Sensibilización sobre seguridad y iv. Referente en la industria, país y región. Adicionalmente, las entidades financieras realizan monitoreos y revisiones periódicas a la gestión de seguridad digital, así como, procesos de auditoría interna y de seguimiento a las medidas implementadas.

## Política pública

La Asociación llevó a cabo diferentes iniciativas de política pública para apoyar la gestión de ciberseguridad de las entidades bancarias. A continuación, se destacan algunas de ellas:

- » Trabajo conjunto con las entidades y la Superintendencia Financiera para lograr un claro entendimiento sobre la Circular Externa la CE 33 de 2020, que imparte instrucciones relacionadas con la Taxonomía Única de Incidentes Cibernéticos – TUIC, el formato para el reporte de métricas de seguridad de la información y ciberseguridad, y el protocolo de etiquetado para el intercambio de información *Traffic Light Protocol (TLP)*.
- » Gestión de una iniciativa de política pública que buscaba que los operadores móviles bloqueen las URL maliciosas en caso de detectarse fraude, con el propósito de reducir el robo de datos por medio de modalidades de ingeniería social como el *phishing* y el *smishing*<sup>2</sup>.
- » Comentarios al Proyecto de Ley de Ciberdelitos 339 de 2020 sobre la gestión legislativa para mitigar el impacto de los delitos informáticos que afectan a los usuarios y entidades del sector financiero.
- » Recomendaciones a la Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital CONPES 3395 de 2020, con el propósito de fortalecer las capacidades de las organizaciones públicas de orden nacional y territorial en la gestión efectiva de los riesgos de seguridad.

<sup>2</sup> Smishing es una palabra compuesta por "SMS" (servicios de mensajes cortos, más conocidos como mensajes de texto) y "phishing". Cuando los cibercriminales hacen "phishing", envían correos electrónicos fraudulentos que intentan engañar al destinatario para que abra un archivo adjunto cargado de malware o haga clic en un enlace malicioso. El smishing simplemente utiliza mensajes de texto en lugar de correo electrónico. Tomado de: <https://www.kaspersky.es/resource-center/threats/what-is-smishing-and-how-to-defend-against-it>



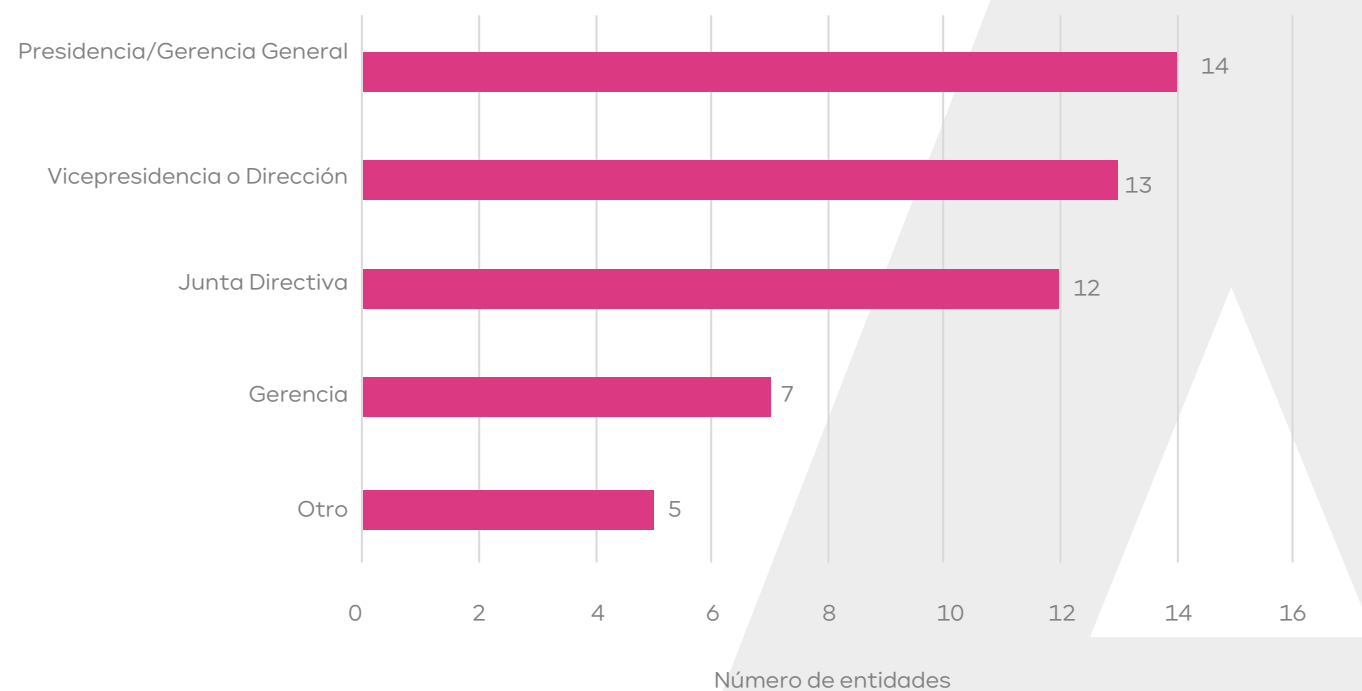
# Política y gobernanza de la seguridad digital en las entidades

Tomando en cuenta la importancia de la seguridad digital, física y de la información para el sector, las entidades bancarias han desarrollado lineamientos específicos para la gestión de este asunto. El **78%** de las entidades cuentan con una **política de seguridad digital** propia que les permite identificar amenazas cibernéticas, mientras que las entidades restantes (22%) cuentan con una política adoptada desde su casa matriz<sup>3</sup>.

Adicionalmente, las entidades gestionan este asunto desde la alta dirección por medio de la toma de decisiones en torno a la seguridad digital (incluyendo seguridad de la información, ciberseguridad y prevención del fraude en canales no digitales), principalmente en los niveles de Presidencia o Gerencia General, Vicepresidencia o Dirección y Junta Directiva. El 16% de las entidades indican que estas decisiones también se toman en el marco de comités de riesgos, auditoría, ciberseguridad, gestión del fraude, entre otros<sup>4</sup>.

## Nivel organizacional para la toma de decisiones en seguridad digital

(Información de 31 entidades - selección múltiple)

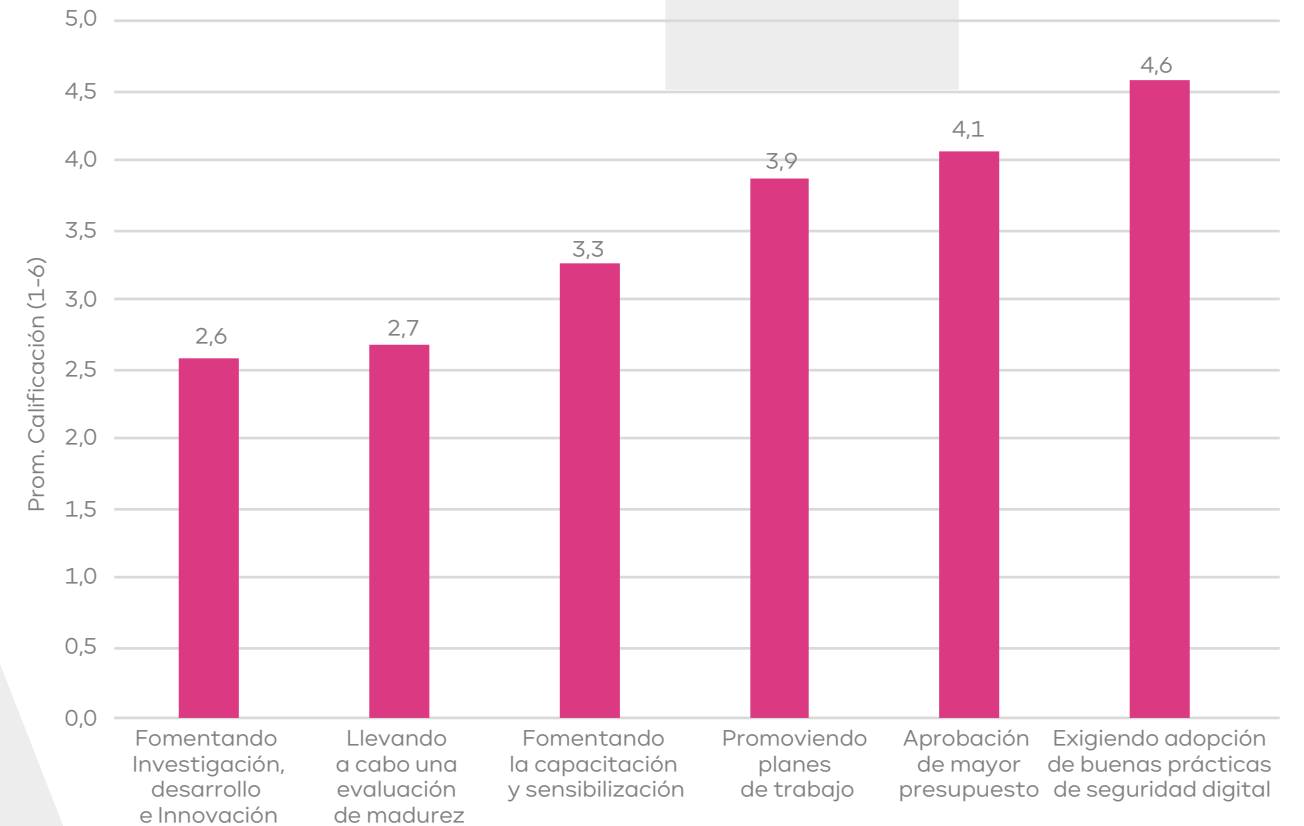


<sup>3</sup> Indicador propio SIF-1. Información de 32 entidades.  
<sup>4</sup> Indicador propio SIF-2. Información de 31 entidades. Pregunta de selección múltiple.

En línea con lo anterior, la alta dirección de las entidades apoya la adecuada gestión del riesgo de seguridad digital principalmente a través de la adopción de buenas prácticas y la aprobación de mayor presupuesto.

## Apoyo de la alta dirección a la gestión del riesgo de seguridad digital

(Información de 28 entidades)<sup>5</sup>



<sup>5</sup> Indicador propio SIF-11. Información de 28 entidades. En esta pregunta se relacionaron seis tipos de decisiones. Se solicitó ordenar y/o calificar de mayor a menor según el nivel de importancia y enfoque que las compañías dieran a cada una de estas (la decisión más importante se califica con 6 y la menos importante con 1).



**6**

**de las entidades encuestadas indican que dentro de sus juntas directivas cuentan con un miembro experto en ciberseguridad.<sup>6</sup>**

<sup>6</sup> Indicador propio SIF-7. Información de 30 entidades que responden a esta pregunta.

## **Inversión en seguridad Digital**

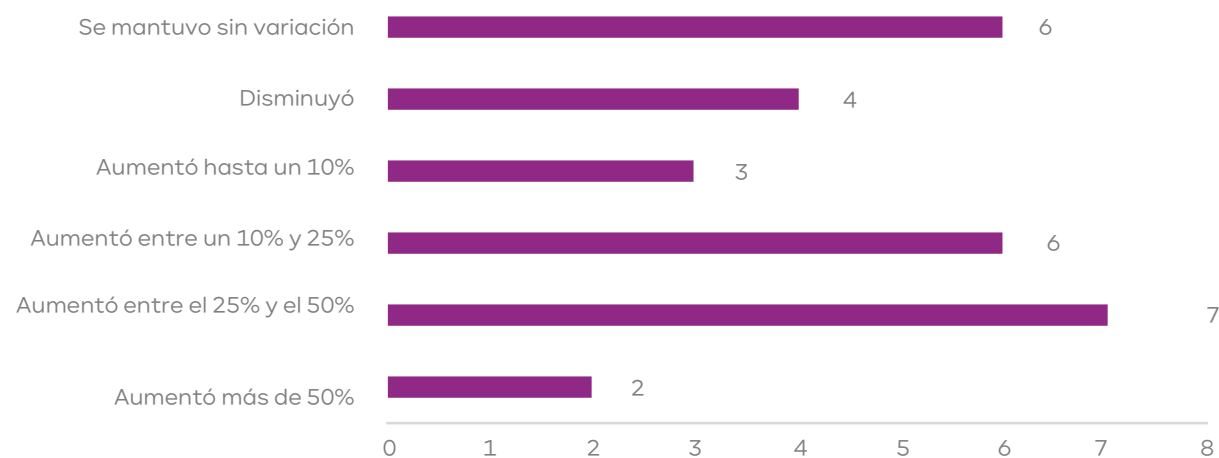
En comparación con 2019, la mayoría de las entidades (18 de las encuestadas) indicaron que en 2020 el presupuesto de seguridad digital aumentó en alguna medida, 6 entidades mantuvieron su presupuesto y solo 4 de las 28 encuestadas lo disminuyeron<sup>7</sup>. De acuerdo con estos resultados, las principales razones que llevaron a aumentos en el presupuesto corresponden a cambios o transformaciones digitales del negocio (14 de las entidades), cumplimiento regulatorio (11 de las entidades) y amenazas de ciberseguridad por el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación -NTIC- (10 de las entidades). Por otro lado, las entidades que tuvieron disminución en el presupuesto de seguridad digital mencionaron que algunas razones corresponden a una menor utilidad, transformación del negocio o debido a las consecuencias asociadas a la pandemia<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Indicador propio SIF-15. Información de 28 entidades.

<sup>8</sup> Indicador propio SIF-16. Información de 28 entidades en la pregunta sobre el aumento del presupuesto y de 4 entidades en la pregunta de razones sobre la disminución del presupuesto.

### Cambio en el presupuesto de seguridad digital en 2020 frente al año anterior

(Información de 28 entidades)



Este monto se asignó principalmente a las plataformas y medios tecnológicos, que en promedio corresponde al 45,95% del presupuesto de seguridad digital de las entidades. En segundo lugar, estuvo el pago por servicios especializados (31,73% en promedio)<sup>10</sup>.

### El Presupuesto anual para seguridad digital en 2020 fue de 315.512 millones COP<sup>9</sup>

### Asignación del presupuesto de seguridad digital

(Información de 27 entidades). Pregunta de selección múltiple.



Adicionalmente, el 96,7% de las entidades indican que costo total de respuesta y de recuperación ante incidentes en seguridad de la información no superó los 50.000 millones COP<sup>11</sup>.

### Capital humano y seguridad digital

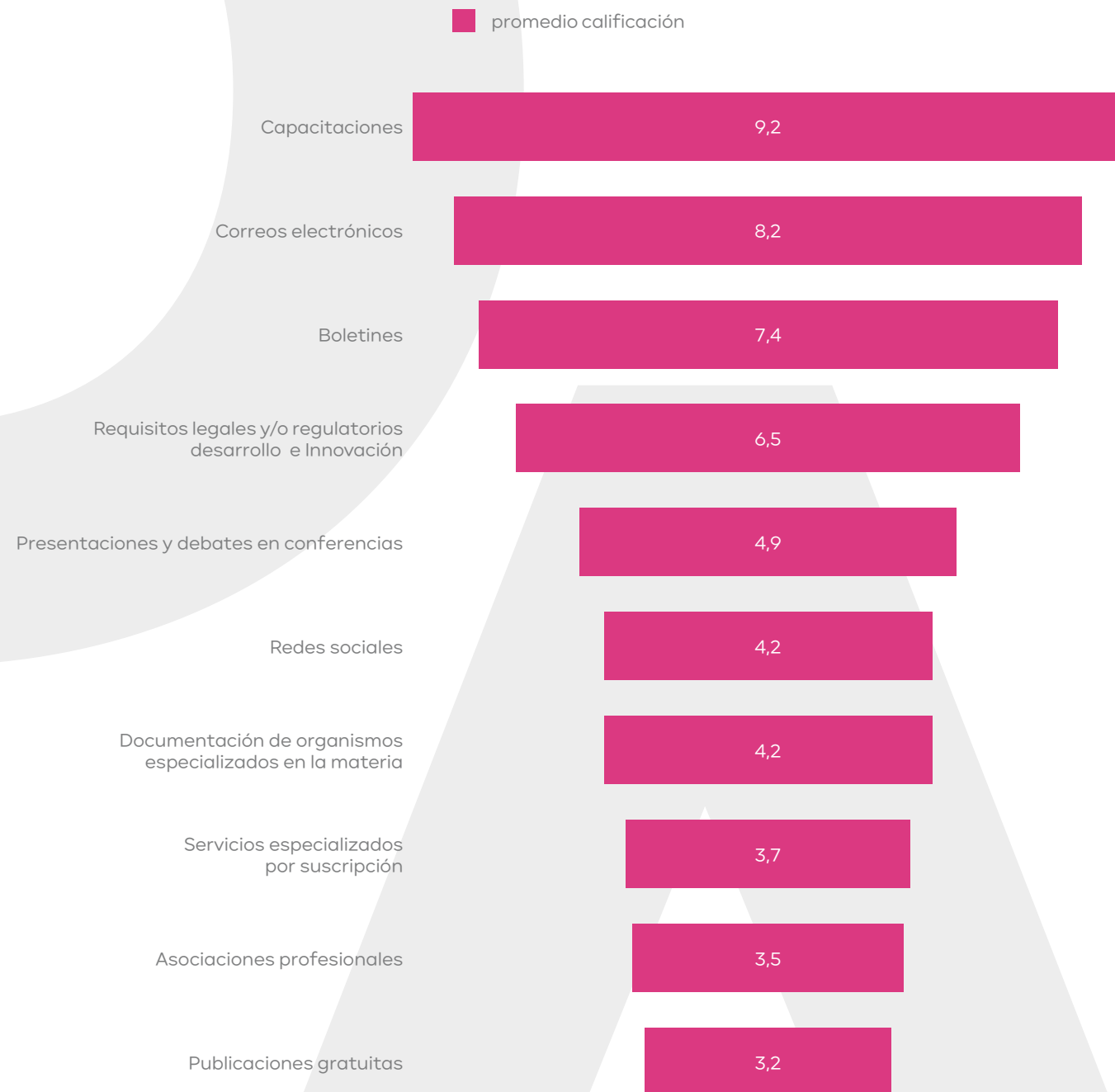
Asegurar una gestión efectiva de la seguridad digital implica generar una cultura interna que involucre a todos los empleados y apalanque la prevención del fraude y la mitigación de los riesgos cibernéticos. Para ello, el 100% de entidades cuentan con planes de concientización y formación en asuntos de seguridad de la información y prevención del fraude a través de medios digitales para sus empleados<sup>12</sup>. Como se muestra en la gráfica 5, las capacitaciones son el mecanismo más efectivo para generar mayor conciencia en la entidad financiera, con respecto a los riesgos de seguridad digital<sup>13</sup>. En la mayoría de los casos, estas actividades, así como la evaluación de capacidades adquiridas se realizan con una frecuencia anual<sup>14</sup>.

<sup>9</sup> Indicador propio SIF-13. Información de 29 entidades.  
<sup>10</sup> Indicador propio SIF-14. Información de 27 entidades. Los porcentajes corresponden a promedios de la asignación del presupuesto en cada una de las categorías presentadas.

<sup>11</sup> Indicador propio SIF-17. Información de 30 entidades.  
<sup>12</sup> Indicador propio SIF-22. Información de 30 entidades.  
<sup>13</sup> Indicador propio SIF-25. Información de 30 entidades.  
<sup>14</sup> Indicador propio SIF-23. Información de 31 entidades. Pregunta de opción múltiple.

**Efectividad de los mecanismos para crear conciencia en torno a riesgos de seguridad digital**

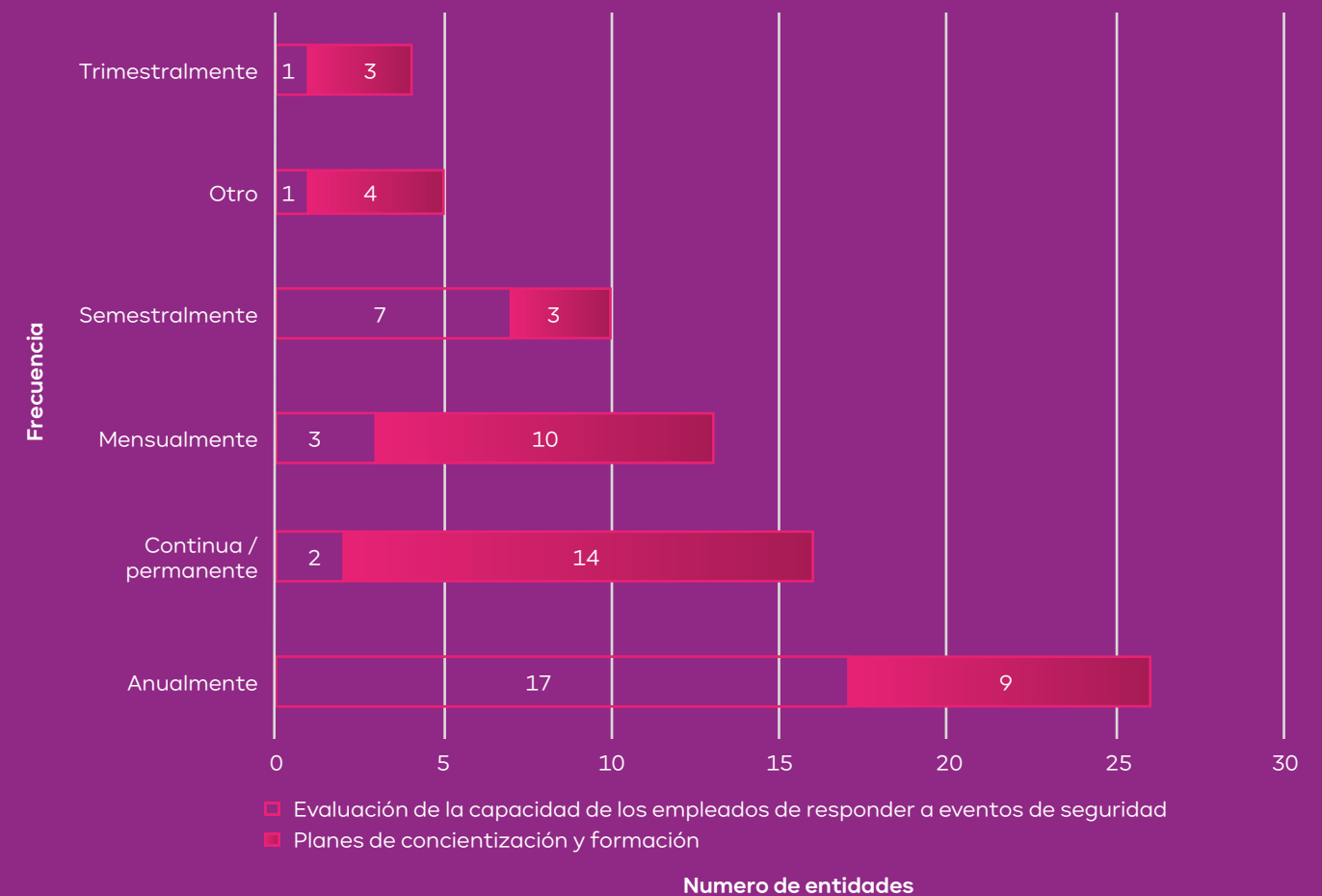
(Información de 30 entidades)<sup>15</sup>



<sup>15</sup> Para esta pregunta se solicitó priorizar y/o calificar todos los mecanismos otorgándoles un número del 1 al 10, siendo 10 el mecanismo más efectivo y 1 el mecanismo menos efectivo.

**Frecuencia de planes de concientización, formación y evaluación de la capacidad de los empleados**

(Información de 31 entidades). Pregunta de opción múltiple.



El 66,7% de las entidades consideran que, en la mayoría de los casos, todos los empleados de su entidad (no solo los de las áreas de seguridad de la información y prevención del fraude) incorporan buenas prácticas para una adecuada gestión del riesgo cibernético. El 16,7% considera que esto ocurre en todos los casos y el 16,7% restante cree que solo ocurre parcialmente<sup>16</sup>.

Además de la gestión realizada para la concientización y formación, todas las entidades financieras disponen de canales de comunicación para que sus empleados reporten

incidentes de seguridad digital sufridos<sup>17</sup>. Dentro de los canales disponibles para este reporte se encuentran: cuentas de correo de seguridad, mesas de ayuda, líneas de celular, buzones, acompañamiento del CSIRT sectorial, entre otros. Una vez el empleado reporta los incidentes de seguridad digital, las entidades llevan a cabo actividades para analizar los eventos, realizar contención y recuperación (de ser el caso), reportar los incidentes (por ejemplo, al CSIRT financiero), y posteriormente se les hace seguimiento y control para la toma de acciones a más largo plazo<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> Indicador propio SIF-24. Información de 30 entidades.  
<sup>17</sup> Indicador propio SIF-20. Información de 32 entidades.  
<sup>18</sup> Indicador propio SIF-21. Información de 27 entidades. Pregunta abierta.

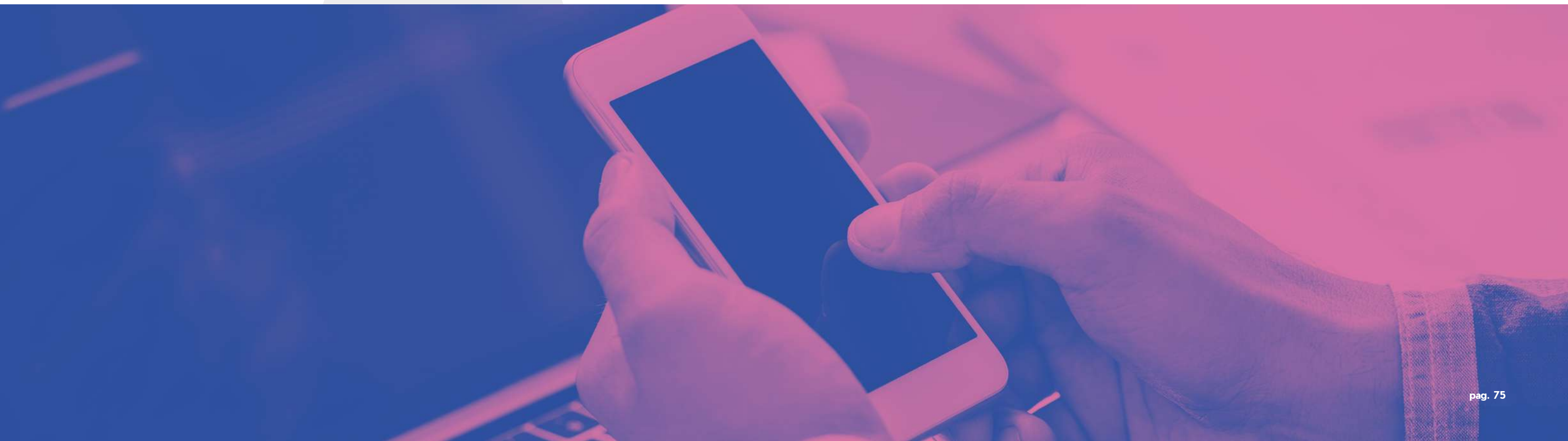
## Estándares internacionales en seguridad digital

(Información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple.

### Estándares, riesgos, medidas e iniciativas implementadas

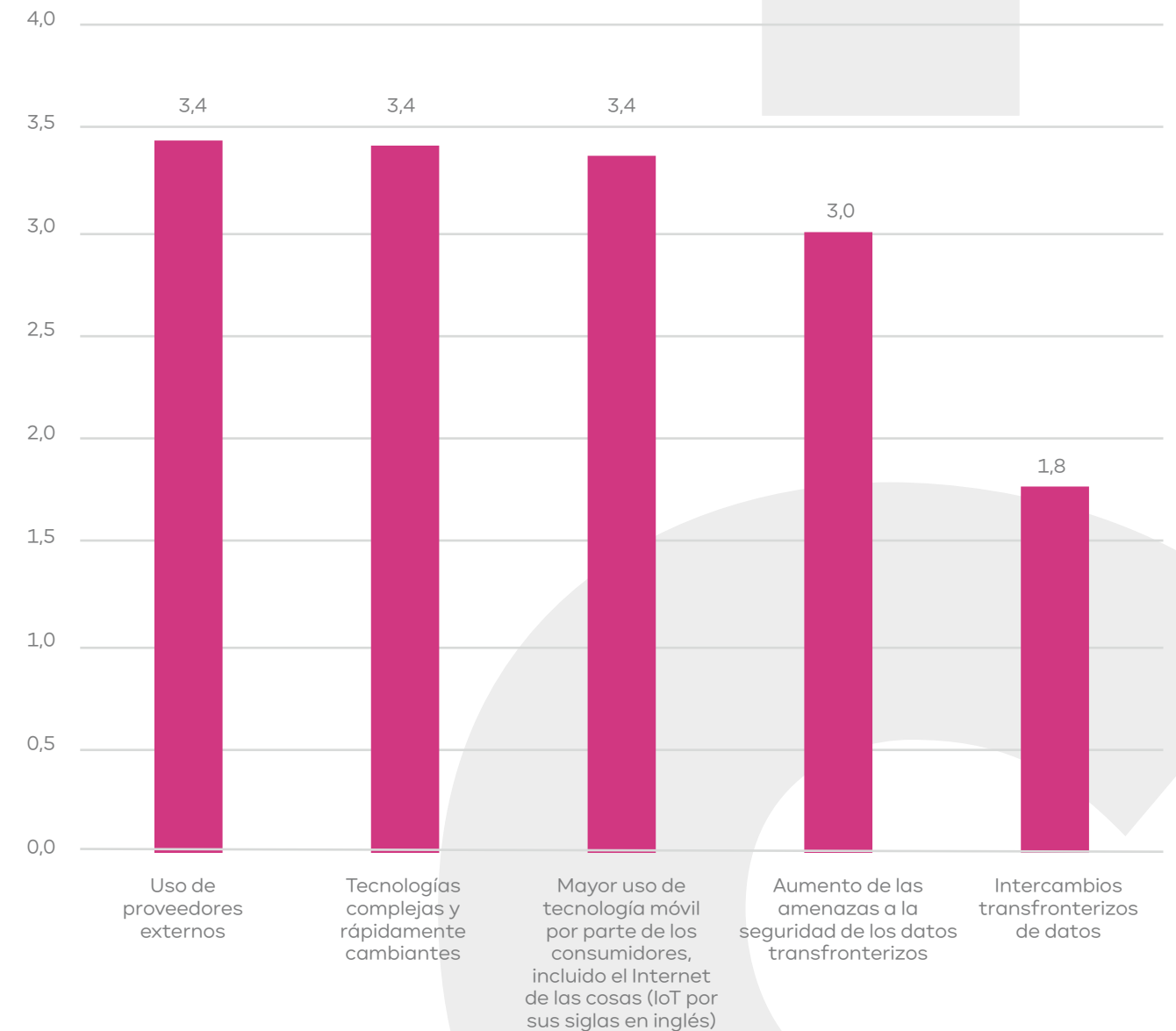
En 2020, 32 entidades financieras apalancaron su gestión a través de la implementación de al menos un estándar internacional. Los principales estándares de seguridad digital utilizados fueron el Business Continuity Management – ISO 22301 (22 entidades), Information Security Management System – ISO 27007(21 entidades) y NIST Standards (20 entidades)<sup>19</sup>. Adicionalmente, 11 de las entidades mencionaron implementar otros estándares

internacionales como; ISO/IEC 27001 (Gestión de la Seguridad de la Información), ISO/IEC 27017 (Controles de Seguridad para Servicios Cloud), ISO/IEC 27018 (Tecnología de la Información – Código de Prácticas para la Protección de la Información de Identificación Personal (PII) en la nube en calidad de procesadores PII), OWASP<sup>20</sup> SAMM (Software Assurance Maturity Model), Val IT<sup>21</sup>, buenas prácticas de hardening, FFIEC<sup>22</sup>, entre otros.



Nivel de contribución al riesgo de ciberseguridad

(Información de 29 entidades)



Para mitigar los riesgos de ciberseguridad, el 100% de las entidades han implementado diferentes medidas como actualizaciones automáticas de virus y sistemas, correlación de eventos y cortafuegos<sup>24</sup>. Otras acciones implementadas en 2020 fueron: sistemas de reconocimiento digital de clientes, autenticación

biométrica, Ethical Hacking/Ejercicios de Red TEAM, EDR, XDR, TDR, Threat Intelligence, Security Rating, Analítica de Ciberseguridad, IDS, IPS, Proxy, diferentes herramientas de control y monitoreo (de base de datos, de usuarios privilegiados y de enmascaramiento de bases de datos), entre otros<sup>25</sup>.

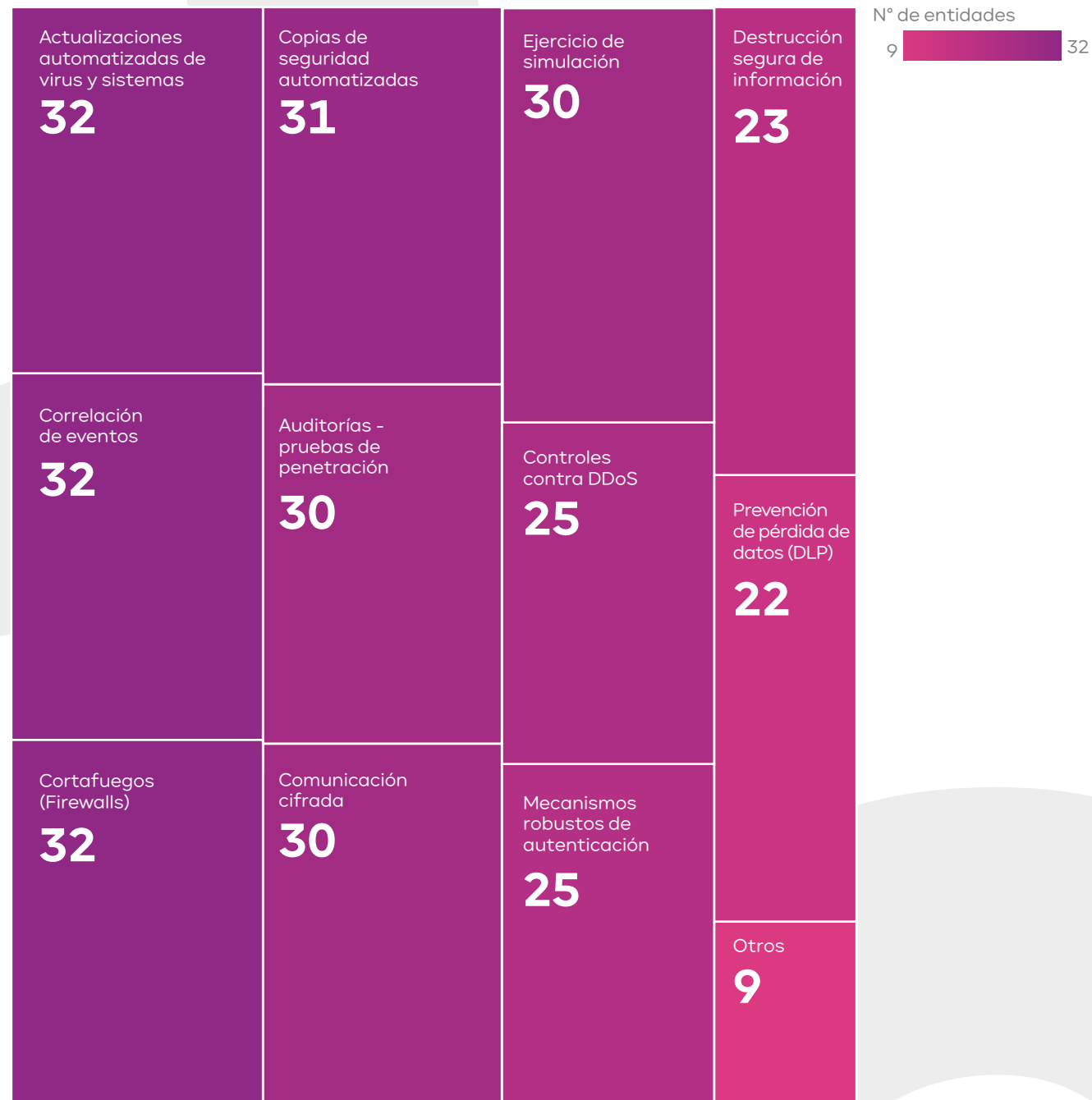
Además de la implementación de estándares internacionales, las entidades han identificado los factores que contribuyen a aumentar los riesgos cibernéticos. De acuerdo con la calificación proporcionada por las entidades el uso de proveedores externos, las tecnologías cambiantes y el mayor uso de tecnología móvil por parte de los consumidores contribuye en la misma medida a la materialización de estos riesgos<sup>23</sup>.

23 Indicador propio SIF-37. Información de 29 entidades. Para esta pregunta se solicitó priorizar y/o calificar cada una de las opciones otorgándoles un número del 1 al 5, siendo 5 la de mayor contribución y 1 la de menor contribución. Adicionalmente 1 entidad mencionó otros, indicando que se refiere a procesos asumidos al interior y casos que requieren apoyo externo.

24 Indicador propio SIF-18. Información de 32 entidades. Pregunta de opción múltiple.  
25 EDR: Endpoint Detection & Response, XDR: Extended Detection and Response, TDR: Threat Detection and Response, IDS: Intrusion Detection Systems, IPS: Intrusion Prevention Systems

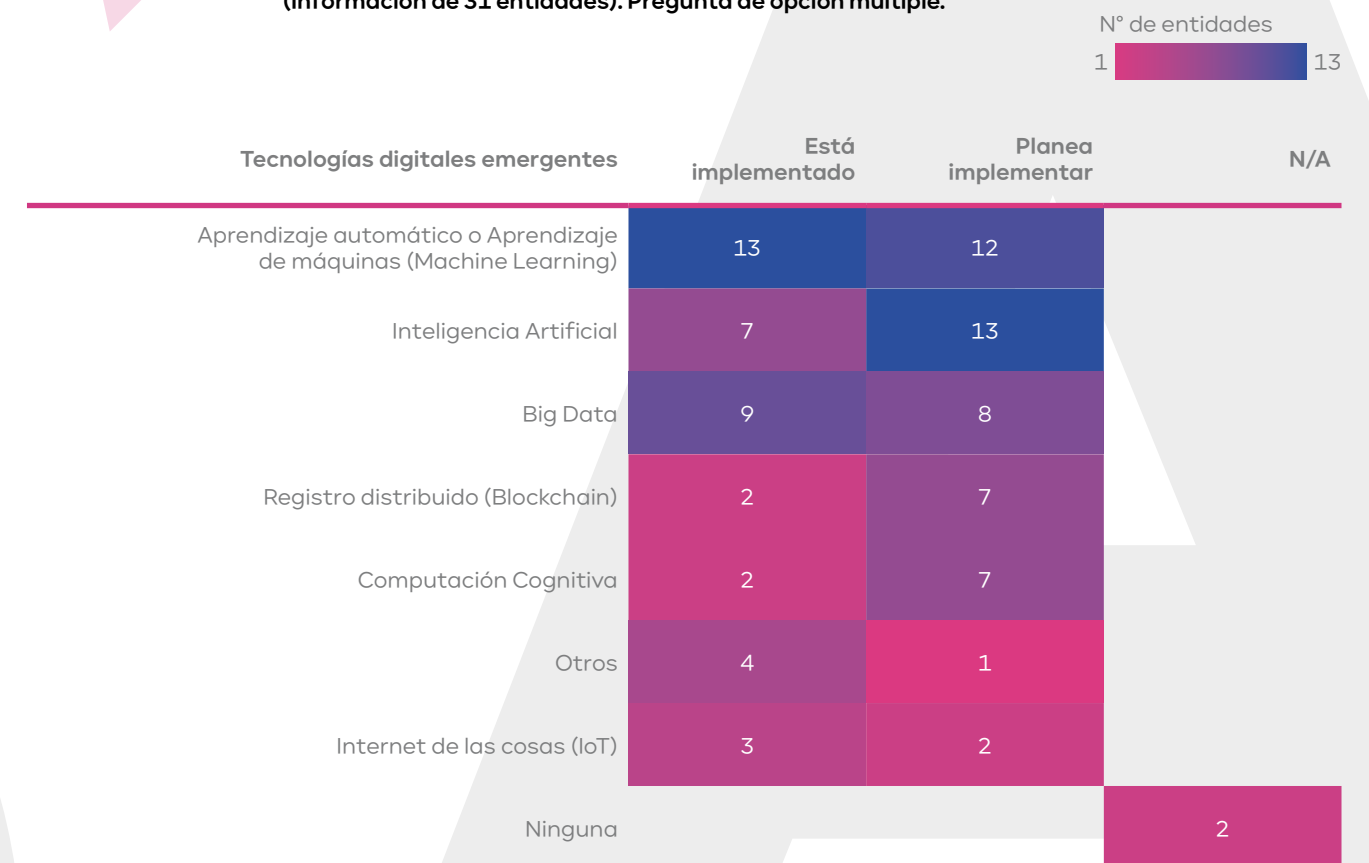
## Acciones y medidas técnicas para proteger los sistemas de información

(Información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple.



## Tecnologías digitales para optimizar controles o procesos de seguridad digital

(Información de 31 entidades). Pregunta de opción múltiple.



La transformación digital ha permitido apalancar las medidas para optimizar controles o procesos de seguridad digital con tecnologías emergentes que las entidades están implementando o planean implementar, dentro de las cuales se destacan el aprendizaje automático y la inteligencia artificial. Otras tecnologías que se están implementando son: RPA<sup>26</sup>, herramientas de seguridad para el acceso a la nube y prevención de fuga de información, automatización para implementación de plantillas de aseguramiento de la plataforma informática, UEBA (User and Entity Behavior Analytics) y Cyber kill Chain.<sup>27</sup>

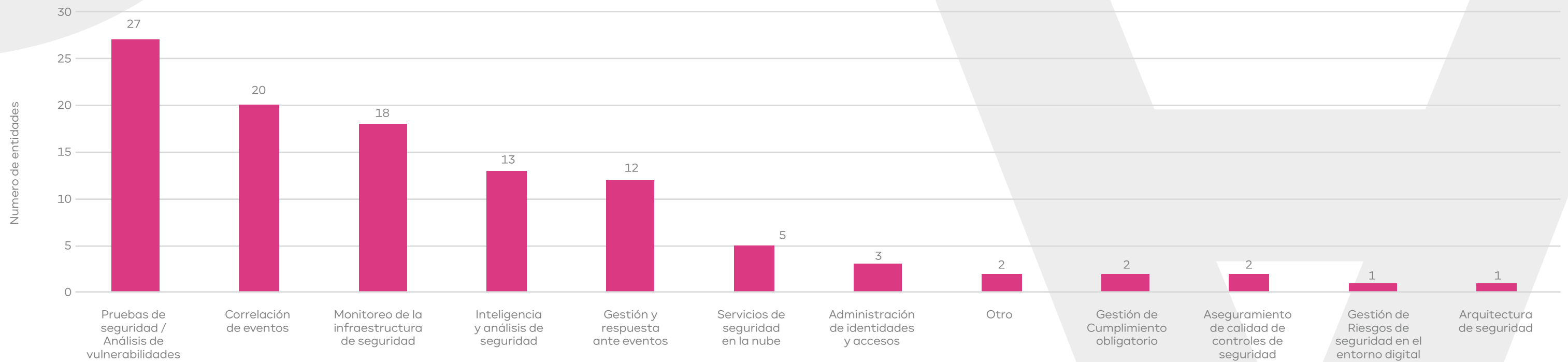
Algunas de las actividades de gestión de ciberseguridad son tercerizadas por las entidades financieras. El 84% de ellas tiene contratada la realización de pruebas de seguridad o análisis de vulnerabilidades. Además de los servicios listados en la gráfica 11, dos entidades indican que tercerizan servicios de gestión de accesos y pruebas especializadas de Pentest (penetration testing).<sup>28</sup>



# Gráfica 11.

## Servicios relacionados con seguridad digital que son tercerizados

(Información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple.



26 RPA: Robotic process automation  
 27 Indicador propio SIF-36. Información de 31 entidades.  
 28 Indicador propio SIF-5. Información de 32 entidades. Pregunta de selección múltiple.

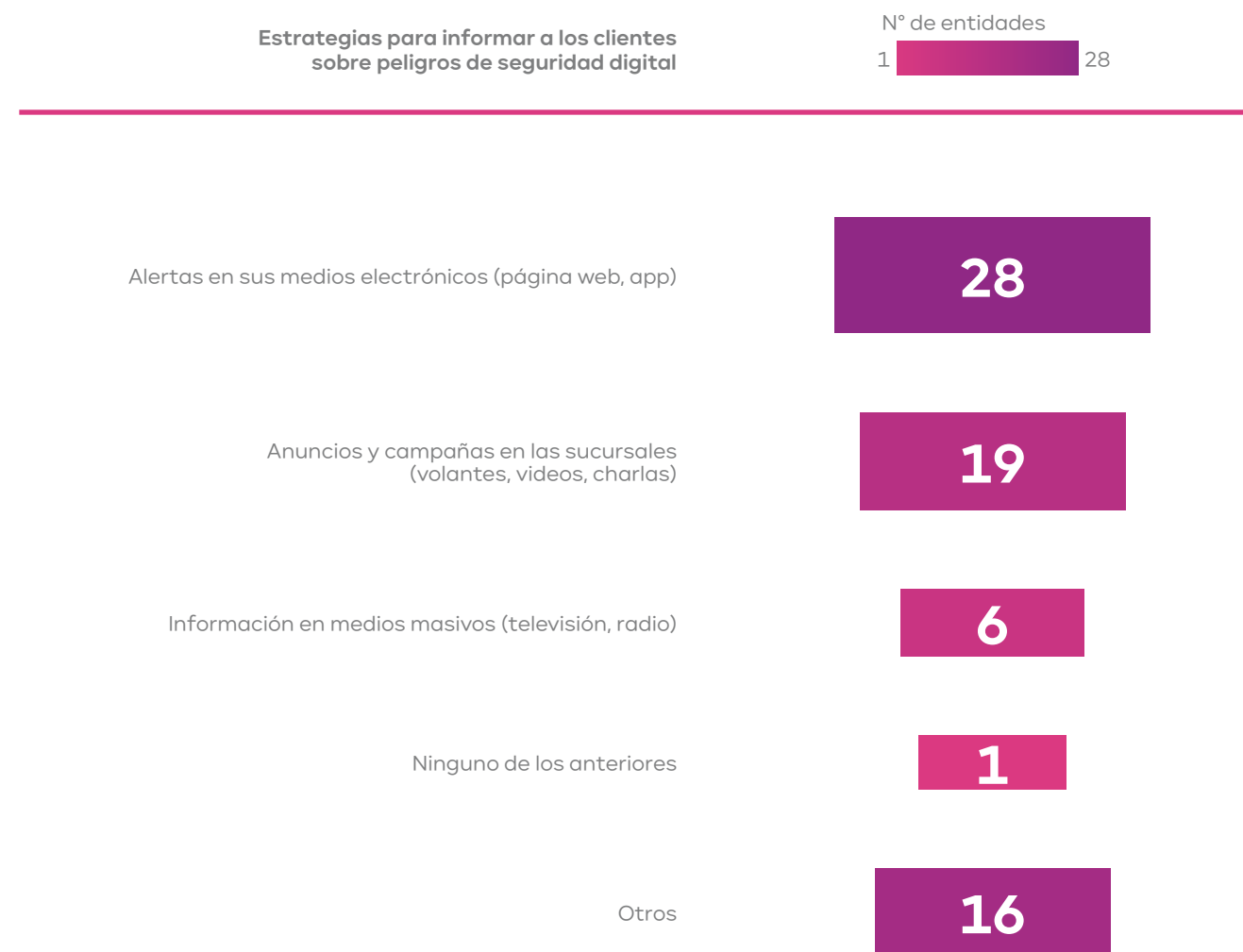
Adicionalmente, como parte de las medidas de prevención, las entidades han puesto en marcha estrategias para informar a los clientes sobre los peligros de seguridad digital tales como alertas en medios tecnológicos,

anuncios y campañas en las sucursales y difusión de información a través de medios masivos como la televisión o la radio. Además, se emplean medios como los mensajes de texto y las campañas en redes sociales<sup>29</sup>.

Para el reporte de incidentes de seguridad digital sufridos por parte de los clientes, el 94% de las entidades disponen de canales de comunicación<sup>30</sup>. Una vez el cliente reporta un incidente de seguridad digital sufrido, se llevan a cabo acciones como investigaciones internas, reportes a las autoridades y restricciones de acceso a las cuentas de los clientes<sup>31</sup>. Además de las mencionadas, en ocasiones se comparte información entre entidades y se realiza remediación de pérdidas.

### Estrategias para informar a los clientes sobre peligros de seguridad digital

(Información de 31 entidades). Pregunta de opción múltiple.



29 Indicador propio SIF-29. Información de 31 entidades. Pregunta de opción múltiple.

### Acciones una vez el cliente reporta un incidente de seguridad digital sufrido

(Información de 31 entidades). Pregunta de opción múltiple.



**El 94% de las entidades cuenta con un plan de comunicaciones que permite informar a sus clientes cuando su información personal se ha visto comprometida<sup>32</sup>.**

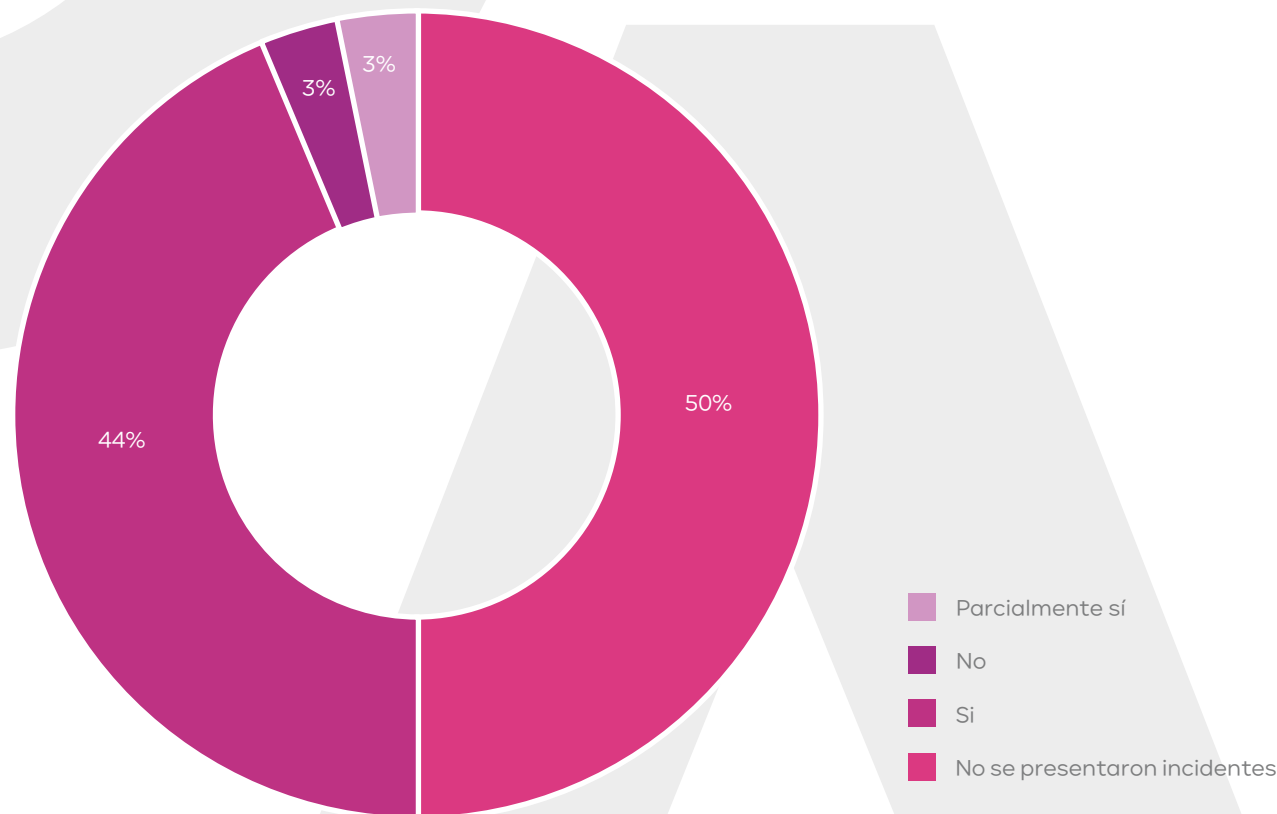
30 Indicador propio SIF-26. Información de 32 entidades.  
31 Indicador propio SIF-27. Información de 31 entidades.  
32 Indicador propio SIF-28. Información de 32 entidades.

El 47% de las entidades reportan los incidentes de seguridad digital sufridos ante una autoridad (de forma completa o parcial)<sup>33</sup>. En 2020, el 50% de las entidades reportó no haber tenido incidentes. Al respecto, la mayoría de las entidades (51,6%)

califica como regular la efectividad de las autoridades de ley frente a la investigación y judicialización de los ciberdelincuentes, mientras que el 35,5% considera que su efectividad es buena, el 9,7% dice que es mala y el 3,2% cree que es muy buena<sup>34</sup>.

**Reporte de incidentes ante las autoridades encargadas de la judicialización de los ciberdelincuentes**

(Información de 32 entidades)



<sup>33</sup> Indicador propio SIF-30. Información de 32 entidades.  
<sup>34</sup> Indicador propio SIF-31. Información de 31 entidades.

## Reporte de la gestión en seguridad digital

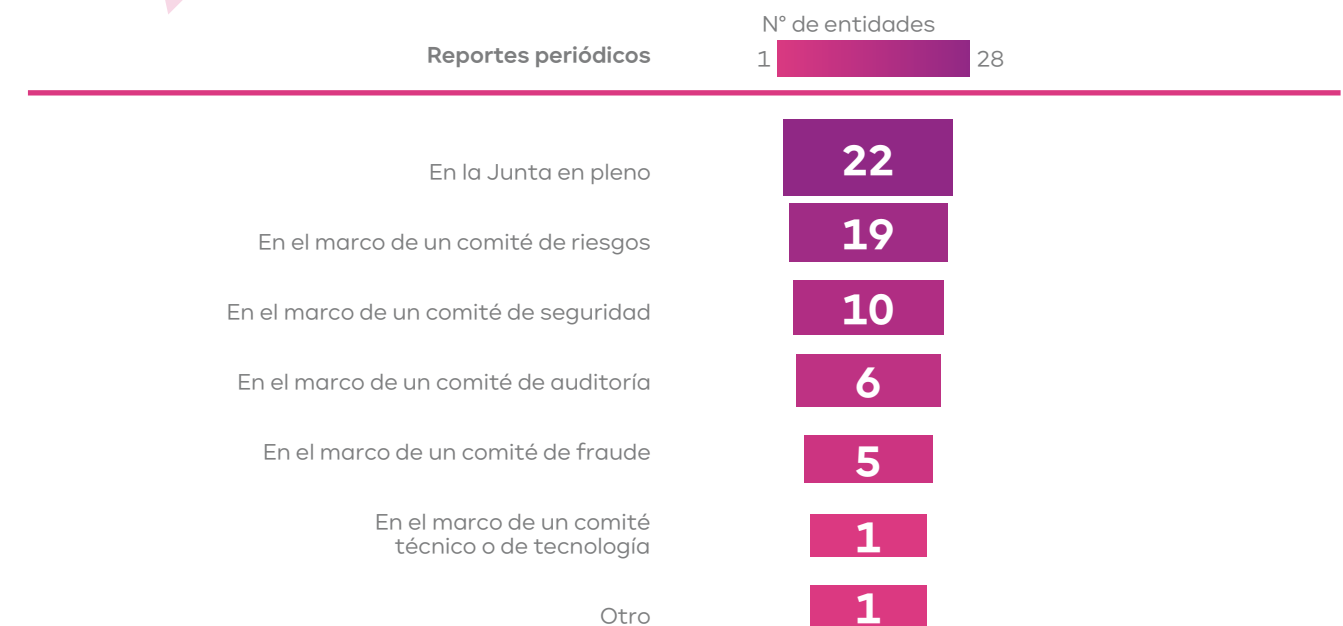
Las entidades rinden cuentas sobre su gestión de seguridad digital tanto a la junta directiva y a la alta dirección como públicamente a sus grupos de interés. Internamente, los principales responsables de la gestión reportan de forma directa a la junta directiva o CEO (69% de las entidades), o a vicepresidencias y comités encargados del tema<sup>35</sup>. Los reportes periódicos sobre la gestión de seguridad digital se realizan en su mayoría (71% de las entidades) en la Junta en pleno y/o en el marco de un comité de riesgos (61% de las entidades)<sup>36</sup>. Al respecto, el 42% de las entidades indicaron que estos informes se revisan más de cuatro veces al año<sup>37</sup>.

Para otros grupos de interés, el 16% de las entidades financieras cuentan con informes anuales independientes de seguridad digital, y el 72% cuenta con este informe, pero hace parte de otros reportes dentro de los que se destaca el informe anual de gestión y el informe de sostenibilidad<sup>38</sup>. Además, 8 de las entidades indican que este informe es verificado por un auditor independiente<sup>39</sup>.

**El 16% de las entidades financieras cuentan con informes anuales independientes de seguridad digital, y el 72% cuenta con este informe**

**Presentación de reportes periódicos a la Junta directiva**

(Información de 31 entidades). Pregunta de opción múltiple.



<sup>35</sup> Indicador propio SIF-3. Información de 32 entidades. Pregunta de selección múltiple.  
<sup>36</sup> Indicador propio SIF-8. Información de 31 entidades. Pregunta de selección múltiple.  
<sup>37</sup> Indicador propio SIF-9. Información de 31 entidades.  
<sup>38</sup> Indicador propio SIF-32. Información de 32 entidades.  
<sup>39</sup> Indicador propio SIF-33. Información de 28 entidades.



# Acciones frente al COVID-19

Para prevenir y mitigar el riesgo de fraude interno durante la emergencia sanitaria, especialmente en los servicios de call center, se realizaron algunas recomendaciones para implementar conexiones VPN y token para los funcionarios que operan desde la casa. De igual manera, las entidades aplicaron nuevos controles de monitoreo, reduciendo el volumen de funcionarios con acceso a información sensible.

Durante la emergencia sanitaria, las entidades decidieron aumentar los límites de las transacciones a través de contactless o pago sin contacto, pasando de \$58.000 pesos a \$100.000 pesos. Para poner en marcha esta iniciativa se hizo un análisis de los posibles riesgos y beneficios a los que se verían expuestos los usuarios, identificando que las oportunidades resultaban ser mayores, de manera que se logró la prestación de un servicio adaptado a la nueva realidad que trajo consigo la pandemia.

Las entidades financieras han implementado esquemas de trabajo remoto en los que brindan a los colaboradores dispositivos y programas (software) para mitigar los riesgos de seguridad de la información. Así mismo, han realizado iniciativas para sensibilizar a todos los funcionarios de las entidades acerca la importancia del uso adecuado de los datos y de las vulnerabilidades a las que se exponen.

Como consecuencia de los cambios generados por la pandemia, las entidades financieras han identificado los siguientes impactos positivos y negativos, así como los principales cambios que se debieron implementar a raíz de estos<sup>40</sup>.

<sup>40</sup> Información de 24 entidades.



## Impactos positivos

- Fortalecimiento de los esquemas de teletrabajo, incluyendo la mejora de los controles de información y conexiones seguras para los funcionarios.
- Mayor relevancia de los temas de seguridad de la información en la toma de decisiones.
- Mayor control de las personas que ingresan a las oficinas.
- Disminución en modalidades de hurto a clientes como la suplantación de funcionarios, fleteo, engaño, hurto en modalidad de taquillazo.
- Validación de esquemas de contingencia (resiliencia).



## Impactos negativos

- Incremento de algunos eventos de seguridad como: phishing, smishing, estafas y extorsiones digitales entre otros.
- Cambio de rol por parte de los guardas de seguridad (control normas bioseguridad).
- Mayor dificultad para mantener la actualización y parchado de los equipos de usuario debido a las conexiones remotas.

## Acciones implementadas

- Implementación de mecanismos de seguridad en la integración de las aplicaciones que habilitan el trabajo en casa para mitigar riesgos (Token, Antivirus, DLP, VPN)
- Monitoreo interno de las redes sociales y el entorno general de internet.
- Publicación de las políticas y recomendaciones de seguridad para los clientes.
- continua comunicación de mejores prácticas hacia el cliente a través de comunicados.
- Implementación de nuevas herramientas de monitoreo transaccional, limitaciones y controles en los procesos de autenticación y adquisición de nuevas tecnologías para asegurar la información.
- Estrategias para proteger y mantener la operación de los procesos de negocio de la organización, entre ellos, los relacionados con interrupción, exposición, fuga o afectación en la integridad de la información crítica del negocio.

41 Información de 30 entidades. Pregunta de opción múltiple. Adicionalmente, una de las entidades indicó que los controles tecnológicos y de awareness no variaron, y los incidentes no incrementaron, por lo tanto, no priorizó las acciones de la lista.

Con respecto a la mitigación de ciber riesgos, las entidades financieras optaron principalmente por asegurar los sistemas o prácticas de teletrabajo, para luego garantizar la continuidad de las funciones críticas de sus equipos de ciberseguridad, y finalmente contrarrestar las amenazas que pudieran surgir<sup>41</sup>.

### Tecnologías digitales para optimizar controles o procesos de seguridad digital

(Información de 29 entidades). Pregunta de opción múltiple.

Priorización en orden cronológico de implementación  
1 13

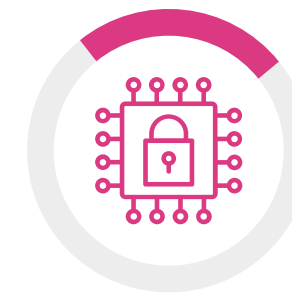
Acciones para mitigar los ciberriesgos como consecuencia del COVID-19	1	2	3
Asegura los sistemas o prácticas de teletrabajo (ej. Comprueba que los sistemas de acceso remoto están totalmente parchados y configurados de forma segura)	15	7	7
Garantiza la continuidad de las funciones críticas del equipo de ciberseguridad (ej. asegúrese de que tiene a las personas, los procesos y las capacidades tecnológicas adecuadas para detectar y responder a los ciberataques)	7	14	8
Contrarresta las amenazas que intentan aprovecharse de la situación actual (ej. dotar a los empleados de directrices y consejos específicos para que puedan darse cuenta cuando están ante una actividad sospechosa, como las campañas de phishing que utilizan como señuelo al COVID-19.)	7	8	14

Como parte de los impactos que la pandemia ocasionó en el sector bancario, 239 oficinas cerraron de forma permanente<sup>42</sup> frente a la apertura de 26 oficinas nuevas, lo cual es un indicador de los cambios que se debieron realizar durante la emergencia.

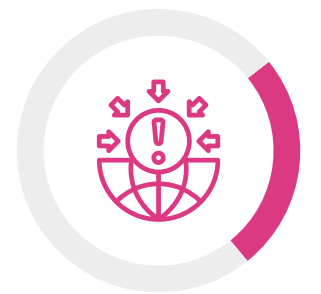
**La publicación “Managing the impact of COVID-19 on cyber security” de PwC (abril, 2020) incluye un análisis sobre las nuevas amenazas que pueden surgir como consecuencia del COVID-19 y también brinda algunas recomendaciones sobre lo que deben hacer las empresas para gestionarlas. Estas recomendaciones se enmarcan en la ejecución de tres acciones clave para mitigar los riesgos emergentes:**



**Asegurar los sistemas o prácticas de teletrabajo.**



**Garantizar la continuidad de las funciones críticas de ciberseguridad.**

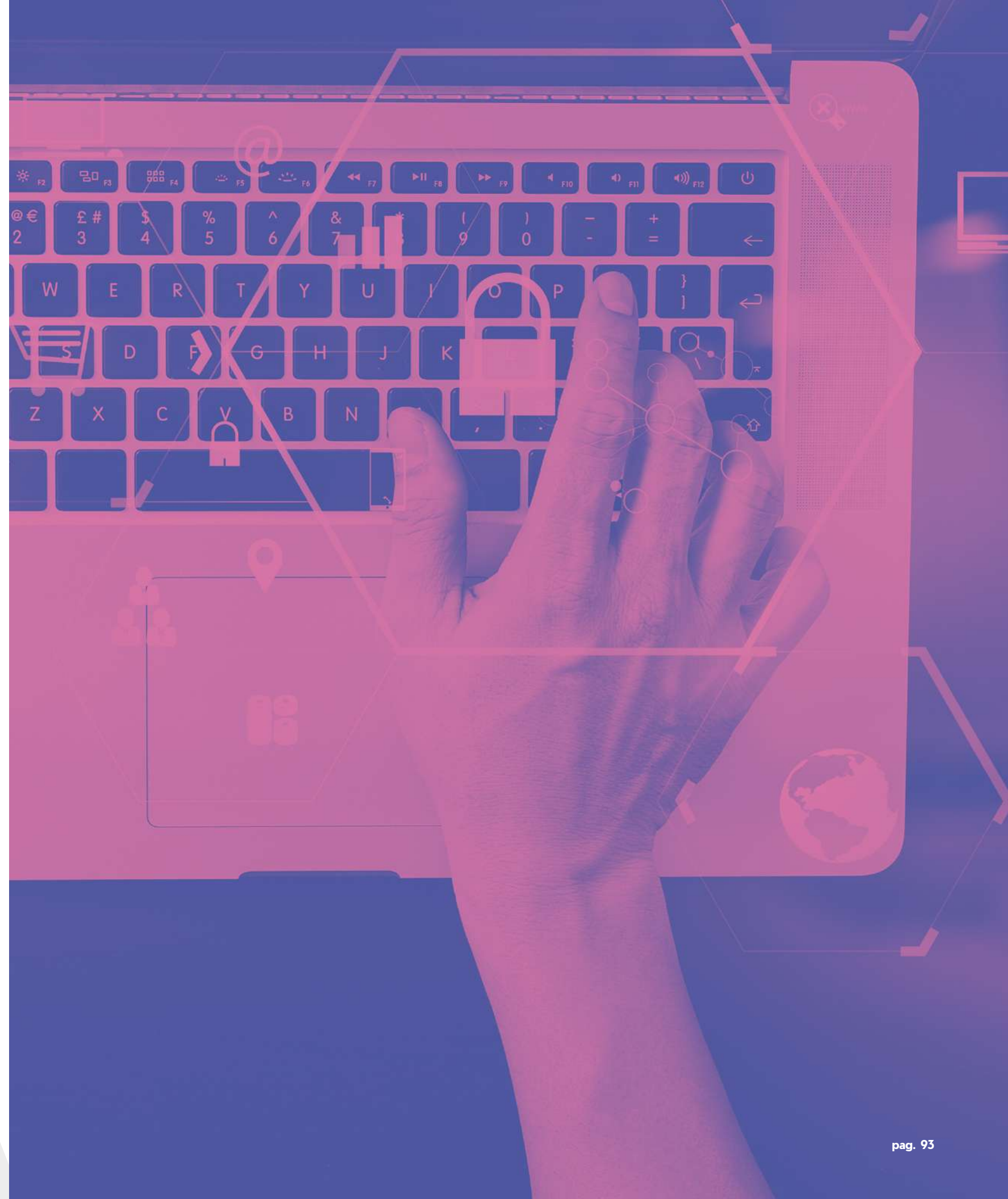


**Contrarrestar las amenazas oportunistas.**

Fuente: <https://www.pwc.com/my/en/assets/publications/2020/pwc-malaysia-impact-of-covid-19-on-cyber-security.pdf>

# Metas

 <b>Meta para 2019</b>	 <b>Resultado 2020</b>	 <b>Meta 2021</b>	 <b>Meta a corto, mediano o largo plazo (incluya año de la meta)</b>
<p><b>Meta 1</b></p> <p></p> <p>Promover capacitación a fiscales de la república en materia de delitos informáticos, para mejorar la Política Criminal del país y la judicialización de estos delitos.</p>	<p>En alianza con la universidad de Los Andes, se llevó a cabo el segundo "Programa Profesionales en Ciberseguridad", dirigido a 40 fiscales de la república e investigadores destacados en delitos informáticos</p>	<p>Mejorar el proceso de solicitud y entrega de información entre la Fiscalía General y las entidades bancarias.</p>	<p>Mejorar los indicadores de judicialización e impactar estructuras criminales dedicadas a cometer delitos informáticos respecto del año anterior.</p> <p>Uso de Fusion Data como canal para realizar el intercambio de información entre las entidades bancarias y la Fiscalía de forma ágil y segura.</p> <p>Publicación de un estudio sobre la efectividad de la Ley 1273 de 2009 sobre delitos informáticos.</p> <p>Capacitar a fiscales e investigadores en delitos informáticos.</p>
<p><b>Meta 2</b></p> <p></p> <p>Implementación de estrategias de ciberseguridad por parte de todas las entidades financieras</p>	<p>El Comité de Ciberseguridad participó en una misión de ciberseguridad en la OEA en Washington y realizó una visita al SOC de Citibank en Nueva York, con el fin de adoptar buenas prácticas en seguridad digital.</p> <p>La Asobancaria y la OEA realizaron el primer libro sobre los desafíos del riesgo cibernético en el sector financiero para Colombia y América Latina.</p>	<p>Publicación de nuevos estudios acerca del estado actual de la ciberseguridad en el sistema financiero colombiano.</p> <p>Promover articulación entre las entidades bancarias con el fin de apoyar el cumplimiento normativo en ciberseguridad)</p>	<p>Publicar el Plan de Seguridad del Operador de Infraestructura Cibernética del sector financiero colombiano.</p> <p>Presentar informes acerca del estado actual de los eventos o casos de investigación cibernéticas.</p> <p>Publicación de la segunda versión de la revista sobre: "perspectivas de ciberseguridad" con la UNODC"</p>
<p><b>Meta 3</b></p> <p></p> <p>Ser el principal centro de respuesta y gestión de incidentes de seguridad de la industria bancaria.</p>	<p>Foro de sensibilización en ciberseguridad a los presidentes de las entidades bancarias.</p> <p>Implementación del CSIRT Financiero (CISRT sectorial) coordinado e implementado por Asobancaria.</p> <p>Entre 24 y 25 de octubre de 2019 en Cartagena, Asobancaria realizó el 13° Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad, en el que se discutieron estrategias para promover innovación y seguridad digital en diversas áreas y para diferentes sectores.</p> <p>Se llevó a cabo el Ejercicio de Simulación de Amenazas e Incidentes Cibernéticos: Cyber Agentes.</p>	<p>Recomendaciones al CONPES 3995 de 2020 sobre la Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital.</p>	<p>Trabajar en Iniciativas de política pública que busca que los operadores móviles bloqueen las URL maliciosas en caso de detectarse fraude.</p> <p>Realizar un ejercicio de simulación de amenazas cibernéticas en la industria bancaria colombiana.</p> <p>Poner a prueba el Protocolo de Gestión de Crisis Ante la Materialización de Riesgos no Financieros.</p>





# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



## Relevancia (103-1)

La gestión del consumidor financiero es fundamental para la sostenibilidad económica de la banca, ya que permite fidelizar y captar nuevos clientes, generar mayores volúmenes de operación y mejorar la percepción del servicio. En línea con lo anterior, Asobancaria junto con sus entidades afiliadas trabajan por lograr un ecosistema de atención al cliente con altos niveles de satisfacción.

