Aso Ban Caria

Informe de Sostenibilidad

2021

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
Nataly Siza Pérez
Paula Andrea Correa Rojas

COLABORACIÓN

Entidades adheridas a Asobancaria

PricewaterhouseCoopers (PwC)

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Luisa Fernanda Leal

Tabla de Contenido

Carta del presidente de Asobancaria y Carta del presidente de la Junta Directiva. 03

1. Resumen ejecutivo y enfoque estratégico de sostenibilidad. 07

2. Generalidades del sector financiero y Asobancaria. 15

3. Sobre este informe. 19

3.1 Proceso de materialidad. 20
3.2 Grupos de interés. 25
3.3 Contribución del sector a los ODS desde sus asuntos materiales. 27
3.4 Cómo leer este informe. 30
3.5 Sobre la encuesta de sostenibilidad. 33

4. Gobierno corporativo. 36

5. Transparencia y lucha contra la corrupción*. 40

6. Capital financiero. 50

6.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero*. 51

7. Capital humano. 64

7.1 Gestión del talento humano*. 65

8. Capital operacional. 88

8.1 Consumidor financiero*. 89
8.2 Inclusión y acceso al sector financiero*. 102
8.3 Seguridad de la información, informática y física*. 114

9. Capital intelectual. 135

9.1 Transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención*. 136
9.2 Aportes al conocimiento del sector (publicaciones). 157

10. Capital social y relacional. 164

10.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ASG) e inversión responsable del portafolio*. 165
10.2 Productos y servicios transparentes, justos y con valor social*. 181
10.3 Educación financiera*. 195
10.4 Inversión social. 214

11. Capital natural. 225

11.1 Cambio climático* y Protocolo verde. 226

12. Anexos. 253

12.1 Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria. 254
12.2 Referencias. 260
12.3 Índice GRI. 282

*Asuntos materiales.

Carta del Presidente de Asobancaria

El 2021 fue el año de la reactivación económica y como sector tuvimos unos resultados muy alentadores de cara al crecimiento económico y sostenible del país. La banca desembolsó $442 billones de pesos durante el año y la cartera bruta de los establecimientos bancarios se expandió 10,2% nominal anual, una clara muestra de nuestra contribución como motor de la dinámica económica nacional. Las estimaciones para el 2022 también son muy positivas, se espera un crecimiento nominal de 7,8% en la cartera, lo que refleja la solidez y el compromiso del sector financiero con el país a través de nuestra actividad misional.

La banca sigue comprometida con la irrigación de crédito y la gestión adecuada del ahorro, para lo cual durante el año el sector estuvo en constante evolución y modernización, promoviendo la eficiencia, innovación e inclusión dentro de la oferta financiera para poder llegar a más colombianos con soluciones de crédito, deposito e inversión que den respuesta a sus necesidades.

Por otra parte, destaco que en este año realizamos el piloto y lanzamiento del sistema Nueva Pangea, programa pedagógico para colegios desarrollado por el Ministerio de Educación Nacional, Fasecolda y Asobancaria en el marco del CONPES 4005. Asimismo, en 2021 desarrollamos un sistema automatizado de enseñanza en línea del programa Saber Más Ser Más y FINCA, lo cual permite que los programas de educación financiera tengan una mayor escalabilidad en el público objetivo, haciendo más fácil, efectiva e interactiva el acceso a este tipo de formación.

Respondiendo a uno de los desafíos más importantes para el sector, como lo es la seguridad digital, durante el año realizamos un interesante ejercicio guiado para medir la capacidad de respuesta y resiliencia cibernética del sector financiero, donde contamos con la participación de más de 30 líderes de ciberseguridad y continuidad de negocio de nuestros agremiados, quienes enfrentaron de manera exitosa esta crisis, simulando un incidente con un proveedor crítico del sector.

En nuestra agenda de sostenibilidad, en 2021 robustecimos la estrategia gremial, con la que buscamos acompañar a las entidades financieras en la implementación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), a través de un ejercicio de direccionamiento estratégico construido de manera conjunta entre el equipo de Asobancaria y las entidades financieras que participan en los diferentes comités, priorizamos 4 ejes estratégicos: Educación e Inclusión Financiera; Gobernanza de la Sostenibilidad; Diversidad, Equidad e Inclusión; y Cambio Climático. Este ejercicio guiará el trabajo de sostenibilidad en el que como gremio seguiremos apoyando a las entidades para hacer de la banca colombiana un referente en sostenibilidad, estableciendo objetivos y metas ambiciosas para la concesión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para este propósito, la Junta Directiva de Asobancaria aprobó la creación de la Junta Estratégica de Sostenibilidad para el Cumplimiento de los ODS, conformada por los presidentes de las entidades financieras agremiadas, la cual tiene como objetivo establecer, evaluar y hacer seguimiento a la Estrategia de Sostenibilidad para el sector financiero, definiendo los objetivos, ambiciones y compromisos como gremio.

Otra acción destacada durante 2021 fue la creación del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, que tiene como objetivo promover una cultura diversa, equitativa e incluyente al interior de las entidades financieras y con sus grupos de interés, garantizando a su vez una oferta de valor financiera que sea inclusiva y universal para todos los grupos poblacionales, especialmente para aquellos que hoy se encuentran sub-atendidos o en condiciones de vulnerabilidad, como mujeres, grupos étnicos, población LGBT+, personas con discapacidades, migrantes, reinsertados, jóvenes, entre otros.

Quiero cerrar dándole la bienvenida a un nuevo agremiado, el banco BTG Pactual, adherido de manera oficial a Asobancaria en el mes de noviembre y con quienes esperamos trabajar de manera conjunta a través de nuestros diferentes comités y espacios de interacción.

La banca es y seguirá siendo un aliado clave para las familias y empresas de Colombia, y los resultados de este año nos motivan a seguir adelante con nuestro objeto social, recordando que, si el sector financiero crece, la economía y el país también crecen.

Atentamente

Hernando José Gómez
Presidente de Asobancaria

Carta del Presidente de la Junta Directiva de Asobancaria

Durante dos periodos consecutivos asumí la presidencia de la Junta Directiva de Asobancaria, honrosa designación que valoro, agradezco y respeto; ya que desde los lugares de liderazgo se puede hacer la diferencia. Y fue a raíz de la pandemia generada por el Covid-19 desde donde tuvimos que tomar decisiones, en el marco de una circunstancia novedosa para todos, la cual exigió la implementación de una serie de medidas, muy alineadas a las necesidades de los colombianos y a las solicitudes del Gobierno Nacional, para apoyar a las personas y empresas de manera activa y ayudar a que la crisis generada por la pandemia no fuera tan profunda ni duradera. De esta manera, se apoyó desde el sistema financiero para distribuir eficientemente las ayudas, tan necesarias, para las diferentes poblaciones del país. La labor se cumplió con creces.

El éxito de las medidas adoptadas por el Covid-19 trajo retos permanentes al sector. De hecho, el notable incremento de las transacciones digitales en el sistema financiero colombiano se convirtió en todo un desafío, si bien esta digitalización nos ha permitido estar presentes en la vida de nuestros usuarios, también nos ha exigido fortalecer nuestros sistemas y la Ciberseguridad se convirtió en uno de los temas fundamentales para garantizar la estabilidad y el buen funcionamiento del sistema financiero. Este es un reto que debemos seguir afrontando con suficiencia. Cada día nuestros equipos tecnológicos hacen frente a nuevas amenazas y de allí la necesidad de continuar trabajando de manera conjunta, en compañía de las autoridades, para negar el éxito a los delincuentes y mantener seguros los recursos de nuestros clientes. Esta debe ser la principal motivación para seguir trabajando en una educación financiera integral y a conciencia.

Hoy en día, las 37 entidades financiera afiliadas a la Asociación Bancaria de Colombia, podemos afirmar que somos un gremio sostenible y socialmente responsable, pues hemos reencausado nuestras estrategias para ser Equitativos, Diversos e Inclusivos y poder llevar a cabo acciones sociales y medioambientales, que nos permitan apoyar la estrategia para luchar contra el cambio climático y a su vez participar de la descarbonización gradual de nuestras operaciones, apoyando a industrias y gobiernos en el cumplimiento de sus objetivos ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), los cuales redundan en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Son muchas las responsabilidades que tenemos. Somos 161 mil orgullos banqueros comprometidos con sacar adelante nuestro gremio. No seremos inferiores a los retos por venir. Llegó el momento de consolidarnos como el mejor aliado de los colombianos, pues Colombia cuenta con una banca responsable, segura, innovadora, transparente y sostenible, para la cual el eje central son nuestros clientes y las comunidades.

Atentamente

Jaime Alberto Upegui
Presidente Junta Directiva Asobancaria 2020-2021

1

Resumen ejecutivo y enfoque estratégico de sostenibilidad:

Durante el 2021 se construyó el direccionamiento estratégico de sostenibilidad, proceso liderado por la Dirección de Sostenibilidad de Asobancaria con el acompañamiento de las entidades participantes del Comité de Sostenibilidad. Este ejercicio tuvo como resultado la priorización de 4 asuntos relevantes para el gremio y sus entidades adheridas:

- Educación e inclusión financiera
- Gobernanza de la sostenibilidad
- Cambio climático
- Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

A partir del 2022 se creó la Junta Estratégica de Sostenibilidad para el Cumplimiento de los ODS, en la que participan los Presidentes de las entidades agremiadas a Asobancaria, con el objetivo de establecer, evaluar y hacer seguimiento a la estrategia de sostenibilidad para el sector financiero, definiendo los objetivos, ambiciones y compromisos como gremio.

El Informe de Sostenibilidad de Asobancaria consolida la información de 33 entidades financieras y presenta, bajo los lineamientos de Reporte Integrado, el desempeño del sector en 11 asuntos materiales para el año 2021. A continuación, se presentan los principales hitos, riesgos y oportunidades para cada uno de estos y su aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, bajo la estructura de 6 capitales: financiero, humano, operacional, intelectual, social y relacional, y natural.

Capital Humano

Entradas

• 161.629 empleados directos e indirectos.

• Más de $52,9 mil millones COP fueron invertidos en el desarrollo y la capacitación de colaboradores.

• El 93% de las entidades financieras afirmaron tener una política de no discriminación e igualdad de oportunidades.

Salidas

• Todas las entidades cuentan con canales de denuncia como líneas éticas para sus colaboradores y procedimientos anticorrupción.

• La composición del talento humano en términos de género es del 60% mujeres y 40% hombres.

• 22 entidades financieras reportaron hacer un seguimiento a la cantidad de colaboradores pertenecientes al menos a un grupo diverso.

• Para el año 2021 se realizaron más de 4 mil capacitaciones en las que participaron 338 mil asistentes.

Retos y oportunidades

Transparencia y lucha contra la corrupción

Gestión del talento humano

ODS asociados

Capital Financiero

Entradas

- Capital de las entidades.
- $885 billones de COP en activos administrados por las entidades.

Salidas

- Valor económico generado: $187,4 billones COP.
- Valor económico distribuido: $173,5 billones COP.
- Valor económico retenido: $13,9 billones COP.
- La cartera bruta de los establecimientos bancarios se expandió 10,3% nominal anual, alcanzando los $550 billones COP.
- La cartera de consumo cerró con un crecimiento del 12,7%.
- La cartera de vivienda exhibió un crecimiento del 14,3% nominal anual.

Retos y oportunidades

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sector financiero

ODS asociados

Capital Operacional

Entradas

- El 97% de las entidades financieras en Colombia afirmaron contar con un Sistema de Atención al Cliente (SAC).
- Todas las entidades cuentan con la implementación de políticas o estándares de servicio al cliente.
- El 70% de las entidades financieras reportaron contar con estrategias o programas orientados a promover la inclusión financiera.
- 13 entidades facilitan la inclusión financiera por medio de la tecnología financiera digital de municipios rurales.
- El presupuesto destinado a seguridad digital por las entidades financieras fue de $370 mil millones de COP.

Salidas

- El 100% de las entidades realizan medición de satisfacción del cliente.
- 52% de satisfacción de los clientes con los bancos en Colombia.
- 1.17 quejas por cada 10.000 operaciones.
- 90,5% de adultos en Colombia con acceso a un producto financiero.
- 74,8% adultos en Colombia cuentan con un producto financiero activo.
- 62,6% adultos en el sector rural con acceso a un producto financiero.
- 18 enitdades han implementado medidas para disminuir los factores de riesgo de seguirdad digital basados en teconologías como Machine Learning, Big Data e Inteligencia Artificial.

Retos y oportunidades

- **Consumidor financiero**
- **Inclusión y acceso al sector financiero**
- **Seguridad de la información, informática y física**

ODS asociados

Capital Intelectual

Entradas

• La inversión total en transformación digital realizada por las entidades financieras superó los $360 mil millones COP.

• 55% de las entidades cuentan con capacitación en innovación y 35% tienen incentivos para sus empleados cuando se destacan en estos temas.

Salidas

• 457 innovaciones que resultaron en la creación o mejora de productos financieros.

• 27 de las entidades presentaron mejoras en sus procesos y/o productos a partir de alianzas con FinTech.

• 22 entidades utilizan Big Data e Inteligencia Artificial, siendo estas las nuevas tecnologías con mayor implementación del sector.

• 9% de crecimiento anual en el número de operaciones realizadas por canales digitales.

Retos y oportunidades

Transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención

ODS asociados

Capital Social y Relacional

Entradas

• Para 2021, el 83% de las entidades financieras reportó haber contado con compromisos ASG.

• En 2021 el 94% de las entidades financieras reportó su aceptación y/o apoyo a al menos un estándar relacionado con la sostenibilidad.

• El 56% de las entidades financieras cuenta con políticas o lineamientos para la creación de productos con beneficios sociales.

• Inversión total de $14,7 mil millones COP en educación financiera.

• El monto invertido en los programas sociales por las entidades financieras superó $113 mil millones COP.

Salidas

• Más de $370 mil millones COP en compras verdes.

• Pagos a proveedores por cerca de $17 billones COP, de los cuales el 85% se destinó a proveedores locales.

• El saldo de la cartera de productos con beneficio social para poblaciones subatendidas alcanzó los $28 billones de COP.

• 224 actividades de intervención en educación financiera.

• Se beneficiaron un total de 1.091.413 personas con los programas de educación financiera.

• Más de 602 mil beneficiarios de los programas de inversión social.

Retos y oportunidades

- **Gestión social, ambiental y de gobernanza (ASG) e inversión responsable**
- **Productos y servicios transparentes, justos y con valor social**
- **Inversión social**
- **Educación financiera**

ODS asociados

Capital Natural

Entradas

• 18 entidades financieras definieron políticas y/o estrategias frente al cambio climático.

• 14 entidades han identificado riesgos climáticos a corto, mediano y largo plazo.

• 20 entidades cuentan con políticas o siguen lineamientos para evaluar los impactos ambientales y sociales de los créditos.

• 62% de las entidades financieras establecieron métricas y/o objetivos relacionados con el cambio climático.

• 15 entidades ofrecen líneas de financiación verdes alineadas con la Taxonomía Verde de Colombia.

• 12 entidades cuentan con un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS.

Salidas

• 5 entidades financieras ya son carbono neutral en sus emisiones directas.

• Saldo de cartera verde alineada con Taxonomía Verde de Colombia alcanzó los $13,3 billones COP.

• Financiación de más de $4 billones COP en medidas de mitigación del cambio climático.

• Financiación de más de $686 mil millones COP en medidas de adaptación al cambio climático.

• La cartera analizada con criterios ambientales y sociales (SARAS), alcanzó los $53,3 billones COP, de los cuáles se aprobaron $45,9 billones COP.

• 1.2 millones de toneladas de papel dispuestas para reciclaje.

Retos y oportunidades

Cambio climático

ODS asociados

Generalidades del sector financiero y Asobancaria

2

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

Los tres principios fundamentales que guían las operaciones de la Asociación, en su propósito de cumplir con la misión de promover el desarrollo del sector financiero y velar por los intereses superiores del país, son:

Confianza:

Asobancaria busca construir y mantener la confianza en el sector bancario y sus actores relacionados, es decir, entre reguladores, legisladores, supervisores, público en general y la comunidad financiera internacional. Sus principales metas son: generar respeto y credibilidad, articular los intereses del sector y del país en el largo plazo, 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 en el desarrollo del país. Asimismo, busca incrementar la satisfacción del consumidor financiero, ampliar la inclusión, mejorar la educación financiera y fomentar prácticas de protección medioambiental.

Competitividad:

El gremio vela por hacer cada vez más competitiva la industria. Para lograrlo se propone promover un entorno normativo adecuado para los negocios, profundizar el crédito, mejorar la eficiencia y modernización del sector en el marco de la libre competencia, así como reducir el uso del efectivo.

Asobancaria cuenta con juntas sectoriales y estratégicas, así como con comités técnicos que actúan como organismos consultivos y subgrupos de trabajo. La Asociación está compuesta por las 36 entidades financieras y bancarias más importantes del país entre las que se encuentran:

Por su impacto sobre la estabilidad y el desarrollo económico del país, el sector financiero se encuentra altamente regulado. Con el propósito de mantener la integridad del sistema financiero las siguientes instituciones ejercen labores de inspección, control y vigilancia sobre las distintas entidades del gremio:

Durante más de ocho décadas Asobancaria ha desempeñado un rol central en el desarrollo del sector financiero colombiano, a través del liderazgo de iniciativas orientadas a mejorar el conocimiento sobre el mismo, fortalecer relaciones de confianza con sus grupos de interés y aumentar su competitividad de forma ética y sostenible. A través de dicha gestión, la Asociación[1] aporta al desarrollo y construcción equitativo e incluyente del país.

[1] Para ampliar información sobre la gestión gremial realizada por Asobancaria, puede visitar: www.asobancaria.com

Sobre este informe

GRI 102-52; 102-50

Asobancaria y sus entidades afiliadas presentan a sus diferentes grupos de interés el Informe de Sostenibilidad 2021, a través del cual dan a conocer el desempeño del sector financiero en Colombia y las metas que propone la agremiación en materia de sostenibilidad. Este informe se construyó siguiendo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y muestra los resultados agregados que se obtuvieron en los ámbitos económico, social y ambiental, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 para las 33 entidades que hicieron parte de su elaboración.

Proceso de materialidad

3.1

La construcción de la materialidad tuvo como propósito identificar los asuntos más relevantes para la Asociación, sus entidades agremiadas y grupos de interés. Los temas materiales[1] tienen alto potencial para impactar directa o indirectamente en la creación de valor social, ambiental y/o económico para la organización y su entorno. Al conocer sus asuntos materiales, el gremio está en mayor capacidad de gestionar los riesgos y oportunidades y de comunicarlos de forma oportuna y transparente a sus grupos de interés, contribuyendo así al mejoramiento del proceso de toma de decisiones.

En 2020 Asobancaria realizó la actualización del análisis de materialidad del gremio. Este ejercicio consideró el ajuste de la matriz de grupos de interés y la realización de entrevistas y encuestas con las partes interesadas. El producto final de este proceso fue la construcción de la matriz de materialidad[2].

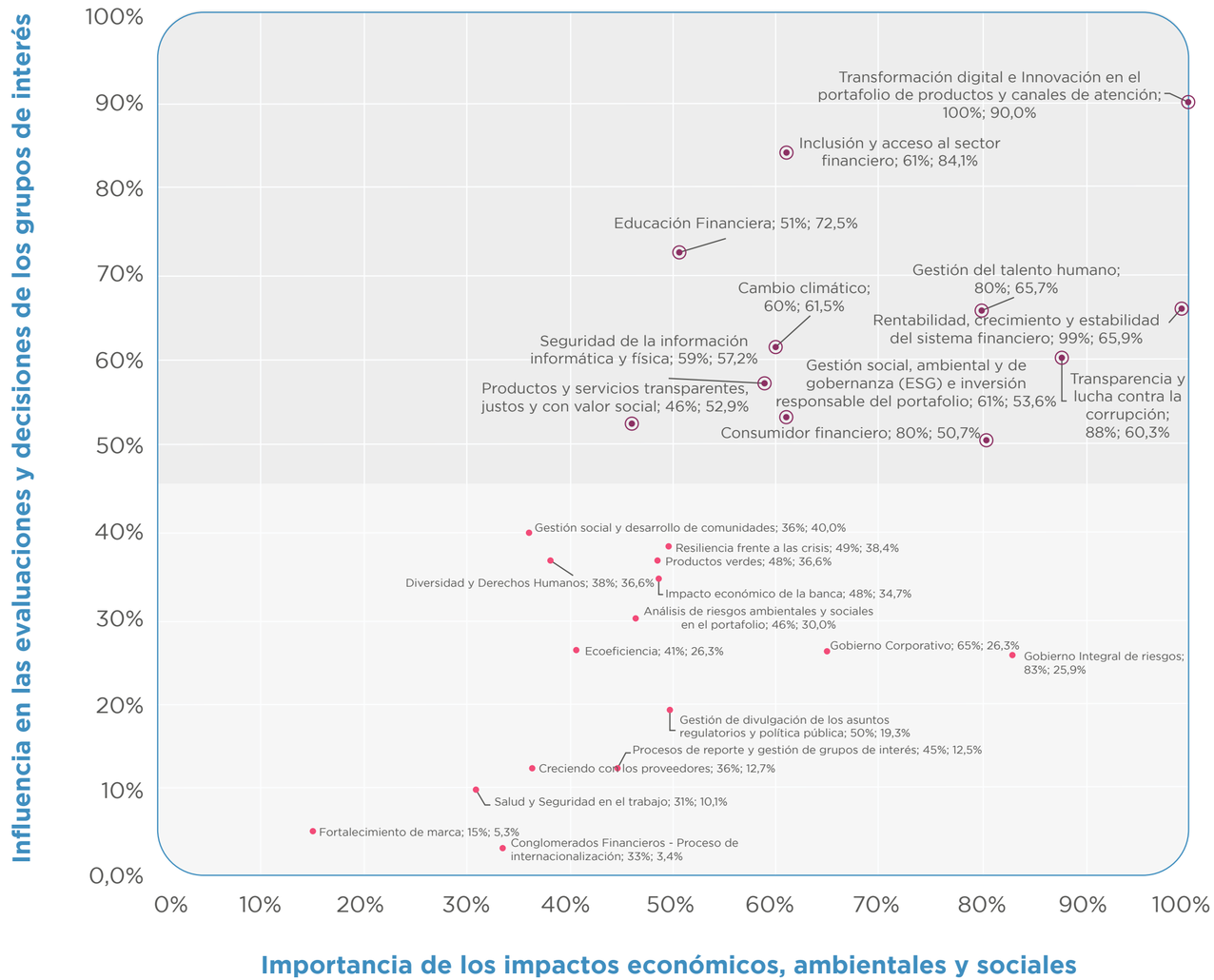
[1] Los temas materiales son aquellos que reflejan los "impactos económicos, ambientales y sociales de una organización o que influyen sustancialmente en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés" (GRI, 2016, p. 28). Se entiende por impacto los efectos positivos o negativos que tiene una organización sobre la economía, el medioambiente y/o la sociedad lo que a su vez puede indicar su contribución al desarrollo sostenible. (GRI, 2016, p. 27).

[2] Para conocer más detalles sobre este proceso, por favor diríjase al Informe de Sostenibilidad de Asobancaria 2020.

Matriz de materialidad

La matriz de materialidad representa gráficamente los temas materiales para el gremio en función de la influencia en las decisiones de los grupos de interés y de la relevancia de los aspectos económicos, ambientales y sociales. La matriz que se presenta a continuación fue construida a partir de las evaluaciones que los distintos grupos de interés hicieron sobre el universo de temas materiales[3]. Los temas con mayor prioridad son los que se encuentran ubicados sobre el cuadrante superior derecho.

Gráfica 1. Matriz de materialidad



[3] El universo de temas se refiere a la lista completa de temas potencialmente relevantes para la Asociación. En el ejercicio de construcción de materialidad se identificaron 87 temas relevantes para el gremio y sus grupos de interés.

Temas materiales

Los temas materiales se refieren a la lista de asuntos priorizados que serán el foco de la gestión para el gremio[4] por su alto nivel de impacto sobre la sostenibilidad del sector y sus grupos de interés en los próximos años. Los temas materiales le permiten a la Asociación y a sus entidades agremiadas, construir e implementar estrategias y planes de acción orientados al logro de objetivos que contribuyan a la creación de valor para sus grupos de interés de forma sostenible.

La evaluación de los temas materiales arrojó como resultado que el aspecto más relevante para las entidades agremiadas a Asobancaria es la **Transformación digital e innovación en el portafolio de productos y servicios.** Gracias a la transformación digital y a la innovación, el sector financiero ha visto crecer su oferta de productos, servicios y canales digitales, lo que ha repercutido positivamente sobre sus índices de inclusión y en la experiencia del usuario. La transformación digital y la innovación han cambiado las dinámicas de este y otros sectores contribuyendo a mejorar su competitividad.

[4] La materialidad a la que se refiere este informe considera los temas relevantes para la Asociación y sus entidades adscritas. Cabe anotar que cada entidad financiera ha identificado y priorizado temas materiales diferentes en función de su contexto, grupos de interés y objetivos estratégicos particulares.

A continuación, se presenta la **Gráfica 2.** el listado de temas priorizados:

Grupos de Interés

3.2

El informe de Sostenibilidad de 2021 hace uso de los resultados del ejercicio de 2020, cuyas conclusiones se presentan a continuación:

La actualización de la matriz de grupos de interés que se llevó a cabo en 2020 consistió en una actividad de priorización en la que, a través del uso de variables de dependencia e influencia[5], se identificaron los grupos más relevantes para el gremio y sus entidades. Este ejercicio permite que la Asociación y sus entidades agremiadas, estén en capacidad de diseñar estrategias de gestión y comunicación apropiadas para fortalecer sus relaciones con los grupos de interés.

Gráfica 3. Matriz de grupos de interés

[5] La variable dependencia se refiere a los grupos o individuos que dependen de la operación y desempeño de la organización y viceversa. Por otro lado, la variable influencia considera el impacto potencial de los actores en el proceso de toma de decisiones organizacional.

Contribución del sector a los ODS desde sus asuntos materiales:

3.3

A continuación, se presenta la alineación de los temas materiales priorizados y sus indicadores de gestión, siendo estos relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados por Asobancaria y sus entidades agremiadas:

Tabla 1. Temas materiales, indicadores y su contribución a los ODS

Tema material	ODS	Metas	Indicadores
Transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención.		8.2 - 9.5	TDI-2; TDI-4; TDI-5; TDI-18; TDI-11; TDI-12; TDI-14; TDI-15; TDI-16; TDI-17; PJT-6; PJT-7; TDI-21
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero.		1.4 - 8.3 - 8.10 - 9.3	G4-FS6; GRI 201-1
Transparencia y lucha contra la corrupción.		16.3 - 16.5	GRI 102-16; DJSI 1.1.2; GRI 102-17; TLC-3; GRI 205-2; TLC-4; TLC-5; GRI 205-2
Gestión del talento humano.		4.4 -5.1-5.5-8.5-10.3	GRI 102-7; GTH-9; GRI 405-1; GRI 202-2; GTH-10; GTH-1; GTH-2; GRI 405-2; GRI 202-1; GRI 202-1; GTH-3; GTH-4; GTH-11; GTH-12; GTH-13; GTH-14.
Inclusión y acceso al sector financiero.		1.2-8.1-8.10-9.3-10.2	IYA-1; IYA-2; IYA-3; IYA-5; IYA-6; IYA-8; IYA-9
Educación financiera.		1.4 - 10.2	EDF-1; EDF-10; EDF-3; EDF-4; EDF-6; EDF-9; G4-FS16; EDF-12
Cambio climático.		7.2 - 7.3-12.2 - 13.1	SAR-1; G4-FS9; SAR-5; ECO-4; ECO-5; ECO-6; ECO-7; CCL-1; CCL-3; CCL-9; CCL-10; CCL-11; CCL-13; CCL-14; CCL-19; GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-3; CCL-29; CCL-30; ECO-8; CCL-23; CCL-24; CCL-25; CCL-26; CCL-27; CCL-28; CCL-22
Seguridad de la información.		16.3	SIF-12; SIF-13; SIF-14; SIF-16; SIF-17; SIF-18; SIF-2; SIF-4; SIF-6; SIF-8; SIF-31; SIF-32; SIF-34; SIF-25; SIF-36; SIF-37
Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio.		12.6 - 13.1	GRI 102-18; GRI 102-28; ESG-5; GRI 102-12; GRI 102-13; ESG-7; ESG-10; ESG-13; ESG-15; GRI 204-1; ESG-18; ESG-19
Consumidor financiero			COF-1; COF-9; COF-6; COF-8; COF-13
Productos y servicios transparentes, justos y con valor social.			G4-FS1; G4-FS7; PJT-5; PJT-8

Cómo leer este informe

3.4

Para el periodo 2021, el informe mantiene una estructura basada en los temas materiales que generan valor en los distintos capitales (humano, financiero, operacional, intelectual, natural, social y relacional). Cada capital contiene el tema material que le aporta mayor valor, sin embargo, es posible que se presenten interrelaciones, como se observa en la **Tabla 2.**

Cada capítulo incluye su enfoque de gestión[6], los resultados del año analizados a luz del contexto nacional y/o internacional del sector, así como sus retos, oportunidades y metas. Por último, en el cierre de este informe, se presenta el directorio de compañías afiliadas a Asobancaria y el índice GRI correspondiente al sector financiero, además de las referencias utilizadas para su elaboración.

[6] El enfoque de gestión hace referencia al estándar GRI-103, en dónde se hace referencia al significado, la importancia del tema material y la forma cómo se aborda (p.e. acciones específicas, políticas, entre otros).

Tabla 2. Estructura del informe en relación con temas materiales y grupos de interés

Capital/sección	Capítulos	Capitales relacionados	Grupos de interés
Capital financiero	6. Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sector financiero*	Humano- Social y relacional - Operacional Intelectual.	Alta Dirección, Junta directiva, Accionistas, Consumidor financiero, Entidades financieras agremiadas, casa matriz, Empleados.
Capital humano	7. Gestión del talento humano*	Financiero - Social y relacional - Intelectual	Entidades financieras agremiadas, Empleados.
Capital operacional	8.1. Consumidor financiero*	Financiero - Social y relacional - Humano	Entidades financieras agremiadas, Consumidor financiero.
	8.2. Inclusión y acceso al sector financiero*	Social y relacional - Financiero	Entidades financieras agremiadas, Consumidor financiero.
	8.3. Seguridad de la información, informática y física*	Intelectual- Social y relacional - Financiero Humano	Entidades financieras agremiadas, Consumidor financiero.
Capital intelectual	9.1. Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención*	Humano - Financiero	Inversionistas y accionistas, Consumidor financiero, Entidades financieras agremiadas, Empleados.
Capital social y relacional	10.1. Gestión social, ambiental y de gobernanza (ASG) e inversión responsable del portafolio*	Natural - Financiero - Social y relacional	Gobierno y entidades regulatorias, Comunidad, Consumidor financiero, Entidades financieras agremiadas, Empleados.
	10.2. Productos y servicios transparentes, justos y con valor social*	Financiero - Operacional	Entidades financieras agremiadas, Consumidor financiero, Comunidad.
	10.3. Educación financiera*	Financiero - Operacional	Entidades financieras agremiadas, Consumidor financiero, Comunidad.
	10.4. Inversión social	Financiero - Operacional	Entidades financieras agremiadas, Consumidor financiero, Comunidad.
Capital natural	11. Cambio climático* y protocolo verde	Financiero - Operacional - Social y relacional	Inversionistas y accionistas, Entidades financieras agremiadas, consumidor financiero, Comunidad.

Nota: *En esta tabla los temas materiales están señalados con asterisco (*).*

Sobre la encuesta de sostenibilidad:

3.5

Con el fin de facilitar la recolección de la información para elaborar el presente informe, se parametrizó una encuesta en una plataforma virtual elaborada por PwC, diseñada especialmente para la construcción de informes de sostenibilidad. Dicha encuesta está compuesta por 11 formularios que fueron elaborados a partir de estándares internacionales, como el GRI 2016, Dow Jones Sustainability Index y los Principios de Gobierno Corporativo del G20[7]. Su construcción consideró la formulación de preguntas cerradas, mixtas, de selección múltiple[8] y de clasificación.

Los resultados de este informe se presentan de manera agregada[9], de acuerdo con las respuestas obtenidas por parte de las entidades participantes. En todos los casos se indica el número total de entidades que respondieron a cada pregunta.

[7] Los principios para inclusión financiera innovadora del G20 recopilan las buenas prácticas para fomentar la inclusión financiera. Han sido propuestos por parte del Foro Internacional de Gobernantes y Presidentes de bancos centrales de los 20 países reconocidos como potencias industrializadas a nivel mundial.
[8] Para las preguntas de selección con múltiples respuestas fue añadida una anotación que permite su identificación. En este tipo de preguntas es posible que el número total de respuestas obtenidas excedan la cantidad de entidades reportantes.
[9] Los resultados se presentan de forma conjunta, es decir, no se muestra el detalle de cada entidad financiera por separado; en su lugar se presentan resultados que unifican las respuestas de todas las entidades participantes.

Asobancaria convocó a todas sus entidades asociadas a diligenciar la encuesta de sostenibilidad. A continuación, se presenta el listado de las entidades 33 entidades que participaron en la misma:

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

Gobierno Corporativo[1]

[8] Para conocer más sobre el Gobierno Corporativo de Asobancaria, por favor diríjase al Informe de Sostenibilidad 2020.

4

El Gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que tienen como objetivo facilitar la creación de un ambiente de confianza y transparencia necesario para favorecer la estabilidad financiera y la integridad de los negocios (OCDE, 2015). Más del 95%[2] de las entidades financieras reportan contar un documento que describe sus lineamientos de Gobierno corporativo disponible al público.

El órgano encargado de la toma de decisiones sobre estas reglas y principios es la **Junta Directiva**. Se espera que las Juntas sean diversas para así promover la inclusión desde la toma de decisiones. Actualmente, las **Juntas Directivas** de las entidades financieras en Colombia, tienen una composición mayoritaria de integrantes de más de 50 años en donde predominan principalmente hombres.

Gráfica 1. Composición de la junta directiva.

38 mujeres
(18%)

178 hombres
(82%)

109
(50%) son independientes

9
(4%) pertenecen a grupos poblacionales diversos

57
(26%) tienen entre 31-50 años

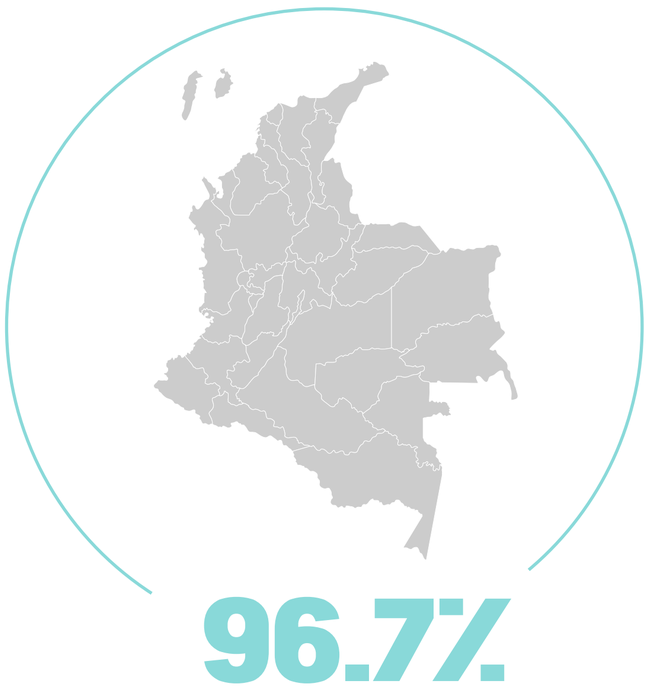
159
(74%) son mayores de 50 años

Nota: *Indicador DJSI 1.1.2 - Información reportada por 32 entidades.*

[2] Indicador GRI 102.16 - Información reportada por 32 entidades.