Cuando el mercado ofrece productos similares, el consumidor le da un peso más relevante a la atención que recibe y la confianza que siente, más aún cuando se trata de manejo financiero. De acuerdo con el informe "Financial Services Through the Eyes of Customers"<sup>1</sup>, cuando los consumidores hablan sobre experiencias de servicios financieros, usan palabras como confianza, seguridad, y comprensión, o por el contrario: confusión, duda y estrés; por lo que las entidades buscan darle al consumidor financiero una experiencia positiva que asegure su permanencia y tranquilidad.

Esta gestión se vuelve aún más relevante considerando aspectos como el auge de la tecnología financiera (fintech) o las nuevas exigencias de los consumidores. La tecnología se está transformando rápidamente en un desafío, pero a la vez en un habilitador para mejorar la experiencia del cliente. Es así como el sector financiero comprende que el valor que ofrece no está relacionado únicamente con los productos y servicios sino también con la forma en que los entregan.

Algunos de los efectos inmediatos de una adecuada gestión de la experiencia de los clientes son:

1 Autor: Elisabeth Rhyne. Tomado de: <https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/09/Financial-Services-Through-the-Eyes-of-Customers.pdf>



# Impacto de la satisfacción del cliente



## Nuestra gestión 2020 (103-2) (103-3)

Atendiendo a los cambios del mercado, así como al contexto de coyuntura económica durante 2020, las entidades implementaron nuevas estrategias para brindar soporte a los clientes en el uso de herramientas digitales, atender de forma personalizada sus necesidades e incluso incrementar la satisfacción de sus empleados de forma que se tradujera en un mejor servicio.

Por su parte, desde Asobancaria se organiza el Comité de Experiencia al Cliente, un espacio de buenas prácticas, investigación y desarrollo de estrategias que contribuyen a mejorar la gestión de la experiencia de los consumidores financieros, considerando las perspectivas y experiencias de las entidades bancarias y de otros sectores.

Las estrategias específicas para la gestión del consumidor dependen de los perfiles definidos por cada entidad. No obstante, a nivel gremial se trabajan los siguientes ejes:



Por otro lado, la eficacia de la gestión del consumidor financiero se basa en la lectura de la percepción de los clientes frente a indicadores clave de experiencia. Estos se recogen a través del estudio de percepción bancario<sup>2</sup> e informes públicos de la Superintendencia Financiera (SFC). Durante 2020, en conjunto con 11 entidades bancarias, se realizó el Estudio de Percepción Bancaria que permitió conocer indicadores claves en la gestión de la experiencia del cliente y realizar comparaciones a nivel del sector<sup>3</sup>.

En el caso de los proyectos de Transformación y Organización y Cultura se destacan las iniciativas enmarcadas en la plataforma Banca para Todos, que buscan acercar las personas al lenguaje de señas colombiano y a la comunidad de personas con discapacidad auditiva. Esta estrategia tiene como objetivo darle valor agregado al trabajo referente a la atención a los clientes, desde un enfoque diferencial e inclusivo, y forma parte del objetivo de la banca para que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades a los múltiples beneficios de la inclusión financiera. Los indicadores estratégicos de la gestión del consumidor financiero son los siguientes:

- Continuidad
- Recomendación (NPS)
- Lealtad
- Aprecio
- Perdón

**En 2020, se fortaleció la plataforma “Banca para Todos”<sup>4</sup> y se socializaron los aportes de este proyecto en el marco del Consejo Gremial para la inclusión de las personas con discapacidades, donde además se expusieron iniciativas frente a los consumidores financieros de estas comunidades.**

<sup>2</sup> Consiste en una encuesta dirigida a los stakeholders de más interés para el gremio y sus afiliados: Usuarios, Colaboradores, Medios de Comunicación, Funcionarios de Gobierno, Empresas y Académicos. A los mismos se les consulta su visión sobre el gremio desde diferentes atributos, tales como marca empleadora, marca Comercial, Responsabilidad Social y Ambiental, Innovación y Resultados, todo ello mediante una metodología clara y general. Este también se conoce como el modelo de evaluación de la experiencia de los clientes.

<sup>3</sup> Este proyecto cuenta con 17 métricas clave, integra los drivers de reputación con la experiencia recibida y está alineado con el estudio de materialidad de Asobancaria.

<sup>4</sup> Banca para Todos es una plataforma cuyo fin es que todos los colombianos independientemente de sus características personales tengan las mismas oportunidades para acceder y usar con facilidad los canales de atención del sector.

De igual forma se hace seguimiento a algunos indicadores tácticos como son:

- Enfoque al cliente
- Facilidad de acceso
- Facilidad de transacción
- Disponibilidad
- Seguridad
- Resolución
- Atención al cliente
- Canales de interacción
- Proceso de atención de quejas.

## Política pública

En 2020, se participó activamente junto con la SFC en la renovación de los formatos 378 y 379<sup>5</sup>, buscando:

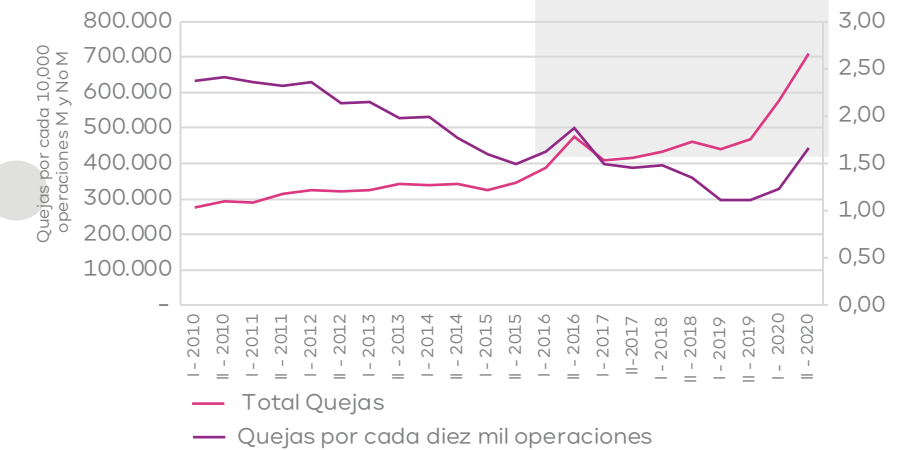
1. Identificar los factores de afectación común para garantizar información veraz, clara, oportuna.
2. Definir a qué corresponde cada tipología y evitar errores de interpretación.
3. Propender por identificar más rápidamente las causas raíz para generar planes de mejora gremiales e individuales.
4. Reducir el número de tipologías y actualizar las existentes

## Gestión de quejas y reclamos (resultados gremiales)

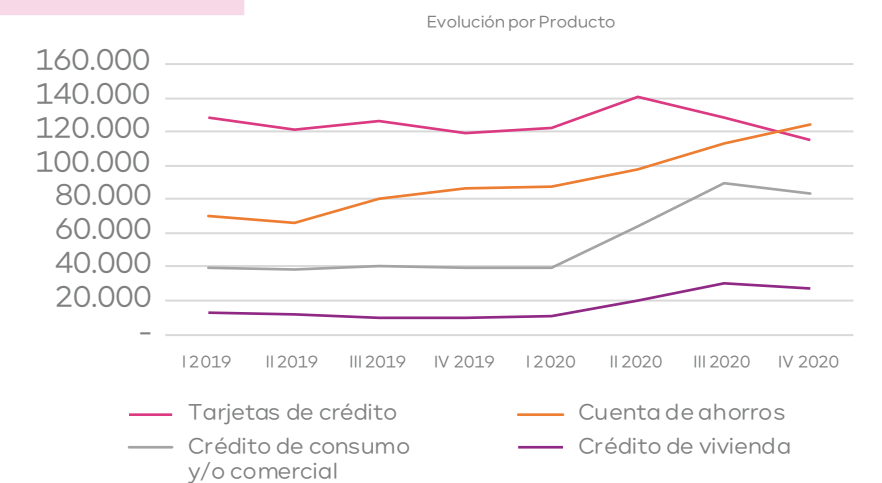
En 2020 las quejas se incrementaron un 42% frente a 2019. Al comparar dichas quejas frente a las operaciones bancarias que tuvo cada entidad se identifica un crecimiento del 29%. (1,4 vs 1,1).

Los productos sobre los cuales se presentaron más quejas fueron tarjetas de crédito (30%), cuenta de ahorros (25%), crédito de consumo con (16%) y crédito de vivienda (5%). El porcentaje restante corresponde a otros productos del sector financiero.

### Evolución de quejas frente a operaciones - semestral



### Número de quejas por producto - trimestral



## Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

Las entidades bancarias cuentan con sistemas de atención para sus clientes, los cuales les permiten hacer seguimiento a la atención de quejas, peticiones y reclamos, así como, brindar canales de información para los consumidores financieros. Referente a lo anterior, se destaca que todas las entidades encuestadas han habilitado canales para la retroalimentación de sus clientes sobre los productos o servicios ofrecidos<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Indicador propio COF-1. Información de 31 entidades.

<sup>5</sup> Formatos que tienen como objetivo recopilar estadísticas de las reclamaciones de los consumidores financieros ante el defensor del cliente de las entidades vigiladas y ante la SFC.

## GRI 102-43<sup>7</sup>

Dentro de los canales habilitados para la resolución de PQRS se observa que aún se mantiene un uso importante de la atención presencial en oficinas, frente a otros canales menos empleados como son las audio respuestas y la banca móvil. Con respecto al año anterior se destaca que hubo un aumento en el uso de redes sociales (16 entidades las mencionaron en 2019 y 22 entidades en 2020), lo cual indica el mayor uso de este canal como consecuencia de la pandemia.

Sobre la gestión de los canales SAC, el 78% de las entidades (25 de ellas) afirman que operan directamente algunos de sus canales, además, 20 entidades indican que comparten la operación de sus canales con un tercero para algunos casos específicos, dentro de los cuales se destacan, el call center o contact center para atención en línea de PQRs y otros menos frecuentes como página web, chat, correo electrónico y videollamada<sup>8</sup>.

Asimismo, el 81% de las entidades mencionan que cuentan con un comité de SAC<sup>9</sup> o servicio interno específico para tratar los temas de servicio al cliente. Al respecto, se destaca que, en su mayoría, las decisiones relacionadas con el SAC se toman en el nivel más alto de las entidades, es decir en la junta directiva y en la presidencia o gerencia general.<sup>10</sup>

# Gráfica 3.

## Canales disponibles SAC

(información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple.



**Presencial  
(Oficinas)**

30  
ENTIDADES



**Correo  
electrónico**

27  
ENTIDADES



**Página  
web**

27  
ENTIDADES



**Redes  
sociales**

22  
ENTIDADES



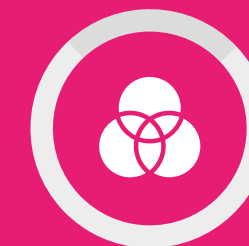
**Audio  
respuestas**

16  
ENTIDADES



**Banca móvil  
(aplicaciones móviles  
y desde sim card)**

10  
ENTIDADES



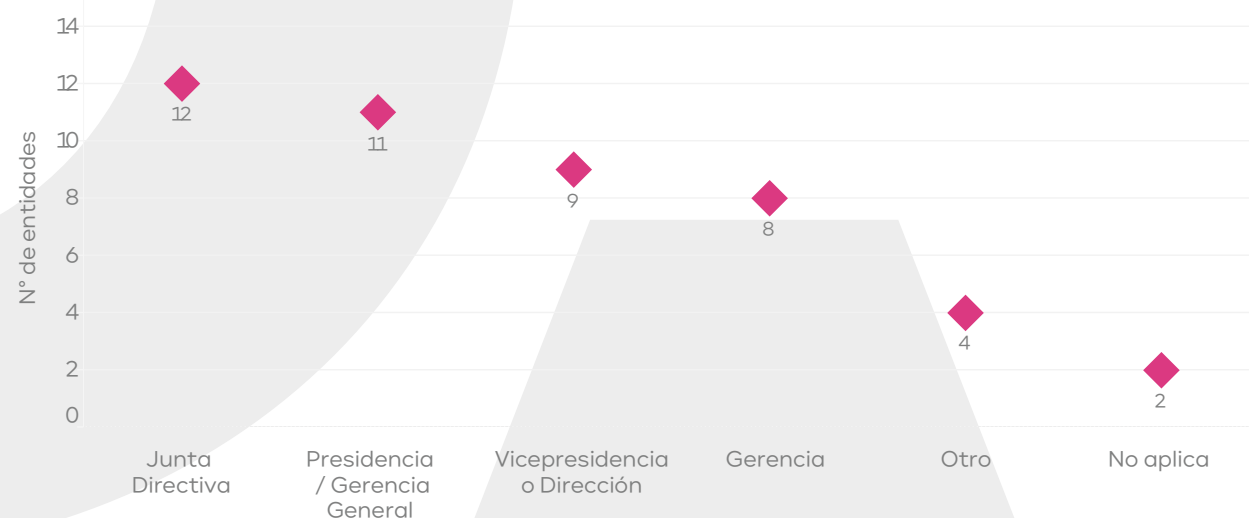
**Otros  
canales**

16  
ENTIDADES

Call center o atención telefónica  
Whatsapp (web/asistentes virtuales)  
Línea gratuita nacional  
Chats en las páginas web  
FAX

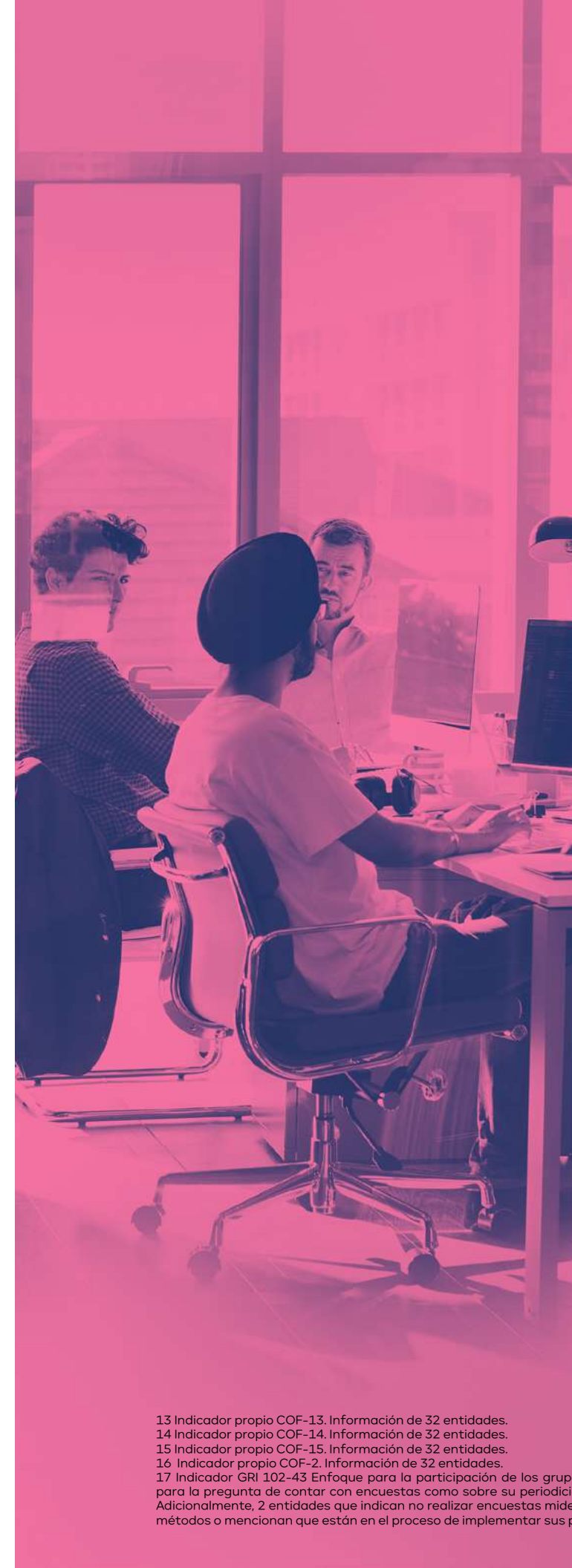
## Nivel para la toma de decisiones del SAC

(información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple.



Buscando la prestación de servicios bajo lineamientos estandarizados, las 32 entidades (100%) han detallado códigos de conducta y/o de ética que contienen los valores organizacionales y estándares de conducta profesional que se esperan de todo el personal involucrado en la atención al cliente<sup>11</sup>. En línea con lo anterior, las entidades cuentan con planes de capacitación en habilidades interpersonales estructurados para el personal responsable del SAC, tanto para los canales que son operados directamente (en el caso de 27 entidades) como para aquellos que son tercerizados (en el caso de 17 entidades)<sup>12</sup>.

11 Indicador propio COF-4. Información de 32 entidades.  
12 Indicador propio COF-6. Información de 32 entidades. Pregunta de opción múltiple.



Además de los programas de capacitación, el 97%<sup>13</sup> de las entidades cuentan con políticas para el diseño y venta responsable de sus productos y servicios financieros. Al respecto, las entidades ponen a disposición de los clientes una guía explicativa que facilita el entendimiento de los contratos<sup>14</sup> (20 entidades) al inicio de la relación contractual, y también guías explicativas de los productos (30 entidades)<sup>15</sup>.

## Medición de la satisfacción del consumidor financiero

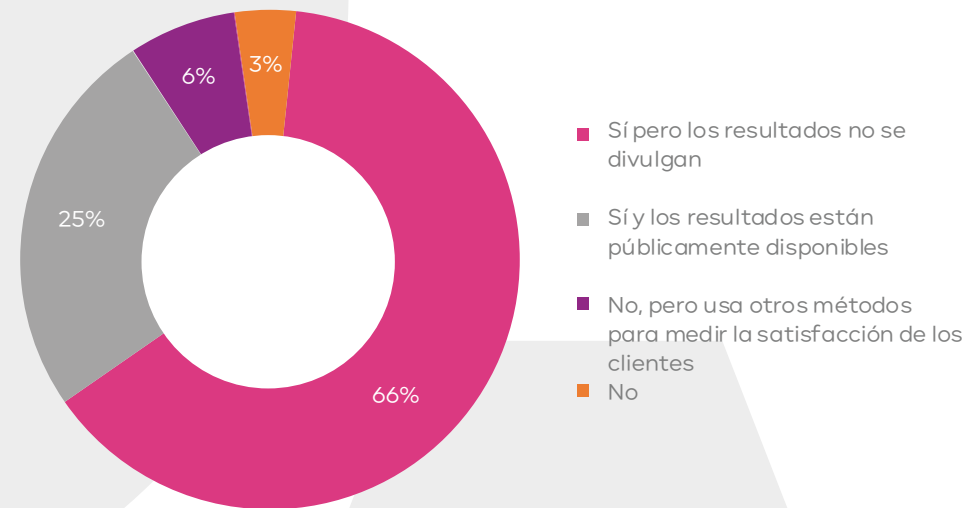
**El 88% de las entidades investiga las razones de salida de sus clientes y las toman en cuenta para la mejora de sus procesos, productos y servicios.<sup>16</sup>**

GRI 102-43 Además de la retroalimentación recibida a través de los canales SAC, el 91% de las entidades realizan encuestas con el fin de identificar la percepción de los consumidores en las diferentes etapas de la prestación de los servicios financieros<sup>17</sup>. Al respecto, 13 entidades indican que realizan las encuestas de forma mensual, mientras que 10 de ellas utilizan otras periodicidades incluyendo mediciones constantes al finalizar llamadas o requerimientos de los clientes y encuestas diarias.

13 Indicador propio COF-13. Información de 32 entidades.  
14 Indicador propio COF-14. Información de 32 entidades.  
15 Indicador propio COF-15. Información de 32 entidades.  
16 Indicador propio COF-2. Información de 32 entidades.  
17 Indicador GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés. Información de 32 entidades tanto para la pregunta de contar con encuestas como sobre su periodicidad (esta última es pregunta de opción múltiple). Adicionalmente, 2 entidades que indican no realizar encuestas miden la satisfacción de sus clientes a través de otros métodos o mencionan que están en el proceso de implementar sus procesos de medición de la satisfacción del cliente.

**Realización de encuestas de satisfacción a los clientes**

(información de 32 entidades).



Periodicidad de las encuestas	N° de entidades
Mensual	13
Otra periodicidad	10
Anual	8
Semestral	2
Ninguna de las anteriores	1

**Índice de satisfacción de los clientes**

(información de 32 entidades).

**Índice de satisfacción de clientes y si este se analiza frente a algún índice de empleados**

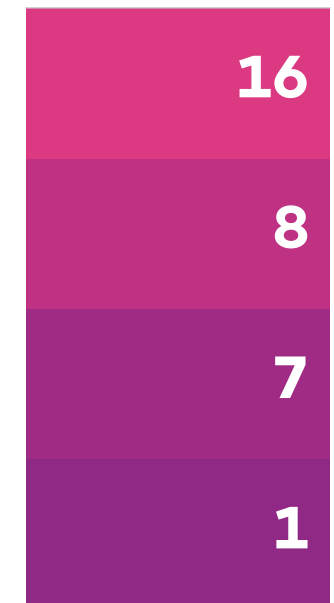
Sí, pero solo empleamos un índice de satisfacción de clientes

No, pero ha considerado realizar esta medición

Sí, empleamos un índice de satisfacción de clientes y lo analizamos frente a un índice de satisfacción de los empleados

Ninguna de las anteriores

N° de entidades



El 50 % de las entidades cuentan con índices de satisfacción de los clientes, el 22% de las entidades realizan la comparación de estos frente a índices de satisfacción de los empleados<sup>18</sup>, lo anterior bajo la premisa que la satisfacción del cliente está directamente relacionada con la satisfacción de los empleados.

<sup>18</sup> Indicador propio COF-10. Información de 32 entidades.

De acuerdo con el informe The Experience Equation: How Happy Employees And Customers Accelerate Growth (2020) publicado por Forbes y Salesforce "La experiencia del cliente (CX) está de hecho ligada a la experiencia del empleado (EX) en una relación intrincada en la que uno depende del otro para obtener los máximos resultados. Además, los esfuerzos estratégicos correctos tienen implicaciones críticas que pueden resultar en un mayor crecimiento de los ingresos".

Fuente: [https://c1.sfdstatic.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/reports/forbes-insight%20experience-equation%20final-report.pdf](https://c1.sfdstatic.com/content/dam/web/en_us/www/documents/reports/forbes-insight%20experience-equation%20final-report.pdf)



## Caracterización de los consumidores y tendencias en sus actitudes y preferencias

El análisis de los diferentes insumos con los que cuentan las entidades (retroalimentación en canales, resultados de las encuestas, índices de satisfacción, entre otros) les permiten conocer la percepción de sus clientes. Sin embargo, para llegar a un conocimiento más profundo de los consumidores y así atender a sus necesidades de manera más personalizada, el 75% de las entidades han realizado la caracterización de sus clientes por diferentes perfiles de consumidor financiero<sup>19</sup>.

Algunas de las metodologías más destacadas por las entidades para caracterizar a sus clientes son:

- Customer journey (trayecto del cliente) o journey maps (para diferentes productos o principales procesos de servicio)
- Construcción de arquetipos<sup>20</sup> y userpersonas<sup>21</sup>
- Creación de perfiles de consumidores específicos
- Aplicación de ecosistema de métricas de experiencia perfilado por características sociodemográficas del cliente
- Clústers y perfilamientos de experiencia
- Estudios etnográficos para profundizar en el conocimiento cualitativo de los clientes

<sup>19</sup> Indicador propio COF-11. Información de 32 entidades.

<sup>20</sup> Arquetipo: representación que se considera modelo de cualquier manifestación de la realidad (Real Academia Española).

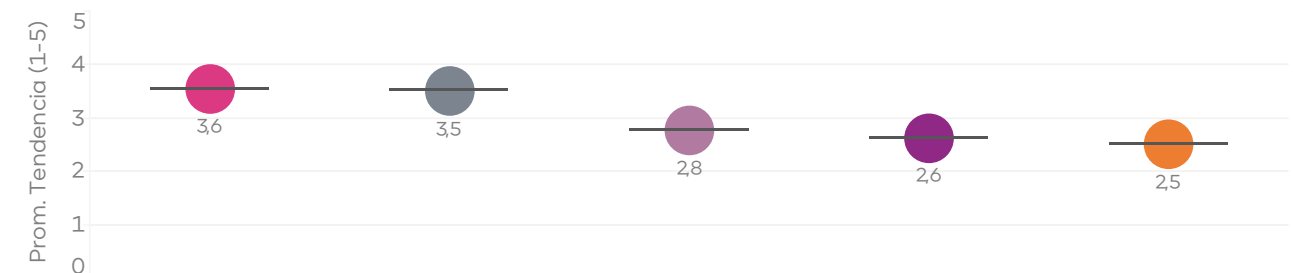
<sup>21</sup> Userpersona: representación ficticia de un cliente.

- Segmentación analítica de clientes (por edades, ingresos, patrimonio, tipo de producto que tienen actualmente)

El estudio de los consumidores permite identificar y ofrecer productos y servicios diferenciales que atiendan a las necesidades reales del mercado. En este sentido, las entidades han identificado que las principales preferencias de los consumidores son la integración entre canales físicos y digitales y la necesidad de confianza para el bienestar financiero a largo plazo<sup>22</sup>. Además de estas, se han identificado tendencias en los consumidores como: la necesidad de propuestas encaminadas a la simplificación de trámites para diferentes productos y reducción de tiempos de espera en materia de desembolsos, activaciones y otras consultas, y uso de canales virtuales para interactuar dentro de la relación comercial<sup>23</sup>.

### Actitudes y preferencias de los clientes

(información de 27 entidades).



#### Ordene de mayor a menor las siguientes actitudes y preferencias de sus clientes que ha identificado con mayor tendencia en 2020

- Integración entre canales físicos y digitales (ej. canales innovadores, como videoconferencia y realidad virtual, y personal hábil interactuando con el cliente en oficinas)
- Necesidad de confianza buscando bienestar financiero a largo plazo (ej. valor agregado y seguridad robusta de sus datos)
- Personalización de los servicios (ej. ofertas personalizadas, consejos y alertas, productos y servicios basados en el uso o el comportamiento)
- Disposición para compartir datos y recibir beneficios como ofertas personalizadas, servicios más eficientes e intuitivos y precios más competitivos.
- Propuestas integradas de servicios que atiendan a sus necesidades básicas (ej. financiamiento de automóvil incluyendo seguros y mantenimiento.)

<sup>22</sup> Indicador propio COF-12. Información de 30 entidades.

<sup>23</sup> Indicador propio COF-12. Información de 3 entidades que no realizan la calificación de las preferencias de la lista, pero indican otras en la pregunta abierta.



# Acciones frente al COVID-19

## Los principales tipos de alivios financieros a los que se acogieron los clientes fueron las prórrogas o aumentos de plazos y los periodos de gracia.

Para apoyar a los agremiados durante la crisis ocasionada por la pandemia, Asobancaria centró su trabajo en los siguientes frentes:

**Información confiable:** dentro de este eje se implementó la estrategia del termómetro bancario que buscaba medir el impacto de las acciones emprendidas por las entidades en el marco del COVID-19, a través de los indicadores clave de reputación y experiencia, permitiendo la toma de decisiones basadas en criterios objetivos.

**Formación específica:** en 2020 se realizó la tercera edición del Workshop de Servicio cuyo eje fue la experiencia del cliente como referente para la toma de decisiones y socialización de buenas prácticas. Este evento contó con expertos nacionales e internacionales que compartieron su know how con los jefes de servicio de los bancos en Colombia para la mejora en temas clave como liderar organizaciones digitales en el contexto de incertidumbre y metodologías de experiencia del cliente para innovar en la banca. Además, se estructuró el Workshop "¿Cómo liderar procesos de gestión de la experiencia en tiempos de incertidumbre?" donde participaron los principales líderes de las áreas de servicio al cliente de las entidades financieras y conferencistas internacionales.

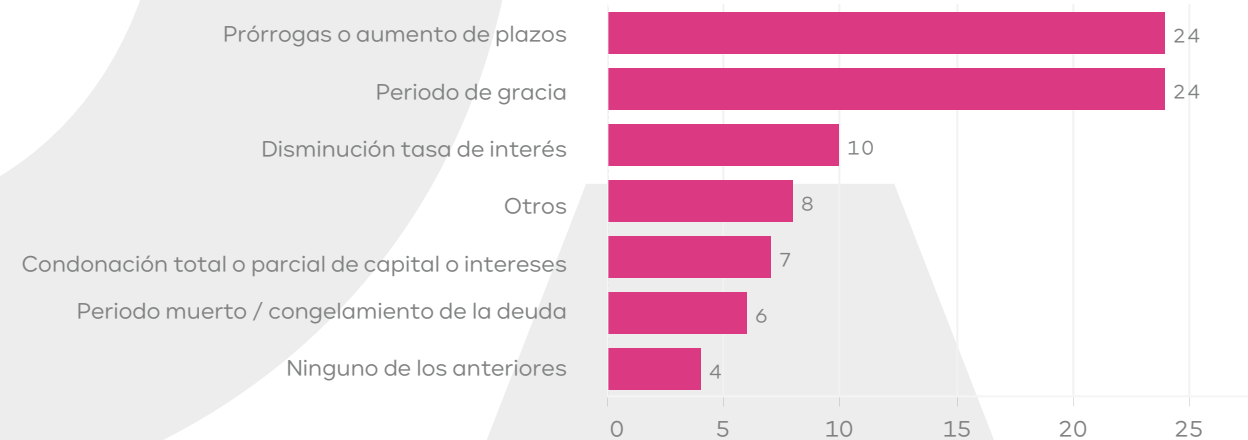
**Alivios financieros:** de acuerdo con la información reportada por las entidades, los principales tipos de alivios financieros a los que se acogieron sus clientes fueron los prórrogas o aumentos de plazos y los periodos de gracia<sup>24</sup> (24 entidades). Adicionalmente, 10 entidades mencionaron la disminución de la tasa de interés y 8 entidades incluyeron otros alivios como la disminución del valor de las cuotas, tarifas preferenciales, ampliación de topes transaccionales para facilitar los movimientos en canales no presenciales, modificaciones de los créditos y opción de normalizar la mora (cuotas vencidas) en un diferido a tasa 0% para cancelarlas en el plazo restante del crédito.

24 Las opciones se basan en el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) de la Superintendencia Financiera.

**Alivios financieros durante la emergencia económica**

(información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple.

**Alivios financieros a los cuales se acogieron sus clientes durante la emergencia económica**









De acuerdo con el informe The Experience Equation: How Happy Employees And Customers Accelerate Growth (2020) publicado por Forbes y Salesforce "Casi la mitad (47%) de los ejecutivos encuestados dicen que el COVID-19 los está estimulando a repensar fundamentalmente la forma en que crean experiencias para los clientes. Mejorar la CX (Customer experience) representará uno de los mayores desafíos en el futuro".

Fuente: [https://c1.sfdstatic.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/reports/forbes-insight%20experience-equation%20final-report.pdf](https://c1.sfdstatic.com/content/dam/web/en_us/www/documents/reports/forbes-insight%20experience-equation%20final-report.pdf)

**Gestión del cliente:** a raíz de esta coyuntura, los bancos indicaron que están considerando nuevas estrategias para mejorar la experiencia del cliente en los próximos años, algunas de ellas son:

- Fortalecimiento de los canales digitales.
- Mejora en los procesos haciéndolos cada vez más automáticos, ágiles y eficientes (por ejemplo, en la solución de reclamaciones).
- Enfoque en programas de educación digital para los clientes.
- Mayor cercanía y entendimiento de la situación de los clientes.
- Inversión en planes de capacitación y coaching para el manejo integral y emocional de los clientes.
- Oferta multivariada de productos, canales y servicios cada vez más ajustados al individuo y no solo al segmento de clientes (con enfoque en servicios 100% digitales).
- Implementación de modelos de servicio digitales a través de canales que le permitan al cliente autogestionarse (en página web, App, entre otros) y que estos incluyan contenidos y simuladores simples.
- Mejora de la atención virtual para los clientes (por ejemplo, a través de la implementación de chatbots).
- Alerta permanente ante ambientes VUCCA cada vez más reales (Volátil, Incierto, Caótico, Complejo y Ambiguo).
- Prevención del fraude a través de monitoreo Real Time Asnet.
- Analítica de datos para conocer el comportamiento de los clientes.
- Entendimiento y solución de los puntos de dolor encontrados en el journey del cliente.

## Metas

	 Nombre	 Meta 2021	 Meta a corto, mediano o largo plazo
Meta 1	 NPS* de los Bancos en Colombia	27%	2024: 40%
Meta 2	 Satisfacción de los Bancos en Colombia	50%	2024: 60%
Meta 3	 Número de Quejas por cada 10.000 Operaciones	1,3	2024: 1

# INCLUSIÓN Y ACCESO AL SECTOR FINANCIERO



# 5.3

# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



## Relevancia (103-1)

La inclusión y el acceso al sistema financiero son fundamentales para el desarrollo social y económico de los países y personas, por esta razón, la inclusión financiera, los servicios financieros y las microfinanzas se mencionan explícitamente en las metas de siete de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los servicios financieros son un medio para mejorar la calidad de vida de los individuos, por lo que la inclusión financiera va mucho más allá de la creación de estabilidad financiera<sup>1</sup>.

Así entonces, uno de los impactos positivos más relevantes que puede tener el sector bancario está relacionado directamente con su core del negocio, y con las acciones que lleva a cabo para tener un mayor alcance e incluir un mayor rango de poblaciones. Sin embargo, en el sector bancario colombiano, se han identificado tres limitantes que pueden obstaculizar la materialización de estos impactos; el primero corresponde a la falta de información, lo que dificulta una oferta adecuada para ciertos sectores económicos; el segundo son los altos niveles de informalidad de la economía; y el tercero está relacionado con la baja cobertura en materia de internet en las zonas más apartadas del país, lo que implica que algunos productos no pueden llegar a los municipios rurales y rurales dispersos. Esta última limitante es de especial importancia cuando las estrategias de acceso de inclusión se enfocan en la digitalización.

Lo anterior demuestra la importancia de que las entidades bancarias y el gremio aúnen esfuerzos para superar los retos a los que se enfrenta el sector en el país y así potencien la creación de valor en el capital financiero, social y relacional.

1. Financial Inclusion: For What?. Eric Noggle. <https://www.centerforfinancialinclusion.org/financial-inclusion-for-what>

## Nuestra gestión 2020 (103-2) (103-3)

Considerando la importancia de la inclusión financiera, en la última década el sector bancario ha diseñado estrategias encaminadas a incrementar el acceso y uso de productos financieros por parte de la población colombiana, aportando a mejorar sus niveles de calidad de vida y bienestar. El indicador de acceso a productos financieros ha exhibido un significativo crecimiento en los últimos diez años (25,1%). Mientras que en 2010 bordeaba el 62%, en septiembre de 2020 alcanzó el 87,1%, pasando de 18 millones de adultos con algún producto financiero a más de 31 millones. Estos avances permitieron que el país superara la meta del 85% propuesta para el 2022 en materia de acceso.

Por su parte, el indicador de uso de productos financieros ha crecido en 11,2% en los últimos 6 años, ubicándose en el 73% para septiembre de 2020, lo que implica que 26,5 millones de adultos tenían algún producto financiero activo, es decir que lo han usado al menos una vez en los últimos seis meses.

En 2020 también se presentaron importantes avances en esta gestión, en gran medida por la infraestructura desarrollada por parte del sector bancario. En particular, el desarrollo de productos de ahorro digitales como los depósitos de bajo monto y las cuentas de ahorro de trámite simplificado que contribuyeron a aumentar el acceso al sistema financiero. De igual forma, el desarrollo de innovaciones y uso de tecnologías en materia de pagos digitales como el NFC<sup>2</sup>, los códigos QR y las billeteras digitales han dinamizado la forma de pagar por parte de los consumidores financieros; lo anterior impulsado también por el contexto de la pandemia.

Adicionalmente, el sector bancario participó de manera activa en la estructuración y dispersión de los diferentes programas de transferencias monetarias liderados por el gobierno nacional y gobiernos locales como

**Entre diciembre de 2019 y septiembre de 2020 más de 2,2 millones de personas accedieron al sistema financiero.**

<sup>2</sup> La tecnología Near Field Communication (NFC) permite a los usuarios realizar transacciones seguras, intercambiar contenido digital y conectar dispositivos electrónicos con un toque. Tomado de: <https://www.samsung.com/uk/support/mobile-devices/what-is-nfc-and-how-do-i-use-it/>

respuesta a la pandemia. Entre los programas en los que participaron las entidades financieras se encuentran: Programa Ingreso Solidario - PIS, Programa de Apoyo al Empleo Formal - PAEF, Programa de Apoyo a la Prima - PAP y PAP del sector agropecuario, y el programa para trabajadores en suspensión contractual o licencia no remunerada.

Por otro lado, para hacer seguimiento a la gestión de las entidades, Asobancaria monitorea los indicadores de inclusión financiera publicados trimestralmente por Banca de las Oportunidades, donde se muestran los datos desagregados por acceso y uso en adultos, brechas etarias, cobertura de corresponsales bancarios por municipios y por nivel de ruralidad<sup>3</sup>. En este informe se puede recoger información de acceso y uso para los diferentes productos que ofrecen las entidades bancarias, las cooperativas y las ONG. Además, la Asociación realiza seguimiento permanente de las captaciones y colocaciones, carteras de crédito, informe de tarjetas, pymes, acceso al ahorro y productos del sector.

Además, el informe de operaciones publicado semestralmente por la Superintendencia Financiera de Colombia permite realizar estudios respecto a las operaciones monetarias y no monetarias por medio de los siguientes canales: cajeros automáticos, datáfonos, internet, corresponsales bancarios, ACH, pagos automáticos, telefonía móvil y audio respuesta. Adicionalmente, a través de esta entidad se conoce la cobertura de las oficinas de las entidades agremiadas presentes en las distintas zonas del país.

**En el informe 2020 del “Microscopio Global” publicado por The Economist, el cual evalúa el entorno propicio para la inclusión financiera, Colombia ocupa por segundo año consecutivo el primer lugar.<sup>4</sup>**

<sup>3</sup> Esta información puede consultarse en: [www.bancadelasoportunidades.gov.co](http://www.bancadelasoportunidades.gov.co)

<sup>4</sup> El Microscopio global evalúa el entorno propicio para la inclusión financiera en 5 categorías y 55 países. El informe puede consultarse en: [https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/SPANISH\\_EIU\\_Microscope\\_2020\\_proof\\_07.pdf](https://pages.eiu.com/rs/753-RIQ-438/images/SPANISH_EIU_Microscope_2020_proof_07.pdf)

# Estrategia de Inclusión financiera

El 63%<sup>5</sup> de las entidades cuentan con estrategias o programas de inclusión financiera definidos, los cuales son la base de la gestión. Así mismo, las entidades agremiadas trabajan sus programas de inclusión financiera teniendo en cuenta los

cuatro frentes de trabajo que hacen parte de la Estrategia Nacional, priorizando acciones para promover el uso de servicios financieros (75% de las entidades) y el desarrollo de su estrategia de educación económica y financiera<sup>6</sup> (60%).

## Frentes de trabajo de la estrategia o programa de inclusión financiera

(Información de 28 entidades). Pregunta de opción múltiple<sup>7</sup>

N° de entidades  
4 21

Frentes de trabajo de la estrategia o programa de educación financiera	N° de entidades
Promover el uso de servicios financieros *	21
Desarrollar la estrategia de educación económica y financiera *	17
Estimular el acceso y uso de servicios financieros para el sector rural *	11
Estrategias con enfoque de género	9
Implementar nuevos esquemas de financiación para MiPymes *	7
Estrategias con enfoque de edad (grupos etarios)	7
Ninguna de las anteriores	6
Otros	4

5 Indicador propio IYA-1. Información de 30 entidades.

6 Indicador propio IYA-3. Información de 28 entidades.

7 Los frentes de trabajo marcados con (\*) hacen parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia, 2016.

## Política pública

La Asociación, con participación de las entidades agremiadas, envió comentarios y propuestas relacionadas con el CONPES 4005, que establece los lineamientos de políticas públicas para los próximos 10 años en materia de Inclusión y Educación Financiera. Para ello, se realizaron mesas de trabajo con las entidades en las cuales se identificaron barreras y posibles iniciativas a presentar al gobierno nacional; de igual forma, se remitieron comentarios a las dos versiones en borrador del documento.

De otro lado, se participó de manera activa en la elaboración y reglamentación del Decreto 222 de 2020 que modificó los productos de trámite simplificado, el crédito de consumo de bajo monto y el modelo de corresponsales móviles, donde se remitieron comentarios y sugerencias en la regulación que se iba a expedir.

En línea con lo anterior, en 2020 las entidades realizaron diferentes actividades en estos frentes de trabajo, por ejemplo:



**Promover el uso de servicios financieros**

- Campañas para incentivar el uso de canales digitales, Banca Móvil, pagos en línea, Aplicaciones, entre otros, destacando los beneficios y la accesibilidad
- Campañas de comunicación por medio de mailing, mensajes, página web para dar a conocer los nuevos productos.
- Estrategias para ampliar el alcance de los corresponsables u oficina.



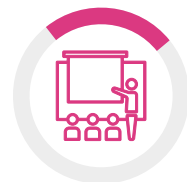
**Estimular el acceso y uso de servicios financieros para el sector rural**

- Promoción de apertura digital de cuentas y uso de canales digitales.
- Generación de campañas de bancarización acompañadas de capacitaciones y acompañamiento del proceso.
- Programas y productos enfocados al sector rural.
- Apoyo y capacitación para los agricultores para facilitarles el acceso a servicios financieros.
- Programas enfocados en el sector cafetero.



**Estrategias con enfoque de género o grupos de edad**

- Líneas y productos enfocados en mujeres o jóvenes.
- Apoyo y fomento a los jóvenes emprendedores.
- Estrategias y productos.



**Desarrollar la estrategia de educación económica y financiera**

- Estrategias para fomentar la salud o bienestar financiero a través de capacitaciones o campañas de comunicación, online y en las oficinas.
- Programas de finanzas personales en comunidades.

Además de los mencionados anteriormente y considerando los cambios tecnológicos actuales, existen principios en materia digital que se ha implementado en las estrategias o programas de inclusión financiera de las entidades. El principal de ellos está relacionado con el fortalecimiento de la educación y la conciencia digital y financiera, seguido de la promoción de un enfoque digital para la inclusión financiera y el establecimiento de prácticas financieras digitales responsables para proteger a los consumidores<sup>8</sup>. Estos principios corresponden a los principios de alto

nivel del G20 para la inclusión financiera digital y hacen parte de las cuatro áreas de acción que guiarán el trabajo de GPFI (G20 Global Partnership for Financial Inclusion) durante los próximos tres años (2021-2023).

Adicionalmente, algunas entidades indicaron que también enfocan sus estrategias en generar una transformación cultural del uso de dinero en efectivo al dinero digital permitiendo la eficiencia en los procesos y la disminución de riesgos de seguridad, así como, la ampliación de su red de corresponsales bancarios<sup>9</sup>.

# Gráfica 2.

**Principios de la estrategia o programa de inclusión financiera**

**(Información de 29 entidades)**



<sup>8</sup> Indicador propio IYA-2. Información de 29 entidades.  
<sup>9</sup> Una de las entidades menciona que su enfoque no es digital.

## Cobertura alcance de Inclusión y acceso al sector financiero

Parte esencial de la inclusión, es lograr ampliar el alcance y el acceso de poblaciones o grupos que históricamente han tenido mayores barreras para acceder al sector financiero, por lo que las entidades han buscado crear oportunidades para las micro y pequeñas empresas del país. En línea con lo anterior, 18 entidades del sector bancario colombiano, en conjunto, prestan servicios a más de un millón de microempresas y más de 200.000 pequeñas empresas<sup>11</sup>.

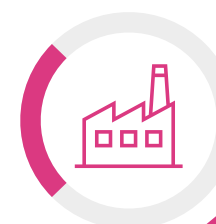
En línea con lo anterior, parte importante de las estrategias de inclusión financiera es poder medir su contribución, por lo que 12 entidades (41%)<sup>10</sup> utilizan indicadores de desempeño cuantitativos para medir el impacto social y empresarial de sus iniciativas de inclusión financiera. Algunos ejemplos de estas mediciones son:

- » Número y porcentaje de personas bancarizadas
- » Número de municipios
- » Montos desembolsados de productos de inclusión
- » Porcentaje de presencia en los municipios del país
- » Número de operaciones a microempresas
- » Número de mujeres con crédito y con acceso a educación financiera
- » Porcentaje de créditos otorgados a población sin historial crediticio
- » Porcentaje de participación en el saldo de cartera de tarjetas de crédito de personas con ingresos hasta 2 SMMLV
- » Porcentaje de clientes con transacciones digitales.

<sup>10</sup> Indicador DJSI 3.8.2. Información de 29 entidades.

### Número de clientes por cada tipo de empresa

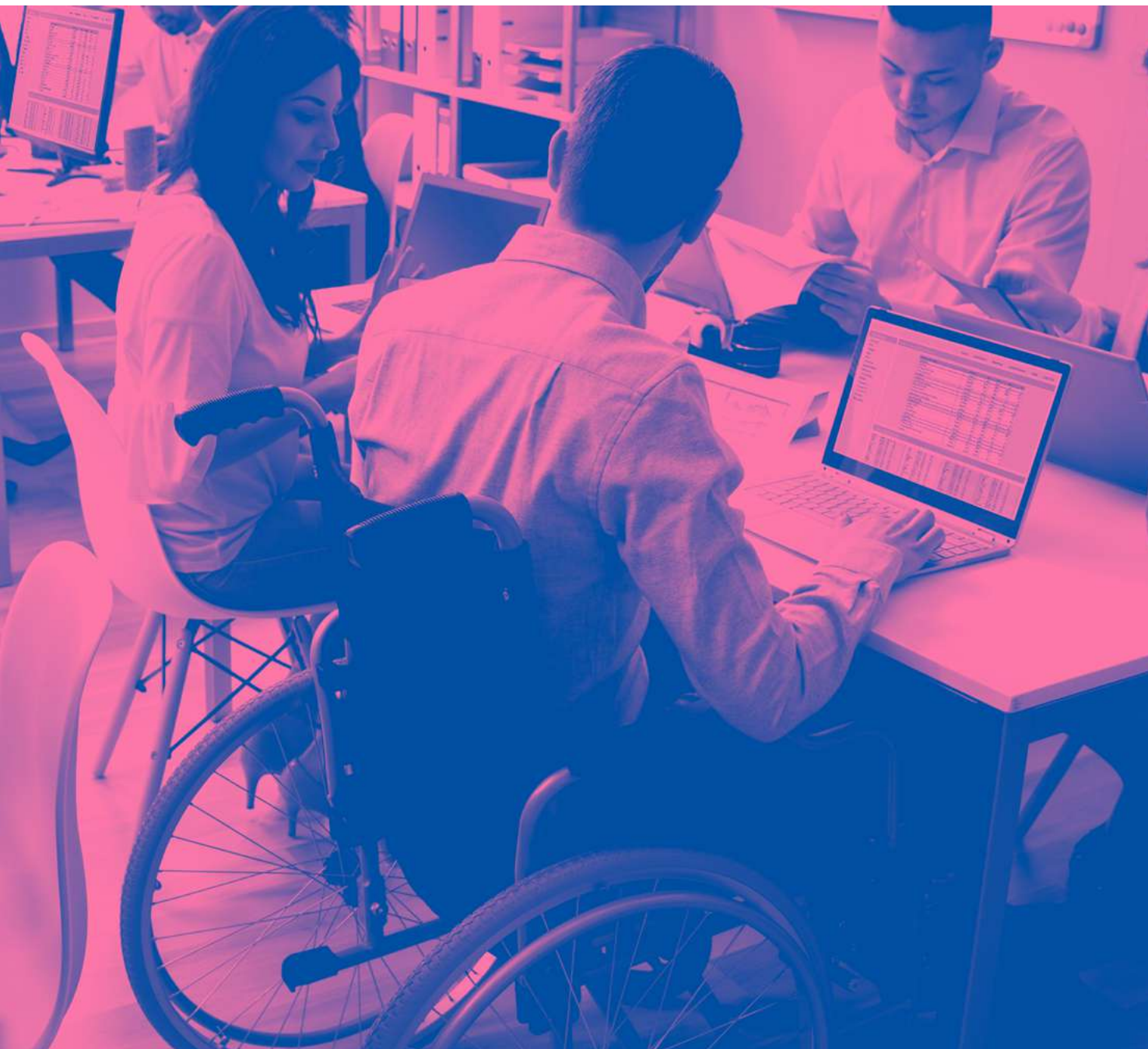
(Información de 18 entidades)



#### Número de Clientes

Grande	40.741
Mediana	60.369
Pequeña	211.801
Micro	1.336.660

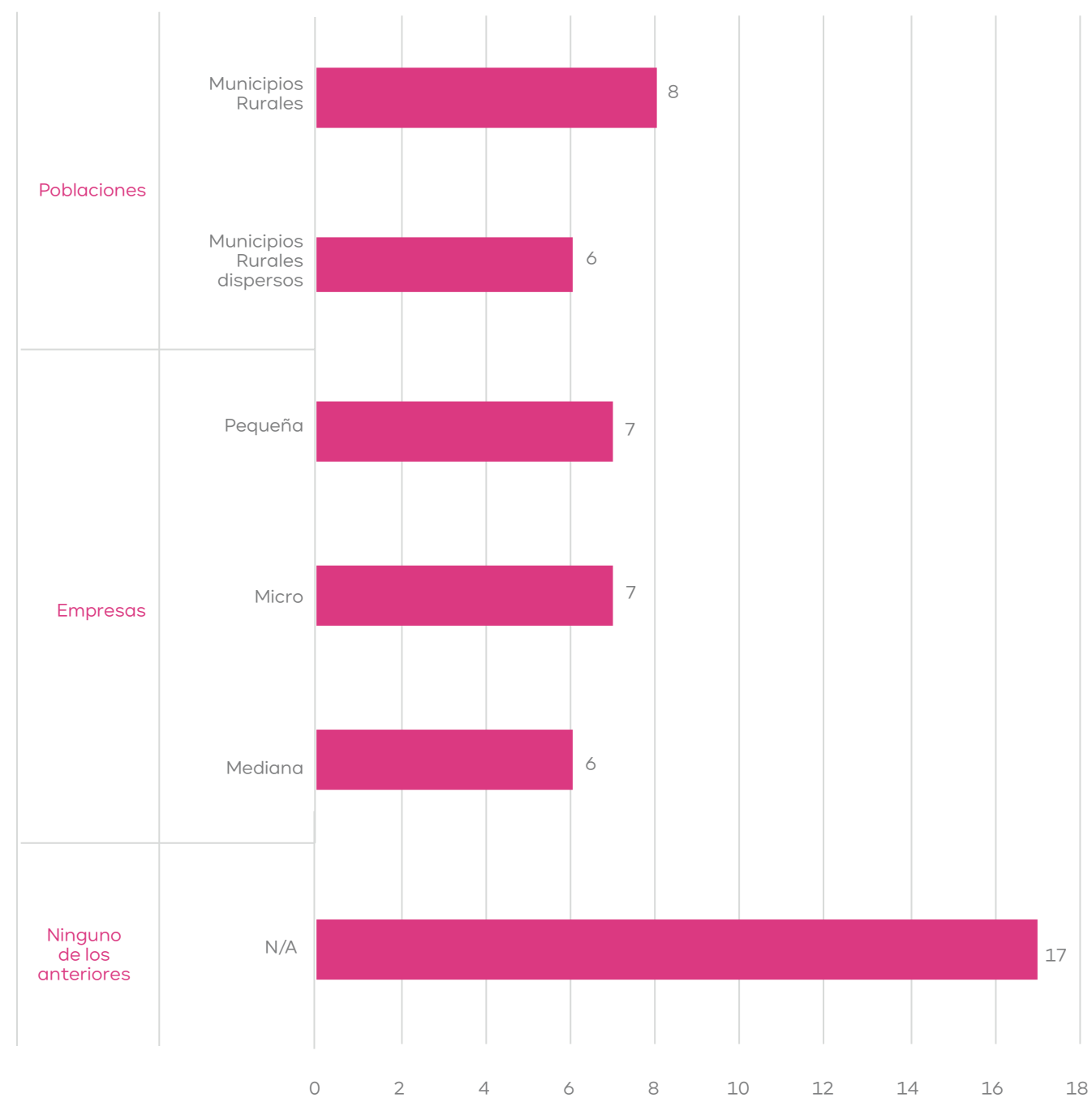
<sup>11</sup> Indicador propio IYA-4. Información de 18 entidades.



# Gráfica 4.

Inclusión por medio de tecnología digital para diferentes grupos

(Información de 28 entidades)



Adicionalmente, la tecnología ha jugado un papel fundamental en la ampliación del alcance del sector, ya que, de acuerdo con el Banco Mundial, la tecnología financiera digital, y en particular el aumento del uso de teléfonos móviles, han facilitado la ampliación del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones a un costo más bajo y con menos riesgo<sup>12</sup>. Así entonces, 11 entidades<sup>13</sup> han utilizado la tecnología para facilitar la inclusión financiera para micro, pequeña y mediana empresa y para población rural a través de la implementación y desarrollo de aplicaciones móviles, canales digitales exclusivos a cero costo, portafolio y billeteras digitales, entre otros.

Por otro lado, de acuerdo con la publicación de la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura) sobre Acceso a la población agrícola, las políticas deberían alentar y fomentar las innovaciones a nivel de cooperación, de procesos, de productos y de TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) que mejoren la prestación de servicios y productos financieros para un gran abanico de clientes rurales, centrándose sobre todo en segmentos tradicionalmente excluidos, como las familias agricultoras, las pequeñas y medianas empresas de agronegocios, entre otros. Así entonces, 11 entidades han desarrollado sinergias o alianzas de cooperación para ampliar el acceso de la población agrícola y/o rural al sector financiero y 4 entidades consideran hacerlo en el corto plazo<sup>14</sup>. Estas alianzas se realizan con empresas de agronegocios privadas (6 entidades), instituciones u organizaciones públicas como Ministerios, Alcaldías, corporaciones, etc. (6 entidades), otras instituciones financieras (4 entidades), y/u ONGs (3 entidades). Las entidades también mencionaron otros actores como Organizaciones Internacionales o Agencias de Cooperación y otras empresas del sector privado. Algunas de estas alianzas tuvieron por objeto:

- » Financiar paneles solares para productores agrícolas
- » Implementación de seguros
- » Mejorar la productividad y calidad de vida de los productores
- » Compensación de tasa y capital para emprendimientos
- » Fomentar la tecnificación del campo y el acceso a productos financieros
- » Ampliar el alcance de los productos digitales a diferentes segmentos de las comunidades
- » Productos para la emergencia y reactivación económica
- » Educación financiera para población rural

Adicionalmente, el sector rural tiene sus propios segmentos que pueden ser más o menos vulnerables y tener necesidades particulares, por lo que 14<sup>15</sup> entidades afirman que han creado o implementado estrategias para el acceso financiero de población rural específica como mujeres, pequeñas y medianas empresas, jóvenes, familias agricultoras, y otros como población afrodescendiente.

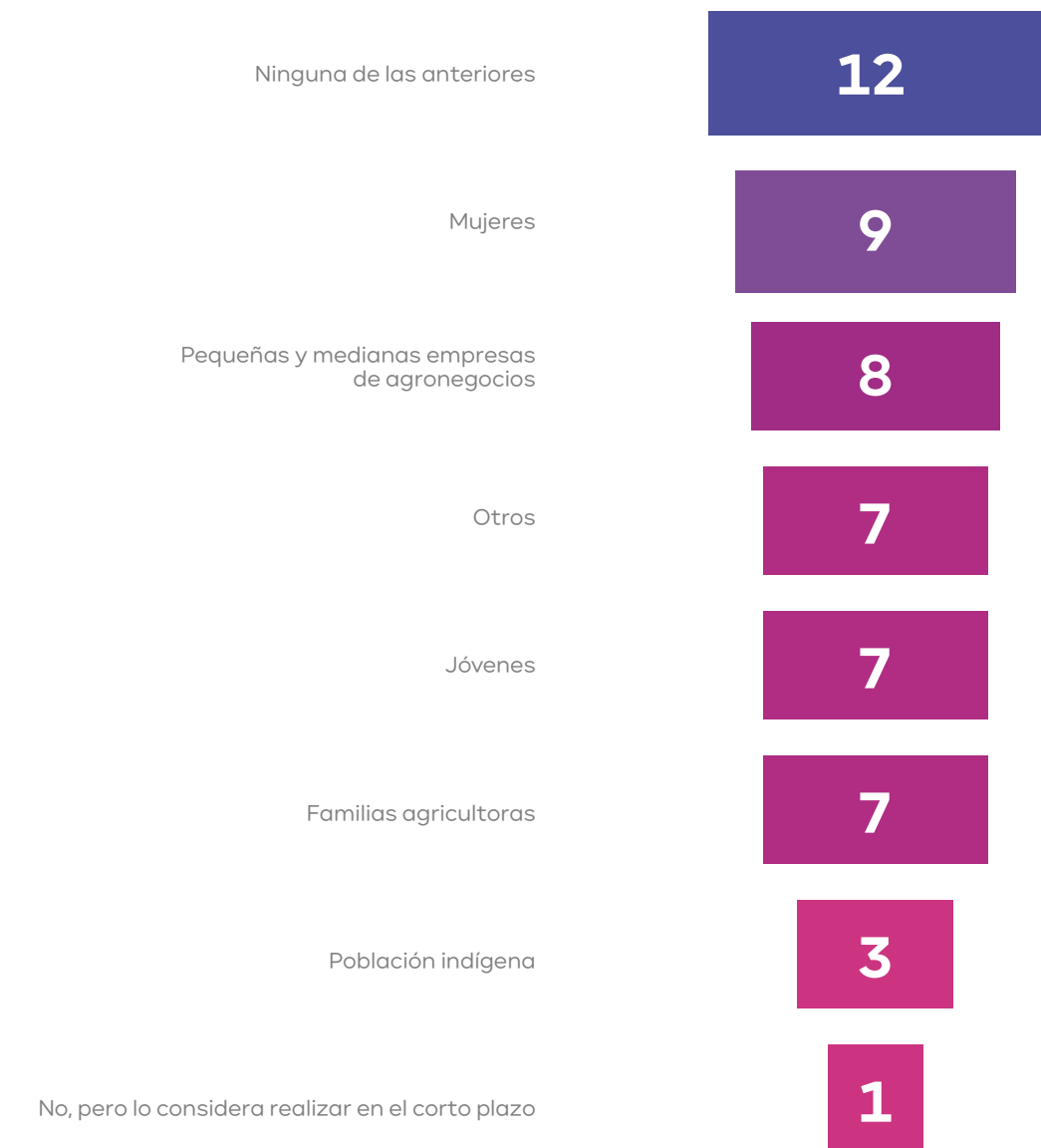
<sup>14</sup> Indicador propio IYA-6. Información de 28 entidades  
<sup>15</sup> Indicador propio IYA-7. Información de 27 entidades.

## Acceso para segmentos agrícolas y rurales

(Información de 27 entidades). Pregunta de selección múltiple.

Estrategias para el acceso al sector financiero de alguno de los siguientes segmentos agrícolas o rurales

N° de entidades  
 1  12



# Inclusión financiera a través de los productos y servicios

Productos como las cuentas de ahorros de trámite simplificado (CATS) permiten facilitar el acceso de más personas al sistema financiero, ya que se pueden crear desde cualquier teléfono celular y se ofrecen a costos mucho más competitivos

que los de otros productos. Teniendo en cuenta estas ventajas, 11 de 28 entidades ofrecen productos electrónicos de bajo monto y CATS<sup>16</sup>. Cabe destacar que tres entidades ofrecen estos productos desde hace más de 5 años.

Tramité Simplificado	Total de, CATS o CAES a cierre septiembre de 2020 <sup>17</sup>	<b>25.497.498</b>
	Total de, CATS o CAES activos a septiembre de 2020 <sup>18</sup>	<b>19.032.613</b>
Tradicionales	Cuentas de ahorro activas a cierre de 2020	<b>26.414.598</b>
	Cuentas corrientes activas a cierre de 2020	<b>3.173.287</b>
	Tarjetas débito activas a cierre de 2020	<b>36.387.824</b>
	Tarjetas de crédito activas a cierre de 2020	<b>14.676.302</b>

<sup>16</sup> Indicador propio IYA-8. Información de 28 entidades.  
<sup>17</sup> Es la última información reportada.  
<sup>18</sup> Ibidem

Adicionalmente, los bancos ofrecen algunos servicios de manera gratuita en los que se destacan transferencias al mismo banco por canales digitales (16 entidades), consulta de saldo por internet (16 entidades) y copia de extracto digital (15 entidades)<sup>19</sup>.

## Productos tradicionales o de trámite simplificado que se ofrecen de manera gratuita

(Información de 21 entidades)



<sup>19</sup> Indicador propio IYA-9. Información de 21 entidades.



# Acciones frente al COVID-19

La pandemia tuvo efectos negativos muy significativos sobre la economía de diversos sectores, sin embargo, gracias a la infraestructura financiera del país y a los programas de transferencias monetarias desplegados por el gobierno nacional y los gobiernos territoriales como respuesta a la emergencia, se observó un crecimiento en los principales resultados de los indicadores de acceso y uso, destacando que más de 730 mil beneficiarios activaron o abrieron un producto financiero. En este sentido, el indicador de acceso creció 4,6 punto porcentuales y el

indicador de uso 7 puntos porcentuales entre diciembre de 2019 y septiembre de 2020,

Para la consecución de lo anterior, fue fundamental el desarrollo de productos 100% digitales y de fácil acceso por parte del sector financiero, por lo que productos como Nequi, Ahorro a la Mano, Daviplata, entre otros, desempeñaron un rol destacado en el avance en materia de inclusión financiera, especialmente en cuanto al acceso para población rural dispersa y en condición de vulnerabilidad.

## Los productos y aplicaciones desarrollados por las entidades no solo son funcionales en smartphones, también se ofrecen productos para teléfonos más convencionales con servicios a través de la simcard del celular.

Así entonces, en 2020 se evidenció un crecimiento en el uso de los canales digitales. Dadas las restricciones a la movilidad durante de la pandemia, las operaciones realizadas a través de canales digitales presentaron un crecimiento del 38% comparado con 2019. En línea con lo anterior, la Banca Móvil fue el canal mediante el cual se realizó el mayor número de operaciones financieras, con una participación del 53% que representa (5.230.283.988) operaciones monetarias y no monetarias. Así mismo, la banca por internet fue el segundo canal con mayor participación, con un 20% sobre el total.

Adicionalmente, el sector bancario se articuló con el gobierno nacional y gobiernos territoriales para la estructuración de diferentes programas de transferencias monetarias, siendo un aliado importante en la dispersión de subsidios en el país.

La pandemia significó adaptación y cambio en muchos aspectos de la operación de las

entidades, al igual que en sus estrategias o programas de inclusión financiera. En relación con lo anterior, 14 entidades<sup>20</sup> afirman que realizaron cambios a las mismas a raíz de la situación de emergencia, por ejemplo, incluyendo nuevos productos, canales o servicios, creando líneas especiales enfocadas a reducir los impactos de la pandemia en las empresas, ajustando los procesos de evaluación y aprobación de crédito, adaptando los programas de educación financiera a la virtualidad, actualizando los canales para hacerlos más accesibles, entre otros.

Por último, con el objetivo de expandir los servicios financieros digitales en medio de la crisis del COVID-19, algunas entidades utilizaron tecnologías como análisis de macro datos (4 entidades) y análisis de macro datos (2 entidades)<sup>21</sup>.

20 Información de 26 entidades.  
21 Información de 27 entidades.







De acuerdo con el informe del Centro para la Inclusión Financiera (Center for Financial Inclusion) Crisis and Opportunity Reimagining Inclusive Finance After the Pandemic, la pandemia presenta una oportunidad para “reconstruir mejor”, para asegurar que se eviten crisis similares y mejorar el sistema. Lo anterior implica desarrollar una comprensión profunda de cómo los servicios financieros reducen la vulnerabilidad de las poblaciones de bajos ingresos y cómo superar los obstáculos que impiden que tantas personas participen en el sector financiero. Adicionalmente, trabajar con los grupos de interés clave y abogar por un cambio basado en la evidencia para asegurarse de que dichos servicios cumplan con el propósito previsto.

En línea con lo anterior, el estudio también llama la atención sobre cómo la pandemia ha dejado al descubierto las fallas del statu quo y ha creado un mayor sentido de urgencia para los servicios financieros y otros sectores de innovar y mejorar su gestión. Así entonces, la pandemia no solo ha obligado a adaptarse, sino que ha sido una oportunidad para las entidades para innovar y mejorar su gestión frente a los nuevos retos que han surgido.

Fuente: <https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/03/CFI-Strategy-Documents-2020-24.pdf>



## Metas

	 Nombre	 Resultado 2020	 Meta a corto, mediano o largo plazo Meta a corto, mediano o largo plazo 2025 <sup>22</sup>
Meta 1	 Adultos con acceso a un producto financiero	87,1% (a septiembre de 2020)	87%
Meta 2	 Adultos con un producto financiero activo	73% (a septiembre de 2020)	80%
Meta 3	 Adultos en el sector rural con acceso a un producto financiero	63% (a septiembre de 2020, promedio entre rural y rural disperso)	70%

<sup>22</sup> Las metas están sujetas al 2025 por el MHCP (Ministerio de Hacienda y Crédito Público). Con respecto a las metas presentadas en el informe de sostenibilidad 2019, se indica que no hay una meta definida a 2020 y 2021 porque estaban sujetas al 2022 por el DNP.



## CAPITAL INTELECTUAL

Como se mencionó en el capital financiero, la pandemia puso a prueba el capital intelectual de las entidades bancarias, ya que surgió la necesidad de implementar nuevas tecnologías y mecanismos para asegurar que sus colaboradores pudieran realizar trabajo remoto y sus clientes tuvieran acceso a plataformas virtuales para realizar transacciones, sin poner en riesgo su seguridad dada la coyuntura.

En 2020 la rápida respuesta de las entidades no solo permitió mitigar algunos de los impactos de la pandemia sobre la economía, sino que también trajo consigo una nueva forma de operar, que cambió drásticamente los hábitos de los consumidores financieros.

En la misma medida en la que se generaron cambios, durante 2020 los entes reguladores generaron un número importante de leyes y regulaciones. Asobancaria apoyó la gestión de procesos legislativos que podrían impactar el sistema financiero colombiano y así proteger los intereses de todos los grupos de interés involucrados. Además, buscó promover un mayor entendimiento de dichas regulaciones y la toma de decisiones informadas a través de publicaciones y eventos en ámbitos como transparencia y lucha contra la corrupción, seguridad informática, rentabilidad y regulación, entre otros.

A continuación se presenta la gestión de las entidades frente a la innovación y los aportes de Asobancaria al conocimiento del sector y a la legislación colombiana.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y CANALES DE ATENCIÓN

# 6.1

# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



## Relevancia (103-1)

La transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención es uno de los principales motores de avance en el desarrollo de la economía financiera formal. Gracias a esta, el sector financiero ha presentado importantes avances en materia de inclusión financiera al expandir sus canales de atención en todo el país, derrumbando las tradicionales barreras geográficas existentes. Por otro lado, con la creación de productos 100% digitales, el sector ha podido facilitar el acceso y vincular de manera ágil y sencilla a las poblaciones históricamente excluidas.

Ahora bien, la transformación digital también es un factor clave de competitividad y avance para el sector en el mercado financiero. Los canales y productos digitales especializados han mejorado la experiencia de los usuarios, fortaleciendo la calidad del servicio, como otra de las grandes aristas de la inclusión financiera. De igual forma, los procesos de innovación en canales y productos son una oportunidad para generar ventajas competitivas y, así mismo, responder a un entorno económico que cambia constantemente. Asimismo, la transformación digital ha permitido mejorar los niveles de eficiencia del sector bancario, en los que se han diseñado nuevos procesos, mejoras en la experiencia de los clientes, responder de manera oportuna a los requerimientos por parte de las autoridades financieras, estructurar nuevos procesos operativos, entre otros.

Como parte de la estrategia de transformación digital, es necesario identificar y mitigar los riesgos asociados a este proceso, siendo prioridad los riesgos de seguridad en los sistemas tecnológicos. Para ello, es fundamental continuar trabajando de la mano del Gobierno Nacional en una política de conectividad más incluyente que permita expandir los beneficios de la transformación digital en todas las poblaciones.

Los impactos de la transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención se pueden analizar en tres ejes claves:

1. Inclusión financiera medida por el acceso y uso de productos financieros por parte de hogares y empresas: con la creación de nuevos productos y canales de atención 100% digitales y de fácil acceso para toda la población, se han superado tradicionales barreras de acceso al sistema tanto de oferta como demanda, entre las cuales se destacan: costos, reprocesos, limitaciones geográficas, perfil socioeconómico, entre otros.
2. Inclusión financiera medida por la calidad: con la creación de nuevos productos, medios de pago y canales de atención digitales se ha mejorado tanto la calidad del servicio como la calidad de vida de los consumidores, al facilitar sus transacciones y crear una experiencia ágil, inmediata y cómoda.
3. Competitividad: en un ecosistema cada vez más digital, donde los usuarios demandan experiencias digitales, la transformación digital en los productos y servicios le ha permitido al sector mejorar su competitividad en el mercado y fidelizar a sus clientes.

**El uso de los canales digitales presentó un gran dinamismo en 2020 a raíz de cambios en el comportamiento del consumidor financiero. Las cifras de transacciones realizadas por estos canales aumentaron en un 38% respecto al año anterior.**

## Nuestra gestión 2020 (103-2) (103-3)

Desde el Laboratorio de Innovación Financiera Finnlab de Asobancaria, el sector viene trabajando en iniciativas de transformación digital, entre las cuales se destaca la construcción de un estándar de APIs (Application Programming Interface) abiertas que pretende sentar las bases en el país de una banca abierta, segura y sostenible. Particularmente, en 2020 se finalizó la construcción del primer estándar de industria de cinco APIs para mejorar las ineficiencias asociadas a los procesos judiciales. Con esto, se espera aportar a los procesos de innovación en el ecosistema y en la integración de nuevos actores.

Por otro lado, el sector continúa trabajando en su proyecto Fintechgración, una iniciativa en alianza con TicTac<sup>1</sup> que pretende promover la colaboración de los diferentes actores del sistema financiero en Colombia (Banca, Fintech y Gobierno) para contribuir al uso de la tecnología como herramienta habilitadora de la inclusión financiera.

**En 2020 se lanzó el segundo tomo del libro llamado “FINTECHGRACIÓN – Destruyendo barreras, construyendo oportunidades” el cual brinda un marco de referencia sobre comercio electrónico, ciudades sin efectivo, billeteras electrónicas y Regtech.**

La gestión en innovación y transformación digital de productos y canales de atención se evalúa mediante el análisis de resultados de las siguientes fuentes:

1. El informe de Operaciones (SFC<sup>2</sup>) contiene cifras que permiten evaluar el comportamiento del consumidor sobre el uso de los diferentes tipos de canales, especialmente los digitales.
2. El Informe de Inclusión Financiera (BDO<sup>3</sup>) aporta cifras asociadas al crecimiento en el acceso y uso de los diferentes productos financieros.
3. El Informe de medios de pago (Minsait) proporciona información asociada al uso de diferentes medios de pago electrónicos alternativos al dinero en efectivo, que permita comparar los avances frente a la región.

1 Tanque de Análisis y Creatividad de las TIC. Propone iniciativas de política pública orientadas a la transformación digital del país, con base en la sostenibilidad y competitividad económica, la inclusión social y la eficiencia gubernamental. Tomado de: <https://www.cciit.org.co/tictac/>

2 SFC: Superintendencia Financiera de Colombia

3 BDO: Banca de las Oportunidades.

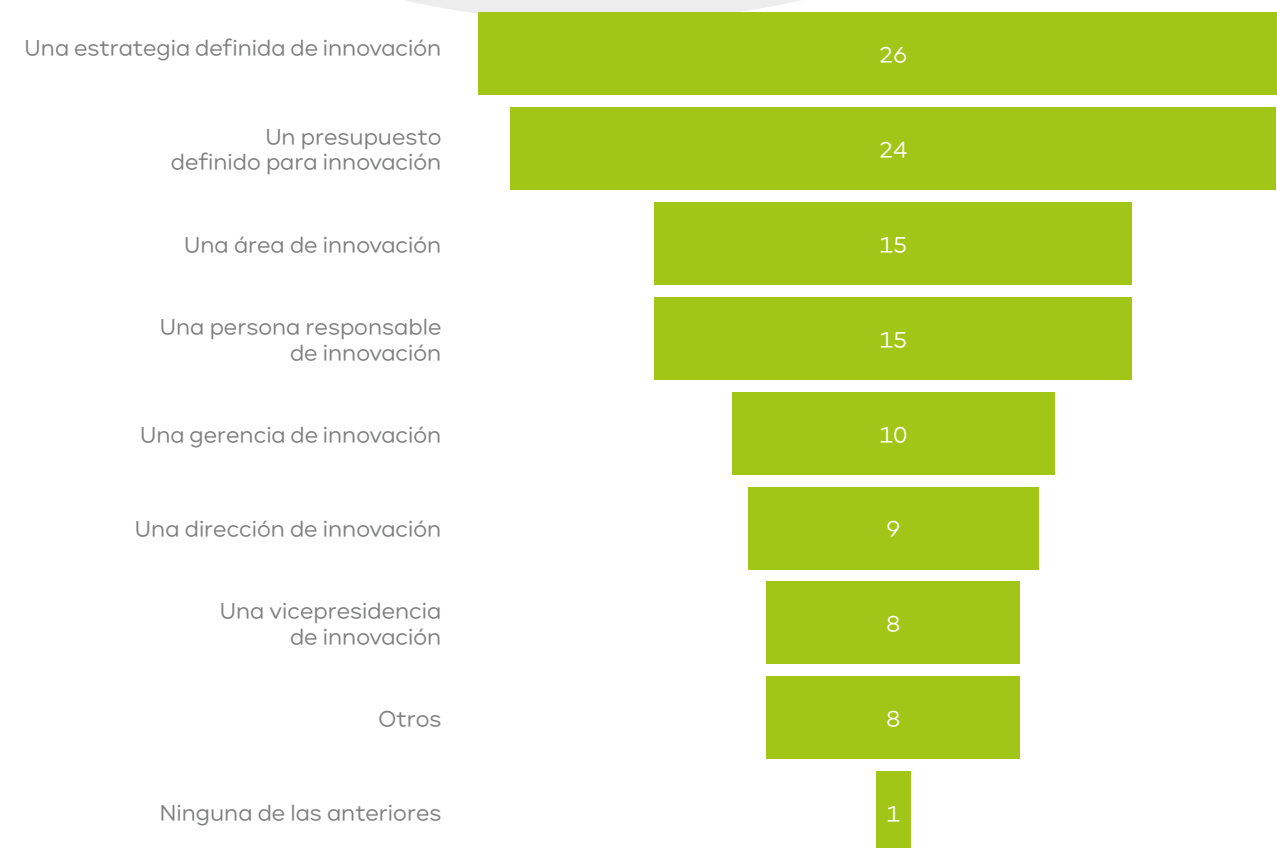
## Estrategias para la innovación

Para responder a las nuevas dinámicas del mercado y comportamientos de consumo de los clientes, se requieren de estrategias y capacidades de innovación que le permitan al sector bancario mantenerse actualizado. En este sentido, el 97% de las entidades ha establecido al menos una medida para gestionar los procesos de innovación en sus

organizaciones<sup>4</sup>. Específicamente, el 81% ha adoptado una estrategia de innovación como su principal herramienta; asimismo, el 75% cuenta con un presupuesto definido, el 47% tiene una persona responsable de este tema y 47% dispone de un área específica de innovación, dentro de las cuales sobresalen gerencias (31%), direcciones (28%) y vicepresidencias (25%).

### Estrategias que apalancan la innovación

(Información de 32 entidades). Pregunta de selección múltiple.



4 Indicador propio TDI-3. Información de 32 entidades

## Política pública

Durante el 2020 el sector financiero participó activamente en la construcción de políticas públicas en materia de transformación digital. Esta participación consistió principalmente en:

- » Comentarios sobre el Decreto 222 de 2020, mediante el cual se habilita el esquema de corresponsalía móvil y digital. Con la habilitación de estos nuevos canales de atención apalancados en la digitalización se espera mejorar la inclusión financiera en cuanto al acceso, uso y calidad.
- » Participación en la construcción de comentarios del proyecto de decreto de Sandbox Regulatorio que pretende ser un mecanismo alterno de regulación para realizar nuevas acciones de experimentación supervisada con el fin de aumentar la innovación.
- » Comentarios al Decreto 620 de 2020 de servicios ciudadanos digitales entre los cuales se habilita el esquema de carpeta ciudadana y se permitirá agilizar procesos operativos en las entidades públicas y privadas.
- » Comentarios sobre el documento de trabajo que publicó la URF (Unidad de Regulación Financiera) llamado Open Banking y Portabilidad Financiera, con el cual se inician las conversaciones sobre la construcción de un modelo de banca abierta en el país.

Como resultado de estas medidas, 86% de las instituciones ha aumentado en algún porcentaje el número de personas que trabajan en innovación en los últimos 5

años<sup>5</sup>. De hecho, en el caso de 18 entidades este incremento ha sido del 50% o más, además el promedio de estos aumentos asciende a 68,50%.

## Inversión en innovación

En 2020 las entidades destinaron

**\$320.112 millones**

de pesos para temas de investigación, desarrollo e innovación<sup>6</sup>; al tiempo que invirtieron, en promedio, 70.151 horas en temas de innovación durante este mismo período de tiempo<sup>7</sup>.

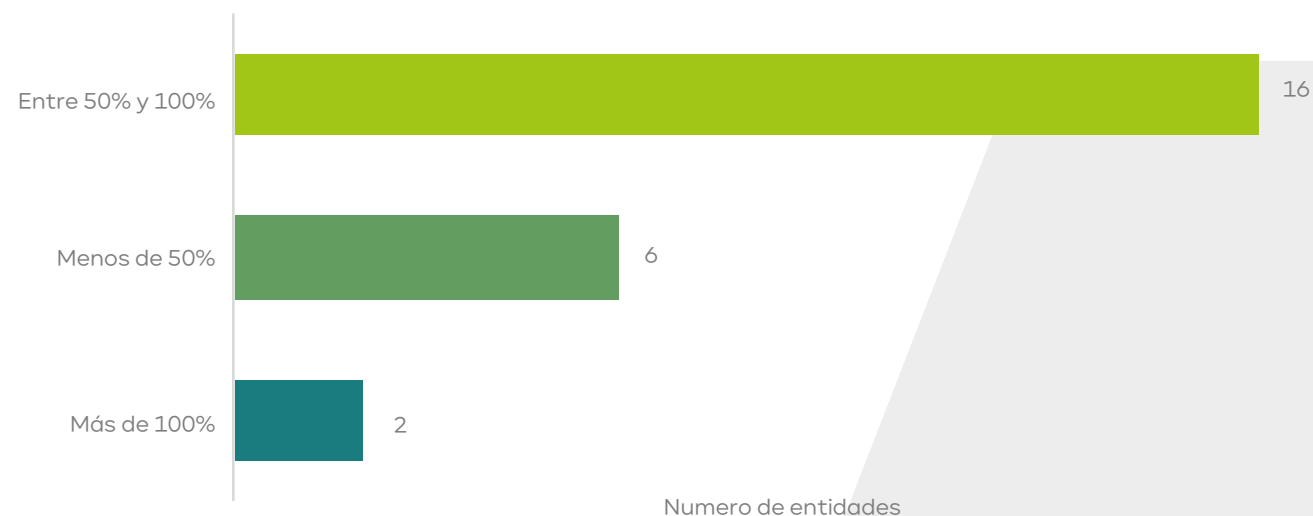
## Fuentes de innovación

Las entidades obtienen la mayoría de las ideas innovadoras de sus empleados, seguido de sus clientes y alianzas que promueven la innovación. Por su parte, asesores externos a la organización son la fuente menos empleada por las entidades bancarias para este tipo de temas<sup>8</sup>.

### Aumento del número de personas que trabajan en innovación

(Información de 24 entidades)

¿En los últimos 5 años en qué proporción ha aumentado el número de personas que trabajan en innovación?



<sup>5</sup> Indicador propio TDI-7. Información de 28 entidades. Se excluyeron 2 entidades que respondieron "No disponible" o "No Aplica"

<sup>6</sup> Indicador propio TDI-4. Información de 24 entidades.  
<sup>7</sup> Indicador propio TDI-4. Información de 23 entidades.  
<sup>8</sup> Indicador propio TDI-2. Información de 32 entidades

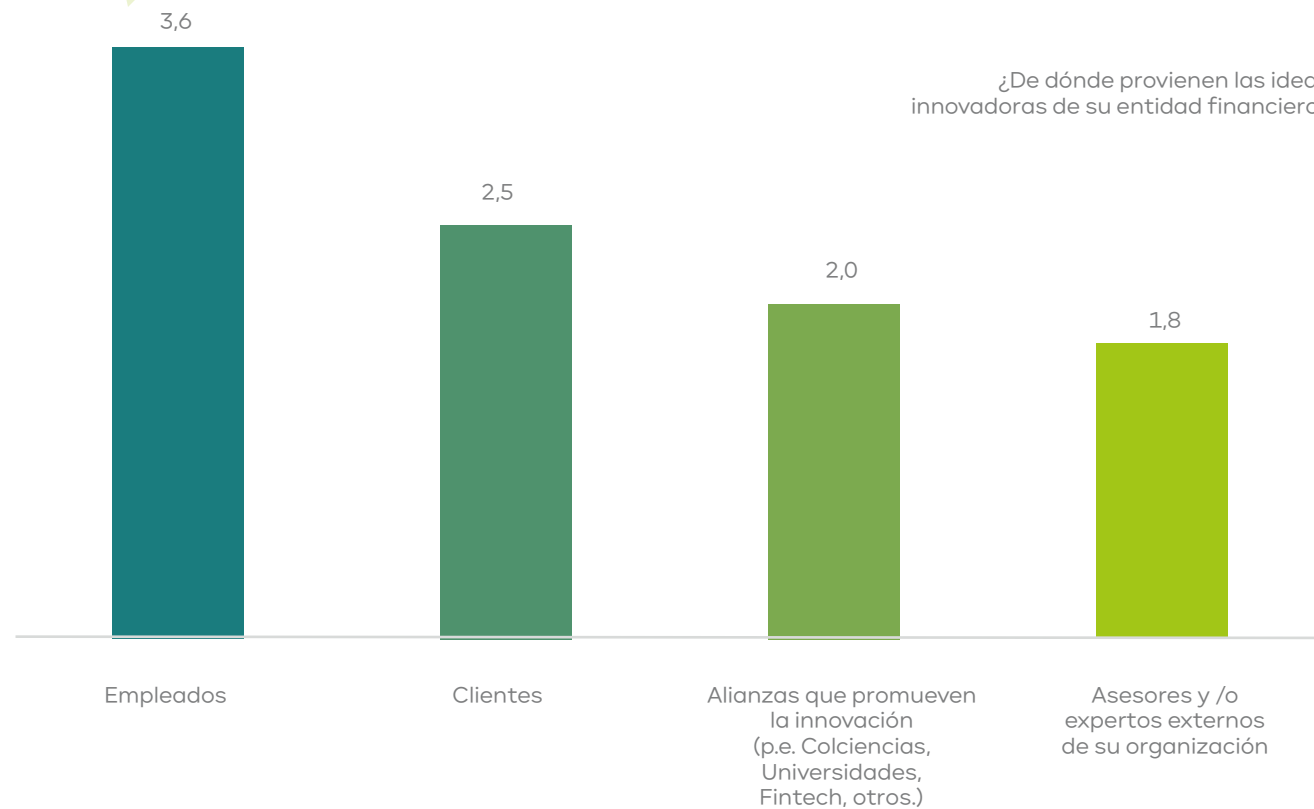
## Incentivos por innovación para empleados

Un sistema de incentivos promueve ciertos comportamientos y actitudes que aportan a los objetivos y metas establecidas por las entidades. En este orden de ideas, y teniendo en cuenta que la principal fuente de innovación de las entidades son sus empleados, el 44% de las instituciones bancarias afirma tener políticas de incentivo por innovación para dichos actores, siendo el reconocimiento al interior de estas la figura más utilizada. Otros incentivos mencionados por las instituciones corresponden a premios a la innovación y pago de capacitaciones<sup>10</sup>. No obstante, la definición de incentivos todavía supone un reto para las entidades bancarias, teniendo en cuenta que la mayoría de estas (56%) no cuenta con alguna política de incentivos por innovación para sus trabajadores.

### Origen de las ideas innovadoras de las entidades.

(Información de 32 entidades).<sup>9</sup>

¿De dónde provienen las ideas innovadoras de su entidad financiero?



<sup>9</sup> En esta pregunta se relacionan cuatro grupos de interés. Las entidades le asignan 4 al grupo de donde más provienen sus ideas innovadoras y 1 al grupo de donde menos provienen.

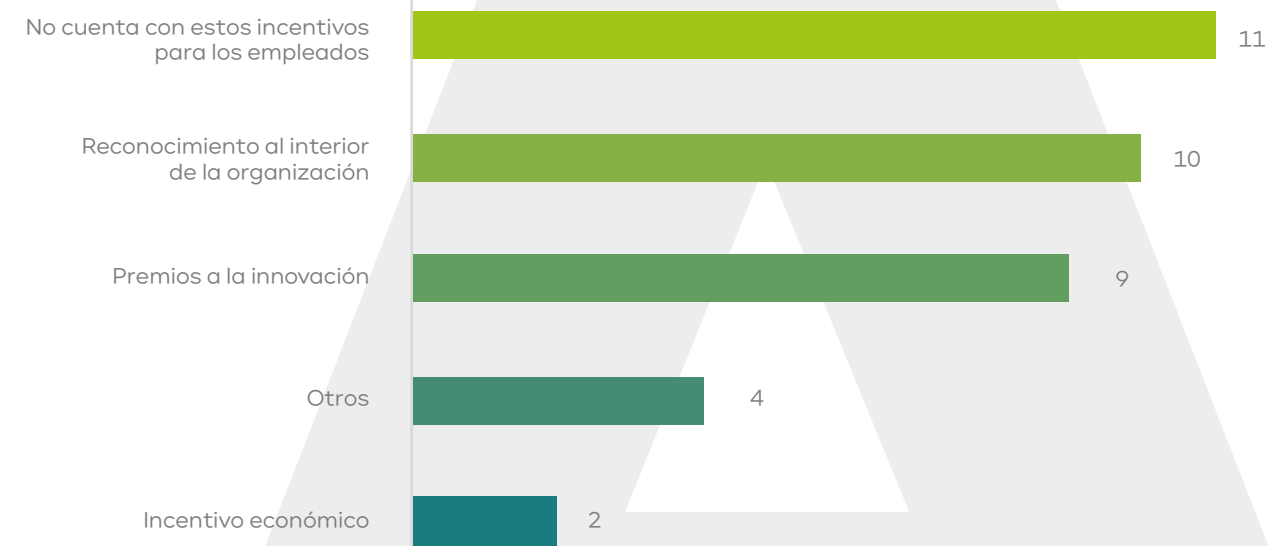
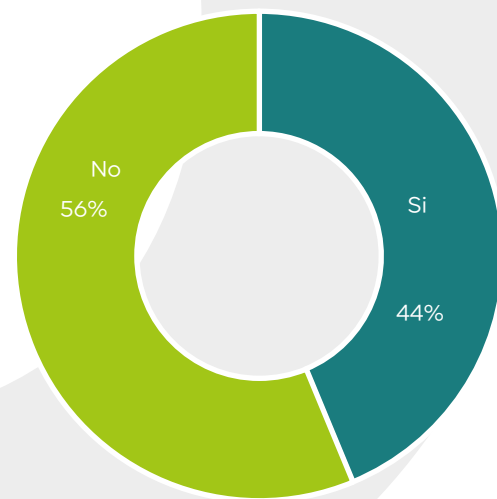
<sup>10</sup> Indicador propio TDI-9. Información de 32 entidades

## Gráfica 4

### Políticas de incentivo por innovación para empleados.

(Información de 32 entidades para la primera pregunta y 25 para los tipos de incentivo).

¿Su banco cuenta con políticas de incentivo por innovación y desarrollo para los empleados?



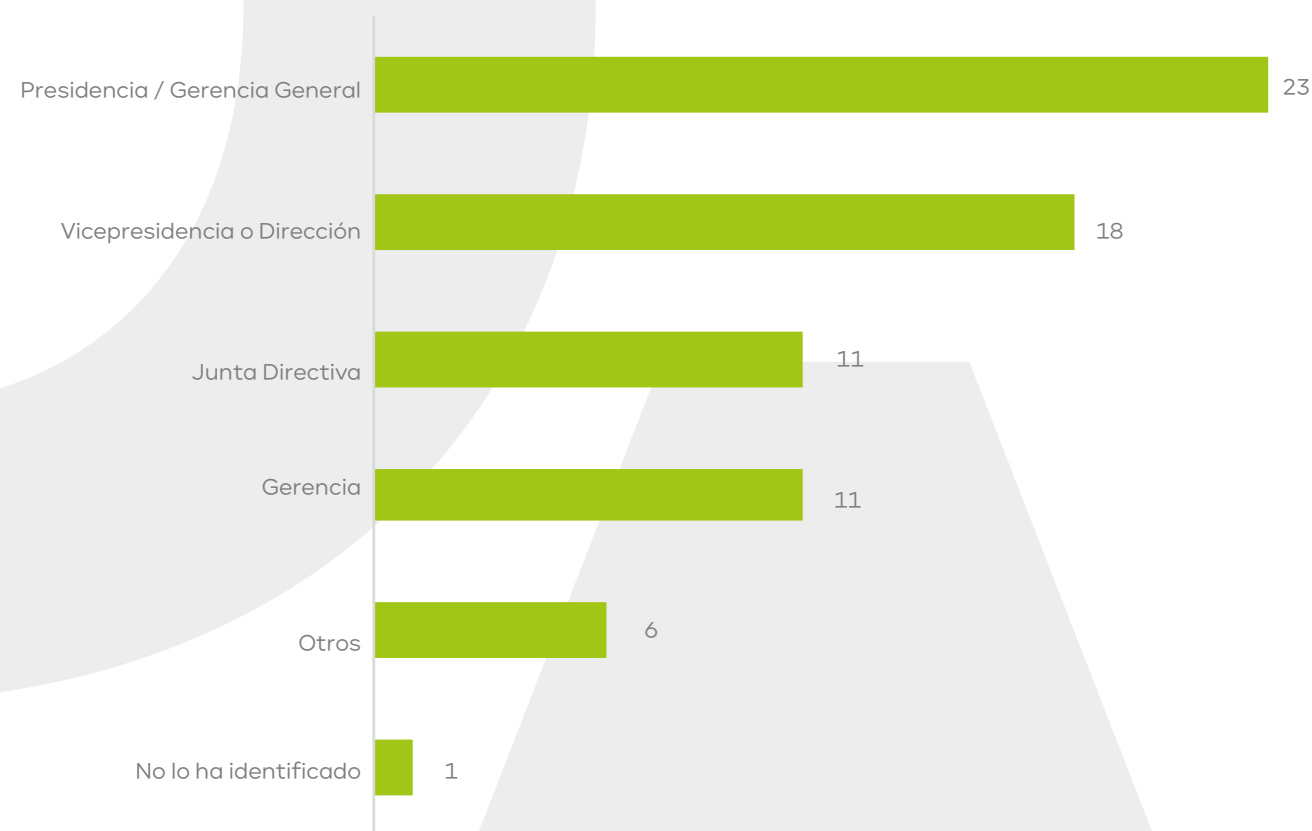
## Toma de decisiones relacionadas con la innovación

Según la estructura organizacional de cada entidad, las decisiones relacionadas con temas de innovación pueden provenir de diferentes niveles. Así, el 72% de las instituciones bancarias mencionó que tales disposiciones se toman desde la presidencia o gerencia general, lo que demuestra que es un tema importante para estas compañías; el 56% de las entidades también afirmó que este tipo de decisiones se toman desde la vicepresidencia o dirección<sup>11</sup>.

11. Indicador propio TDI-5. Información de 32 entidades

### Nivel organizacional de la toma de decisiones en innovación.

(Información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple.



## Espacios para la innovación

Como parte de sus estrategias de innovación, el 88% de las entidades ha implementado algún espacio para fomentar la innovación, los laboratorios de innovación (12 entidades) son los espacios más utilizados por las entidades bancarias en la actualidad, seguidos de las fábricas

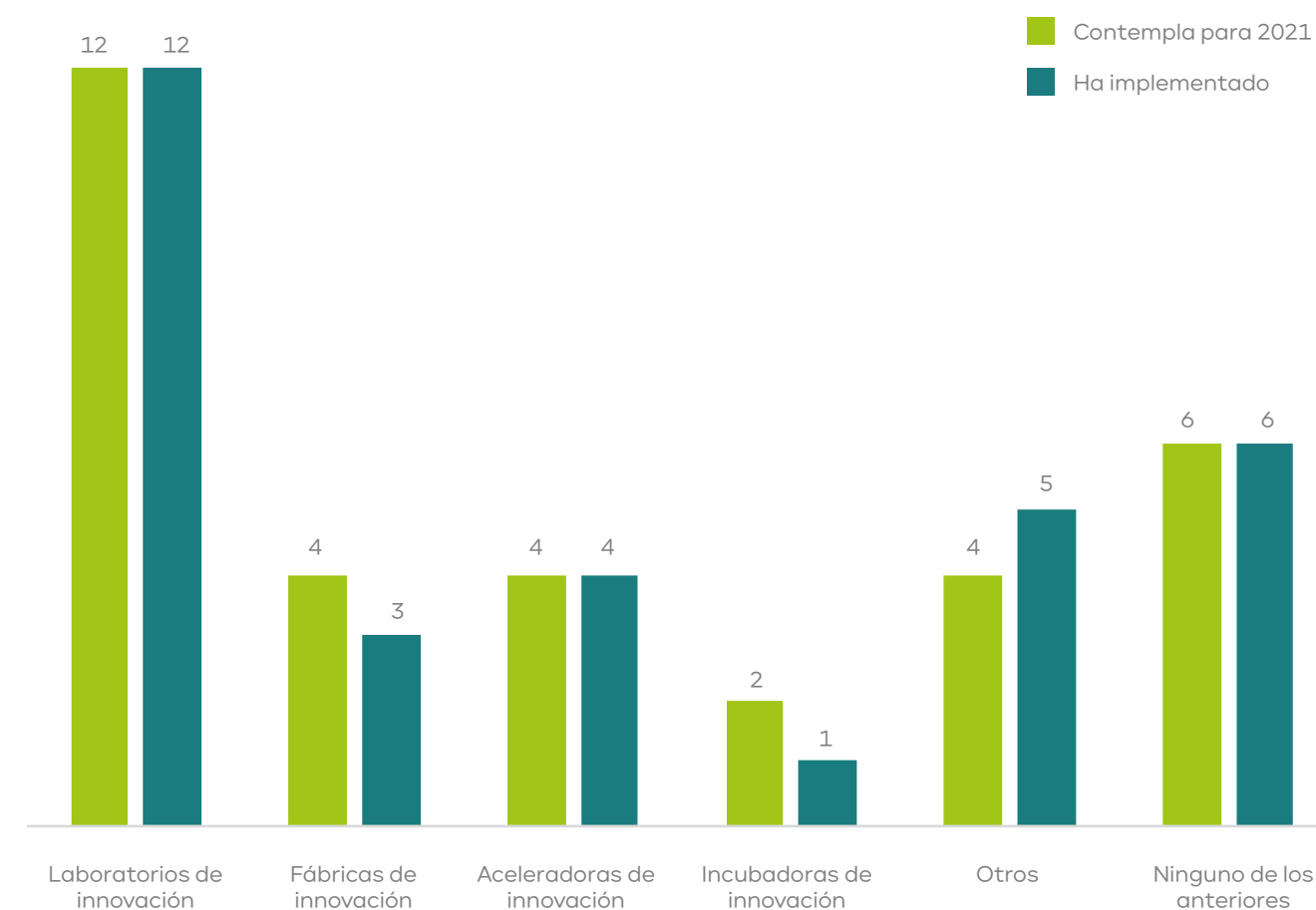
(4 entidades) y aceleradoras (4 entidades). Adicionalmente, otros espacios mencionados por las entidades son: conversatorios, talleres y proyectos que requieren del trabajo en equipo (tales como hackatones, hubs de innovación y equipos interdisciplinarios)<sup>12</sup>.

12 Indicador propio TDI-6. Información de 32 entidades.

### Espacios de innovación actuales y contemplados.

(Información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple.

En la estrategia de innovación de su banco ¿ha implementado o contempla para el 2020 la apertura de algún espacio para la innovación?

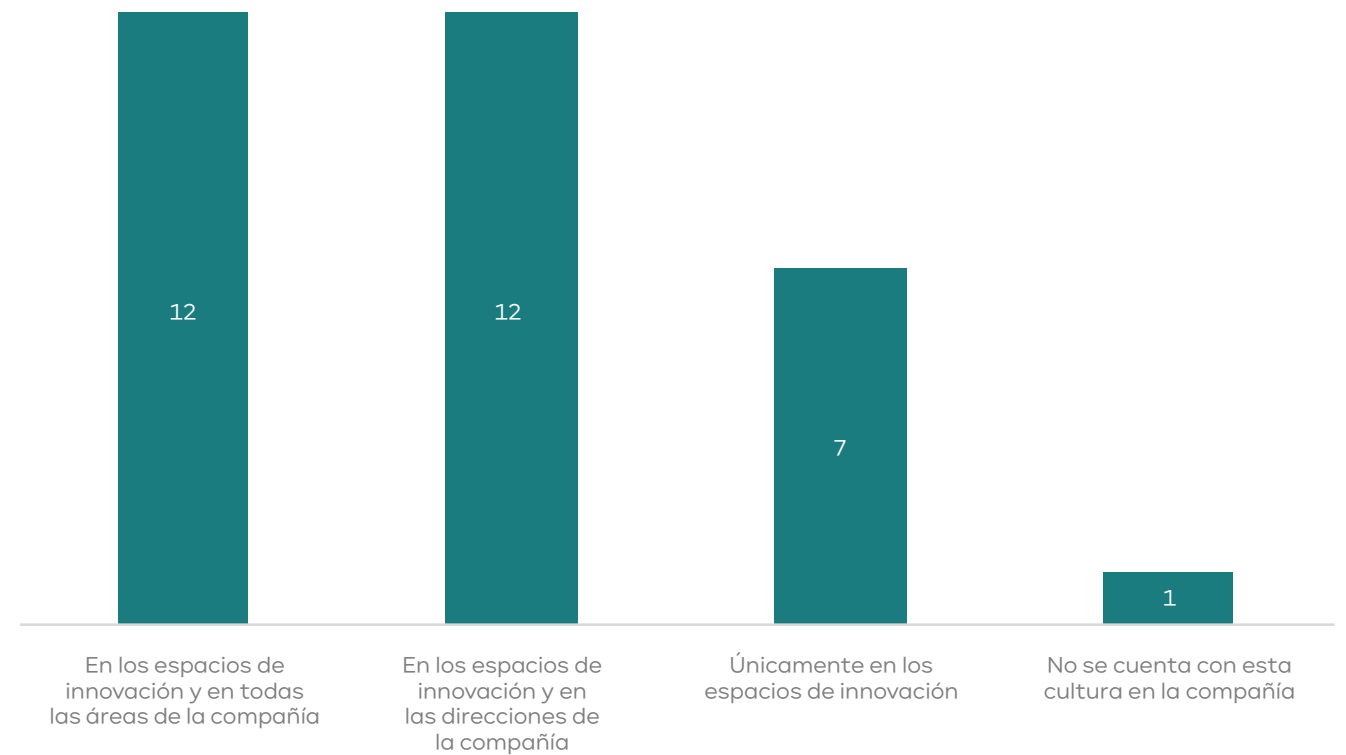


## Cultura organizacional de innovación

En 2020, el 37.5% de las instituciones del sector afirman que la cultura de innovación ha permeado completamente la organización<sup>13</sup>, en 2019 este porcentaje era del 19%, lo que demuestra que las organizaciones han trabajado en la promoción de una cultura de innovación para impulsar este tema internamente. Las actividades que han desarrollado para lograrlo incluyen: talleres virtuales, ejercicios de resolución de retos, modelos de innovación, entre otros. Por otro lado, en 12 entidades esta cultura ha permeado los espacios de innovación y las direcciones de la compañía, y se destaca que únicamente una entidad respondió no contar con esta cultura. De hecho, hubo una reducción de 7 puntos porcentuales respecto al año anterior en cuanto a las compañías que afirmaban no contar con una cultura de innovación, todo lo cual demuestra que este tipo de cultura es cada vez más atractiva para las entidades del sector.

Grado de cultura de innovación.

(Información de 32 entidades)



## Capacitación en innovación

Los procesos de capacitación resultan fundamentales dado que implican el desarrollo de conocimientos, herramientas y habilidades que mejoran el rendimiento de los trabajadores y, por tanto, los resultados de las entidades. En este sentido, el 72% de las instituciones bancarias respondieron que cuenta con programas de capacitación (internas o externas) en innovación y desarrollo para sus empleados<sup>14</sup>. Las temáticas más comunes que se abordan en estos entrenamientos corresponden a: design thinking, metodologías de innovación, talleres y programas de liderazgo y analítica, entre otras.

<sup>13</sup> Indicador propio TDI-1. Información de 32 entidades

<sup>14</sup> Indicador propio TDI-8. Información de 32 entidades

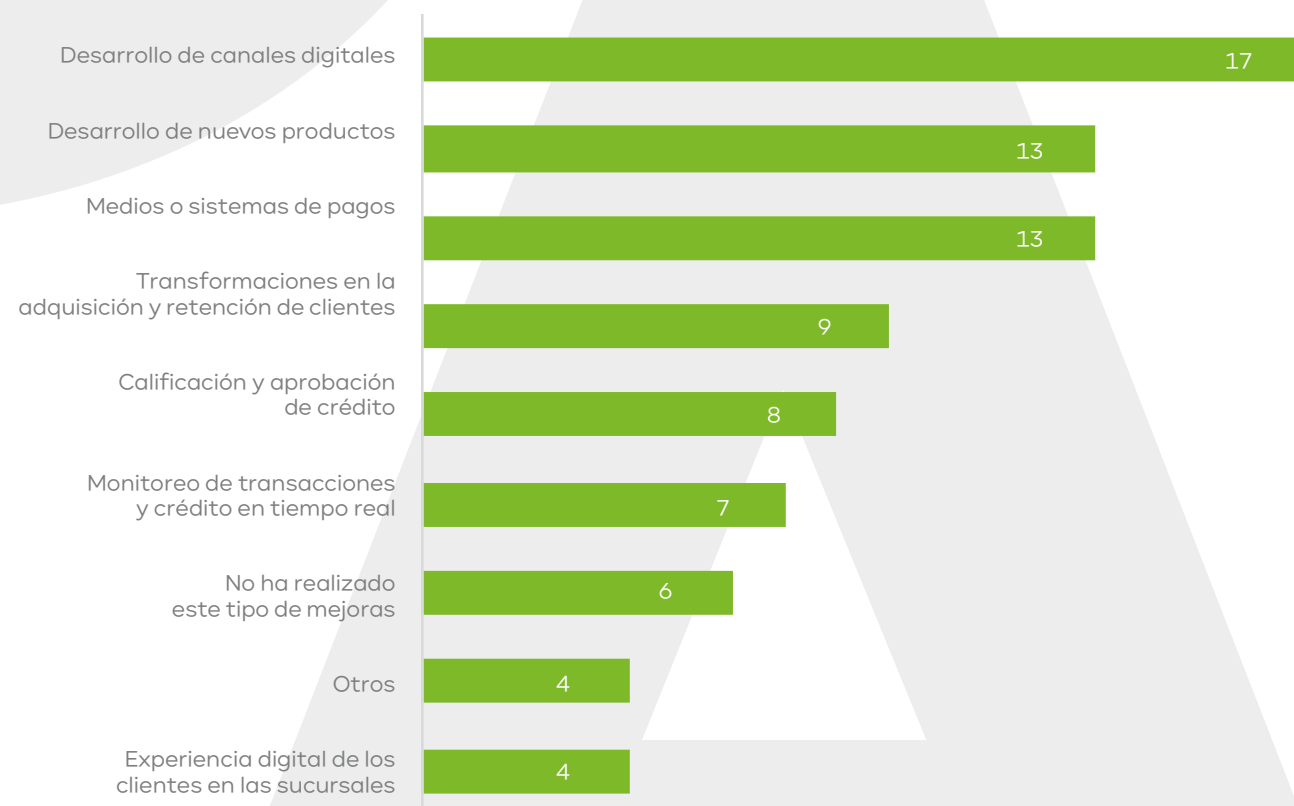
## Programas o alianzas Fintech

Los programas o alianzas Fintech propenden por la utilización de tecnologías para ofrecer productos y servicios financieros innovadores, por lo que son cada vez más utilizadas por las entidades del sector financiero. En este sentido, 69% de las entidades bancarias respondió que tiene algún programa o alianza para desarrollar trabajo conjunto con Fintech<sup>15</sup>.

Estos programas se han concentrado principalmente en el desarrollo de canales digitales y nuevos productos, así como en mejoras en los medios o sistemas de pagos. Sin embargo, estos mecanismos son poco utilizados en la experiencia digital de los clientes en las sucursales<sup>16</sup>.

Foco de los programas o alianzas Fintech.

(Información de 30 entidades). Pregunta de opción múltiple.



15 Indicador propio TDI-10. Información de 32 entidades  
16 Indicador propio TDI-11. Información de 32 entidades

## Mecanismos de Open Banking y otras iniciativas desarrolladas para la innovación

Los mecanismos o modelos de Open Banking permiten a las entidades aliarse entre ellas con el propósito de brindar productos y servicios que posibiliten una mejor experiencia al cliente. Al atender a las nuevas demandas de la era digital, este modelo resulta necesario para cuestiones como el manejo de datos, personalización de los servicios financieros y agilidad en las transacciones del sector.

En línea con lo anterior, el 44% de las entidades bancarias ha tomado alguna medida para promover la implementación de mecanismos de Open Banking en el último año, mientras que el 19% ha contemplado hacerlo. Sin embargo, la aplicación de este tipo de iniciativas se mantiene todavía como un desafío para el sector, considerando que un 37% de las entidades no lo ha hecho ni planea hacerlo<sup>17</sup>.

Asimismo, el 77% de los bancos ha tomado alguna medida para promover la implementación y uso de medios de pago electrónico en el último año, lo que demuestra que la mayoría de las compañías ha buscado ajustarse al entorno de mercado actual y las prioridades de los consumidores<sup>18</sup>.

En 2020, se observa una alta orientación de las entidades hacia la aplicación de modelos de iniciativas tecnológicas innovadoras. Además de las tecnologías mencionadas, las entidades han incursionado en diferentes proyectos, dentro de los cuales la tecnología más involucrada es la inteligencia artificial (21 entidades), seguida del Big Data (17 entidades), Internet de las Cosas (6 entidades) y Blockchain (6 entidades)<sup>19</sup>.

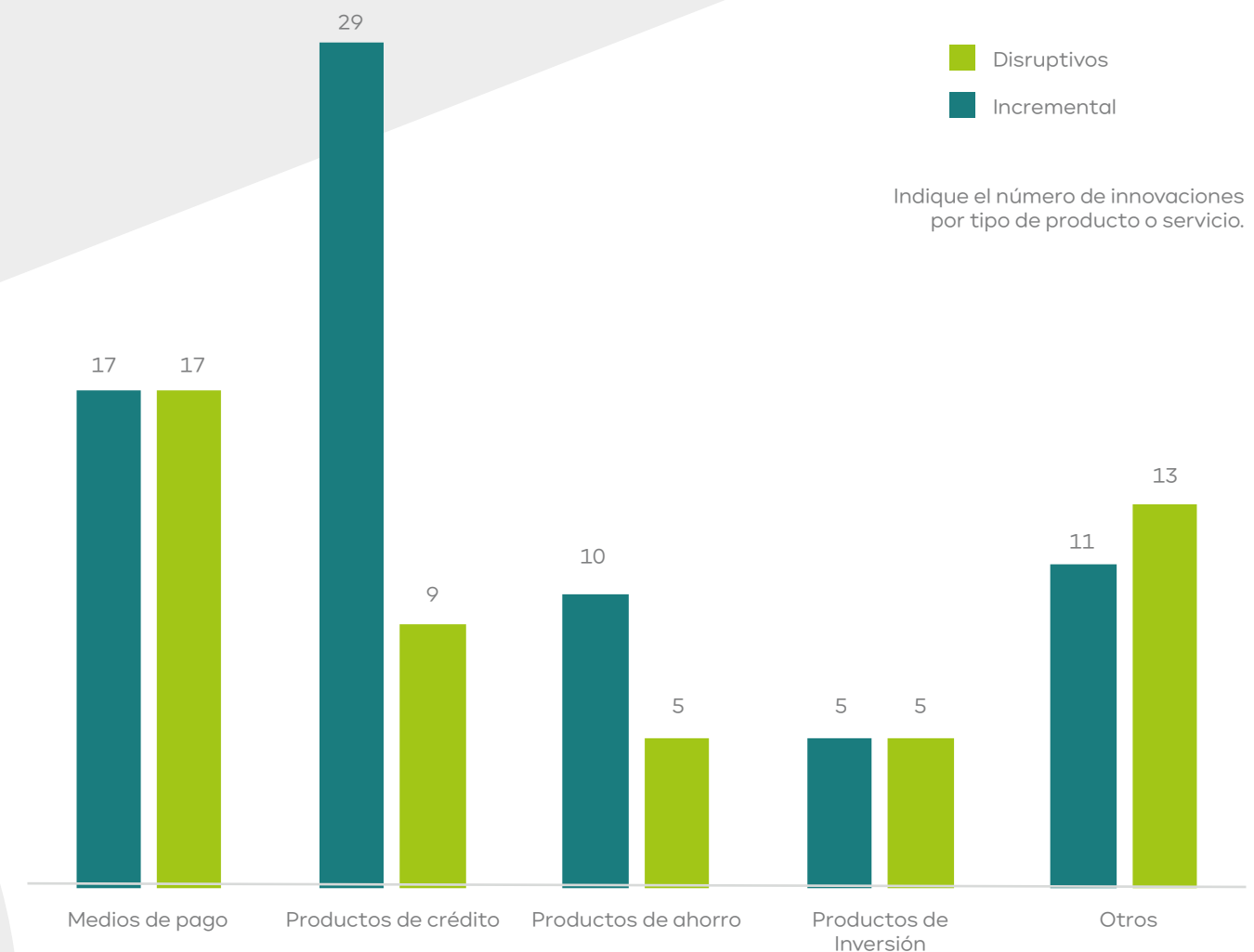
17 Indicador propio TDI-12. Información de 32 entidades  
18 Indicador propio TDI-13. Información de 31 entidades  
19 Indicador propio TDI-14. Información de 31 entidades.

## Número de innovaciones

Como resultado de la implementación de sus estrategias y programas de innovación, durante el 2020, el 93% de las entidades bancarias desarrollaron innovaciones tanto incrementales como disruptivas, con el propósito de mejorar sus productos de crédito, ahorro e inversión y medios de pago<sup>26</sup>. Adicionalmente, el 97% de las entidades bancarias ha realizado procesos de simplificación dentro de la compañía, los cuales han estado enfocados, mayoritariamente, a sus procesos, canales y tecnología<sup>27</sup>.

### Número de innovaciones por tipo de producto o servicio

(Información de 27 entidades).

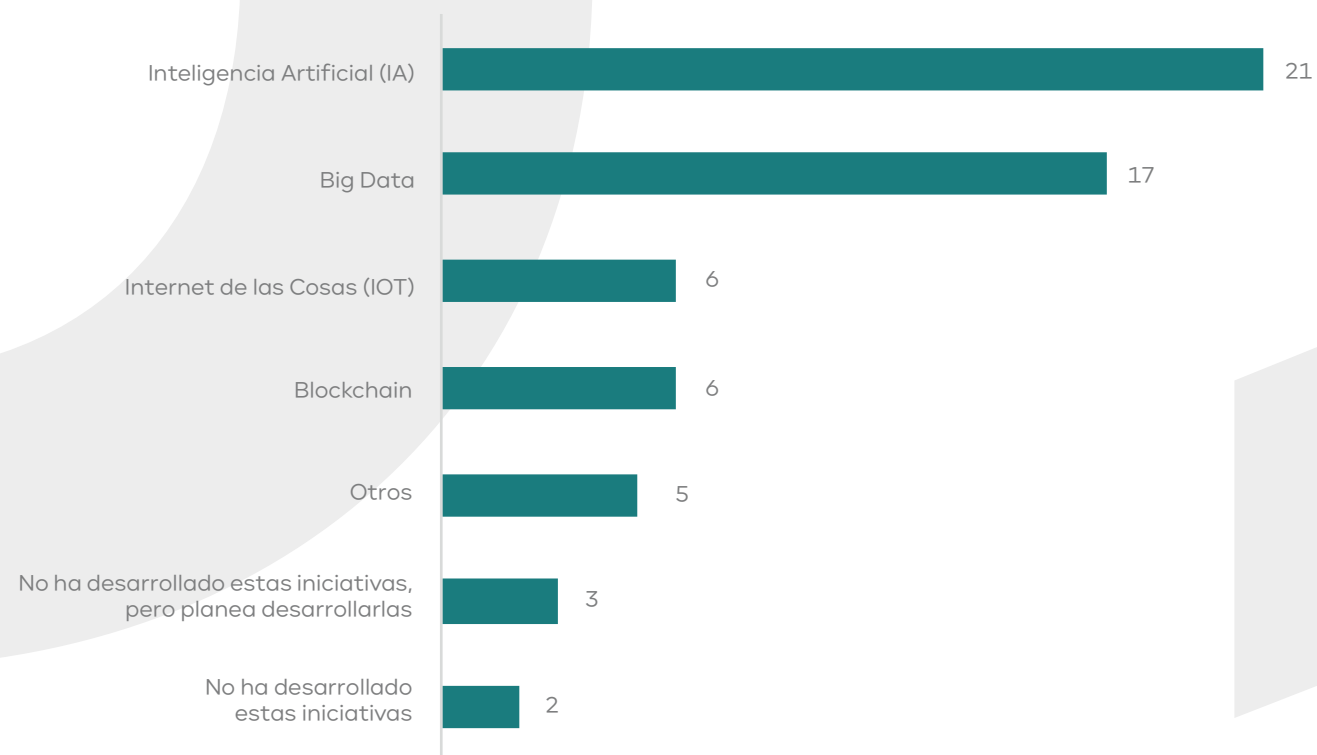


<sup>26</sup> Indicador propio TDI-19. Información de 29 entidades  
<sup>27</sup> Indicador propio TDI-20. Información de 32 entidades

### Iniciativas de innovación tecnológica

(Información de 31 entidades). Pregunta de opción múltiple.

El banco/entidad ha desarrollado algún tipo de iniciativa que involucre alguna de las siguientes tecnologías:



Al profundizar en estos resultados, se evidencia que las entidades que emplean tecnología de inteligencia artificial la utilizan mayoritariamente para la gestión de la relación con sus clientes, el establecimiento de identidad y detección de fraudes y la automatización de procesos<sup>20</sup>. Por su parte, en cuanto al uso de Big Data, este se emplea para temas de gestión de riesgos y de fraude, y mejoras de operaciones del call center<sup>21</sup>.

Las principales aplicaciones de la tecnología blockchain se han realizado sobre procesos de KYC (Know your customer)<sup>22</sup> y transacciones y pagos internacionales<sup>23</sup>, mientras que el uso

del Internet de las cosas (IoT) se ha llevado a cabo principalmente para la identificación biométrica y el desarrollo de nuevos métodos de pago en comercios, por ejemplo, a través de dispositivos como los smartphones, relojes o pulseras inteligentes<sup>24</sup>.

Por último, es importante mencionar que las entidades también identifican algunas dificultades o barreras al momento de implementar estas herramientas, dentro de las más comunes se encuentran: la regulación y marco legal actual, la falta de talento humano especializado, gobierno de datos, entre otras<sup>25</sup>.

<sup>20</sup> Indicador propio TDI-17. Información de 32 entidades.  
<sup>21</sup> Indicador propio TDI-16. Información de 32 entidades.  
<sup>22</sup> Proceso de KYC (Know your customer): Práctica que realizan las compañías para verificar la identidad de sus clientes cumpliendo con las exigencias legales y las normativas y regulaciones vigentes.  
<sup>23</sup> Indicador propio TDI-15. Información de 30 entidades.  
<sup>24</sup> Indicador propio TDI-18. Información de 29 entidades.  
<sup>25</sup> Indicador propio TDI-14. Información de 31 entidades

# Acciones frente al COVID-19

De acuerdo con un estudio llevado a cabo por OMFIF (Official Monetary and Financial Institutions Forum) titulado "The role of blockchain in banking Future prospects for cross-border payments" (2020), los principales bancos e instituciones financieras se están dando cuenta de que la tecnología blockchain podría mejorar enormemente la eficiencia de sus procesos, por ejemplo, las soluciones de pago se convertirán en el caso de uso dominante, aunque los bancos aún enfrentan problemas regulatorios y de escalabilidad. Adicionalmente, el estudio menciona que muchas de las nuevas características de la tecnología blockchain han surgido a lo largo de los últimos años por lo que esta seguirá evolucionando rápidamente.

Fuente: informe disponible en <https://www.omfif.org/blockchainbanking/>

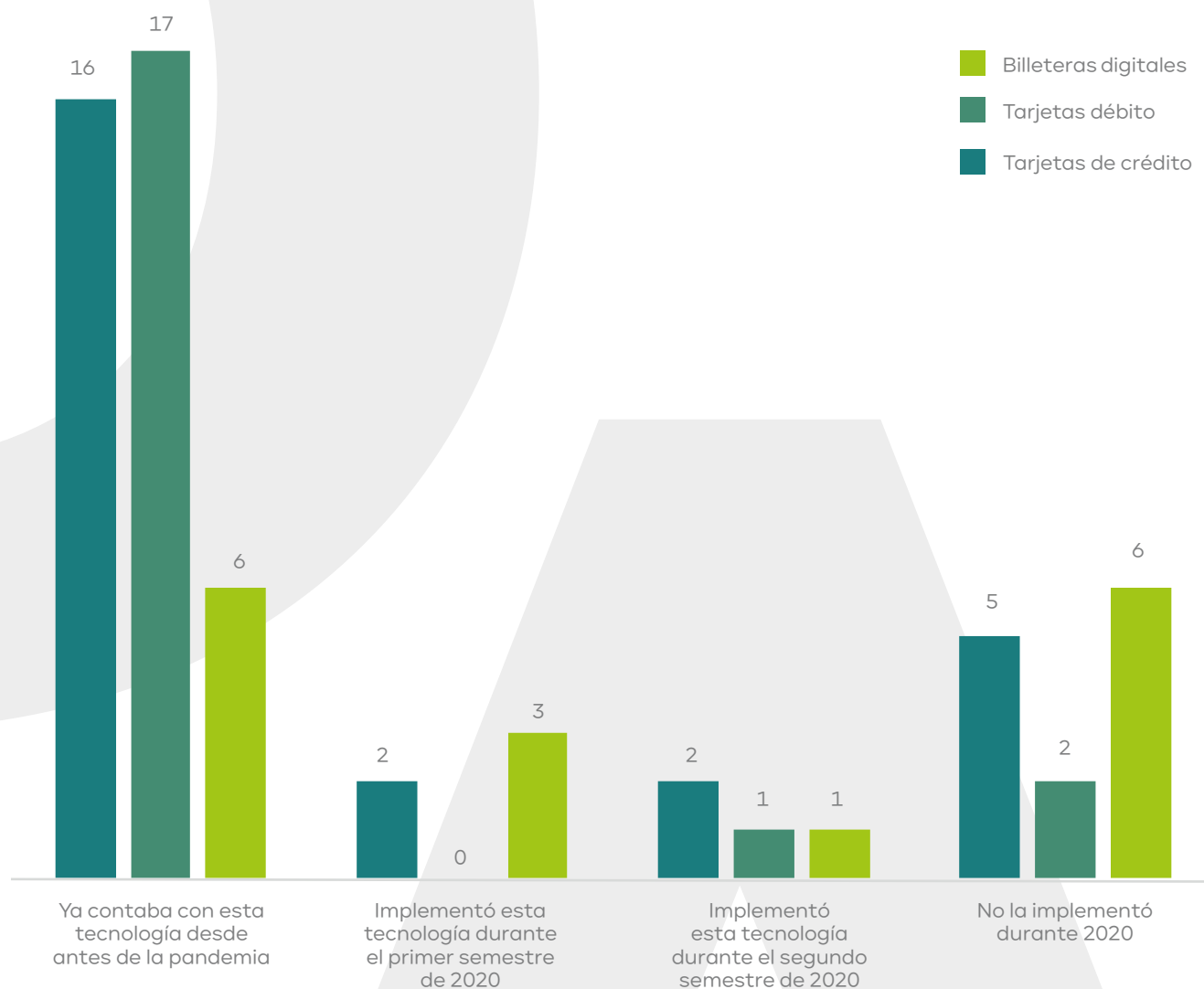


Antes de la emergencia sanitaria causada por el COVID, solo el 53% de las instituciones del sector ofrecía tarjetas de débito con tecnología de pago sin contacto y el 50% de estas ofrecía los mismos servicios para las tarjetas de crédito. Como consecuencia de la emergencia, el 28% de las entidades implementó este tipo de tecnologías en algunos de sus productos, durante el primer o el segundo semestre de 2020.

En línea con lo anterior, de acuerdo con la información reportada por una de las redes con mayor participación en el mercado, para diciembre de 2019 las transacciones realizadas con tecnología sin contacto alcanzaron aproximadamente el 17% del total de las transacciones, mientras que para diciembre de 2020 alcanzó aproximadamente en el 37%. Si bien el uso de esta tecnología se ha incrementado, sigue siendo un reto para algunas entidades aumentar su uso.

**Productos con tecnología de pago sin contacto que están disponibles para los clientes**

(Información de 32 entidades).



Por otro lado, en cuanto a los principales impactos positivos generados por el COVID, las entidades del sector destacan la actualización de los procesos organizacionales, cambios en la cultura de atención al cliente y la aceleración en la digitalización de sus servicios y productos financieros, esto a su vez, produjo procesos de innovación y mejora. En cuanto a los efectos negativos, las instituciones bancarias destacan principalmente el incremento en el número de casos de suplantación y fraude.

## Metas



Meta 2021	Meta a corto, mediano o largo plazo
<p><b>Meta 1</b></p> <p>Tener un crecimiento del 20%<sup>28</sup> en el número de operaciones realizadas por canales digitales</p>	<p><b>Para 2025</b></p> <p>Tener una participación del 70% en el número de operaciones realizadas por canales digitales</p>
<p><b>Meta 2</b></p> <p>Tener un crecimiento del 20% en el monto de operaciones realizadas por canales digitales</p>	<p><b>Para 2025</b></p> <p>Tener una participación del 70% en el monto de operaciones realizadas por canales digitales</p>

<sup>28</sup> Con base en cifras del informe de operaciones anual 2021 reportado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

# APORTES AL CONOCIMIENTO DEL SECTOR (PUBLICACIONES)

Asobancaria contribuye a la generación de conocimiento relevante para el sector con el fin de mantener a las entidades actualizadas sobre las mejores prácticas, estándares y requisitos legales que puedan impactar al negocio bancario. Lo anterior se realiza a través de la construcción de contenidos técnicos e informativos como estudios, investigaciones y publicaciones de diferentes temáticas, así como, mediante espacios de discusión que incluyen mesas de trabajo, eventos y capacitaciones.

A continuación, se presentan las publicaciones y eventos más relevantes de 2020, los cuales se relacionan con los temas materiales del sector:

## Seguridad informática, física y de la información



### Publicaciones

Estudio sobre el estado de la ciberseguridad en el Sistema Financiero Colombiano que busca fortalecer las capacidades y nivel de conciencia sobre las crecientes amenazas a la seguridad digital que aborda el sector.

**Revista "perspectivas en Ciberseguridad, ciber amenazas en una sociedad post pandemia":** se trabajó junto con la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en Colombia (UNODC) en la publicación de esta revista digital con el objetivo de compartir, descubrir y comprender los puntos de vista de varios expertos en ciberseguridad desde una mirada holística.

**"Guías de buenas prácticas para auditar la ciberseguridad",** la cual busca brindar herramientas de ayuda para los auditores internos de las entidades financieras en el desarrollo de auditorías de ciberseguridad.



### Eventos

- o **Evento "Riesgos financieros: respondiendo a la nueva realidad". Meeting On,** el cual convocó a los funcionarios responsables de la gestión de riesgos del sector financiero y real en Latinoamérica. El evento se llevó a cabo durante los días 18 y 19 de noviembre de 2020, y tuvo como temas centrales de la agenda: (i) el Covid-19 y su impacto sobre los sistemas financieros mundiales; (ii) la gestión del Riesgo de Diferencial de Crédito en el libro Bancario (CSRBB); (iii) los avances y retos de la transición de la LIBOR\*; (iv) la gestión de la ciberseguridad y resiliencia operacional en medio de la pandemia; y (v) las prioridades regulatorias futuras.

\*De acuerdo con la definición dada por el Banco de la República de Colombia "la Libor (London Interbank Offered Rate) es una tasa de interés determinada por las tasas que los bancos, que participan en el mercado de Londres, se ofrecen entre ellos para depósitos a corto plazo. La Libor se utiliza para determinar el precio de instrumentos financieros como por ejemplo derivados y futuros. Debido a la importancia que tiene Londres para el mercado financiero, la Libor es una tasa de interés usada por algunas de las grandes instituciones financieras del mundo".

# 6.2

## Transparencia y lucha contra la corrupción



### Publicaciones

El 3 de septiembre de 2020 se publicó el libro **"Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva"**, el cual ofrece valiosas reflexiones sobre la convergencia de estos fenómenos con otras actividades delictivas y los principales retos que se enfrentan en la material.

**"Guía para la identificación del riesgo del lavado de activos derivado de la trata de personas y del tráfico de migrantes"**, la cual presenta una caracterización de estos delitos, expone algunas de las tipologías de lavado asociadas y formula señales de alerta.



### Eventos

—o **Evento "Amenazas y Retos Regionales LA/FT/FPADM"-Meeting On**, el cual convoca a los funcionarios responsables de las áreas de Cumplimiento del sector financiero con el objetivo de crear espacios de discusión en torno a los temas coyunturales de mayor relevancia y las últimas tendencias en temas de administración y gestión de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de proliferación de armas de destrucción masiva. El evento se llevó a cabo durante los días 2 y 3 de septiembre de 2020.

**Capacitación "Debida diligencia del cliente y gestión del riesgo de LA/FT en el sector de metales preciosos"**, en la cual se presentaron los avances de ANALDEX (Asociación Nacional de Comercio Exterior) en materia de autorregulación para este sector, y se socializaron las herramientas y mejores prácticas para que el sector bancario fortalezca sus procesos de Debida Diligencia en el conocimiento de estos clientes.

## Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero



### Publicaciones

**"Informe de Tipificación: La Banca Colombiana en 2019"** del 4 de agosto de 2020, el cual contiene un comparativo entre el comportamiento de la banca local y algunos referentes internacionales, las principales cifras del balance general y el estado de resultados del sector bancario, así como, información sobre el acceso y el uso de los servicios financieros, y la presencia geográfica de la banca en el país.

**"Guía de buenas prácticas para la transición de la LIBOR"**, la cual recopila las medidas que se han implementado en las entidades financieras frente a la transición de la LIBOR. Esta guía es un insumo para la toma de decisiones al interior de cada entidad en torno al tema.



### Eventos

—o **22 Congreso de Tesorería** el cual convocó a los funcionarios responsables de las áreas de tesorería del sector financiero brindando un espacio de discusión en torno a la coyuntura económica que tuvo lugar en 2019. De igual forma el evento brindó mayores herramientas a los asistentes para la toma de decisiones en las tesorerías del mercado financiero colombiano. EL evento se llevó a cabo durante los días 6 y 7 de febrero de 2020 en el Hotel Hilton de Cartagena de Indias, Colombia.

**Capacitaciones gremiales sobre riesgo operacional**, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995) de la SFC, por medio de la cual se exige a las entidades financieras capacitar a los terceros y proveedores con quienes sostienen relaciones contractuales.

## Adicionalmente, durante el 2020 se publicaron los siguientes informes y artículos que abarcaron diferentes temáticas relavantes para el sector:



### Publicaciones en materia de regulación

#### "Informes de Regulación Internacional"

Se publicaron cuatro documentos con periodicidad trimestral que contienen las reseñas de las normas relevantes para el sector bancario expedidas por organismos reguladores a nivel internacional.

#### "Informes Semanales de Regulación"

Corresponde a 51 documentos publicados el primer día hábil de cada semana del año, donde se reseñan las novedades regulatorias expedidas en el país que son de interés para las entidades agremiadas.



### Artículos para Banca y Economía

- "Medidas del sistema financiero para enfrentar los impactos del COVID-19 y la volatilidad de los mercados" en la edición # 1227 de Banca & Economía del 10 de marzo.
- "Avances y retos de la desaparición de la LIBOR" en la Edición # 1229 de Banca & Economía del 20 de abril.
- "COVID-19 y los riesgos asociados al Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo" en la Edición #1235 de Banca y Economía del 1 de Junio de 2020.
- "Gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario (IRRBB): regulación, avances y retos" en la edición # 1253 de Banca & Economía del 5 de octubre de 2020
- "El Lavado de Activos y el Tráfico ilegal de Especies" en la Edición #1260 de Banca & Economía del 23 de noviembre de 2020.

La lecturabilidad de la publicación semanal "Banca y Economía" presentó un incremento de 32% durante el 2020, con lo cual se espera seguir afianzando su difusión al brindar documentos de alta calidad e interés para el público.