Por otro lado, analizando la diversidad de la Junta Directiva y de los altos directivos de las entidades, se evidencia que en el sector financiero, los altos cargos están ocupados en su mayoría por colombianos.

Gráfica 2. Nacionalidad de los altos directivos de entidades financieras.



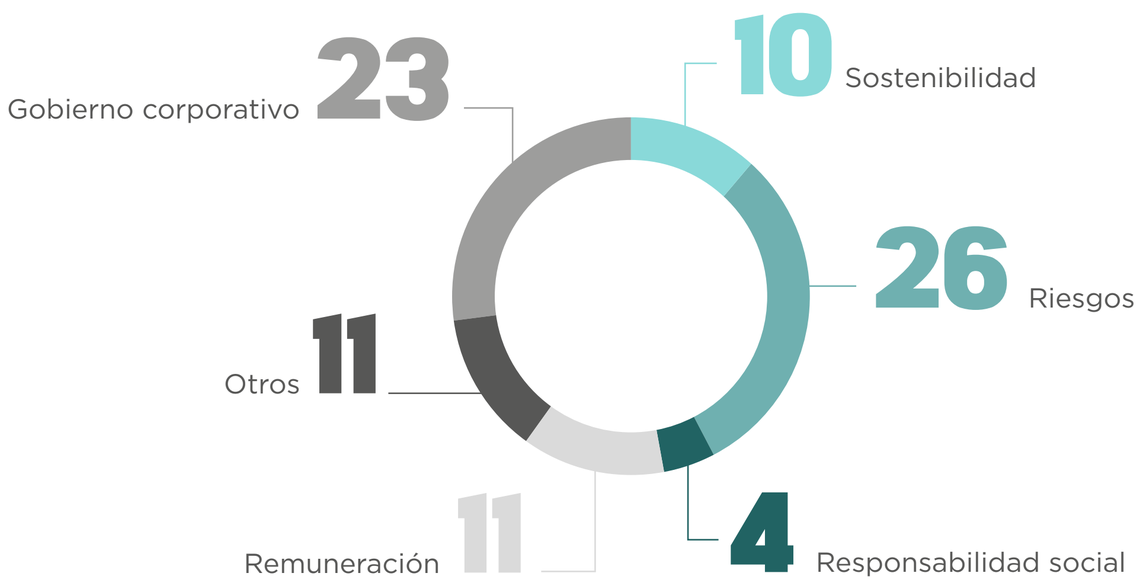
96.7%

3.3%

Nota: *Indicador GRI 202.2 - Información reportada por 33 entidades.*

Además de tomar decisiones sobre normas y políticas, la Junta Directiva define estrategias que en muchos casos son materializadas en comités. Uno de los temas estratégicos que ha cobrado más relevancia en los últimos años es la sostenibilidad, dado que en el 2019 solo el 9% de las entidades contaban con este comité, mientras que en el 2021 el 33% tenía un comité de sostenibilidad como parte de la Junta Directiva.

Gráfica 3. Comités con los que cuentan las Juntas Directivas. (Número de entidades)



Nota: *Indicador GRI 102.18 - Información reportada por 31 entidades. Pregunta de selección múltiple.*

Entre los avances más significativos que tuvo el sector financiero colombiano en el 2021 con relación al tema de este capítulo, se encuentra el aumento en la disponibilidad al público de sus códigos y políticas de Gobierno Corporativo y la consolidación de los comités de sostenibilidad y responsabilidad social en las Juntas Directivas. Finalmente, se evidencia como oportunidad incrementar la diversidad en los miembros de las Juntas Directivas.

Transparencia y lucha contra la corrupción

Grupos de interés: Alta dirección, Junta Directiva, inversionistas y accionistas, consumidor financiero, entidades financieras agremiadas, gobierno y entidades regulatorias, empleados.

5

Relevancia: GRI 103-1

La corrupción, además de ser uno de los principales obstáculos para el desarrollo, debilita las instituciones, desalienta la inversión nacional y extranjera, aumenta los costos de transacción y otros riesgos de operación de las empresas en los mercados (UNODC & CCB, 2017). La creación de programas y leyes anticorrupción son una muestra de las acciones tomadas por el país en materia de lucha contra la corrupción y de la promoción de la transparencia en entidades públicas y privadas. El no tomar acciones ante esta problemática puede generar sanciones económicas, penales, personales, corporativas y comprometer la reputación de la organización.

Nuestra gestión: GRI 103-2 & 103-3

Desde el sector financiero, los esfuerzos para disminuir la corrupción se han concentrado en la creación de códigos de ética y políticas que generan valor, protejan la reputación de las entidades agremiadas y salvaguarden los intereses de las empresas y los accionistas.

Estas políticas definen los lineamientos para gestionar temas como conflictos de interés, protección al denunciante, fraude interno y contratación transparente tanto en proveedores como en personal. Además, desde el sector se ha trabajado activamente en el establecimiento de líneas éticas y el desarrollo de talleres sobre dilemas éticos como parte de la estrategia anticorrupción del gremio.

Dentro de las actividades más destacadas de Asobancaria en torno a los temas de Transparencia y lucha contra la corrupción durante 2021 se encuentran:

- Participación y colaboración en la celebración anual del Día Internacional Contra la Corrupción liderado por la Oficina de Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC).
- Apoyo en la creación del Borrador del Documento CONPES, *"Política de Transparencia, Integridad, Legalidad, Corresponsabilidad e Innovación: Hacia un Estado abierto".*

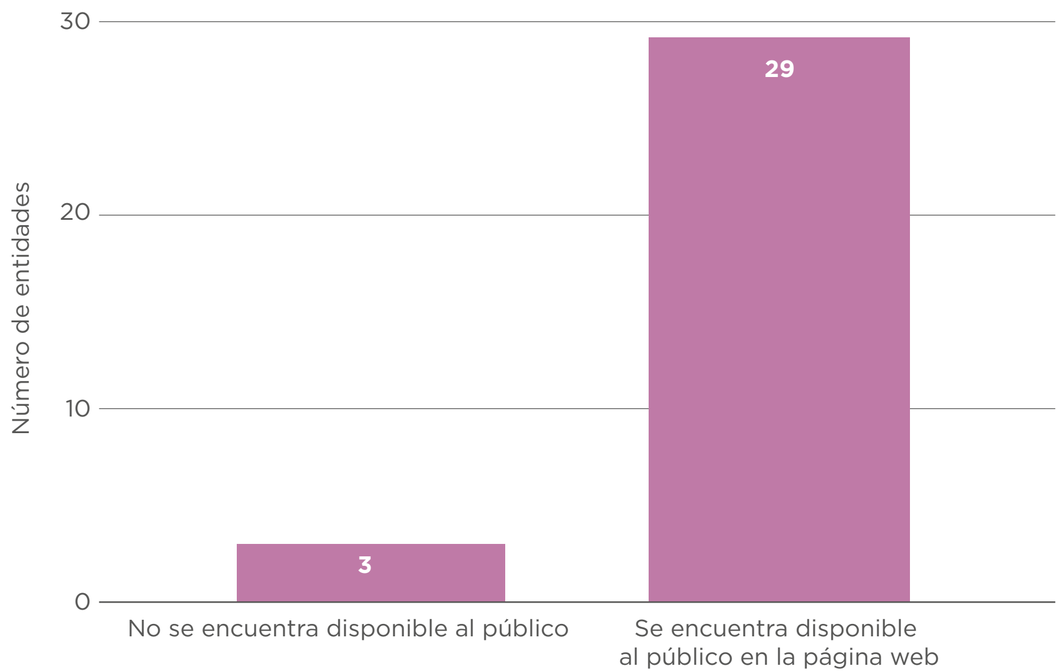
Si bien las entidades financieras realizan ejercicios de monitoreo de anticorrupción, es importante resaltar que no existe una regulación en Colombia respecto a la Transparencia y lucha contra la corrupción que exija a las entidades tener los procedimientos y buenas prácticas que se mencionan en este capítulo. En este contexto, las entidades financieras cuentan con buenas prácticas internacionales como el monitoreo de diferentes indicadores, entre los que se encuentran el número de capacitaciones, investigaciones, sanciones y recuperación de activos, así como el uso de las líneas éticas, el número de denuncias o reportes de fraude, además de auditorías y verificaciones externas para evaluar la gestión en temas de anticorrupción.

Transparencia, ética e integridad

Los códigos o políticas de transparencia, ética y conducta son documentos donde se establecen las normas, lineamientos y buenas prácticas para la gestión de las empresas. En el sector financiero el 97% de las entidades, afirmaron contar con estos códigos y políticas. Publicar estos documentos permite compartir a clientes e inversionistas los valores y compromisos corporativos para que sean tenidos en cuenta al momento de tomar decisiones (Ethics & Compliance Initiative, 2022).

Para 2021, 32 entidades afirmaron contar con un documento independiente o uno integral que declarara su compromiso de lucha contra la corrupción; sin embargo, estos documentos no están disponibles al público en todos los casos.

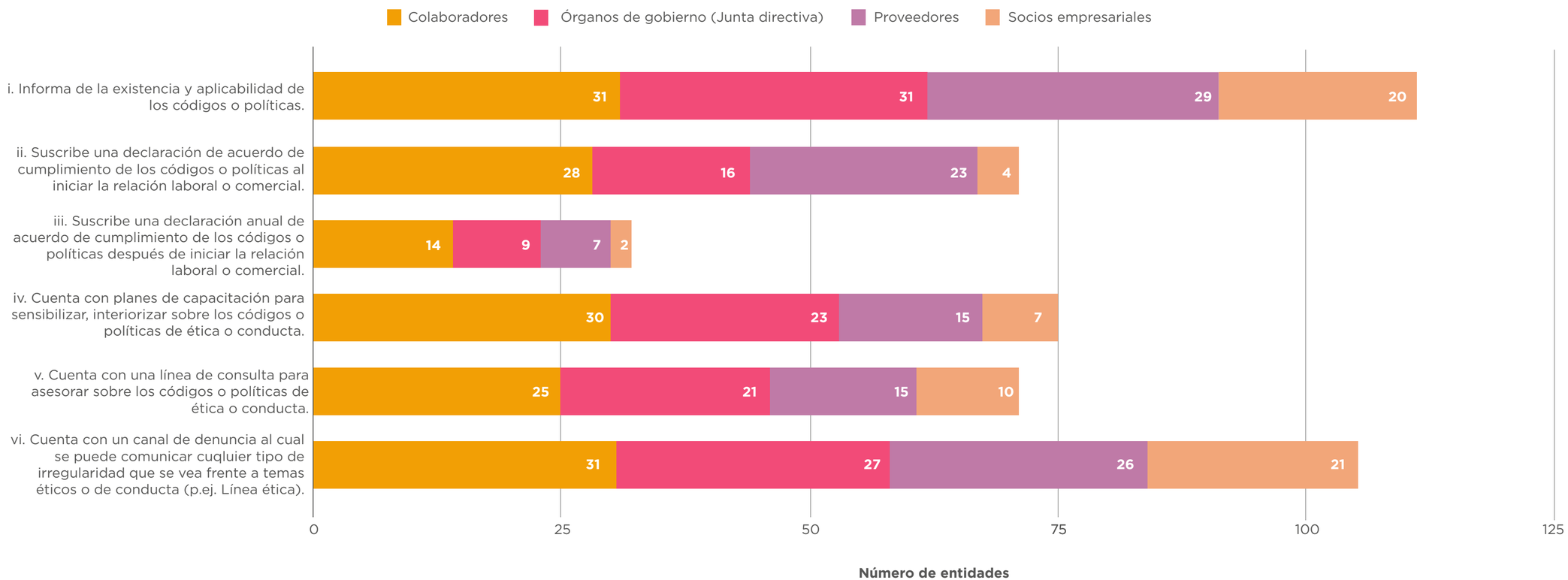
Gráfica 1. Entidades con códigos de ética o políticas disponibles al público en los que declaran su compromiso de lucha contra la corrupción



Nota: *Indicador TLC 3 - Información reportada por 32 entidades.*

Además de la definición de políticas y códigos de ética, las entidades financieras realizan diferentes **actividades para promover la divulgación y el seguimiento** de estos lineamientos para los diferentes grupos de interés.

Gráfica 2. Entidades con prácticas de divulgación y seguimiento de políticas o códigos de ética.



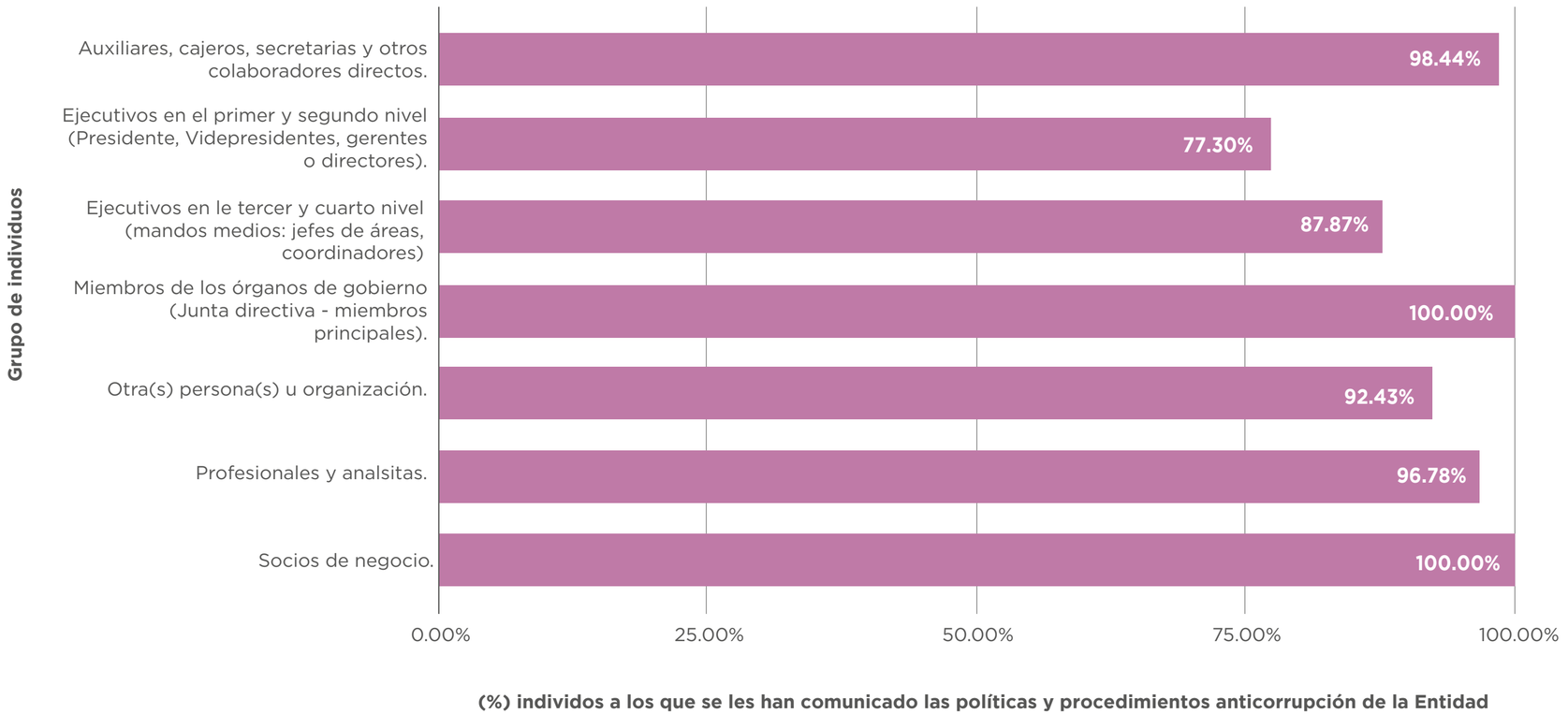
Nota: *Indicador GRI 102. 17 - Información reportada por 31 entidades. Múltiples respuestas por entidad*[1].

[1] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta. Por esta razón se podrían ver como resultado un mayor número de respuestas que de entidades.

Una de las prácticas de seguimiento más relevantes a nivel internacional frente a la lucha contra la corrupción, son los canales de denuncia denominados *"whistleblowers"*. Se trata de procedimientos para que los empleados y administradores denuncien, con la debida protección, hechos irregulares o contrarios a la ley o al código de ética que se cometan en las empresas (UNODC, 2016).

El objetivo de este tipo de prácticas de divulgación es que todos los empleados, socios y demás personas de la entidad tengan la información necesaria para reportar un incidente de corrupción en el momento oportuno. En el sector financiero el 95% de los colaboradores están informados de estos procedimientos.

Gráfica 3. Individuos a los que se les han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción.

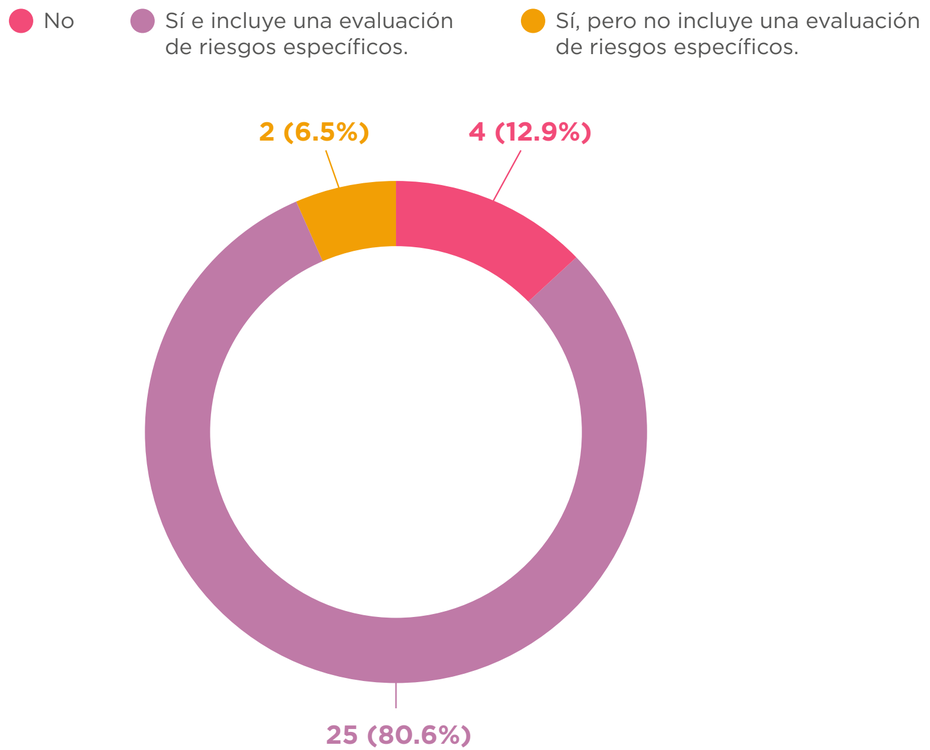


Nota: *Indicador GRI 205. 2 - Información reportada por 29 entidades.*

Gestión de riesgos de corrupción

Los casos de sanciones a entidades financieras por una inadecuada gestión de **riesgos de corrupción** pueden representar un obstáculo para la continuidad de negocio. Por esto, las entidades **diseñan mecanismos que les permiten identificar, analizar y mitigar dichos riesgos** en sus operaciones.

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

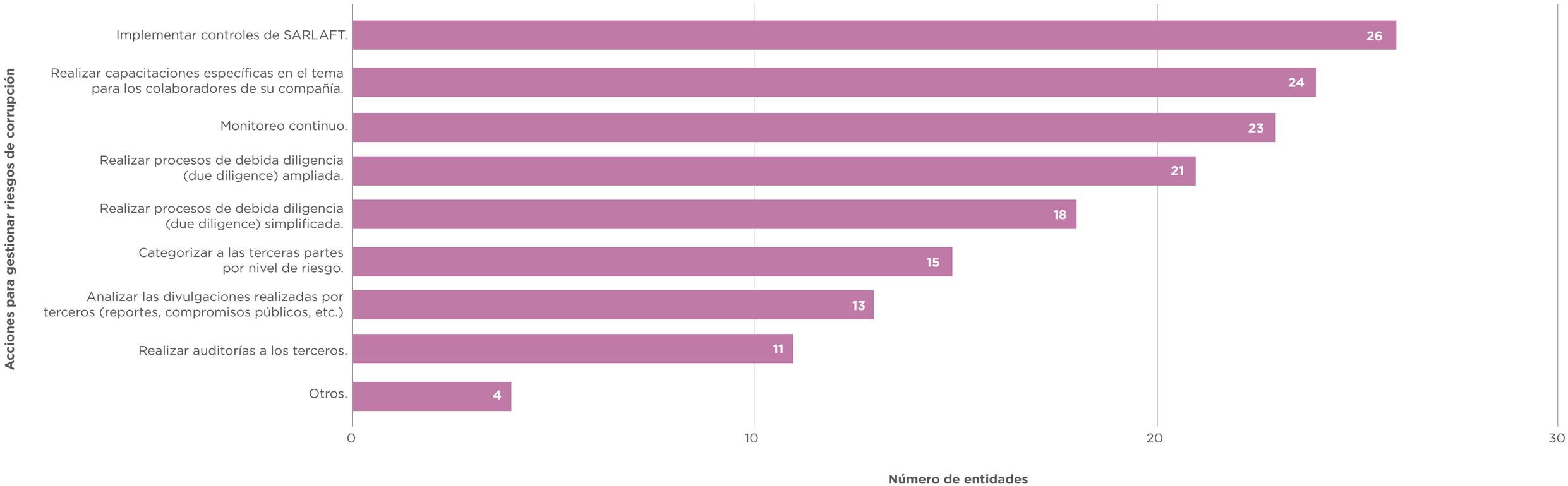


Nota: *Indicador TLC 5 - Información reportada por 31 entidades.*

Diferentes organizaciones internacionales, como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)[2], emiten recomendaciones estandarizadas de control preventivo y mejores prácticas de control para combatir el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) (GAFI, 2012). En el sector financiero colombiano, las principales acciones **para gestionar los riesgos de corrupción** son:

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

Gráfica 5. Acciones para gestionar los riesgos de corrupción relacionados con terceras partes.



Nota: *Indicador TLC 4 - Información reportada por 30 entidades a través de una pregunta que contempla múltiples respuestas por entidad.*

Riesgos y oportunidades

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

Gráfica 6

Riesgos estratégicos

- Materialización y afectación a la reputación, causando pérdida de clientes, disminución de ingresos u ocurrencia de procesos judiciales[3].
- Riesgos de corrupción asociados a terceros, pues en Latinoamérica, el 74% de los casos fueron en esquemas donde participó algún tercero (PwC, 2022).

Oportunidades

- Mejorar la confianza de los ciudadanos en las instituciones financieras, por medio de planes de gestión y acciones de impacto en la ciudadanía.
- Ser pionero en el desarrollo de programas e iniciativas en contra de la corrupción y servir de ejemplo para otros gremios en temáticas relacionadas a la gestión de la transparencia.
- Apropiación del Código de Conducta por parte de todos los empleados de la entidad, previniendo fallas o delitos por desconocimiento.
- Mejorar la reputación de las entidades financieras publicando los documentos donde se declaren sus compromisos frente a la lucha contra la corrupción.
- Fortalecer los principios éticos de las entidades por medio de la divulgación y seguimiento de políticas o códigos de ética a través de toda la cadena de valor, especialmente en los empleados y proveedores.
- Evaluación de riesgos potenciales asociados a terceros y creación de planes de acción en caso de que se materialice el riesgo.

[3] Superintendencia Financiera de Colombia (2020) Circular 025. Artículo 2.1.1

6. Capital financiero

La adopción de prácticas responsables e innovadoras en las cadenas de valor y en los modelos de negocio pueden potencializar la capacidad para crear valor económico y así beneficiar la dinámica económica y social del país. Para impulsar el crecimiento y estabilidad de este capital, resulta indispensable promover un sistema financiero robusto, regulado y dinámico que genere y distribuya riqueza a través de un ejercicio financiero responsable, competente e innovador. En ese sentido el capital financiero se convierte en un catalizador para la creación de valor del sector desde diferentes ámbitos, como lo son el ámbito humano, operacional, intelectual, social y natural.

Esta sección presenta el desempeño del sector en el escenario económico, principalmente en términos de rentabilidad.

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

Grupos de interés:

Alta dirección, Junta directiva, Inversionistas y accionistas, Entidades financieras agremiadas, Consumidor financiero, Casa Matriz y Empleados.

6.1

Relevancia: GRI 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 crear productos que ayuden a materializar las decisiones de ahorro e inversión de hogares y empresas. En vista de esto, es necesario garantizar la rentabilidad, efectividad y estabilidad del sector teniendo en cuenta posibles eventos inesperados como lo es en este momento la recuperación de la economía después de la pandemia.

Con el fin de mantener el funcionamiento de las cadenas productivas del sector empresarial post Covid y asegurar el crecimiento de un sistema financiero sólido y estable, el sector ha trabajado desde dos frentes: a) la implementación de estándares regulatorios internacionales que les permitan protegerse de nuevas amenazas y actualizarse con respecto a asuntos relevantes y; b) la gestión de riesgos y oportunidades para tener un panorama detallado de la actividad del sistema y así, prever su comportamiento en el mediano y corto plazo.

Nuestra Gestión: GRI 103-2 y 103-3

Asobancaria, en conjunto con las entidades financieras, monitorea los indicadores financieros más relevantes como la solvencia y la liquidez, con el fin de determinar la estabilidad y el crecimiento del sector a través de los años.

A partir de dicha información, y del análisis de modelos econométricos y estadísticos, la Asociación genera alertas y propuestas sobre los riesgos que podría afrontar el sistema financiero en materia de crecimiento, calidad crediticia, eficiencia, rentabilidad y solidez.

[1] Para conocer más sobre el Informe de Tipificación del Sector Bancario diríjase a: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/06/Informe-Tipificacion-2020_VF_web.pdf
[2] Para conocer más sobre la revista Banca y Economía diríjase a: https://www.asobancaria.com/banca-y-economia/

Los resultados son divulgados en diferentes informes y eventos que organiza Asobancaria, dentro de los cuales se destacan los siguientes para el año 2021:

- Informe de Tipificación del Sector Bancario[1] donde se resumieron los principales resultados del sector bancario y las proyecciones para el año siguiente, con el fin de divulgar los logros del sector y el balance de riesgos futuros.

- Semanario y revista "Banca y Economía"[2] en donde se informó sobre la gestión del sector en materia de rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero y se trataron temas de coyuntura y estrategia para el sector y el país.

- Edición 55º de la Convención Bancaria, donde se discutieron las políticas e iniciativas tendientes a impulsar el proceso de recuperación social y económica en el escenario post-covid-19 en Colombia y la región.

- Simposio del mercado de capitales, evento con mayor tradición en materia de mercado de valores en Colombia, donde conferencistas del Banco Interamericano de Desarrollo, del Instituto Internacional de Finanzas, de consultoras y de bancos de renombre internacional discutieron temáticas como finanzas sostenibles, buenas prácticas en la gestión de activos y la transición hacia un mundo post-covid.

- Comité de reactivación económica donde se analizaron las propuestas para impulsar la recuperación de las empresas y los sectores económicos más afectados por la pandemia de COVID-19 (sector de turismo, gastronómico, de comercio, de construcción y agropecuario).

- Documento técnico para explicar los beneficios de migrar completamente a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) que tuvo como objetivo propender por la eliminación de las excepciones existentes para la presentación de los Estados Financieros.

Gestión de la continuidad del negocio

Siguiendo los lineamientos de la circular 042 de 2012 de la Superintendencia Financiera[3] , Asobancaria estableció un marco estratégico que permite a las entidades asegurar una respuesta oportuna y adecuada para los consumidores en momentos de crisis y así, garantizar la continuidad del negocio. Bajo este marco estratégico la Asociación realizó diversas acciones tales como:

Actualizaciones periódicas al protocolo de gestión de crisis ante eventos de riesgos como las pandemias, los terremotos, la ciberseguridad y los desórdenes civiles.

Seguimientos de cumplimiento normativo a los proveedores críticos con respecto a sus planes de continuidad del negocio.

Capacitaciones sobre temas relacionados con gestión de crisis y mejores prácticas internacionales, fortaleciendo el conocimiento de los equipos de trabajo encargados de estos temas.

Tipificación de los bancos: competitividad y diversidad del sector financiero[4]

Dadas las implicaciones económicas que tuvo la pandemia en el país, el sector financiero, en conjunto con el Banco de la República, implementó una política expansiva en aras de mantener la liquidez de la población, favorecer la recuperación económica y aliviar la carga financiera de los hogares y las empresas. Además, en materia de competencia se realizaron diferentes esfuerzos para hacer frente a la crisis, los cuales se traducen en:

Un sector cuya competencia promueve la eficiencia e innovación.

El desarrollo de nuevos modelos de negocio a partir de la utilización de herramientas tecnológicas, como la telefonía móvil que tuvo un crecimiento del 171.8% para operaciones monetarias.

La reducción de las tarifas de algunos servicios, dentro de los que se resaltan las transacciones digitales y las operaciones efectuadas por medio de call centers, así como de las cuotas de manejo y comisiones.

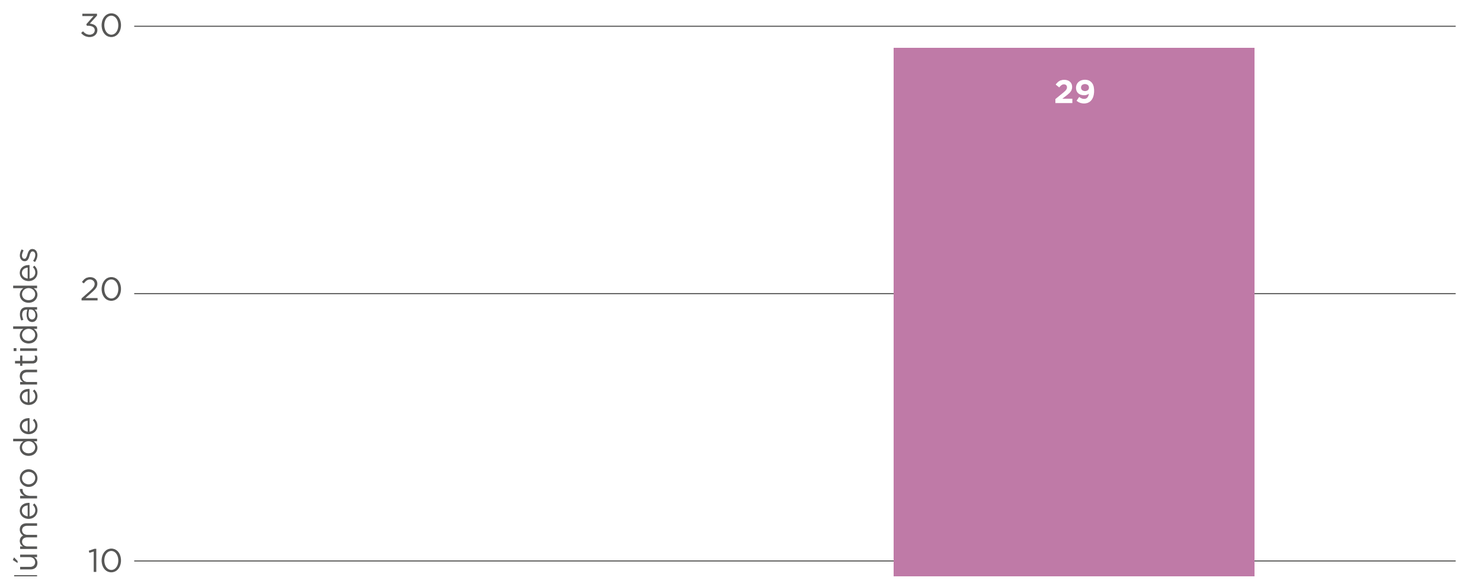
[3] Circular 042 de 2012 de la Superintendencia Financiera de Colombia por la cual se regulan las obligaciones y requerimientos mínimos que deben cumplir las entidades con el fin de promover mecanismos de seguridad y calidad para las operaciones.

[4] Para mayor información acerca de Tipificación Bancaria puede consultar la página web de Asobancaria y el informe Anual de Tipificación.

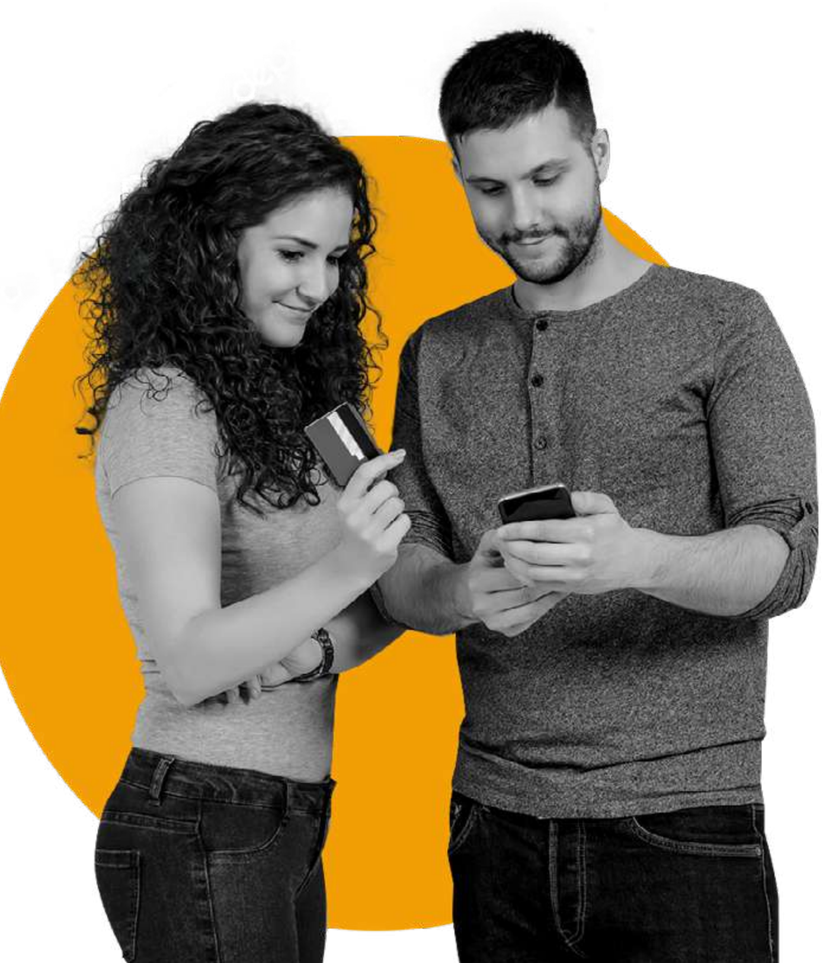
G4-FS6 - La cartera en cifras

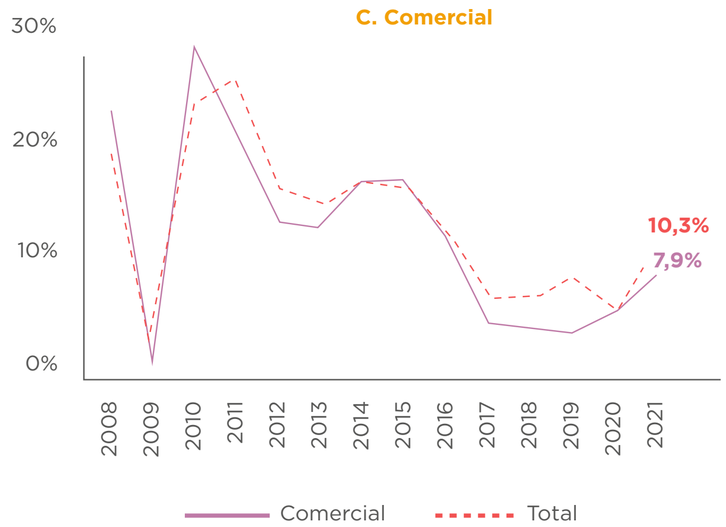
El sector financiero fue un aliado en la recuperación económica del país después de la pandemia del Covid 19, otorgando créditos en todas las modalidades. La cartera bruta de los establecimientos bancarios se expandió 10,3% nominal anual (4,4% real), alcanzando los 550 billones COP al cierre de 2021, cifra superior en 6 puntos porcentuales respecto al crecimiento de 2020, reflejando una dinámica positiva en la demanda de crédito. En cuanto a la composición de la misma, al cierre del 2021, la cartera de consumo alcanzó los 169 billones COP, mientras que las carteras de vivienda y comercial superaron los 82 billones COP y 283 billones COP respectivamente; finalmente, la cartera de microcrédito alcanzó los 13 billones COP.