## Relevancia y alcance de la gestión legislativa

Asobancaria trabaja en pro de mantener un sistema financiero sólido, competitivo y confiable, para lo cual realiza el seguimiento a las diferentes iniciativas legislativas que se promueven al interior del Congreso de la República y que tienen algún tipo de impacto en el sector o sobre las entidades bancarias.

En línea con lo anterior, Asobancaria enfoca sus esfuerzos en:



Promover un acercamiento técnico e informado con las diferentes representantes del Congreso en busca de proteger los intereses comunes del sector.



Fomentar la libre competencia de mercado, ofreciendo así mayores beneficios para los consumidores financieros y promoviendo la mejora de su calidad de vida.



Garantizar la toma de decisiones más convenientes por parte del Congreso de la República, teniendo en cuenta aspectos relevantes como las coyunturas económicas.

La Asociación tiene un constante relacionamiento con la Presidencia y el Congreso de la República, además del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Para este último, la gestión se centra en dos entidades adscritas de alto relacionamiento con el sector financiero: La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y la Unidad de Regulación Financiera (URF). Con estas entidades la Asociación ha establecido diversos canales de contacto que facilitan la comunicación para alcanzar objetivos comunes.

## Nuestra gestión en 2020

El seguimiento a las iniciativas legislativas es permanente y sistemático. Todos los proyectos de ley que se radican en el Congreso de la República son analizados y priorizados por la Dirección Jurídica de Asobancaria, de acuerdo con el impacto que estos puedan tener en el sector bancario. Para los proyectos priorizados, se emiten conceptos o comentarios de interés que incluyen la compilación de las observaciones por parte de las áreas técnicas de Asobancaria, cuyo resultado se envía a los ponentes del proyecto.

**Durante el 2020, se hizo seguimiento a 121 proyectos de ley, de los cuales 29 regulaban temas directamente relacionados con el sistema financiero; 61 proyectos sobre aspectos sensibles del sector y 31 acerca de temas relacionados con las actividades desarrolladas por las entidades agremiadas.**


Dentro de las iniciativas más destacadas en 2020 se encuentra el Proyecto de Ley Estatutaria en materia de Habeas Data (que está pendiente de revisión por parte de la Corte Constitucional) y cuyo objetivo es modificar las reglas vigentes en materia de reportes en centrales de información financiera. Desde el gremio se logró mantener el término de permanencia general de la información durante 4 años. Lo anterior, en aras de conservar el historial crediticio como garantía reputacional para segmentos vulnerables de la población que acceden al crédito formal.




En el desarrollo de cada capítulo del informe, se encuentran los avances y aportes que se adelantaron en 2020 para contribuir al desarrollo legislativo favorable al sector y las entidades bancarias.



# Acciones frente al COVID-19



Desde Asobancaria se trabajó de forma permanente en diferentes estrategias de comunicación enfocadas en socializar e informar a los miembros del Congreso de la República sobre las medidas implementadas por la banca colombiana para ayudar a aliviar los impactos de la pandemia en las personas, familias y empresas. De esta forma, se trabajó para garantizar que la información transmitida fuera clara, concisa y verídica evitando desinformación hacia los consumidores.





## CAPITAL HUMANO

A través del capital humano se contribuye a la creación de valor en el capital intelectual y a la sostenibilidad de las entidades, al incrementar las capacidades de cada individuo para dirigir, gestionar y mejorar los procesos, productos y servicios.

En 2020 la gestión del capital humano fue una pieza clave en el proceso de adaptación de las operaciones y en la atención a la crisis ocasionada por la pandemia. Si bien en el pasado habilidades organizacionales como la capacidad de adaptación al cambio y la resiliencia eran importantes, durante 2020 fueron indispensables para poder asegurar la continuidad en la prestación de los servicios, no solo en el sector financiero.

En 2020 las entidades tomaron diferentes medidas para garantizar el bienestar de sus colaboradores, tales como digitalización de las operaciones, actividades de seguridad y salud en el trabajo y gestión de la comunicación, entre otros.

Otro factor relevante, fue la gestión de la transparencia y la lucha contra la corrupción, para lo cual las entidades mantuvieron activos sus mecanismos de asesoramiento y comunicación sobre preocupaciones éticas, sus sistemas de gestión de riesgos y sus programas de comunicación y formación.

En este capítulo se presenta la gestión de las entidades agremiadas en relación con talento humano y lucha contra la corrupción.

# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



## Relevancia (103-1)

Existen diversos factores que influyen en el desempeño de una organización, como por ejemplo una buena estrategia, productos y servicios de calidad, procesos eficientes, entre otros; sin embargo, son las personas que ejecutan estas actividades quienes hacen exitosas a las organizaciones.

Durante la pandemia, el sector bancario fue uno de los sectores que realizó mayores ajustes a sus procesos y servicios para adaptarse a un contexto de trabajo en casa. En 2019, solo 5 entidades reportaron información sobre empleados que tenían como beneficio el teletrabajo, mientras que en 2020 esta modalidad fue la más utilizada en las entidades. Estos cambios tuvieron un impacto importante en la calidad de vida de los colaboradores, lo que hizo aún más relevante la necesidad de gestionar adecuadamente el talento humano.

# 7.1

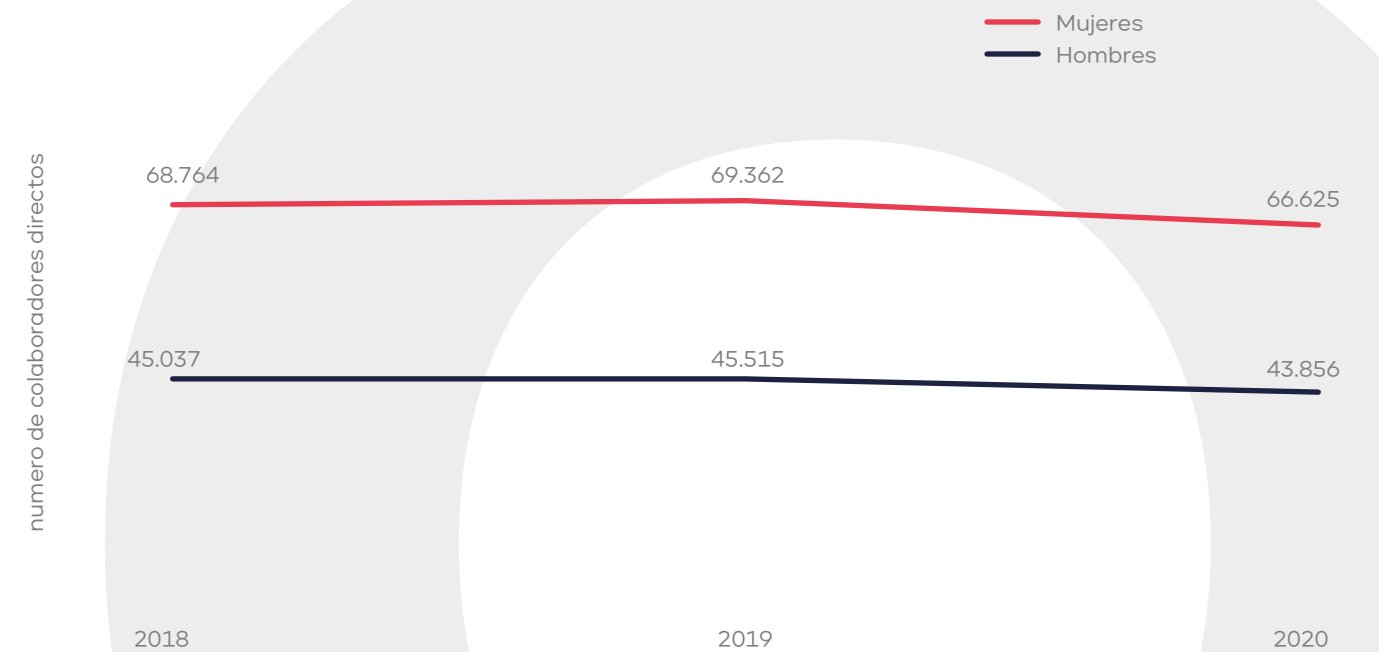


## Información sobre empleados

El sector bancario en Colombia ha mantenido su composición en términos de género en los últimos tres años, siendo en su mayoría mujeres. En 2020, el sector contó con 110.481 empleados directos<sup>1</sup>. La modalidad de contratación más común en el sector fue la de contrato directo, la cual representó el 75% de los colaboradores; al tiempo que el 25% de ellos fueron contratados bajo otras modalidades<sup>2</sup>.

### Colaboradores directos por género y año

(Información de 29 entidades).



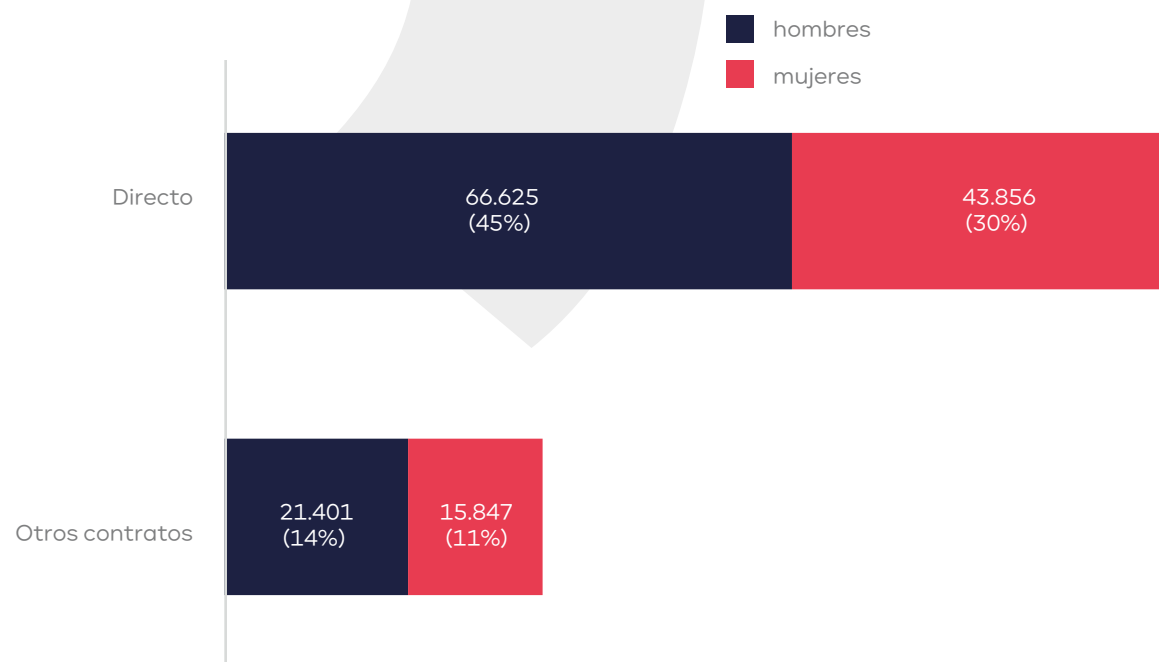
## Nuestra gestión 2020 (103-2)

Las entidades han implementado acciones que propenden por el bienestar y el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores, tales como:

- » Formulación de políticas de no discriminación, inclusión e igualdad de oportunidades.
- » Beneficios laborales adicionales a los establecidos en la ley.
- » Salarios y ambientes laborales dignos.
- » Reconocimiento del desempeño a través de metodologías y criterios técnicos.
- » Capacitaciones y cursos en diferentes temáticas.
- » Evaluaciones y retroalimentaciones con los diferentes niveles organizacionales para conocer las distintas preocupaciones y/o percepciones de sus empleados.

Colaboradores por tipo de contrato y género 2020

(Información de 29 entidades).



El número de colaboradores contratados directamente en 2020 fue de 110.481, mientras que aquellos subcontratados sumaron 37.248, para un total de

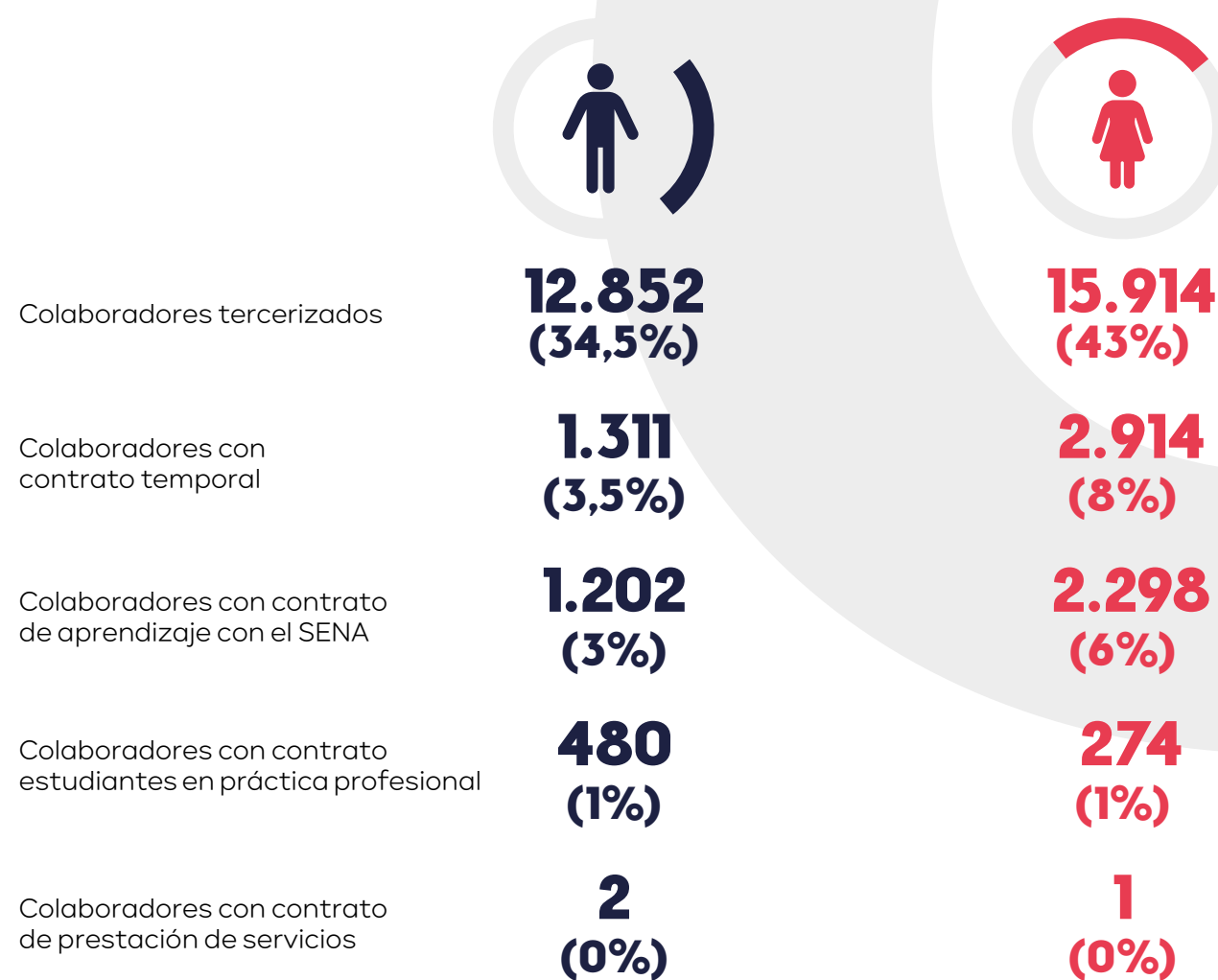
**147.729**  
empleados.

En cuanto a las otras modalidades de contratación, diferentes a los tipos de contrato directo, la más empleada fue la de contratos tercerizados (77,5%), seguida de los contratos temporales (11,5%) y los de aprendizaje con el SENA (9%),

mientras que los contratos a estudiantes en práctica profesional representaron el 2% del total. En términos de equidad de género, las mujeres tienden a ser más contratadas que los hombres, sin importar la modalidad del contrato.

Colaboradores por contratos diferentes al directo y por género

(Información de 29 entidades).



A nivel territorial, hay al menos una entidad bancaria en cada departamento de Colombia, con una mayor concentración en las principales ciudades del país.

**Colaboradores por género y región, tanto de contratos directos como de otros contratos**

(Información de 32 entidades).

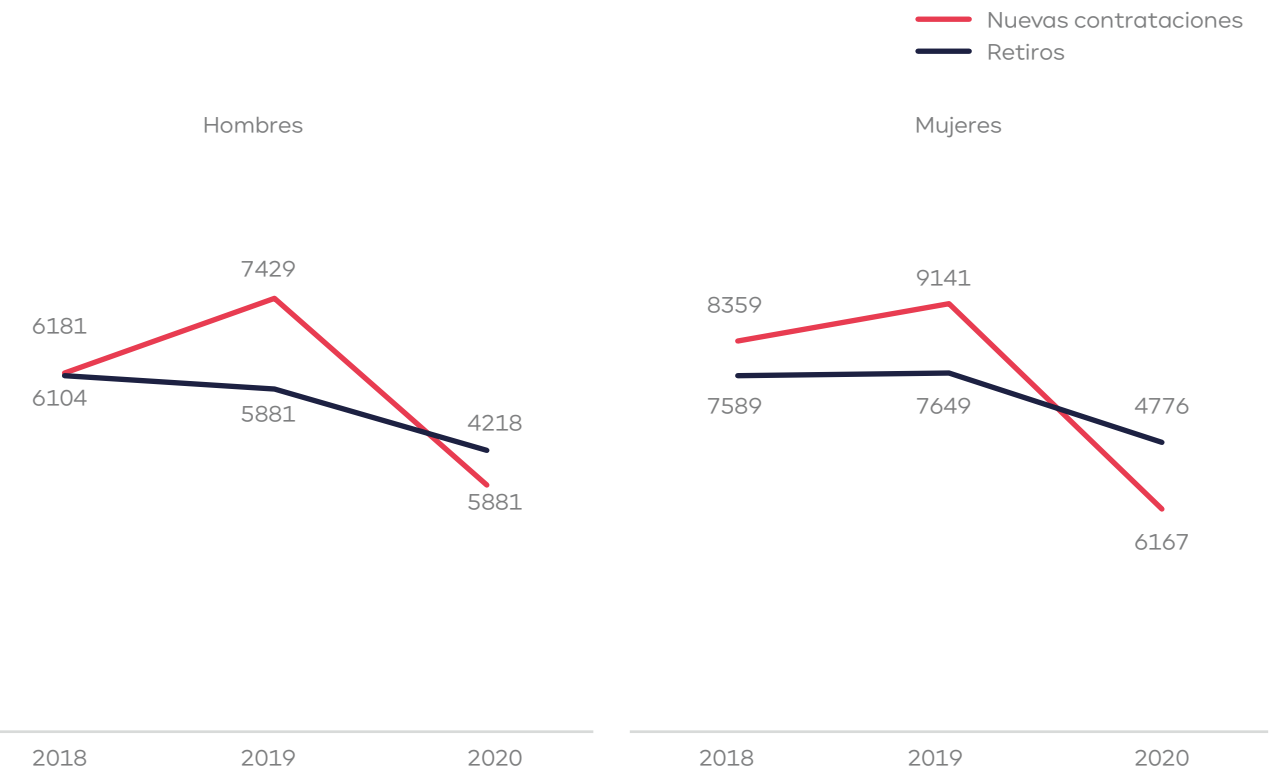


Región	Género	
	Hombres	Mujeres
Bogotá	17,67%	23,54%
Antioquia	5,68%	9,61%
Valle del Cauca	3,32%	4,95%
Cundinamarca	1,71%	3,33%
Atlántico	1,61%	2,63%
Santander	1,03%	1,92%
Tolima	0,94%	1,45%
Magdalena	0,72%	1,08%
Bolívar	0,61%	1,08%
Boyacá	0,58%	1,08%
Cauca	0,69%	0,84%
Nariño	0,64%	0,87%
Risaralda	0,50%	0,87%
Meta	0,44%	0,85%
Huila	0,49%	0,76%
Caldas	0,43%	0,72%
Córdoba	0,45%	0,63%
Norte de Santander	0,33%	0,73%
Cesar	0,32%	0,55%
Sucre	0,32%	0,48%
Quindío	0,26%	0,46%
Guaviare	0,17%	0,27%
Casanare	0,14%	0,29%
San Andrés y Providencia	0,12%	0,28%
Guajira	0,13%	0,26%
Caquetá	0,16%	0,20%
Putumayo	0,10%	0,14%
Chocó	0,04%	0,12%
Vaupés	0,07%	0,08%
Arauca	0,05%	0,09%
Amazonas	0,01%	0,04%
Vichada	0,01%	0,01%
Guainía	0,01%	0,01%

Entre el año 2018 y 2019 aumentaron las nuevas contrataciones tanto de mujeres como de hombres, así como el número de retiros de las empleadas mujeres. Por su parte, en 2020, tanto las nuevas contrataciones y retiros de hombres y mujeres disminuyeron, siendo el número de retiros mayor que el de nuevas contrataciones para ambos géneros<sup>4</sup>.

**Retiros y nuevas contrataciones de los colaboradores directos por año y género**

(Información de 32 entidades).



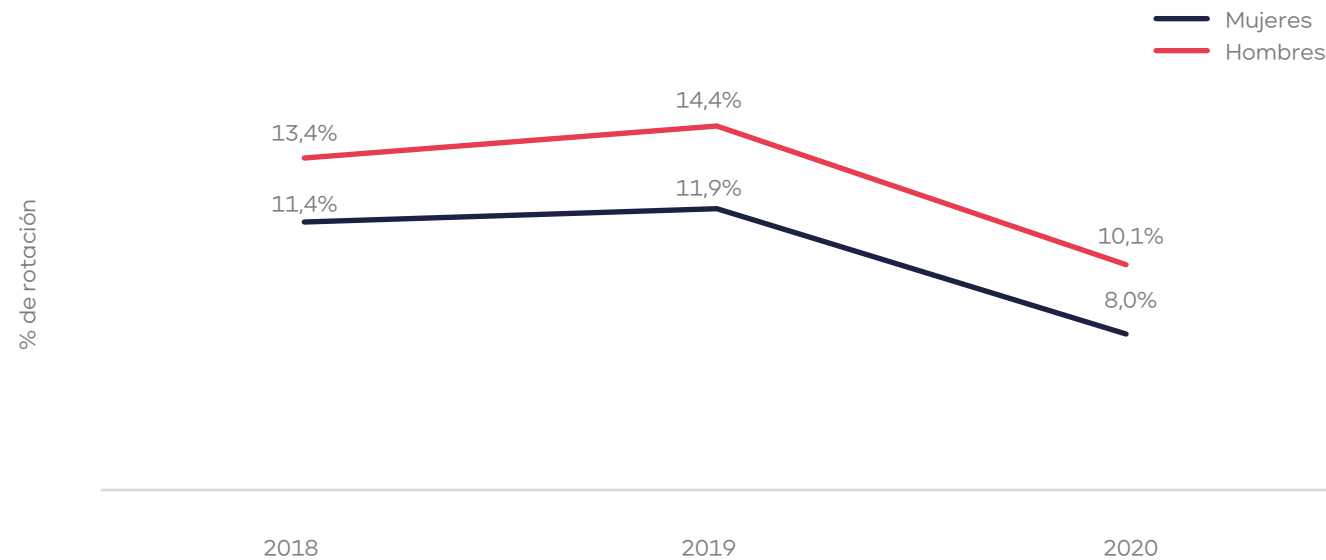
Adicionalmente, en 2020, los colaboradores que integraron los niveles de cargos ejecutivos de primer y segundo nivel (presidentes,

vicepresidentes, gerentes o directores), fueron principalmente de nacionalidad colombiana (97%)<sup>3</sup>.

Además de esto, el porcentaje de rotación entre 2018 y 2019 fue similar, lo que demuestra que la entrada y salida de empleados no cambió drásticamente durante este período de tiempo. No obstante, en 2020 este porcentaje disminuyó para ambos géneros: 4,3% para el caso de los hombres y 3,9% para el caso de las mujeres.

**Rotación de personal por año y género**

(Información de 32 entidades).



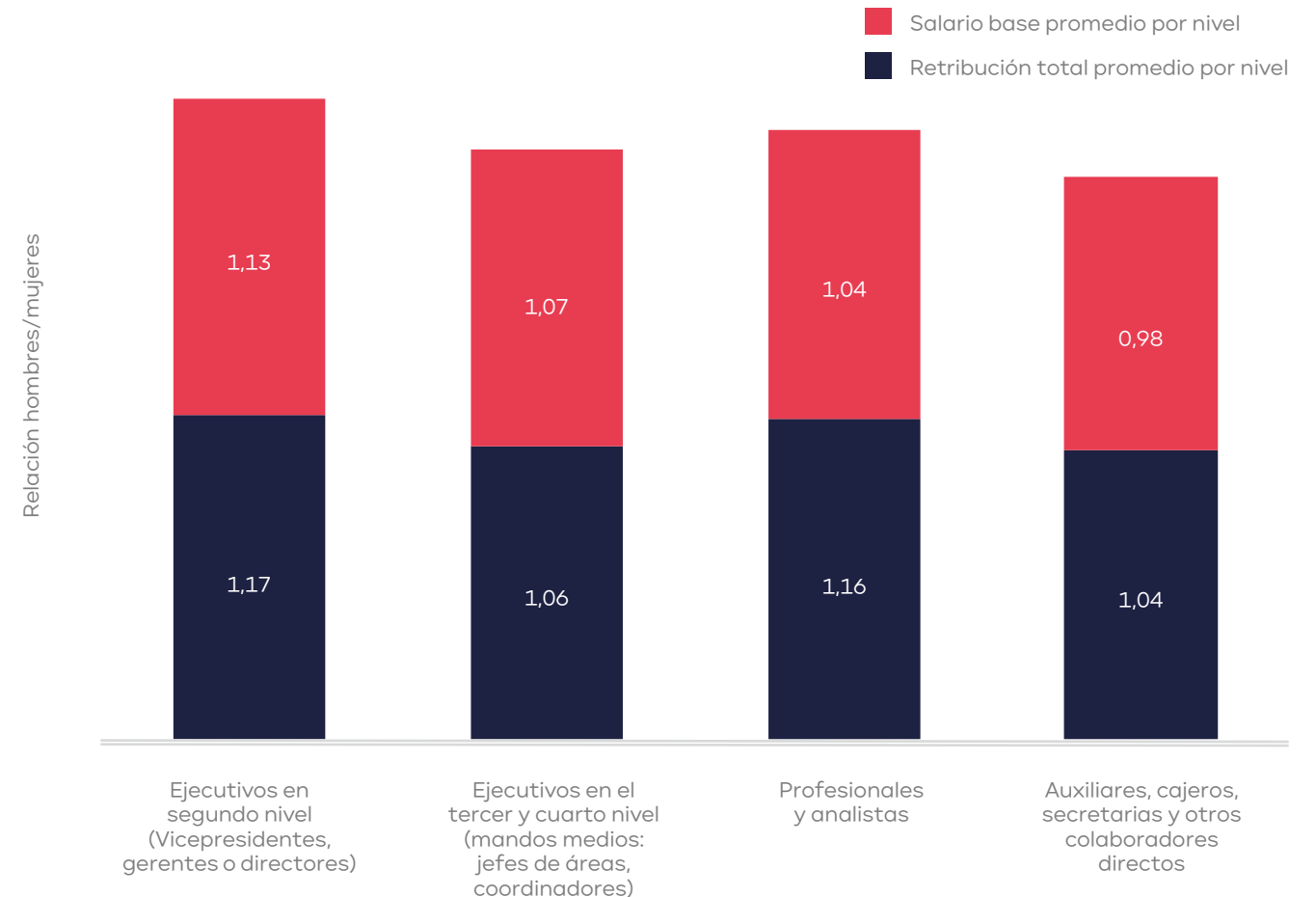
Algunas de las causas principales de rotación de los empleados son las siguientes: retiro voluntario, motivos personales, nuevas ofertas laborales, mejores oportunidades de desarrollo, terminación del contrato por acuerdo o sin justa causa, pensión, horario y/o carga laboral, estudio o carrera, viaje al exterior, decisión de independizarse, entre otras<sup>5</sup>.

Adicional a esto, el 67% de las instituciones del gremio cuentan con sindicatos, a los cuales pertenecen 24.070 colaboradores. De manera conjunta, se tuvo un total de 43.883 colaboradores cubiertos por pactos colectivos<sup>6</sup>.

Por otro lado, al comparar la relación entre el salario y la retribución total entre hombres y mujeres, se observa que el nivel organizacional cuya brecha es más significativa corresponde a los ejecutivos de segundo nivel. Algo adicional a destacar es que todos los profesionales y analistas ganan, en promedio, lo mismo, sin importar el género; e, incluso, que las mujeres del nivel auxiliar, cajeras y secretarías tienden a ganar más que sus homólogos masculinos<sup>7</sup>.

**Retribución total y salario base por género y nivel<sup>8</sup>**

(Información de 26 entidades).



**En 2020, las entidades bancarias ofrecieron a los colaboradores directos en el cargo más básico 1,34 veces el salario mínimo en Colombia<sup>9</sup>.**

<sup>5</sup> Información de 30 entidades

<sup>6</sup> Indicador GRI 102-41. Sindicatos: Información de 30 entidades. Pactos colectivos: Información de 29 entidades.

<sup>7</sup> Indicador GRI 405-2. Información de 26 entidades

<sup>8</sup> Esta relación fue calculada dividiendo tanto el salario como la retribución de hombres sobre el de las mujeres para cada uno de los niveles. Por ejemplo, si un hombre recibe un salario base de 1.500.000 COP y una mujer 1.000.000 COP, se divide el primer valor sobre el segundo, obteniendo que el hombre gana 1,5 veces más que la mujer.

<sup>9</sup> Indicador GRI 202-1. Información de 29 entidades. El salario mínimo en Colombia para el año 2020 fue de \$877.802 COP.

# Diversidad e inclusión

Las instituciones bancarias han adoptado diversas medidas con relación a la diversidad e inclusión de diferentes segmentos poblacionales como parte de sus estrategias de gestión humana. En relación con esto, 27 entidades (84%) afirman haber tomado algún tipo de acción para garantizar la diversidad de género, racial y étnica al interior de las mismas, particularmente en los roles gerenciales y profesionales<sup>10</sup>. De hecho, el 78% de las entidades cuenta con una política de no discriminación e igualdad de oportunidades, de las cuales 10 se encuentran incluidas en una política corporativa más amplia (p.e política de

Derechos Humanos); mientras que 19% de las entidades planea tomar medidas al respecto el próximo año<sup>11</sup>.

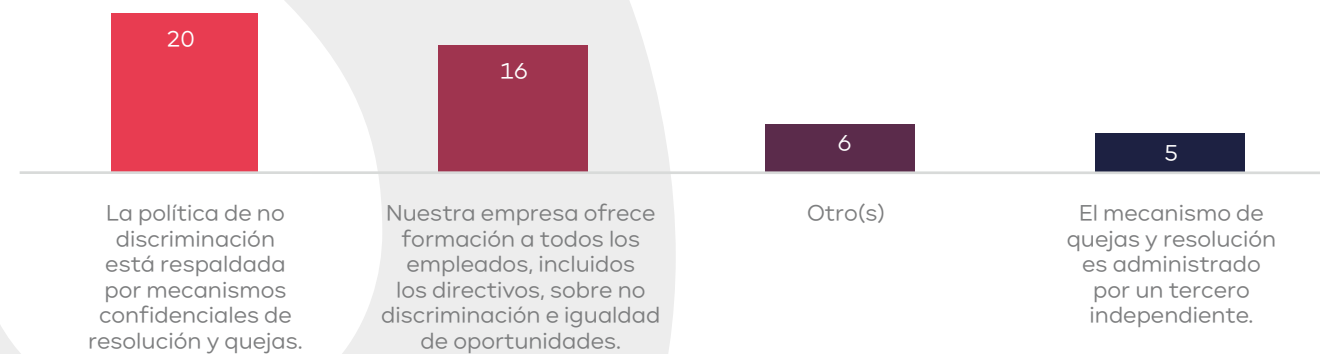
En cuanto a la implementación de estas políticas, 20 entidades han decidido respaldarlas a través de mecanismos confidenciales de resolución y quejas, mientras que 5 entidades han optado por que este tipo de mecanismos sean administrados por un tercero independiente. Por su parte, 16 entidades ofrecen formación sobre dichas temáticas a todos los empleados, incluidos los directivos<sup>12</sup>.

## Políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades

(Información de 32 entidades para la pregunta de si cuenta con estas políticas y de 25 para el tipo de implementación). La pregunta de la implementación es de opción múltiple



¿Cómo ha sido la implementación?



10 Indicador propio GTH-3. Información de 32 entidades  
 11 Indicador propio GTH-4. Información de 32 entidades  
 12 Indicador propio GTH-5. Información de 25 entidades



En línea con lo anterior, 24 entidades del gremio tienen un enfoque de diversidad de género en sus políticas o procesos de contratación, a la vez que 7 planean tomar acciones relacionadas el próximo año<sup>13</sup>. Las medidas más comunes para implementar estas políticas son garantizar que las descripciones de los puestos utilicen un lenguaje e imágenes neutrales al género (22 entidades), que tanto mujeres como hombres sean preseleccionados para las entrevistas (22 entidades) y que los paneles de entrevistas tengan un equilibrio de género durante los procesos de contratación (18 entidades)<sup>14</sup>.

13 Indicador propio GTH-6. Información de 32 entidades  
 14 Indicador propio GTH-7. Información de 25 entidades

## Enfoque para garantizar la no discriminación e igualdad de oportunidades en los procesos de contratación

(Información de 32 entidades para la pregunta de si cuenta con enfoque y de 27 para el tipo de implementación). Ambas preguntas son de opción múltiple

¿Tiene su empresa un enfoque para garantizar la no discriminación y la igualdad de oportunidades en los procesos de contratación?



¿Cómo ha sido la implementación?



Conjuntamente, el 77% de las entidades bancarias emplea políticas para prevenir la discriminación en la promoción y compensación de sus empleados, principalmente a través de procesos sistemáticos que se centren en el desempeño y las competencias del trabajador. También, se emplean metodologías de valoración por puntos para la asignación de los salarios<sup>15</sup>.

En cuanto a la diversidad de género en el nivel jerárquico, se observa que tanto en la presidencia como en los ejecutivos de segundo nivel (vicepresidentes, gerentes o directores) predominan los hombres (89% y 57%, respectivamente). Por su parte, en el resto de los niveles de las compañías predominan las mujeres<sup>16</sup>. Lo anterior demuestra que una mayor diversidad de género en los niveles más altos se mantiene como un desafío para el sector bancario.

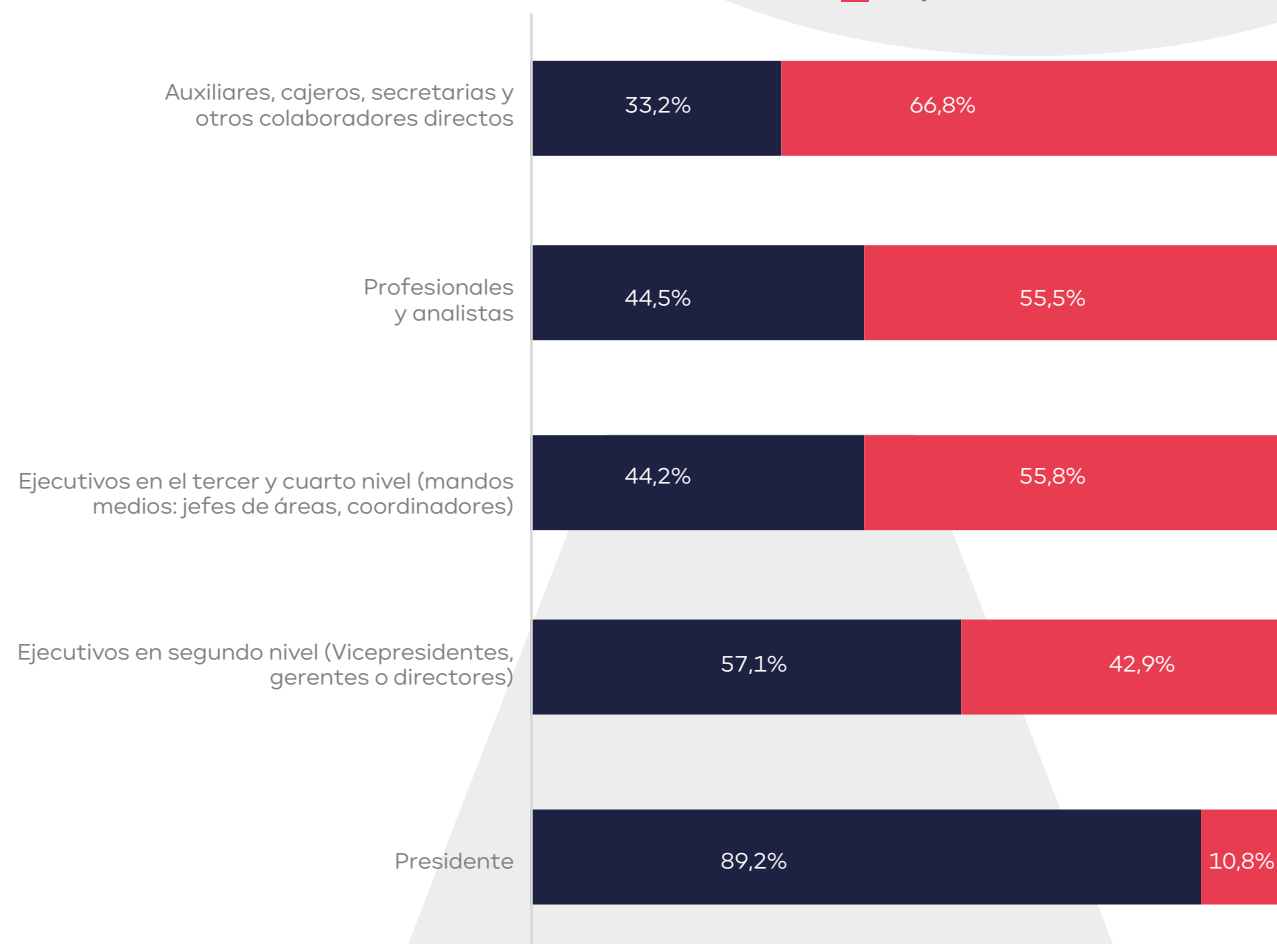


# Gráfica 10.

## Diversidad en órganos de gobierno y empleados directos por género y nivel

(Información de 32 entidades).

■ hombres  
■ mujeres



## Desarrollo del capital humano

Las entidades consideran el desarrollo del capital humano como parte fundamental de su gestión, para lo cual establecen programas de capacitación y procesos de evaluación de desempeño para sus empleados.

**Durante 2020, las entidades bancarias invirtieron 148.859 millones de pesos en capacitación para sus empleados<sup>17</sup>.**

Los profesionales y analistas son el grupo de colaboradores que, en promedio, recibieron más horas de capacitación durante 2020, seguido de los auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos. A continuación se presentan los datos del promedio de horas de capacitación por nivel y género.

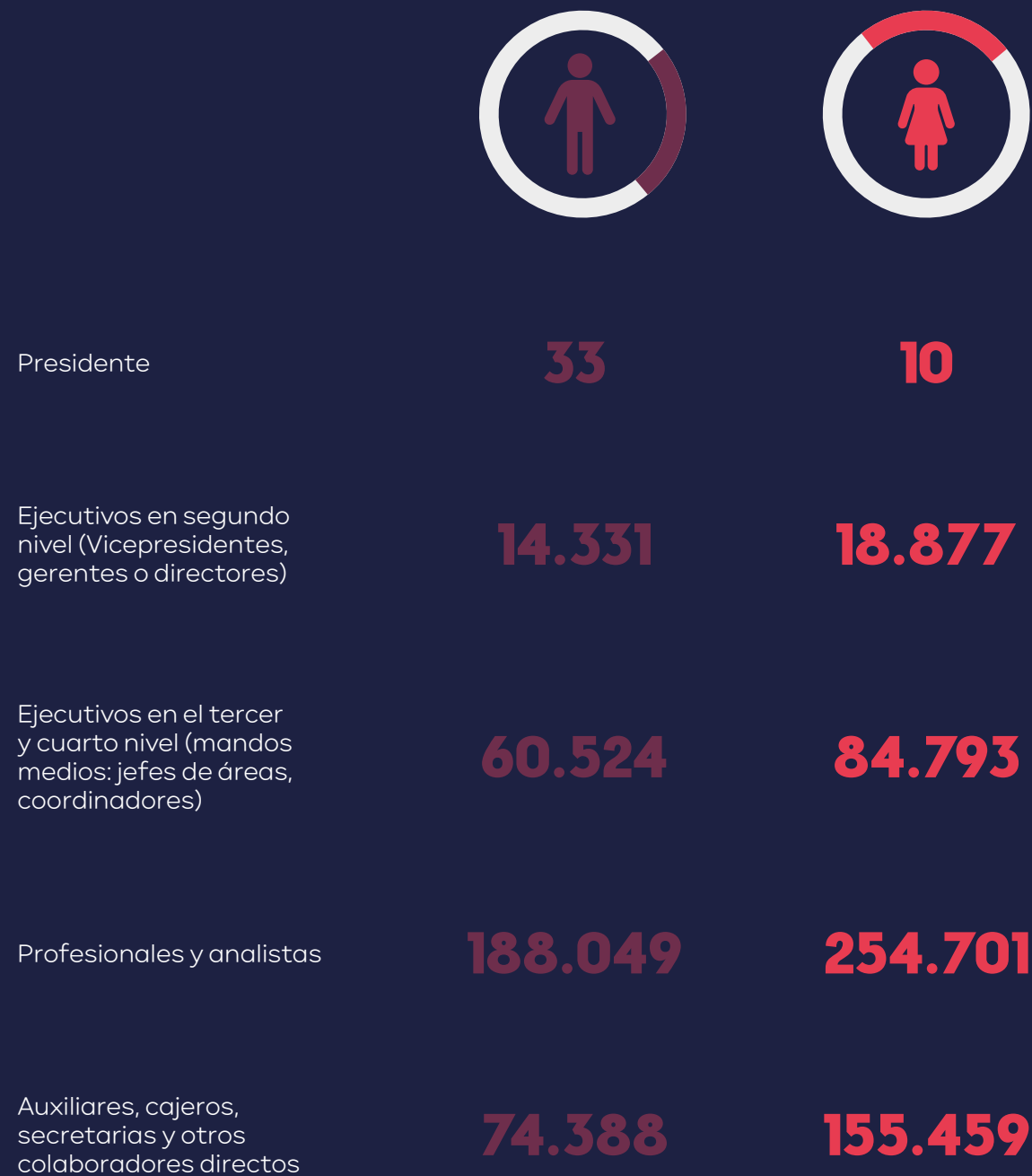


Adicionalmente, el 91% de las entidades bancarias realizó capacitaciones dirigidas a sus empleados sobre temas ESG<sup>18</sup> durante 2020. Asimismo, en comparación con los últimos dos años, 2018 y 2019, tanto el número de capacitaciones como de personas capacitadas ha aumentado, lo que refleja el interés del sector bancario en la formación sobre este tipo de temáticas<sup>19</sup>.

**Horas promedio de capacitación por género y nivel**

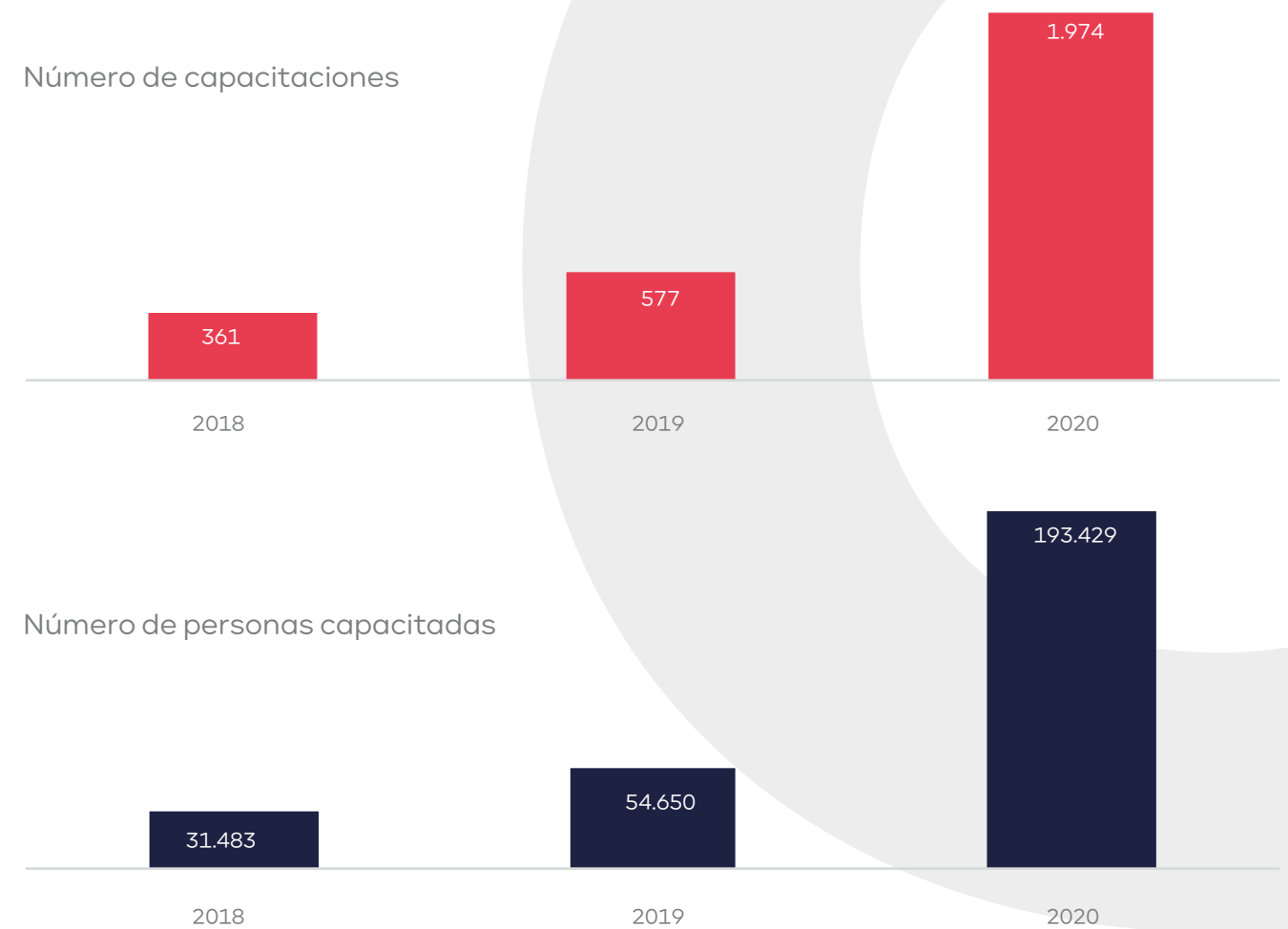
(Información de 30 entidades para la opción de presidencia y de 32 para el resto de niveles).

Promedio de horas



**Capacitaciones y personas capacitadas en temas ESG**

(Información de 31 entidades para el año 2020, de 29 para el año 2019 y de 27 para el año 2018).

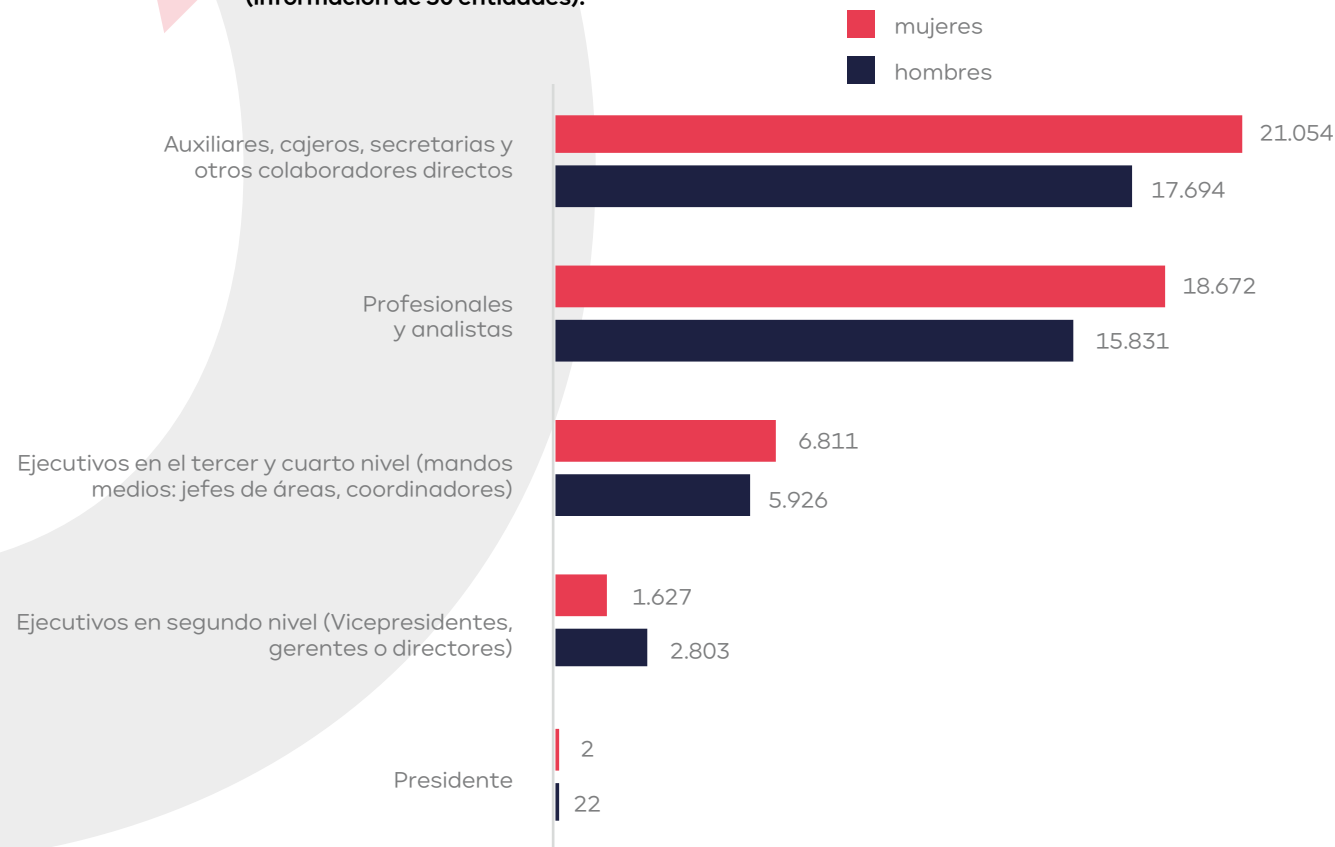


En cuanto a las evaluaciones de desempeño, 30 entidades realizan estas evaluaciones y procesos de retroalimentación a sus empleados en todos los niveles<sup>20</sup>.

18 Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo  
 19 Indicador GTH-2. Año 2020: Información de 31 entidades. Año 2019: Información de 29 entidades. Año 2018: Información de 27 entidades.  
 20 Indicador GRI 404-3. Información de 30 entidades

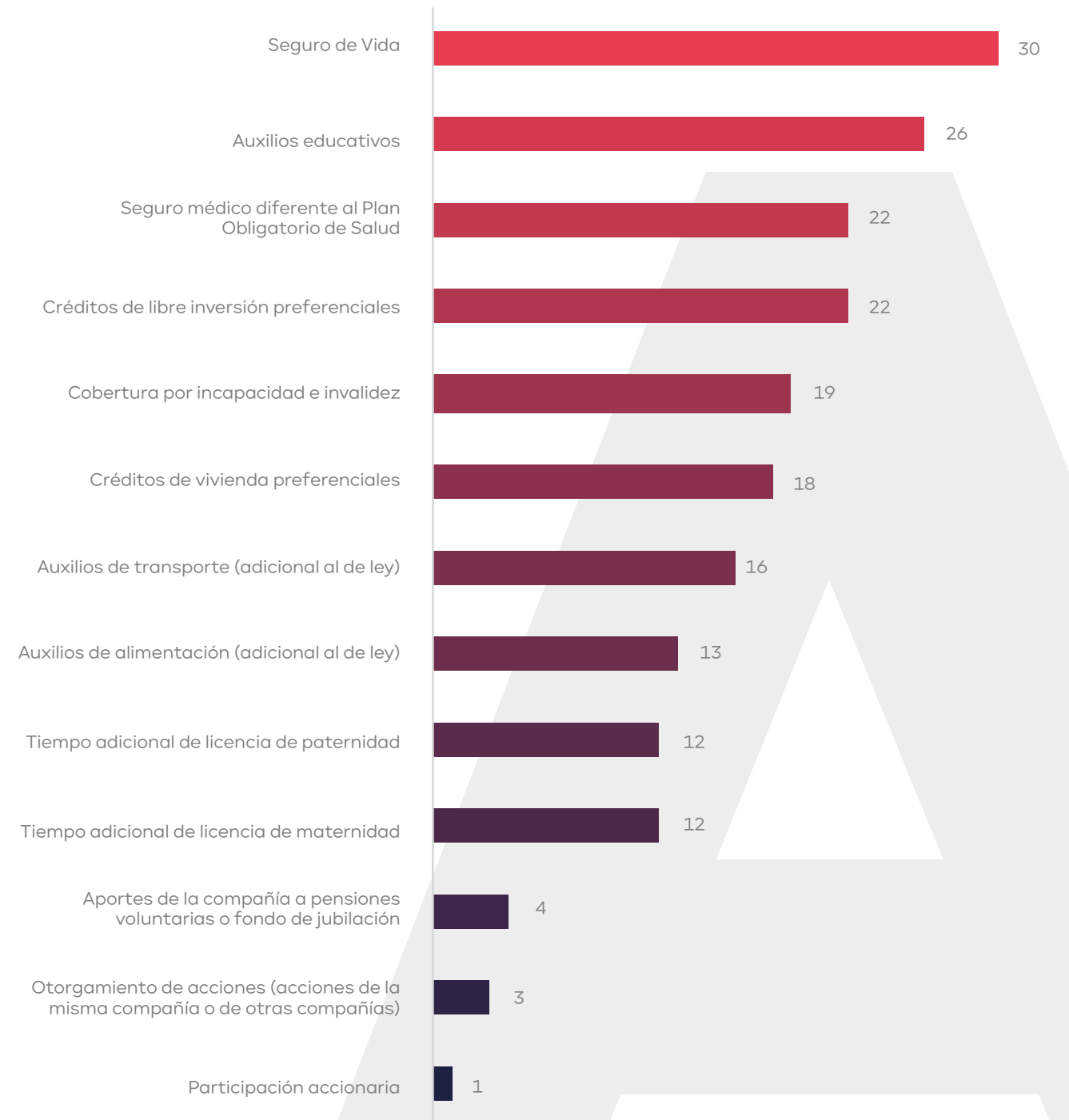
**Colaboradores que recibieron evaluación y retroalimentación sobre su desempeño**

(Información de 30 entidades).



**Beneficios para colaboradores directos**

(Información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple



## Beneficios para los colaboradores

Las entidades bancarias ofrecen distintos beneficios para sus colaboradores, que propenden por su bienestar y crecimiento tanto personal como profesional. Estos beneficios son principalmente otorgados a los colaboradores directos, que también son los de mayor vinculación. Se destacan las opciones de seguro de vida, auxilio educativo, seguro médico diferente al obligatorio, auxilios educativos y cobertura por incapacidad e invalidez<sup>21</sup>.

**El 100% de las entidades financieras han establecido programas para brindar beneficios a sus colaboradores directos.**

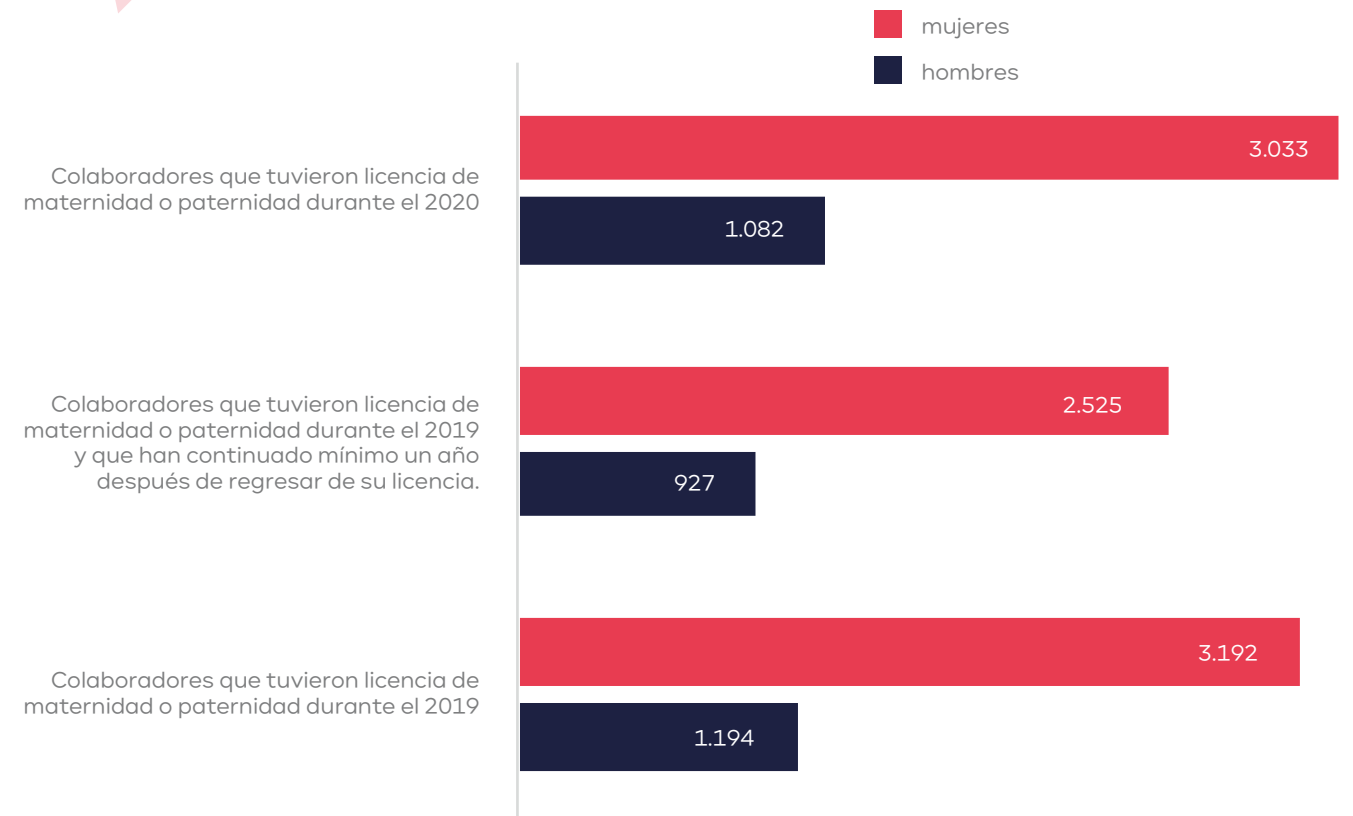
21 Indicador GRI 401-2. Información de 32 entidades

Igualmente, los colaboradores indirectos, aunque en menor proporción, cuentan con beneficios como tiempo adicional de licencia de paternidad y maternidad y auxilios de alimentación adicionales a los establecidos en la ley. Otros beneficios mencionados por las entidades son: primas extralegales, de vacaciones y de antigüedad; auxilios por pensión, grado, matrimonio, nacimiento de hijos; guardería, permisos remunerados en días especiales, pólizas funerarias y exequiales, bonificaciones salariales, entre otros.

Por otro lado, se observa que el número de colaboradores que tuvieron licencia de maternidad o paternidad en 2020 aumentó con relación al año anterior. Cabe mencionar que el 83% de las mujeres que tuvieron licencia parental en 2019 continuaron vinculadas a la empresa por mínimo un año, mientras que en el caso de los hombres este porcentaje asciende a 86%<sup>22</sup>.

**Colaboradores con licencia parental por año**

(Información de 31 entidades).



En este sentido, las entidades bancarias han implementado medidas para que los empleados continúen en la compañía una vez son padres, tales como: salas de lactancia, auxilios educativos y de nacimiento, tiempos adicionales de licencia, horario flexible, capacitaciones y apoyo, medicina prepagada, entre otras.

22 Indicador GRI 401-3. Información de 31 entidades

# Acciones frente al COVID-19

Como resultado de la pandemia, las entidades del gremio han emprendido diferentes acciones para garantizar el bienestar de los trabajadores y la productividad continua durante el trabajo en casa. La mayoría de estas medidas han estado enfocadas en el área de digitalización (30 entidades), seguridad y salud ocupacional (29 entidades) y comunicación (28 entidades)<sup>23</sup>.

## Áreas en donde se han tomado acciones para garantizar el bienestar de los trabajadores durante la pandemia

(Información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple



Como consecuencia de la situación de emergencia, la modalidad de trabajo más común durante el 2020 fue el trabajo en casa, seguido del trabajo presencial y, por último, en alternancia<sup>24</sup>. Adicionalmente, a raíz de la pandemia, el 62% de las entidades bancarias ha definido políticas o lineamientos para mantener o incrementar de forma permanente el número de empleados en la modalidad de trabajo remoto o a distancia, mientras que el 38% restante, aunque no cuenta con este tipo de políticas, lo está considerando<sup>25</sup>. Además de esto, 25 entidades indicaron explícitamente que han recibido retroalimentación de sus colaboradores frente a los cambios que implementaron durante este período de tiempo<sup>26</sup>.

24 Información de 32 entidades  
24 Información de 29 entidades  
25 Información de 26 entidades  
26 Información de 28 entidades

# TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

# 7.2

# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



### Relevancia (103-1)

De acuerdo con el Banco Mundial, la corrupción es uno de los principales obstáculos para lograr el fin de la pobreza extrema e impulsar la prosperidad compartida para las poblaciones más pobres de los países en desarrollo. Adicionalmente, la corrupción tiene un alto impacto sobre los más vulnerables, aumentando los costos y reduciendo el acceso a servicios; y erosionando la confianza en los gobiernos ya que ésta alimenta y perpetúa las desigualdades y el descontento social.

Los actos de corrupción no afectan únicamente a una institución de forma individual, también tienen un efecto mucho más amplio sobre todas las esferas de la sociedad. Estas acciones fomentan la inestabilidad política y desaceleran el desarrollo económico, reduciendo las oportunidades de inversión, creación y desarrollo de empresas en el país. Lo anterior explica la importancia y transversalidad de la transparencia y lucha contra la corrupción.

### Nuestra gestión 2020 (103-2) (103-3)

Desde la asociación se fomentan prácticas de transparencia y rendición de cuentas que disminuyen la materialización de riesgos de corrupción en las entidades bancarias, a través de estrategias como:

- Asignación de recursos para la gestión del riesgo de corrupción (capacitación en temas anticorrupción e identificación y gestión de conflictos de interés).
- Implementación de políticas o declaraciones públicas como el Estatuto Anticorrupción, las buenas prácticas emitidas por las diferentes superintendencias, lineamientos para la prevención y resolución de conflictos de interés, entre otras.

## Los actos de corrupción no afectan únicamente a una institución de forma individual, también tienen un efecto mucho más amplio sobre todas las esferas de la sociedad.

- Formulación de códigos de conducta y de ética.
- Mecanismos de reclamación para el reporte de casos de corrupción en las entidades y políticas para la protección al denunciante.
- Mesas de trabajo para discutir nuevos modelos, estándares y mejores prácticas en temas anticorrupción y establecer estrategias conjuntas con organizaciones gubernamentales, internacionales y ONG.
- Políticas de transparencia para la contratación de proveedores y personal.

En particular, en 2020 se realizaron las siguientes iniciativas:

- Trabajo de la mano con la Oficina de Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC), el Ministerio de Justicia y el Derecho, la Unidad de información y Análisis Financiero (UIAF) y Asofiduciarias, en el desarrollo de una cartilla para la Prevención de la Corrupción.
- Participación y colaboración económica en la celebración anual del Día Internacional Contra la Corrupción liderado por UNODC.
- Mesas de trabajo para la elaboración de la Cartilla de Anticorrupción en los procesos de licitación pública.

- Adhesión de algunas de las entidades agremiadas al Protocolo de Transparencia correspondiente a la agenda de cooperación entre el Gobierno Nacional y el Sector Financiero.

Las acciones del sector en torno a la transparencia y lucha contra la corrupción se analizan a partir de:

- Evaluaciones de gestión: auditorías, verificaciones externas, opiniones de grupos de interés e indicadores de percepción.
- Evaluación de resultados: seguimiento a indicadores específicos del sector sobre fraude y corrupción, denuncias y reportes.
- Verificación de reportes internacionales: índices de percepción de corrupción del país.

Lo anterior buscando generar cambios en la asignación de recursos, así como ajustes en los objetivos, metas y medidas específicas para mejorar el desempeño en la materia.

### Política pública

Contribuimos con comentarios sobre iniciativas legislativas, como el proyecto de Ley 121 de 2020 por el cual se crea la Ley de Protección y Compensación al Denunciante de Actos de Corrupción Administrativa, además del proyecto de Ley 341 de 2020 que adopta medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

### Códigos de gobierno corporativo y de transparencia, ética, conducta o buenas prácticas corporativas

El código de gobierno corporativo es el documento que establece las normas y principios sobre los que se fundamenta la gestión de las entidades; en este sentido, la totalidad de ellas afirma tener un código de gobierno corporativo, de los cuales el 97% está disponible al público. Del mismo modo, todas las instituciones cuentan con algún código o política de transparencia, ética, conducta o buenas prácticas corporativas<sup>1</sup>.

# Gráfica 1.

**Código de buen gobierno y Código o política de ética, conducta o buenas prácticas corporativas**

(Información de 31 entidades).



**30**

Entidades tienen disponible al público sus códigos de gobierno corporativo.



**29**

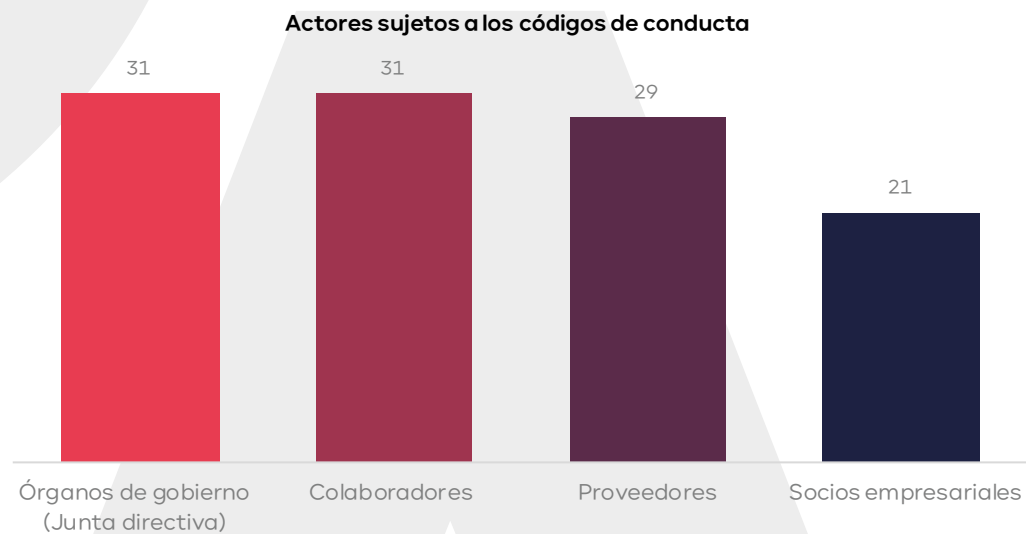
Entidades tienen disponible al público sus códigos o políticas de transparencia, ética, conducta o buenas prácticas corporativas.