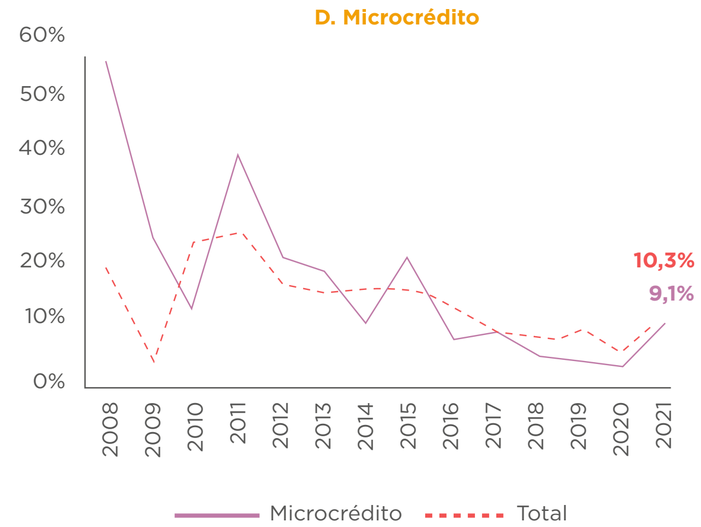
Gráfica 1. Crecimiento nominal anual de la cartera bancaria por modalidad.



Nota: *Elaborado por Asobancaria con base en información de la Superintendencia Financiera de Colombia.*







Nota: *Elaborado por Asobancaria con base en información de la Superintendencia Financiera de Colombia.*

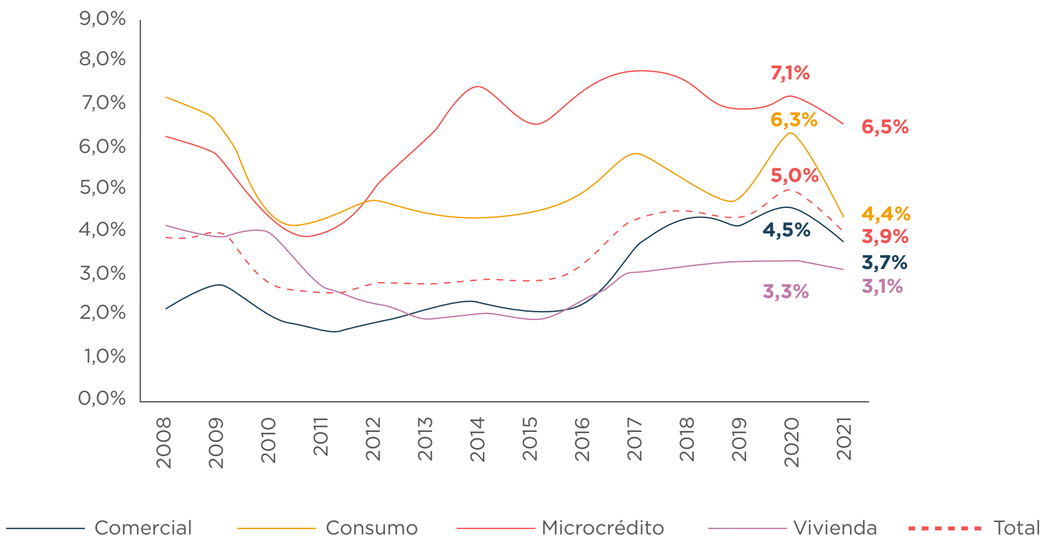
Por modalidades[5], la cartera de consumo cerró con un crecimiento del 12,7% nominal anual, gracias a la recuperación de la demanda interna ante el avance en vacunación y la recuperación del empleo. La cartera de vivienda exhibió el mejor comportamiento entre las distintas modalidades ante la continuidad de los subsidios y las tasas de colocación históricamente bajas, con un crecimiento del 14,3% nominal anual en el año 2021. Finalmente, las modalidades empresariales han continuado expandiéndose, la cartera comercial y de microcrédito crecieron 7,9% nominal anual y 9,1% nominal, respectivamente. Este comportamiento se encuentra sustentado en la continua reactivación económica, la positiva percepción de la demanda de crédito para todos los tamaños de empresas en los establecimientos bancarios y en la reducción de las exigencias para otorgar nuevos créditos en el último trimestre del año[6].

Finalmente, las modalidades empresariales han continuado expandiéndose, la cartera comercial y de microcrédito crecieron 7,9% nominal anual y 9,1% nominal, respectivamente.

En general, las decisiones adoptadas durante la pandemia muestran efectividad al contener el deterioro y mantener el acceso a nuevos créditos. A noviembre de 2021, el 88% de la cartera estaba normalizada, es decir, sin ningún tipo de alivios, y cerca del 95% del saldo se encontraba sin moratorias.

De esta manera, la calidad de la cartera por nivel de mora[7], cayó por debajo del 4% (Gráfico 2), disminuyendo cerca de 1 punto porcentual frente al 2020 ante la desaceleración de la cartera vencida y los mayores crecimientos en la cartera bruta, mejorando el indicador en todas las modalidades, especialmente en consumo.

Gráfica 2. Indicador de calidad por mora.

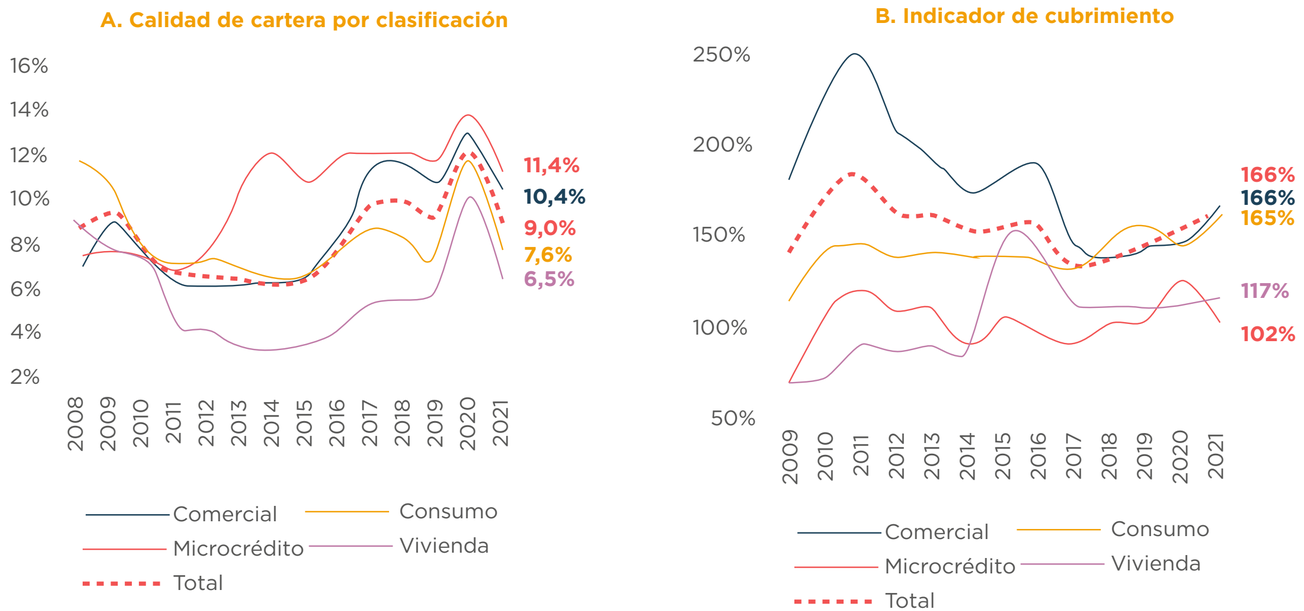


Nota: *Elaborado por Asobancaria con base en información de la Superintendencia Financiera de Colombia.*

[5] Las principales modalidades de la cartera son: consumo, vivienda, comercial y microcrédito.
[6] Banco de la República (2021). Reporte de la situación del crédito en Colombia – Septiembre 2021. Recuperado de: https://www.banrep.gov.co/es/reporte-situacion-del-credito-colombia-septiembre-2021
[7] Cartera vencida como proporción de la cartera total

Por otro lado, al contrastar con la calidad de cartera por clasificación se evidencia una perspectiva de menor deterioro esperado para los próximos meses, de allí que se mantenga en niveles bajos el riesgo de crédito. La presión es incluso menor si se considera el elevado nivel de provisiones que cubre por completo la cartera morosa (Gráfico 3).

Gráfica 3. Indicadores de calidad y cubrimiento de la cartera bancaria.



**Incluye la provisión general adicional que se implementó desde junio de 2020.*
Nota: *Elaborado por Asobancaria con base en información de la Superintendencia Financiera de Colombia.*

A lo anterior se suma que los indicadores de liquidez y solvencia continúan situándose por encima de los niveles regulatorios y la rentabilidad de los establecimientos bancarios es similar al periodo pre-pandemia. Estos indicadores demuestran la estabilidad financiera y permiten establecer un balance positivo en la dinámica crediticia durante 2021.

Sector constructor y de vivienda:

En Colombia, la vivienda representa para muchos ciudadanos un espacio de protección, descanso e interacción familiar, lo que resalta su importancia en términos de bienestar social. Además, en muchos casos es el principal activo en el patrimonio de las personas, lo que hace que el acceso a vivienda sea unos de los objetivos principales en términos de equidad. Aun así, según el último censo del DANE, se estima que el 36,6 % de la población se encuentra en déficit habitacional[8] (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 2020). Lo cual evidencia el desafío que tiene la nación frente al desarrollo de mecanismos que faciliten el acceso a la vivienda.

Desde el sector financiero se han desarrollado estrategias para incentivar la construcción y el acceso a la vivienda por medio de productos como créditos constructores[9] y créditos para adquisición de vivienda. A diciembre de 2021, la cartera de vivienda representó el 19,2% de la cartera total del sector, lo que significa un monto de $88.668 millones COP. Por otro lado, las entidades financieras han contribuido con la implementación de programas de subsidio liderados por el gobierno, como por ejemplo el programa MiCasaYa, Casa Digna Vida Digna, Jóvenes propietarios y FRENCH VIS[10].

Para fortalecer los servicios prestados en el sector constructor y de vivienda, durante 2021 se realizaron actividades como:

Acercamiento con actores importantes del sector para facilitar la interrelación en la cadena de producción y adquisición. Entre los actores más destacados se encuentran: CAMACOL; el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; el Ministerio de Transporte; Ministerio de Hacienda; Superintendencia de Notariado y Registro; y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Desarrollo de estudios en distintos segmentos de mercado para mejorar el entendimiento del sector vivienda y sus dinámicas.

Creación de mesas de trabajo para encontrar estrategias y medios digitales que puedan agilizar los trámites necesarios para la elaboración, constitución, legalización y registro de escrituras de un modo no presencial.

[8] No poseer un techo para vivir o vivir en viviendas de mala calidad (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 2020)
[9] El crédito constructor es una línea de crédito que le permite a las empresas financiar la construcción y comercialización de proyectos inmobiliarios de Vivienda de Interés Social (VIP), Vivienda de Interés Social (VIS), Vivienda de No Interés Social (NO VIS) y residencial urbana (Asobancaria, 2019).
[10] Para conocer más sobre los programas mencionados diríjase a los siguintes links: http://micasaya.minvivienda.gov.co/ , https://casadignavidadigna.minvivienda.gov.co/, https://www.minvivienda.gov.co/abece-jovenes-propietarios , https://www.minvivienda.gov.co/viceministerio-de-vivienda/frech-vis

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

Concepto	2020	2021
Saldo de cartera de vivienda al cierre de 2021	$74.952	$88.668
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos en el 2021	18,7%	19,2%
Número de créditos desembolsados 2021	126.024	202.859
Monto total de créditos desembolsados en 2021	14.646	24.996
Número de créditos desembolsados con beneficios 2021 (subsidios a tasa de interés)	57.006	105.638
Monto desembolsado de créditos con beneficios 2021	3.579	8.861

Nota: Los montos se presenta en miles de millones COP

GRI 201-1: Valor económico generado, distribuido y retenido

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

	2019	2020	2021
Valor económico generado Miles de millones de COP			
Ingresos	$151.349,52	$201.333,34	$187.463,60
Valor económico distribuido Miles de millones de COP			
Gastos Operativos	$126.849,75	$185.044,65	$158.503,97
Sueldos y prestaciones de los empleados	$8.944,98	$8.825,91	$9.801,70
Pagos a gobiernos por impuestos	$4.517,34	$3.154,22	$5.116,12
Pagos a gobiernos por multas	$84,15	$85,65	$68,49
Inversión en comunidades	$35,72	$63,26	$23,09
Valor económico retenido Miles de millones de COP			
=Valor generado - Valor distribuido	$10.962,59	$4.159,65	$13.950,23

Metas

Con el fin de medir la efectividad de las acciones realizadas para garantizar la rentabilidad y estabilidad del sistema financiero, Asobancaria definió las siguientes metas:

Meta	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a largo plazo
Posicionar a la Convención Bancaria como uno de los eventos de mayor importancia en la región.	El reconocimiento de la Convención por parte de los agremiados, en un contexto de retorno a la presencialidad, fue destacado.	Incrementar la visibilidad de la convención en los medios y aumentar el público objetivo de este evento.	Convocar a los mayores expertos locales internacionales en asuntos económicos y continuar ofreciendo espacios que tengan impacto en el debate nacional.

Riesgos y oportunidades

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

Riesgos estratégicos

- Reducción en ingresos y utilidades por cuenta de una tardía respuesta o falta de adaptación ante las nuevas ideas y procesos que implemente la competencia.

- Reducción de la cuota de mercado por la llegada de actores con una nueva oferta de servicios financieros.

Riesgos emergentes

- Aparición de nuevos actores en el sector financiero como FinTechs, Neo Bancos y Challenger Banks que pueden llevar a posibles arbitrajes regulatorios.[11]

- Dificultad de las entidades regulatorias para reglamentar a tiempo el uso de propuestas innovadoras como FinTechs, NeoBancos, etc.

- La posibilidad de que la regulación termine siendo una barrera en la transformación del negocio e integración de las nuevas tecnologías, causando aumento de costos para los clientes.

Oportunidades

- Integración de las nuevas tecnologías a los procesos y canales de las entidades, de allí que la reinversión de utilidades es clave para estas grandes inversiones.

- Mejoras en el sector causadas por una mayor competencia entre los nuevos y actuales jugadores, lo cual resulta en servicios aún más atractivos para el consumidor.

- Aprovechamiento de los desarrollos tecnológicos y nuevas ideas de negocio para realizar alianzas estratégicas con empresas como Fintechs.

- Desarrollo de mecanismos que faciliten el acceso a la vivienda y disminuyan el déficit habitacional.

[11] Los arbitrajes regulatorios son situaciones en las que para dos organizaciones que realizan las mismas labores la regulación es distinta siendo más favorable para alguna de ellas (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2020).

7. Capital humano

La gestión adecuada del capital humano logra incrementar las habilidades de las personas para gestionar, adaptar y mejorar los procesos, productos y servicios y, a su vez, aumentar la resiliencia de las organizaciones frente a los cambios tecnológicos, económicos o regulatorios.

Así mismo, los retos de la modernización implican cambios en las dinámicas propias de la gestión del talento humano exigiendo un tratamiento eficaz de la diversidad, la equidad y el desarrollo de habilidades. En este sentido, el sector financiero busca crear espacios seguros para que las personas puedan explotar al máximo sus capacidades dentro de las organizaciones y así, potencializar la creación de valor intelectual desde el capital humano.

En esta sección se presenta la gestión de las entidades agremiadas en relación con su talento humano.

Gestión del Talento Humano

Grupos de interés: Entidades financieras agremiadas, Empleados

7.1

Relevancia: GRI 103-1

La gestión del talento humano es inherente al buen desarrollo de toda organización, pues impacta de manera directa e indirecta la gestión administrativa, financiera y del negocio. Cuando una organización cuenta con personal calificado, motivado y con sentido de pertenencia, podrá concretar con mayor efectividad sus objetivos corporativos (University of Warwick, 2021). Para lograr dicho impacto en el personal, las entidades financieras han desarrollado diferentes estrategias, como políticas de no discriminación, estrategias de capacitación y programas de beneficios, que buscan generar un ambiente laboral apropiado e inclusivo que permita a los colaboradores desarrollarse de forma integral y continua como sujetos activos de la sociedad.

Nuestra Gestión: GRI 103-2 y 103-3

La Junta Directiva de Asobancaria autorizó en el año 2021 la creación del Comité de Gestión Humana del Sector Financiero como reconocimiento a la relevancia de la gestión del talento humano en el sector financiero. El objetivo principal de este Comité es la identificación de temáticas que incrementan el capital humano, social e intelectual del talento humano en las entidades financieras, y a partir de eso, generar impactos positivos en la sociedad.

Desde el momento de su creación, el Comité se ha centrado en el levantamiento de información para consolidar las mejores prácticas en relación con la gestión del talento humano. La investigación incluyó un análisis comparativo del sector sobre recomendaciones en mejores prácticas, al igual que la identificación de mecanismos de control para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores.

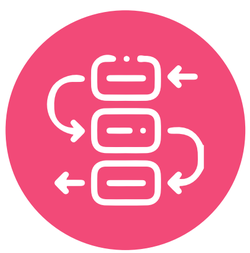
Con la creación de este Comité se busca principalmente:

1.

Promover políticas encaminadas a facilitar la vinculación de colaboradores en las entidades financieras, que sean provenientes de grupos como mujeres, indígenas, comunidades afro, víctimas del conflicto armado y personas de la comunidad LGTB+.

2.

Gestionar procesos que lleven a la consolidación del crecimiento inclusivo dentro de la plantilla de colaboradores de las entidades.



3.

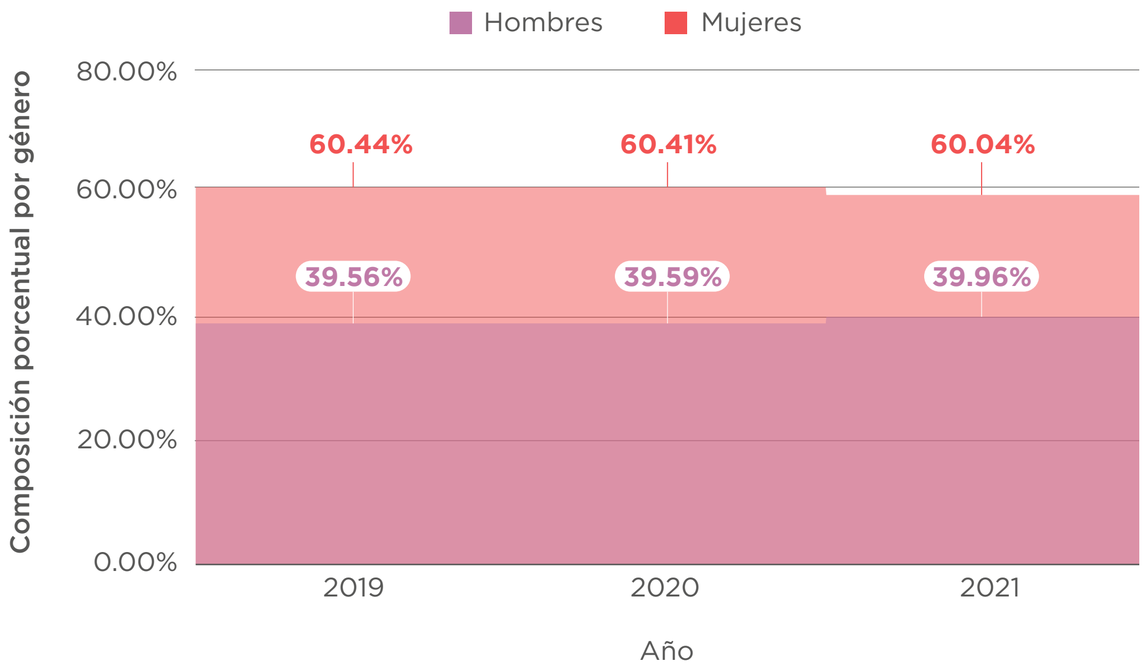
Generar igualdad de oportunidades de crecimiento profesional en los diferentes sectores en los que influye la banca.

Información general de los colaboradores

De acuerdo con un artículo publicado en Forbes, las empresas que se encuentran en el primer cuartil en materia de diversidad de género superan a sus competidores en un 15% al comparar su desempeño financiero y, aquellas que se sitúan en el primer cuartil por diversidad étnica superan a sus competidores en un 35% (Atcheson, 2018). En el sector financiero colombiano, la composición del talento humano en términos de género en los últimos tres años se ha mantenido, siendo en su mayoría mujeres y contando más de 108 mil colaboradores directos y cerca de 53 mil colaboradores subcontratados, para un...

total de 161.629 colaboradores en el 2021

Gráfica 1. Participación de colaboradores directos por género y año

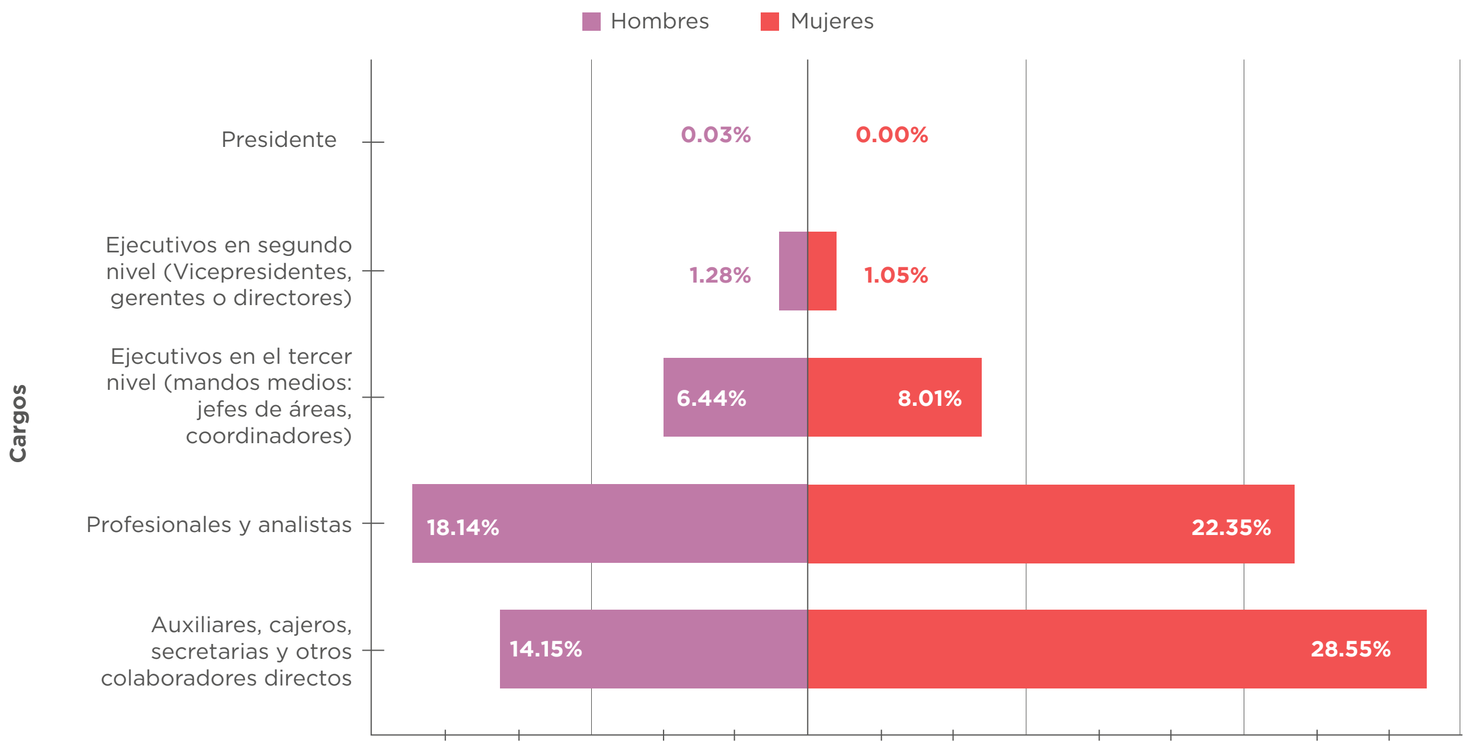


Nota: *Indicador GRI 102-7 - Información reportada por 33 entidades.*

Según el Global Certification for Gender Equality (EDGE), la evaluación de la equidad de género en una entidad se debe medir con la participación de las mujeres en posiciones de liderazgo, lo cual genera oportunidades de crecimiento hacia cargos directivos. (Vincensini, 2021). En el 2021, la composición de mujeres es mayor en el tercer, cuarto y quinto nivel[1] de las entidades, sin embargo, los cargos de mayor jerarquía de las entidades están ocupados en su mayoría por hombres.

Indicador DEI

Gráfica 2. Porcentaje de colaboradores por cargo y género

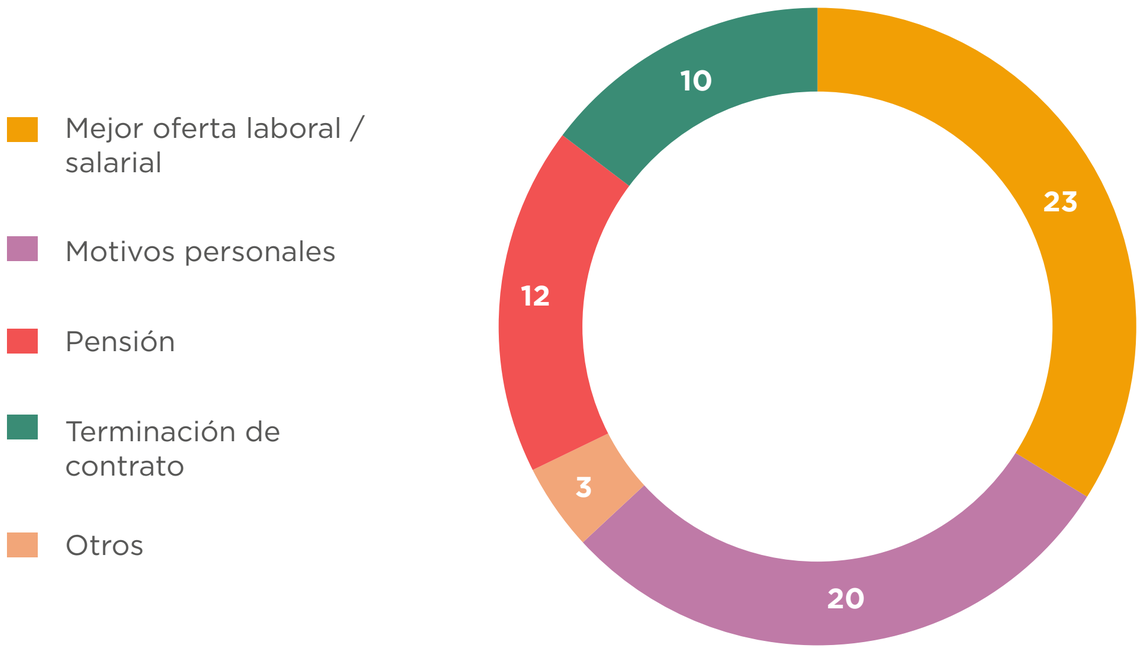


Nota: *Indicador GRI 405-1 - Información reportada por 33 entidades.*

[1] Nivel 1: Presidente. Nivel 2: Vicepresidentes, gerentes o directores. Nivel 3: mandos medios: jefes de áreas, coordinadores. Nivel 4: Profesionales y analistas. Nivel 5: Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos.

Ahora bien, con relación a la rotación del personal, a nivel mundial se ha incrementado este fenómeno como consecuencia de las nuevas oportunidades y modalidades de trabajo que surgieron a partir de la pandemia. De acuerdo con el Índice de Tendencia Laboral de Microsoft WorkLab, actualmente el 40% de la fuerza de trabajo global está analizando cambiar de empleo en el año 2022 (Microsoft, 2021). En el sector bancario colombiano las principales causas de rotación obedecen a motivos externos que pueden estar asociados a otras oportunidades laborales o personales.

Gráfica 3. Principales causas de rotación de personal según las entidades financieras



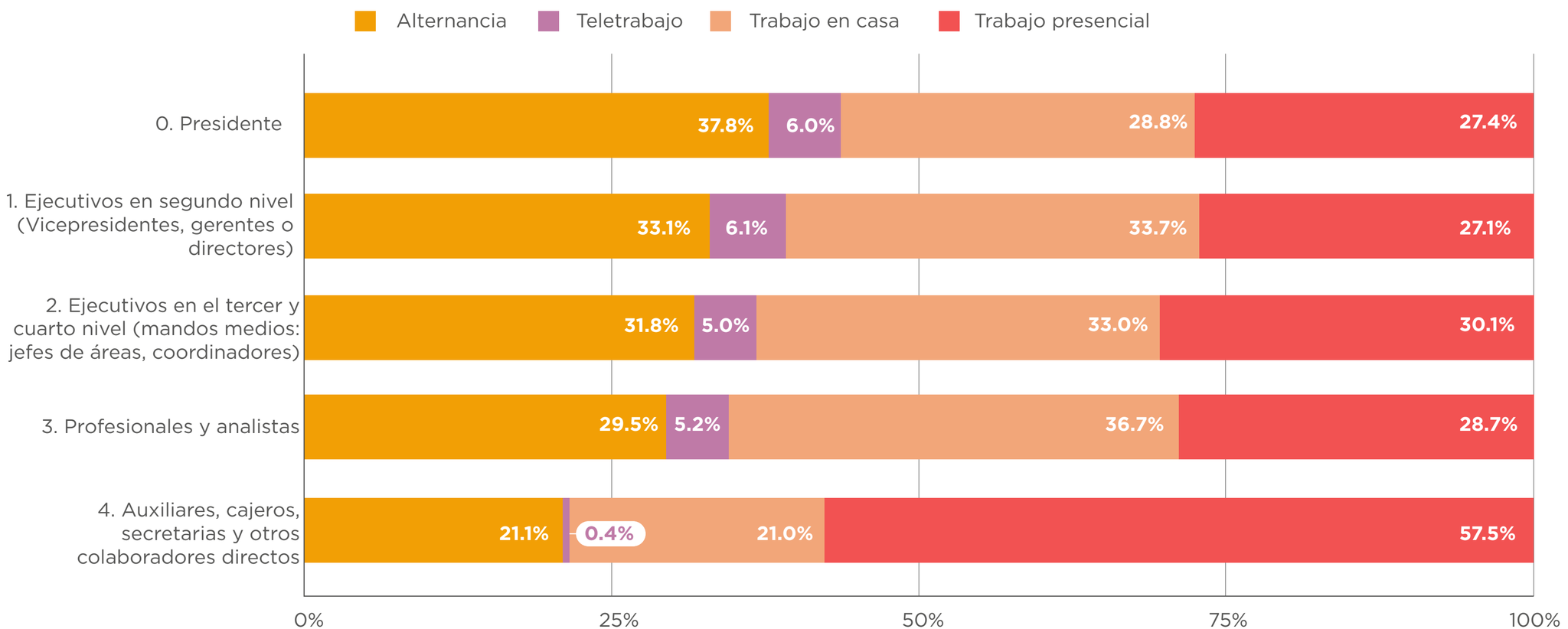
Nota: *Indicador GTH-10 - Información reportada por 30 entidades[2]. Múltiples respuestas por entidad[3].*

[2] El 4,4% corresponde a Otros, hace referencia a causas como fallecimientos, decisión de la empresa (con justa o sin justa causa) y renuncia voluntaria.
[3] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta. Por esta razón se podrían ver como resultado un mayor número de respuestas que de entidades.

De acuerdo con una encuesta realizada a 330 entidades financieras en Estados Unidos sobre los aprendizajes de la pandemia, el 61% de los directores financieros indicaron que tienen planes de aprobar el trabajo remoto permanente en los cargos que lo permitan (PWC, 2020). En Colombia, el sector financiero sigue teniendo una cantidad significativa de colaboradores en modalidad de trabajo con alternancia o remoto (teletrabajo[4] o trabajo en casa[5]), especialmente aquellos en cargos más altos.

[4] El trabajo en casa es una opción que tiene el trabajador para desarrollar sus funciones sin cambiar sus actividades ni sus condiciones, durante algunos días de la semana.
[5] El teletrabajador, según la Ley 1221 de 2008, "es la persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios" desde cualquier lugar.

Gráfica 4. Forma de trabajo por cargos en las entidades financieras



Nota: *Indicador GTH-13 - Información reportada por 29 entidades.*

De acuerdo con la encuesta de Microsoft WorkLab 2021, el 73% de los trabajadores encuestados quiere que continúen las opciones flexibles de trabajo remoto (Microsoft, 2021). No obstante, es importante considerar los efectos negativos que puede tener un esquema totalmente virtual en las organizaciones. Por esto, las entidades financieras en Colombia realizaron un ejercicio para recopilar información sobre la percepción de sus colaboradores sobre el trabajo remoto, las principales conclusiones son:

Gráfica 5. Percepción trabajo remoto

Nota: *Indicador GTH-14 - Información reportada por 28 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

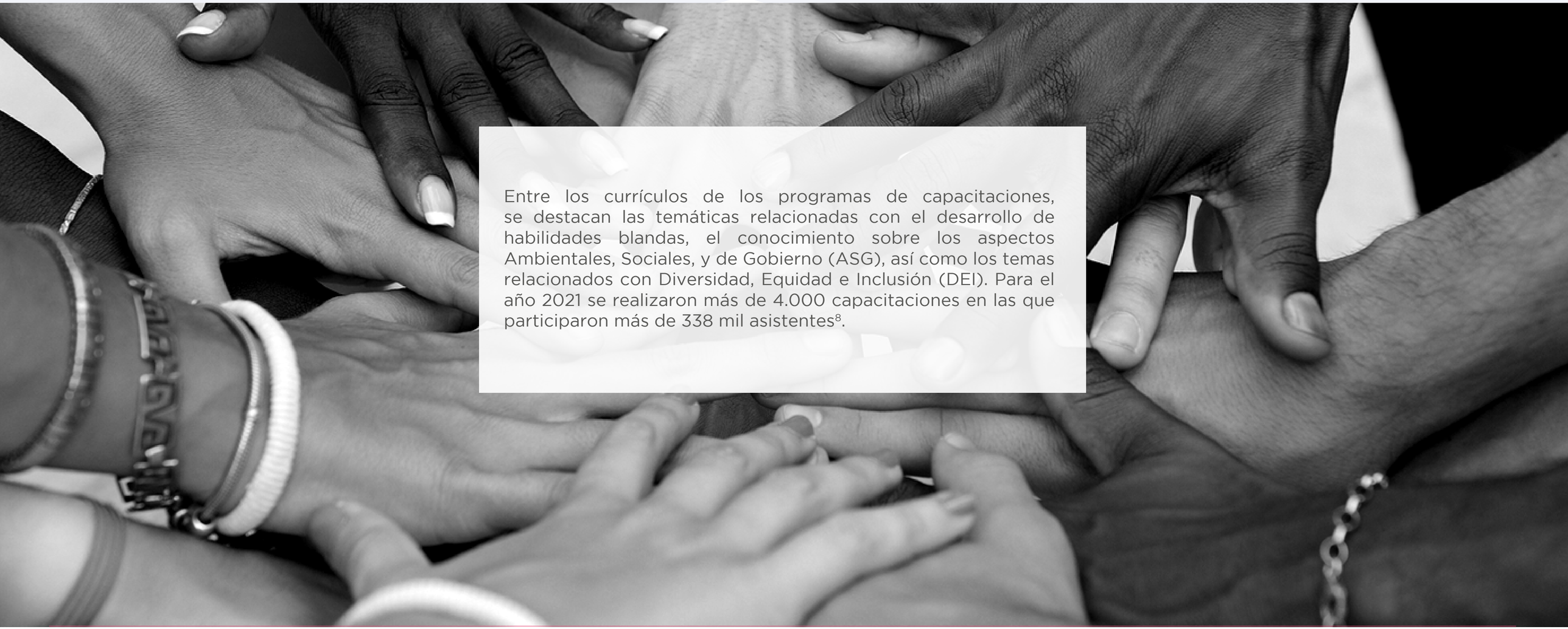
Capacitación a los colaboradores

Uno de los criterios para obtener la certificación Great Place to Work es el de upskilling[6], donde se espera que el ambiente de aprendizaje sea pensado desde las necesidades de cada uno de los empleados de acuerdo con su rol y objetivos dentro de la organización (Vargas, 2022). Para el año 2021, las entidades bancarias realizaron una inversión aproximada de $52.900 millones[7] de COP en el desarrollo y la capacitación de sus colaboradores directos.