<sup>1</sup> Indicador GRI 102-16. Información de 31 entidades

Asimismo, para que las políticas de ética y conducta sean efectivas necesitan de cierta cobertura que alcance a diferentes actores de las organizaciones, es por ello por lo que la totalidad de los códigos de ética de las entidades bancarias son aplicables tanto a los miembros de sus Juntas Directivas, como a los colaboradores. Además, el 93,5% de los proveedores de las compañías también se encuentran sujetos a dichas normas, así como el 68% de los socios empresariales de las mismas<sup>2</sup>.

**Actores sujetos a los códigos o políticas de gobierno y ética**

(Información de 30 entidades).



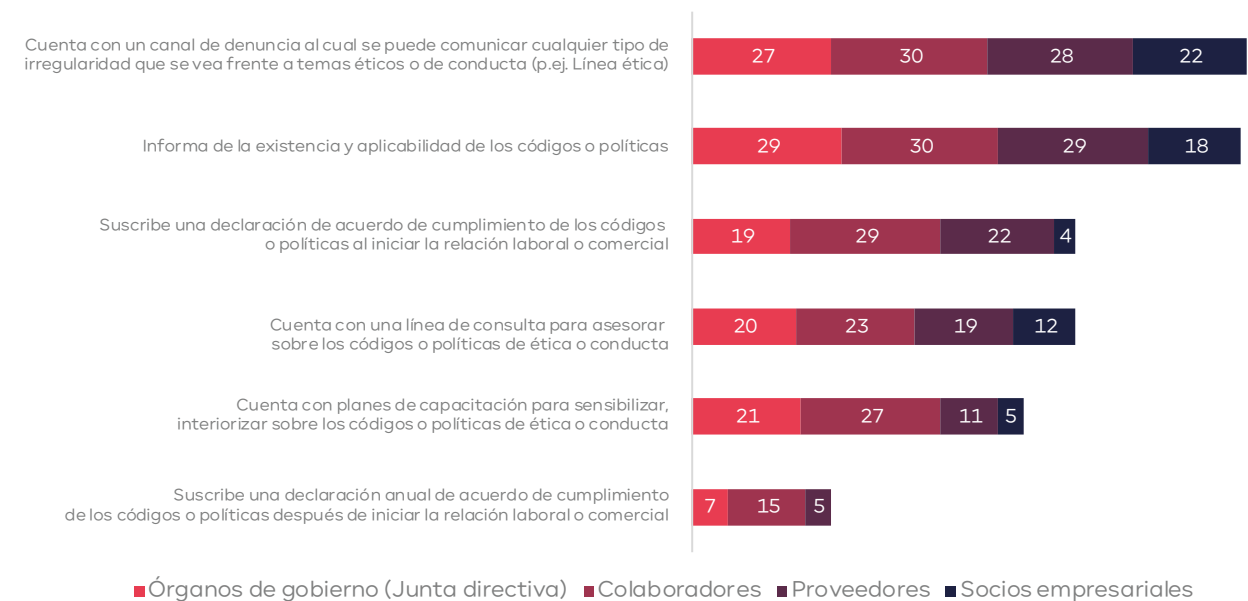
**Mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética**

Además de los códigos y políticas de gobierno, el sector financiero ha desarrollado distintas actividades que incluyen planes de sensibilización, capacitación y asesoramiento, acuerdos de cumplimiento y canales de denuncia para el reporte de cualquier tipo de irregularidad frente a temas éticos o de conducta.

2 No se tuvieron en cuenta las entidades que respondieron "No Aplica"

**Grupos de interés con los que se realizan las prácticas de divulgación y seguimiento de políticas o códigos de ética**

(Información de 31 entidades). Pregunta de opción múltiple



Adicionalmente, las entidades divulgan en sus páginas web distintos lineamientos o directrices, lo cual facilita que los grupos de interés y el público en general puedan consultarlas. Esta información puede incluir desde los estatutos, reglamentos y códigos de ética y conducta, hasta información sobre gobierno corporativo y/o que remiten a la Superintendencia Financiera<sup>4</sup>.

3 Indicador GRI 102-17. Información de 31 entidades  
4 Indicador propio TLC-1. Información de 31 entidades

## Composición del máximo órgano de gobierno

Una junta directiva diversa, con formación interdisciplinaria y diferentes niveles de experiencia, permite entender los retos del sector desde distintas perspectivas. Para las entidades financieras es importante contar con integrantes que se destaquen por sus capacidades y logros. Evaluando la composición de las juntas directivas en las entidades, se observa que se componen en su mayoría por hombres mayores de 50 años, por lo que aumentar la diversidad y equidad de género en estos órganos, continúa siendo un reto para el sector<sup>5</sup>. Adicionalmente, se resalta que tres entidades afirmaron tener miembros de junta con alguna discapacidad y una entidad cuenta con miembros pertenecientes a minorías.

## Las juntas directivas en las entidades, se observa que se componen en su mayoría por hombres mayores de 50 años

## Compromiso de lucha contra la corrupción

Los códigos o políticas sobre la lucha contra la corrupción establecen los lineamientos para que las entidades formalicen su compromiso y determinen la forma cómo se gestiona este tema, tanto al interior como en relación con sus grupos de interés. Se destaca que 30 entidades del sector han hecho explícito este compromiso anticorrupción: el 57% lo ha incluido como parte de un documento integral de su organización y el 43% lo ha hecho en un documento independiente<sup>7</sup>.

Composición de la Junta Directiva- Independencia, sexo y rango de edad <sup>6</sup>.



<sup>5</sup> Indicador DJSI 1.1.2.

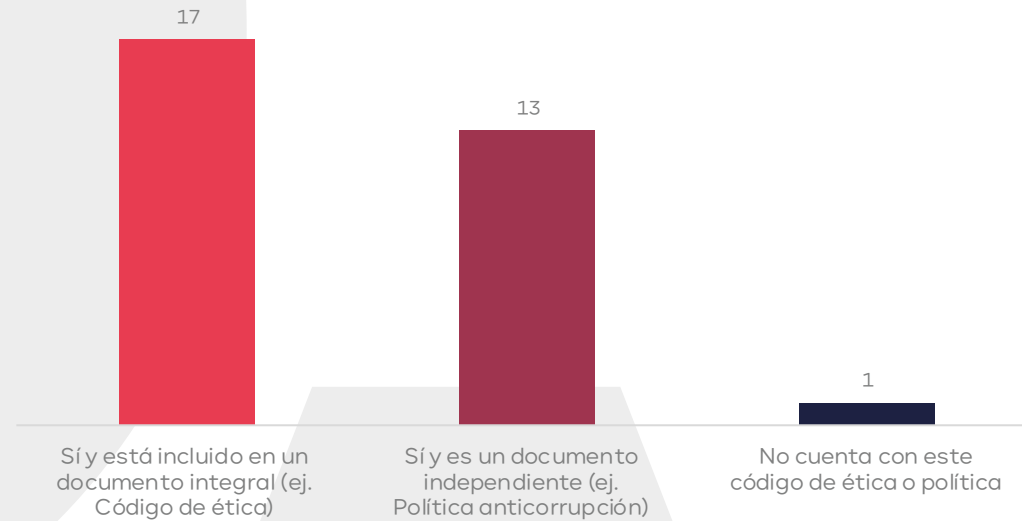
<sup>6</sup> Sexo e Independencia: Información de 31 entidades. Rango de edad: Información de 30 entidades

<sup>7</sup>Indicador propio TLC-3. Información de 31 entidades

**Código o política de compromiso de lucha contra la corrupción.**

(Información de 31 entidades).

¿Cuenta su compañía con algún código de ética o política donde declare su compromiso de lucha contra la corrupción?



**Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción**

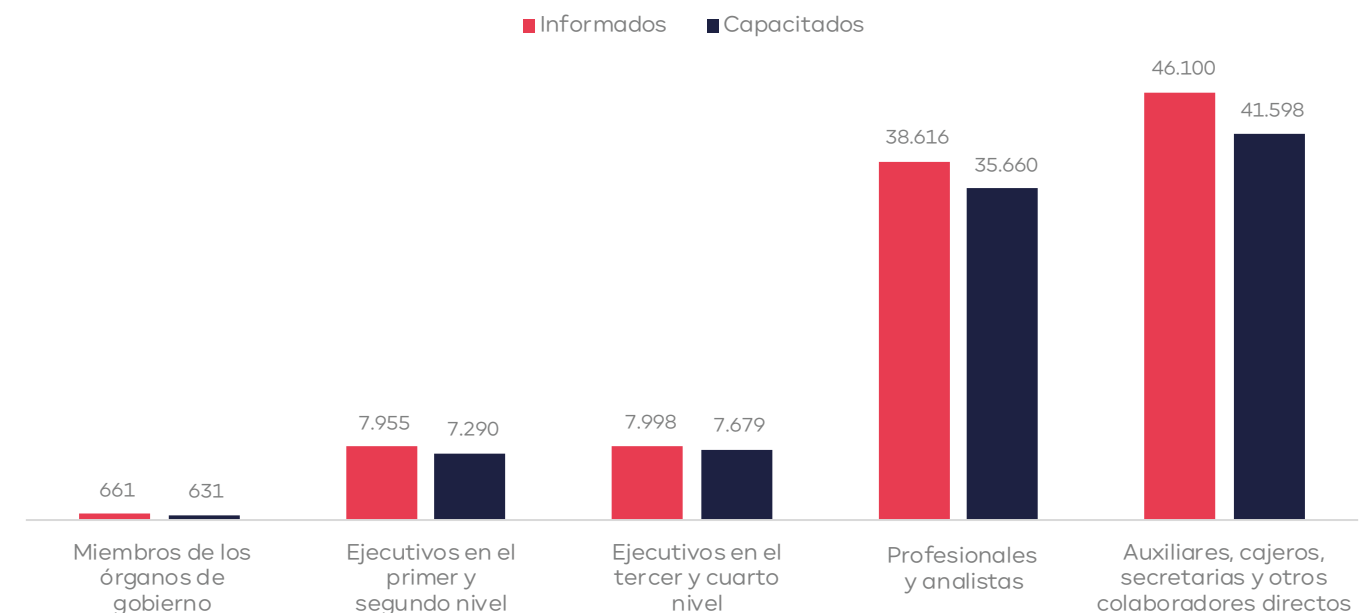
La comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción existentes al interior de una organización resulta indispensable para que los diferentes grupos de interés puedan prevenir o alertar sobre posibles casos de corrupción. De esta manera, se resalta que la comunicación y formación en este tema se desarrolla en todos los niveles de las entidades, incluyendo tanto a los órganos de gobierno como a sus empleados<sup>8</sup>.

**Se resalta que la comunicación y formación en este tema se desarrolla en todos los niveles de las entidades**

<sup>8</sup> Indicador GRI 205-2. Información de 29 entidades para la pregunta de informados y de 28 para la de capacitados

**Número de individuos por nivel que han sido informados y capacitados en temas de lucha contra la corrupción.**

(Información de 29 entidades para la pregunta de informados y de 28 para la de capacitados)





En 2013, la OCDE, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) y el Banco Mundial publicaron conjuntamente el Manual de cumplimiento y ética anticorrupción para empresas. El manual sintetiza las mejores prácticas y principios internacionales con respecto al cumplimiento anticorrupción. Dicho manual contiene los pasos para una adecuada evaluación del riesgo de corrupción, los cuales aún son aplicables dado que en una reciente publicación (Corporate Anti-Corruption Compliance Drivers, Mechanisms, and Ideas for Change) de la OECD de septiembre de 2020, se establece que el primer paso para desarrollar un programa de cumplimiento anticorrupción requiere una evaluación de riesgos.

Fuente: <https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2014/Etica-Anticorrupcion-Elementos-Cumplimiento.pdf>

9 Indicador propio TLC-7. Información de 29 entidades  
10 Indicador propio TLC-5. Información de 30 entidades  
11 Indicador propio TLC-6. Información de 28 entidades



## 28 entidades han implementado controles de SARLAFT , seguido de la realización de monitoreos continuos

De igual forma, el 70% de las organizaciones del gremio ha aplicado alguna medida para gestionar los riesgos de corrupción asociados con terceras partes. Para tal propósito, 28 entidades han implementado controles de SARLAFT<sup>12</sup>, seguido de la realización de monitoreos continuos y procesos de debida diligencia ampliada, instrumentos que son aplicados por 24 compañías del sector<sup>13</sup>.

De acuerdo con la guía Global Anti-Bribery Guidance de Transparency International UK, numerosos escándalos corporativos se han atribuido a fallas en la cultura corporativa. En una empresa, la atención debe dirigirse al papel que tiene la cultura en la prevención del soborno y la corrupción. Una cultura de ética e integridad puede permear toda la organización sabiendo qué es lo correcto de acuerdo con las normas universalmente aceptadas, incluidas la justicia, la honestidad, el respeto por las personas y el medio ambiente". Además, menciona que "Las empresas deben adoptar un enfoque sistemático para evaluar la cultura corporativa, identificar indicadores, monitorear el desempeño e informar sobre el progreso".

Fuente: [https://www.antibriberyguidance.org/sites/default/files/pd/publications/GlobalAntiBriberyGuidance\\_TIUK\\_Small.pdf](https://www.antibriberyguidance.org/sites/default/files/pd/publications/GlobalAntiBriberyGuidance_TIUK_Small.pdf)

12 Riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo  
13 Indicador propio TLC-4. Información de 30 entidades

Acciones implementadas para gestionar los riesgos de corrupción asociados con terceras partes.

(Información de 30 entidades). Pregunta de opción múltiple



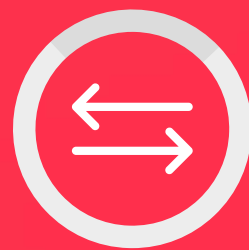
28

Implementar controles de SARLAFT



24

Monitoreo continuo



24

Realizar procesos de debida diligencia (due diligence) ampliada



23

Realizar capacitaciones específicas en el tema para los colaboradores de su compañía



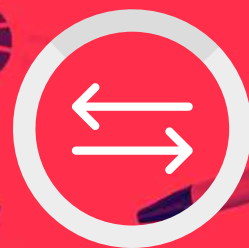
19

Categorizar a las terceras partes por nivel de riesgo



10

Realizar auditorías a los terceros



21

Realizar procesos de debida diligencia (due diligence) simplificada



15

Analizar las divulgaciones realizadas por terceros (reportes, compromisos públicos, etc.)



04

Otros



09

Ninguna de las anteriores

Se destaca que todas las compañías emplean algún medio para evaluar la cultura corporativa en torno a los temas de transparencia, ética e integridad, siendo las encuestas de percepción y capacitaciones algunos de los medios más utilizados para tal fin<sup>14</sup>.

Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas

Los resultados en materia de incidentes de corrupción confirmados en 2020 reflejan un balance positivo, teniendo en cuenta que no se presentaron casos de este tipo en ninguna de las entidades asociadas al gremio<sup>15</sup>.

Pérdidas monetarias resultado de procedimientos legales asociados con comportamientos poco éticos

El 25% de las entidades bancarias ha estimado las pérdidas monetarias relacionadas con procedimientos legales vinculados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento anticompetitivo, antimonopolio, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera<sup>16</sup>.

El promedio del monto total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados a ética y anticorrupción asciende a \$616.326.439,98 pesos<sup>17</sup>.

14 Indicador propio TLC-2. Información de 24 entidades

15 Indicador GRI 205-3. Información de 31 entidades

16 Indicador SASB 510a.1. Información de 24 entidades

17 Información de 5 entidades. Una de las instituciones que sí hizo estimaciones, no reportó dicho cálculo.

# Acciones frente al COVID-19

Desde Asobancaria se redactó un artículo para la edición 1235 de Banca y Economía llamado "COVID-19 y los riesgos asociados al Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo", en el cual se discutieron algunos de los riesgos emergentes asociados a la corrupción dadas las condiciones de contingencia por la emergencia sanitaria del COVID-19.

Adicionalmente, brindamos espacios de discusión para que las entidades socializaran las tipologías identificadas de lavado de activos relacionadas con actos de corrupción en procesos de contratación y licitación pública, y malversación de fondos. En línea con lo anterior, como resultado de la pandemia, el 39% de las entidades bancarias cambió alguna de las medidas anticorrupción que ya tenía establecidas para mejorar la gestión de los posibles eventos relacionados<sup>18</sup>. Las actividades desarrolladas para tal fin incluyeron el incremento de controles para identificar transacciones sospechosas y evitar el flujo de fondos financieros ilícitos (13 entidades), seguido de capacitaciones anticorrupción (10 entidades) e iniciativas de colaboración con entidades del Gobierno para discutir y enfrentar los temas relacionados (6 entidades). Algo adicional a destacar es que las compañías del sector afirman que no hubo incrementos significativos en los riesgos de comportamientos no éticos y casos de corrupción durante este período de tiempo<sup>19</sup>.

## Entidades que implementaron ajustes en las medidas anticorrupción

(Información de 28 entidades). Pregunta de opción múltiple.

### Actividades desarrolladas para mejorar la gestión de lucha contra la corrupción y/o fortalecer el SARLAFT



<sup>18</sup> Información de 28 entidades  
<sup>19</sup> Información de 27 entidades



## CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

El capital social y relacional comprende la conexión y comunicación de las entidades financieras con otras organizaciones, comunidades, redes y en general sus grupos de interés.

En primer lugar, las entidades buscan integrar consideraciones ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) desde las juntas directivas y comités, incluyendo la definición de responsabilidades y la toma de decisiones. En este sentido, definen estrategias y políticas de sostenibilidad para apoyar su gestión ESG.

Adicionalmente, el alcance de los asuntos económicos, sociales y ambientales no se limita a la gestión dentro de cada entidad, sino que es extensiva a su cadena de abastecimiento, buscando garantizar que los proveedores incluyan buenas prácticas en sostenibilidad. Asimismo, la gestión ESG busca evaluar las composiciones de los portafolios e integrar los principios de inversión responsable y los lineamientos de finanzas sostenibles para la creación de productos y servicios con impacto social y ambiental.

Otro aspecto relevante en la gestión de su capital social es la educación financiera. En 2020 las entidades rediseñaron sus programas de educación financiera, con el fin de asegurar su continuidad y cobertura buscando abordar temas relevantes como la adecuada administración de los recursos financieros, el uso de canales digitales, proyectos de emprendimiento, entre otros.

Por último, las entidades cuentan con líneas de intervención social específicas, tales como, educación, salud, seguridad alimentaria, medio ambiente, contribución al posconflicto, entre otras, con un especial énfasis en temas relacionados con la atención de la pandemia en 2020.

Este capital fue uno de los más afectados a causa de la pandemia, debido a los grandes impactos generados en las comunidades, no solo por las pérdidas humanas, sino por el detrimento en su calidad de vida; sin embargo, este capital también fue un mecanismo potente a la hora de aunar esfuerzos y generar alianzas para atender los diferentes retos impuestos por el COVID-19.

Este capítulo presenta la gestión de las entidades relacionada con la gestión ESG e inversión responsable del portafolio, productos y servicios transparentes, justos y con valor social; educación financiera e inversión social.

# GESTIÓN SOCIAL, AMBIENTAL Y DE GOBERNANZA (ASG) E, INVERSIÓN RESPONSABLE DEL PORTAFOLIO



# 8.

# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



### Relevancia (103-1)

Hoy en día, los inversionistas y demás grupos de interés utilizan la información del desempeño en sostenibilidad de las organizaciones para la toma de decisiones, por lo que las entidades del sector, cada vez más, buscan integrar los criterios ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza por sus siglas en inglés) en su gestión y definición de portafolio. Como ejemplo de ello, el 90% de las empresas pertenecientes al índice S&P 500<sup>1</sup> (índice bursátil Standard & Poor's 500) publicaron informe de sostenibilidad en 2019 para comunicar este desempeño.

El sector bancario tiene un papel central que desempeñar en el desarrollo sostenible, ya que actúa como un catalizador importante en la reorientación de los flujos financieros hacia actividades con un enfoque responsable, apoyando a las industrias y los gobiernos en el cumplimiento de sus objetivos ESG. En el ámbito ambiental y de cambio climático, las entidades financieras deben considerar los riesgos relacionados con el clima de manera bilateral, evaluando tanto el impacto del cambio climático sobre el sector, como el impacto que este genera sobre el medio ambiente, principalmente el impacto indirecto que puede tener a través de la financiación.

De la misma manera, un gobierno corporativo eficiente es fundamental para crear valor al interior de la organización. En línea con lo anterior, las entidades definen reglamentos y lineamientos, integrando los aspectos ESG, para guiar los procesos de toma de decisiones estratégicas y direccionar a la organización hacia el cumplimiento de altos estándares de sostenibilidad.

Por último, el buen manejo del relacionamiento y la gestión social permite la interconexión y correcta comunicación de las entidades con otras organizaciones, comunidades y demás grupos de interés, que a su vez facilita la identificación de las expectativas de los grupos de interés y la creación de valor en la sociedad.

<sup>1</sup> Governance & Accountability Institute, Inc. Louis D. Coppola, Executive Vice President & Co-Founder <https://bit.ly/3hHjtUa>

## Nuestra gestión 2020 (103-2,103-3)

Para que el compromiso con la integración de los asuntos de sostenibilidad en la gestión sea exitoso y permee toda la organización, debe partir desde la alta dirección. Es por esto que, desde las juntas directivas y comités de las entidades se integran consideraciones ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en las responsabilidades y toma de decisiones. Además, las entidades definen propósitos y estrategias de sostenibilidad para poder direccionar su gestión ESG.

La integración exitosa de los elementos ESG implica también identificar las expectativas de los grupos de interés e identificar los impactos más significativos de las organizaciones, por lo que las entidades han definido mecanismos de involucramiento con sus grupos de interés y han desarrollado análisis de materialidad para identificar los temas de sostenibilidad más relevantes.

Por otro lado, las entidades y la Asociación buscan que el alcance de estos aspectos ESG permee también la cadena de abastecimiento, incentivando una mejor gestión de sostenibilidad por parte de los proveedores. Así pues, se crean políticas y lineamientos que permitan la selección responsable de proveedores y el incentivo de las compras locales y verdes.

Por último, teniendo en cuenta que los impactos más significativos del sector están relacionados con sus productos y con la financiación sostenible, las entidades buscan incorporar los criterios ESG en su portafolio. Lo anterior se realiza a partir de la implementación de estándares e iniciativas nacionales e internacionales relacionadas con banca responsable y la incorporación de lineamientos de finanzas sostenibles, con el fin de tomar decisiones de inversión en actividades y proyectos con un enfoque ESG e incorporar criterios sociales y ambientales en la gestión de riesgos, y la emisión de bonos y préstamos verdes en línea con los principios definidos internacionalmente (Green Bond Principles y Green Loan Principles).

## Gobernanza ESG

El máximo órgano de gobierno de las entidades es la Junta Directiva, este órgano desempeña diferentes funciones relacionadas con los asuntos ESG. 11 entidades de 28 afirman que la junta directiva desempeña un papel en la propuesta y toma de decisiones para la estructuración de la estrategia de sostenibilidad y la política de inversiones<sup>2</sup>. Del mismo modo, en 8 entidades se encarga de realizar el seguimiento y monitoreo de iniciativas, proyectos, referentes internacionales y demás compromisos en materia de sostenibilidad.

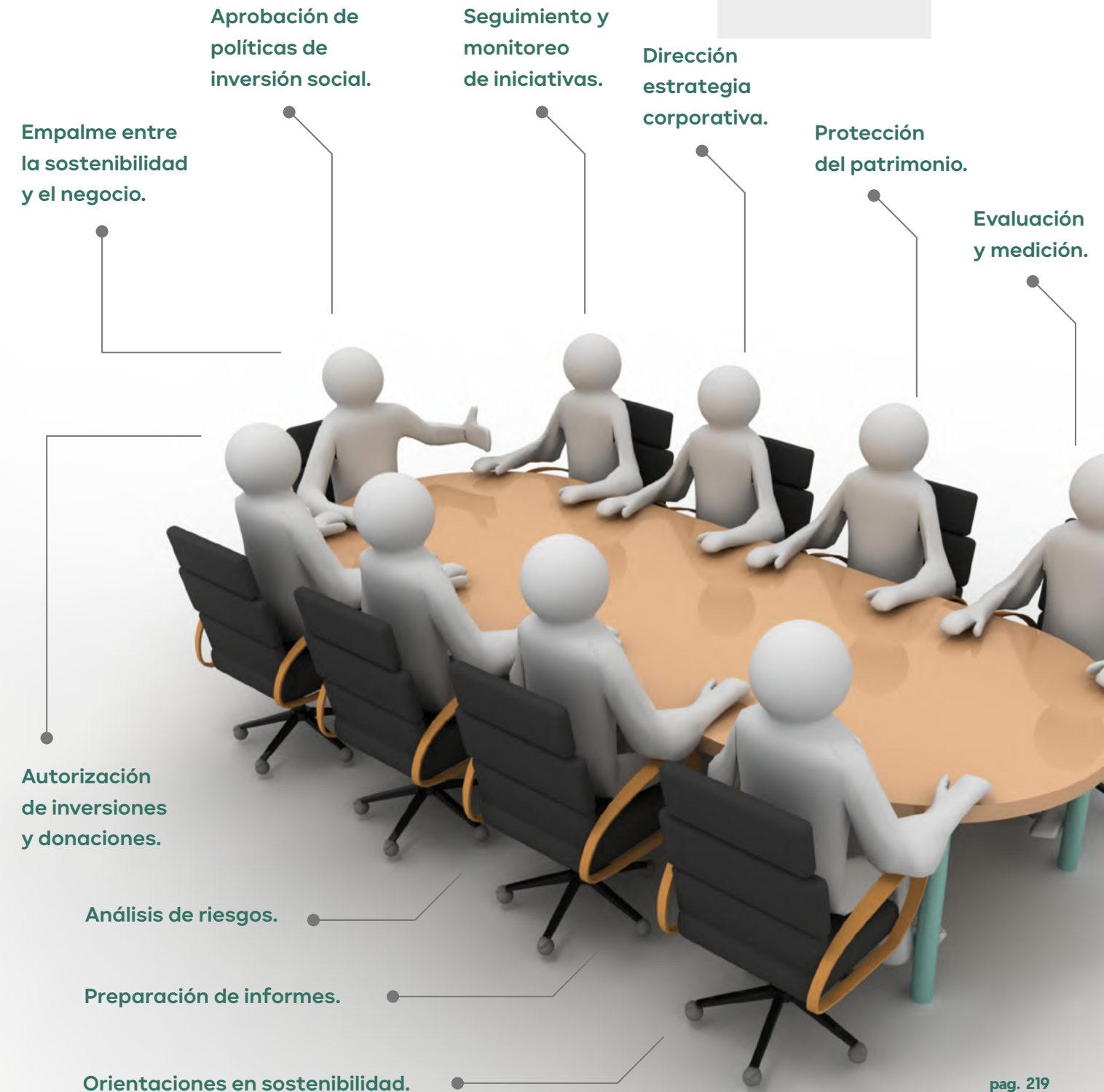
Además, el máximo órgano cuenta con funciones más específicas como análisis de riesgos (2 entidades), protección del patrimonio (2 entidades), dirección de la estrategia corporativa (1 entidad) e inclusión de los criterios económicos, ambientales y sociales tanto en las estrategias del negocio como en las políticas de gobierno (1 entidad).

<sup>2</sup> Indicador GRI 102-29. Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.  
Indicador propio ESG-3. Información de 28 entidades

# Gráfica 1.

## Funciones de la junta directiva

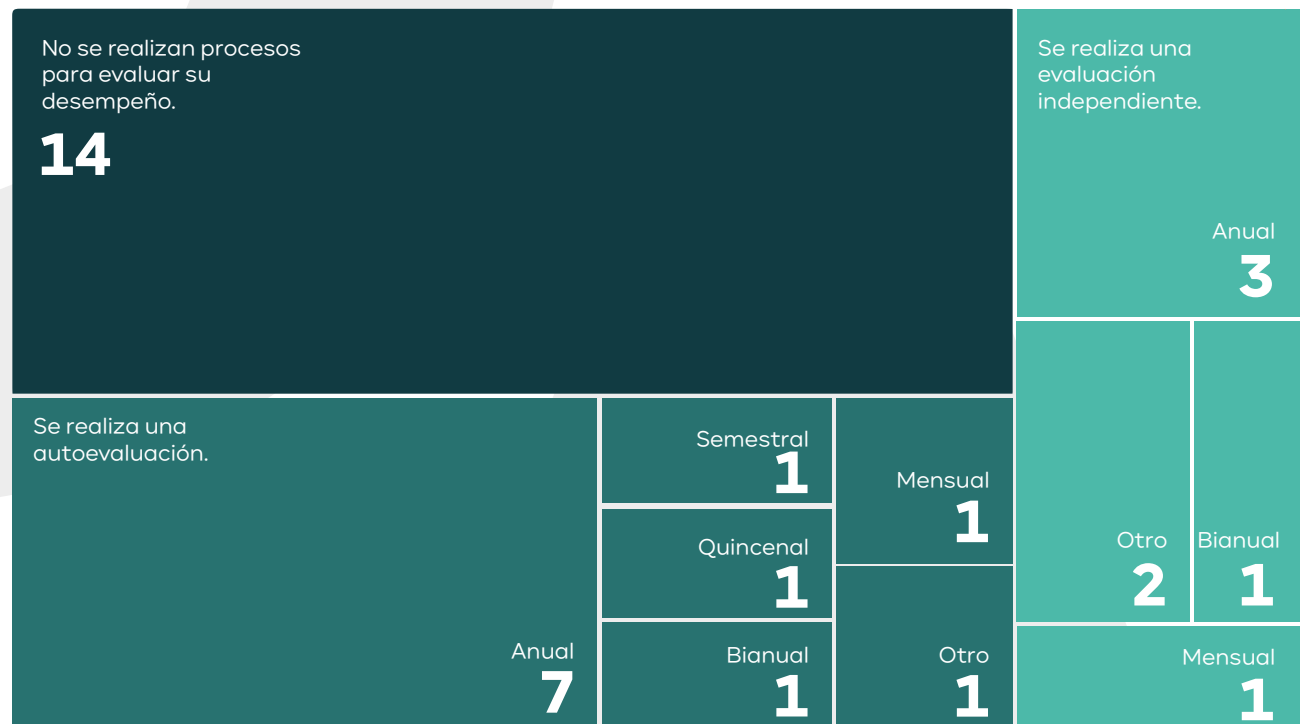
(Información de 28 entidades) Pregunta abierta.



Asimismo, 18 entidades realizan un proceso de evaluación del desempeño de su junta directiva en los ámbitos económico, ambiental y social<sup>3</sup>. De éstas, 7 realizan una evaluación de manera independiente y el 12 un proceso de autoevaluación. Diez entidades realizan estas valoraciones una vez al año.

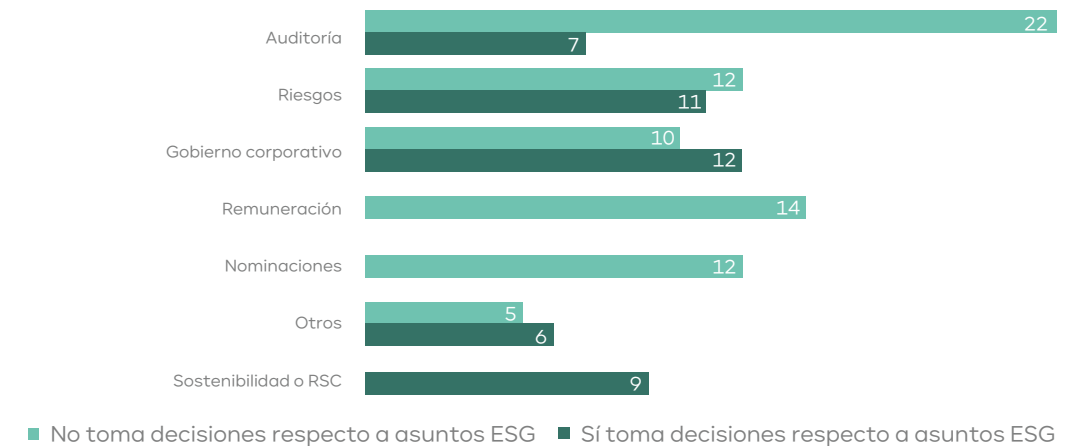
### Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

(Información de 32 entidades)



### Comités con los que cuenta la Junta Directiva

(Información de 32 entidades)



Adicionalmente, la Junta Directiva cuenta con comités de apoyo para la toma de decisiones en diferentes ámbitos, incluidos temas ESG<sup>4</sup>. En línea con lo anterior, 9 entidades cuentan un comité de Sostenibilidad o RSC; las entidades que no tienen un comité específico tratan temas ESG en el comité de riesgos (12 entidades), el comité de gobierno corporativo (12 entidades) y el comité de auditoría (7 entidades). Adicionalmente, las entidades mencionan otros comités como de equidad e inclusión de género, de gestión humana, ética e Inversiones.

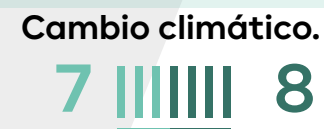
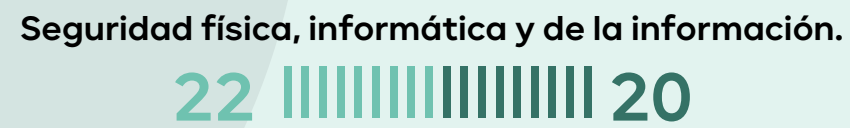
Para gestionar los aspectos ESG dentro de la organización las entidades asignan responsabilidades relacionadas con temas como gestión del talento humano, seguridad física, informática y de la información, transparencia y lucha contra la corrupción, entre otros, de manera proporcional tanto a los comités como a los cargos directivos de las entidades<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Indicador GRI 102-28. Evaluación de la actuación del máximo órgano de gobierno. Información de 32 entidades. Una entidad realiza tanto autoevaluación como evaluación independiente

<sup>4</sup> Indicador GRI 102-18. Estructura de gobernanza. Información de 32 entidades  
<sup>5</sup> Indicador propia ESG-4. Información de 27 entidades

**Responsabilidades ESG de  
comités y/o directivos.**

(Información de 27 entidades) Pregunta de opción múltiple



■ Cargos a nivel gerencial y/o directivo. ■ Principales comités de la compañía.

**Empleo de estrategia o política  
de sostenibilidad.**

(Información de 32 entidades)

**53,13%**  
Sí y es propia.

**31,25%**  
Sí, adoptada por la casa matriz.

**12,5%**  
No, pero se está trabajando en ella.

**3,13%**  
No cuenta con ella.

Con el fin de generar valor a corto, mediano y largo plazo, y como parte de la incorporación de los asuntos ESG en la gestión, el 84,4% de las entidades cuentan con estrategias o políticas de sostenibilidad, ya sea propias o adoptadas desde la casa matriz<sup>6</sup>, mientras que el 12,5% se encuentra trabajando en la implementación de dichas estrategias. De las entidades 32 que cuentan con estas políticas, 21 las hacen públicas<sup>7</sup>.

Además de la estrategia o política, 20 entidades cuentan con un propósito declarado de la empresa, como expresión de los medios por los cuales propone soluciones a problemas económicos, ambientales y sociales<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Indicador propio ESG-1. Información de 32 entidades  
<sup>7</sup> Indicador propio ESG-2. Información de 32 entidades.  
<sup>8</sup> Indicador GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales. Información de 32 entidades

**el 70% de las entidades cuentan con estrategias o políticas de sostenibilidad, ya sea propias o adoptadas desde la casa matriz**

**Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.**

(Información de 32 entidades)

**20**

**Sí cuenta con este propósito.**

**8**

**No cuenta con este propósito.**

**4**

**No, pero plane a definirlo en corto plazo.**

### **Grupos de interés y materialidad**

Las entidades bancarias han identificado sus grupos de interés y han definido mecanismos para conocer sus expectativas y necesidades<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Indicador GRI-102-40. Lista de grupos de interés. Información de 31 entidades.

Grupos de interés con los que las entidades han definido mecanismos de relacionamiento

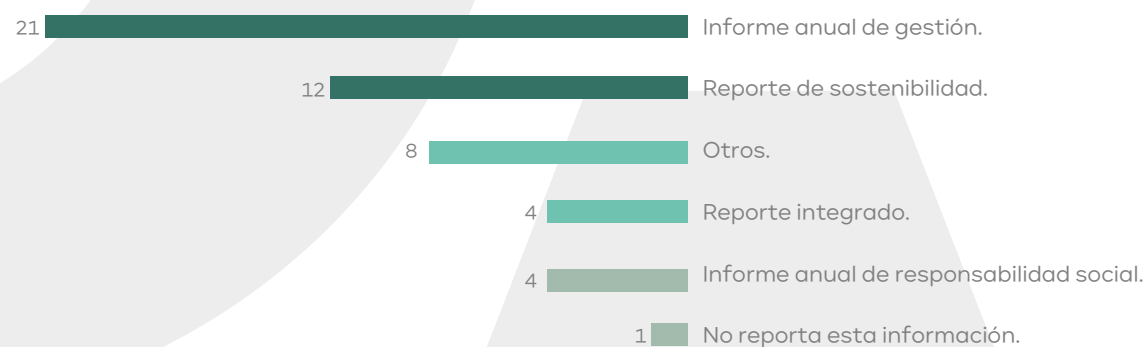
(Tomado de 31 entidades) Pregunta de opción múltiple.



Los grupos de interés cada vez están más interesados y exigen a las organizaciones la divulgación de información relacionada con su desempeño en temas ESG. Así entonces, 21 entidades utilizan el informe anual de gestión y 12 el reporte de sostenibilidad, para compartir información sobre su gestión ambiental, social, económica y de gobierno corporativo<sup>10</sup>. Seis entidades mencionaron utilizar otros mecanismos de reporte como la página web, el informe de gobierno corporativo e informes de valor social. Por último, 11 entidades cuentan con verificación por parte de un auditor independiente de sus informes.<sup>11</sup>

Reporte de información ESG

(Información tomada de 32 entidades) Pregunta de opción múltiple.

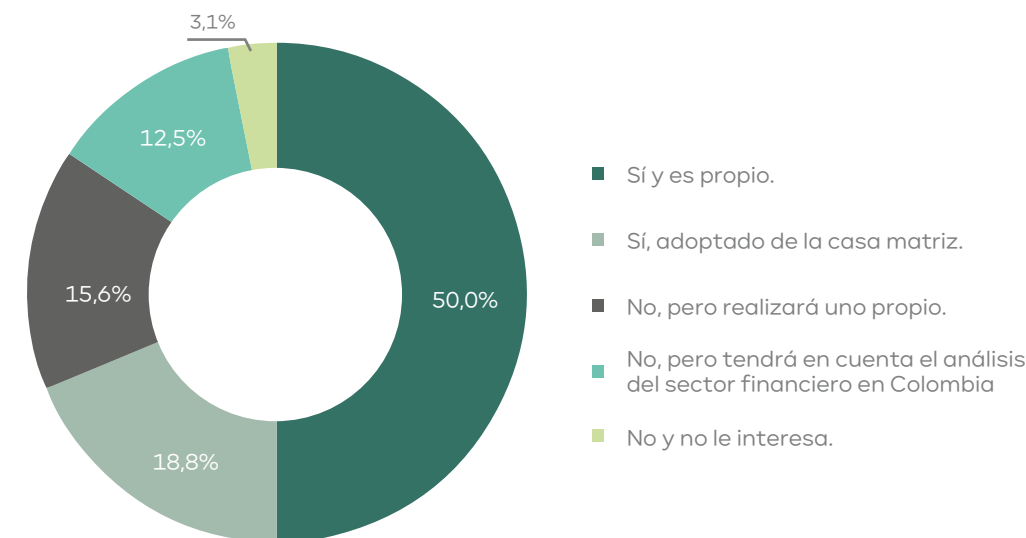


Según el Global Reporting Initiative, para los informes de sostenibilidad "la materialidad es el principio que determina qué temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto". Estos temas reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización y/o los que influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés<sup>12</sup>.

Así entonces, el 50% de las entidades ha realizado un análisis de materialidad propio y el 19% ha adoptado el análisis desarrollado por su casa matriz<sup>13</sup>, lo que demuestra el empeño del sector por tener en cuenta los posibles impactos económicos, ambientales y sociales al momento de reportar su gestión. De las entidades que no han desarrollado todavía este ejercicio 16% afirma que realizará uno propio y 13% tendrá en cuenta el análisis del sector financiero en Colombia.

Realización de análisis de materialidad

(Información de 32 entidades)



Gestión responsable de la cadena de suministro

Las organizaciones pueden tener impactos relacionados con sus operaciones, productos o servicios a través de sus proveedores, incluso cuando no hayan contribuido directamente a generarlos; una manera de prevenir estos impactos es la aplicación de criterios

de sostenibilidad en la selección de sus proveedores. En este sentido, las entidades utilizan criterios como buenas prácticas laborales (21 entidades), transparencia y lucha contra la corrupción (19 entidades), impacto ambiental (18 entidades).

<sup>12</sup> Global Reporting Initiative. GRI 101: FUNDAMENTOS 2016.  
<sup>13</sup> Indicador propio ESG-5. Información de 32 entidades

<sup>14</sup> Indicador propio ESG-13. Información de 29 entidades.

### Criterios de evaluación de proveedores con criterios ESG

(Información de 29 entidades) Pregunta de opción múltiple.



En línea con lo anterior, seis entidades cuentan con lineamientos para fomentar la diversidad en la selección de nuevos proveedores, una de ellas gracias a su sistema de gestión basado en los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresa, y otra a través de procesos de compra igualitaria<sup>15</sup>.

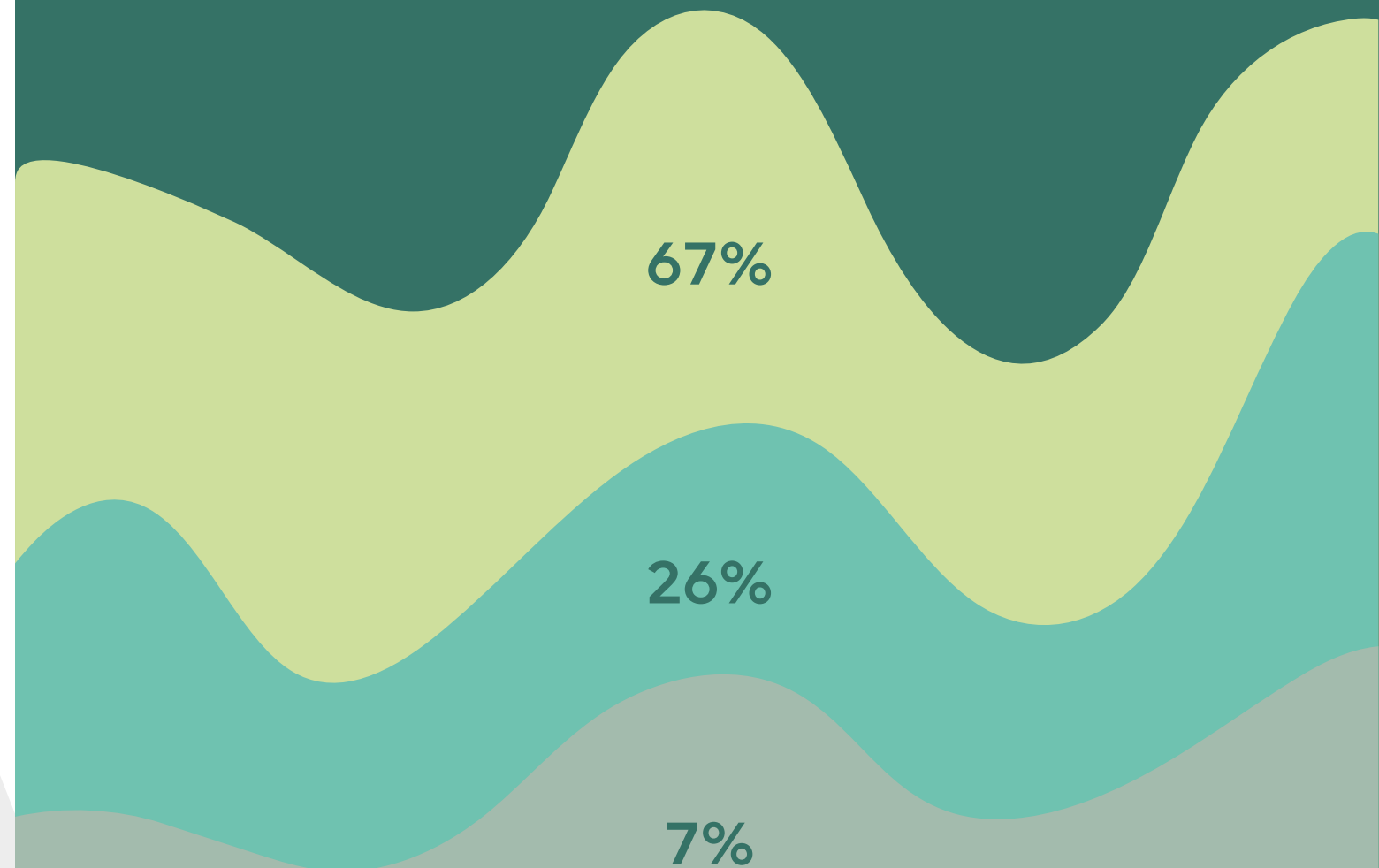
Adicionalmente, el 33% de las entidades cuenta con políticas o lineamientos para seleccionar proveedores que generen diferencial social o ambiental (p.ej. empresas B, negocios inclusivos, encadenamientos productivos, entre otros) y solo dos de estas entidades las comparten públicamente<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> Indicador propio ESG-15. Información de 32 entidades.  
<sup>16</sup> Indicador propio ESG-18. Información de 30 entidades.

### Política y/o lineamientos en la selección de proveedores con diferencial ambiental o social

(Información de 30 entidades)

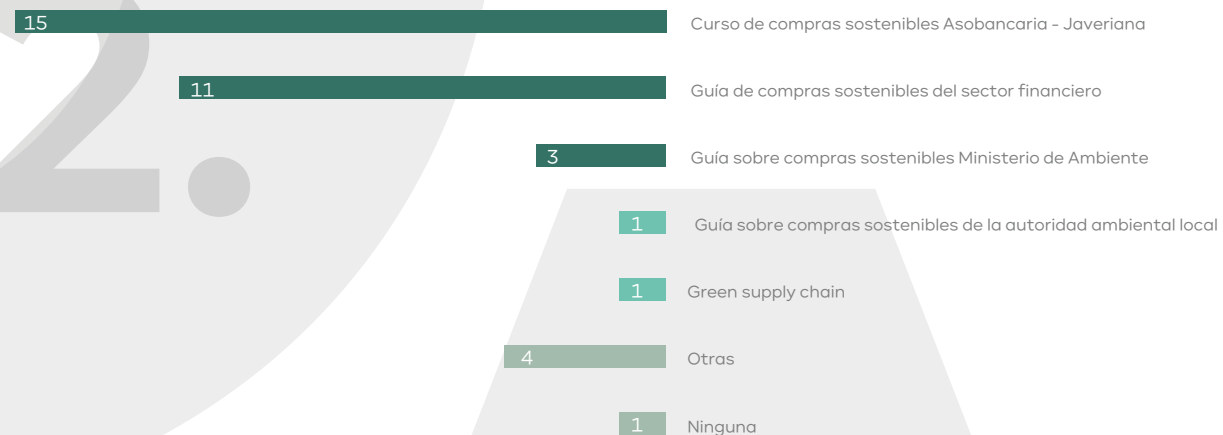
■ No ■ Sí, pero no es pública ■ Sí y está públicamente disponible



Como parte de la gestión responsable de la cadena de suministro, durante el año 2020, las entidades incluyeron algunas iniciativas tales como un curso de compras sostenibles diseñado en conjunto por Asobancaria y la Pontificia Universidad Javeriana (15 entidades) y la implementación de la guía de compras sostenibles del sector financiero (11 entidades). Otras entidades mencionan la Alianza por la competitividad de la cadena de suministro y lineamientos y políticas internas<sup>17</sup>.

### Iniciativas en la gestión de la cadena de abastecimiento

(Información de 26 entidades) Pregunta de opción múltiple



Para mejorar el relacionamiento con los proveedores, es importante que las entidades cuenten con mecanismos para obtener retroalimentación de los proveedores en temas de servicio (ej. Pagos, transparencia en sostenibilidad frente a requerimientos a proveedores, trato, comunicación, coherencia en la estrategia). Este aspecto es aún un reto para el sector, ya que solo 2 entidades permiten a sus proveedores evaluarlos en estos aspectos<sup>18</sup>.

Otro aspecto relevante en la gestión de los proveedores es impulsar el desarrollo nacional a través de la contratación local, para lo cual el 84% de las entidades cuenta con una política o lineamientos claramente establecidos para contratar proveedores locales, de las cuales el 37,6% las comparten públicamente<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> Indicador propio ESG-16. Información de 26 entidades.  
<sup>18</sup> Indicador propio ESG-17. Información de 30 entidades.  
<sup>19</sup> Indicador propio ESG-14. Información de 32 entidades.

### Política y/o lineamientos de contratación de proveedores locales

(Información de 32 entidades)

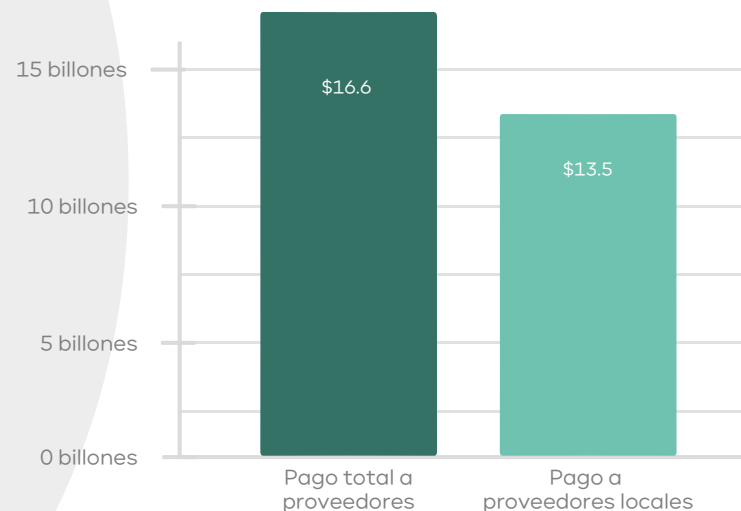


En el año 2020, los pagos realizados a proveedores locales fueron superiores a \$13.5 billones de pesos y corresponden al 81% del pago total a proveedores en este mismo año<sup>20</sup>. De esta manera, se vieron beneficiados cerca de 41.565 proveedores locales<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Indicador GRI 204-1. Proporción del gasto en proveedores locales. Información de 24 entidades.  
<sup>21</sup> Este dato es la sumatoria de la cantidad total de proveedores reportada por cada entidad.

Monto destinado a proveedores

(Información de 24 entidades)



Por último, como parte del compromiso de las entidades financieras en la implementación de lineamientos para realizar una gestión eficiente de compras y la incorporación de criterios de sostenibilidad, buscan realizar compras verdes con el objetivo de lograr un uso racional y eficiente de los recursos en la cadena de suministro. En 2020 dichas compras ascendieron a \$139,638 mil millones de pesos incluyendo información de 20 entidades<sup>22</sup>.

**\$140 MIL MILLONES DE COP**  
EN COMPRAS VERDES EN 2020

**Banca responsable y finanzas sostenibles**

Adicionalmente a la gestión interna ESG que realizan las entidades, y con el fin de contribuir con el desarrollo sostenible y la creación de valor a largo plazo, las entidades adelantan diferentes iniciativas para aumentar sus impactos positivos.

En línea con lo anterior, las Entidades se adhieren a iniciativas en temas de sostenibilidad como el Protocolo Verde, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Pacto Global de Naciones Unidas, los Principios de Inversión Responsable (PRI), entre otros.<sup>23</sup>



**NÚMERO DE  
PROVEEDORES  
LOCALES**

**41.565**



**PAGO A  
PROVEEDORES  
LOCALES**

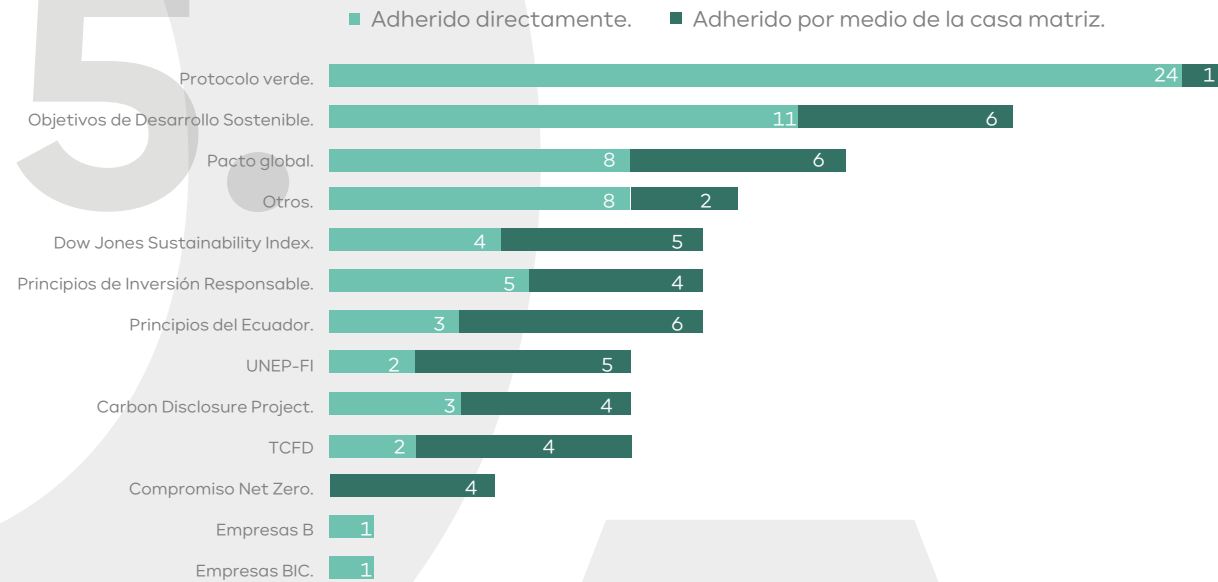
**\$13.5**

**BILLONES  
DE PESOS**

**81% de los pagos a proveedores fueron locales**

**Iniciativas externas.**

(Información de 29 entidades) Pregunta de opción múltiple



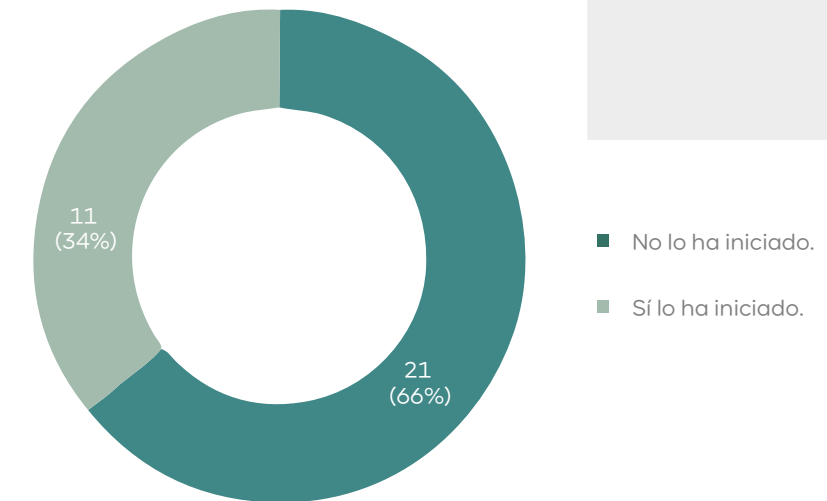
Una de las iniciativas globales más relevantes para el sector está liderada por UNEP FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) quien definió los Principios de Banca Responsable. Estos principios se basan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París para el Clima y son considerados como el primer marco de referencia global que define el papel y las responsabilidades del sector financiero para un futuro sostenible. La versión oficial de los Principios fue lanzada en julio de 2019, siendo avalados por más de 100 instituciones financieras. Así entonces, 11 entidades<sup>24</sup> han iniciado una estrategia o plan para la implementación de estos principios.

**La versión oficial de los Principios fue lanzada en julio de 2019, siendo avalados por más de 100 instituciones financieras.**

24 Indicador propio ESG-6. Información de 31 entidades.

**Inclusión de Principios de Banca Responsable de UNEP FI**

(Información de 32 entidades)



Por otro lado, 14 entidades cuentan con lineamientos de finanzas sostenibles con el fin de tomar decisiones de inversión en actividades y proyectos con un enfoque ESG<sup>25</sup>. Estos lineamientos están relacionados con la definición de políticas de inversión responsable, la identificación de necesidades de los clientes, estimaciones de la vulnerabilidad de los negocios, innovación en el portafolio a través de Productos Verdes, evaluación de los impactos reales y potenciales de la financiación, entre otros.



“Todo banco debería convertirse en signatario, y toda institución reguladora, inversionistas, responsables políticos y la sociedad civil debería apoyar a la industria financiera mientras adopta e implementa los Principios de Banca Responsable”

Christiana Figueres  
Convocante Mission 2020 y ex Secretaria Ejecutiva de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático (CMNUCC)

25 Indicador propio ESG-9. Información de 24 entidades.

**Lineamientos de finanzas sostenibles.**

(Información de 24 entidades)

■ Si cuenta con ellos.

■ No cuenta con ellos.

**14 (58%)**

**10 (42%)**

Igualmente, las entidades han considerado diferentes enfoques en sus prácticas de inversión para incorporar los asuntos ESG, algunos de estos son<sup>26</sup>:

**11**

**Integración**

Incluir factores ASG de manera explícita y sistemática en el análisis y las decisiones de inversión para lograr una mejor gestión de los riesgos y mejorar los rendimientos.

<sup>26</sup> Indicador propio ESG-10. Información de 30 entidades. Los números en la infografía representan el número de entidades que han implementado cada enfoque.

**7**

**Evaluación para filtrar (screening):**

Aplicarles filtros a listas de inversiones potenciales para confirmar o descartar empresas del proceso de búsqueda de inversiones con base en las preferencias, valores o código de ética de un inversor.

**5**

**Inversión temática**

Buscar para combinar perfil de riesgo / rentabilidad atractivos con la intención de contribuir a la obtención de un resultado ambiental o social específico. Incluye inversión de impacto

Por otro lado, en el análisis de riesgo de inversión también se pueden incorporar factores ESG al considerar riesgos ambientales y sociales, junto con sus impactos y costos asociados. Específicamente para riesgo climático, 5 entidades han establecido un proceso para evaluar e integrar riesgos de inversión relacionados con temas climáticos en las decisiones de inversión<sup>27</sup>. Estas implementan el análisis de riesgo socioambiental en proyectos con montos de inversión importantes y/o el análisis de escenarios climáticos para proyectar posibles daños en la cartera de crédito como consecuencia de los efectos del cambio climático, tomando como eje, por ejemplo, los Principios de Ecuador. Si bien lo anterior representa un avance para el sector, continúa siendo un reto para las entidades la integración de los riesgos climáticos en sus evaluaciones.

Por último, en relación con el portafolio, se han creado lineamientos como los Principios de Bonos Verdes (Green Bond Principles (GBP)) con el objetivo de definir pautas de proceso voluntarias para el desarrollo del mercado de bonos verdes y aclarar el enfoque para la emisión de estos productos. Adicionalmente, los Principios para Préstamos verdes (Green Loan Principles (GLP)), basados en los GBP, promueven la transparencia en la selección de proyectos y asignación de fondos. Así entonces, de las 32 entidades bancarias, 11 entidades ya han implementado los GBP y 4 planean implementarlas las pautas Green Bond Principles (GBP)<sup>28</sup> para la emisión de bonos verdes, 11 ya las han implementado, de las cuales 4 ya reportan sus resultados. Del mismo modo, 7 entidades ya implementan préstamos verdes según los Green Loan Principles (GLP) y 4 de ellas reportan resultados.

<sup>27</sup> Indicador propio ESG-11. Información de 31 entidades.  
<sup>28</sup> Indicador propio ESG-12. Información de 32 entidades.

**5 entidades han establecido un proceso para evaluar e integrar riesgos de inversión relacionados con temas climáticos**

**Implementación de principios para bonos y préstamos verdes.**

(Información de 32 entidades) Pregunta de opción múltiple.

- No los ha implementado
- No los ha implementado, pero planea hacerlo en el corto plazo
- Ya los ha implementado en su portafolio
- Ya los ha implementado y reporta los resultados en sus informes anuales

**Green Loan Principles (GLP)**



**Green Bond Principles (GBP)**



# Acciones frente al COVID-19

## ESG



### PLAN DE ACCIÓN

Se crearon y redefinieron políticas de bioseguridad al igual que capacitaciones de conciencia ambiental, se plantearon metas de uso eficiente de recursos en casa.

#### Ambiental

##### ASPECTOS POSITIVOS

Reducción en el consumo de recursos naturales y reducción en la huella de carbono por la disminución en la movilidad.

##### ASPECTOS NEGATIVOS

Aumento en la generación de residuos peligrosos (elementos de bioseguridad).



### PLAN DE ACCIÓN

Se generaron encuentros virtuales con las comunidades, empleados y familiares; se activaron protocolos de prevención, capacitaciones preventivas y de apoyo psicosocial; se analizó la posibilidad de contar con modalidades definidas de trabajo de alternancia o remoto fijas.

#### Social

##### ASPECTOS NEGATIVOS

Afectación del clima organizacional y aumento del riesgo psicosocial; aumento en contagios e incapacidades, pérdida humanas; disminución en la atención al cliente y acciones de voluntariado.

##### ASPECTOS POSITIVOS

Incremento en el apoyo a comunidades vulnerables y donaciones para responder a la situación de emergencia y sus impactos.



### PLAN DE ACCIÓN

Fortalecimiento de las transacciones digitales, innovación en productos y servicios; búsqueda de nuevos mercados y mantenimiento de comités para tratamiento de eventos por pandemia, eficiencia en los procesos por rediseño organizacional.

#### Economico y de Gobernanza

##### ASPECTOS POSITIVOS

Aumento en las transacciones digitales e implementación de nuevas modalidades de pago y nuevos productos.

##### ASPECTOS NEGATIVOS

Interrupción en los procesos del banco, disminución de cartera y resultados financieros; aumento en los costos por compra de elementos de bioseguridad y adecuación de instalaciones para protocolos de bioseguridad; aumento en los clientes en mora.

En el informe publicado por Sustainalytics ESG in the COVID-19 recovery (ESG en la recuperación de COVID-19) se expone cómo, a medida que avanzamos hacia la reconstrucción económica post COVID-19, es probable que el interés del mercado en la integración de ESG se fortalezca, y quizás de manera significativa. La pandemia ha sacado a la luz la importancia de equilibrar la expansión económica con la protección del capital natural, ya que la pérdida de biodiversidad, la urbanización y el cambio climático fueron importantes impulsores del

COVID-19. La pandemia también ha llevado a muchas empresas a reconsiderar las relaciones con sus empleados, las estrategias de la cadena de suministro y el enfoque de la innovación social, todos los cuales forman parte de la integración ESG.

En resumen, cuando reflexionamos sobre el impacto duradero de COVID-19, hay buenas razones para creer que se intensificará el interés de los inversionistas y las empresas en los problemas de ESG y la gestión de riesgos.

# PRODUCTOS Y SERVICIOS TRANSPARENTES, JUSTOS Y CON VALOR SOCIAL

# 8.2

# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



## Relevancia (103-1)

En los últimos años, las expectativas de los grupos de interés han direccionado a las entidades del sector bancario a modificar la forma en la que operaban tradicionalmente. Cada vez más, los clientes exigen información más transparente relacionada con sus productos y consideran esta comprensión como parte importante de su experiencia. En esta línea, de acuerdo con el Banco Mundial, los formuladores de políticas han comenzado a adaptar las reglas para asegurar una divulgación clara y oportuna, estandarizando las métricas de costo total para los productos de dinero móvil y las remesas. En el caso colombiano, el sector bancario ha adoptado diferentes medidas que buscan asegurar la transparencia en cuanto a la información de los productos financieros, tales como la divulgación de costos antes de la realización de transacciones.

Otra expectativa de los grupos de interés como las MiPymes, el sector informal de la economía, las mujeres, los jóvenes y las poblaciones rurales, debido a su contexto, es la oferta de productos con mayor beneficio social. Para esto es necesario que el portafolio responda a las necesidades de la población y se adecúe a las condiciones específicas de estos grupos.

## Nuestra gestión 2020 (103-2) (103-3)

El sector bancario cuenta con directrices para el diseño y distribución de productos dirigidos a distintos segmentos de la población, buscando la protección de los consumidores que tienden a ser más vulnerables a situaciones de abuso financiero.

El sector trabaja de manera conjunta y continua en la creación de foros de discusión a través de comités gremiales. En estos se analiza, junto a entidades como Banco Mundial, SFC, Finagro, USAID, Banca de las

Oportunidades, entre otros, la pertinencia y eficiencia de los productos financieros de carácter social.

Adicionalmente, las entidades cuentan con líneas especiales de crédito sectoriales en las que se ofrecen tasas de interés diferenciadas de acuerdo con las características de los beneficiarios. Por otra parte, existe la oferta de microcrédito, que tiene como objetivo apoyar al sector microempresarial del país, el cual es el más grande de la economía nacional.

Esta gestión se mide a través de los resultados de los siguientes informes:

- Informe de inclusión financiera Banca de las Oportunidades: documento trimestral que permite analizar el comportamiento de las cifras correspondientes a cada tipo de población en materia de acceso y uso de los servicios financieros, así como, el comportamiento del microcrédito y de los depósitos electrónicos. (Ver resultados en el capítulo 5.3 Inclusión y acceso al sector financiero).
- Cifras de seguimiento: anualmente se solicita a Finagro las cifras de seguimiento y análisis sobre las líneas especiales de crédito agropecuario.

### Productos justos y transparentes

En la determinación del diseño y distribución de productos financieros, se identificó que el 59% de las entidades bancarias cuenta con reglas, directrices u otras medidas relacionadas con públicos objetivos de segmentos sociales vulnerables<sup>1</sup>. Estas medidas se encuentran relacionadas principalmente con los adultos mayores y al enfoque de género.

Otros públicos objetivos mencionados por las entidades son los migrantes, víctimas del conflicto armado y población sin acceso al mundo crediticio, entre otros.