Gráfica 6. Inversión promedio en capacitación en el 2021 por empleado y por entidad

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

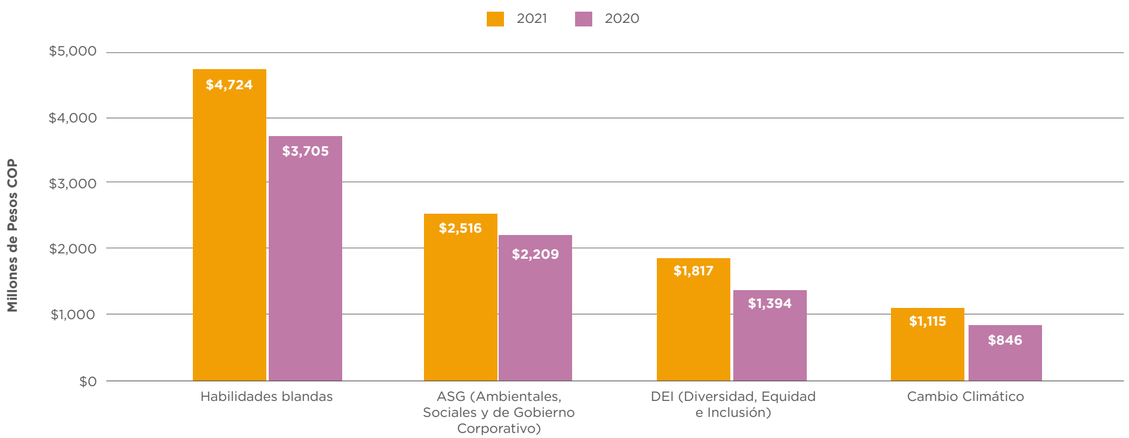
[6] Upskilling es el proceso en el que se refuerza la formación en habilidades que el empleado ya tenga o que sean similares a su área de conocimiento, como por ejemplo las capacitaciones en nuevas tecnologías (IEBS, 2022).
[7] Indicador GTH-1 - Información reportada por 30 entidades.



Entre los currículos de los programas de capacitaciones, se destacan las temáticas relacionadas con el desarrollo de habilidades blandas, el conocimiento sobre los aspectos Ambientales, Sociales, y de Gobierno (ASG), así como los temas relacionados con Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI). Para el año 2021 se realizaron más de 4.000 capacitaciones en las que participaron más de 338 mil asistentes[8].

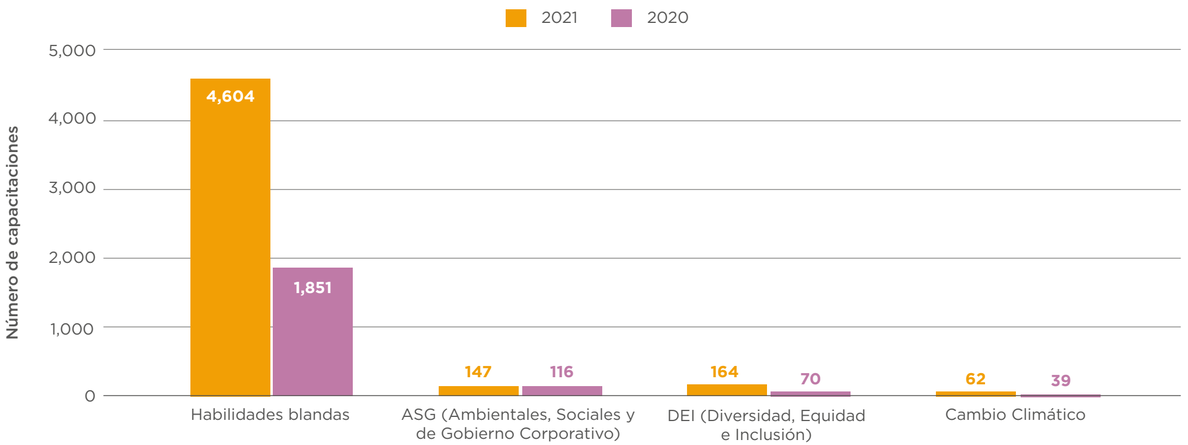
[8] Indicador GTH-2 - Información reportada por 29 entidades. El indicador está calculado sumando las personas que asistieron a cada capacitación realizada por las entidades financieras, por esta razón, el número de asistentes a las capacitaciones supera el número de colaboradores del sector.

Gráfica 7. Inversión por capacitación de las entidades financieras



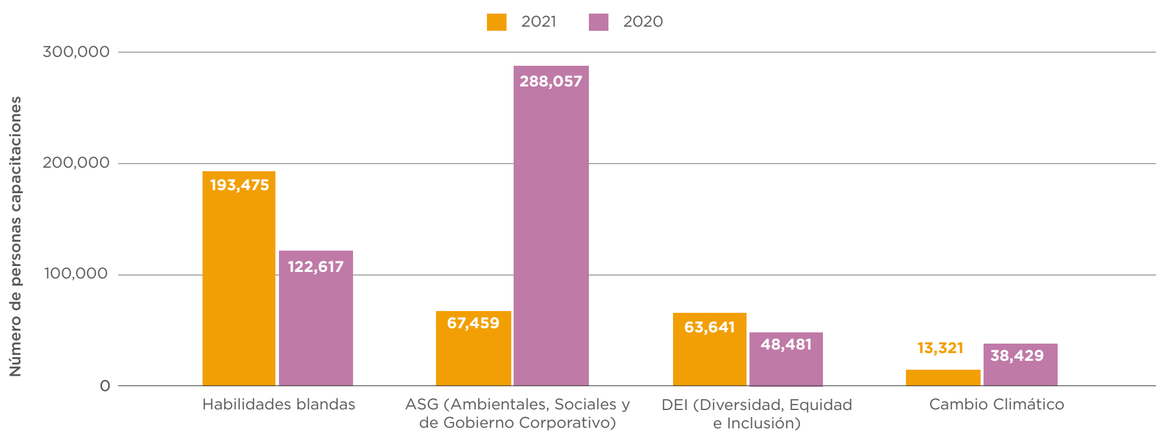
Nota: *Indicador GTH-2 - Información reportada por 23 entidades.*

Gráfica 8. Número de capacitaciones realizadas por las entidades financieras



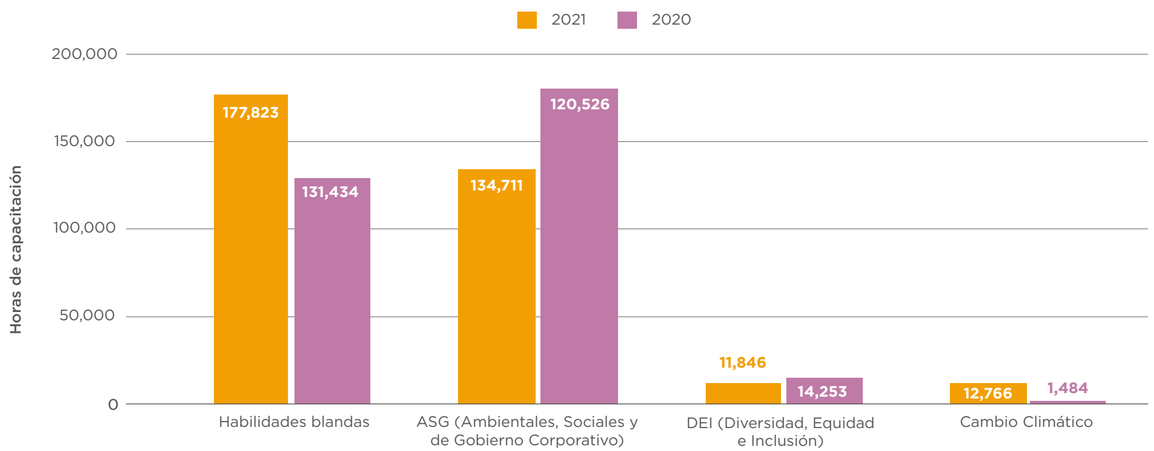
Nota: *Indicador GTH-2 - Información reportada por 29 entidades.*

Gráfica 9. Número de asistentes a capacitaciones realizadas por las entidades financieras



Nota: *Indicador GTH-2 - Información reportada por 29 entidades.*

Gráfica 10. Horas por capacitación en las entidades financieras



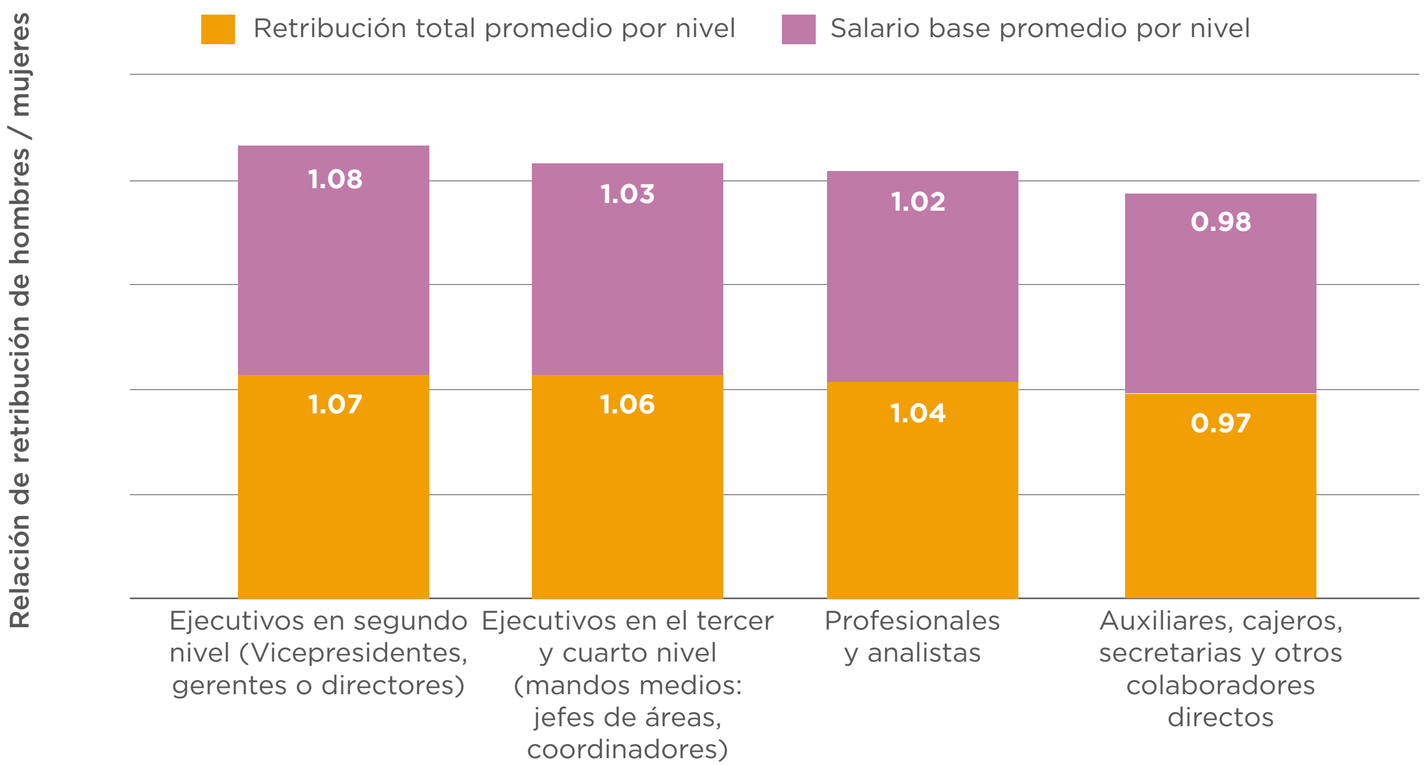
Nota: *Indicador GTH-2 - Información reportada por 28 entidades.*

Remuneración de los colaboradores

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, en dónde los hombres ganan en promedio un 8% más que las mujeres, sin embargo, las mujeres del nivel auxiliar, cajeras y secretarías, que corresponden al grupo de mayor tamaño del sector, tienden a ganar más que sus homólogos masculinos, aunque está diferencia es apenas del 2%.

Indicador DEI

Gráfica 11. Relación de retribución total y salario base promedio base promedio por género



Nota: *Indicador GRI 405-2 - Información reportada por 26 entidades.*

En relación con el salario ofrecido por las entidades financieras al cargo directo más básico, el promedio fue 1,29 veces el SMMLV en el año 2021[9], identificando una variación del 0,5% a favor de los hombres entre el salario devengado en comparación con el de las mujeres, cifra que en términos de brecha es casi inexistente.

Indicador DEI

Gráfica 12. Menor salario promedio por género en entidades bancarias

El menor salario promedio para mujeres con contrato directo en las entidades financieras fue de $1.248.365 COP

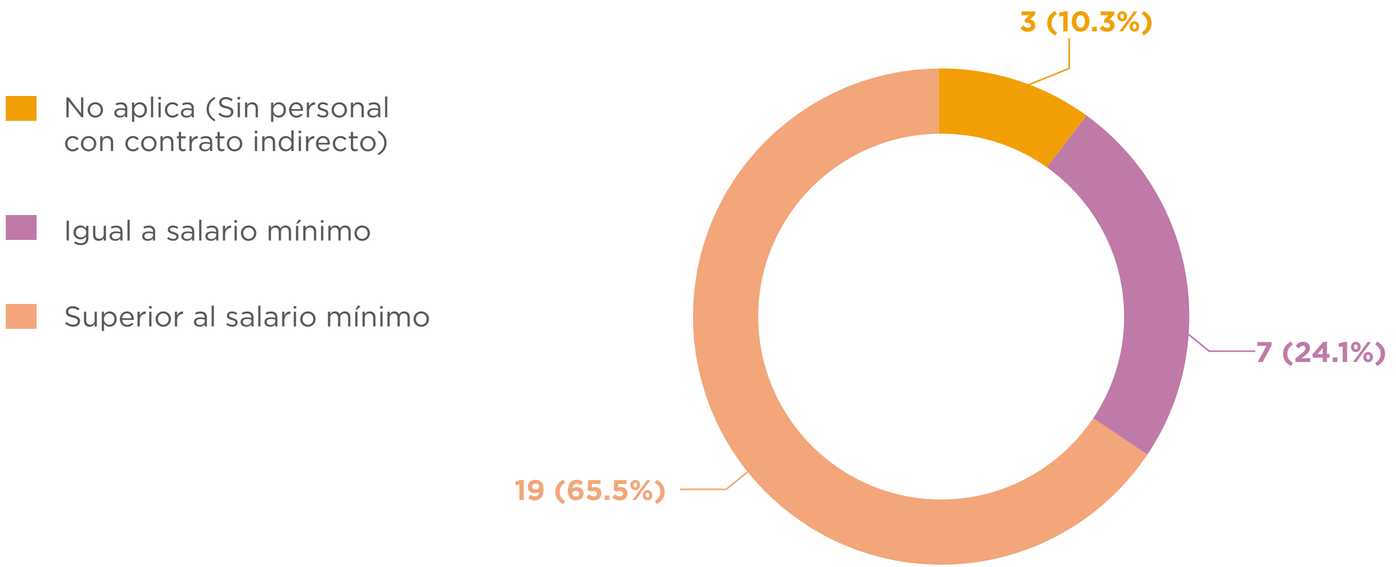
El menor salario promedio para hombres con contrato directo en las entidades financieras fue de $1.255.283 COP

Nota: *Indicador GRI 202 - 1, Información reportada por 32 entidades.*

[9] El salario mínimo mensual legal vigente en Colombia en el año 2021 sin auxilio de transporte fue de $908.526 (Decreto 1785, 2020).

Por otro lado, para los colaboradores indirectos en el cargo más básico, sólo el 65% de las entidades financieras ofrecen una remuneración superior al salario mínimo.

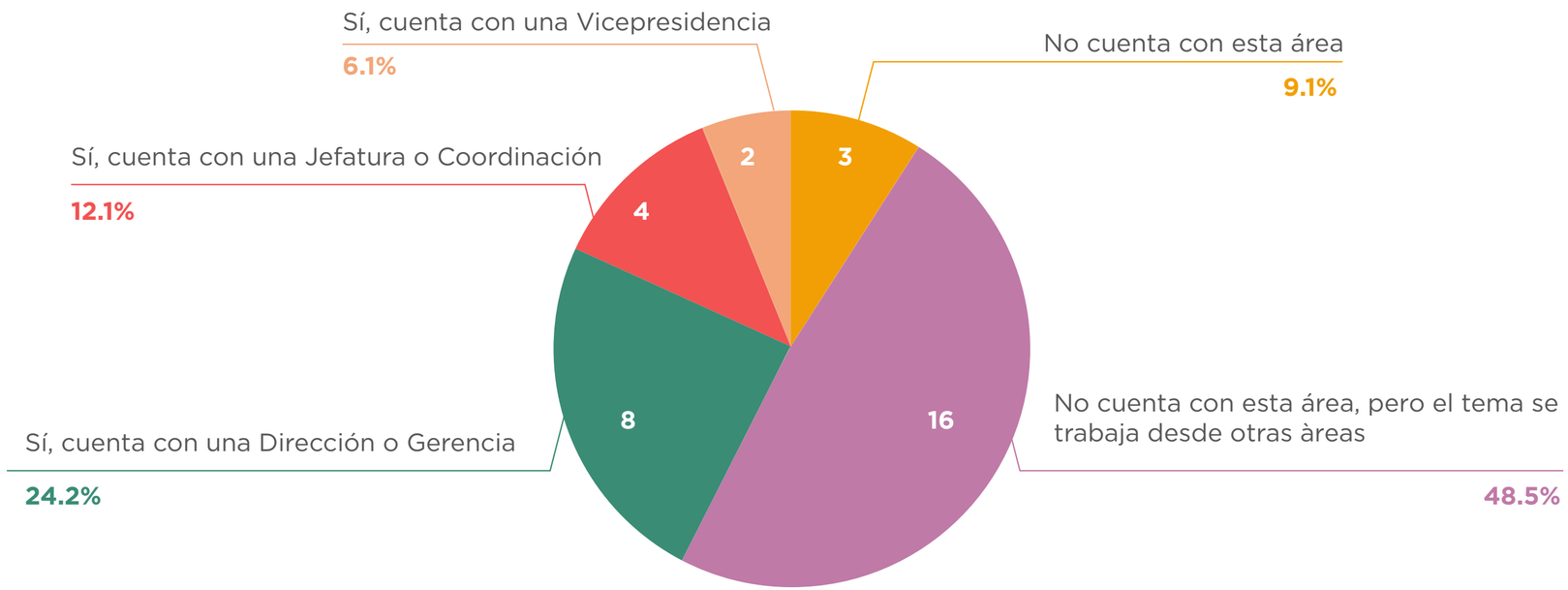
Gráfica 13. Salario a colaboradores con contrato indirecto



Nota: *Indicador GRI 202-1 - Información reportada por 29 entidades.*

En el ámbito laboral, la diversidad se entiende como el conjunto de acciones y principios que permiten a las empresas contratar e incluir a personas independientemente de su condición de género, orientación sexual, etnia, edad, credo, procedencia o discapacidad (THT, 2016). Según el Pacto Global de las Naciones Unidas, la inclusión de grupos diversos a las instituciones ofrece la posibilidad de atraer y mantener grandes y diversos talentos, además de mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece incrementando su valor económico y social (Pizarro A, 2016). Es por esto que la diversidad e inclusión se encuentran en la agenda de las entidades financieras como un elemento clave y, en muchos casos, las decisiones con relación a DEI se toman desde áreas destinadas especialmente a estos temas.

Gráfica 14. Entidades con áreas responsables de DEI



Nota: *Indicador GTH-12 - Información reportada por 33 entidades.*

A nivel internacional, uno de los mecanismos para evitar la discriminación dentro de las organizaciones es por medio de la creación y divulgación de políticas que declaren el compromiso de la entidad por la equidad y contengan procedimientos claros sobre la no discriminación e igualdad de oportunidades (OIT, 2022). En Colombia, el 93% de las entidades financieras afirmaron tener una política de no discriminación e igualdad de oportunidades.

Indicador DEI

Gráfica 15. Número de entidades con política de no discriminación

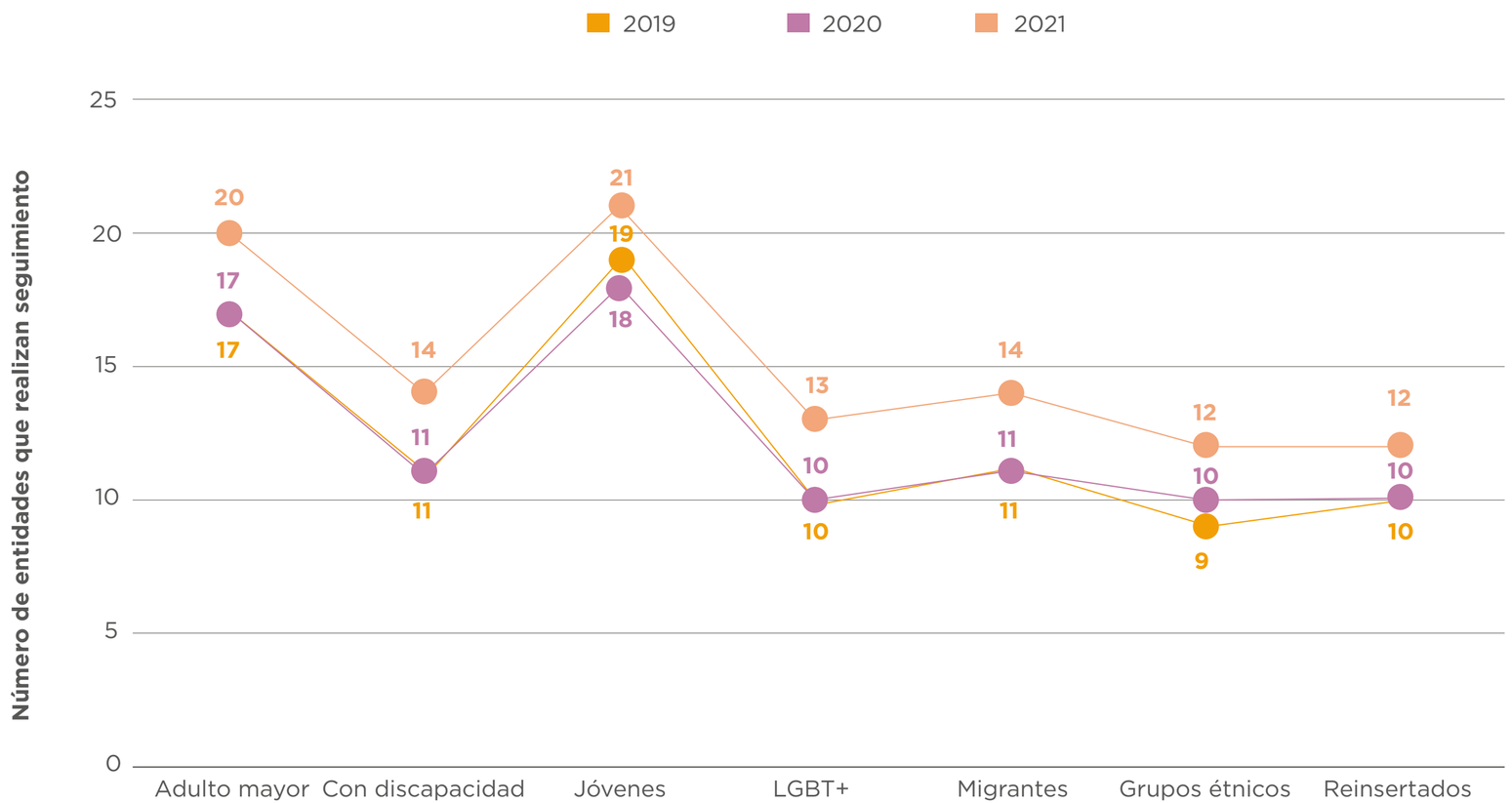
Nota: *Indicador GTH-4 - Información reportada por 33 entidades.*

Por otro lado, 22 entidades financieras reportaron hacer un seguimiento a la **cantidad de colaboradores pertenecientes al menos a un grupo diverso** en el 2021 (adulto mayor, personas con discapacidad, jóvenes, LGTB+, migrantes, grupos étnicos y reinsertados). Sin embargo, sólo 10 entidades afirmaron hacer seguimiento sobre todos los grupos diversos mencionados[10].

[10] Indicador GTH-9 - Información reportada por 32 entidades.

Indicador DEI

Gráfica 16. Diversidad de grupos por entidades y año



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

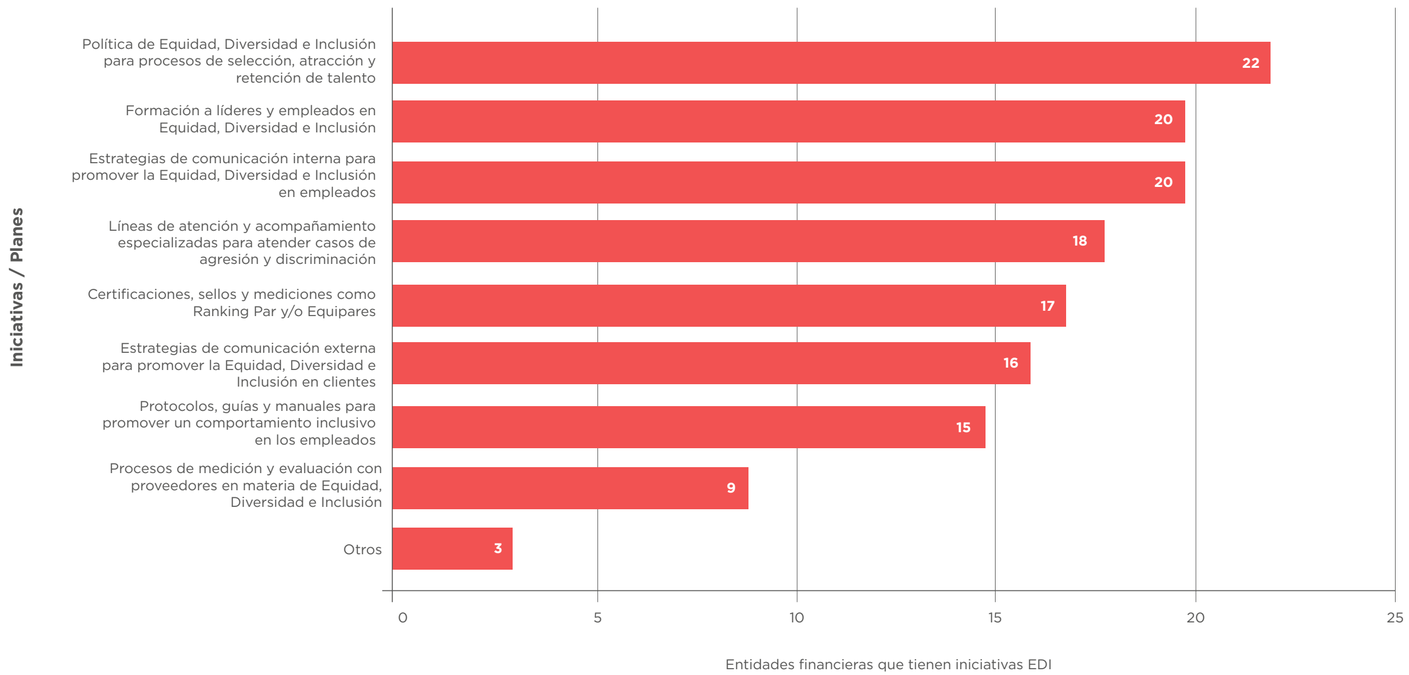
Con el fin de promover un mayor seguimiento a los indicadores de diversidad dentro de las organizaciones, se han desarrollado alternativas como la creación de grupos ERG (Employee Resource Groups). Estos grupos, propenden por el desarrollo de los colectivos de talento femenino, LGBTI, etnias y personas con discapacidades (BBVA., 2020). En Colombia, el 85% de las entidades financieras afirmaron tomar acciones concretas para garantizar la diversidad de género, racial y étnica en las organizaciones, mientras que aún, cinco entidades no han tomado acciones en este campo[11].

[11] Indicador GTH-3 - Información reportada por 33 entidades.

Dentro de las acciones que buscan fortalecer la cultura interna de las entidades financieras con relación a la diversidad, equidad e inclusión, se encuentran las estrategias de inclusión de talentos con discapacidad, programas de certificación como Friendly Biz (empresas comprometidas con la comunidad LGBT+) y el Sello Equipares (sistemas de gestión en igualdad de género).

Indicador DEI

Gráfica 17. Iniciativas DEI ejecutadas por las entidades financieras



Nota: *Indicador GTH-11 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Riesgos y oportunidades:

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

Riesgos estratégicos

-Tener una alta rotación en la plantilla que cause:
- Reprocesos.
- Afectación en el buen desempeño de la gestión.
- Pérdida de información sensible e histórica.
- Costos adicionales e ineficiencia mientras el nuevo personal completa su curva de aprendizaje.

Riesgos emergentes

- Aparición de nuevos actores en los diferentes sectores de la economía, que generen ofertas más atractivas para el capital humano del sector financiero.

Oportunidades

- Mejorar las condiciones del capital humano para garantizar una mayor fidelidad, productividad y un mayor aporte al desarrollo social del país.

8. Capital operacional

Gracias a los esfuerzos del sector en diversificar sus canales, ampliar su cobertura y potencializar la digitalización, cada vez más personas y empresas logran acceder a servicios financieros formales que mejoran su calidad de vida, la de sus familias y ayudan a cumplir sus objetivos empresariales. Estas acciones, que buscan brindar nuevas y mejores alternativas para acceder al sistema financiero traen consigo la necesidad de hacer frente a nuevos retos en materia de gestión de riesgos de seguridad de la información. De esta forma, se asegura a los consumidores un sistema seguro, sostenible, eficiente y que cumple las necesidades de la población, especialmente de aquellas poblaciones tradicionalmente excluidas del sistema financiero.

La siguiente sección presenta la gestión de las entidades agremiadas en relación con sus consumidores, inclusión y acceso al sistema financiero y seguridad de la información.

Consumidor Financiero

Grupos de interés: Entidades financieras agremiadas, Consumidor financiero

8.1

Relevancia: GRI 103-1

Las expectativas de los clientes cambian rápidamente, buscando en la mayoría de los casos procesos cada vez más fáciles y eficientes, tanto en ambientes físicos como digitales. Es por esto que, las industrias tradicionales son cada vez más receptivas al impulso de la transformación digital, y en especial el sector financiero; que tiene la responsabilidad de ser el puente entre personas, empresas y gobiernos para realizar todo tipo de operaciones.

Hoy en día, hay más jugadores en el sistema financiero que proponen nuevos modelos, implementando innovaciones en las tecnologías, canales y servicios, todos ellos cada vez más atractivos a los ojos del consumidor. Dadas estas condiciones de mercado, el sector ha realizado un esfuerzo por agilizar la implementación de tecnologías, como la inteligencia artificial (IA), la analítica de datos o el Business Intelligence (BI), para ofrecer experiencias más personalizadas y ajustadas a las necesidades de cada usuario, buscando mejorar la satisfacción y lealtad de los clientes.

Una experiencia positiva por parte de los clientes tiene los siguientes impactos:

Aumenta el ciclo de vida de los clientes en la entidad

Refuerza la reputación

Reduce el costo de atracción a nuevos clientes y de operación

Evita sobrecostos por volúmenes elevados de quejas

Asobancaria, en conjunto con sus entidades afiliadas, trabajan por lograr un ecosistema de experiencia de cliente con altos niveles de satisfacción, por medio del monitoreo y mejora de los canales, productos y servicios.

Nuestra Gestión: GRI 103-2 y 103-3

Asobancaria logra desarrollar estrategias e iniciativas que contribuyen a mejorar la experiencia del consumidor financiero desde diferentes acciones y espacios, buscando optimizar y articular los canales de atención, con especial énfasis en entender cuáles son las necesidades y expectativas de los clientes a la hora de interactuar con cada uno de ellos. Para lograr este fin Asobancaria ha definido tres líneas de trabajo:

Analítica:

Evaluar y medir de manera sistemática el modelo de relacionamiento de los clientes con sus entidades.

Diseño:

Evaluar y proponer acciones de mejora para las estrategias de atención a los clientes por los distintos canales de servicio.

Organización y cultura:

Asesorar a las entidades para la implementación de buenas prácticas en experiencia y la calidad del servicio, y que sean parte de las habilidades de sus colaboradores, a través de procesos de formación o informativos.

La forma de evaluar la eficacia de estas iniciativas es por medio de indicadores de percepción de los clientes. Dichos indicadores se recogen a través de informes públicos de la Superintendencia Financiera de Colombia y del estudio de percepción bancario, el cual permite conocer el grado de satisfacción de los clientes frente al gremio y su entidad financiera, además de identificar brechas en servicio, y en base a la información elaborar planes de trabajo que logren la reducir o eliminar dichas brechas. Dentro de este estudio se realizan entrevistas a presidentes de entidades financieras y grupos focales de adultos, jóvenes, emprendedores y Pymes, logrando tener una perspectiva del sector desde varios puntos de vista y perspectivas generacionales.

Entre los factores analizados para la toma de decisiones se encuentran los estados de atributos clave en cada uno de los canales evaluados[1], el perfil de apropiación bancaria, el estado reputacional, los análisis de las variables clave de relacionamiento con sus clientes y la satisfacción con el proceso de atención de inquietudes.

[1] Los canales evaluados son: cajero automático, corresponsales, chat, WhatsApp, página web, banca móvil, oficina, línea de atención y correo electrónico

A partir de esta evaluación, las acciones más relevantes realizadas en el año 2021 para mejorar la satisfacción del cliente fueron:

Restructuración temática del comité de Experiencia al Cliente, donde se comparte la información de buenas prácticas en el sector, para que las entidades financieras las apliquen dependiendo del perfil de sus consumidores y las mejores prácticas mundiales.