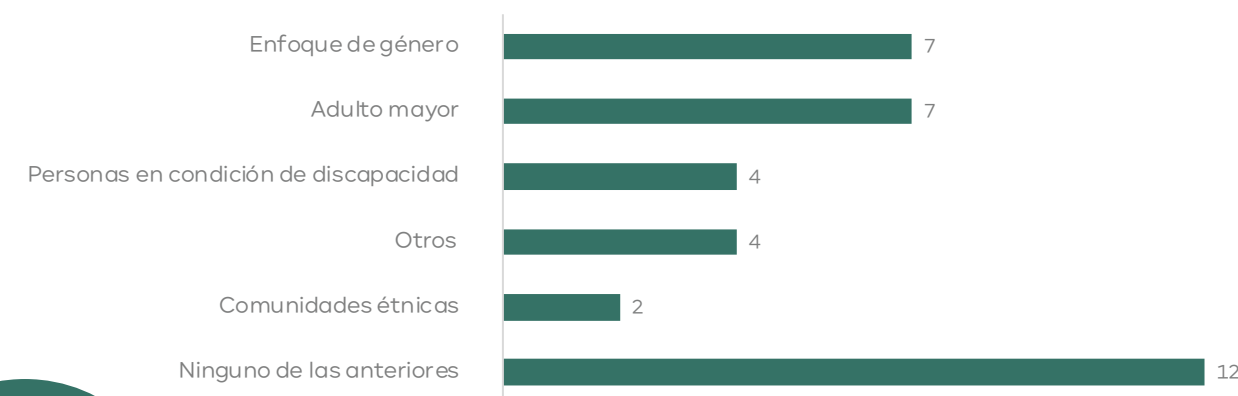
## El 59% de las entidades bancarias cuenta con reglas, directrices u otras medidas relacionadas con públicos objetivos

<sup>1</sup> Indicador propio PJT-5. Información de 29 entidades

### Público objetivo de las medidas relacionadas con el diseño y distribución de productos financieros

(29 entidades y opción multiple)

¿Su compañía cuenta con reglas, directrices u otras medidas relacionadas con el diseño y distribución de productos financieros dirigidos a las siguientes poblaciones?



El reporte Financial Consumer Protection and Ageing Populations elaborado por la OECD en 2020, establece hallazgos clave, conclusiones y consideraciones de política relacionadas con los enfoques de protección del consumidor financiero en respuesta a los problemas asociados con el envejecimiento de la población. El informe analiza los factores que pueden hacer que algunas personas mayores sean más vulnerables y aborda el abuso financiero a las personas mayores y los fraudes y estafas financieras dirigidos a los ancianos.

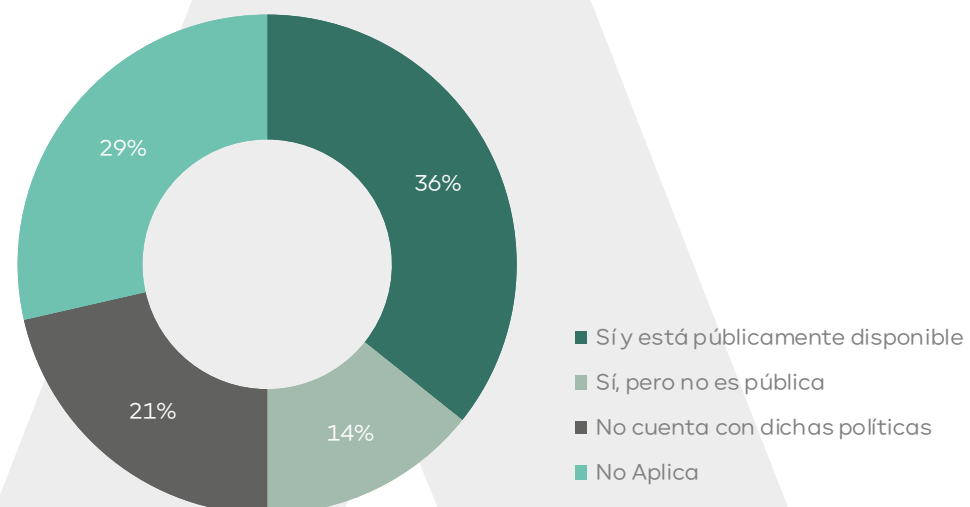
## Productos que generan valor social

Adicional al diseño de productos enfocados para poblaciones específicas, el 50% de las entidades del sector bancario han establecido políticas o lineamientos orientados al desarrollo de productos que generan valor social y el 36% de las entidades las comparten públicamente<sup>2</sup>. Estas políticas abordan, específicamente, consideraciones como financiación del microcrédito, subsidios para adquisición de vivienda, reactivación de empresas (micro y pyme) y productos para estudiantes, todo esto enfocado principalmente para clientes de estratos sociales bajos y sin historial crediticio importante.

### Políticas o lineamientos para el desarrollo de productos que generen beneficio social

(información de 28 entidades)

¿Cuenta su compañía con una política o lineamientos específicos para el desarrollo de productos que generen beneficios sociales?



<sup>2</sup> Indicador G4-FS1. Información de 28 entidades.

<sup>3</sup> Indicador G4-FS7. Información de 22 entidades. 4 entidades respondieron "No Aplica"

En línea con esas políticas, 17 entidades ofrecen distintos tipos de productos que promueven beneficio social con condiciones normales y diferenciadas de financiamiento (tasa, plazo, periodo de gracia, criterios de elegibilidad, entre otros), y 5 entidades mencionan que podrían ofrecerlos en el futuro<sup>3</sup>. Las iniciativas propuestas reflejan el compromiso del sector con las comunidades y los distintos sectores de la población.

El producto que más se ofreció en condiciones de financiamiento normal y diferenciada fue el microcrédito, seguido de los productos a estudiantes y productos para población rural. Adicionalmente, las entidades mencionaron tener líneas de productos para ahorro, servicios públicos, salud, educación, desarrollo urbano y de transporte, y otros de apoyo a mujeres y, en general, segmentos vulnerables de la población.

**Productos que promueven el beneficio social**

(Información de 17 entidades). Pregunta de opción múltiple



**Durante 2020 el sector bancario desembolsó \$43 billones de pesos para proyectos con valor social, de los cuales \$38.2 billones corresponden a bancos de primer piso y \$4.8 billones a bancos de segundo piso<sup>4</sup>.**

4 Información de 16 entidades

De manera específica, entre los productos ofrecidos en 2020 que promueven el beneficio social se destacan:

- Líneas especiales de crédito que permiten al pequeño productor acceder a esquemas de agricultura por contrato. De esta forma, se generan encadenamientos productivos donde el agricultor puede pactar un precio con el comprador antes de realizar sus cultivos, se evitan los riesgos de perder la inversión por la volatilidad en los precios de los productos agropecuarios y se tiene la seguridad sobre los ingresos del agricultor a la hora de aprobar el crédito por parte de las entidades financieras.

**En 2020 la Línea especial de Crédito – Colombia Agro Produce – se ejecutó a cabalidad, lo cual permitió subsidiar tasas a productores agropecuarios para mitigar efectos de la crisis.**

- Microcrédito, que ha permitido a muchas personas naturales y microempresas sobrellevar problemas de liquidez por cuenta de los choques económicos u otras dificultades que impactan la generación de ingresos..

Por último, si bien 17 afirmaron ofrecer productos que promueven beneficio social, únicamente 3 entidades realizan la estimación del porcentaje de ingresos de productos y servicios diseñados para proporcionar beneficios sociales específicos o abordar desafíos de sostenibilidad . Lo anterior demuestra que sigue siendo un reto para las entidades medir la participación de los productos con enfoque social en su cartera.

5 Indicador propio PJT-1. Información de 29 entidades

## Economía Naranja

La economía naranja es un modelo de desarrollo en el que la diversidad cultural y la creatividad son pilares de la transformación social y económica del país. Teniendo esto en cuenta, 7 entidades financieras han definido lineamientos para el diseño de productos que promueven la economía naranja y de asesorías comerciales a sus clientes<sup>6</sup>. A su vez, 6 de estas entidades comparten públicamente estos lineamientos.

Adicionalmente, 6 entidades cuentan con productos o servicios destinados a promover proyectos con base artística, creativa y tecnológica para la creación de las nuevas industrias<sup>7</sup>. Se ofrecen productos como: microcréditos, líneas de crédito, productos de inversión como fondos de capital para emprendimiento y cuentas de ahorro de trámite simplificado. Algunos de estos productos están soportados por la banca de desarrollo de segundo piso. El desembolso de los montos más altos se encuentra en las áreas de turismo y patrimonio cultural, educación y las industrias fonográficas.

**La cartera propia de productos de economía naranja de las entidades ascendió a \$6 billones de pesos en 2020<sup>8</sup>. En cuanto a las líneas de redescuento, la cartera alcanzó los \$2 billones de pesos<sup>9</sup>.**

6 Indicador propio PJT-2. Información de 22 entidades. 7 entidades  
7 Indicador propio PJT-3. Información de 29 entidades  
8 Indicador propio PJT-4. Información de 2 entidades  
9 Indicador propio PJT-4. Información de 6 entidades



## Prácticas financieras digitales responsables

El sector bancario en Colombia está implementando prácticas financieras digitales responsables para proteger a los consumidores. Durante 2020, 26 entidades afirmaron proporcionar información sobre precios a sus consumidores antes de que realizaran las transacciones y 25 de estas ha adaptado esta misma información para las pantallas de teléfonos móviles para asegurar una información clara y oportuna<sup>10</sup>.

Así mismo, 29 entidades tienen como requisito al momento de ofrecer sus servicios financieros digitales, que las divulgaciones sean claras, simples y comparables de términos, tarifas y comisiones; 27 consideran la orientación al consumidor sobre cómo utilizar este tipo de servicios, así como salvaguardas de seguridad para proteger contra el tratamiento no autorizado de datos personales. Otros requisitos tenidos en cuenta incluyen estados de cuenta periódicos que muestran transacciones y tarifas, líneas telefónicas gratuitas para sus clientes, y prácticas de crédito y cobranza responsables y justas, entre otras<sup>11</sup>.

De acuerdo con el informe "Digital Financial Services" del Banco Mundial, los formuladores de políticas han comenzado a adaptar las reglas para asegurar una divulgación clara y oportuna estandarizando las métricas de costo total para los productos de dinero móvil y las remesas. En ese sentido, los consumidores que hagan uso de los diferentes servicios de dinero móvil como enviar dinero a través de su teléfono móvil, deben conocer los costos aplicables antes de completar una transacción y esta información no puede estar disponible solamente en las operaciones realizadas desde un computador.

10 Indicador propio PJT-6. Información de 32 entidades. 6 entidades respondieron "No Aplica"  
11 Indicador propio PJT-7. Información de 32 entidades

## Requisitos considerados al ofrecer los servicios financieros digitales.

(Información de 32 entidades). Pregunta de opción múltiple



Divulgaciones claras,  
simples y comparables  
de términos, tarifas y  
comisiones

29



Orientación al consumidor sobre  
cómo utilizar un servicio financiero  
digital, así como salvaguardas de  
seguridad para proteger contra  
tratamiento no autorizado de datos  
personales

27



Estados de cuenta  
periódicos que  
muestren  
transacciones y tarifas

25



Líneas telefónicas  
gratuitas para los  
clientes

23



Prácticas de crédito y  
cobranza responsables  
y justas

23



Procedimientos y  
responsabilidad por  
transacciones no  
autorizadas o erróneas  
e interrupciones del  
sistema

21



Datos de contacto del  
gobierno para  
consultas de los  
consumidores (como  
números de teléfono y  
sitios web)

21



Otros

3



Ninguna de las  
anteriores

3



# Acciones frente al COVID-19

En 2020 el sector financiero lideró diferentes mesas de trabajo junto con el Gobierno Nacional, en cabeza del DNP y el Ministerio de Agricultura, con el fin de coordinar la logística de dispersión de ayudas monetarias gubernamentales a poblaciones en condición de vulnerabilidad financiera. Así mismo, en el 2020 el sector financiero tuvo una participación clave dentro del ecosistema al facilitar la logística y dispersión de transferencias monetarias no condicionadas (Ingreso Solidario) mediante productos 100% digitales con trámite de apertura simplificado.

**En 2020 los Depósitos Electrónicos fueron el instrumento de dispersión de subsidios (ingreso solidario) lo cual permitió atender a las poblaciones más afectadas económicamente por la pandemia.**

En cuanto a los cambios que realizaron las instituciones bancarias sobre los productos con valor social, a raíz de los impactos generados por la pandemia, se destacan: adaptación de los productos para operar digitalmente, redefinición de las condiciones de crédito y alivios financieros para usuarios sin capacidad de pago, impulso y promoción de programas del Gobierno Nacional, entre otros.

A su vez, de 26 entidades el 54% redujo las tarifas de transacción y aumentó los límites en las transacciones durante la pandemia, mientras que 11% implementó únicamente el aumento de los límites en las transacciones. No obstante, 9 entidades no implementaron ni están trabajando para desarrollar en el futuro este tipo de medidas.

Por último, 9 de 29 entidades afirmó subsidiar o asumir los costos asociados al ingreso de banca móvil durante 2020.

# EDUCACIÓN FINANCIERA



# 8.3

# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



## Relevancia (103-1)

Diversos estudios demuestran el impacto positivo de una adecuada educación financiera, desde el punto de vista personal y familiar donde el uso responsable de recursos se traduce en bienestar y calidad de vida<sup>1</sup>, hasta el enfoque macroeconómico en el cual una sociedad con niveles de ahorro saludables permite al sistema financiero tener la disponibilidad de recursos suficientes para canalizarlos al sector productivo, al mismo tiempo que se le permite a la economía afrontar momentos de crisis.

Adicionalmente, esto contribuye a generar otros beneficios como:

- » Mayor estabilidad financiera.
- » Reducción de incumplimiento en las fechas de pago.
- » Disminución de riesgos financieros.
- » Disminución de la informalidad y reducción de la ilegalidad en la oferta de servicios financieros.
- » Mayor inclusión financiera para la población.

Teniendo en cuenta que la educación financiera debe comenzar desde temprana edad para formar futuros consumidores responsables, el sistema educativo colombiano no cuenta con la suficiente madurez y capacidad para llevar a cabo este tipo de programas. Es por esto que las entidades bancarias también han enfocado sus programas a poblaciones como niños y adolescentes, para contribuir con el desarrollo de sus capacidades financieras y así la disminución de las brechas de pobreza.

<sup>1</sup> De acuerdo con el Estudio de Demanda para Analizar la Inclusión Financiera en Colombia (Banco de las Oportunidades, 2015), quienes han participado de programas de Educación Financiera, tienen mayores beneficios asociados a aprender a ahorrar, aprender a llevar un control de los ingresos y gastos, por lo que nueve de cada diez personas consideran útiles las capacitaciones de Educación Financiera, resultado que alienta a todas las entidades a multiplicar sus esfuerzos.

## Nuestra gestión 2020 (103-2)

En materia de educación financiera se generan líneas de trabajo considerando criterios establecidos por entidades como la OCDE y lineamientos de política pública como el CONPES 4005<sup>2</sup>. En este sentido, el sector bancario trabaja en la definición de estrategias e implementación de programas de educación financiera, tanto a nivel gremial como individual, bajo los siguientes tres ejes misionales:

### 01 POLÍTICA PÚBLICA

Incidencia en la agenda nacional para que la Educación Financiera sea reconocida y abordada como un asunto prioritario por las entidades más relevantes que trabajan este tema.

### Acciones Puntuales

Mesas de trabajo con el Gobierno Nacional sobre el CONPES 4005 para desarrollar la Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera.

Convenio de cooperación entre Asobancaria y el Ministerio de Educación Nacional que permitirá llevar la EF a todos los colegios de Colombia.

### 02 HERRAMIENTAS PROGRAMAS Y CONTENIDOS

Desarrollo de soluciones con aliados pedagógicos y actores de gobierno para establecer modelos de transmisión de información, además de trabajar en la formación de hábitos efectivos y replicables en el contexto colombiano.

### Acciones Puntuales

"Asobancaria Presenta" es una sección de actualización dentro del Comité de Educación financiera liderado por un profesional o entidad afiliada en la cual se debaten o socializan casos de éxito.

### 03 INVESTIGACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS

Promoción de mejores prácticas que permitan a las entidades y el gremio avanzar más rápidamente en la consecución de los beneficios de la Educación Financiera.

### Acciones Puntuales

- Programa para Campesinos FINCA (Finanzas para el Campo).
- Programa para Emprendedores El Gurú Emprendedor.
- Programa para adultos y Programa digital Saber Más, Ser Más.
- Herramienta de apoyo TuAhorraapp el asesor financiero 24/7 de los colombianos.
- Programa de Educación Financiera para colegios con énfasis socio-ocupacional "Nueva Pangea".

# El 94%

de los participantes de las charlas de Educación Financiera de Asobancaria declaran que harán cambios en el uso de sus recursos en el corto plazo.

Estas iniciativas, enmarcadas en los ejes misionales, se evalúan a través de indicadores de gestión. En el caso de política pública se realiza a partir del número de entidades de la CIEEF (Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera) con hoja de ruta establecida con Asobancaria, y en relación con las herramientas, programas y contenidos se realiza a través del número de participantes o la percepción de las estrategias por parte del público objetivo.



## Política pública

Tras varios años de esfuerzo y vocería del gremio frente a la necesidad de implementar un programa de Educación Económica y Financiera en todos los colegios de Colombia, Asobancaria firmó el acuerdo de cooperación CO1.PCCNTR.1930486 junto con el Ministerio de Educación Nacional (MEN) para iniciar la construcción de una estrategia de educación económica y financiera (EEF) en el marco de las orientaciones socio-ocupacionales del MEN, dirigido a todos los jóvenes de noveno a once de los colegios de Colombia.

## Nueva Pangea: el sistema de educación financiera para los colegios de Colombia

En 2020 se inicia la construcción de las cinco primeras historias, que abarcan los componentes de introducción a conceptos financieros, finanzas familiares, finanzas en el estudio, finanzas para emprender y finanzas en el trabajo. De igual forma, empieza el trabajo de virtualización de los contenidos del programa para ser implementado a través de herramientas multimedia y digitales.

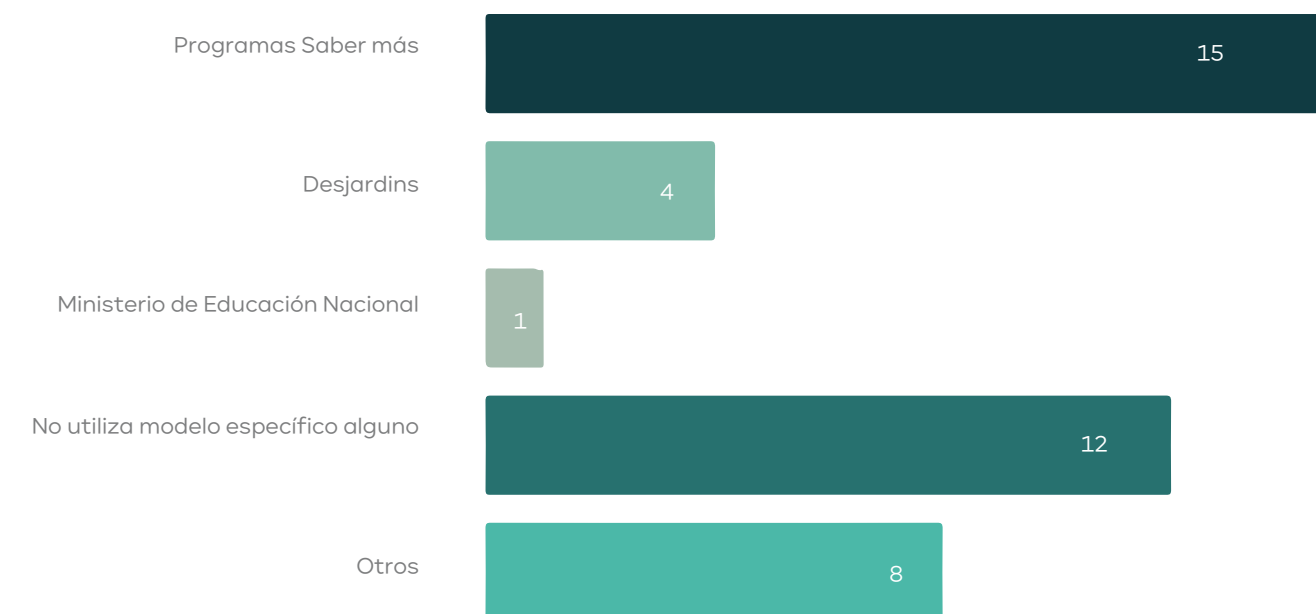


## Definición de los programas de educación financiera

Los programas de educación financiera pueden ser contruidos a partir de modelos pedagógicos preexistentes o metodologías propias. En este sentido, el modelo pedagógico más utilizado por las entidades del sector (15 entidades) es el Saber Más elaborado por Asobancaria y la Fundación Alemana. Adicionalmente, 8 entidades cuentan con otro tipo de metodologías, entre ellas, 3 entidades mencionan tener modelos propios.<sup>3</sup>

### Modelos pedagógicos utilizados para el programa de EF

(Información de 31 entidades y Asobancaria) Pregunta de opción múltiple



<sup>3</sup> Indicador propio EDF-10. Información de 31 entidades y Asobancaria.

Las entidades desarrollan sus programas a través de diferentes mecanismos, los más utilizados se muestran a continuación.<sup>4</sup>

## Iniciativas para aumentar la educación financiera por tipo de intervención

(Información de 15 entidades y Asobancaria) Pregunta de opción múltiple



### Capacitaciones puntuales

90 intervenciones de 7 entidades



### Eventos

11 intervenciones de 3 entidades



### Campañas

34 intervenciones de 2 entidades



### Capacitaciones permanentes

2 intervenciones de 2 entidades



### Colocación de créditos

23 intervenciones de 1 entidad



### Participación mes del ahorro

1 intervenciones de 1 entidades



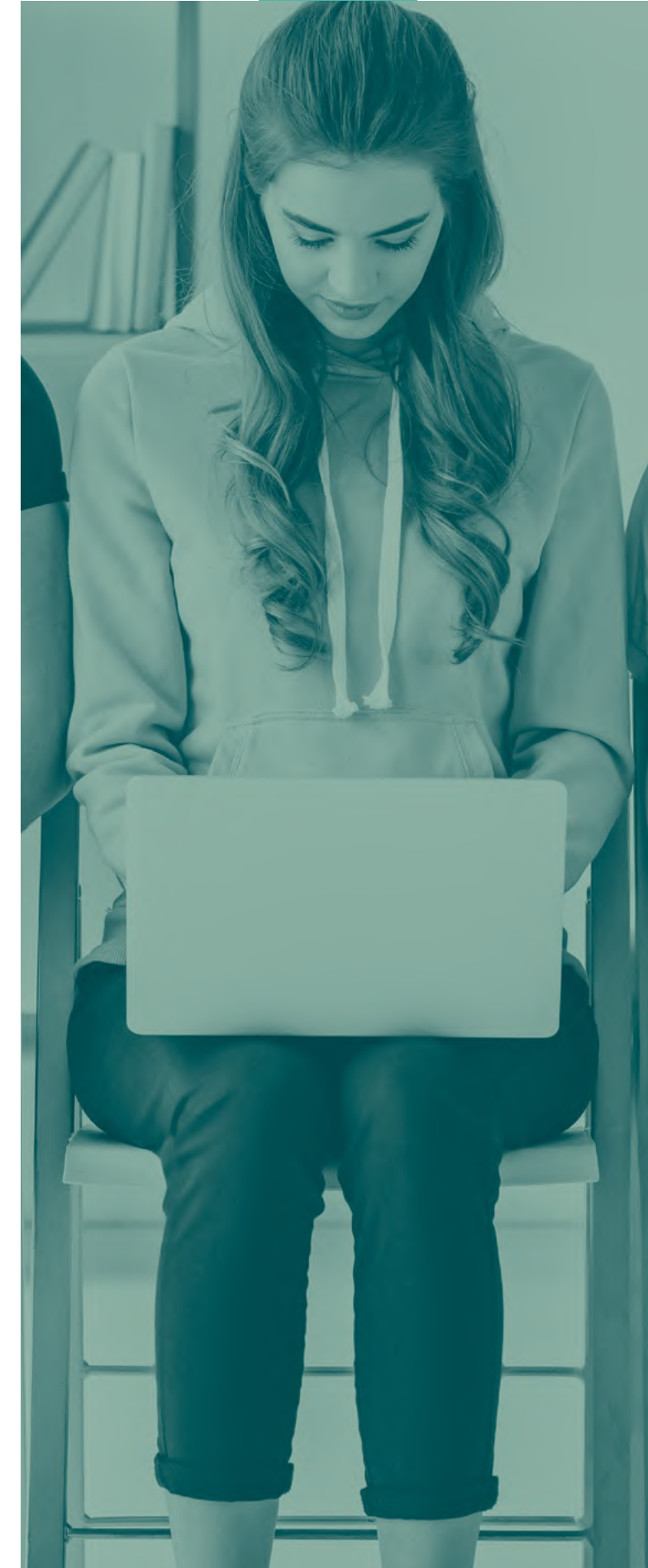
### Juegos

7 intervenciones de 1 entidades

Para poder diseñar programas de educación efectivos y mejorar las capacidades financieras de los consumidores, las entidades incluyen en sus programas de educación financiera componentes como el conocimiento de productos y servicios financieros digitales (28 entidades); la conciencia de los riesgos financieros como el fraude online, la huella digital y el sobreendeudamiento (24 entidades); el control del riesgo financiero digital como la seguridad del PIN, de la cuenta y de otra información digital, evitar el spam, phishing, entre otros (22 entidades); y el conocimiento de los derechos del consumidor y el procedimiento de reparación de estos (23 entidades)<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Indicador propio G4-FS16. Información de 15 entidades y Asobancaria.

<sup>5</sup> Indicador propio EDF-2. Información de 31 entidades y Asobancaria.



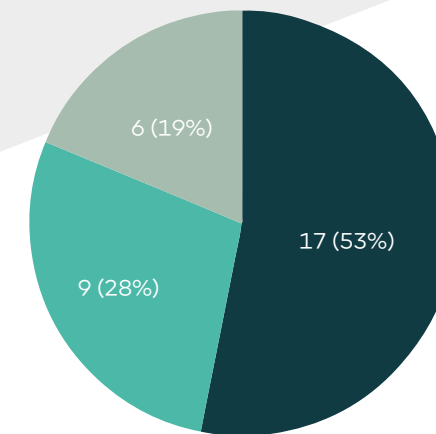


Por otro lado, las entidades han comenzado a incorporar en sus programas de educación financiera la importancia financiera de los riesgos ESG (Ambiental, Social y Gobernanza), así como a un desarrollo más ecológico y

sostenible. Si bien únicamente 9 entidades han incluido estos aspectos en sus programas, 17 planean incluirlos, lo que muestra la importancia que las entidades le está dando a la relación de los temas ESG con el sector financiero.<sup>6</sup>

**Inclusión de temas ambientales, sociales y de gobernanza en la educación financiera**

(Información de 31 entidades y Asobancaria)



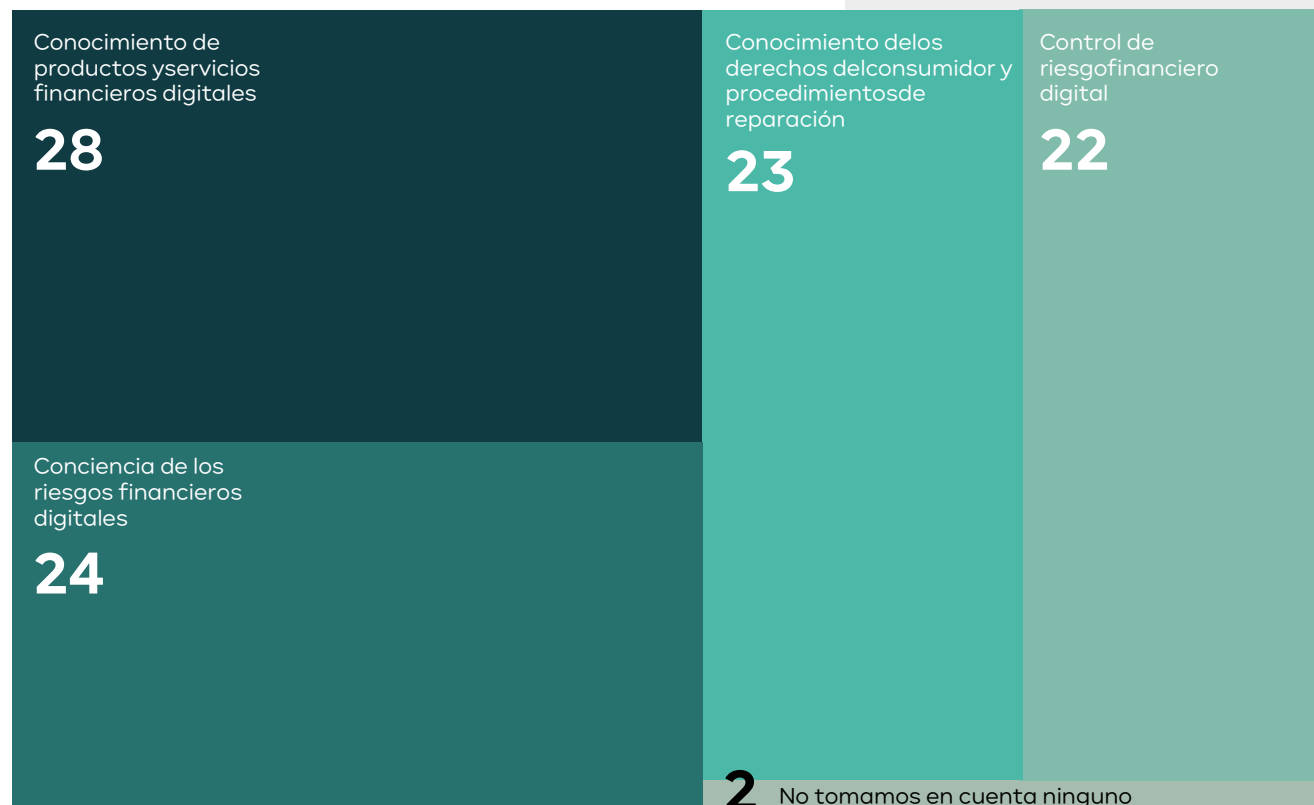
- No, pero planea incluirlos en el programa de EF
- Sí, ha considerado los aspectos ESG en los programas de EF
- No lo ha considerado

De acuerdo con un reporte de la Autoridad Bancaria Europea (EBA por sus siglas en inglés) los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza son una preocupación creciente para la Autoridad Nacional de Supervisión (NSA por sus siglas en inglés) y definitivamente se convertirán en un componente importante de cualquier futura iniciativa de educación financiera de la NSA.



**Componentes en programas de educación financiera**

(Información de 31 entidades y Asobancaria)



<sup>6</sup> Indicador propio EDF-8. Información de 31 entidades y Asobancaria.

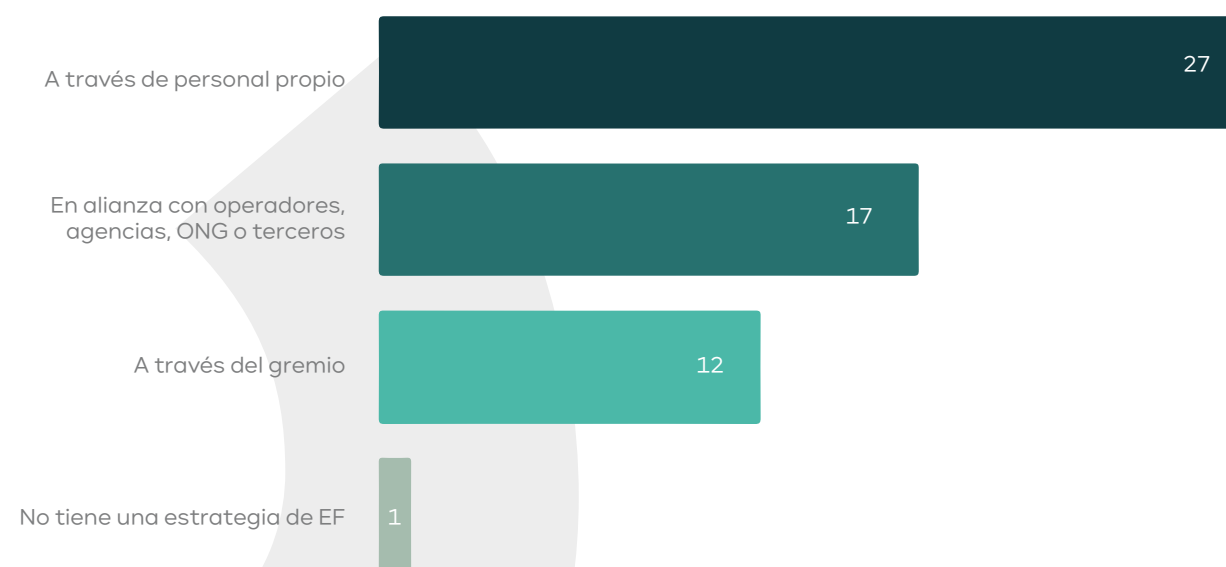
Por último, las entidades han incluido en sus programas distintas temáticas recurrentes que responden a las necesidades particulares de los diferentes públicos objetivo, como por ejemplo presupuesto, ahorro, inversión, crédito, productos y servicios financieros, entre otros. Sin embargo, en el periodo 2020, 16 de 31 entidades agregaron aspectos nuevos como la declaración de renta, la ingeniería social, finanzas en el hogar, planeación empresarial, entre otras.<sup>7</sup>

## Implementación de los programas

Con el fin de gestionar e implementar los programas de educación financiera, 27 de 32 entidades cuentan con personal propio responsabilizado de gestionar estas acciones, 17 de ellas los implementan a través de alianzas con operadores, agencias, ONG u otros, y 12 lo hacen a través del gremio<sup>8</sup>.

### Ejecución de las acciones de Educación Financiera

(Información de 31 entidades y Asobancaria) Pregunta de opción múltiple.



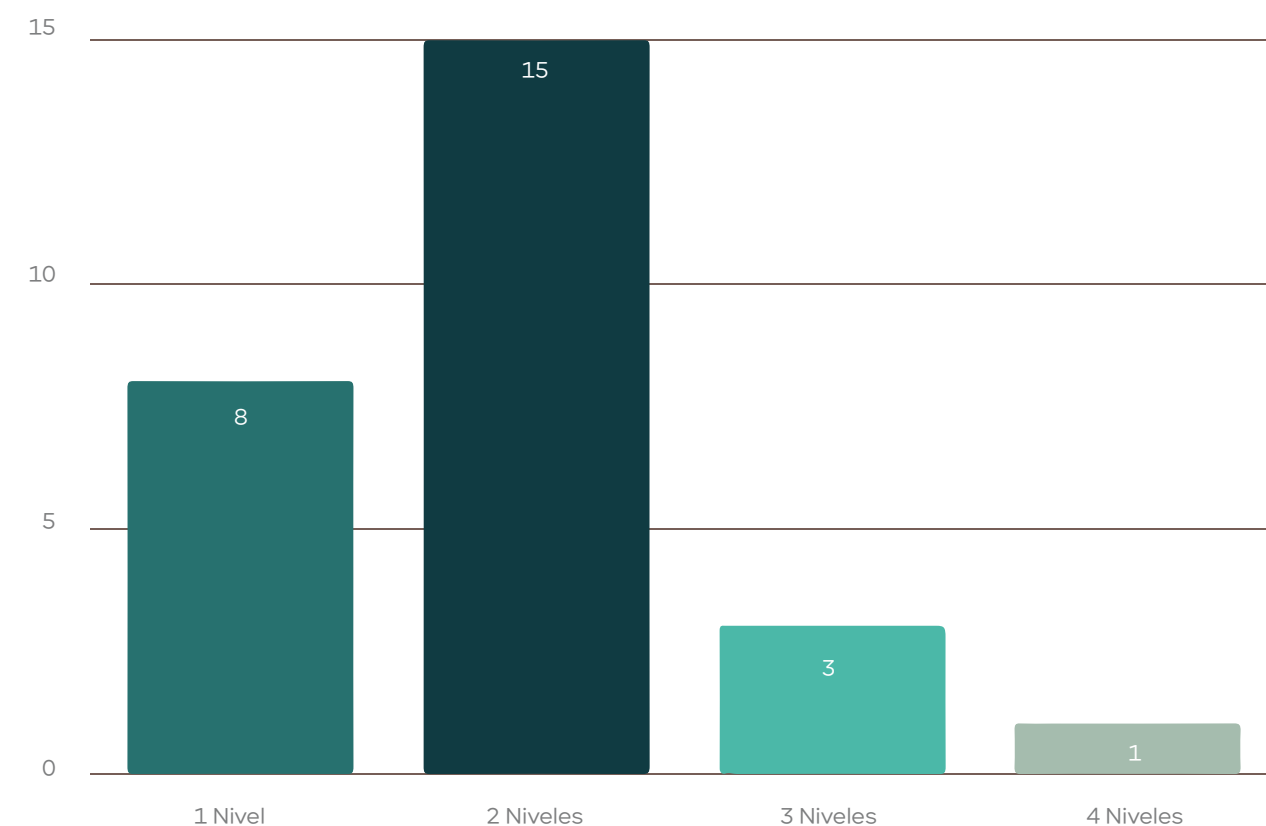
7 Indicador propio EDF-7. Información de 30 entidades y Asobancaria.  
8 Indicador propio EDF-1. Información de 31 entidades y Asobancaria.

En línea con lo anterior, y tomando en cuenta que la mayoría de entidades ejecutan los programas directamente, 13 entidades afirmaron que los equipos de Educación financiera reportan a la gerencia, ya sea de mercadeo, de experiencia al cliente, de marketing y sostenibilidad, entre otras, y cuenta con un promedio de 7 personas en el área. Adicionalmente, en el 56% de las entidades existen dos niveles entre el área de educación financiera y la presidencia, en el 30% un solo nivel<sup>9</sup>. Por último, las entidades destinaron 14,744 millones de pesos al desarrollo y gestión de la educación financiero<sup>10</sup>.

En 2020 el monto destinado para Educación Financiera superó los 14 mil millones de COP.

### Niveles de diferencia entre la presidencia y el equipo de EF

(Información de 26 entidades y Asobancaria)

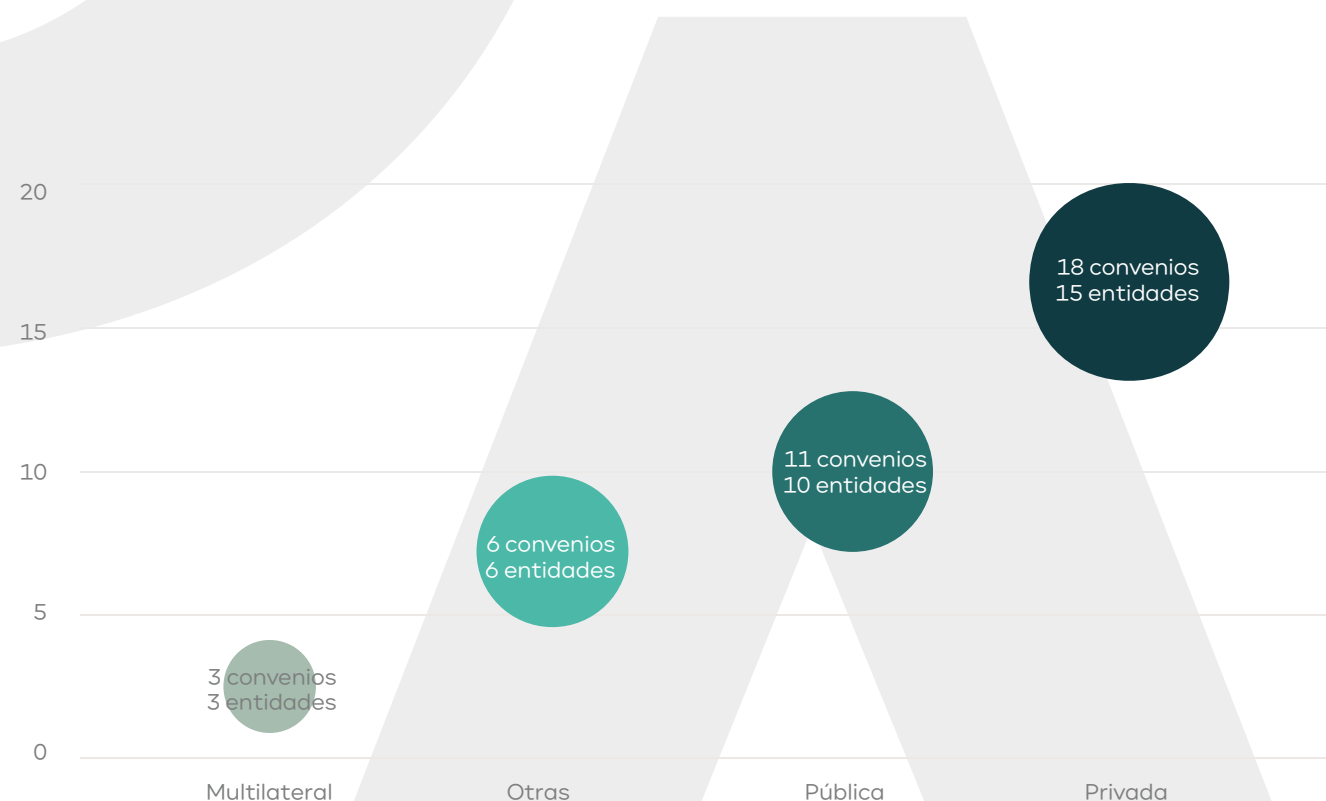


9 Indicador propio EDF-6. Información de 26 entidades y Asobancaria.  
10 Indicador propio EDF-6. Información de 19 entidades y Asobancaria.

Adicional a la gestión directa, las entidades también ejecutan sus acciones de educación financiera a través de alianzas o convenios con otras instituciones. Así entonces, las entidades reportaron 57 convenios activos para temas de educación financiera, de los cuales se destaca que 17 son alianzas con compañías privadas y 10 son con entidades públicas<sup>11</sup>. Adicionalmente, las entidades mencionaron otras organizaciones como alcaldías, cámaras de comercio y gobernaciones de distintos departamentos, fundaciones, secretarías de educación y universidades.

**Convenios para la educación financiera**

(información de 20 entidades y Asobancaria) Pregunta de opción múltiple

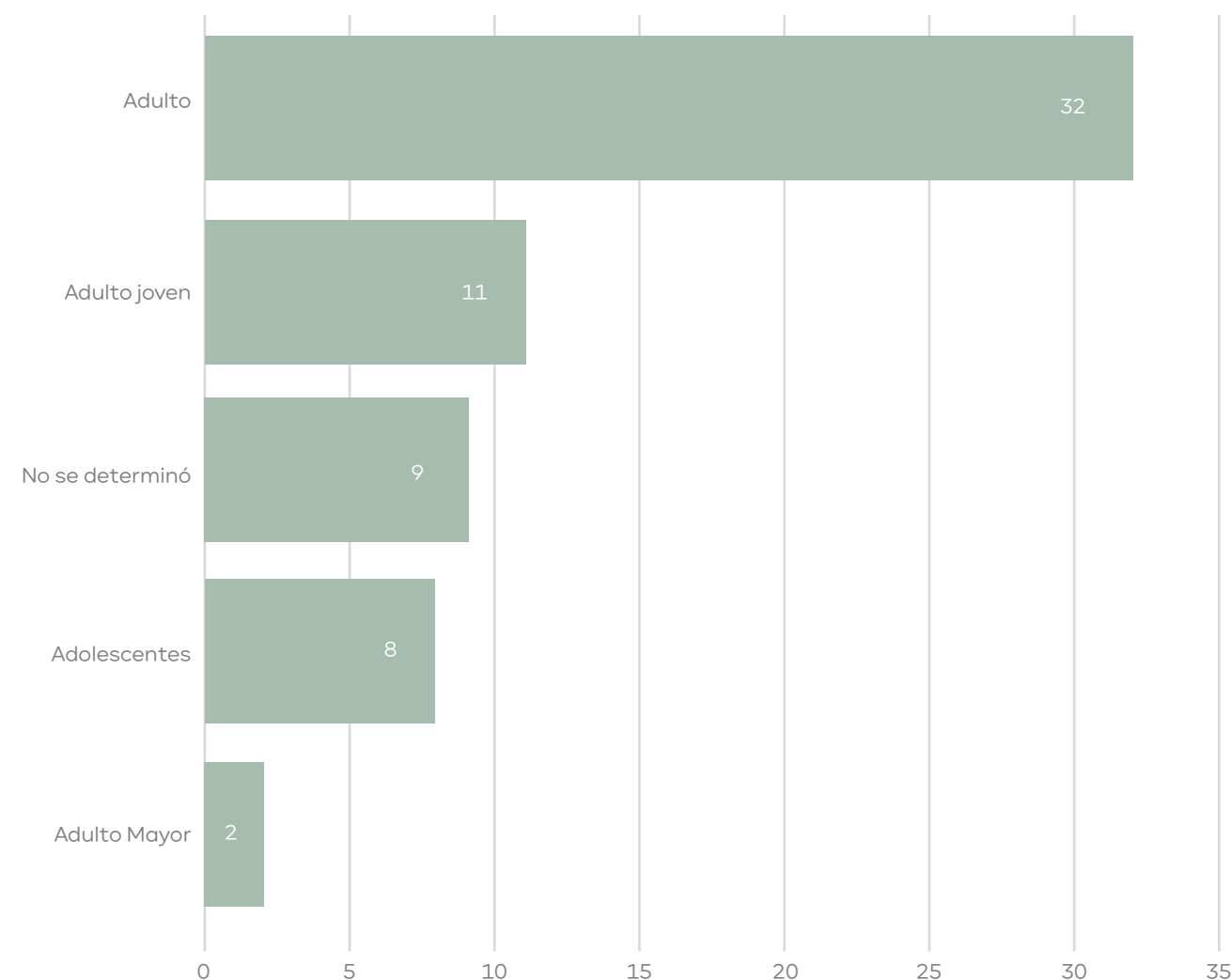


11 Indicador propio EDF-11. Información de 20 entidades y Asobancaria.

Estas alianzas tienen como fin llegar a distintos grupos poblacionales, el público objetivo más común entre de los convenios son los adultos (32 convenios, 14 entidades), adultos jóvenes (11 convenios, 6 entidades) y adolescentes (8 convenios, 6 entidades).

**Público objetivo de los convenios**

(Información de 17 entidades y Asobancaria) Pregunta de opción múltiple



Los medios de comunicación masiva son hoy en día la herramienta primordial para la divulgación de información, especialmente los medios digitales como las redes sociales y páginas web y, en este caso, la divulgación de los programas de Educación Financiera.<sup>12</sup>

12 Indicador propio EDF-4. Información de 30 entidades y Asobancaria.

Por otro lado, las entidades utilizan diferentes canales de comunicación para implementar sus acciones de educación financiera. El canal más utilizado por las entidades es Facebook (26 entidades) seguido de páginas web (25), YouTube (22), Instagram (21), LinkedIn (16) y aplicaciones

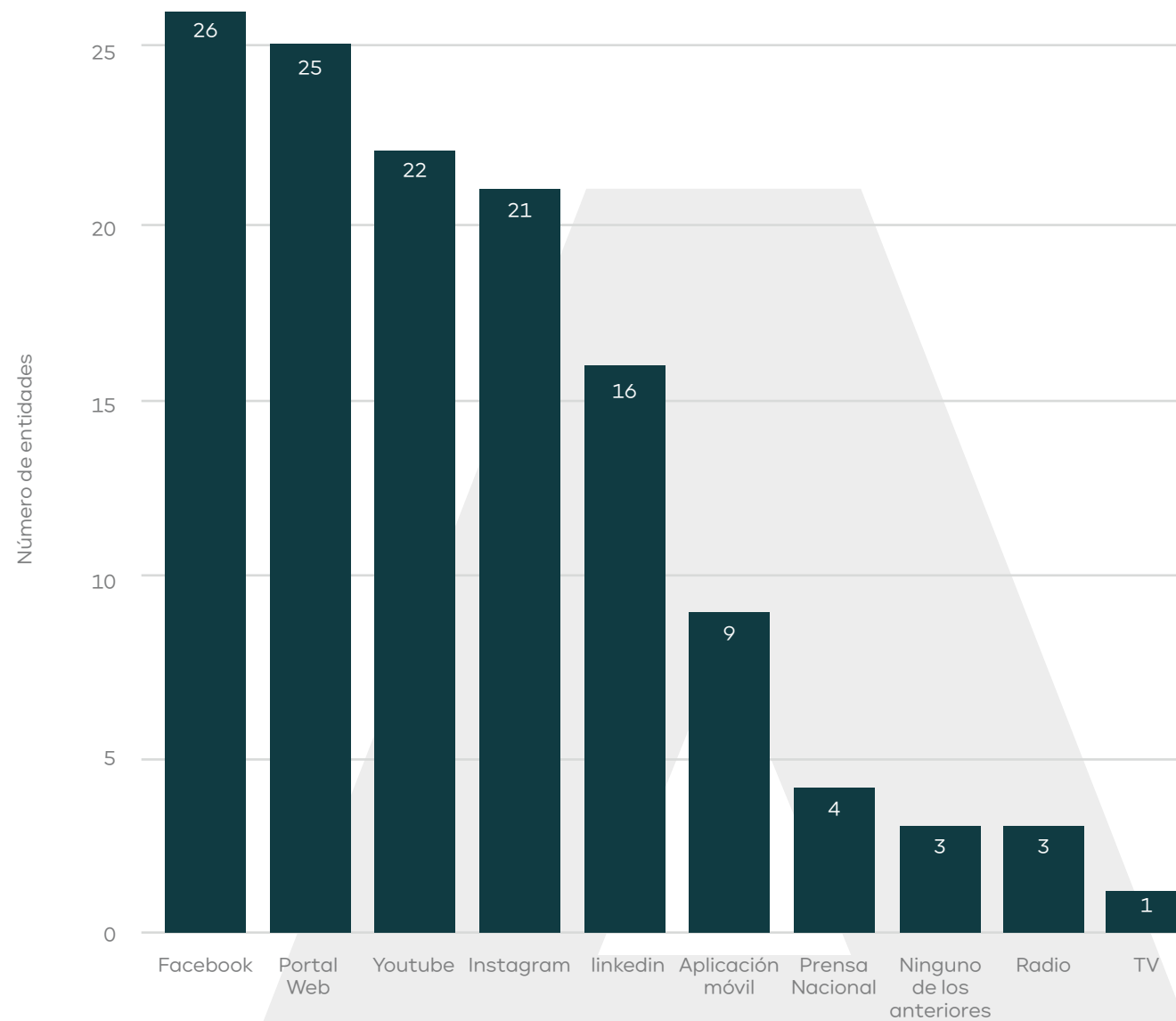
móviles (9). Los medios tradicionales como la radio (3), la prensa nacional (4) y la televisión (1) son los menos utilizados para transmitir información de educación financiera, siendo reemplazados por los medios digitales y las redes sociales.

## Beneficiarios de la educación financiera

A través de las diferentes acciones antes mencionadas, las entidades buscan generar valor y tener un impacto positivo en las diferentes áreas del país. Los públicos objetivo más comunes entre las entidades son adultos (27 entidades), adultos jóvenes (23 entidades) y adultos mayores (19 entidades)<sup>13</sup>. Sigue siendo un reto para las entidades ampliar su cobertura a otros grupos poblacionales como campesinos, indígenas y sus colaboradores.

### Canales para la educación financiera

(Información de 30 entidades y Asobancaria) Pregunta de opción múltiple



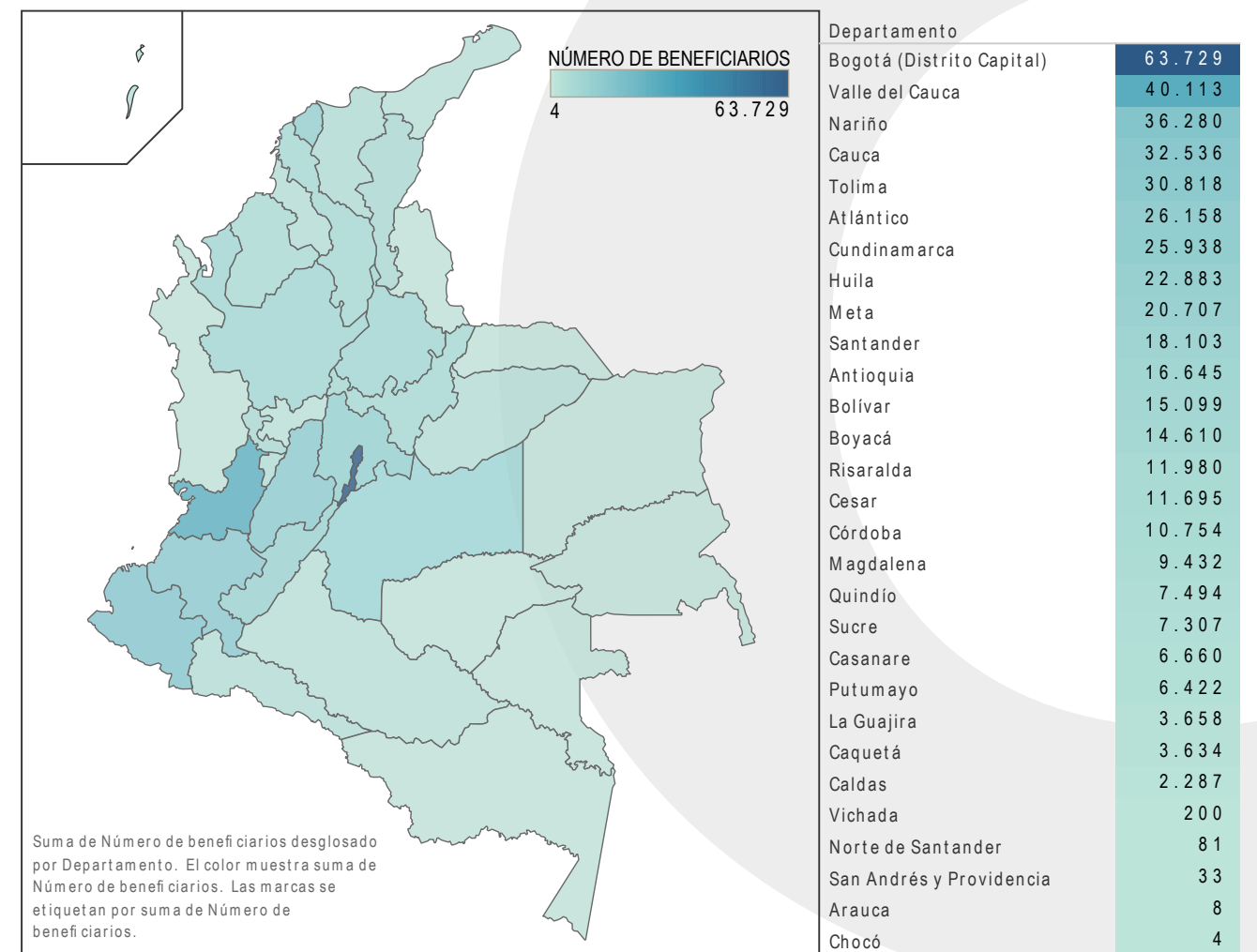
Segmentos poblacionales atendidos

(Información de 31 entidades y Asobancaria) Pregunta de opción múltiple



Iniciativas para aumentar la educación financiera

(Información de 12 entidades y Asobancaria)



En línea con lo anterior, 50% de las entidades realizan intervención directa a las poblaciones a través de los programas de educación financiera<sup>14</sup>, beneficiando a un total de 817

mil personas<sup>15</sup>. Durante 2020 el Distrito Capital fue el que tuvo mayor número de beneficiarios, seguido por el Valle del Cauca y el departamento de Nariño.

14 Indicador propio EDF-5. Información de 31 entidades y Asobancaria.  
15 Indicador propio G4-FS16. Información de 16 entidades y Asobancaria que se tuvo en cuenta para el total de beneficiarios información de 12 entidades y Asobancaria que se tuvo en cuenta para el desglose por departamento.

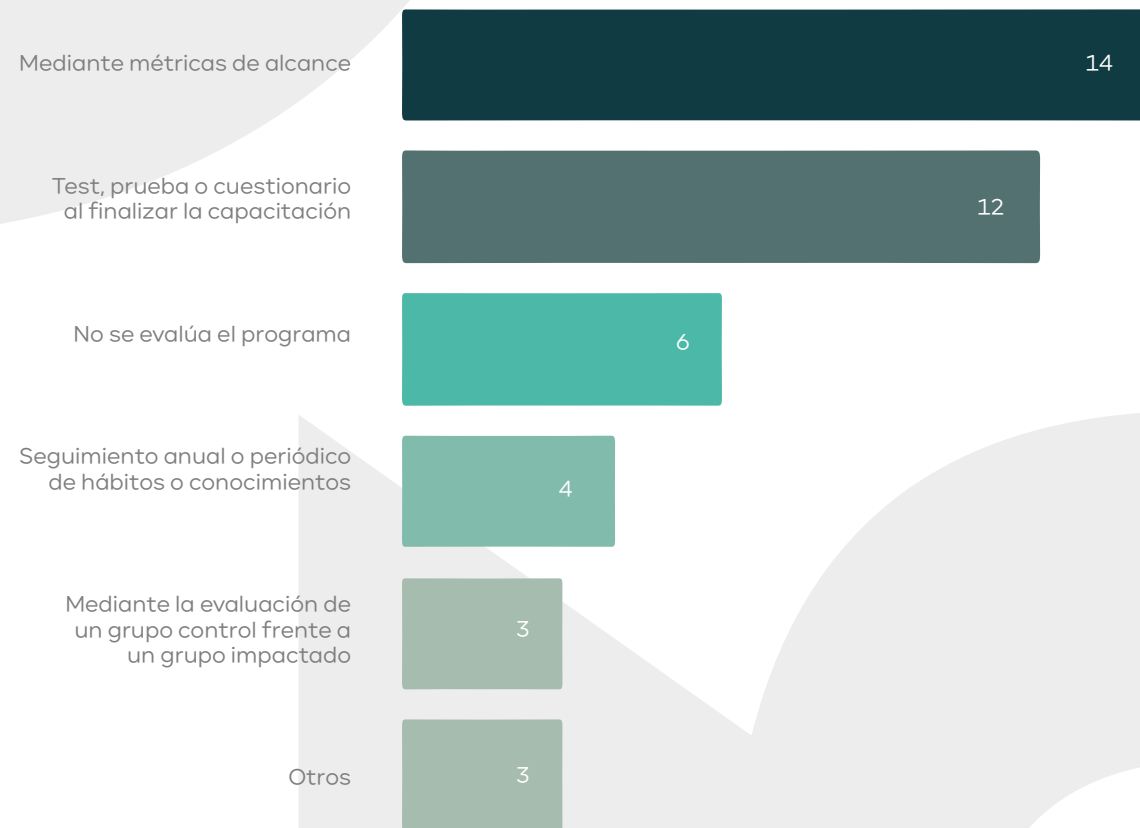
# Evaluación de los programas

Con el objetivo de hacer seguimiento a la gestión e identificar oportunidades de mejora las entidades realizan evaluaciones de distintas maneras sobre sus programas de Educación Financiera; para esto, 14 entidades

utilizan métricas de alcance y 12 realizan cuestionarios, test o pruebas al finalizar las capacitaciones. Cabe mencionar que, 6 de las entidades no realizan ningún proceso de evaluación de sus programas<sup>16</sup>.

## Evaluación de programas de educación financiera

(Información de 30 entidades y Asobancaria) Pregunta de opción múltiple



<sup>16</sup> Indicador propio EDF-9. Información de 30 entidades y Asobancaria.

# Acciones frente al COVID-19

Debido a las restricciones ocasionadas por la pandemia, las entidades tuvieron que reestructurar por completo sus programas de educación financiera (21 entidades) o adaptarlos en alguna medida (7 entidades) para poder continuar con su ejecución. Estos cambios incluyeron la necesidad de adaptar las estrategias presenciales a la virtualidad, lo que adicionalmente permitió un mayor acceso a los programas.

Adicionalmente, las entidades priorizaron algunos temas con el fin de mantener la calidad de los programas y brindar las mejores capacitaciones que contribuyan a lograr resiliencia financiera entre los consumidores y a la reactivación económica. El tema más priorizado por las entidades fue la correcta planificación de las finanzas individuales (25 entidades), seguido del cuidado de los gastos (24 entidades), la conciencia sobre el fraude (20 entidades) y la disponibilidad de colchón financiero (20 entidades).

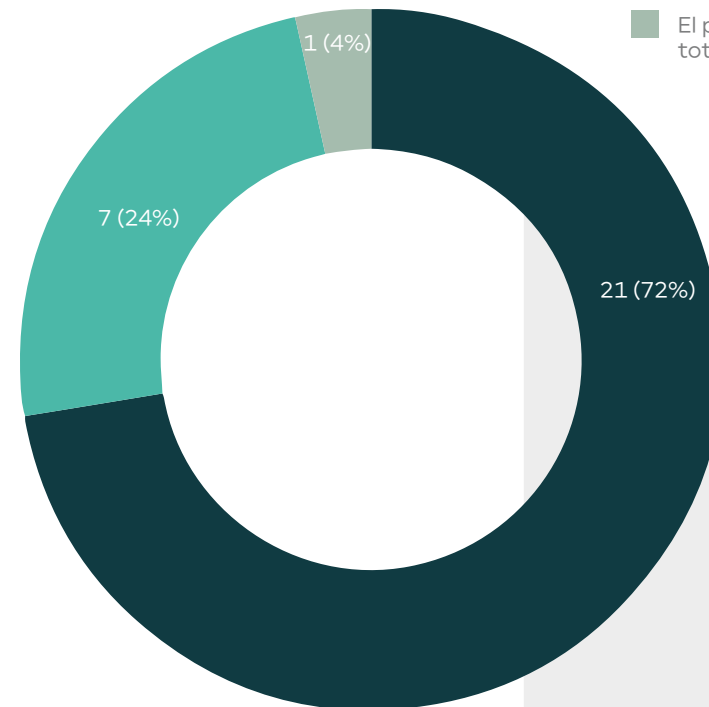


# Gráfica 13.

## Impactos en los programas de EF

(Información de 28 entidades y Asobancaria)

- Fueron necesarios algunos cambios sobre el programa
- El programa no se vio afectado, por lo que continuó como se había planeado inicialmente
- El programa tuvo que ser totalmente reestructurado



20

### Conciencia sobre el fraude

Brinda las herramientas para que los usuarios sean conscientes de las estafas financieras y posibles fraudes y que no sean víctimas de ellas, características de personas resilientes y alfabetizadas financieramente.

### Cuidar el gasto

Convierte a los usuarios en personas financieramente prudentes y, por lo tanto, que cuiden bien el gasto al considerar la necesidad y asequibilidad de sus compras.



24



15

### Hacer frente a un déficit financiero

Haber pasado por una preocupación o déficit le revelan a la persona su capacidad de recuperación financiera y le permite ganar gran aprendizaje en este campo.

### Disponibilidad de colchón financiero

Le permite al usuario contar con ahorros y con la capacidad de mantenerse a sí mismo durante un periodo de tiempo sin ingresos.



20



19

### Mantener el control sobre el dinero

Vigilar regularmente la situación financiera y evitar el endeudamiento puede minimizar los riesgos de estrés financiero.

### Planificar las finanzas individuales

Ahorrar activamente y perseguir metas financieras a largo plazo tienden a ser acciones que aumentan la resiliencia financiera de las personas.



25

# Respuesta a la pandemia desde Asobancaria

La pandemia obligó a muchos usuarios a migrar a canales no presenciales, lo que representó un reto para aquellos que no estaban acostumbrados a utilizar canales digitales para realizar sus transacciones y consultas. Desde la Asociación se implementaron acciones puntuales enfocadas en ayudar a los consumidores a superar estos retos y generar confianza en el uso de canales virtuales promoviendo así la alfabetización digital.



## Portal Web En mis Manos<sup>17</sup>

Especialmente diseñado para brindar un paso a paso de las operaciones bancarias más habituales a realizar desde un celular o el portal web transaccional, como pagos de facturas y PSE, aperturas de productos, transferencias, entre otros.

Lo anterior se complementó con consejos e información práctica relacionados tanto con el uso de recursos como con la seguridad digital; tales como, tips para ahorrar y hacer rendir el dinero, consejos de seguridad para realizar transacciones, información sobre líneas de subsidio o apoyo del gobierno y líneas de alivio de las entidades financieras.

Desde su lanzamiento el portal “En mis Manos” ha tenido cerca de 100.000 visitas con un tiempo promedio de dos minutos de exploración por parte de los clientes.



## Portal Saber Más Ser Más<sup>18</sup>

El portal de educación financiera “Saber Más Ser Más” se actualizó con artículos acerca de la coyuntura, intentado traducir la avalancha de acciones legislativas en información práctica para mejorar la calidad de vida de las personas cuyos ingresos se vieron afectados por la crisis. Algunos de nuestros temas destacados fueron: cómo comprar en los días sin IVA, ayudas financieras para enfrentar el Coronavirus, programas y subsidios del gobierno, entre otros.

Las consultas de las temáticas sobre la coyuntura del COVID llegaron a un récord histórico de más de 3 millones de visitantes únicos en el 2020.



## Saber Más Ser Más en Instagram<sup>19</sup>

Se pone en servicio este nuevo canal de comunicación creado para tener mayor cercanía con el consumidor final y mejorar la difusión de los mensajes del programa de educación financiera, todo ello de la mano de las nuevas tendencias y la asesoría de agencias expertas en comunicación.

Instagram de Saber más, Ser más, logró mantener un engagement de más del 7% y alcanzó más de mil seguidores en menos de un año de funcionamiento.



## Avanzar, Construir, Prosperar” en la Radio

En alianza con Radio Uno y Banca de las Oportunidades se lanzó aire la radio novela “Las cuentas claras y el chocolate en casa”, con diez capítulos en los que se explican detalles, beneficios y factores a tener en cuenta a la hora de abrir una cuenta de trámite simplificado o depósito electrónico.

Asobancaria logró emitir esta historia en las ciudades Bogotá, Cali, Medellín, Villa de Leyva, Neiva y Tunja logrando un alcance estimado de 468.000 personas por emisión.



## Acciones formativas

Uno de los cambios más importantes en relación a los programas fue la migración de los contenidos a una plataforma de aprendizaje E-learning.

Las apuestas de E-learning de Asobancaria son:

» **Finanzas en tiempos del COVID:** formación que busca que los asistentes identifiquen opciones para mejorar su calidad de vida en medio de la contingencia actual, incluyendo fuentes y tipos de ingresos durante el COVID, uso de aplicaciones tecnológicas para ordenar el presupuesto, manejo del crédito y la variedad de productos y servicios financieros disponibles.

» **Capacitación Saber Más Ser Más:** charla insignia desarrollada en alianza con la Sparkassen For International Cooperation – SFIK – recibió una actualización metodológica que le permitió seguir ofreciendo formación modular en presupuesto, ahorro, crédito, y productos y servicios financieros en un ambiente digital.

» En 2020 se pone a disposición de los colombianos la charla virtual “Cuadrando el bolsillo en tiempos de COVID”, logrando beneficiar a más de quince mil personas, que en su mayoría hacían parte de programas de gobierno como familias en acción y jóvenes en acción.

» Para completar el ciclo de formación, se puso a disposición del público la página “Certificate” donde más de nueve mil personas retaron sus conocimientos y seis mil obtuvieron su certificado como expertos en educación financiera.

» **Capacitación FINCA:** el programa de planeación financiera para productores rurales presentó retos en su adaptación virtual debido a la barrera de conectividad del campo colombiano. Para sortear esta situación, las capacitaciones se centraron en zonas de baja penetración del COVID19, buscando el apoyo de aliados locales que pudieran garantizar las medidas de bioseguridad para la asistencia de grupos pequeños.

A través del programa FINCA se logró formar a 700 personas, entre participantes y multiplicadores. Este trabajo fue posible en alianza con entidades como la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá, la Fundación Hit Social, Argos y el Consejo Noruego para refugiados donde se incluyó población de excombatientes.

## Metas

Nombre	Meta para 2020	Resultado 2020	Meta 2021
Población adulta Capacitaciones presenciales	25.000	36.416	N-A**
Diplomas Expedidos en la modalidad FINCA	1.300	N/A*	N-A**
Niños y jóvenes	14.100	N/A*	N-A**
Visitantes anuales al portal sabermassermas.com	2.500.000	3.000.000	5.000.000
Personas certificadas en los sistemas de Educación Financiera de Asobancaria	N-A	N-A	15.000
Numero de Colegios Impactados con el sistema Nueva Pangea	N-A	N-A	20

\*Debido a la pandemia ocasionada por el COVID 19 no ejecutaron los programas en mención.  
\*\* Los tres primeros indicadores de la tabla fueron reformulados, por lo que no se planteó meta para 2021.

# INVERSIÓN SOCIAL

Además de los impactos sociales que pueden tener las entidades a través de sus productos y sus programas de educación financiera, los bancos también desarrollan otras iniciativas que buscan generar valor social en las comunidades donde operan. Las entidades bancarias, a través de la inversión social, generan proyectos que buscan crear oportunidades para mejorar las condiciones sociales y económicas individuales y colectivas de las poblaciones, estos programas pueden estar enfocados en temas como emprendimiento, educación, salud, arte, deporte y procesos de reinserción vinculados al posconflicto.

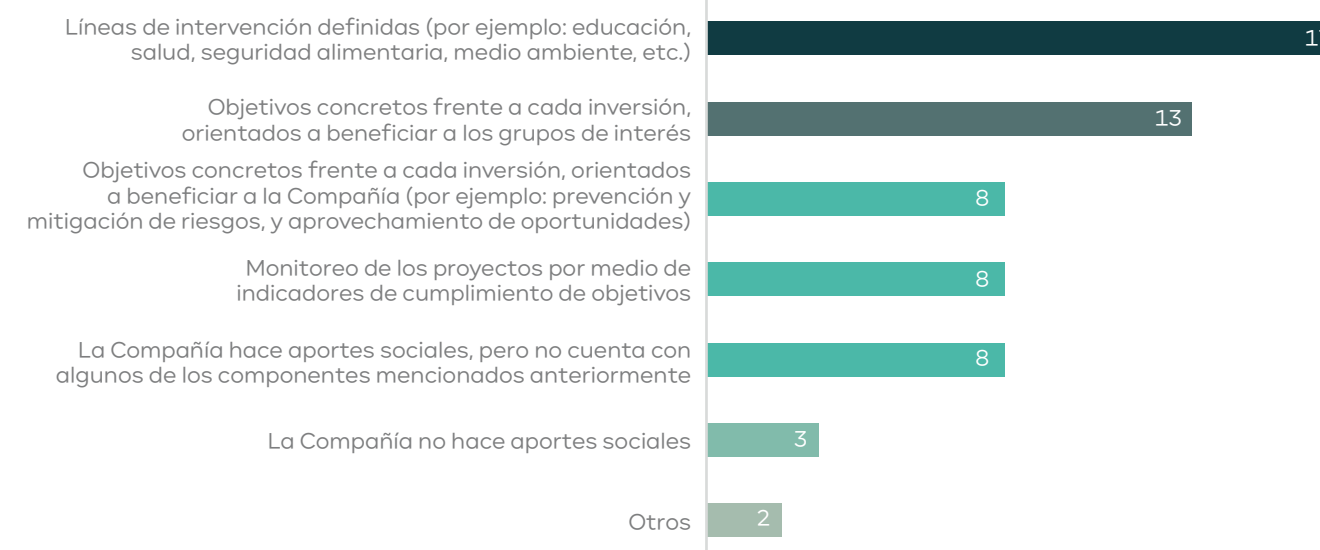
## Estrategias de inversión en comunidades

En línea con anterior, las estrategias de inversión social de las entidades se basan, principalmente, en líneas de intervención específicas (17 entidades) y el establecimiento de objetivos concretos frente a cada inversión orientados a beneficiar a los diferentes grupos de interés (13 entidades)<sup>1</sup>.

### Estrategia de inversión en comunidades

(Información de 31 entidades). Pregunta de opción múltiple

#### Opciones que componen la estrategia de inversión social



<sup>1</sup> Indicador propio INS-1. Información de 31 entidades

# 8.4



## Líneas de intervención social

Las entidades ejecutaron distintos programas sociales que permitieron generar un impacto en la población a través de diferentes tipos de inversión. La mayoría de los programas sociales se enfocaron en el ámbito de la salud, seguida por el área de educación y educación financiera. Adicionalmente, la categoría "otros", que se ubica en el primer lugar, incluye patrocinios, donaciones, voluntariado corporativo, asistencia en temas jurídicos; entrega de ayudas alimentarias, elementos de protección personal e insumos médicos, entre otros<sup>2</sup>.

**En total, de los programas de inversión social desarrollados por las entidades financieras en 2020 se beneficiaron directa e indirectamente a más de 10 millones de personas<sup>3</sup>.**

Lo cual responde principalmente a la entrega y donaciones de ayudas alimentarias e insumos médicos y de protección personal contra el COVID19, así como al uso de canales y plataformas virtuales para el desarrollo de los programas sociales. Específicamente, los mayores números de beneficiarios se concentran en la categoría "otros" y la línea de salud.

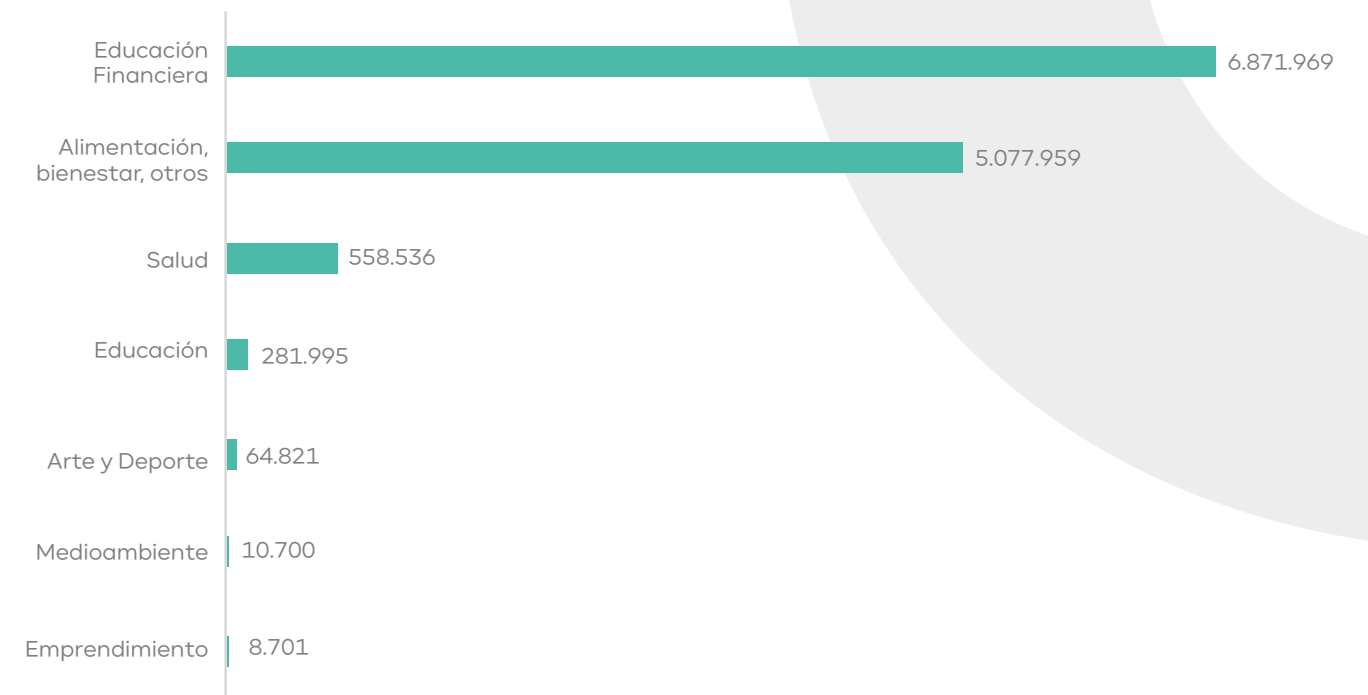
### Número de entidades con programas de inversión social por línea de intervención

(Información de 24 entidades). Pregunta de opción múltiple

Línea de intervención social	Número de entidades	Número de programas
Arte y Deporte	6	6
Educación	15	34
Educación Financiera	14	21
Emprendimiento	8	14
Medioambiente	6	6
Salud	11	36
Otros	13	40

### Número de beneficiarios por área de inversión social

(Información de 20 entidades).



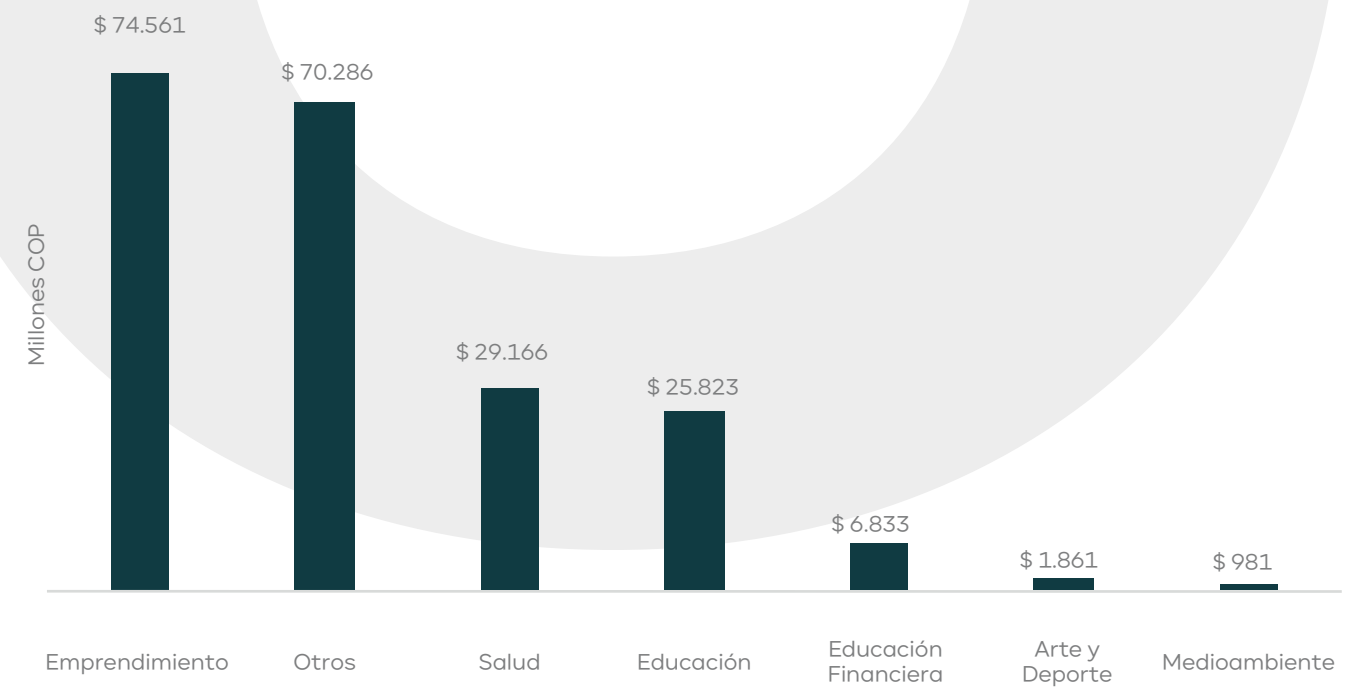
2 Indicador propio INS-3. Información de 24 entidades

3 Información de 20 entidades

# Gráfica 4.

Monto invertido por área de inversión

(Información de 25 entidades).



Frente al monto de la inversión, los mayores aportes se enfocaron en el área de emprendimiento (36%) y la categoría "otros" (34%), seguidas de las líneas de salud y educación, las cuales suman el 26% del monto total de inversión social<sup>4</sup>.

**Las entidades financieras invirtieron, en total, \$209.512 millones de pesos en iniciativas vinculadas al apoyo de la población colombiana en 2020.**

4 Información de 25 entidades

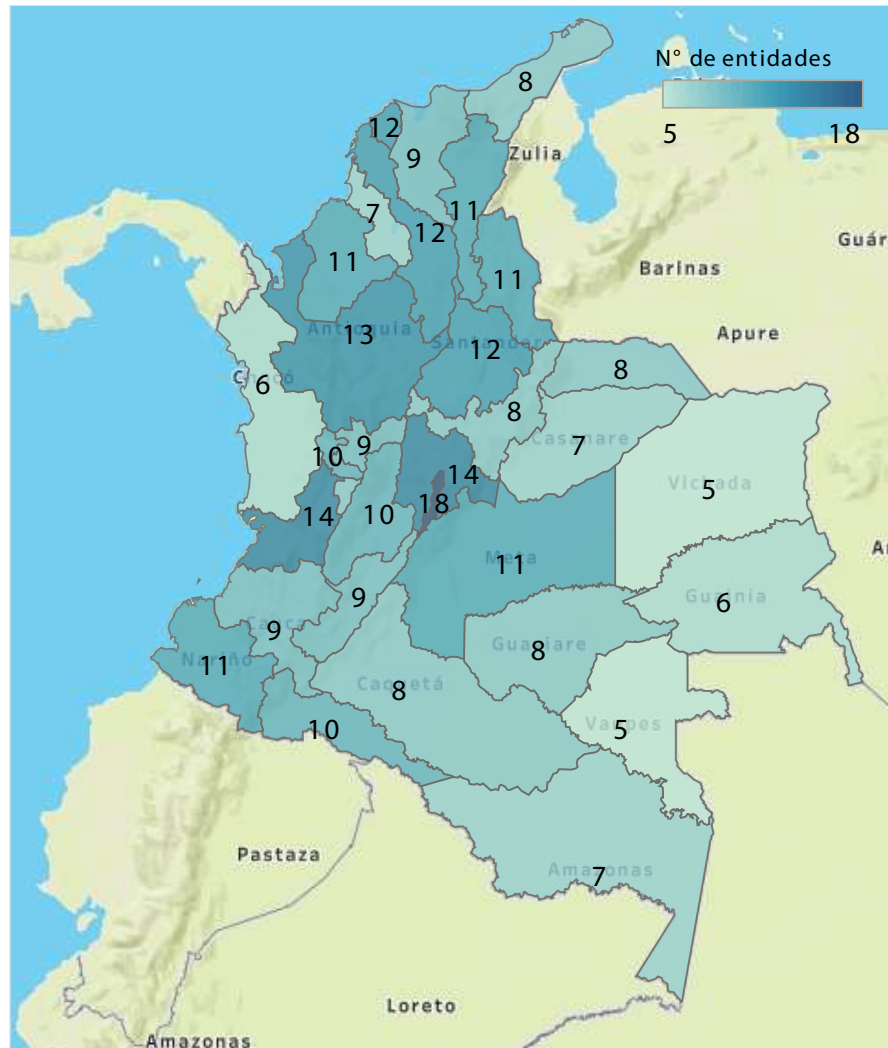


En cuanto al alcance geográfico de los programas de inversión social de las organizaciones del gremio, se destaca que abarca todo el territorio nacional. Los departamentos en los que se implementaron mayor número de programas de inversión

en comunidades fueron Valle del Cauca, Cundinamarca y Antioquia; mientras que los territorios con menores programas corresponden a Vichada, Casanare y Vaupés. El distrito capital concentra el mayor número de iniciativas sociales<sup>5</sup>.

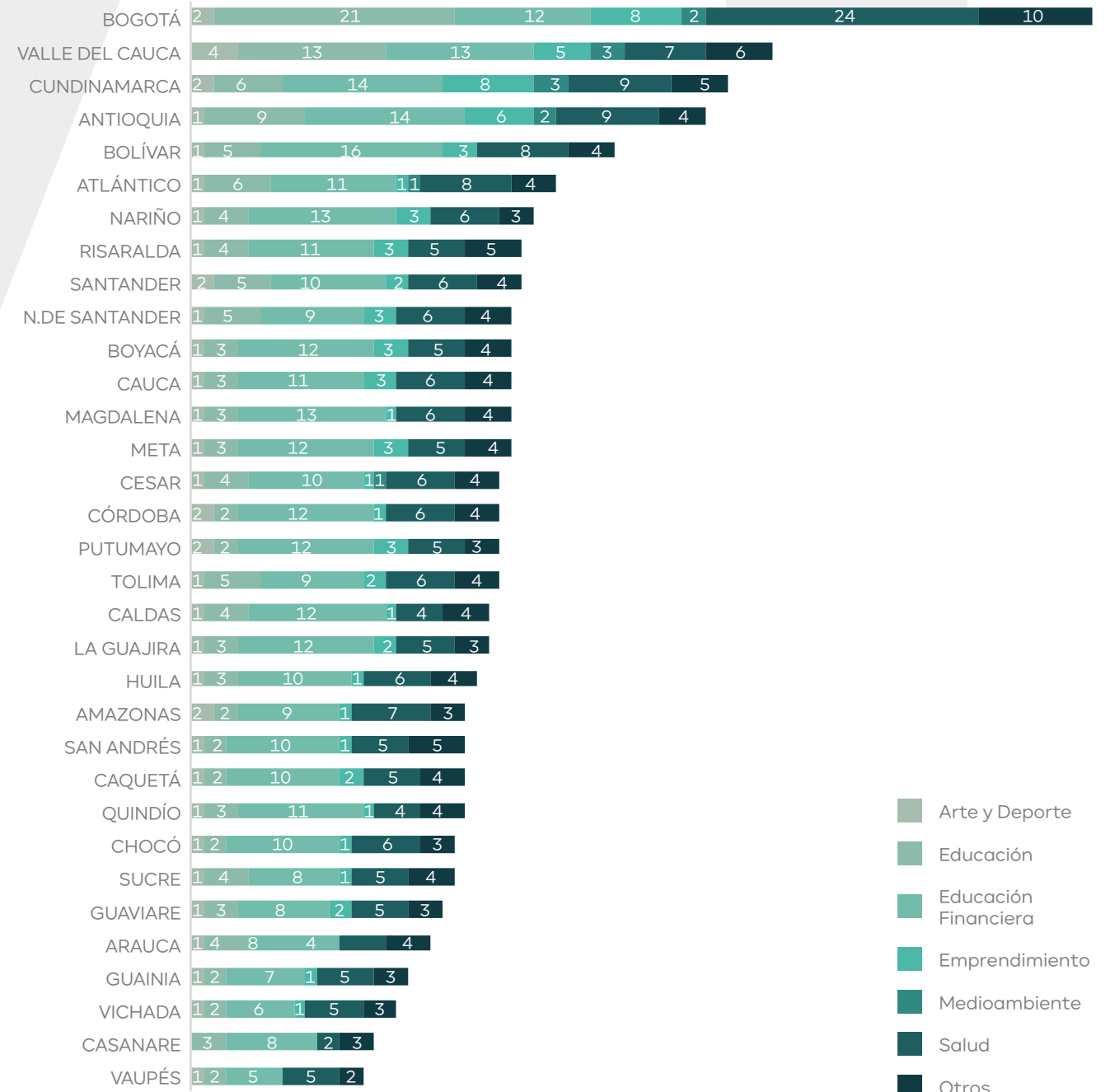
### Número de entidades con programas de inversión social por departamento

(Información de 20 entidades)



### Número de programas sociales por región y área de inversión

(Información de 20 entidades). Pregunta de opción múltiple





Se resalta que en todos los departamentos al menos una entidad tiene un programa en la línea de salud, educación y educación financiera; al tiempo que en el 91% de los territorios hay entidades que desarrollan programas

relacionados con el emprendimiento<sup>6</sup>, lo que resalta el interés de las entidades por enfocar sus esfuerzos en temas vinculados con el manejo de la pandemia y la reactivación económica del país.

## Prácticas e iniciativas sobre posconflicto

Por último, con respecto a la ejecución de prácticas relacionadas con el postconflicto o apoyo a sus víctimas, 12 instituciones, correspondiente al 39% del gremio financiero, afirmó haber desarrollado iniciativas con un foco específico de postconflicto durante el 2020, lo cual representa un aumento de 13 puntos porcentuales con relación al año anterior. A pesar de esto, 19 entidades aún no cuentan con ningún tipo de práctica vinculada con el apoyo a víctimas del conflicto armado, por lo que la aplicación de este tipo de políticas aún se mantiene como un desafío para el sector<sup>7</sup>.

Precisamente, la contribución externa en temas de posconflicto más común que realizan las entidades corresponde a la participación en iniciativas conjuntas con otras organizaciones (5 entidades), la financiación de iniciativas y apoyo a gobiernos (3 entidades) y el diseño de productos o servicios vinculados con este tema (2 entidades)<sup>8</sup>. Otras contribuciones mencionadas por el gremio refieren a la entrega de viviendas rurales, aportes a programas de emprendimiento y empoderamiento económico, y programas de inclusión y educación financiera de este grupo de interés.

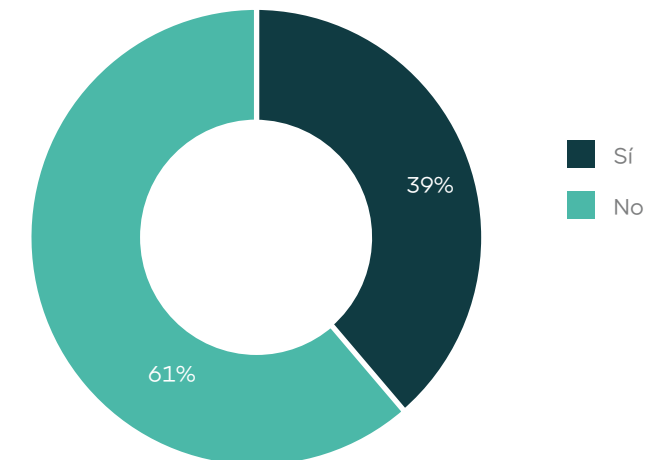
<sup>6</sup> Información de 20 entidades  
<sup>7</sup> Indicador propio INS-2. Información de 31 entidades  
<sup>8</sup> Información de 11 entidades.

# Gráfica 7.

## Tipo de prácticas de contribución a temas de posconflicto

(Información de 31 entidades para la pregunta de las iniciativas y 11 para la de los tipos de contribución externa). La pregunta de las acciones es de opción múltiple

¿Cuenta su entidad con prácticas o iniciativas relacionadas con posconflicto o de apoyo a las víctimas del conflicto armado?





## CAPITAL NATURAL

En el capital natural intervienen todos los recursos naturales renovables y no renovables, tales como el aire, agua, tierra, minerales, bosques y la biodiversidad, así como la gestión de las organizaciones de sus impactos sobre estos recursos.

El COVID-19 es un punto de inflexión en la economía mundial, que brinda una oportunidad única para construir un futuro más resiliente, verde e inclusivo; en otras palabras, más sostenible. Por esta razón, invertir en la naturaleza es invertir en el futuro y las entidades bancarias juegan un papel muy importante en la financiación de proyectos que contribuyan a la implementación de medidas de mitigación y adaptación al cambio climático, y a la gestión de recursos naturales como el agua y la biodiversidad.

Una de las iniciativas bandera en relación con la gestión de este capital es el Protocolo Verde, un acuerdo que busca aunar esfuerzos para promover el desarrollo sostenible del país, además de trabajar por la preservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales. Adicionalmente, las entidades han conformado sistemas de administración de riesgos ambientales y sociales que les permiten evaluar su exposición a los mismos en relación con los productos y servicios que ofrecen, influenciando así sus decisiones sobre los créditos que otorgan. Asimismo, buscan ofrecer productos que generen beneficios sociales y ambientales.

En este orden de ideas, las entidades buscan medir, controlar y gestionar los consumos de los recursos más relevantes en el sector tales como agua, electricidad y residuos sólidos, a través de iniciativas de ecoeficiencia, e implementar nuevos marcos de referencia para presentar sus revelaciones financieras relacionadas con el cambio climático, tales como TFCO (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures).

A continuación se presenta la gestión de las entidades en relación con los sistemas de administración de riesgos ambientales y sociales, productos verdes, ecoeficiencia y cambio climático, que se encuentran enmarcados en el Protocolo Verde.

# CAMBIO CLIMÁTICO Y PROTOCOLO VERDE



# Capitales



## Grupos de interés



## ODS



## Relevancia (103-1)

El informe del World Economic Forum sobre riesgos globales (Global Risk Report 2021) presenta como dos de los riesgos más críticos (según su probabilidad de ocurrencia y su impacto) el fracaso de la acción climática y las condiciones climáticas extremas, lo que evidencia la gravedad e importancia de la gestión del cambio climático en los próximos años.

Al respecto, una de las estrategias más destacadas del gremio para gestionar este asunto es la implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que establece los compromisos, políticas, procedimientos y capacidad interna para identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales, sociales y de riesgo climático de los portafolios. El SARAS permite a las entidades incrementar su competitividad en el mercado, minimizar la posibilidad de asumir costos transferidos, reducir riesgos indirectos sobre capacidad de pago y valor de las garantías de los clientes, ayudar a transferir los riesgos ambientales y sociales a través de mecanismos como seguros, provisiones, garantías, cláusulas de incumplimiento, entre otros.

Otra iniciativa destacada son los programas de ecoeficiencia que implementan las entidades, los cuales promueven procesos de consumo sostenible de recursos naturales y de bienes y servicios que se derivan de sus actividades. De igual forma, se destaca el desempeño del sector financiero como intermediario en el desarrollo social y ambiental del país, a través de instrumentos como las finanzas verdes y la incorporación de criterios ASG en las estrategias de negocios, prácticas son cada vez más recurrentes en el sector y que generan impactos positivos hacia los grupos de interés.

Estas estrategias tienen como objetivo direccionar el capital natural hacia actividades económicas y proyectos que generen impactos positivos y minimicen las consecuencias negativas en el medio ambiente, a la vez que se mitigan los riesgos relacionados con el cambio climático.

## Nuestra gestión 2020 (103-2) (103-3)

El trabajo del gremio en materia ambiental se ha adelantado a través del Protocolo Verde, iniciativa que nació en el año 2012 con el objetivo de facilitar la convergencia de esfuerzos del Gobierno Nacional y del sector financiero para la incorporación e implementación de políticas y prácticas de responsabilidad ambiental, fomentando el financiamiento climático, la emisión de bonos sostenibles y verdes, la inclusión de criterios de riesgo ambiental en el análisis crediticio y la descarbonización de los portafolios, entre otras iniciativas que las instituciones financieras han incluido dentro de sus estrategias de sostenibilidad.

En línea con lo anterior, Protocolo Verde cuenta con 4 estrategias de trabajo dentro de las cuales se enmarcan las iniciativas mencionadas: productos y servicios verdes, ecoeficiencia, análisis de riesgos ambientales y sociales, y estrategias de reporte y divulgación. Para 2021 se tiene proyectado incluir el cambio climático como una quinta estrategia del Protocolo.

En relación con los productos y servicios verdes, el gremio ha apoyado a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) en el proceso de consultas a expertos para la construcción de la taxonomía verde en el país. Este instrumento tiene como objetivo proveer lineamientos para incentivar el financiamiento verde y el uso sostenible de los recursos naturales. Su elaboración se realizó a través de la coordinación con los diferentes actores de las entidades financieras en los sectores de transporte, construcción, energía, industria, residuos, agua, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y gricultura, silvicultura y otros usos de la tierra (AFOLU por sus siglas en inglés). El trabajo continuará de manera articulada durante el 2021, año en el que se espera que la taxonomía verde para Colombia sea emitida.

Adicionalmente, en 2020 se lanzó el sitio web de los Pilotos de Innovación Financiera, en el cual se presenta la gestión realizada en la fase de implementación de este proyecto. El sitio cuenta con una biblioteca virtual con diferentes recursos como guías, herramientas, manuales, entre otros<sup>1</sup>. Asimismo, se han desarrollado diferentes espacios de capacitación dirigidos a los funcionarios de las entidades financieras signatarias. En 2020, en alianza con la Universidad Javeriana y EDX, se construyó el Programa Virtual de Certificación Profesional en Financiamiento Climático, disponible a través de la plataforma de edx.org en el que se reúnen los resultados de los diferentes proyectos y estrategias del Protocolo verde desde su creación. El programa constó de dos partes: la primera denominada "Generalidades del desarrollo sostenible" y la segunda "Instrumentos para el financiamiento climático". Ambas herramientas están disponibles no solo para el sector financiero sino también para todo tipo de público interesado en entender las dinámicas del cambio climático.

## Para su lanzamiento, en octubre del 2020, el curso de financiamiento climático contó con una participación de 899 personas inscritas.

Por otra parte, se realizó una capacitación para las entidades adheridas al Protocolo Verde sobre TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) como una estrategia para fomentar el reporte de los riesgos relacionados con el cambio climático y la gestión que las entidades realizan para reducir estos riesgos. El objetivo principal de la sesión fue nivelar los conocimientos de las entidades con respecto a esta metodología de reporte y como una forma de actualización ante las tendencias mundiales que están tomando fuerza en materia de sostenibilidad ambiental. En 2021 se realizará una segunda sesión de capacitación con mayor profundidad y detalle para las entidades adheridas al Protocolo Verde.

Conjuntamente, dentro de la estrategia de ecoeficiencia se realizó el taller de medición de huella de carbono en alianza con la CAEM (Corporación Ambiental Empresarial). Se ejecutaron tres sesiones con seis entidades agremiadas, además de una sesión general con los miembros del comité del Protocolo Verde donde se contextualizó acerca de los componentes del cambio climático, se expuso la metodología para el desarrollo de inventarios corporativos GEI y se explicó la herramienta de cálculo GEI.

Con respecto al Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), en 2020 se actualizaron las guías para su implementación, incluyendo las recomendaciones y postulados de los estándares nacionales e internacionales aplicables. También se realizó acompañamiento constante a las entidades que decidieron desarrollar este tipo de sistemas. También se destaca además la construcción de la guía de riesgos ambientales y sociales para instituciones microfinancieras de Colombia, cuyo objetivo es proporcionar un modelo general que les permita implementar un SARAS que también incluya aspectos climáticos. Para el desarrollo de este ejercicio se tuvieron en

<sup>1</sup> Consulte el site en: <https://www.asobancaria.com/pilotos-innovacion/#/> y la biblioteca virtual en <https://www.asobancaria.com/2016/02/01/pilotos-de-innovacion/>

cuenta las capacidades y particularidades de cada tipo de entidad, así como, las características de sus clientes y portafolios. Esta guía será emitida en el año 2021 y estará a disposición de las entidades interesadas en implementar el sistema.

Otro de los grandes objetivos que se cumplieron en el último año fue la ejecución de la consultoría de Project Finance, financiada con recursos del BID en alianza con Bancóldex. Cinco entidades agremiadas participaron de esta consultoría que constó de cuatro etapas: una reunión inicial de contextualización, el desarrollo de una caja de herramientas general para todas las entidades, una caja de herramientas individual de acuerdo con los sistemas y necesidades de cada entidad, y una serie de capacitaciones técnicas y de asesorías legales y financieras sobre los proyectos a financiar por parte de las entidades. En este proceso participaron 126 funcionarios de las entidades y tuvo un costo, asumido por la cooperación internacional, cercano a los USD\$120.000.

Cabe mencionar que el Protocolo Verde hace seguimiento a los indicadores con los cuales se mide el avance en cada una de sus estrategias. Mensualmente se realiza el Comité de Protocolo Verde donde, a modo de rendición de cuentas, se expone la gestión de la Asociación frente a las diferentes líneas de trabajo del Protocolo, incluido el componente de cambio climático, y se toman las decisiones frente a los proyectos que se desarrollan en cada estrategia del mismo. Adicionalmente, desde el año 2019 se realiza un ejercicio de medición cuantitativo, manejado internamente, que evalúa el avance de cada entidad adherida y del Protocolo en general. Dicho ejercicio se revisa anualmente y sirve de base para el plan de trabajo anual del Protocolo.

## Estrategia de cambio climático

Para gestionar adecuadamente los temas de cambio climático resulta indispensable la definición de lineamientos que apunten a tal fin. En este sentido, 11 entidades del gremio disponen de políticas o estrategias frente al cambio climático<sup>2</sup>. Estos asuntos, a su vez, se integran con distintos procesos o documentos internos de las organizaciones tales como: la estrategia corporativa (11 entidades), planes de acción y/o negocio (10 entidades), política o estrategia de gestión de riesgo (8 entidades) y el presupuesto anual (7 entidades)<sup>3</sup>.

### Integración de la política, estrategia o los asuntos de cambio climático en la organización

(Información de 32 entidades) Pregunta de opción múltiple.



<sup>2</sup> Indicador propio CCL-8. Información de 32 entidades  
<sup>3</sup> Indicador propio CCL-9. Información de 32 entidades.

Con el fin de gestionar adecuadamente los retos del cambio climático, 6 entidades establecen objetivos y metas, además de realizar el respectivo monitoreo y supervisión; 2 entidades establecen objetivos y metas (sin realizar seguimiento); y dos entidades solo

han establecido objetivos. Tomando en cuenta que 22 entidades no han definido ninguna de las anteriores, se presenta como un reto para el sector el establecimiento de objetivos y metas para mejorar el nivel de gestión de las entidades en torno al cambio climático<sup>4</sup>.

**Nivel de gestión de los asuntos relacionados con cambio climático**

(Información de 32 entidades)

**6**  
Establece objetivos y metas además de monitorear y supervisar su progreso



**2**  
Establece objetivos y metas



**2**  
Establece objetivos



**22**  
Ninguno de los anteriores

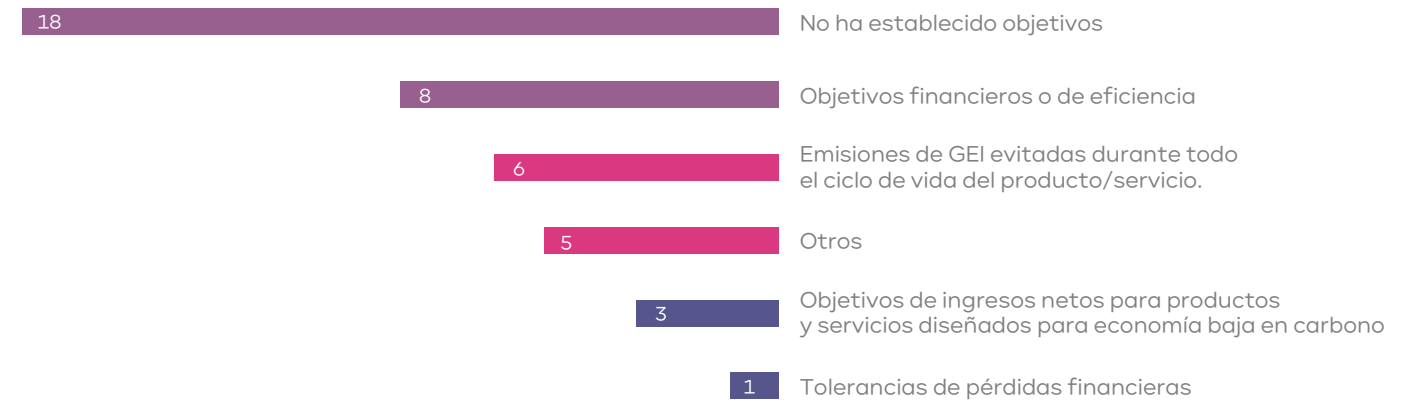


4 Indicador propio CCL-12. Información de 32 entidades.

En línea con lo anterior, 7 entidades han avanzado en la definición de una meta de cero emisiones netas de GEI (Gases de Efecto Invernadero) para 2050 o antes<sup>5</sup>. Adicionalmente, existen otro tipo de objetivos que las entidades han establecido, como objetivos financieros o de eficiencia (8 entidades) y objetivos de emisiones GEI evitadas durante todo el ciclo de vida del producto o servicio (6 entidades). 5 entidades mencionan otros objetivos que están relacionados con presupuestos para proyectos de Ecoeficiencia, cálculo de huella de carbono y metas de reducción<sup>6</sup>. Asimismo, 8 entidades indican que sus objetivos de emisión de GEI están alineados con el Acuerdo de París<sup>7</sup>.

**Objetivos claves relacionados con cambio climático**

(Información de 31 entidades) Pregunta de opción múltiple



En cuanto a la gobernanza sobre los asuntos de cambio climático, 13 entidades afirman que los principales comités son informados sobre temas relacionados con cambio climático<sup>8</sup>. De esta manera, las entidades escalan estos asuntos al comité de presidencia, sostenibilidad o Juntas Directivas, presentando informes bimestrales, trimestrales o semestrales.

5 Indicador propio CCL-10. Información de 30 entidades  
6 Indicador propio CCL-13. Información de 31 entidades  
7 Indicador propio CCL-21. Información de 29 entidades  
8 Indicador propio CCL-11. Información de 31 entidades.

Por otro lado, las entidades consideran el impacto de los asuntos relacionados con cambio climático en los negocios y estrategias relacionadas con áreas como productos y servicios (17 entidades), operaciones (13 entidades), adaptación y mitigación al cambio climático (11 entidades) y cadena de suministro (9 entidades). 4 entidades lo relacionan con otras áreas como el financiamiento de proyectos y la gestión y administración de riesgos<sup>9</sup>.

**Impacto de los asuntos del cambio climático en los negocios y estrategias**



**Productos y servicios**

17



**Operaciones**

13



**Cadena de suministros/Valor**

9



**Adaptación y mitigación**

11



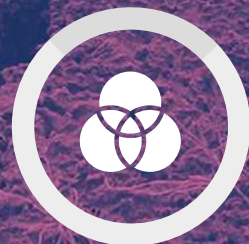
**Investigación y desarrollo**

3



**No se considera**

8



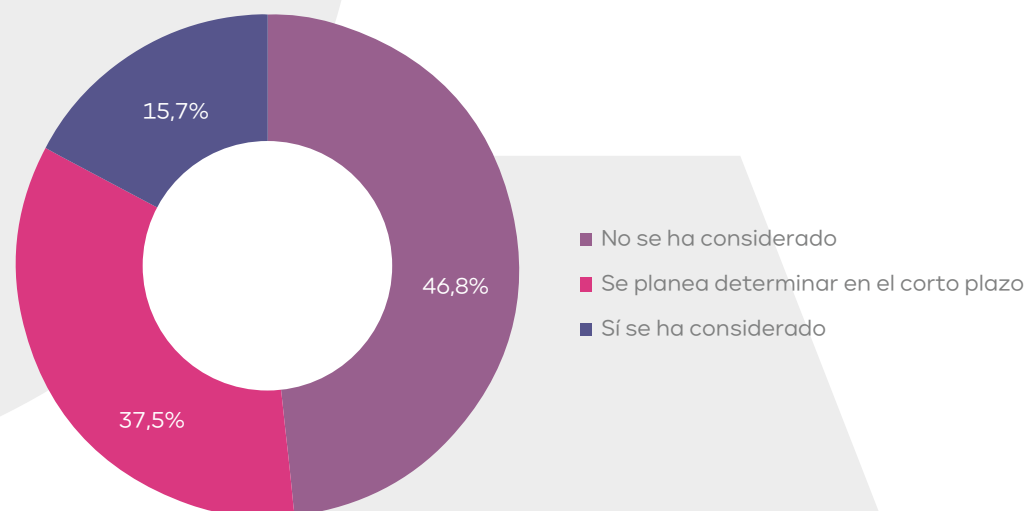
**Otros**

4

Por último, teniendo en cuenta la transición hacia una economía con menos emisiones de carbono consistente con un escenario de 2 ° C o inferior, 17 entidades han considerado o planean considerar en corto plazo cuan resilientes son sus estrategias a los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático.

## Consideración de resiliencia en estrategias de riesgo y oportunidades

(Información de 32 entidades)



## Todas las empresas dependen de los activos de capital natural y de los servicios ecosistémicos

### Riesgos del cambio climático

Según el informe Nature Risk Rising<sup>11</sup>: Why the Crisis Engulfing Nature Matters for Business and the Economy (2020) del World Economic Forum, en colaboración con PwC, todas las empresas dependen de los activos de capital natural y de los servicios ecosistémicos, ya sea directamente o a través de sus cadenas de suministro. Adicionalmente, esta investigación muestra que USD \$44 billones de generación de valor económico (cerca de la mitad del PIB total del mundo) depende moderada o altamente de la naturaleza y sus servicios y, por tanto, está expuesta a los riesgos de la pérdida de la naturaleza.

11. Informe Nature Risk Rising: Why the Crisis Engulfing Nature Matters for Business and the Economy (2020) del World Economic Forum en colaboración con PwC



A medida que la comunidad global trabaja hacia la transición a una economía más amigable con el medio ambiente, se requiere un replanteamiento de la materialidad financiera de los riesgos ambientales por parte del sector privado, instituciones financieras, propietarios de activos, reguladores y gobiernos. En línea con esto, 4 entidades han determinado el grado de dependencia que tiene su compañía frente a los activos de capital natural y los servicios de los ecosistemas<sup>12</sup>, por lo que este análisis sigue siendo un reto para el sector considerando su importancia para las próximas décadas.

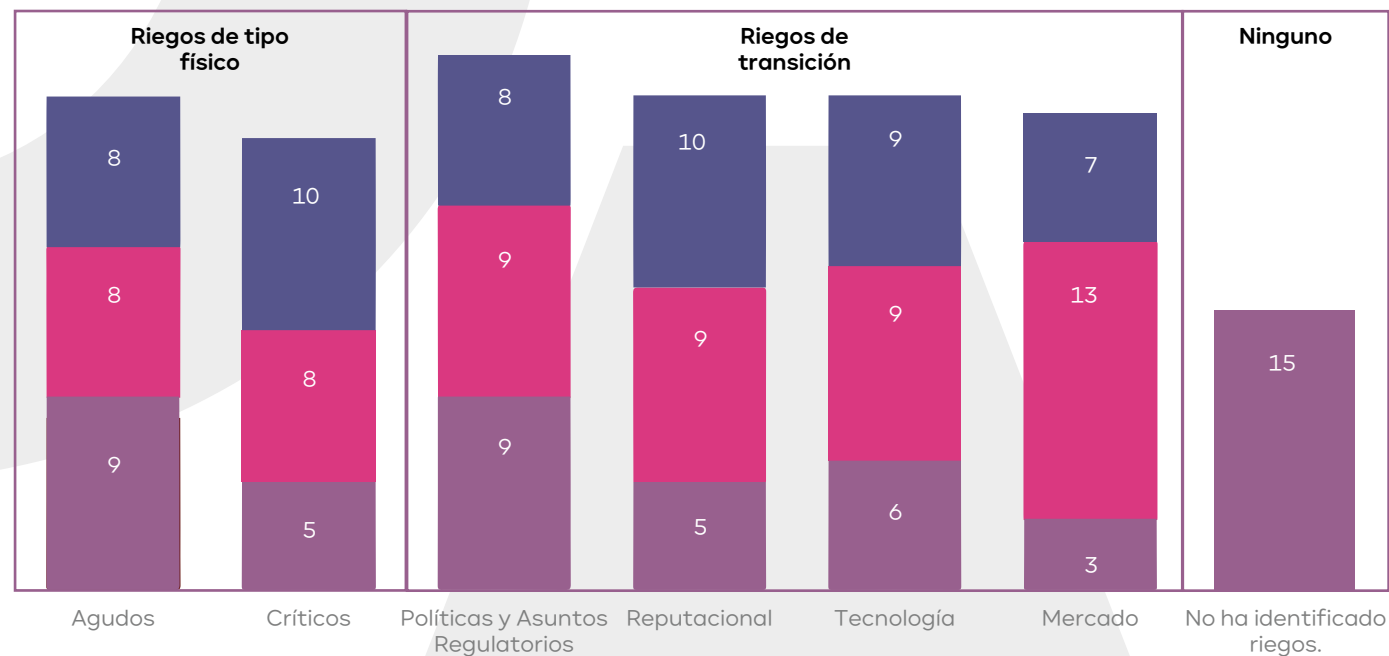
Así entonces, es de vital importancia identificar los riesgos y oportunidades que el cambio climático puede tener sobre los mercados financieros, ya que, por ejemplo, los riesgos pueden afectar la estabilidad financiera por su impacto negativo sobre los activos y afectar la continuidad del negocio. Las entidades han identificado riesgos físicos (críticos o agudos) y riesgos de transición (políticas y asuntos regulatorios, tecnología, mercado y reputacional) en corto, mediano y largo plazo, siendo los riesgos de transición a mediano plazo de mercado (13 entidades) y los relacionados con políticas y asuntos regulatorios de corto y mediano plazo (9 entidades) los más mencionados por las entidades<sup>13</sup>.

12 Indicador propio CCI-2. Información de 32 entidades.  
13 Indicador propio CCL-1. Información de 32 entidades.

**Identificación de riesgos relacionados con cambio climático.**

(Información de 32 entidades) Pregunta de opción múltiple

■ Corto plazo ■ Mediano plazo ■ Largo plazo

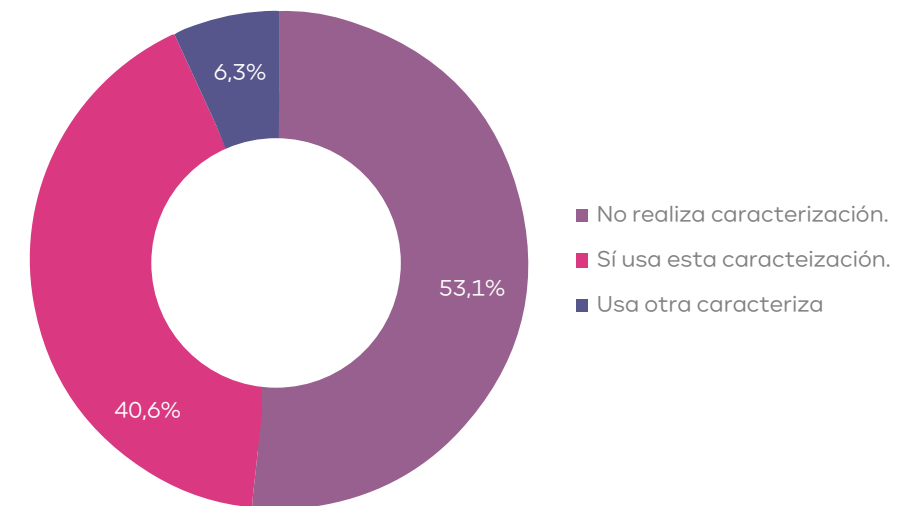


Ahora bien, la caracterización de los riesgos identificados se puede hacer también en el contexto de las categorías de riesgo de la industria bancaria tradicional (riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operativo)<sup>14</sup>. Dichas categorías son empleadas por el 40% de entidades, mientras el 6% usa otras caracterizaciones como las ASG o las dictaminadas por el Ministerio de Agricultura.

14 Indicador propio CCL-5. Información de 32 entidades

**Caracterización de riesgos según las categorías bancarias tradicionales**

(Información de 32 entidades)



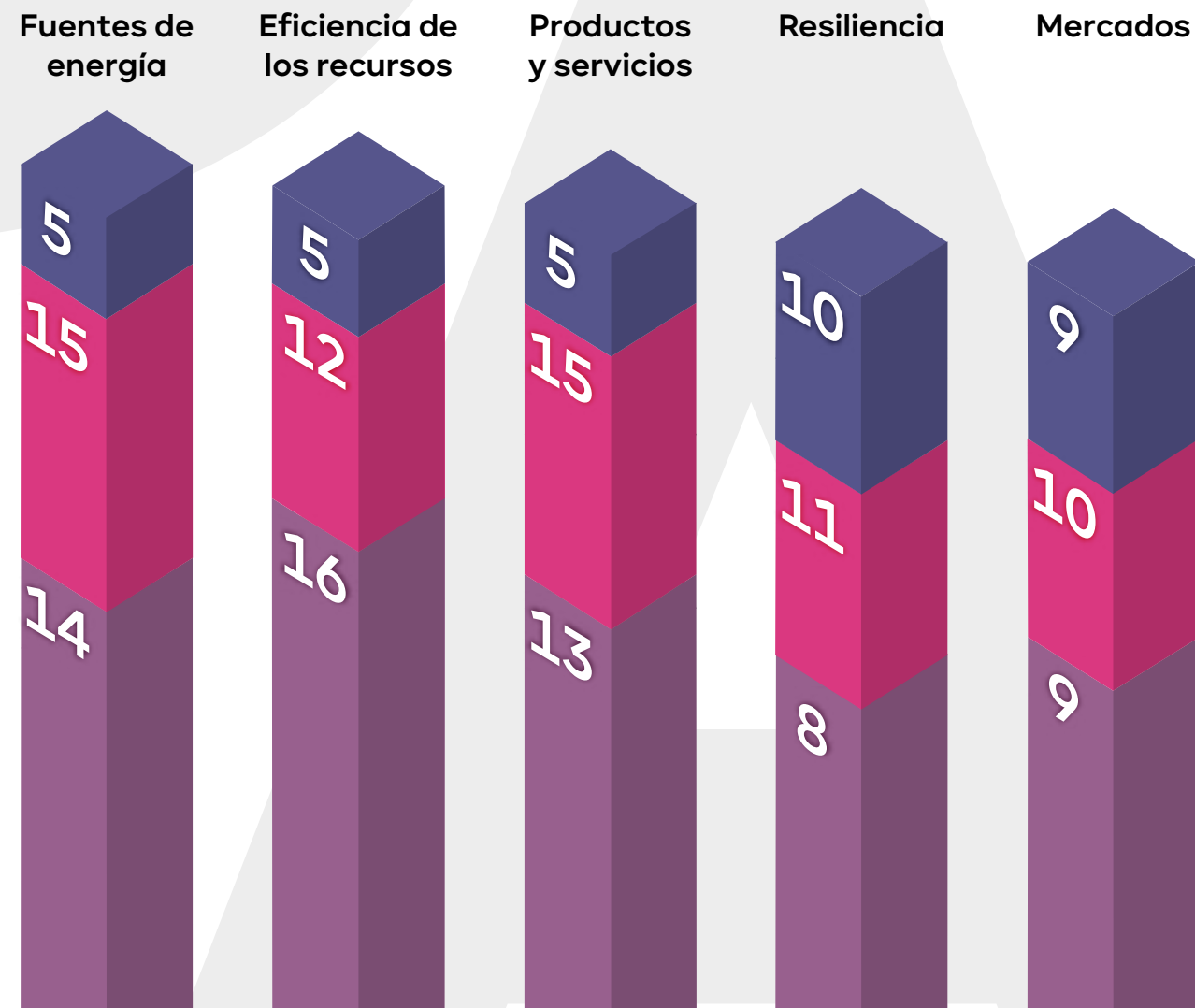
En cuanto a las oportunidades frente al cambio climático identificadas por las entidades, las más comunes están relacionadas con las fuentes de energía, eficiencia de los recursos y los productos y servicios, tanto en el corto como en el mediano plazo<sup>15</sup>. 4 entidades mencionaron otro tipo de oportunidades como servicios de asesoría en asuntos ambientales y climáticos y programas de reforestación y recuperación ambiental.

15 Indicador propio CCL-5. Información de 32 entidades

**Identificación de oportunidades relacionadas con el cambio climático**

(información de 32 entidades) pregunta de opción múltiple

- Largo plazo
- Mediano plazo
- Corto plazo

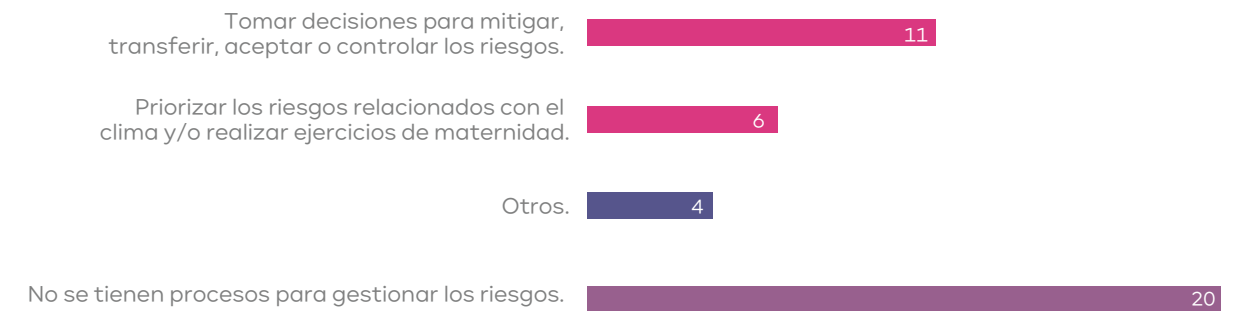


En sus proceso para determinar los riesgos y oportunidades que podrían tener un impacto financiero material en la compañía, las entidades desarrollan acciones como: sistemas de gestión para la administración de riesgos financieros y no financieros, inclusión de riesgos ambientales en el tablero de riesgos corporativos, fortalecimiento e involucramiento de las instancias de gobierno internas, informes mensuales de vulnerabilidad climática, entre otros<sup>16</sup>.

Posterior a los procesos de identificación y caracterización de riesgos, las entidades adelantan diferentes procesos para gestionarlos, siendo la toma de decisiones para mitigarlos, transferirlos, aceptarlos o controlarlos el más utilizado (11 entidades)<sup>17</sup>. 4 entidades mencionan otras opciones de gestión como la adopción de las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) mediante planes de trabajo que tienen seguimiento por los diferentes niveles de gobierno, monitoreo de KPIs y metas de optimización, evaluación de riesgos físicos de eventos climáticos extremos y la conformación de unidades especializadas para la gestión riesgos climáticos.

**Procesos para gestionar los riesgos del cambio climático**

(Información de 32 entidades) Pregunta de opción múltiple



<sup>16</sup> Información de 8 entidades.

<sup>17</sup> Indicador propio CCL-6. Información de 32 entidades

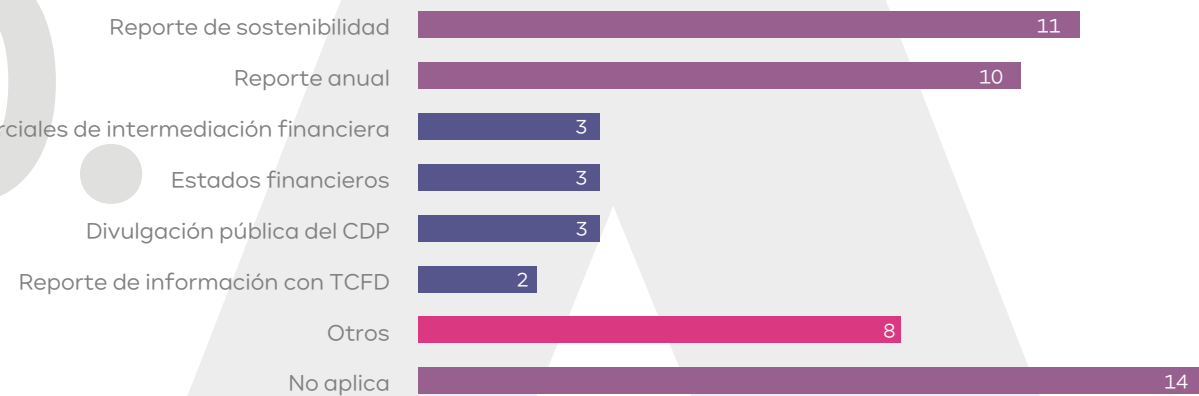
Por último, para divulgar los riesgos relacionados con el cambio climático, las entidades utilizan en mayor medida el reporte de sostenibilidad (11 entidades), seguido por el reporte anual (10 entidades)<sup>18</sup>. Las entidades también emplean otras herramientas de comunicación como encuestas a partes interesadas, el Comunicado de Progreso CoP (Pacto Global), capacitaciones, campañas de divulgación, presentaciones institucionales, entre otras.

## Emisiones de CO2

Como parte de sus acciones relacionadas con el cambio climático, 17 entidades realizan mediciones de Gases de Efecto Invernadero. De estas, 14 comparten los resultados públicamente con sus grupos de interés<sup>19</sup>. Adicionalmente, 6 entidades afirman que también solicitan la medición de los Gases de Efecto Invernadero de los proyectos que financian durante la evaluación inicial y una entidad lo solicita durante la ejecución del proyecto<sup>20</sup>. Por otro lado, una entidad solicita esta información a sus proveedores<sup>21</sup>.

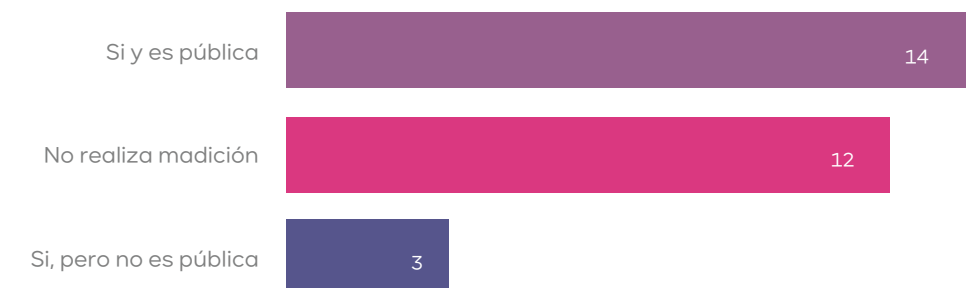
### Herramientas de divulgación de riesgos

(Información de 32 entidades) Pregunta de opción múltiple



### Medición de gases de efecto invernadero

(Información de 29 entidades)



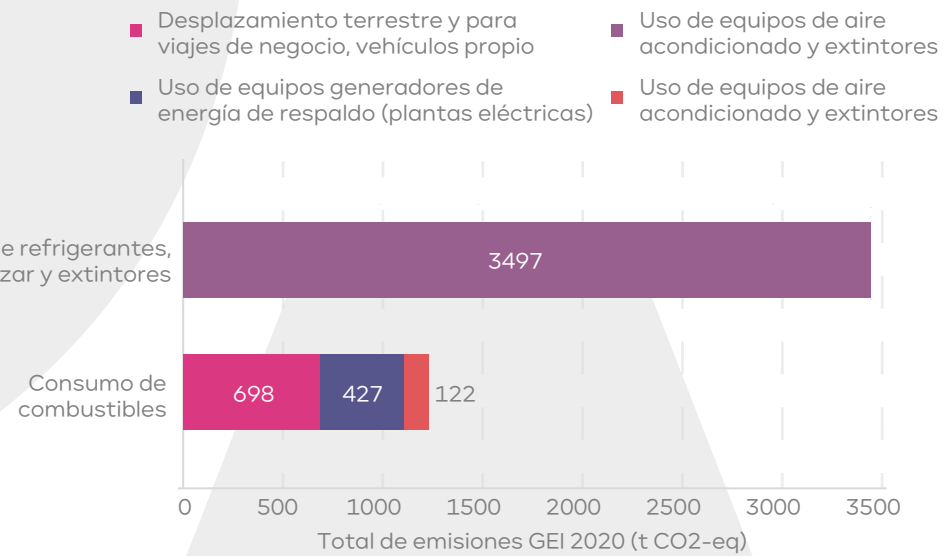
Las emisiones de Gases Efecto Invernadero de alcance 1 incluyen aquellas actividades que implicaron consumo de combustible de fuentes móviles, fuentes fijas y fugas. De los cálculos realizados por las entidades (14 de ellas), el total de emisiones alcance 1 para el año 2020 fue de 4.744 toneladas de CO2-equivalente<sup>22</sup>. El mayor porcentaje de estas emisiones provienen de las fugas de refrigerantes, agentes para atomizar y extintores.

18 Indicador propio CCL-3. Información de 32 entidades.

19 Indicador propio CCL-18. Información de 29 entidades.  
 20 Indicador propio CCL-19. Información de 31 entidades.  
 21 Indicador propio CCL-20. Información de 29 entidades.  
 22 Indicador GRI 305-1. Emisiones directas de GEI (alcance 1). Información de 14 entidades.

### Medición de Gases de Efecto Invernadero Alcance 1

(Información de 14 entidades)

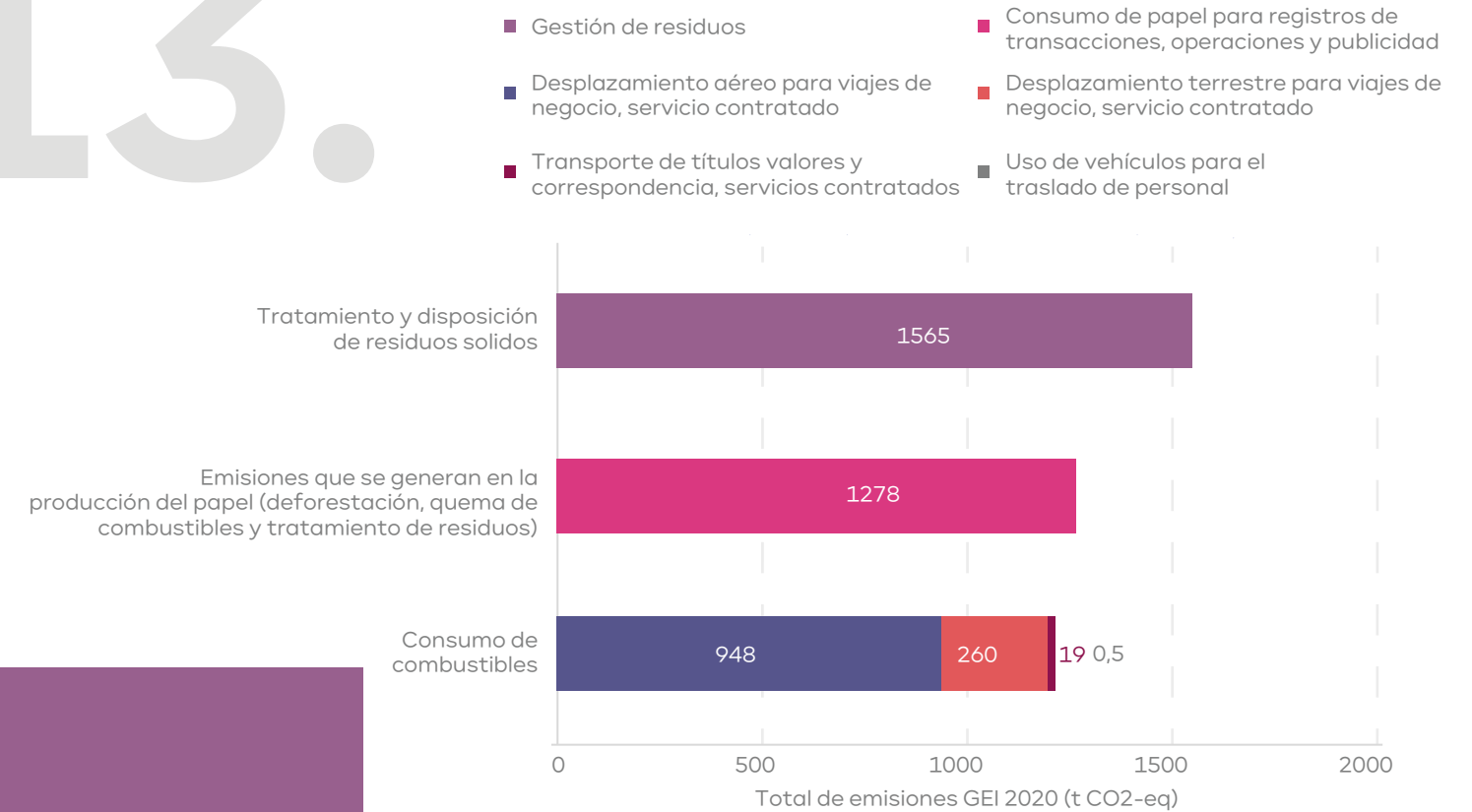


Las emisiones de alcance 2 están relacionadas con el consumo de electricidad. De la información reportada por 16 entidades, en el año 2020, las emisiones de alcance 2 fueron de 19.007 toneladas de CO2-equivalente, relacionadas con el uso de equipos eléctricos y electrónicos (teléfonos, computadores, impresoras, Scanner, fax y fotocopiadoras entre otros)<sup>23</sup>.

Por último, las emisiones de alcance 3 son consecuencia de labores que implican el uso de fuentes que no son de la organización. El valor total de toneladas de CO2-equivalente emitidas en el alcance 3 para el año 2020 fueron de 4.070 (reporte de 13 entidades)<sup>24</sup>, cuyo detalle se presenta a continuación.

### Medición de Gases de Efecto Invernadero Alcance 3

(Información de 9 entidades)



<sup>23</sup> Indicador GRI 305-2. Emisiones directas de GEI (alcance 2). Información de 16 entidades.  
<sup>24</sup> Indicador GRI 305-3. Emisiones directas de GEI (alcance 3). Información de 13 entidades.

## Financiamiento climático

Adicional a las acciones expuestas en las secciones anteriores, las entidades también tienen un impacto sobre el cambio climático desde su portafolio. En este sentido, 13 entidades han identificado inversiones verdes dentro de los proyectos financiados, fuera de las líneas verdes ya establecidas<sup>25</sup>.