Plan gremial para la mejora en la gestión de PQRS, que consistió en la realización de cinco talleres con temáticas centradas en el nuevo cliente bancario, enfoques de gestión y buenas prácticas, donde participaron 14 entidades adheridas a Asobancaria.

Fortalecimiento del **portal "Banca para todos"** y su programa de formación sobre acercamiento al lenguaje de señas para el consumidor financiero, alcanzando 13.000 personas para 2021.

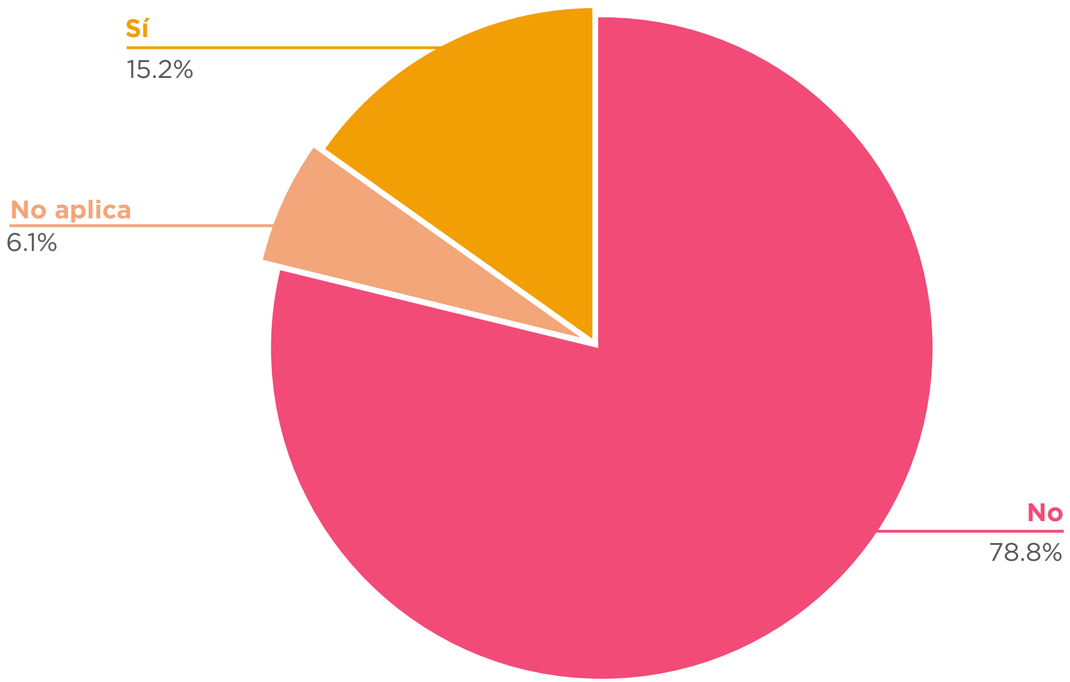
Publicación del informe "Adaptándose al nuevo cliente bancario desde su experiencia: panorama general con los principales cambios que ha enfrentado a nivel mundial el sector financiero en materia de experiencia al cliente en un escenario post covid 19". El documento presenta un acercamiento al contexto colombiano, revelando quiénes son los nuevos clientes bancarios y la forma como la banca puede enfrentar este nuevo panorama.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

El Sistema de Atención al Cliente (SAC) recopila información sobre las expectativas y los motivos de inconformismo de los clientes para mejorar los procesos de atención dentro de las entidades. En el año 2021, el 97%[2] de las entidades financieras en Colombia afirmaron contar con un SAC, de las cuales el 93%[3] afirmaron tener acciones de monitoreo y seguimiento de la efectividad de este sistema. Estas acciones involucran la medición de indicadores de satisfacción, inconformismo, quejas y razones de pérdida de clientes, así como auditorías de calidad.

Con el fin de garantizar la calidad y efectividad de los SAC en el sector, algunas entidades han optado por certificar sus sistemas bajo normas o lineamientos nacionales o internacionales como lo son los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001), los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (27001) y la aplicación de la Ley 1328 de 2009 - Régimen de Protección a los Consumidores Financieros.

Gráfica 1. Entidades que cuentan con certificado en el sistema SAC

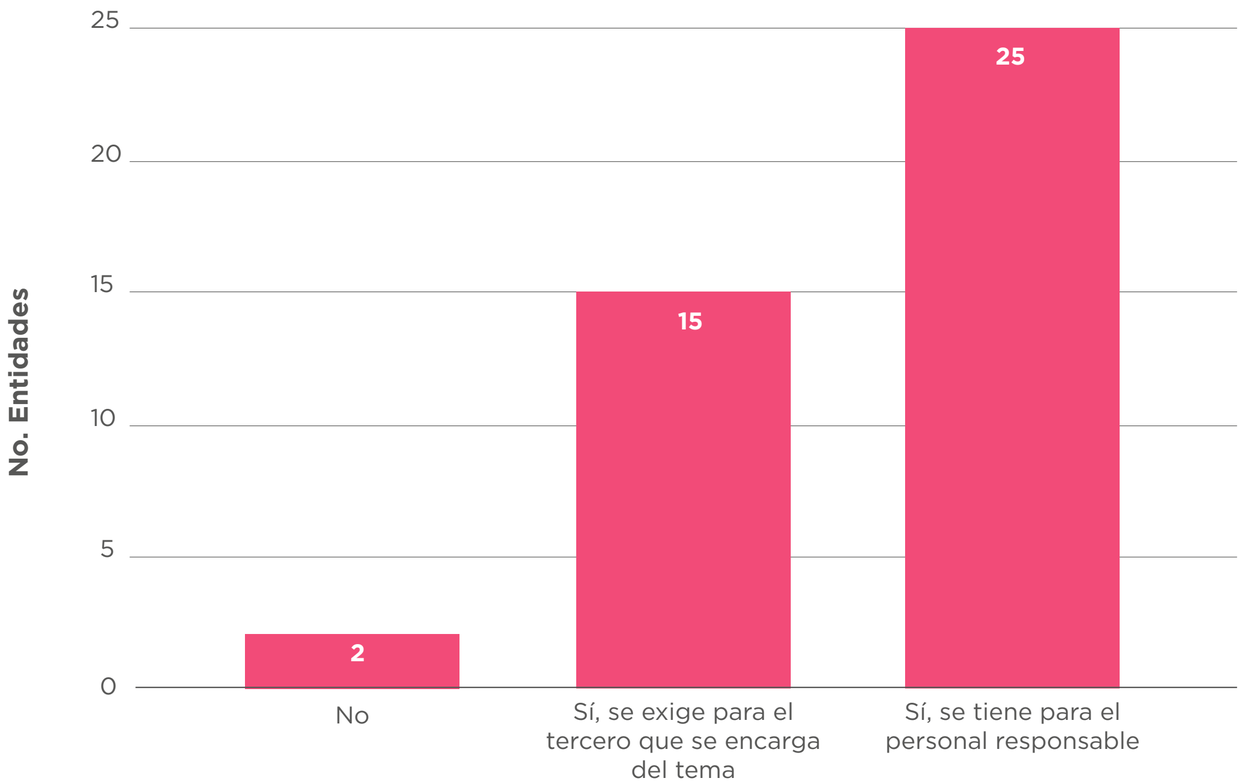


Nota: *Indicador COF-9 - Información reportada por 33 entidades.*

[2] Indicador COF-1 - Información reportada por 33 entidades.
[3] Indicador COF 16 - Información reportada por 30 entidades.

Las entidades bancarias fomentan una cultura de atención al cliente que incluye la capacitación al personal, el desarrollo de habilidades de empatía con el consumidor, el trato cordial al cliente (incluso en situaciones tensas) y aplicar las buenas prácticas de derechos humanos. Esta cultura se ve reflejada en la implementación de políticas o estándares de servicio al cliente, las cuales el 100% de entidades afirmaron tener[4].

Gráfica 2. Entidades que cuentan con certificado en el sistema SAC



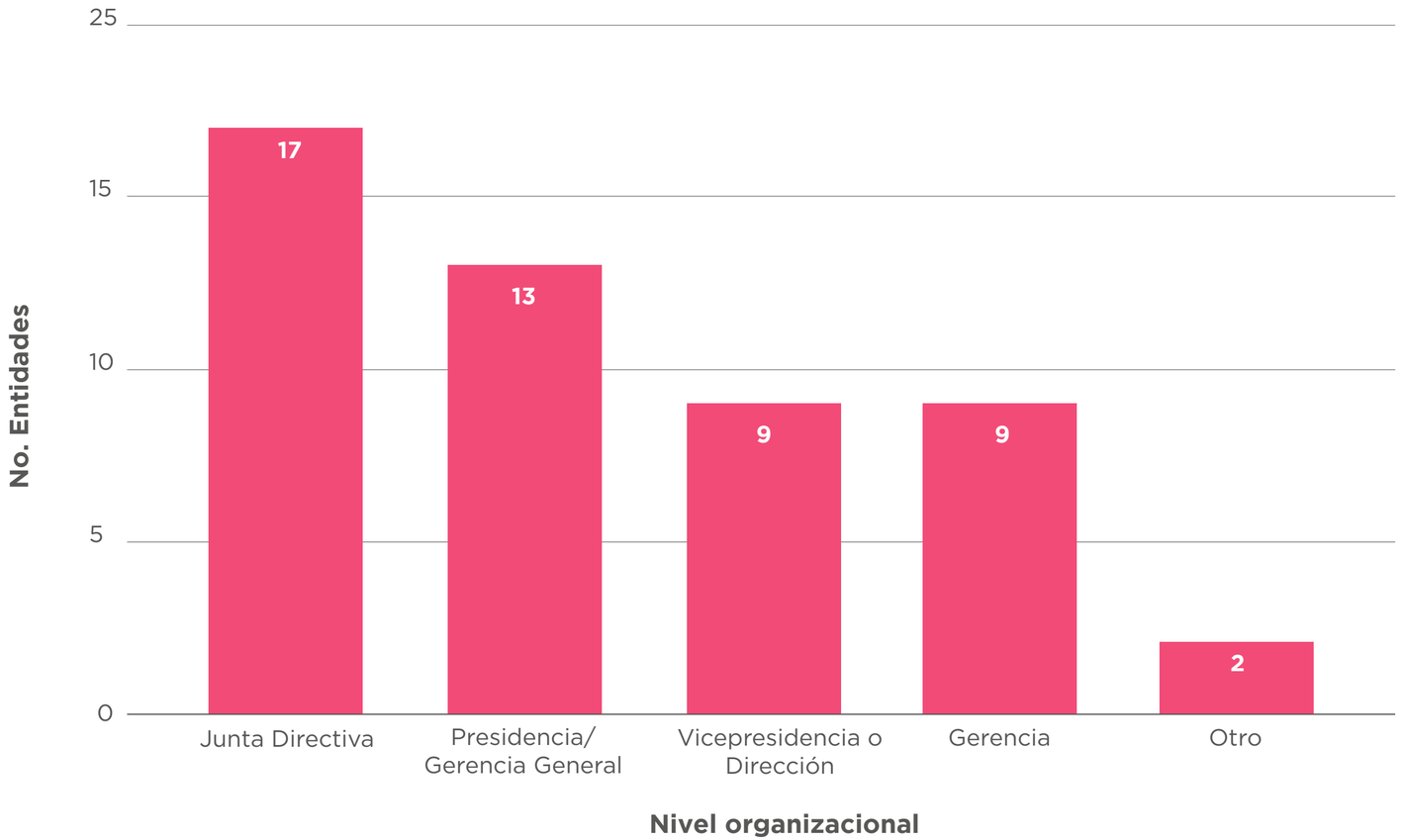
Nota: *Indicador COF-9 - Información reportada por 33 entidades[5].*

[4] Indicador COF-17 - Información reportada por 33 entidades.
[5] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta. Por esta razón se podrían ver como resultado un mayor número de respuestas que de entidades.

Además de los programas de capacitación, el 81% de las entidades financieras cuentan con políticas para el diseño y la venta responsable de sus productos y servicios financieros y, un 6% adicional de las entidades cuentan con estas políticas, pero exclusivamente para el diseño o venta de sus productos y servicios financieros[6].

Este tipo de decisiones, como definición de estrategias, capacitaciones y certificaciones relacionadas al comité SAC, son tomadas en las Juntas Directivas o en la Presidencia de la mayoría de las entidades financieras.

Gráfica 3. Entidades que cuentan con certificado en el sistema SAC



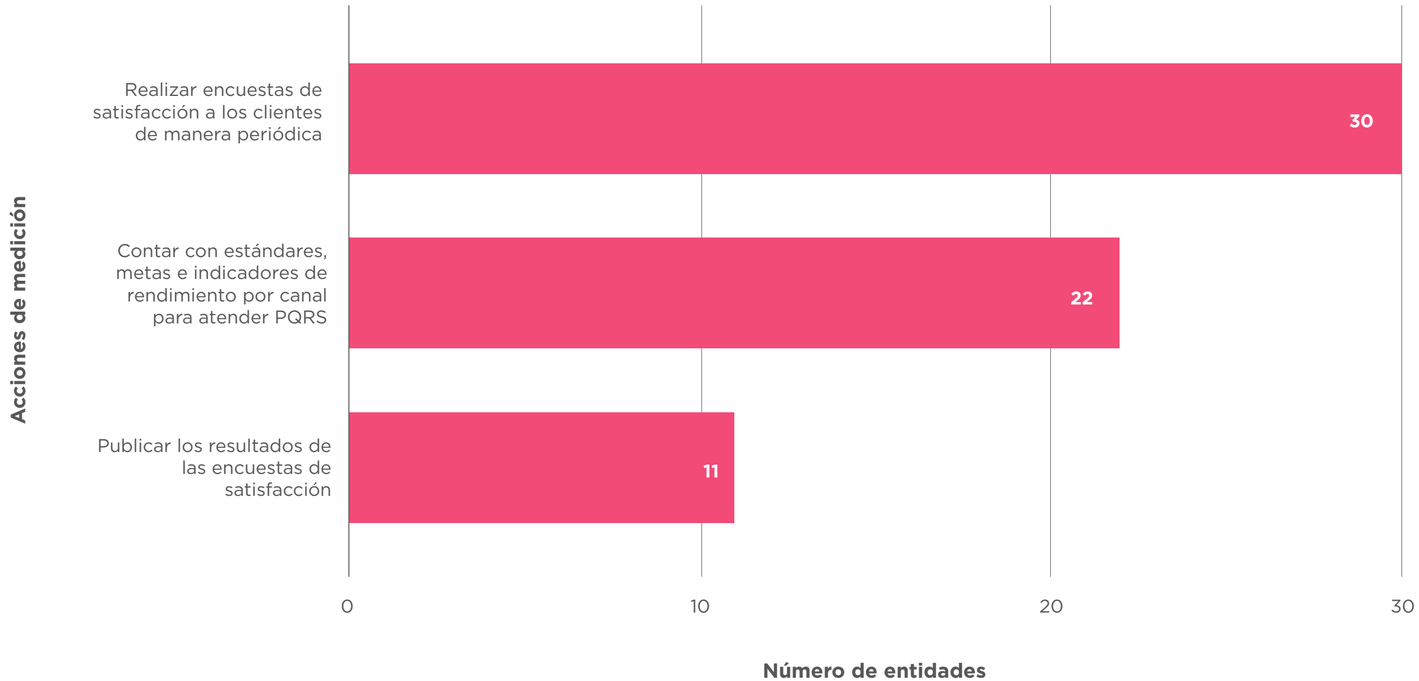
Nota: *Indicador COF-8 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[6] Indicador COF-13 - Información reportada por 30 entidades.

Medición de la satisfacción del consumidor financiero

Según la encuesta global a consumidores realizada por PwC, compartir la retroalimentación de los clientes con los empleados influye directamente en la eficacia de su trabajo y permite a las organizaciones desarrollar una filosofía enfocada en el cliente (PwC, 2018). Por su parte, las entidades financieras han definido diferentes acciones para medir la satisfacción de los clientes, como, por ejemplo, las encuestas de satisfacción que todas las entidades realizan de forma periódica.

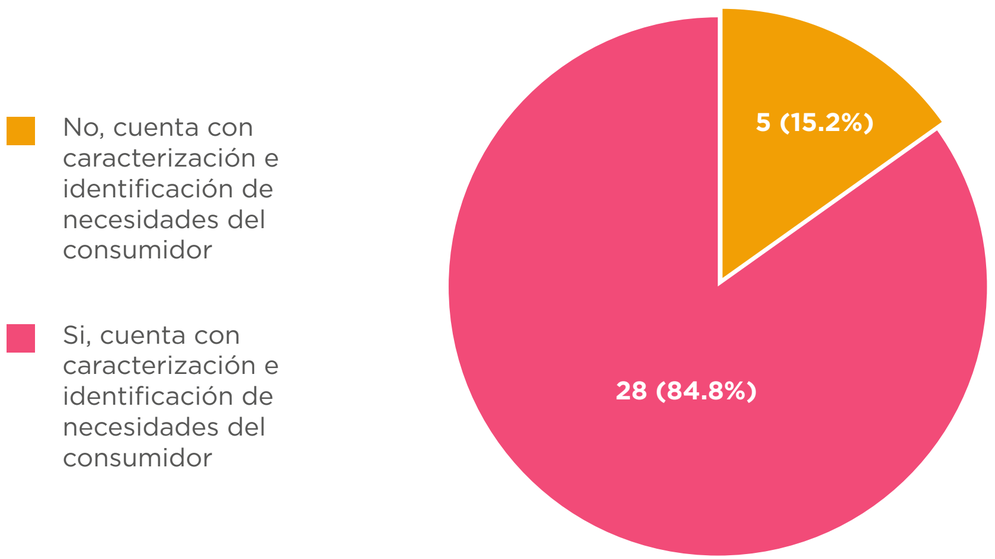
Gráfica 4. Número de entidades que realizan medición de satisfacción del cliente.



Nota: *Indicador GRI 102-43 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Además de medir la satisfacción del consumidor financiero por medio de encuestas, las entidades financieras cuentan con estándares, metas e indicadores dentro de los cuales se realiza una perfilación del cliente y se definen herramientas para profundizar en la experiencia de los canales presenciales y digitales. A continuación, se detalla la cantidad de entidades que realizan dicha caracterización:

Gráfica 5. Entidades que definen la caracterización del consumidor.



Nota: *Indicador COF-19 - Información reportada por 33 entidades.*

Metas

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Satisfacción (Satisfacción de los bancos en Colombia)	47%	52%	55%
Net Promoter Score (NPS) de los bancos en Colombia	27	32	35
Número de quejas por cada 10.000 operaciones.	1,3	1,17	1,1

Riesgos y oportunidades:

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

Riesgos estratégicos

-Excesiva regulación por parte del legislativo o SFC que, aunque bien intencionada, puede disminuir o entorpecer la experiencia de servicio.

- Poco interés de inversión por parte de las juntas directivas de las entidades financieras al no poder rentabilizar directamente el esfuerzo Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Riesgos emergentes

- Expectativas cambiantes por parte de los consumidores financieros ante un entorno de experiencia de cliente frente a otros sectores menos regulados.

- Creación de procesos digitales que no generen lealtad o empatía con los usuarios.

Oportunidades

- Mejorar la experiencia en el desarrollo de soluciones y alternativas para los consumidores colombianos, siempre aceptando e impulsando nuevas formas de enfrentar este reto, por ejemplo, con los spin off de bancos “tradicionales” en bancos digitales, y aprovechando la infraestructura de datos financieros abiertos para trabajar con nuevos actores como las Fintech.

- Nuevas tecnologías como la inteligencia artificial (IA), la analítica de datos o el Business intelligence (BI), que permiten utilizar bases de datos para ofrecer experiencias más personalizadas sobre contenidos.

8.2

Inclusión y acceso al sector financiero

Grupos de interés: Entidades financieras agremiadas, Consumidor Financiero

Relevancia: GRI 103-1

La inclusión y el acceso al sector financiero son unos de los canales más importantes para el desarrollo social y económico de las personas (GRI & UN, 2016). Es por esto que desde el sector financiero los esfuerzos para lograr mayores niveles de inclusión se centran en el acceso y el uso de productos financieros para toda la población y, en cómo mejorar los mecanismos para ampliar la cobertura, incrementar la claridad de la información e identificar las brechas de ciertos grupos para adquirir estos productos.

Según la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y el Banco Mundial, los grupos que presentan mayores dificultades para acceder a los servicios financieros son las mujeres, la población con bajos ingresos, la población en áreas rurales, personas con sólo educación primaria y las pequeñas y medianas empresas (Banco mundial, 2020; UNEP FI, 2020).

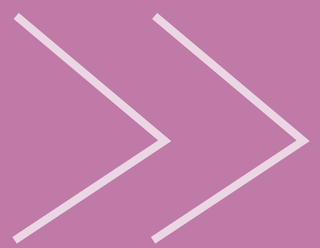
Al cierre del 2021, el acceso a productos financieros se ubicó en el 56,2% para zonas rurales dispersas, en contraste con un 77,3% para municipios intermedios y 98,9% para ciudades. Esto, sumado a la brecha de género del 6,4 p.p. en accesibilidad a productos financieros para mujeres demuestra los retos aún latentes para alcanzar la equidad en el país. Poder disminuir estas brechas permitirá que todas las personas puedan contar con una oferta de productos y servicios financieros accesibles y de calidad, permitiéndoles acceder al sistema financiero formal y evitar que estas poblaciones acudan a soluciones informales e ilegales como alternativas de financiamiento (Banca de las oportunidades, 2022).

Nuestra Gestión: GRI 103-2 & 103-3

Desde la última década, el sector financiero ha jugado un rol fundamental al diseñar estrategias encaminadas a incrementar la inclusión financiera y lograr una transformación digital. Desde la Dirección de Transformación Digital e Inclusión Financiera de Asobancaria se realiza un seguimiento continuo a los diferentes canales e indicadores financieros de acceso y uso. Estos indicadores se publican de forma trimestral y anual en el informe de Acceso y Uso publicado por Banca de las Oportunidades. Este informe reporta los datos desagregados por grupos etarios, municipios y nivel de ruralidad.

Por otro lado, la Asociación hace un análisis periódico de la cobertura que tienen las oficinas y corresponsales bancarios en cada municipio. A partir de estos reportes es posible identificar las brechas de acceso y uso a servicios financieros, para que, a partir de allí, las entidades financieras desarrollen productos para disminuir dichas brechas.

La diversificación de los canales digitales y las estrategias de inclusión financiera impulsadas desde el sector han logrado que entre septiembre de 2020 y 2021 se incluyeran aproximadamente 1,6 millones de adultos al sistema financiero (Banca de las oportunidades, 2022). Sin embargo, es necesario continuar desarrollando estrategias para el desarrollo de productos e iniciativas que busquen apelar a las necesidades individuales de las poblaciones del país. Dentro de las iniciativas y publicaciones más destacadas del 2021 es encuentran:



- Ajustes operativos para aceptar la información del nuevo documento de identidad (PPT) en el marco del Estatuto de Protección Temporal para Migrantes Venezolanos. Logrando, para el tercer trimestre de 2021, la inclusión financiera de más de 421.000 venezolanos.

- Mejora en el uso de canales digitales como banca móvil y banca por internet. Además, se realizó un estudio sobre el futuro de la sucursal bancaria en Colombia, en el cual se generaron insumos para entender el rol que esta tiene de cara a un futuro cada vez más digital, impulsar la transformación digital y mejorar la experiencia del consumidor financiero.

- Publicación de tres ediciones de Banca & Economía, analizando los aspectos más relevantes de la inclusión financiera en el país, y el financiamiento para el segmento micro pequeñas y medianas empresas.

Estrategias y programas de inclusión financiera

La inclusión financiera facilita y acelera el crecimiento económico y la resiliencia, fortalece la salud financiera y promueve la creación de empleo (UNSGSA, 2022). Lo anterior explica los amplios esfuerzos que los sectores público y privado realizan para permitir que, tanto ciudadanos como empresarios, se integren al sistema financiero.

En 2021 el 70%[1] de las entidades financieras reportaron contar con estrategias o programas orientados a promover la inclusión financiera lo que representa un incremento del 7% frente al año anterior. De las estrategias y programas reportados por las entidades financieras en Colombia el 81% tuvo principios relacionados con los medios digitales.

[1] Indicador propio IYA-1. Reportado por 30 entidades.

Gráfica 1. Principios de las estrategias y programas de inclusión financiera de las entidades financieras

Principios de las estrategias o programas para fomentar la inclusión financiera	Número de entidades
Fortalecer la educación y la conciencia digital y financiera*	18
Cumplir con la normativa vigente relacionada con la inclusión financiera	15
Promover un enfoque digital para la inclusión financiera*	13
Equilibrar la promoción de la innovación para lograr la inclusión financiera digital con la identificación, evaluación, seguimiento y gestión de nuevos riesgos*	12
Establecer prácticas financieras digitales responsables para proteger a los consumidores*	12
Expandir el ecosistema de infraestructura de servicios financieros digitales*	12
Facilitar la identificación del cliente a través de tecnologías digitales, como biometría, entre otras, que permitan el acceso a los servicios financieros digitales*	10
Seguimiento del progreso de su estrategia o programa de inclusión financiera digital, con el fin de analizar y monitorear la oferta y la demanda de servicios financieros digitales y el impacto de su estrategia o programa de inclusión financiera*	6
No se han implementado estos principios	5
Tener un enfoque para evaluar impactos diferenciales al desarrollar productos y / o servicios dirigidos a diferentes poblaciones vulnerables (mujeres, campesinos, LGTBI+, entre otros)	4
Otros	1

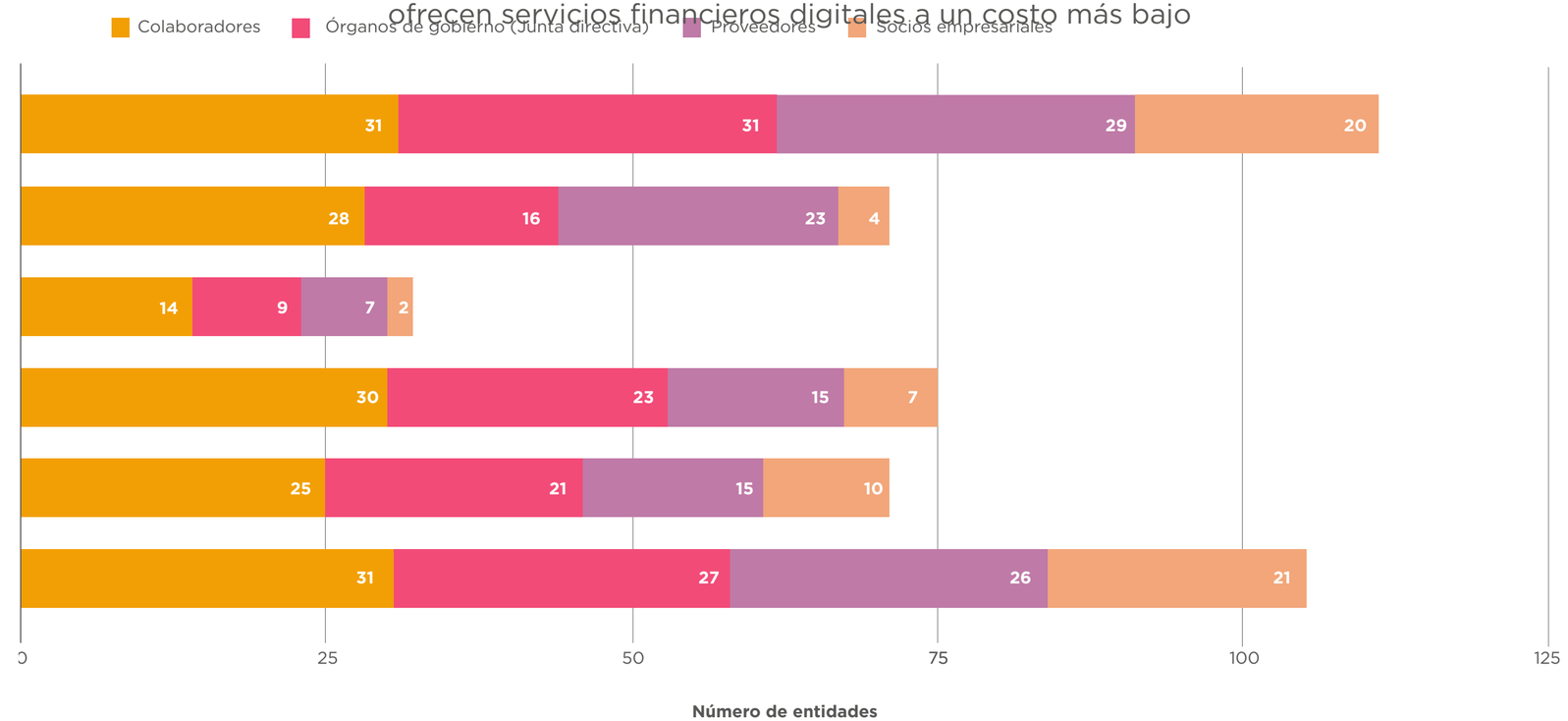
Nota: *Indicador IYA-2 – Información reportada por 26 entidades. Múltiples respuestas por entidad[2]. Los principios que contienen (*) son formulados a partir de los principios del G20.*

[2] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta. Por esta razón se podrían ver como resultado un mayor número de respuestas que de entidades.

En el 2020 las transacciones asociadas con productos financieros digitales incrementaron en volumen y en valor (Banca de las Oportunidades, 2020). La transformación del sector responde en buena medida al aumento en el acceso al internet móvil, a los teléfonos inteligentes, al desarrollo del comercio electrónico y a la participación de empresas de tecnología financiera (Bran-Guevara et. al, 2022). A pesar de esto persisten las brechas de inclusión y acceso entre el sector urbano, rural, rural disperso y de personas jurídicas (Banca de las Oportunidades, 2020).

Es posible identificar oportunidades para incrementar la cobertura en la ruralidad y en las pequeñas y medianas empresas, especialmente si se tiene en cuenta que el 52%[3] de las entidades financieras no facilita la inclusión financiera por medio de tecnología financiera digital a pequeñas empresas y/o poblaciones difíciles de alcanzar.

Gráfica 2. Tipos de poblaciones a las cuales las entidades financieras ofrecen servicios financieros digitales a un costo más bajo



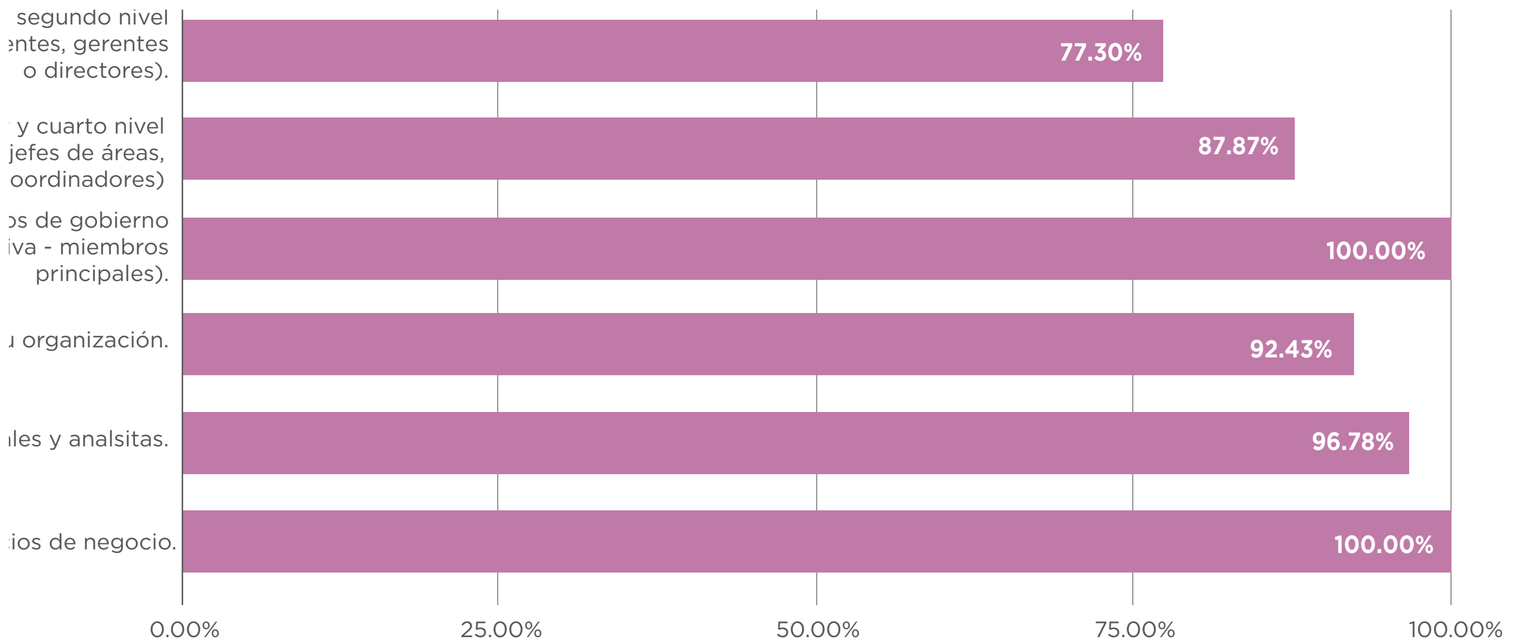
Nota: *Indicador IYA-5 – Información reportada por 29 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[3] Indicador IYA-5 – Información reportada por 29 entidades. Múltiples respuestas por entidad.

Inclusión y acceso al sector financiero

Para mantener los efectos positivos de la inclusión financiera en el largo plazo es necesario asegurar su sostenibilidad e inserción en las realidades de las personas. Esto implica reducir las desigualdades en el acceso al sistema (eliminar brechas de género y digitales, p.e.) (UNSGSA, 2021). Para el 2021, el 74%[4] de los frentes de trabajo de las estrategias y programas para promover la inclusión financiera está relacionado con la educación financiera, la promoción del uso de servicios financieros, las estrategias con perspectiva de género y la atención al sector rural.

Indicador DEI **Gráfica 3.** Frentes de trabajo de las estrategias y programas de inclusión realizadas por las entidades



Nota: *Indicador IYA-3 – Información reportada por 29 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[4] Indicador IYA-3 – Información reportada por 29 entidades. Múltiples respuestas por entidad.

Las actividades agrícolas y rurales tienen un gran potencial para promover el crecimiento económico inclusivo. La evidencia sugiere que la producción agrícola es 2.8 veces más efectiva para reducir la pobreza que las actividades industriales y de servicios (FAO, 2014). Si bien los indicadores de inclusión financiera rural y rural dispersa mejoraron en 2020, su diferencia frente a los indicadores de las zonas urbanas sigue siendo considerable[5], lo cual refleja la importancia de seguir aumentando la cobertura para atender segmentos poblacionales en zonas rurales. El 33% de las entidades agremiadas reporta haber establecido alianzas de cooperación para ampliar el acceso de la población agrícola y/o rural al sector financiero.

Indicador DEI

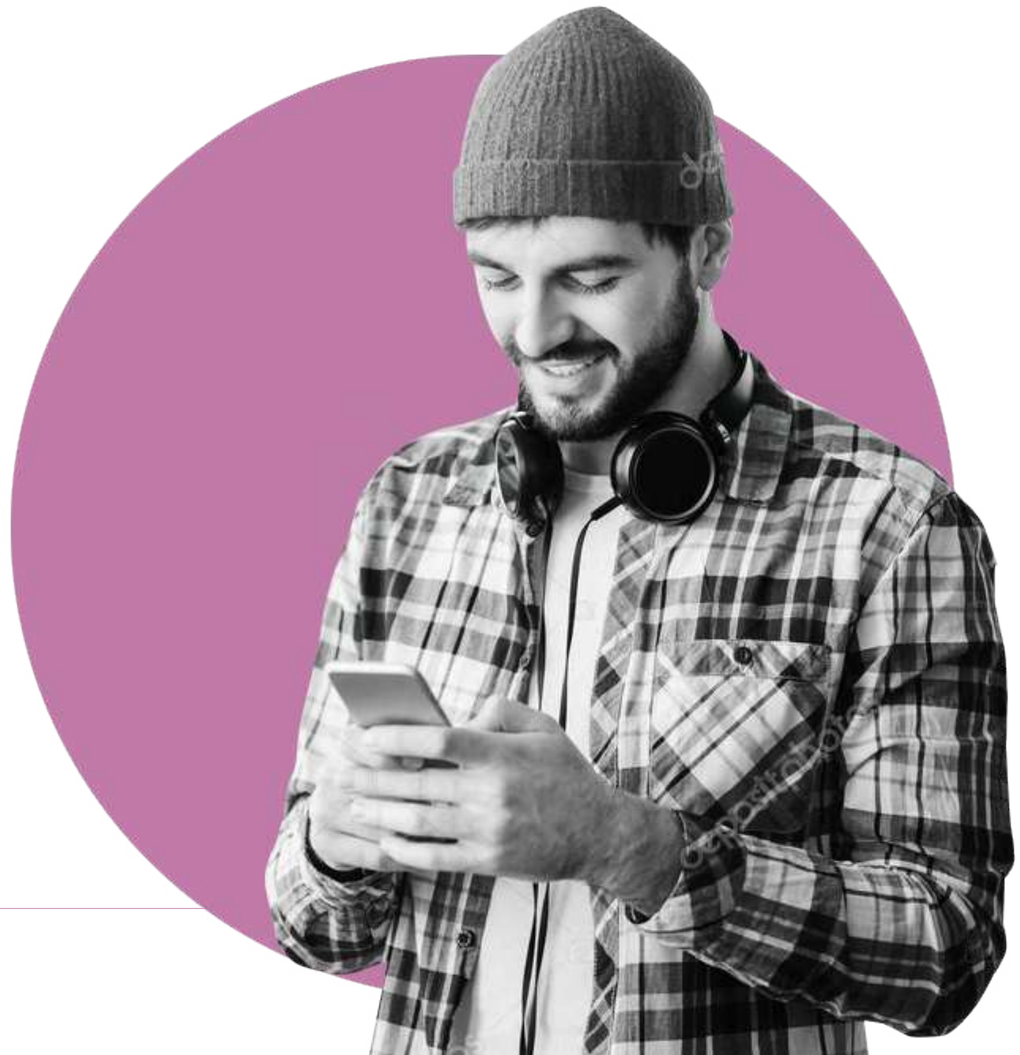
Gráfica 4. Entidades financieras que han establecido alianzas de cooperación para promover el acceso de la población rural al sector financiero

Nota: *Indicador IYA-6 – Información reportada por 27 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[5] La diferencia entre los índices de acceso al sistema financiero entre la población rural y rural dispersa y urbana entre 2019 y 2020 alcanzó los 26,3 puntos porcentuales (Asobancaria, 2020).

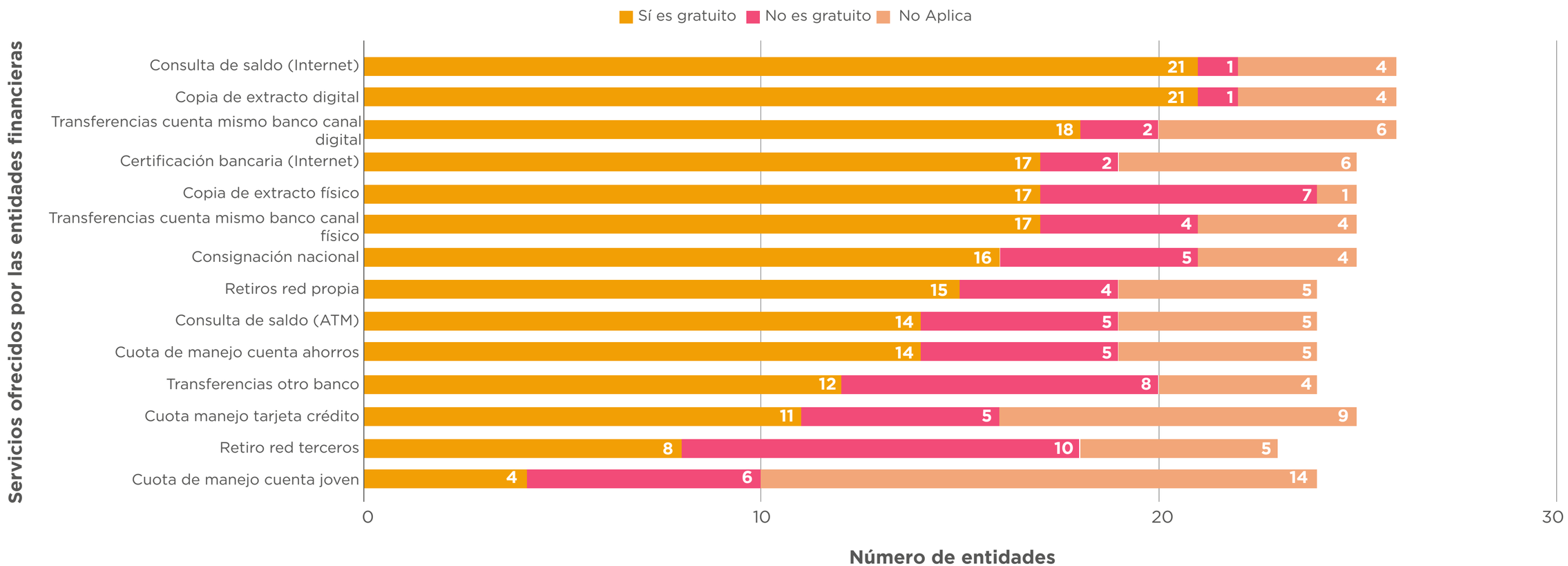
Inclusión financiera a través de los productos y servicios

Con el objetivo de fomentar la inclusión financiera en el país, se han implementado exitosamente diferentes tipos de productos y servicios sin costo o con costos muy reducidos, como los depósitos de bajo monto y las Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS). Mientras que las CATS fueron preferidas para hacer pagos y retiros, los depósitos de bajo monto se convirtieron en el producto con mayor acogida en la ruralidad y en los grupos etarios más jóvenes[6] en 2020 (Banca de las Oportunidades, 2020). En 2021, el 38%[7] de las entidades financieras ofreció como parte de su portafolio CATS y depósitos electrónicos de bajo monto, y el 76% de los servicios reportados por las entidades financieras se ofrecieron de forma gratuita si estaban incluidos en su portafolio.



[6] En 2020, el 22,3% de los productos financieros correspondieron a Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado CATS y el 34,7% a depósitos de bajo monto (Banca de las Oportunidades, 2020).
[7] Indicador IYA-8 – Información reportada por 29 entidades.

Gráfica 5. Servicios gratuitos ofrecidos por las entidades financieras



Nota: *Indicador IYA-9 – Información reportada por 30 entidades.*

Metas

Nombre	Resultado 2021	Meta 2022	Meta 2025
Adultos con acceso a un producto financiero	90,5%	91%	93%
Adultos con un producto financiero activo	74,8%	77%	80%
Adultos en el sector rural con acceso a un producto financiero	62,6% (promedio entre rural y rural disperso)	72%	75%

Riesgos y oportunidades:

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

Riesgos estratégicos

- Oferta de crédito por parte de actores ilegales o gota a gota.

- Entrada de nuevos jugadores como Fin Techs y neobancos[8] con una nueva oferta de productos, integración con otros servicios y conocimientos más específicos de los consumidores financieros.

- Falta de acceso a información alternativa válida[9] de los consumidores para las entidades financieras, con el fin de formular propuestas de valor y productos convenientes para los consumidores.

Riesgos emergentes

- Impactos macroeconómicos difícilmente predecibles, tales como la cotización del dólar y el petróleo, que puedan afectar el ingreso de las personas del país y su disposición a adquirir y a usar productos financieros.

Oportunidades

- La entrada de nuevos jugadores como una oportunidad para generar más información del consumidor y ajustar las propuestas de valor.

[8] Se trata de entidades netamente digitales pensadas para funcionar en un ecosistema tecnológico que no necesita de sucursales físicas y que realizan intermediación financiera (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019)
[9] La información alternativa proviene de fuentes no usadas de manera regular en los procesos financieros, como lo son las redes sociales, el historial de páginas de internet y el uso de un puntaje crediticio alternativo.

Seguridad de la información, informática y física

Grupos de interés: Consumidor financiero, entidades financieras agremiadas

8.3

Relevancia: GRI 103-1

El sector financiero le apuesta a la innovación de sus servicios a través del uso de tecnología para mejorar la experiencia de sus usuarios y aumentar la eficiencia de sus operaciones. La modernización de estos canales y dispositivos de red genera beneficios para el sistema, pero también trae consigo nuevas amenazas para el sector. De acuerdo con el estudio “El Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe,” el 92% de las entidades bancarias identificaron algún tipo de evento (ataques exitosos y no exitosos) de seguridad digital. La principal motivación de dichos ataques fueron motivos económicos y el robo de datos (OEA, 2018).

En este contexto, el país requiere fomentar la construcción de un entorno digital seguro y confiable, donde la protección de los datos sea una prioridad para las empresas y las personas. Hoy en día, el costo monetario de un ataque es mucho mayor que solo la pérdida de activos, pues las organizaciones están expuestas no solo a sanciones y multas del supervisor, sino a pérdidas en su reputación y buen nombre (OEA & Asobancaria, 2019). Es por esto que la gestión de los riesgos cibernéticos debe ser un interés de todos, en donde las entidades financieras, los entes reguladores, el gobierno y los ciudadanos trabajen en conjunto para prevenir, identificar, gestionar y sancionar los posibles incidentes en materia de seguridad de la información.

Nuestra Gestión: GRI 103-2 & 103-3

Para el sector financiero, la discusión sobre la seguridad digital se ha vuelto cada vez más recurrente pues el crecimiento de la transformación digital ha incrementado el riesgo de ciberataques. Las entidades financieras han desarrollado una estrategia en la cual se abordan diferentes frentes que permiten identificar el riesgo y reducir la vulnerabilidad a las amenazas como los ataques cibernéticos, el robo de información y el fraude. Entre estas acciones, está la implementación de programas de capacitación en materia de seguridad cibernética dirigido a grupos específicos como el sistema judicial, la aplicación de herramientas legales para proteger a la ciudadanía de amenazas cibernéticas, como URLs maliciosas, y el desarrollo de herramientas tecnológicas que ayuden a las entidades bancarias a verificar el cumplimiento de la gestión de los riesgos de ciberseguridad.

Desde el Comité de Ciberseguridad y el Comité de Prevención del Fraude de Asobancaria se realizan auditorías internas y revisiones periódicas a la gestión de la seguridad digital de las entidades para medir la efectividad de los programas planteados en el gremio. Entre las iniciativas y acciones del Comité de Ciberseguridad se busca fortalecer la respuesta ante incidentes; sensibilizar y capacitar actores clave para prevenir el fraude; crear una cultura de ciberseguridad; generar propuestas de política pública para fortalecer la lucha contra la cibercriminalidad; y fomentar el trabajo colaborativo entre las diferentes regiones del país.

Entre las acciones enfocadas en seguridad digital implementadas en el 2021 por Asobancaria se destacan:

Simulación de crisis cibernética	Taller de ejercicio guiado (Tabletop) en el que se midió la capacidad de respuesta y resiliencia cibernética del sector financiero. Se contó con la participación de 37 líderes de ciberseguridad y continuidad de negocio de las entidades agremiadas, quienes enfrentaron una crisis derivada de un incidente del sector.
Sensibilización a entes territoriales	Capacitación de 236 alcaldes y gobernadores de diferentes entes territoriales del país sobre conceptos de seguridad informática y prevención del fraude. De los 27 departamentos que participaron, Boyacá, Nariño, Santander y Cundinamarca fueron los que obtuvieron mayor cantidad de certificaciones.
Encuesta de ciberseguridad	Elaboración de una encuesta mensual de ciberseguridad basada en el estándar de la Oficina Europea de Policía[1] (Europol) y dirigida a las entidades financieras. Dicha encuesta permite realizar un repositorio de información sobre eventos o casos de investigación originados por agentes externos y, un diagnóstico de la situación de ciberseguridad en la industria.
Políticas públicas	Entrega de recomendaciones y sugerencias al Modelo de Gobernanza en Seguridad Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 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 de la información. Publicación de resultados de una investigación en eficiencia de la aplicación de Ley 1273 desde su creación hasta la actualidad[2].

[1] Oficina Europea de la Policía: Es la agencia encargada de velar por el cumplimiento de la ley en la Unión Europea. La Europol ayuda a las autoridades policiales y judiciales nacionales a combatir la delincuencia internacional y el terrorismo.
[2] Ley 1273 del 20009 "Por medio del cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "De la Protección de la información y de los datos" - y se preservan intelectualmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".

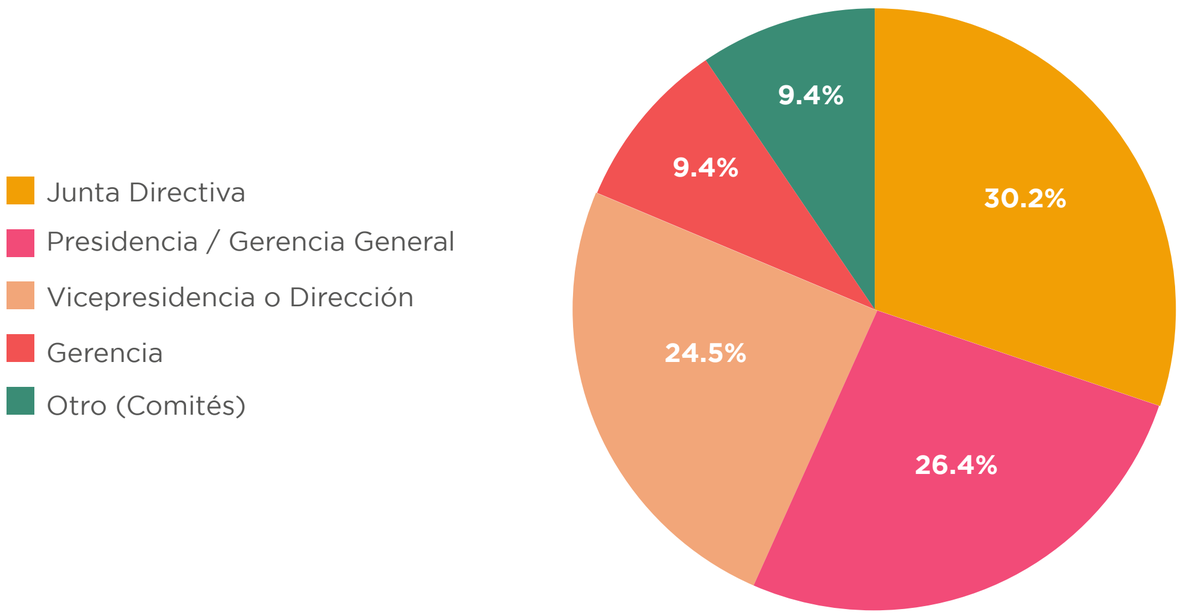
Gobernanza de la seguridad digital

El estudio Ciberseguridad "Estado del Sector Bancario en América Latina y el Caribe", concluyó que la ciberseguridad se considera como una preocupación de alto riesgo para las instancias de decisión (juntas/consejos directivos) en las entidades bancarias de la región. Además, se explicó la necesidad de que los temas de seguridad de la información fueran gestionados desde los altos mandos de las organizaciones e incorporados dentro de políticas y lineamientos de tratamiento de datos (OEA, 2018).

Por otro lado, por el rápido desarrollo de nuevas tecnologías, los líderes de negocios se enfrentan cada día a mayores riesgos relacionados con la privacidad de datos y la seguridad de sus clientes (PwC, 2022). En esta línea, para el año 2021, en el 91% de las entidades financieras las decisiones relacionadas con seguridad, digital fueron tomadas a uno o dos niveles jerárquicos del CEO[3], bien sea por la junta directiva, la presidencia, la vicepresidencia o la gerencia de la entidad.

[3] Indicador SIF 4 - Información reportada por 33 entidades. Múltiples respuestas por entidad.

Gráfica 1. Nivel organizacional encargado de la toma de decisiones relacionadas a seguridad digital

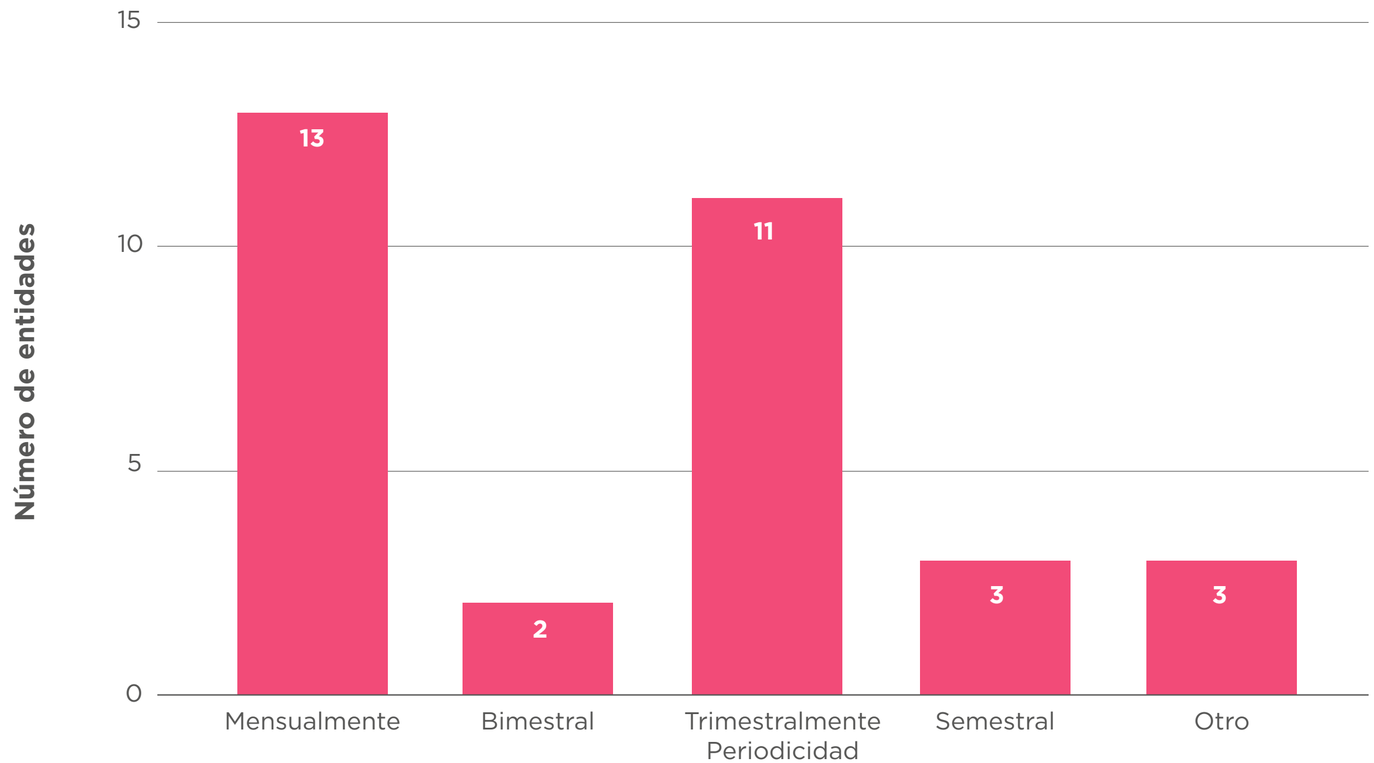


Nota: *Indicador SIF-2 - Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*[4]

[4] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta. Por esta razón se podrían ver como resultado un mayor número de respuestas que de entidades.

Por otra parte, el seguimiento de las acciones y estrategias propuestas por los líderes de seguridad digital se realiza de forma periódica para así, poder determinar la efectividad y continuidad de dichas propuestas. En el 81% de las entidades financieras, este seguimiento se realizó con una periodicidad igual o menor a 3 meses.

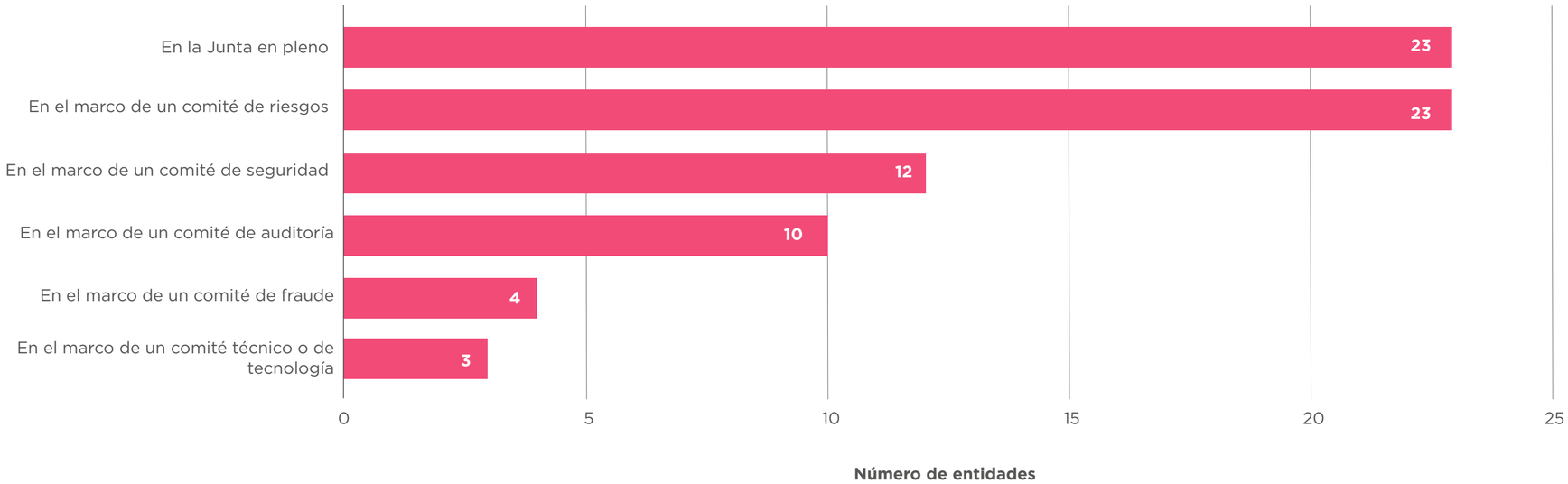
Gráfica 2. Frecuencia con la que se tratan los temas de seguridad digital en los comités primarios



Nota: *Indicador SIF-34 - Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Con el fin de tomar decisiones a nivel organizacional sobre la seguridad digital, las entidades financieras realizan reportes periódicos a las Juntas Directivas durante las plenarias o en los comités destinados a estas temáticas.

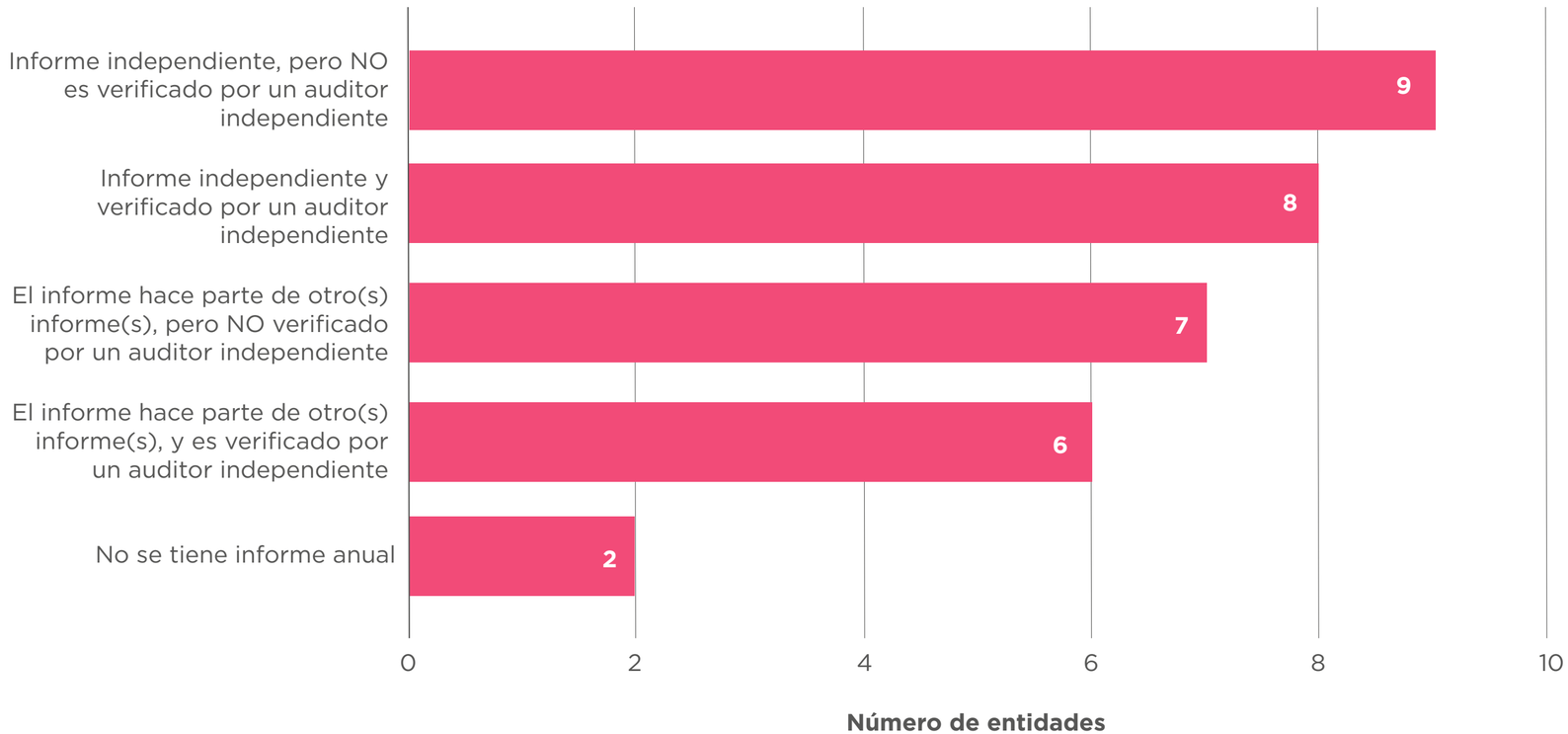
Gráfica 3. Forma de presentación de reportes periódicos ante la Junta directiva



Nota: *Indicador SIF-8 - Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Como resultado de estos seguimientos, la mayoría de las entidades financieras emiten informes de seguridad digital anuales para compartir los avances y retos encontrados con el público general. Aunque en el 41% de los casos, esta información es publicada en informes de gestión, revisoría fiscal y auditoría interna, el 53% de las entidades reportantes emitieron un informe independiente de seguridad digital. El 44% de estos informes fueron verificados por un auditor independiente, donde se especificaron los cumplimientos presupuestales, las incidencias presentadas y las recomendaciones pertinentes.

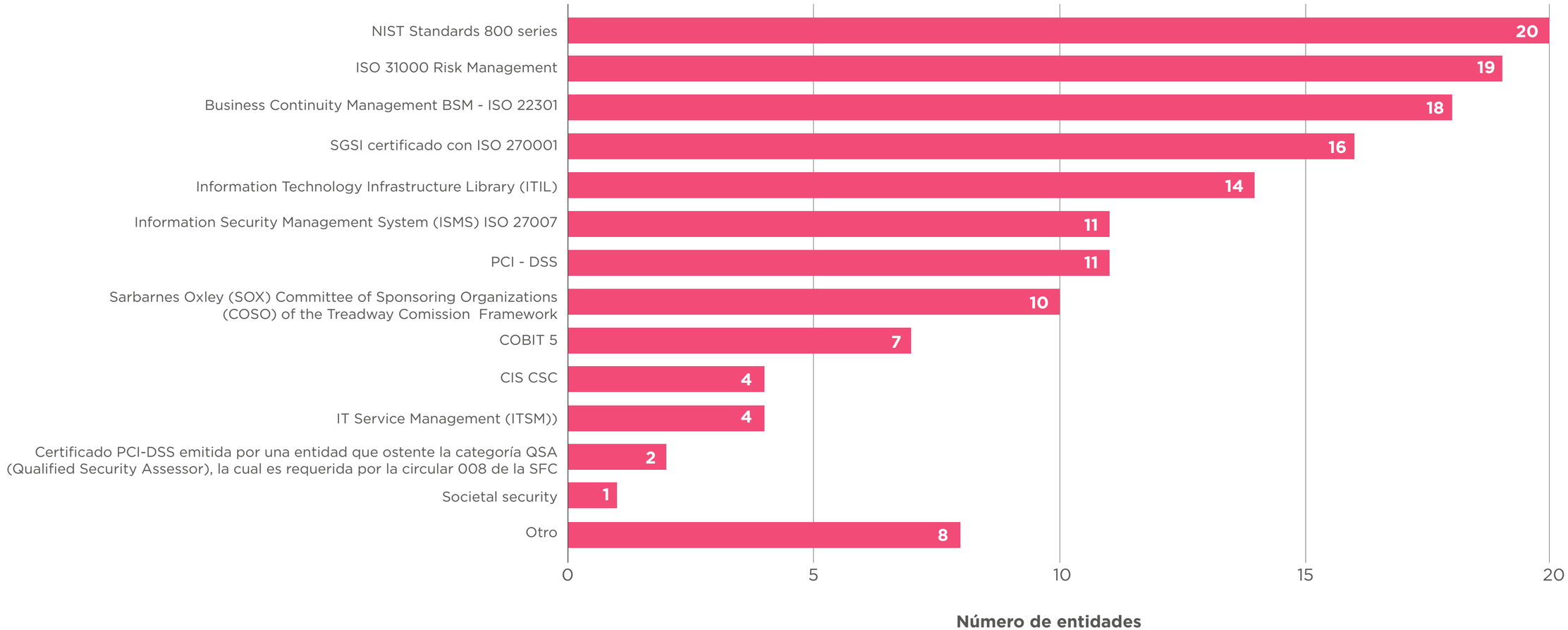
Gráfica 4. Características del informe anual de seguridad digital



Nota: *Indicador SIF-32 - Información reportada por 32 entidades.*

Dentro del contenido de los informes, se incluyen diferentes estándares internacionales que sirven de guía para fortalecer las estrategias de seguridad digital de las entidades de acuerdo con las buenas prácticas del sector a nivel mundial. En Latinoamérica, los estándares, mejores prácticas y marcos metodológicos más implementados son las normas ISO 27001 que regula el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de los sistemas que la procesan y, el marco COBIT 5 que permite comprender el gobierno y la gestión de las tecnologías de información (TI) de las organizaciones (OEA, 2018).

Gráfica 5. Estándares internacionales adoptados por las entidades financieras

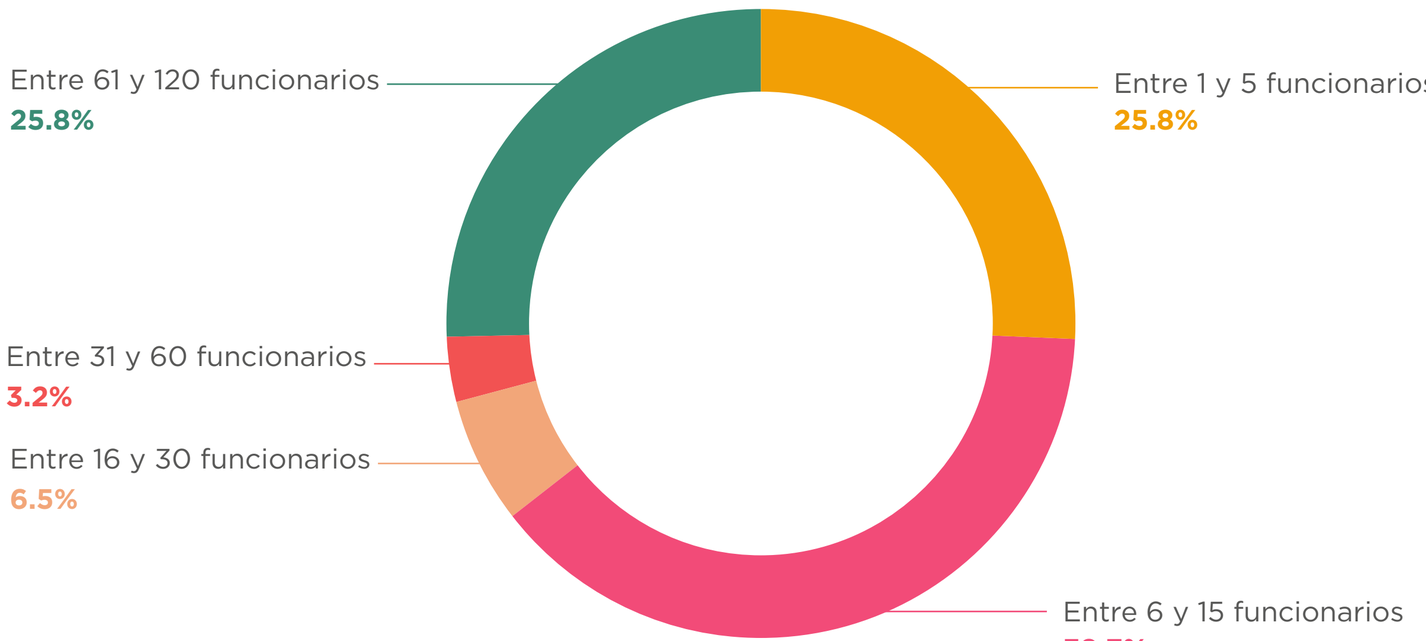


Nota: *Indicador SIF-12- Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*[5]

[5] Detalle de otros: ISO 27002, 27005, 27032, 27017, 27018, buenas prácticas de hardening y auditoría de seguridad, OWASP, SAMM, DSOMM, entre otros.

Además de la creación de informes y teniendo en cuenta que este año aumentaron en un 54% los incidentes de violación de datos personales y en un 18% el acceso abusivo a los sistemas informáticos, las entidades financieras han buscado robustecer sus sistemas de seguridad digital (Cámara colombiana de informática y telecomunicaciones, 2021). Para ello, las entidades cuentan con equipos propios que en su mayoría están compuestos por más de cinco funcionarios y que, en algunos casos, comprenden áreas con equipos de más de 60 colaboradores.