## Cartera orientada a cambio climático

(Información de 6 entidades) Pregunta de opción múltiple

Iluminación LED

5

3

Paneles solares fotovoltaicos

Planta de tratamiento de aguas residuales - PTAR

3

2

Caldera de alta eficiencia

Certificaciones de construcción sostenible

2

2

Enfriadores de agua - Chillers

Uso eficiente de recursos - materia prima

2

1

Aires acondicionados

Cogeneración

1

1

Compresores de aire

Infraestructura sostenible

1

1

Motores de alta eficiencia

Optimización de procesos de combustión

1

1

Sistema de control de material particulado

Sistemas de medición y control de energéticos

1

1

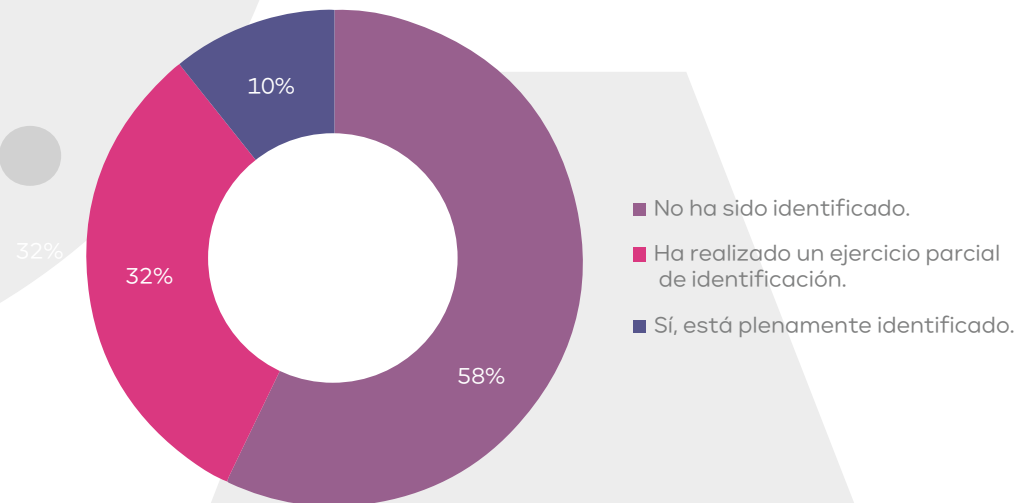
Tratamiento de residuos sólidos

Otros

8

## Caracterización de riesgos según las categorías bancarias tradicionales

(Información de 31 entidades)



Entre los proyectos que las entidades están financiando y que están orientados al cambio climático se identificaron: iluminación LED (4 entidades), paneles solares fotovoltaicos (3 entidades) y plantas de tratamiento de aguas residuales (3 entidades)<sup>26</sup> como los más comunes. En relación con lo anterior, el monto destinado por las entidades para esta financiación fue de \$2,561 billones de COP.

Por otro lado, dos entidades bancarias reportaron un cálculo estimado del ingreso que reciben por los productos y servicios que se han diseñado para una economía con bajas emisiones de carbono, el cual representa en total \$32.843 millones de COP<sup>27</sup>.

25 Indicador propio CCL-15. Información de 31 entidades.  
26 Indicador propio CCL-16. Información de 5 entidades.  
27 Indicador propio CCL-17. Información de 2 entidades

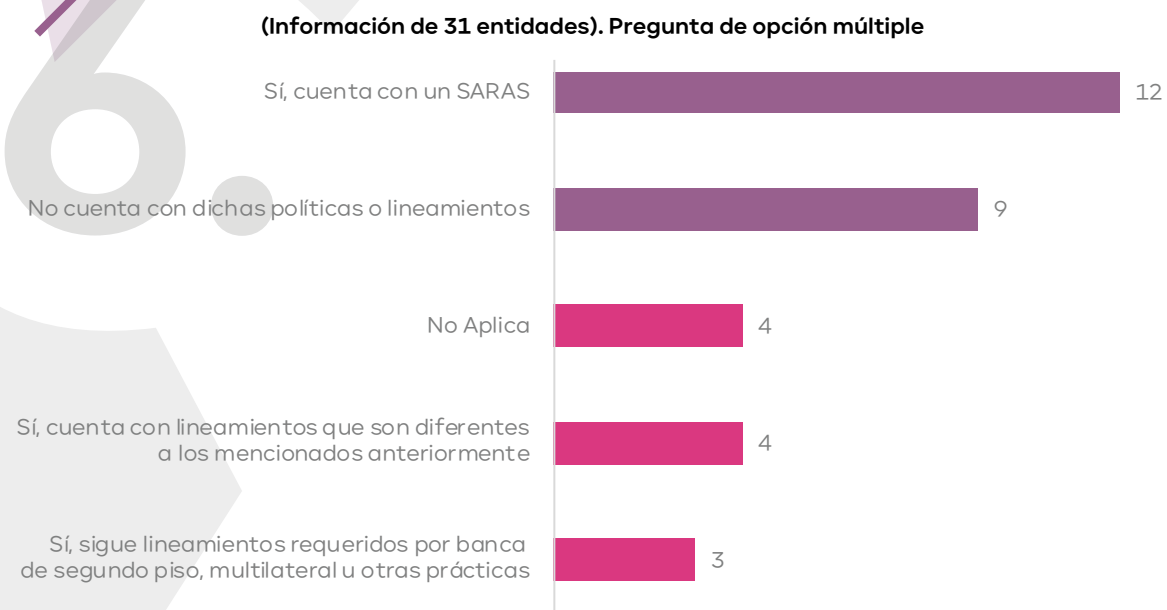
## 12 entidades cuentan con un sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales para su negocio.

Además, con el fin de mitigar riesgos socioambientales, 22 entidades definen una lista de exclusión que impide el financiamiento de sectores sensibles, ya sea para créditos, inversiones, leasing o proveedores, seguido por 18 entidades que realizan revisiones de la normatividad aplicable<sup>29</sup>. Otras acciones de evaluación que se realizan son la aplicación de normas de desempeño IFC, estudio de impactos en Derechos Humanos, Principios del Ecuador o debidas diligencias ambientales y sociales.

### Sistemas de Administración del Riesgo Ambiental y Social

Actualmente 12 entidades cuentan con una política o lineamiento específico para evaluar los riesgos ambientales y sociales de su cartera, que les permite determinar el impacto ambiental y social que pueden generar los proyectos financiados<sup>28</sup>. Asimismo, 4 entidades cuentan con otros lineamientos como la definición de sectores sensibles, uso de informes externos, visita a clientes o la evaluación de actividades no financiadas.

#### Políticas de evaluación de créditos para determinar impacto social y ambiental



28 Indicador propio SAR-1. Información de 31 entidades.

#### Acciones para evaluar riesgos ambientales y sociales



29 Indicador propio SAR-2. Información de 30 entidades.

Del mismo modo, las entidades desarrollan actividades para apoyar la implementación de políticas o lineamientos para el análisis de riesgos ambientales y sociales, como la verificación de cumplimiento de requisitos para operar (17 entidades), la formación a colaboradores (13), la verificación de informes (9 entidades) y la inclusión de cláusulas sociales y ambientales (8 entidades)<sup>30</sup>. Otras 6 entidades nombran actividades como controles operativos aplicados al proceso, seguimiento y monitoreo de proyectos, mesas de trabajo y verificaciones regulares.

**Herramientas para apoyar al cumplimiento de las políticas o lineamientos de evaluación ambiental y social a créditos**

(Información de 31 entidades). Pregunta de opción múltiple

17

Verificación de cumplimiento de requisitos para operar

13

Formación a colaboradores en temas ambientales y sociales aplicables en las líneas de negocio que desarrollen competencias para atender a las políticas de manera adecuada.

09

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

08

Inclusión de cláusulas o covenants ambientales y sociales antes de suscribir y desembolsar los productos o servicios financieros.

07

Verificación in-situ de los compromisos pactados con el cliente posterior a otorgar el servicio o producto financiero, relacionados con cláusulas ambientales y sociales..

06

Auditorías internas a los procesos de implementación del SARAS.

02

Auditorías externas a los procesos de implementación del SARAS.

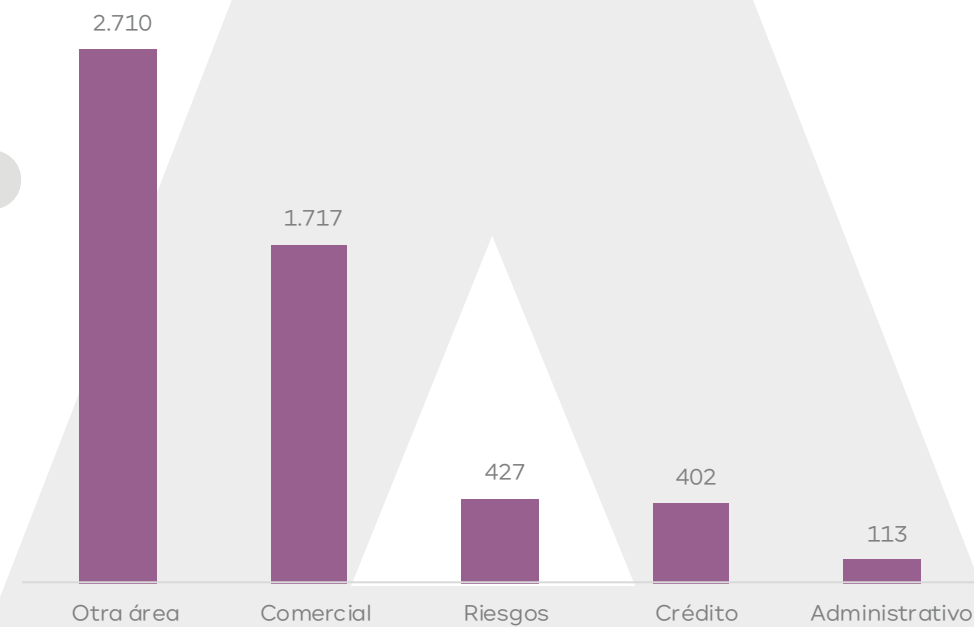
06

Otros.

En línea con lo anterior, la formación a colaboradores es fundamental en la implementación de los lineamientos para el análisis de riesgos ambientales y sociales, por lo que las entidades buscan capacitar a sus colaboradores principalmente de las áreas comerciales, de riesgo y crédito, entre otras. En 2020 las entidades invirtieron un total de 4.598 horas para capacitar a 5.369 colaboradores en temas de riesgos ambientales y sociales aplicables a las líneas de negocio<sup>31</sup>.

**Número de colaboradores capacitados en SARAS por área**

(Información de 16 entidades)



<sup>31</sup> Indicador propio SAR-3. Horas de capacitación: Información de 14 entidades. Empleados capacitados: Información de 16 entidades.



Con el fin de identificar posibles riesgos y oportunidades ambientales y sociales para fortalecer su SARAS, las entidades han creado espacios de diálogo con sus grupos de interés, entre ellos con grupos de trabajo nacionales e internacionales como UNEP FI, ORSE Club Finance, WBSCD, SPI Finance, Asobancaria, entre otros (14 entidades), y con sus clientes (7 entidades); adicionalmente, 7 entidades mencionan otros grupos de interés tales como proveedores, ingenieros y consultores independientes, multilaterales, otras entidades financieras y su casa matriz<sup>32</sup>.

<sup>32</sup> Indicador G4-FS5. Información de 20 entidades. Pregunta de opción múltiple.

Interacción con grupos de interés

(Información de 20 entidades) Pregunta de opción múltiple



Grupos de trabajo nacionales e internacionales

14



Clientes

7



Expertos externos

7



Agencias de gobierno

3



Otros

7



ONGs

4

Durante 2020, 4.442 proyectos fueron sujetos a evaluación ambiental y social, de los cuales, 3.669 fueron aprobados según las consideraciones del SARAS de las entidades<sup>33</sup>.

Proyectos evaluados y aprobados que fueron sujeto de evaluación ambiental y social

(Información de 12 entidades)



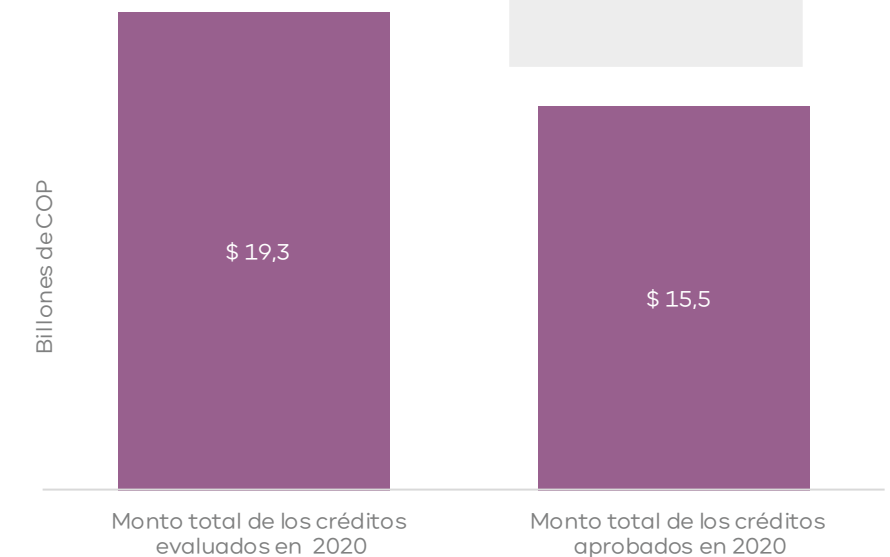
## El monto total de los créditos evaluados con criterios sociales y ambientales en 2020 fue de \$19.3 billones de pesos

y el desembolsado corresponde a \$15.5 billones<sup>34</sup>.

<sup>34</sup> Indicador propio SAR-5. Información de 11 entidades

Monto de la cartera sujeto de evaluación ambiental y social y monto aprobado

(Información de 12 entidades)



### Productos verdes

La creciente demanda de la implementación de proyectos y productos que permitan mitigar los impactos ambientales ha incentivado la creación de productos y servicios conocidos como "verdes" en el sector bancario. En 2020, 45% (14 entidades) de las 31 entidades participantes cuentan con productos o servicios asociados para promover proyectos o actividades que generen impactos ambientales positivos, mientras que el 29% (9 entidades) ha considerado incluirlos.

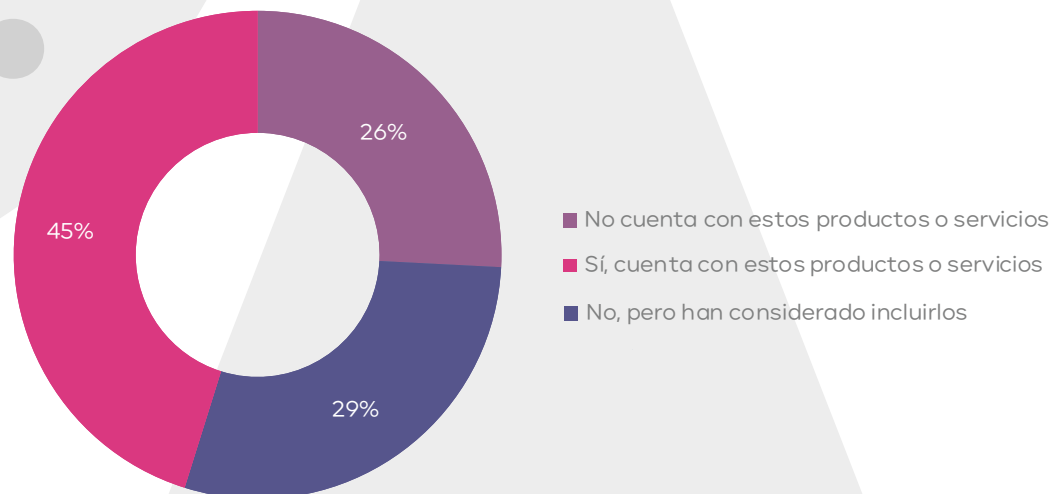
<sup>35</sup> Indicador propio PRV-1. Información de 31 entidades

Para diciembre del 2020, el saldo de cartera verde llegó a un total de \$11.03 billones de pesos.

**Productos o servicios asociados a proyectos de impacto ambiental positivo**

(Información de 31 entidades)

¿La compañía cuenta con productos o servicios asociados a promover proyectos o actividades que generen impactos ambientales positivos?



Específicamente, algunos de los productos o servicios verdes ofrecidos por las entidades bancarias son:

- Seguros.
- Bonos.
- Leasing.
- Recaudos verdes.
- Créditos verdes, de transporte sostenible, de vehículos híbridos, agropecuarios hipotecarios y de redescuento.
- Líneas de financiación de desarrollo sostenible, energías renovables, de vivienda y construcción sostenible.

Asimismo, estos productos y servicios están dirigidos a diferentes poblaciones objetivos, dentro de los que se encuentran: personas naturales y jurídicas, poblaciones rurales y urbanas; y segmentos corporativos, oficiales y empresariales (micro, pequeñas y medianas empresas).

Para diciembre del 2020, el saldo de cartera verde (que genera beneficios ambientales) llegó a un total de \$11.03 billones de pesos, de los cuales \$5,1 billones corresponden a la colocación del 2020. Dentro de las líneas de inversión definidas, la más destacada es la de construcción sostenible, la cual representa el 16% del monto total; seguida de las líneas de eficiencia energética y energías renovables (14% y 11% respectivamente). Adicionalmente, la categoría "otros", que se ubica en primer lugar, alcanza un monto equivalente al 48% del total de la cartera verde, la cual incluye diferentes líneas, tales como: construcción de obras civiles para drenaje y riego; garantías, préstamos e hipotecas verdes; aprovechamiento y gestión de residuos y aguas residuales, entre otros<sup>36</sup>.

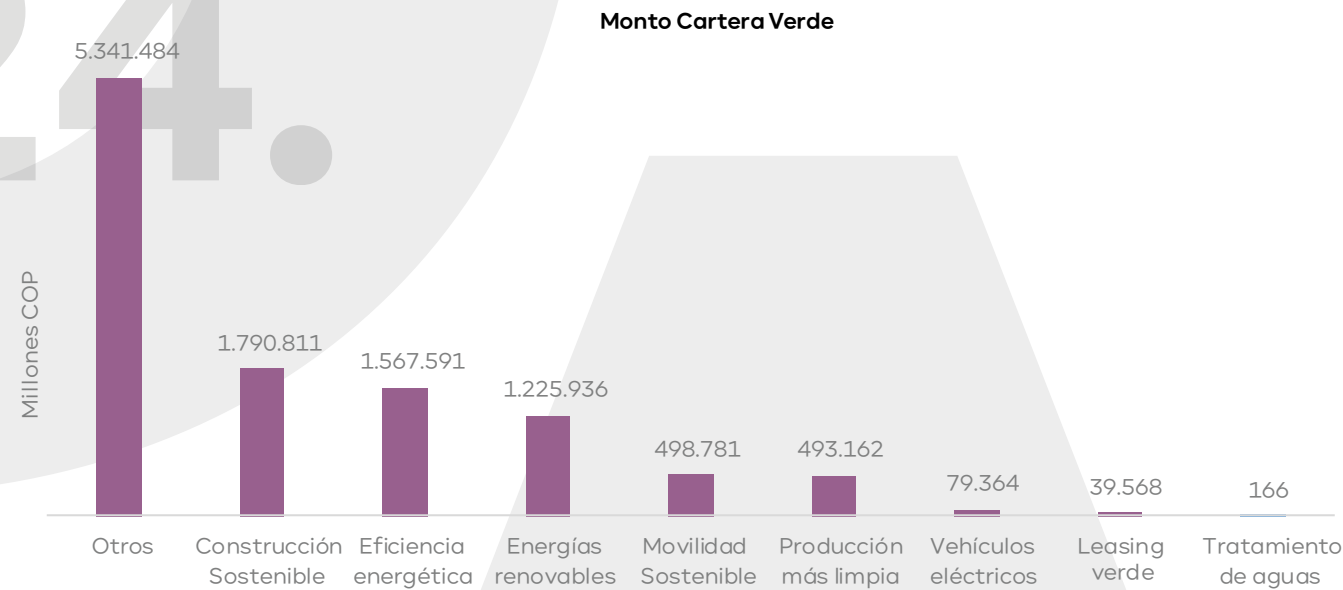
<sup>36</sup> Indicador propio G4-FS8. Información de 17 entidades.

### Ecoeficiencia

El uso eficiente de los recursos naturales es también un aspecto muy relevante dentro la gestión ambiental del sector bancario, para lo cual las entidades han designado un responsable que maneje los temas ambientales en la compañía (21 entidades), socializan el desempeño ambiental con sus grupos de interés (19 entidades) y han adelantado una evaluación de impacto ambiental corporativo (14 entidades)<sup>37</sup>.

### Total Cartera Verde 2020 (cartera propia y redescuento)

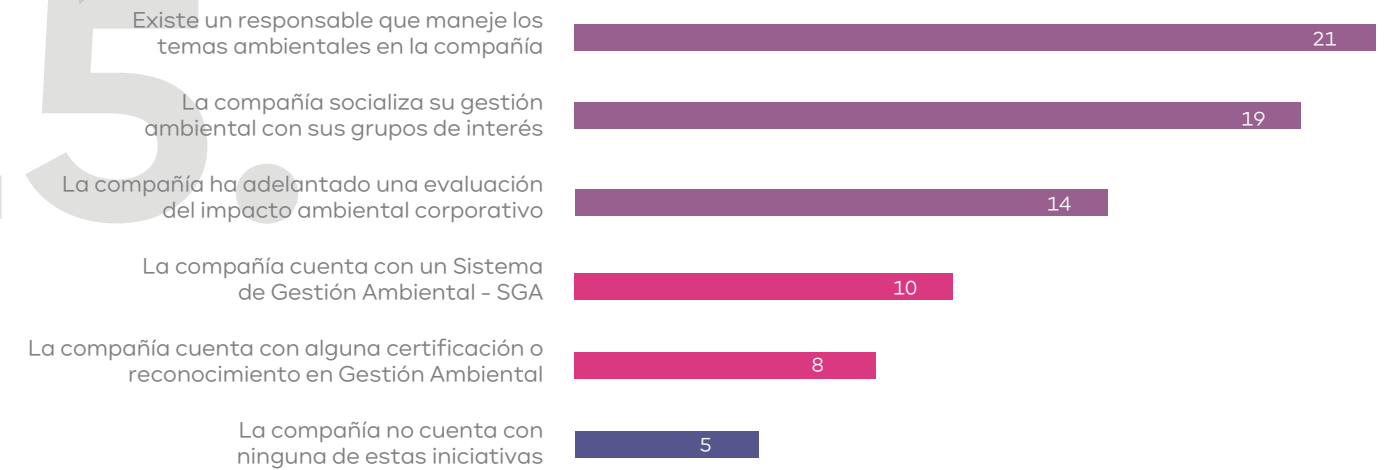
(Información de 17 entidades)



**19 entidades socializan el desempeño ambiental con sus grupos de interés y han adelantado una evaluación de impacto ambiental corporativo**

### Iniciativas de gestión ambiental

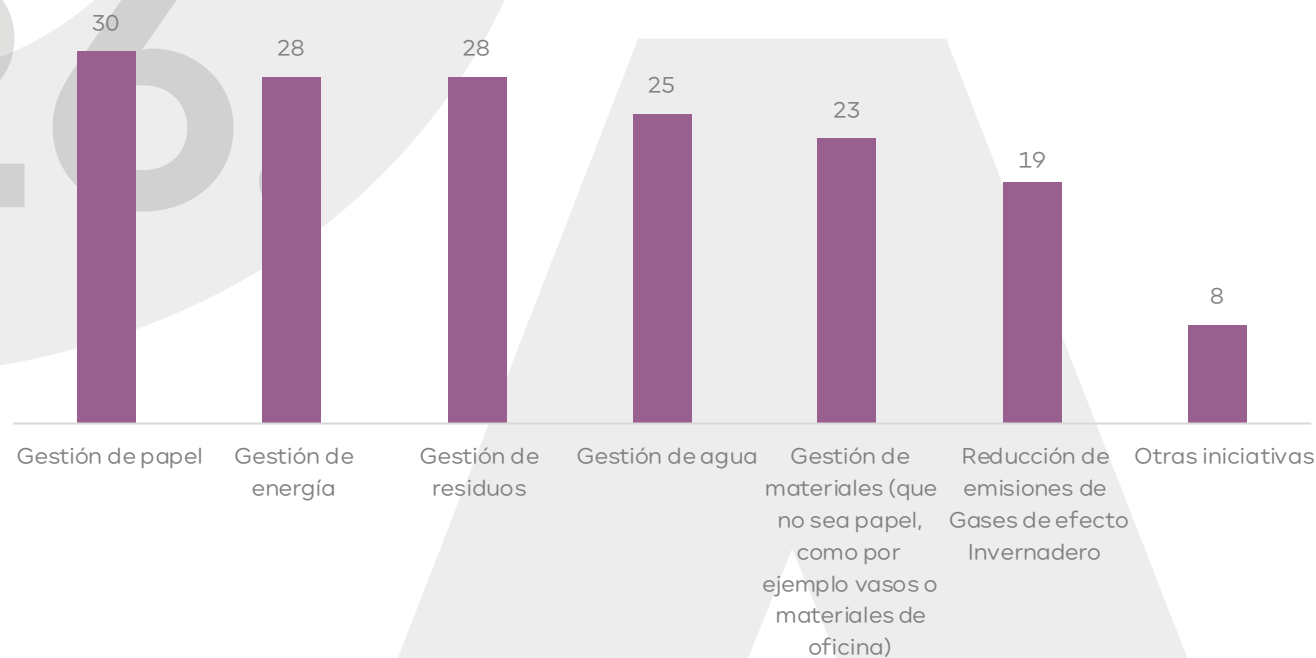
(Información de 30 entidades) Pregunta de opción múltiple



En línea con lo anterior, las entidades han implementado algunas iniciativas tales como gestión responsable del papel (30 entidades), gestión de energía (28 entidades) y gestión de residuos sólidos (28 entidades). Otras iniciativas fueron movilidad sostenible, consumo sostenible, compensación de emisiones GEI, economía circular, reducción de compra de tóner, entre otras (8 entidades)<sup>38</sup>.

**Iniciativas para el control del impacto ambiental corporativo**

(Información de 32 entidades) Pregunta de opción múltiple



**Indicadores Ambientales**

El seguimiento al desempeño de estas iniciativas y de los indicadores ambientales permite continuar mejorando la gestión e implementar nuevas iniciativas. Por esta razón, 26 entidades del gremio (84%)<sup>39</sup> hacen seguimiento a indicadores de consumo energético, de papel, de agua, así como a la emisión de gases efecto invernadero.

<sup>39</sup> Indicador propio ECO-3. Información de 31 entidades.

**Consumo Energético**

En 2020 el consumo de energía eléctrica fue de 249.300.079 kWh<sup>40</sup>.

De acuerdo con los datos reportados se observa que hubo una reducción frente a años anteriores, debida principalmente a las condiciones de pandemia que llevó a la implementación de sistemas de trabajo flexible dentro de las entidades, la generación de conciencia en el uso eficiente de recursos y la implementación de proyectos de eficiencia energética.

**Consumo de Agua**

En 2020, el consumo de agua ascendió a 937.675 m<sup>3</sup><sup>41</sup>.

**Consumo de Papel**

En 2020, el consumo de papel de las entidades fue de 2.366,64 toneladas, de las cuales dispusieron para reciclaje 2.493,45 toneladas<sup>42</sup>. Es importante resaltar que la mayor proporción de papel reciclado frente al consumido se debe, en ciertos casos, al reciclaje de papel de períodos anteriores, como por ejemplo la eliminación de archivo.

<sup>40</sup> Indicador propio ECO-4. Información de 29 entidades.  
<sup>41</sup> Indicador propio ECO-5. Información de 26 entidades.  
<sup>42</sup> Indicador propio ECO-6. Total de toneladas de papel consumidas: Información de 24 entidades. Total de toneladas de papel dispuestas para reciclaje: Información de 13 entidades.  
<sup>43</sup> Indicador GRI 306-2 (versión 2016). Información de 15 entidades.

**Disposición de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos**

Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) son generados debido al cambio de equipos por daño u obsolescencia y al reemplazo de tecnologías por otras más eficientes o modernas. En 2020 las entidades dispusieron 7.210 toneladas de RAEE, principalmente a través de la reutilización (3.465 toneladas) y la eliminación a través otros métodos (3.348 toneladas)<sup>43</sup>.

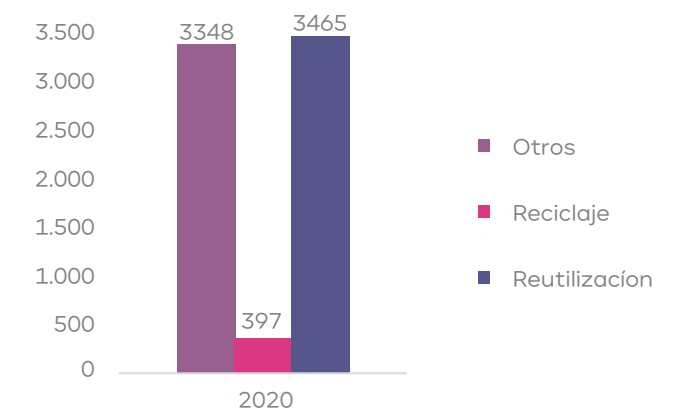
**Disposición de residuos peligrosos y no peligrosos**

En 2020, 19 entidades dispusieron 78.976 toneladas de residuos peligrosos y 20 entidades 3.567.061 toneladas de residuos no peligrosos. Los principales métodos de eliminación fueron reutilización, compostaje, incineración, vertederos e inyección en pozos profundos.

En 2020, 19 entidades dispusieron 78.976 toneladas de residuos peligrosos y 20 entidades 3.567.061 toneladas de residuos no peligrosos.

Iniciativas para el control del  
impacto ambiental corporativo

(Información de 17 entidades)



# Acciones frente al COVID-19

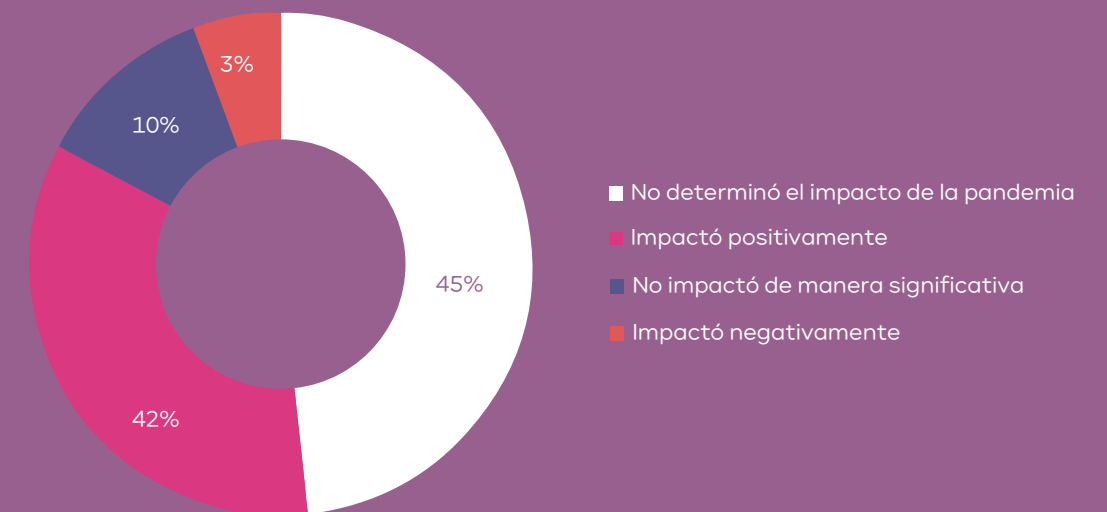
## Acciones frente al COVID-19

De acuerdo con la ONU "a pesar de una breve caída en las emisiones globales de dióxido de carbono como resultado de la pandemia de coronavirus, el planeta todavía se dirige a un aumento de la temperatura global de más de 3 grados centígrados este siglo"<sup>44</sup>. Para el 42% de las entidades (13 entidades), la pandemia

ocasionada por el COVID-19 ha impactado de manera positiva en sus objetivos de emisiones GEI. No obstante, 45% de las entidades no han determinado el impacto de la pandemia y el 10% afirma que no impactó de manera significativa<sup>45</sup>.

### Impacto del COVID-19 en los objetivos de emisiones de GEI.

(Información de 31 entidades)



Tomando en cuenta el contexto de pandemia, parte de las emisiones relacionadas con la operación de las entidades se trasladó a las casas de los empleados, así entonces, 3 entidades tuvieron en cuenta estas emisiones en sus cálculos de huella, obteniendo la información a través de encuestas a empleados y matrices de cálculo. Sin embargo, 16 entidades afirmaron que no incluyeron lo anterior en su cálculo de huella, por lo que adaptar sus cálculos de emisiones a la nueva

realidad se presenta como un desafío para el sector.

Por último, 6 entidades afirmaron haber realizado cambios en sus estrategias de cambio climático en 2020. Algunos de estos cambios incluyeron, la suspensión de financiación de productos verdes, la redefinición de metas y el desarrollo de campañas de ahorro y cuidado del planeta, agua y energía en el hogar.

# RETOS Y OPORTUNIDADES PARA EL SECTOR



## Capital Financiero

- » Lograr operaciones más eficientes que permitan disminuir los gastos asociados, ya que estos se han incrementado en 53% entre 2018 y 2020.
- » Gestionar la baja demanda de créditos, el cambio en el apetito del riesgo, el aumento en la morosidad de los créditos y la volatilidad de los mercados financieros debido al incremento de la incertidumbre.
- » Seguir adoptando las mejores prácticas y estándares regulatorios para responder efectivamente a escenarios de estrés de la economía.



## Capital Operacional

- » Aumentar el análisis sobre cómo la satisfacción de los empleados influye en la experiencia de cliente, tomando en cuenta que de acuerdo con las mejores prácticas internacionales, estas están estrechamente relacionadas y pueden contribuir al crecimiento financiero de las entidades.
- » Aumentar la medición del impacto social y empresarial de las iniciativas de inclusión financiera para identificar las acciones del sector que generan un mayor impacto en el bienestar de la sociedad.
- » Incrementar el uso de la tecnología para facilitar la inclusión financiera en la micro, pequeña y mediana empresa, además de la población rural del país, a través de la implementación y desarrollo de aplicaciones móviles, canales digitales exclusivos a cero costo, portafolio y billeteras digitales, entre otros.



## Capital Intelectual

- » Desarrollar incentivos con el fin de fomentar la innovación en los empleados.
- » Implementar mecanismos de Open Banking con el fin de crear alianzas para brindar productos y servicios más innovadores y eficientes que generen una mejor experiencia al cliente.
- » Aumentar el porcentaje de transacciones realizadas con tecnología sin contacto para disminuir el riesgo y tiempo transaccional.



## Capital Humano

- » Aumentar la diversidad y equidad de género en las juntas directivas, buscando incluir un mayor número de miembros mujeres, personas en condición de discapacidad o pertenecientes a grupos subrepresentados.
- » Incluir criterios de diversidad, equidad e inclusión en los procesos de contratación para evitar la discriminación en todas sus formas.
- » Ampliar la cobertura de los beneficios extralegales a los trabajadores indirectos, de acuerdo a la proporción entre empleados directos e indirectos.



## Capital Social y Relacional

- » Aumentar el involucramiento del máximo órgano de gobierno en la definición y toma de decisiones para la construcción de la estrategia de sostenibilidad.
- » Profundizar en las políticas y acciones para seleccionar proveedores que generen diferencial social y ambiental, movilizándolo con éstos una agenda de sostenibilidad conjunta.
- » Incorporar las finanzas sostenibles dentro de los lineamientos corporativos de las entidades e involucrarlo en el desarrollo de productos y servicios.
- » Promover desde la banca el diseño de productos temáticos vinculados con la economía de colores.
- » Establecer e implementar procesos para evaluar e integrar los riesgos climáticos en las decisiones de inversión.
- » Considerar la implementación de bonos y préstamos verdes basados en los principios GBP (Green Bond Principles) y GLP (Green Loan Principles)
- » Ampliar el alcance de los programas de educación financiera a las zonas apartadas del país como por ejemplo Amazonas y Guainía, ofreciendo soluciones y servicios a las poblaciones y comunidades que habitan estos territorios.
- » Medir el impacto y la generación de valor social, ambiental y económico de los productos y servicios diseñados para abordar desafíos de sostenibilidad.
- » Incrementar la evaluación de los programas de educación financiera con el fin de medir el impacto y mejorar los programas.







## Capital Natural

- » Establecer objetivos y metas para mejorar el nivel de gestión de las entidades en relación con la mitigación y adaptación al cambio climático e implementar procesos de gestión de riesgos relacionados.
- » Fomentar la definición de metas de cero emisiones/carbono neutro en las entidades y aumentar las mediciones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), tanto en actividades propias como en proyectos, clientes y sectores financiados.
- » Fomentar la implementación de la taxonomía verde una vez esté formalizada, desde la regulación y autorregulación.
- » Aumentar la creación y cobertura de productos y servicios para promover proyectos o actividades que generen impactos ambientales positivos o que contribuyan a la mitigación de los impactos negativos, como por ejemplo, la protección de los ecosistemas, recursos hídricos y la biodiversidad.

# DIRECTORIO DE LAS COMPAÑÍAS AFILIADAS A ASOBANCARIA

# 110

LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (102-5)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (102-3)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL
	ASOBANCARIA	Carrera. 9 No. 74 - 08. P. 9	<a href="http://www.asobancaria.com">www.asobancaria.com</a>	<a href="https://www.asobancaria.com/informe-sostenibilidad/">https://www.asobancaria.com/informe-sostenibilidad/</a>
	BANCAMÍA	Carrera 9 No. 66 – 25 Bogotá D.C.	<a href="http://www.bancamia.com.co">www.bancamia.com.co</a>	<a href="https://www.bancamia.com.co/sobre-nosotros#informe-de-gestion-sostenible">https://www.bancamia.com.co/sobre-nosotros#informe-de-gestion-sostenible</a>
	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	Carrera 8 No. 15 – 43 Bogotá, D.C.	<a href="http://www.bancoagrario.gov.co">www.bancoagrario.gov.co</a>	<a href="https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Paginas/RSE.aspx">https://www.bancoagrario.gov.co/RSE/Paginas/RSE.aspx</a>
	BANCO AV VILLAS	Carrera 13 No. 27-47 Bogotá D.C.	<a href="http://www.avillas.com.co">www.avillas.com.co</a>	<a href="https://bit.ly/2GCbSoq">https://bit.ly/2GCbSoq</a>
	BANCO CAJA SOCIAL	Carrera 7 No. 77- 65, Bogotá D.C.	<a href="http://www.bancocajasocial.com">www.bancocajasocial.com</a>	<a href="http://www.fundacion-social.com/">http://www.fundacion-social.com/</a>
	SCOTIABANK COLPATRIA S.A	Carrera 7 No. 24 - 89 Piso 10, Bogotá D.C.	<a href="http://www.colpatria.com">www.colpatria.com</a>	<a href="https://www.colpatria.com/responsabilidad-s.aspx">https://www.colpatria.com/responsabilidad-s.aspx</a>
	BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	Av. Calle 116 # 23-06/28 piso 6 edificio Business Center 116, Bogotá D.C.	<a href="http://www.coopcentral.com.co">www.coopcentral.com.co</a>	<a href="https://www.coopcentral.com.co/index.asp?id_pagina=203">https://www.coopcentral.com.co/index.asp?id_pagina=203</a>
	ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S. A.	Carrera 7 No. 27-02	<a href="http://www.itaú.co">www.itaú.co</a>	<a href="https://www.itaú.co/sites/default/files/relacion_inversionistas/index.html">https://www.itaú.co/sites/default/files/relacion_inversionistas/index.html</a>
	BANCO DAVIVIENDA S.A	Avenida el Dorado No. 68 C -61 Piso 10. Bogotá D.C.	<a href="http://www.davivienda.com">www.davivienda.com</a>	<a href="https://sostenibilidad.davivienda.com/">https://sostenibilidad.davivienda.com/</a>
	BANCO DE BOGOTÁ S.A.	Calle 36 No. 7- 47 Bogotá D.C.	<a href="http://www.bancodebogota.com">www.bancodebogota.com</a>	<a href="https://bit.ly/2DhQAv6">https://bit.ly/2DhQAv6</a>
	BANCO DE OCCIDENTE S.A.	Carrera 9 A No. 99 - 02 Piso 10 Of. 1002, Bogotá D.C. Carrera 4 No. 7- 61 Piso 15 Cali - Valle	<a href="http://www.bancodeoccidente.com.co">www.bancodeoccidente.com.co</a>	<a href="https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/informacion-para-accionistas/responsabilidad-social">https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/informacion-para-accionistas/responsabilidad-social</a>
	BANCO FALABELLA S.A.	Avenida 19 No. 120 - 71 Bogotá D.C.	<a href="http://www.bancofalabella.com.co">www.bancofalabella.com.co</a>	<a href="https://www.bancofalabella.com.co/informacion-institucional">https://www.bancofalabella.com.co/informacion-institucional</a>
	BANCO FINANDINA S.A.	Kilómetro 17 carretera central del Norte vía a Chía Bogotá D.C.	<a href="http://www.bancofinandina.com">www.bancofinandina.com</a>	<a href="https://www.bancofinandina.com/institucional">https://www.bancofinandina.com/institucional</a>

# Directorio

LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (102-5)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (102-3)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL	LOGO	ENTIDAD FINANCIERA (102-5)	DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL (102-3)	PÁGINA WEB	PÁGINA WEB DE SOSTENIBILIDAD O RESPONSABILIDAD SOCIAL
	BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	Carrera 7 No 75 - 85 Bogotá D.C.	www.gnbsudameris.com.co	<a href="https://www.gnbsudameris.com.co/quienes-somos">https://www.gnbsudameris.com.co/quienes-somos</a>		BNP PARIBAS COLOMBIA	Carrera 7 No. 77 - 07 Piso 11 Edificio Torre Siete 77, piso 11 Bogotá D.C.	<a href="http://bnpparibas.com.co/es/">http://bnpparibas.com.co/es/</a>	<a href="http://bnpparibas.com.co/es/grupo-bnp-paribas/responsabilidad-social-corporativa/">http://bnpparibas.com.co/es/grupo-bnp-paribas/responsabilidad-social-corporativa/</a>
	BANCO PICHINCHA S.A.	Av. de las Américas # 42-81 Bogotá D.C. Carrera 35 # 42 - 39 Bucaramanga - Santander	www.bancopichincha.com.co	<a href="https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/responsabilidad-social">https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/responsabilidad-social</a>		TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A.	Carrera 9 A No.99-02 Oficina 702 Bogotá D.C.	www.titularizadora.com	<a href="https://www.titularizadora.com/paginas/ComVivienda/compradores.aspx?id=1&amp;page=154">https://www.titularizadora.com/paginas/ComVivienda/compradores.aspx?id=1&amp;page=154</a>
	BANCO MUNDO MUJER S.A.	Carrera 11 No. 5 - 56 Popayán - Cauca	www.bmm.com.co	<a href="https://www.bmm.com.co/le-damos-la-mano-al-planeta.html">https://www.bmm.com.co/le-damos-la-mano-al-planeta.html</a>		FINDETER-FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A.	Calle 103 No. 19 -20 Bogotá D.C.	www.findeter.gov.co	<a href="https://www.findeter.gov.co/documentos/200177/informe-de-sostenibilidad/">https://www.findeter.gov.co/documentos/200177/informe-de-sostenibilidad/</a>
	BANCO POPULAR S.A.	Calle 17 No. 7- 43 Bogotá D.C.	www.bancopopular.com.co	-		FINAGRO	Carrera 13 No. 28 - 17 Pisos 2, 3, 4 y 5 Bogotá D.C.	www.finagro.com.co	<a href="https://www.finagro.com.co/informacion/C3%B3n-ciudadano/informes-de-gesti%C3%B3n">https://www.finagro.com.co/informacion/C3%B3n-ciudadano/informes-de-gesti%C3%B3n</a>
	BANCO PROCREDIT COLOMBIA S.A.	Calle 39 No. 13 A - 16 Bogotá D.C.	www.bancoprocredit.com.co	<a href="https://www.bancoprocredit.com.co/es/?option=com_content&amp;view=article&amp;id=142&amp;Itemid=353">https://www.bancoprocredit.com.co/es/?option=com_content&amp;view=article&amp;id=142&amp;Itemid=353</a>		FINANCIERA DE DESARROLLO NACIONAL S.A. - FDN	Carrera 7 # 71-52, Torre B, Piso 6 Bogotá D.C.	www.fdn.com.co	<a href="https://www.fdn.com.co/es/la-fdn/responsabilidad-social-ambiental">https://www.fdn.com.co/es/la-fdn/responsabilidad-social-ambiental</a>
	BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.	Calle 93 A No. 13-24 piso 4 oficina 401, Bogotá D.C.	www.santander.com.co	<a href="https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Sostenibilidad/Santander-y-la-sostenibilidad/Informes.html">https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Sostenibilidad/Santander-y-la-sostenibilidad/Informes.html</a>		BANCO DE LA REPÚBLICA	carrera 7 # 14-78 Bogotá D.C.	www.banrep.gov.co	<a href="http://www.banrep.gov.co/es/sostenibilidad">http://www.banrep.gov.co/es/sostenibilidad</a>
	BANCOLDEX	Calle 28 No. 13A - 15 Pisos 38 al 42 Bogotá D.C.	www.bancoldex.com	<a href="https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/compromiso-con-la-sostenibilidad-113">https://www.bancoldex.com/sobre-bancoldex/quienes-somos/compromiso-con-la-sostenibilidad-113</a>		JPMORGAN CORPORACION FINANCIERA S.A. - J.P. MORGAN.	Carrera 11 No. 84 - 09 Oficinas 701, 702 y 703 Bogotá D.C.	<a href="https://www.jpmorgan.com/country/CO/ES/about">https://www.jpmorgan.com/country/CO/ES/about</a>	<a href="https://www.jpmorgan.com/country/CO/ES/corporate-responsibility">https://www.jpmorgan.com/country/CO/ES/corporate-responsibility</a>
	BANCOLOMBIA S.A.	Carrera 48 No. 26 - 85 Avenida Los Industriales Medellín (Antioquia)	www.grupobancolombia.com	<a href="https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/sostenibilidad">https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/sostenibilidad</a>		GM Finacial Colombia S.A.	Calle 98 No. 22 - 64 Piso 9 Bogotá D.C.	www.chevroletfs.com.co	-
	BANCO COOMEVA S.A.	Casa Principal y Notificación: Calle 13 No. 57 - 50 Piso 2, Cali - Valle	www.bancoomeva.com.co	<a href="https://www.bancoomeva.com.co/index.php?id=9186">https://www.bancoomeva.com.co/index.php?id=9186</a>		CREDITOS Y AHORRO CREDITO FINANCIERA S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO	Carrera 10 No. 64 - 44 Bogotá D.C.	<a href="http://www.credifinanciera.com.co">/www.credifinanciera.com.co</a>	<a href="https://www.credifinanciera.com.co/rse">https://www.credifinanciera.com.co/rse</a>
	BANCO W S.A.	Avenida 5 Norte No. 16 N - 57 Piso 4 Cali - Valle	www.bancow.com.co	<a href="https://www.bancow.com.co/acerca-de-nosotros/informes-de-sostenibilidad/">https://www.bancow.com.co/acerca-de-nosotros/informes-de-sostenibilidad/</a>		WELLS FARGO BANK NATIONAL ASSOCIATION	Calle 100 No. 8A - 49 Torre B Bogotá D.C.	<a href="https://www.wellsfargo.com/es/inter-national-remittances/south-america/">https://www.wellsfargo.com/es/inter-national-remittances/south-america/</a>	<a href="https://www.wellsfargo.com/about/corporate-responsibility/">https://www.wellsfargo.com/about/corporate-responsibility/</a>
	BBVA COLOMBIA	Carrera 9 No. 72 - 21 Bogotá D.C.	www.bbva.com.co	<a href="https://www.colombia.bancaresponsable.com">https://www.colombia.bancaresponsable.com</a>		COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.	Calle 4 sur No. 43ª-109 Medellín, Antioquia	www.tuya.com.co	-
	CITIBANK COLOMBIA S.A.	Carrera 9A No. 99 - 02 Piso 3 Bogotá D.C.	www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia	<a href="https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/institutional-info/social-responsibility.html">https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/institutional-info/social-responsibility.html</a>		BANCO SERFINANZA S.A.	Calle 72 No. 54 - 35 Barranquilla, Atlántico	<a href="https://bancoserfinanza.com/">https://bancoserfinanza.com/</a>	-
	CORPORACIÓN FINANCIERA COLOMBIANA	Carrera 13 No. 26 - 45 Pisos 3, 7 y 8. Bogotá D.C.	www.corficolombiana.com	<a href="https://www.corficolombiana.com/informe-de-gestion-y-sostenibilidad">https://www.corficolombiana.com/informe-de-gestion-y-sostenibilidad</a>		MI BANCO	Carrera 8 # 12b-61 Piso 1, Bogotá D.C.	<a href="https://www.mibanco.com.co/#inicio">https://www.mibanco.com.co/#inicio</a>	<a href="https://www.mibanco.com.co/#!sostenibilidad">https://www.mibanco.com.co/#!sostenibilidad</a>

# GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI/ INDICADOR PROPIO	UBICACIÓN/ RESPUESTA DIRECTA	COMENTARIOS / OMISIONES
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
GRI 102-1 Nombre de la Organización	El nombre de cada entidad puede ser consultado en el numeral 11. Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria.	
GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Por tratarse de un informe sectorial, las actividades, productos y servicios varían de acuerdo con cada entidad financiera, por lo que se hace una descripción general de éstas en el apartado 2. Sobre el sector y Asobancaria.	
GRI 102-3 Ubicación de la sede	Para conocer la ubicación específica por entidad, se puede consultar el numeral 11. Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria.	
GRI 102-4 Ubicación de las operaciones	Dada la naturaleza sectorial del informe, la información contenida corresponde a las operaciones de las entidades en Colombia.	
GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica	La forma jurídica de cada entidad puede consultarse en el sitio web, que se encuentra referenciado en el numeral 11. Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria.	
GRI 102-6 Mercados servidos	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.	
GRI 102-7 Tamaño de la organización	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria. La información sobre empleados relacionada en este numeral corresponde únicamente a Asobancaria.	Dada la naturaleza gremial del informe, no se aportan datos agregados de número total de operaciones, ventas netas, capitalización total desglosada en términos de deuda y capital o la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados (esta información es específica por entidad).
GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		

GRI 102-9 Cadena de suministro	Ver capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG), sección Gestión responsable de la cadena de suministro.	Por el tipo de informe y organización agremiada, esta cadena de suministro no se describe. Las prácticas de proveedores pueden ser consultadas en el capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG), sección Gestión responsable de la cadena de suministro.
GRI 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Por la naturaleza del informe, los cambios significativos dependen de las entidades agremiadas y del número de ellas que respondan a la encuesta.	
GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	La descripción de cómo las organizaciones aplican el principio o enfoque de precaución se encuentra en el capítulo 9.1 Cambio climático y Protocolo Verde.	
GRI 102-12 Iniciativas externas	Ver capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG)	
<b>ESTRATEGIA</b>		
GRI 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Ver numeral 1. Carta del presidente de Asobancaria y Carta del presidente de la Junta Directiva.	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Ver capítulo 7.2 Transparencia y lucha contra la corrupción	
<b>GOBERNANZA</b>		
GRI 102-18 Estructura de gobernanza	Ver capítulos: 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria y 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG)	
"GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales"	Ver capítulos: 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria y 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG)	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
GRI 102-40 Lista de grupos de interés	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.2 Grupos de interés.	
GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Ver capítulo 7.1 Gestión del talento humano	
GRI 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.2 Grupos de interés.	
GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.2 Grupos de interés.	
GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.1 Análisis de materialidad	

## PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Ver numeral 2.2 Sobre la encuesta de sostenibilidad.	Las entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización no aplica para el tipo de reporte, sin embargo, en esta sección se aclara cuales son las compañías que respondieron a la encuesta con la cual se elabora el presente reporte.
GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Ver capítulo Sobre este Informe, numeral 3.1 Análisis de materialidad	
GRI 102-47 Lista de temas materiales	Ver capítulo 3. Sobre este Informe, numeral 3.1 Análisis de materialidad	
GRI 102-48 Reexpresión de la información	Ver capítulo 3. Sobre este Informe	Por la característica del reporte no se describen los efectos de las reexpresiones de la información de informes anteriores y sus motivos, ya que los datos históricos se solicitan en la misma encuesta.
GRI 102-49 Cambios en la elaboración de informes		
GRI 102-50 Periodo objeto del informe	El año terminado el 31 de diciembre de 2020.	
GRI 102-51 Fecha del último informe	El último informe fue realizado en el 2019	
GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Para información adicional, inquietudes o sugerencias, contactarse con <a href="mailto:bancasostenible@asobancaria.com">bancasostenible@asobancaria.com</a>	
GRI 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se realiza tomando los Estándares GRI de referencia, sin embargo, por la naturaleza del informe algunos requerimientos del nivel esencial no pueden ser cumplidos con la información sectorial, por lo que no se realiza declaración de nivel de conformidad.	
GRI 102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	
GRI 102-56 Verificación externa	Este informe no cuenta con aseguramiento externo.	

## INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE ASOBANCARIA

### PRESENCIA EN EL MERCADO

GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.	
---	--	--

### FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.	
---	--	--

**DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.
GRI 405-2 Relación entre salario básico y remuneración de mujeres a hombres	

**GOBIERNO CORPORATIVO ( INDICADORES PROPIOS)**

GOB-1 Composición del máximo órgano de gobierno	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.
GOB-2 Presidente del máximo órgano de gobierno	

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN ( INDICADORES PROPIOS)**

LCC-1 Compromiso de lucha contra la corrupción	Ver numeral 2.1 Generalidades del sector financiero y Asobancaria.
--	--

**TEMAS MATERIALES**

**CAPITAL FINANCIERO**

**RENTABILIDAD, CRECIMIENTO Y ESTABILIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO**

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Ver capítulo 4.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero.
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
G4-FS6 Porcentaje del portafolio de las líneas de negocio por región específica, tamaño (micro / mediana / gran empresa) y sector.	
GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	

**CAPITAL OPERACIONAL**

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, INFORMÁTICA Y FÍSICA**

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Ver capítulo 5.1 Seguridad informática, física y de la información
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
SIF-1 Política de seguridad digital	
SIF-2 Toma de decisiones relacionadas con seguridad digital	
SIF-3 Reporte sobre seguridad digital a la alta dirección	

SIF-5 Servicios de seguridad digital tercerizados	Ver capítulo 4.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero.
SIF-7 Expertise en ciberseguridad de la Junta Directiva	
SIF-8 Reportes a Junta Directiva sobre seguridad digital	
SIF-9 Periodicidad en la revisión de reportes	
SIF-11 Apoyo de la alta dirección a la gestión del riesgo de seguridad digital	
SIF-12 Estándares internacionales en seguridad	
SIF-13 Presupuesto de seguridad digital	
SIF-14 Asignación del presupuesto de seguridad digital	
SIF-15 Variación en el presupuesto de seguridad digital	
SIF-16 Razones de la variación del presupuesto de seguridad digital	
SIF-17 Costo total de respuesta y recuperación ante incidentes en seguridad de la información	
SIF-18 Acciones y medidas para la protección de los sistemas de información	
SIF-20 Canales de comunicación de los empleados sobre incidentes de seguridad digital	
SIF-21 Gestión sobre el reporte de incidentes de seguridad digital de los empleados	
SIF-22 Formación en asuntos de seguridad de la información	
SIF-23 Frecuencia de la formación y evaluación a empleados sobre la capacidad de atender eventos de seguridad de la información.	
SIF-24 Incorporación de buenas prácticas en la gestión del riesgo cibernético	
SIF-25 Mecanismos para la concientización de riesgos de seguridad digital	
SIF-26 Canales de comunicación de los clientes sobre incidentes de seguridad digital	
SIF-27 Gestión sobre el reporte de incidentes de seguridad digital de los clientes	

SIF-28 Plan de comunicación sobre información personal comprometida de clientes

SIF-29 Estrategias y número de clientes informados sobre peligros de seguridad digital

SIF-30 Reporte de incidentes de seguridad

SIF-31 Efectividad de las autoridades de ley en la investigación y judicialización de los ciberdelincuentes

SIF-32 Informe anual de seguridad digital

SIF-33 Verificación del informe de seguridad digital

SIF-36 Tecnologías digitales emergentes en los procesos de seguridad digital

SIF-37 Factores que contribuyen al riesgo de ciberseguridad

Ver capítulo 4.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero.

### CONSUMIDOR FINANCIERO

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

COF-1 Canales de retroalimentación de los clientes

COF-2 Investigación sobre salida de clientes

COF-4 Código de conducta en atención al cliente

GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés

COF-5 Operación de los canales de atención

COF-6 Capacitación a personal de atención al cliente

COF-7 Comité de servicio al cliente o servicio interno

COF-8 Toma de decisiones relacionadas al comité de servicio al cliente

COF-10 Índice de satisfacción de clientes

COF-11 Caracterización de clientes

Ver capítulo 5.2 Consumidor financiero

COF-12 Actitudes y preferencias de los clientes

COF-13 Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros

COF-14 Disposición de guías explicativas a clientes para entendimiento de contratos

COF-15 Disposición de guías explicativas a clientes para entendimiento de productos

Ver capítulo 5.2 Consumidor financiero

### INCLUSIÓN Y ACCESO AL SECTOR FINANCIERO

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

IYA-1 Estrategia o programas de inclusión financiera

IYA-2 Principios de la estrategia o programa de inclusión financiera

IYA-3 Frentes de trabajo en la estrategia o programa de inclusión financiera

DJSI 3.8.2 Medición cuantitativa del impacto social y empresarial de las iniciativas de inclusión financiera

IYA-4 Número de clientes por tamaño de la organización

IYA-5 Tecnología financiera digital

IYA-6 Sinergias o alianzas de cooperación para ampliar el acceso de la población agrícola y/o rural

IYA-7 Acceso a segmentos del sector agrícola

IYA-8 Depósitos electrónicos de bajo monto y CATS

IYA-9 Servicios gratuitos

Ver capítulo 5.3 Inclusión y acceso al sector financiero

### CAPITAL INTELECTUAL

#### TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y CANALES DE ATENCIÓN

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Ver Capítulo 6.1 Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención

TDI-1 Grado de cultura de innovación y desarrollo
TDI-2 Proveniencia de ideas innovadoras
TDI-3 Opciones para desarrollar la innovación
TDI-4 Inversión en innovación, investigación y desarrollo
TDI-5 Decisiones sobre innovación
TDI-6 Espacios de innovación
TDI-7 Incremento de colaboradores trabajando en innovación
TDI-8 Capacitación en innovación y desarrollo de empleados
TDI-9 Políticas de incentivo por innovación
TDI-10 Programas o alianzas con FinTech
TDI-11 Mejoras a partir de programas o alianzas con FinTech
TDI-12 Implementación de mecanismos de Open Banking
TDI-13 Implementación y uso de medios de pago electrónicos
TDI-14 Integración de nuevas tecnología en iniciativas
TDI-15 Uso de Blockchain
TDI-16 Uso de Big Data
TDI-17 Uso de Inteligencia Artificial (IA)
TDI-18 Uso de Internet de las Cosas (IoT)
TDI-19 Número de innovaciones discriminadas por tipo y criterio
TDI-20 Procesos de simplificación

Ver Capítulo 6.1 Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención

**CAPITAL HUMANO**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Ver capítulo 7.1 Gestión del talento humano

Se reporta parcialmente, únicamente contempla los datos de género, no se cuenta con edad u otras categorías.

GRI 202-2 Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local.
GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.
GRI 401-2 Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de medio tiempo.
GRI 401-3 Permiso parental
GRI 102-41 Acuerdos colectivos de negociación
GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado
GTH-1 Inversión en capacitación
GTH-2 Capacitación en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo
GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.
GRI 405-2 Relación entre salario básico y remuneración de mujeres a hombres.
GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.
GTH-3 Diversidad de género y racial/étnica
GTH-4 Política de no discriminación y/o igualdad de oportunidades
GTH-5 Implementación política de no discriminación
GTH-6 Igualdad de oportunidades en procesos de contratación
GTH-7 Implementación igualdad de oportunidades en procesos de contratación
GTH-8 Políticas de no discriminación en la promoción y compensación de empleados

Ver capítulo 7.1 Gestión del talento humano

Se reporta parcialmente. Únicamente se hace el desglose por sexo.

**TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Ver capítulo 7.2 Transparencia y lucha contra la corrupción.

GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.		
GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética		
GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		
GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		
DJSI 1.1.2 Independencia del presidente y/o líder de la junta directiva		Se reporta parcialmente.
SASB 510a.1 Pérdidas monetarias por comportamiento poco ético	Ver capítulo 7.2 Transparencia y lucha contra la corrupción.	
TLC-1 Divulgación en página web sobre aspectos de transparencia y gobierno corporativo		
TLC-2 Evaluación de la cultura corporativa sobre temas de transparencia, ética e integridad		
TLC-3 Compromiso de lucha contra la corrupción		
TLC-4 Gestión de riesgos de corrupción con terceros		
TLC-5 Programas de cumplimiento anticorrupción y evaluación de riesgos		
TLC-6 Riesgo de corrupción privada en planes anuales de auditoría		
TLC-7 Controles internos		

**CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL**

**GESTIÓN SOCIAL, AMBIENTAL Y DE GOBERNANZA (ESG) E INVERSIÓN RESPONSABLE DEL PORTAFOLIO**

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
ESG-1 Estrategia o política de sostenibilidad	Ver capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio	
ESG-2 Disponibilidad de la estrategia o política de sostenibilidad		
"GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales"		
GRI 102-18 Estructura de gobernanza		

GRI 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		
ESG-4 Responsabilidades ESG de comités y/o directivos		
ESG-5 Análisis de materialidad en las entidades		
GRI 102-12 Iniciativas externas		
GRI 102-13 Afiliación a asociaciones		
ESG-6 Principios de Banca Responsable		
GRI 102-40 Lista de grupos de interés		
ESG-7 Reporte de información ESG		
ESG-8 Verificación de reportes		
ESG-9 Finanzas sostenibles		
ESG-10 ESG en las prácticas de inversión		
ESG-11 Evaluación e integración de riesgos de inversión relacionados con temas climáticos	Ver capítulo 8.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio	
ESG-12 Principios para bonos y préstamos verdes		
ESG-13 Evaluación de proveedores con criterios ESG		
ESG-14 Política y/o lineamientos de contratación de proveedores locales		
ESG-15 Diversidad en la selección de proveedores		
ESG-16 Iniciativas en la gestión de la cadena de abastecimiento		
ESG-17 Evaluación por parte de proveedores		
GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		
ESG-18 Política y/o lineamientos en la selección de proveedores con diferencial ambiental o social		
ESG-19 Monto total de compras verdes		

**PRODUCTOS Y SERVICIOS TRANSPARENTES, JUSTOS Y CON VALOR SOCIAL**

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Ver capítulo 8.2 Productos y servicios transparentes, justos y con valor social	
GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión		

G4-FS1 Políticas con componentes sociales específicos aplicados a las líneas de negocios.

G4-FS7 Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidad.

PJT-1 Porcentaje de ingresos de productos y servicios diseñados para brindar beneficios sociales o abordar desafíos de sostenibilidad

PJT-2 Lineamientos para el diseño de productos que promuevan la economía naranja

PJT-3 Productos que promueven el arte, la creatividad y la tecnología para la creación de nuevas industrias

PJT-4 Valor monetario de los productos que promueven la economía naranja, por tipo de producto.

PJT-5 Directrices para el diseño y distribución de productos a poblaciones minoritarias

PJT-6 Información de precios en los productos de dinero móvil

PJT-7 Prácticas financieras digitales responsables

Ver capítulo 8.2 Productos y servicios transparentes, justos y con valor social

El indicador se reporta parcialmente pues solo se menciona si se cuenta con política y si son publicas (más no el contenido, cobertura, riesgos y oportunidades abordados).

## EDUCACIÓN FINANCIERA

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

EDF-1 Acciones de educación financiera

EDF-2 Componentes en programas de educación financiera

EDF-3 Segmentos poblacionales atendidos

EDF-4 Canales para la educación financiera y número de beneficiarios

EDF-5 Intervención en municipios

EDF-6 Equipo de educación financiera e inversión anual

EDF-7 Temas adicionales de educación financiera

Ver capítulo 8.3 Educación financiera

EDF-8 Inclusión de temas ambientales, sociales y de gobernanza en la educación financiera

EDF-9 Evaluación de programas de educación financiera

EDF-10 Modelos pedagógicos

EDF-11 Convenios para la educación financiera

G4-FS16 Iniciativas para aumentar la educación financiera por tipo de beneficiario

Ver capítulo 8.3 Educación financiera

## CAPITAL NATURAL

### CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

CCL-1 Riesgos relacionados con el cambio climático.

CCL-2 Grado de influencia frente a los activos de capital natural y los servicios de los ecosistemas

CCL-3 Divulgación sobre riesgos del cambio climático

CCL-4 Oportunidades relacionadas con el cambio climático

CCL-5 Caracterización de riesgos con el cambio climático

CCL-6 Gestión de los riesgos relacionados con el clima

CCL-7 Resiliencia de las estrategias a los riesgos y oportunidades del cambio climático

CCL-8 Política o estrategia frente al cambio climático

CCL-9 Integración de políticas, estrategias y asuntos de cambio climático

CCL-10 Cero emisiones netas de GEI

CCL-11 Consideraciones de cambio climático en comités

CCL-12 Gestión sobre los asuntos relacionados con el cambio climático

CCL-13 Objetivos claves relacionados con el cambio climático

Ver capítulo 9.1 Cambio climático y Protocolo Verde

CCL-14 Consideración del impacto del cambio climático	Ver capítulo 8.3 Educación financiera
CCL-15 Inversiones verdes	
CCL-16 Monto de financiación en proyectos relacionados al cambio climático	
CCL-17 Ingresos por productos y servicios diseñados para una economía con bajas emisiones de carbono	
CCL-18 Medición de gases de efecto invernadero	
CCL-19 Solicitud de medición de gases de efecto invernadero a proyectos de financiación	
GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	
GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	
CCL-20 Solicitud de medición de gases de efecto invernadero a proveedores	
CCL-21 Alineación de objetivos de emisiones GEI al Acuerdo de París	

**TEMAS NO MATERIALES**

**INVERSIÓN SOCIAL**

INS-1 Estrategia de inversión social	Ver capítulo 8.4 Inversión social
INS-2 Prácticas e iniciativas sobre posconflicto	
INS-3 Inversión social, por línea de intervención	

**PRODUCTOS VERDES**

PRV-1 Productos o servicios asociados a promover proyectos o actividades con impactos ambientales positivos	Ver capítulo 9.1 Cambio climático y Protocolo Verde
G4-FS8 Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	

**SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL**

SAR-1 Políticas para evaluar créditos respecto a su impacto ambiental y social	Ver capítulo 9.1 Cambio climático y Protocolo Verde
--	---

SAR-2 Acciones para la evaluación de riesgos ambientales y sociales	Se reporta parcialmente, pues si bien se contempla las opciones de auditorías, no se menciona su cobertura ni los productos/servicios que aborda.
G4-FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas y procedimientos de evaluación de riesgos ambientales y sociales	
SAR-3 Número de horas y colaboradores que recibieron capacitación en temas de riesgos ambientales y sociales	
G4-FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades tanto medioambientales como sociales	
SAR-4 Número de proyectos y procesos evaluados y aprobados, sujetos a evaluaciones ambientales y sociales	
SAR-5 Monto de cartera sujeto a evaluación ambiental y social, y créditos desembolsados después de aprobación.	Se reporta parcialmente, pues si bien se contempla las opciones de auditorías, no se menciona su cobertura ni los productos/servicios que aborda.

**ECOEFICIENCIA**

ECO-1 Sistema de Gestión Ambiental
ECO-2 Iniciativas medioambientales
ECO-3 Seguimiento a indicadores ambientales
ECO-4 Consumo energético
ECO-5 Consumo de agua y porcentaje de reutilización
ECO-6 Consumo de papel y porcentaje de reciclaje
GRI 306-2 (2016)Residuos por tipo y método de eliminación.

Nota: algunos indicadores propios no se reportan en este informe, ya que son de gestión interna. Por lo anterior, la numeración de los indicadores puede no ser consecutiva.