Gráfica 6. Cantidad de funcionarios de apoyo a seguridad digital por entidad



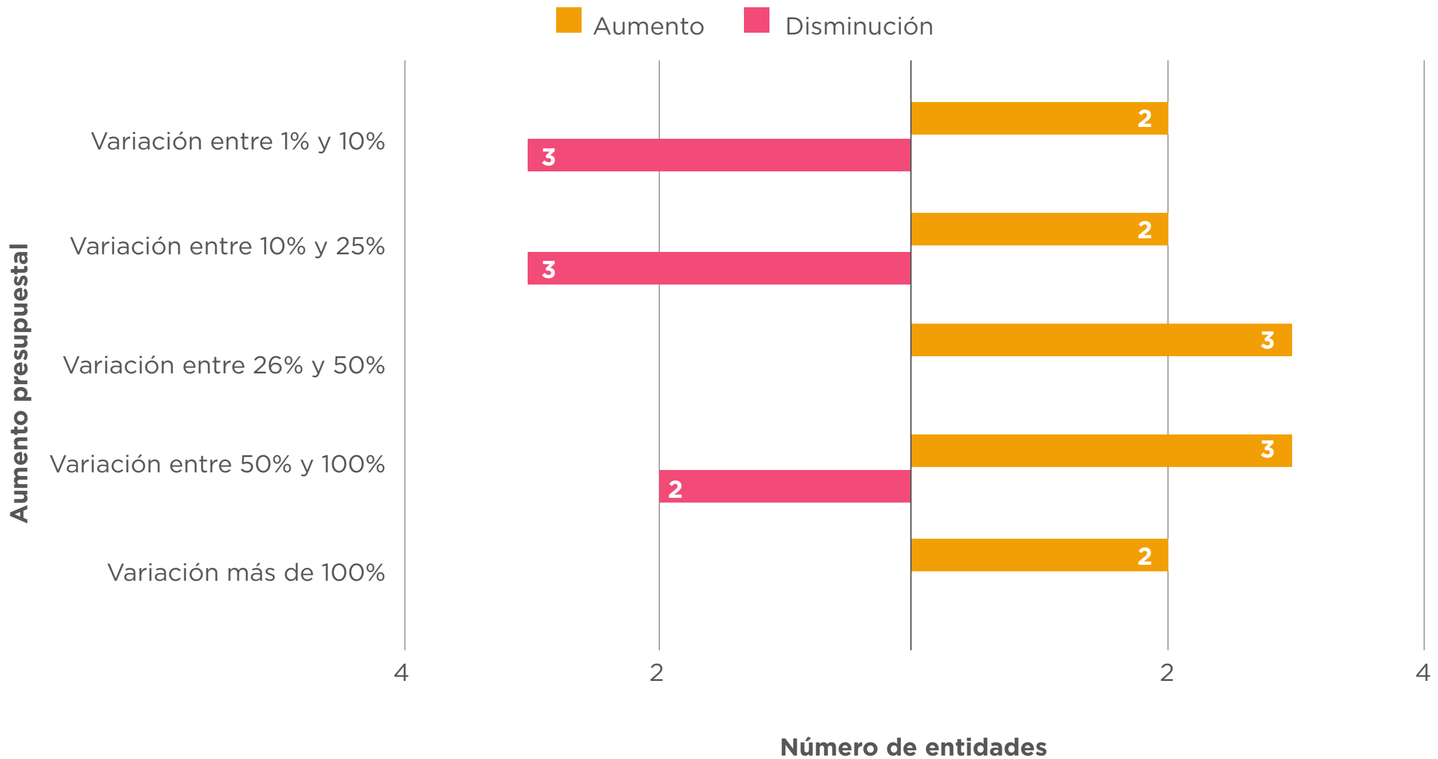
Nota: *Indicador SIF-6 - Información reportada por 31 entidades.*

Presupuesto en seguridad digital

Las cifras del Cybersecurity Ventures sobre economía cibernética global, pronostican que el costo del cibercrimen alcanzará los $10.5 billones de USD en 2025 (Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones, 2021).

En Colombia, el presupuesto destinado por las entidades financieras a ciberseguridad aumentó en el 2021, superando los $370 mil[6].

Gráfica 7. Detalle porcentual del aumento o disminución del presupuesto destinado a seguridad digital por entidades

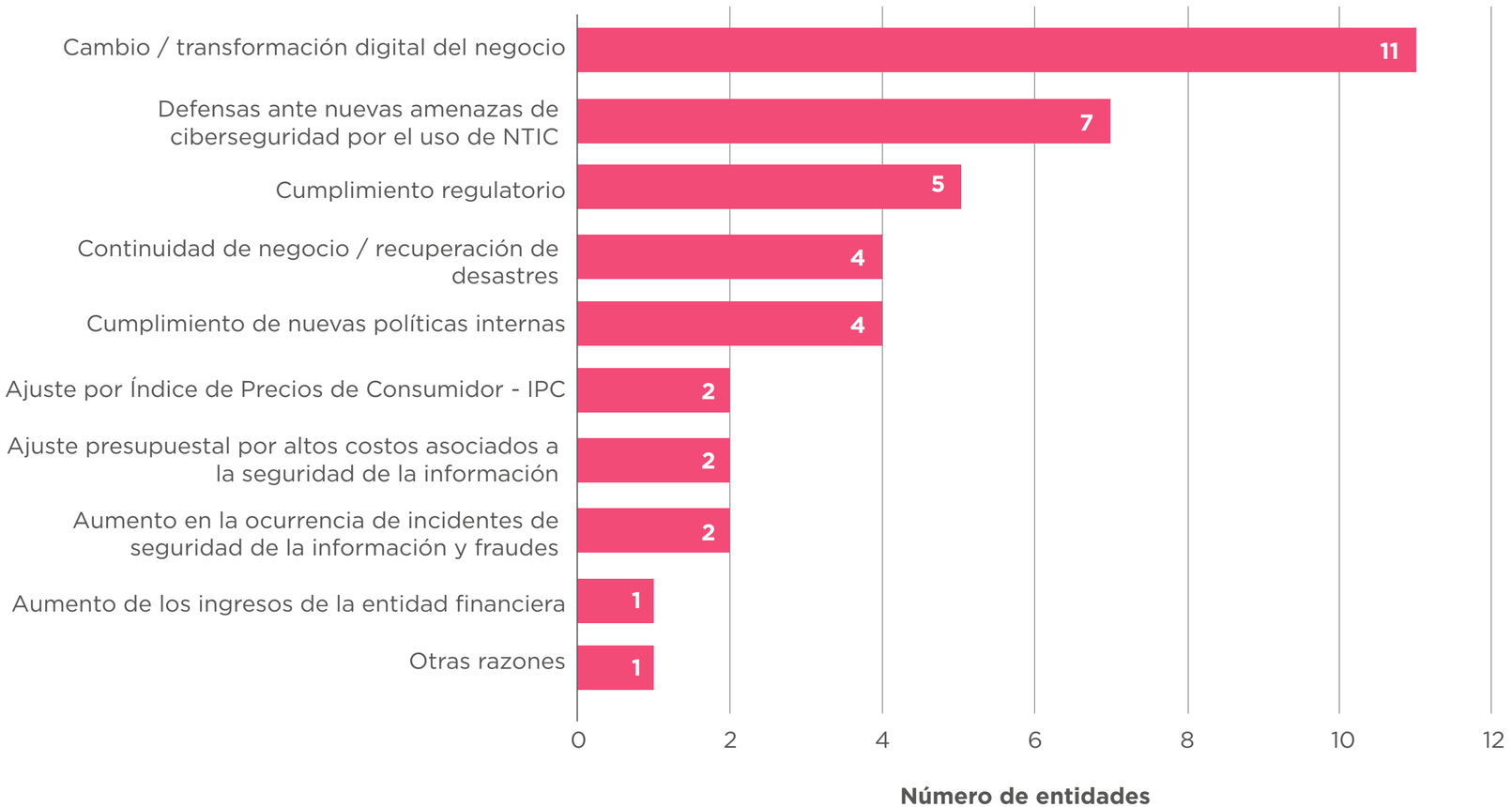


Nota: *Indicador SIF-13 - Información reportada por 27 entidades.*

[6] Indicador SIF-13 - Información reportada por 27 entidades.

Al indagar los motivos que llevaron a las variaciones presupuestales en seguridad de la información, las entidades financieras indicaron que para el año 2021, el aumento en el presupuesto se explica por la transformación digital y las acciones en defensa a las amenazas de los delitos informáticos utilizando Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC).

Gráfica 8. Razones del aumento presupuestal en las entidades financieras

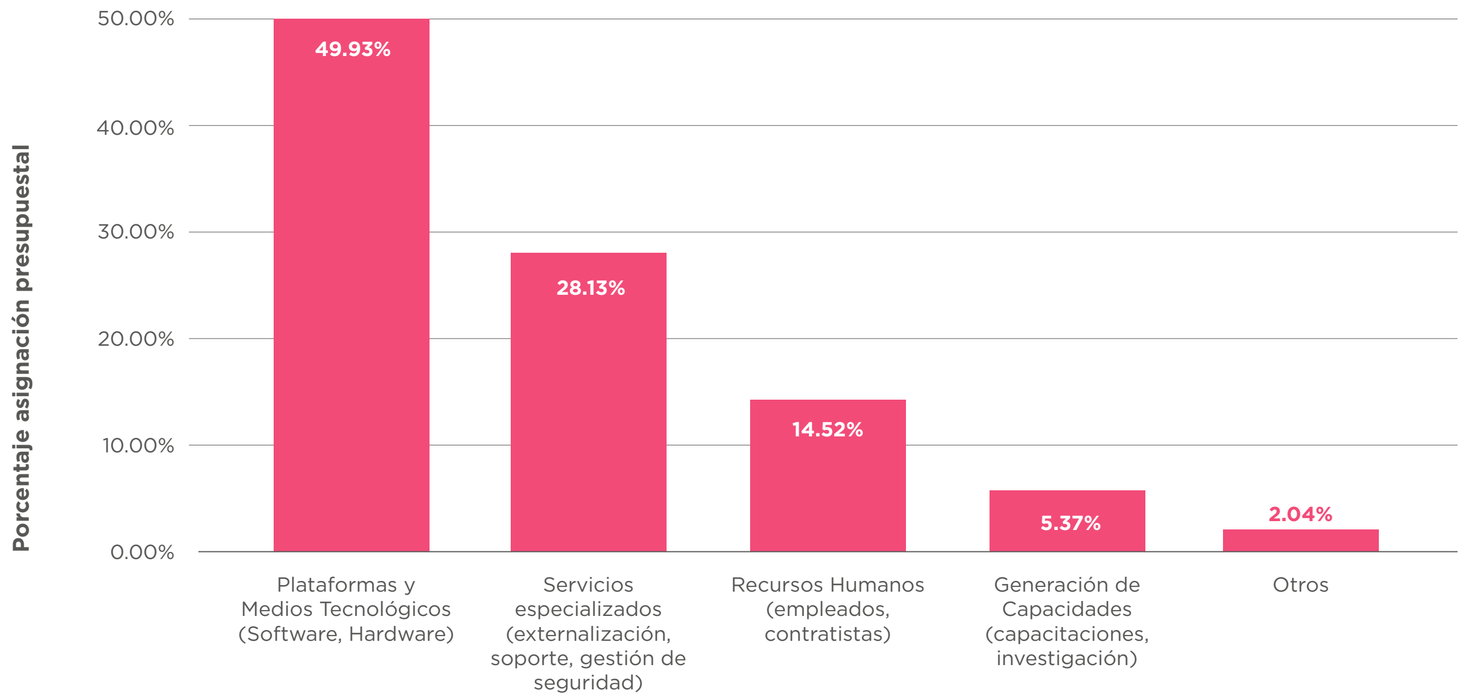


Nota: *Indicador SIF-16 - Información reportada por 25 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Por el contrario, las razones que explican la disminución del presupuesto para seguridad digital en algunas entidades financieras son: el ajuste presupuestal por altos costos asociados a la seguridad de la información, la disminución de la utilidad de la entidad financiera y la baja eficiencia operativa[7].

A pesar de estas variaciones, la asignación presupuestal en seguridad digital permanece constante durante los últimos dos años y se distribuye principalmente entre el fortalecimiento de plataformas y medios tecnológicos y la contratación de servicios especializados en seguridad digital.

Gráfica 9. Asignación presupuestal de seguridad digital en las entidades financieras



Nota: *Indicador SIF-14 - Información reportada por 27 entidades.*

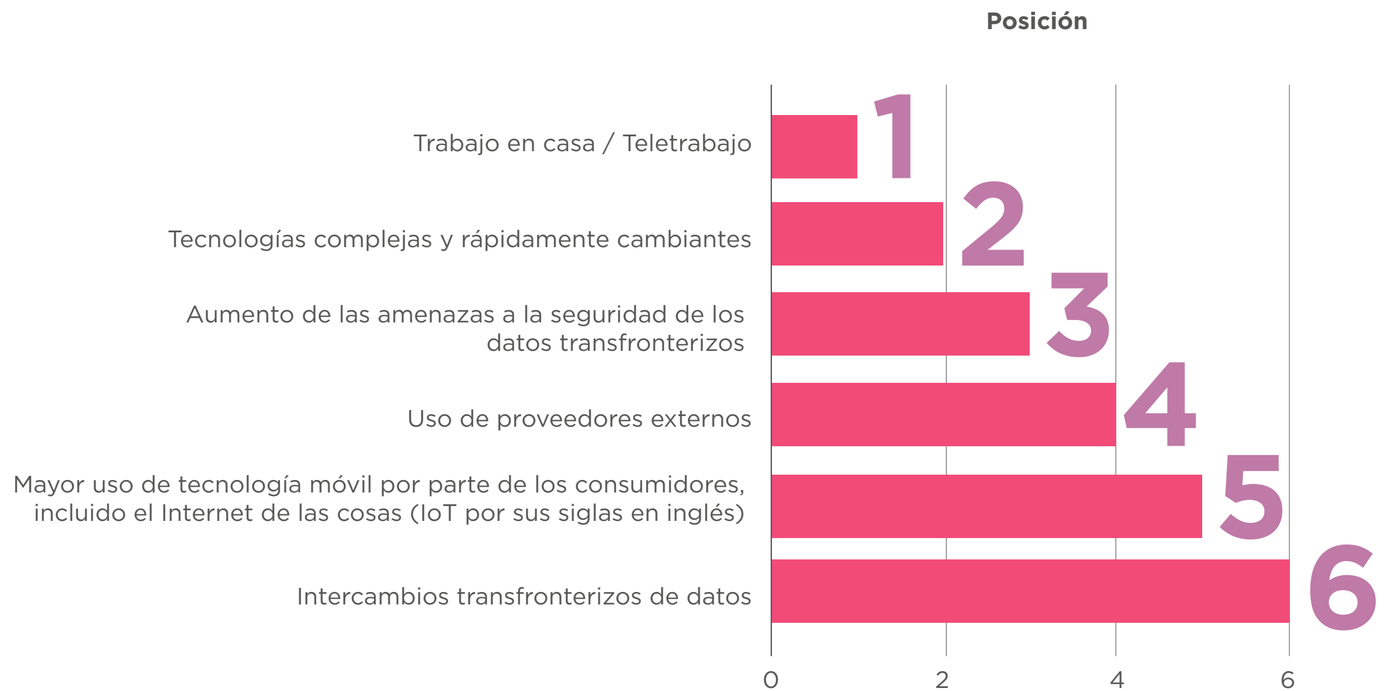
Adicionalmente, el 24% de las entidades indicaron que el costo total de respuesta y de recuperación ante incidentes en seguridad de la información es en promedio $18.092 millones de COP, y representa el 29% del presupuesto total de seguridad digital. Además, 19 entidades reportaron no haber tenido incidentes relacionados con este tema durante el 2021[8].

[7] Indicador SIF 16 - Información reportada por 25 entidades. Múltiples respuestas por entidad.
[8] SIF 17 - Costo de respuesta y recuperación ante incidentes de ciberseguridad. Información reportada por 25 entidades.

Acciones, medidas y riesgos relacionadas con seguridad digital

Las entidades financieras en sus análisis de riesgos y posibles materializaciones de ataques cibernéticos consideraron que el factor de mayor riesgo era el trabajo en casa y el teletrabajo. Lo anterior teniendo en cuenta, que a pesar de que se cuentan con acuerdos de confidencialidad y controles cibernéticos, aún existe la susceptibilidad de la extracción de la información ya sea a través de audios, videos, fotografía o uso inadecuado de la información por parte de ciberdelincuentes.

Gráfica 10. Posicionamiento de los factores de riesgo cibernéticos[9]

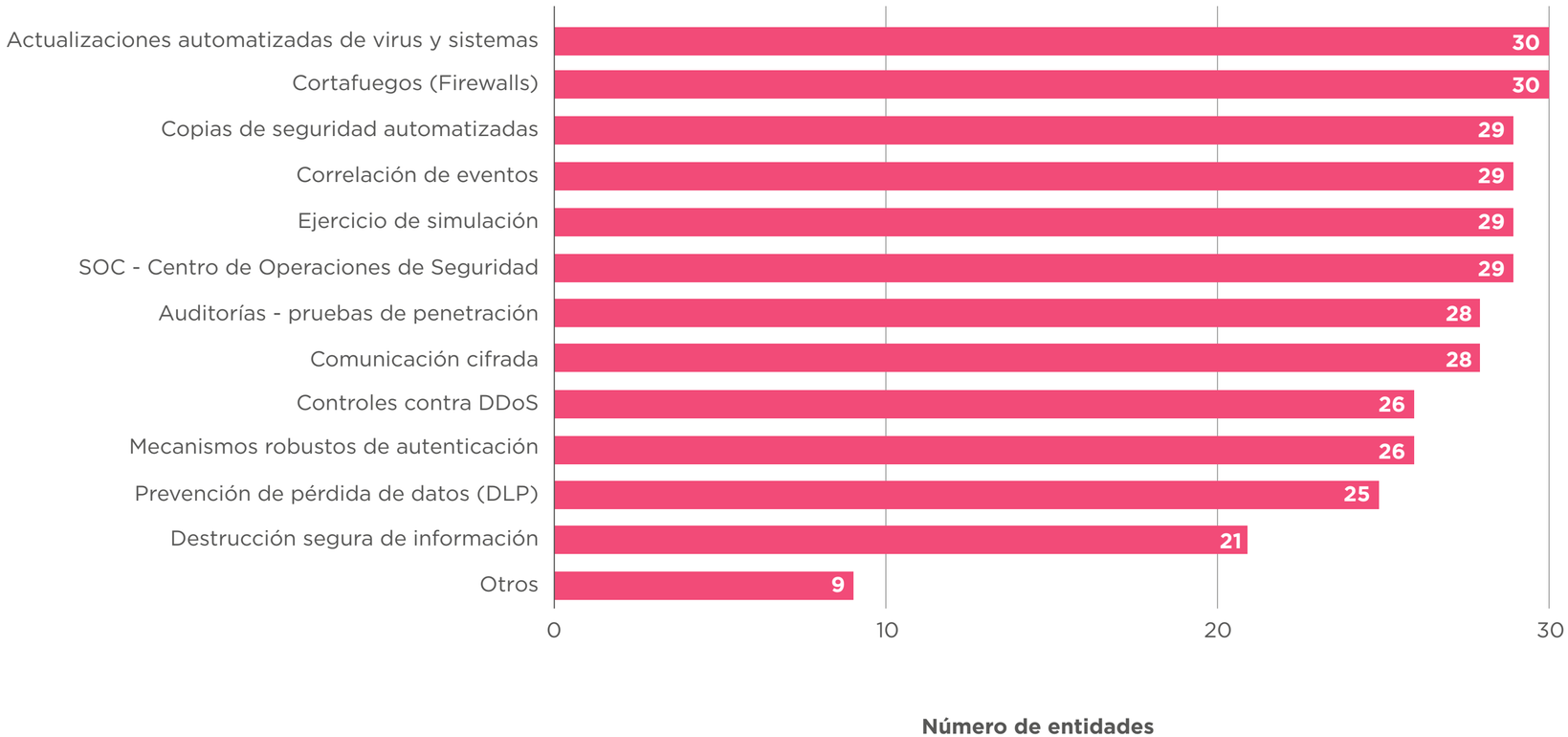


Nota: *Indicador SIF-37 - Información reportada por 30 entidades.*

[9] La clasificación se realiza del 1 al 6, siendo 1 el factor más importante y 6 el menos importante.

Para disminuir los factores de riesgo presentados anteriormente, las entidades financieras realizan acciones tales como actualizaciones automatizadas de antivirus, firewalls e inmersión de nuevos mecanismos de seguridad como IPS[10], IDS[11], proxy[12], entre otros.

Gráfica 11. Medidas de protección de los sistemas de información

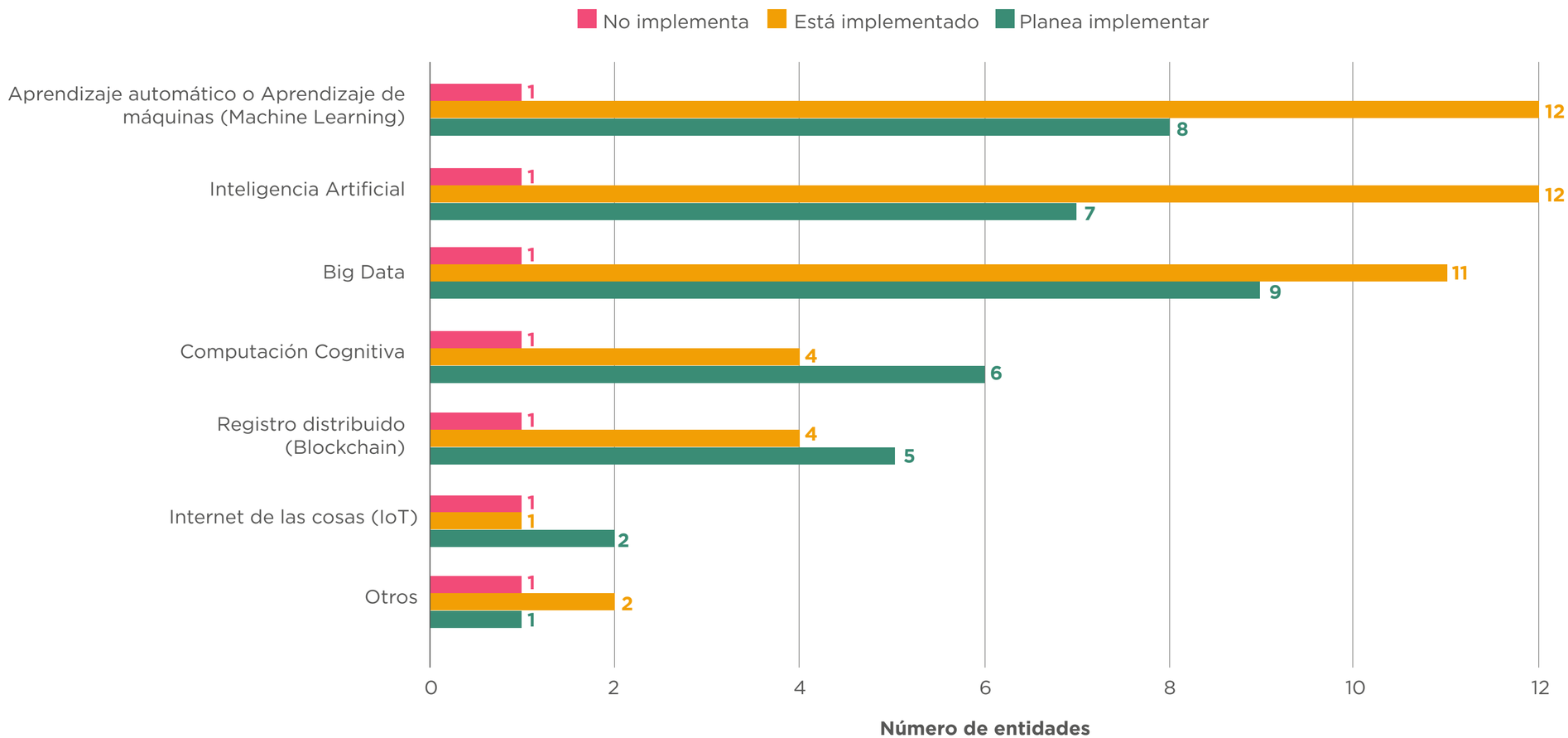


Nota: *Indicador SIF-18 - Información reportada por 31 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[10] IPS (Intrusion Prevention System) o sistema de prevención de intrusiones.
[11] IDS (Intrusion Detection System) o sistema de detección de intrusiones.
[12] Interfaz de comunicación en una red que actúa como mediadora entre dos sistemas informáticos.

Adicionalmente, entre las medidas implementadas para disminuir los factores de riesgos se resalta el uso de nuevas tecnologías como el Machine Learning, la Inteligencia Artificial, el Big Data, entre otros.

Gráfica 12. Implementación de tecnologías emergentes digitales



Nota: *ndicador SIF-36 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Por otro lado, además del fortalecimiento de las estructuras de datos, una de las estrategias más eficientes para combatir a los ciberdelincuentes es la concientización de los riesgos para el personal de las entidades, pues favorecen la creación de una cultura sólida de seguridad de la información (EEE, 2019). Incluso, las entidades financieras ubicaron como mecanismos más efectivos para generar conciencia sobre estos riesgos las capacitaciones, correos electrónicos y boletines.

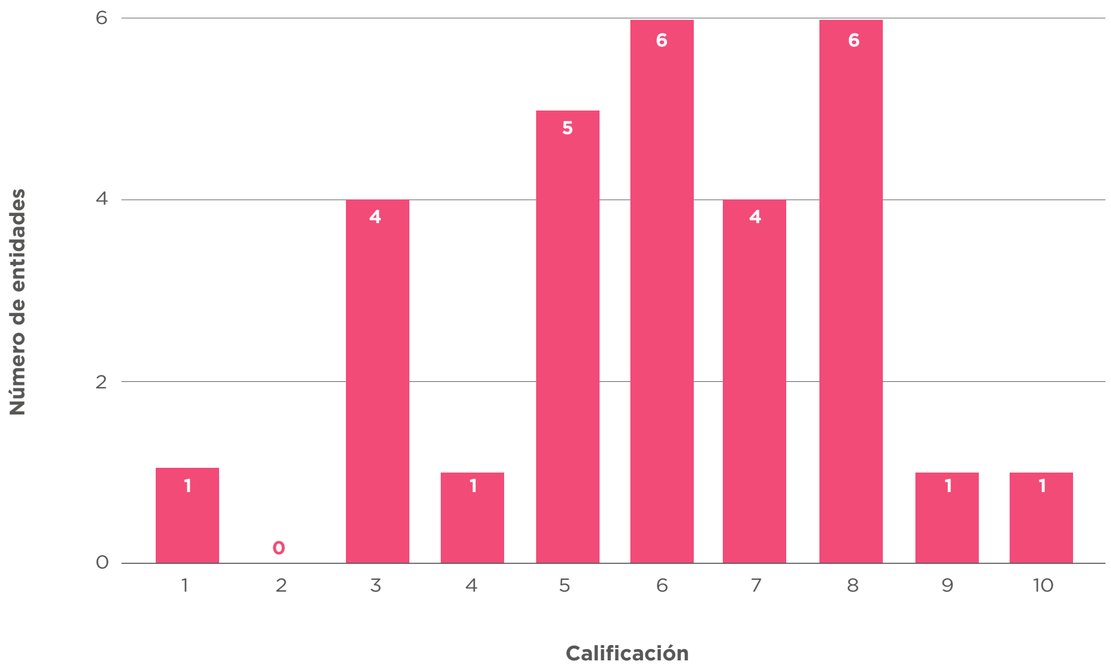
Gráfica 13. Posicionamiento de los mecanismos más efectivos para generar conciencia sobre seguridad digital

Nota: *Indicador SIF-25 - Información reportada por 28 entidades*[13].

[13] La clasificación se realiza del 1 al 10, siendo 1 el mecanismo más importante y 10 el menos importante.

El objetivo de implementar este tipo de medidas de concientización es evitar la materialización de incidentes cibernéticos que pueden generar pérdidas económicas, traducidas entre otros, en procesos judiciales. En esta línea, la percepción general de las entidades financieras frente a la efectividad de las autoridades en gestión de ataques cibernéticos y su judicialización es regular (en promedio 6 sobre 10).

Gráfica 14. Calificación de las entidades financieras a las autoridades responsables de la gestión de ataques cibernéticos y su judicialización[14]



Nota: *Indicador SIF-31 - Información reportada por 29 entidades.*

En síntesis, las estrategias para fortalecer las defensas ante riesgos de seguridad digital deben ser integrales y propositivas, en vez de reactivas. Lo anterior incluye la capacitación de los colaboradores, el uso de tecnologías innovadoras y el fortalecimiento de las organizaciones encargadas de judicializar los delitos cibernéticos.

[14] La calificación se realiza del 1 al 10, siendo 10 la más alta efectividad y 1 sin efectividad.

Metas

Meta	Resultado 2021	Meta 2022	Metas a 5 años
Fortalecer los conocimientos y las capacidades de los Fiscales en temas de delitos informáticos. Definir un protocolo de intercambio de información entre la Fiscalía y los bancos para favorecer las investigaciones en delitos informáticos.	Se capacitaron 40 fiscales e investigadores en delitos informáticos con especial participación de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en temas de cooperación internacional. Consolidación de la plataforma Fusion Data.	Capacitar a 80 fiscales, con el fin de seguir fortaleciendo el conocimiento y capacidades de fiscales y jueces en delitos informáticos. Tener estadísticas e indicadores de judicialización sobre los casos de delitos informáticos que afecten al ecosistema financiero.	Contribuir a que la Fiscalía General de la Nación aumente el porcentaje de probabilidad de captura de los delitos informáticos (pasando del 7% al 10%).
Generar una propuesta que ayude a las entidades bancarias a verificar periódicamente el cumplimiento de la gestión de los riesgos de ciberseguridad en contratos celebrados con terceros críticos en seguridad de la información y ciberseguridad.	Publicación de los resultados sobre la investigación de la eficiencia de la Ley de delitos informáticos, en el que se calcula el beneficio esperado de un ciberdelincuente en Colombia y qué medidas tomar para contrarrestarlo. Publicación de un artículo en la revista de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito sobre perspectivas de ciberseguridad. Se generó una propuesta de auditor central de proveedores críticos en seguridad de la información y ciberseguridad ante el comité de ciberseguridad.	Impulsar el esquema del auditor central de proveedores de seguridad de la información y ciberseguridad. Generar mesas de trabajo de delitos bancarios. Consolidar el proyecto de investigación en temas relevantes de seguridad digital.	Implementar el auditor central de proveedores, que permita evaluar a los proveedores críticos del sector financiero de forma centralizada en materia de ciberseguridad y protección de datos.
Realizar ejercicios de simulación de amenazas cibernéticas en la industria bancaria colombiana.	Se realizó un ejercicio guiado (Tabletop) en el que se midió la capacidad de respuesta y resiliencia cibernética del sector financiero.	Realizar una simulación de crisis cibernética que involucre al 30% de las entidades agremiadas y participantes.	Lograr una coordinación fluida entre las entidades del sector financiero para conseguir una atención efectiva ante una crisis sistémica de ciberseguridad.

Riesgos y oportunidades:

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

Riesgos estratégicos

- Ausencia de políticas para mitigar y gestionar los incidentes cibernéticos, en especial los que tienen un impacto transversal en las entidades del sector financiero.

- Riesgo reputacional en caso de un incidente cibernético.

- Pérdida de confianza del consumidor en los canales digitales.

Riesgos emergentes

- Aumento de la superficie de ataques cibernéticos por el uso de nuevos algoritmos criptográficos, tecnologías asociadas a nuevas API (Fintech, Startups) y IoT (Internet de las Cosas)

- Implementación de soluciones basadas en Machine Learning e Inteligencia Artificial por parte de ciberdelincuentes para explotar vulnerabilidades de las entidades financieras.

- Baja efectividad por parte de las entidades encargadas de la judicialización de ataques cibernéticos que puede terminar promoviendo la continuidad de los ataques.

Oportunidades

- Compartir la información de incidentes, los avances en la gestión de riesgos, la información y documentación sobre nuevas amenazas, con el fin de anticipar y prevenir incidentes.

- Coordinación con las autoridades de gobernanza digital para definir un marco institucional formal en donde se nombre a un actor responsable de la gestión.

- Establecer acuerdos y convenios de cooperación e inteligencia de amenazas con actores clave de otros países.

- Uso de nuevas tecnologías como Machine Learning, Internet de las Cosas, Blockchain, Inteligencia Artificial y Big Data como mecanismo de defensa frente a ciberataques.

9. Capital intelectual

El capital intelectual es un activo estratégico a través del cual es posible construir ventajas competitivas por medio de la gestión del conocimiento y el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas. La transformación digital en el sector financiero ha dado lugar a la innovación en la oferta de productos, servicios y canales, convirtiéndose en el motor de cambio de la industria. Este elemento impulsa y converge con otros capitales como el operacional, humano y financiero, dando forma a un sector moderno y cada vez más competitivo.

A continuación, se presenta la gestión de las entidades frente a la innovación digital y a los aportes que ha hecho la Asociación al conocimiento del sector.

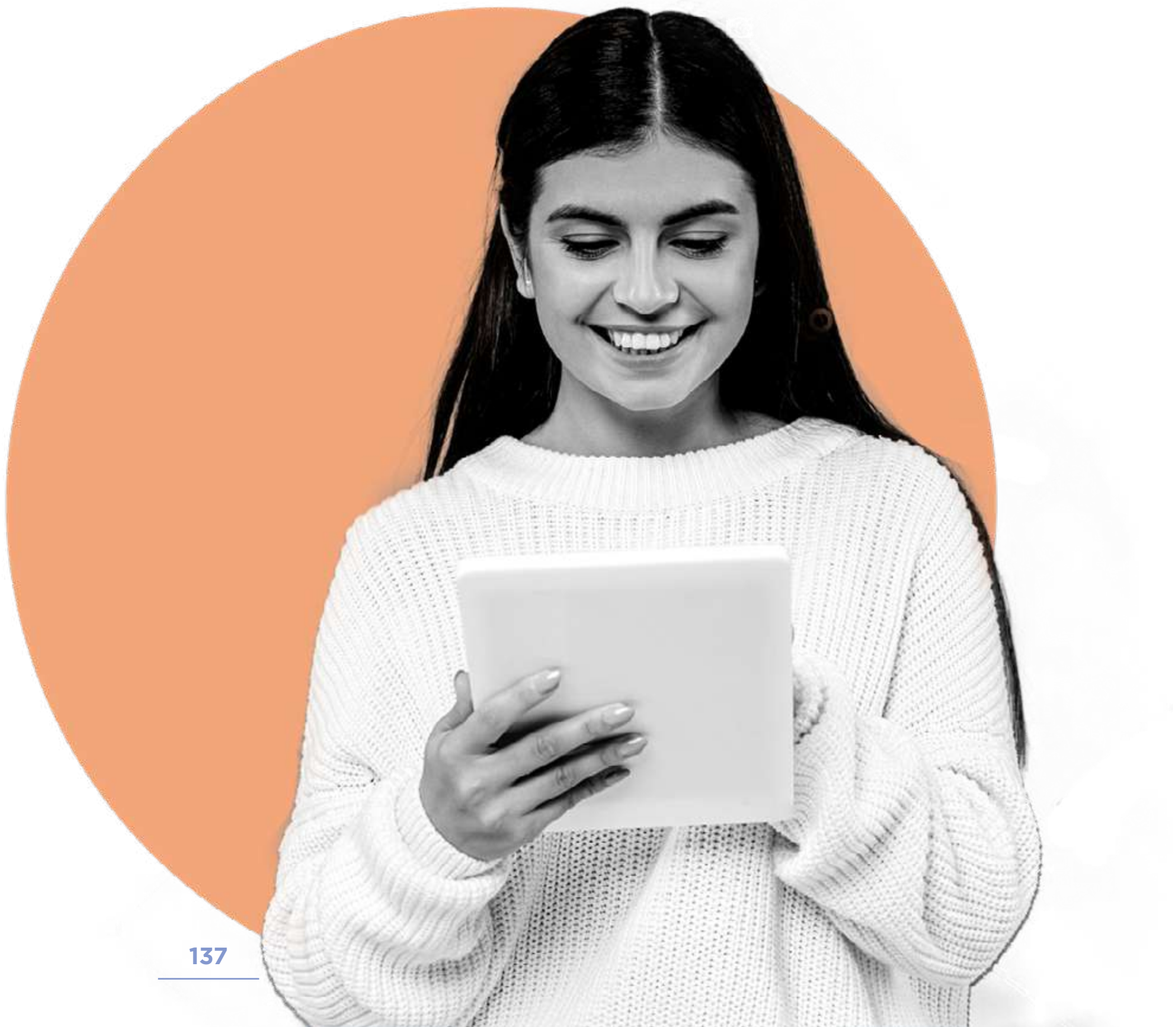
Transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención

Grupos de interés: Inversionistas y accionistas, consumidor financiero, entidades financieras agremiadas y empleados.

9.1

Relevancia: GRI 103-1

La transformación digital y la innovación han generado disrupciones en diversos sectores económicos, convirtiéndose en un factor clave de competitividad y progreso para las organizaciones. En el sector financiero dicha transformación ha generado un impulso para el diseño de nuevos procesos internos, lo cual ha logrado ampliar la oferta de los productos digitales especializados, de los medios de pago y de los canales de atención. Con estos avances se ha mejorado en la experiencia del usuario, en la cobertura, en el fortalecimiento de la calidad del servicio, en la calidad de vida de los consumidores y en su inclusión al sistema financiero. Gracias a lo anterior se han superado también barreras de costos, reprocesos, limitaciones geográficas y limitaciones socioeconómicas.



Nuestra Gestión: GRI 103-2 & GRI 103-3

Desde Asobancaria se realizan diferentes actividades enfocadas en la transformación digital que buscan la adopción de nuevas tecnologías en el sector y la gestión de conocimientos necesarios para la innovación en el sector financiero. En este sentido, las actividades que se destacaron al interior de Asobancaria son:

- La realización de actividades enfocadas en la generación de insumos para incentivar la adopción del modelo de Open Banking[1] en el país, como por ejemplo las retroalimentaciones que se desarrollaron bajo el marco del proyecto de Decreto de Open Finance[2].

- En conjunto con el sector, se dio continuidad al desarrollo del proyecto **Fintechgración**. Dicho proyecto es una alianza entre Asobancaria y la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones, cuyo fin es promover la colaboración de los actores del sistema financiero en Colombia, con el propósito de contribuir con el uso de la tecnología como herramienta habilitadora de la inclusión financiera (Fintechgración, 2022).

[1] Open Banking: práctica en la cual las entidades bancarias abren sus sistemas de información para compartir productos, servicios, datos o información (propia y/o de sus clientes) a terceros de forma digital mediante interfaces de programación de aplicaciones abiertas APIs. Con el objetivo de proveer servicios innovadores a los consumidores (Asobancaria, 2021).

[2] Proyecto decreto sobre Open Finance: propone precisar las normas aplicables a la transferencia de datos del consumidor entre entidades financieras y fomentar el acceso a dicha información en favor del desarrollo de nuevos servicios y funcionalidades financieras. También permite aclarar las reglas bajo las cuales las entidades pueden comercializar sus servicios financieros a través de plataformas electrónicas, incluyendo una mayor transparencia en las condiciones de dichas interfaces y los roles de quienes intervienen en la cadena del servicio (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2021).

En cuanto a la evaluación de la gestión de la transformación digital e innovación de productos y canales de atención, Asobancaria realizó un análisis de resultados de los siguientes documentos:

Informe de Operaciones

De la Superintendencia Financiera de Colombia que presenta de forma semestral las cifras asociadas al número de operaciones, los montos transados por los canales físicos y digitales financieros. El objetivo de esta revisión es evaluar cómo se comporta el consumidor en relación con el uso de los diferentes tipos de canales, en especial los digitales.

Informe de Inclusión Financiera

De Banca de las Oportunidades presenta de forma trimestral las cifras asociadas al crecimiento en el acceso y el uso de los diferentes productos financieros, entre los cuales, se encuentran los depósitos electrónicos y los productos de trámite de apertura simplificado.

Informe anual de medios de pago

De Minsait[3], comprende la información asociada al uso de diferentes medios de pago electrónicos. Esta información y su correspondiente análisis permite comparar los avances del país en la materia a nivel regional.

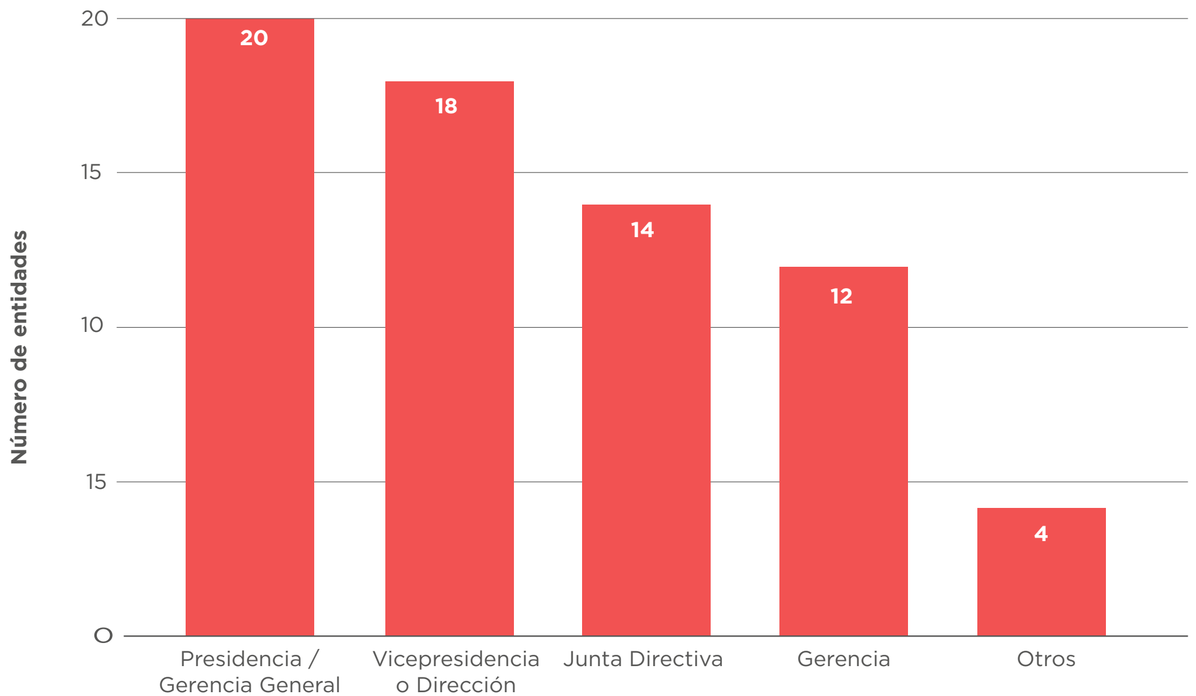
[3] Empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información del grupo Indra.

Inversión y capacidades en innovación, investigación y desarrollo:

La innovación es una actividad clave para el sector financiero ya que, contribuye a generar nuevos productos y servicios que anticipen la demanda de los clientes, encontrar usos alternativos para los productos, fortalecer el uso de la tecnología y sustituir insumos para minimizar los efectos sociales o ambientales adversos (IR Banking Network, 2017).

En el año 2021, la totalidad de las entidades que reportaron el nivel organizacional involucrado en la **toma de decisiones relacionadas con la transformación digital**, indican que la alta gerencia hace parte de la decisión (ver **Gráfica 1**), lo cual refleja el compromiso de las entidades en el logro de la transición digital

Gráfica 1. Nivel organizacional involucrado en la toma de decisiones sobre innovación en las entidades.

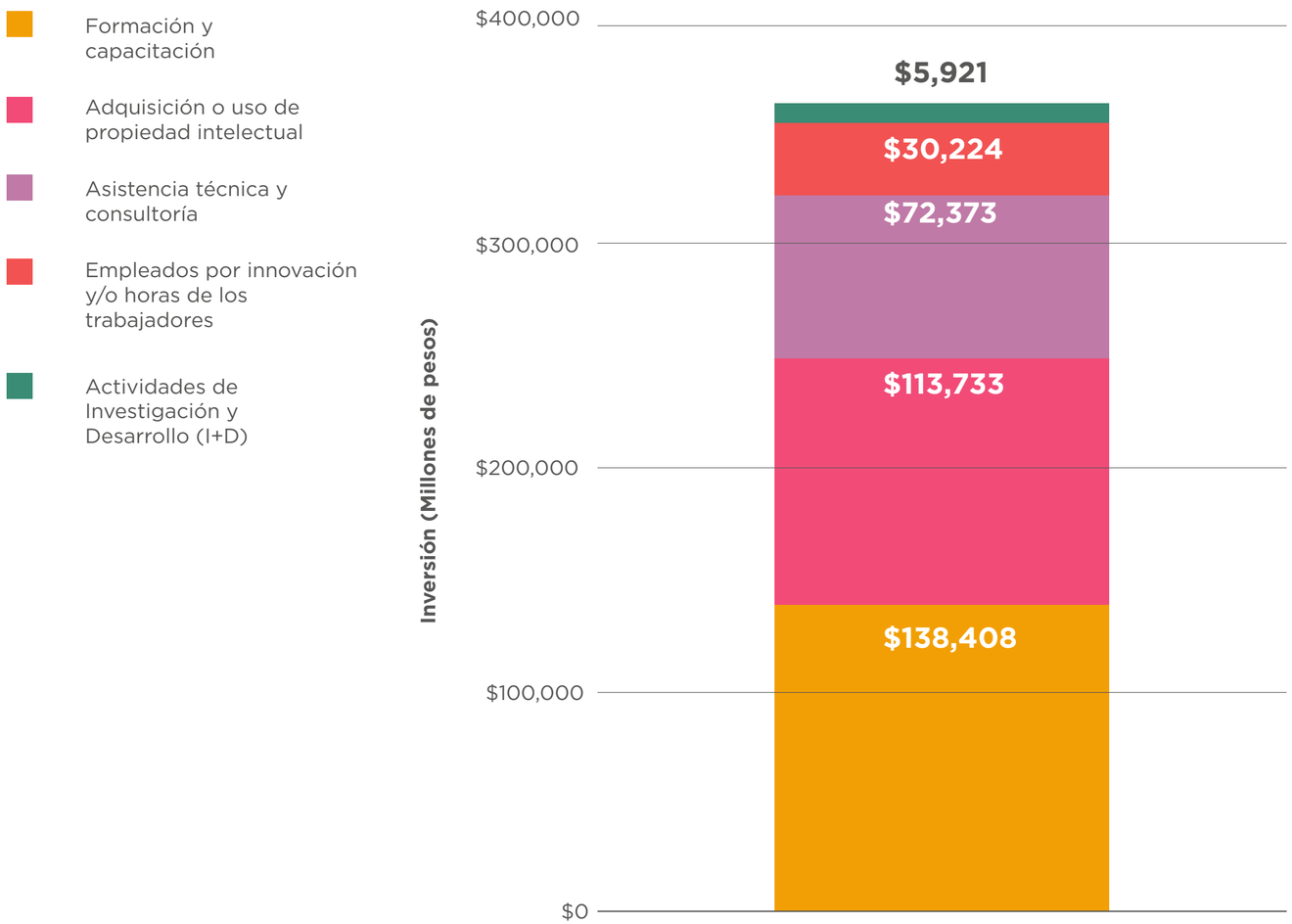


Nota: *Indicador TDI-5 - Información reportada por 31 entidades. Múltiples respuestas por entidad*[4].

[4] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "Múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta.

Por otra parte, para el año 2021 la inversión total en transformación digital realizada por las entidades financieras fue de **360,658 millones de COP**, los cuales fueron invertidos principalmente en las actividades de investigación y desarrollo (I+D) con un 38%, y en los empleos por innovación y/o horas de los trabajadores con el 32%[5].

Gráfica 2. Inversión en innovación de las entidades financieras.



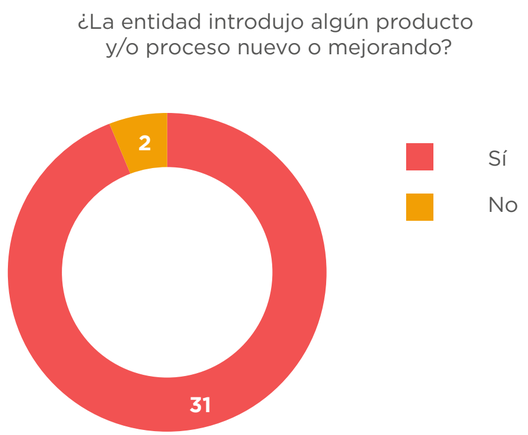
Nota: *Indicador TDI-21 - Información reportada por 25 entidades.*

[5] Indicador TDI-21 - Información reportada por 25 entidades.

Gracias al esfuerzo de las entidades y al cambio de comportamiento de los consumidores generado por los desafíos actuales, como la pandemia, la transición digital se ha acelerado en los últimos años (PwC, 2020). Las entidades financieras reportaron haber realizado más de 457 innovaciones en productos, bien sea a través de la creación de nuevos productos o de la mejora de algunos ya existentes.

Un total de 457 innovaciones.

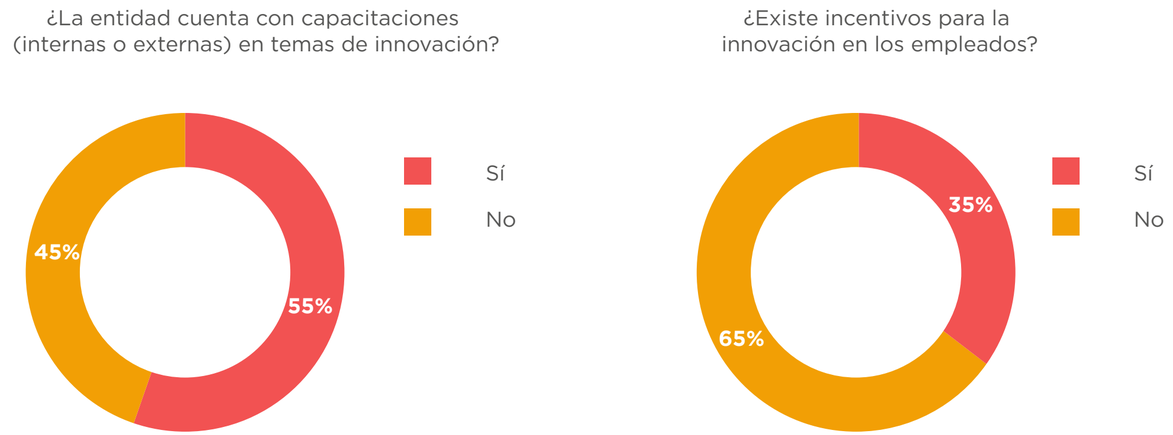
Gráfica 3. Entidades con productos nuevos o mejorado.



Nota: *Indicador TDI-4 - Información reportada por 33 entidades[6].*

La transformación digital no solo se enfoca en la tecnología en sí, sino en complementar el desarrollo de las herramientas y de los procesos con una cultura en innovación que promueva la transformación digital a través de capacitaciones en todos los niveles organizacionales (Lugovsky, 2021). Para el 2021, solo nueve[7] entidades financieras cuentan con capacitaciones (internas y externas) en transformación digital y con incentivos para la innovación.

Gráfica 4. Entidades con capacitaciones (internas y externas) e incentivos en transformación digital.

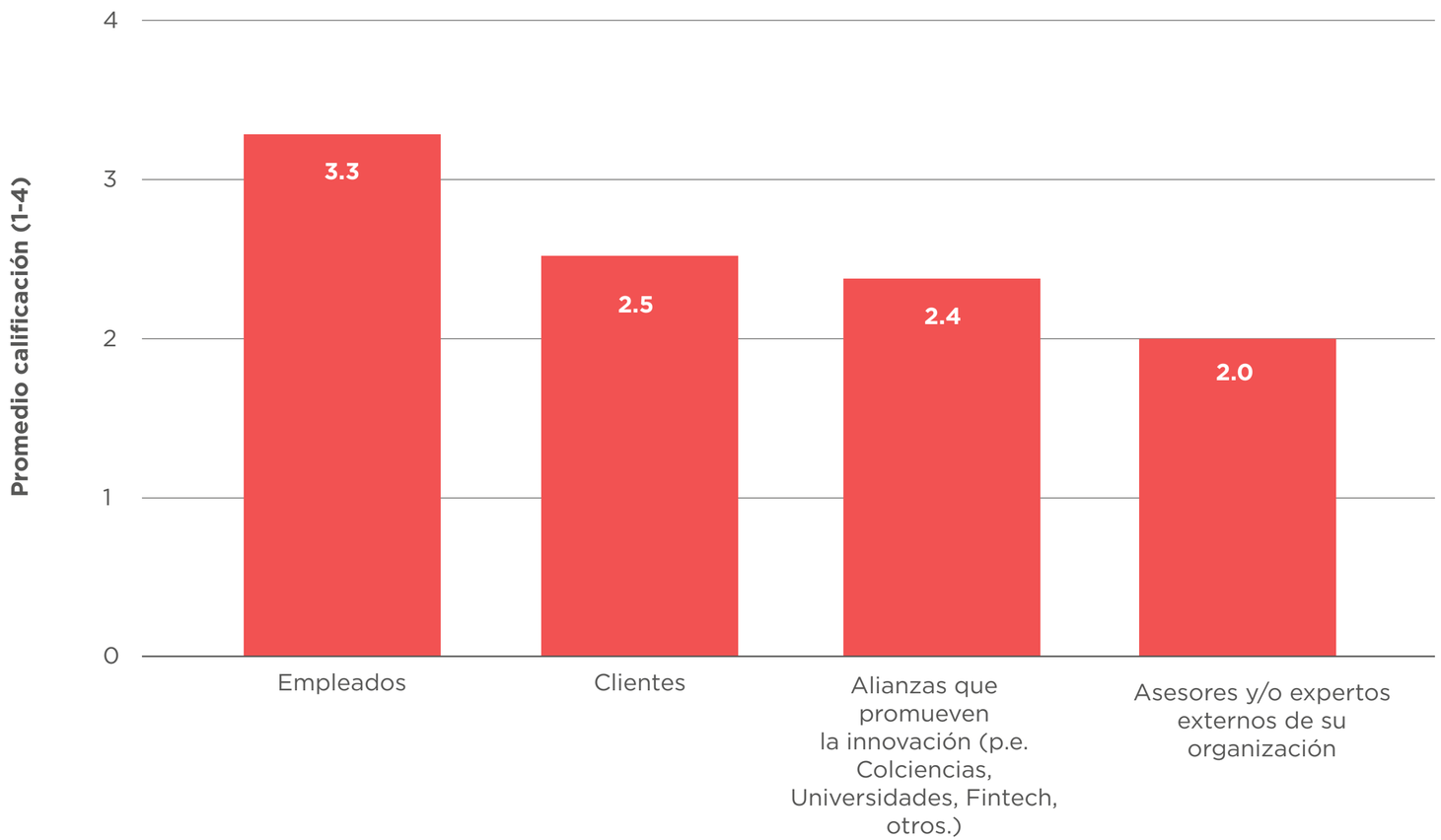


Nota: *Indicador TDI-22 - Información reportada por 31 entidades.*

[6] La información del número de nuevos productos y servicios es reportada por 24 entidades.
[7] Indicador TDI-22- Información reportada por 31 entidades.

Como resultado del compromiso de las entidades en adoptar la innovación en su cultura, se evidencia que el principal grupo que aporta a la creación de las ideas innovadoras son los empleados, seguidos por los clientes.

Gráfica 5. Priorización de los grupos que aportan ideas innovadoras por las entidades.



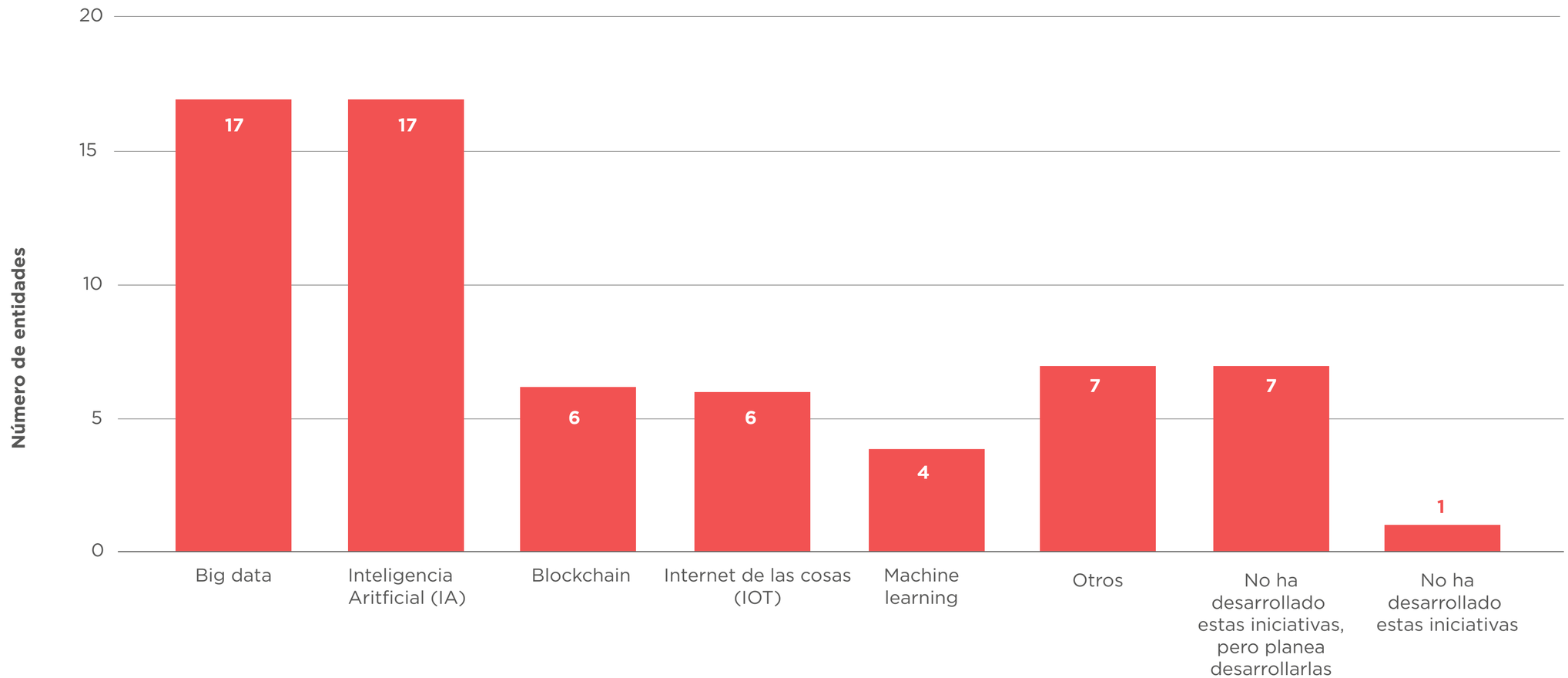
Nota: *Indicador TDI-2 - Información reportada por 33 entidades[8].*

[8] En esta pregunta las entidades priorizan entre los cuatro grupos de interés, cuál es el grupo de donde provienen más ideas innovadoras, siendo cuatro el grupo con un mayor aporte y uno el grupo de donde provienen menos ideas.

Iniciativas y tecnologías implementadas

Las empresas que integran nuevas tecnologías móviles, en la nube, Big Data, entre otras, en los servicios existentes y/o en la creación de nuevos productos, han obtenido un aumento de los ingresos y una mayor valorización de su entidad en el mercado, en comparación con los competidores que no integran estas tecnologías (Schwetner, 2017). En el caso del sector financiero en Colombia, 24 de las entidades implementan alguna de las nuevas tecnologías, siendo las más utilizadas aquellas relacionadas con Big Data e Inteligencia Artificial.

Gráfica 6. Entidades con iniciativas en nuevas tecnologías.

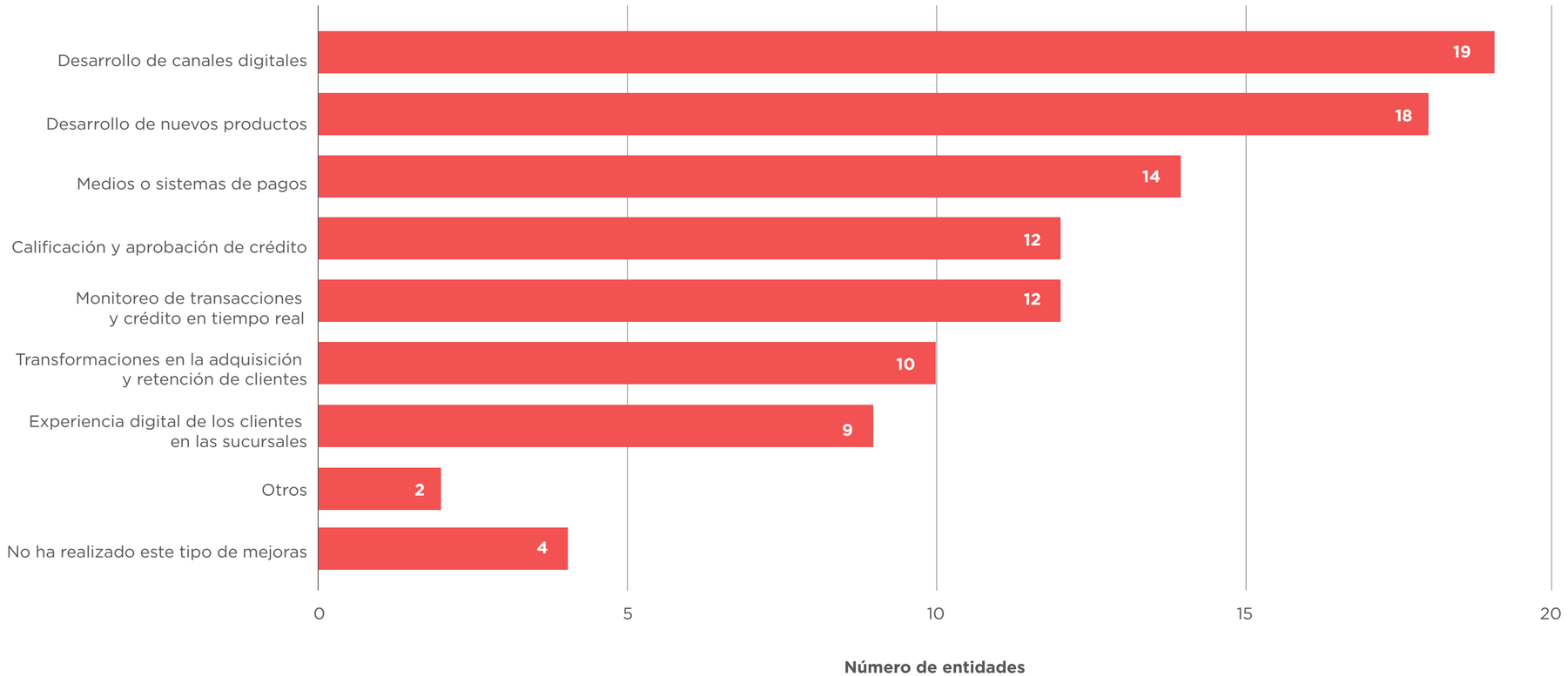


Nota: *Indicador TDI-14 - Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad*[9].

[9] La categoría de "Otros" incluye la implementación de nuevas tecnologías como la automatización robótica de procesos, modelos de seguridad bajo parámetros comportamentales y biométricos, modelos de marketing digital avanzado para venta de productos digitales bajo y el social banking.

Gráfica 7. Mejoras en las entidades a partir de programas o alianzas con organizaciones FinTech.

Según la encuesta Global FinTech Survey de PwC (2016), el 42% de los bancos encuestados poseen alianzas con compañías FinTech, reconociendo su valor para potenciales oportunidades de desarrollo de productos. No obstante, los bancos identifican como principales riesgos la falta de seguridad informática y la incertidumbre regulatoria de las FinTech. Mientras que estas últimas consideran que los principales retos de la alianza son las diferencias en los procesos administrativos y en la cultura organizacional. En cuanto al sector financiero colombiano, se evidencia que, 27 de las entidades presentaron mejoras en sus procesos y/o productos a partir de alianzas con FinTech.

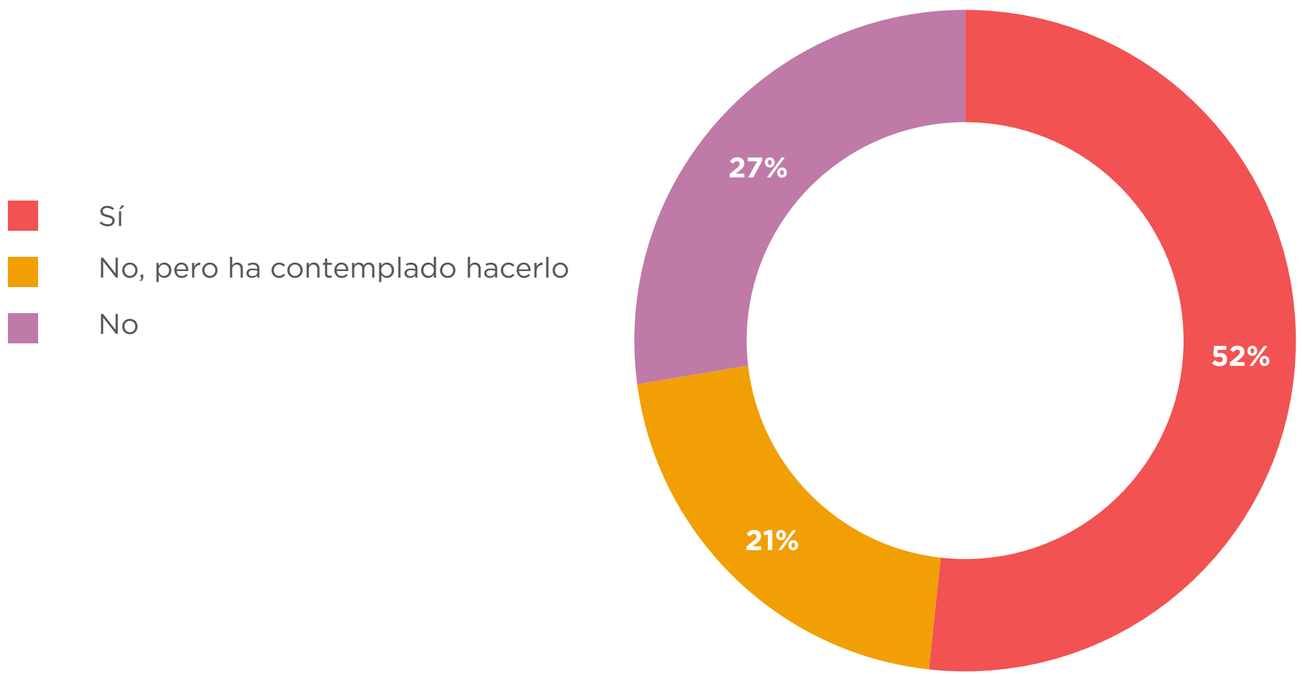


Nota: *Indicador TDI-11 - Información reportada por 31 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

El **Open Banking** representa una oportunidad significativa para atraer nuevos clientes en el sector bancario, ya que contar con la información disponible de los clientes permite crear soluciones personalizadas cubriendo sus necesidades específicas. No obstante, las entidades financieras enfrentan como desafíos del Open Banking el procesamiento de la información, la generación de confianza en los consumidores y la seguridad de la información (PwC, 2019).

Gráfica 8. Promoción de mecanismos de Open Banking por las entidades.

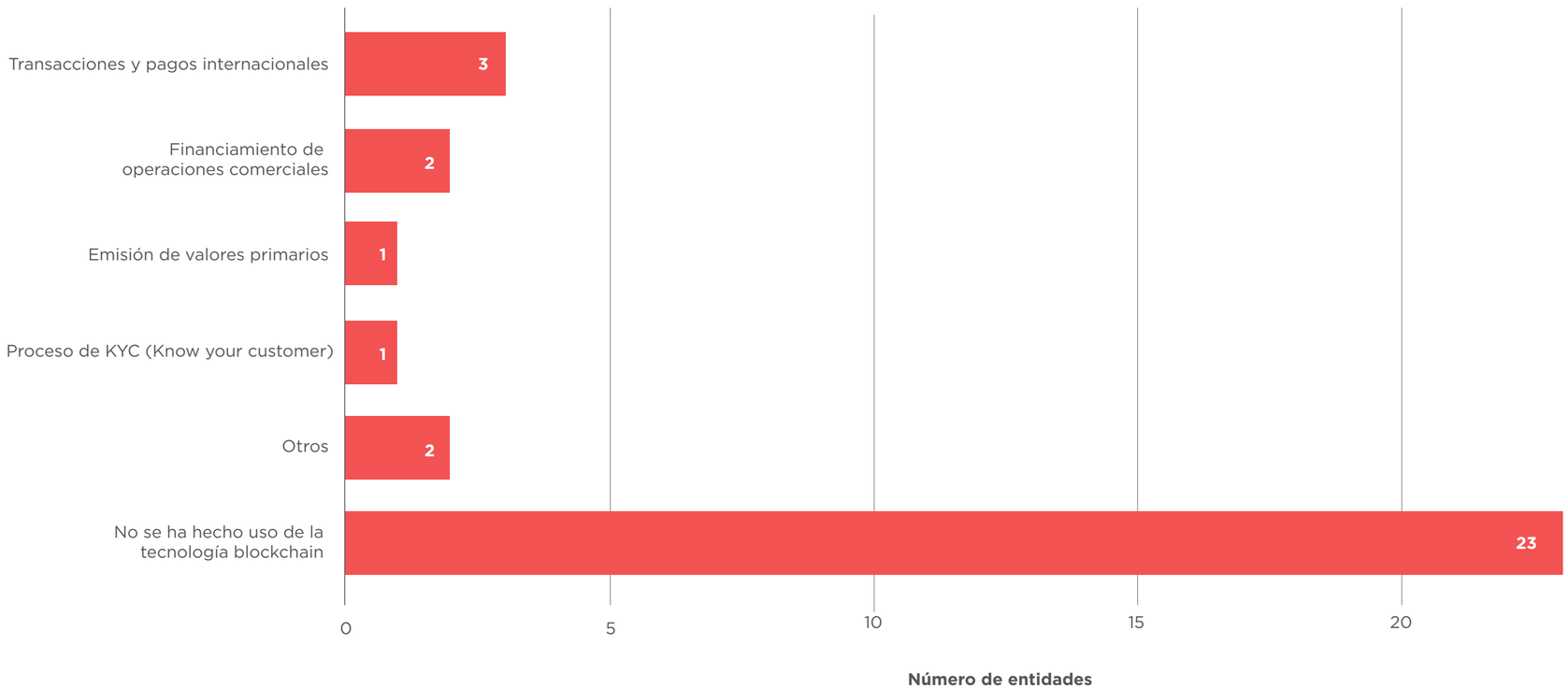
¿Ha tomado alguna medida para promover el Open Banking?



Nota: *Indicador TDI-12 - Información reportada por 33 entidades.*

El **Blockchain** es un libro de contabilidad digital donde se registra la información de transacciones en una red compartida (Rodeck & Schmidt, 2022), teniendo como principales beneficios el aumento de la transparencia, el control y una reducción de costos (PwC, s.f.). Algunos de los principales usos del Blockchain en el sector bancario son el cálculo del capital en tiempo real, la emisión de valores primarios, la tokenización de activos[10], los procesos de Know Your Customer (KYC), entre otros (OMFIF, 2020). En el año 2021, seis[11] de las entidades financieras contaron con alguna aplicación del Blockchain, siendo esta una de las tecnologías con mayor potencial de adopción en el sector.

Gráfica 9. Entidades con iniciativas en Blockchain.

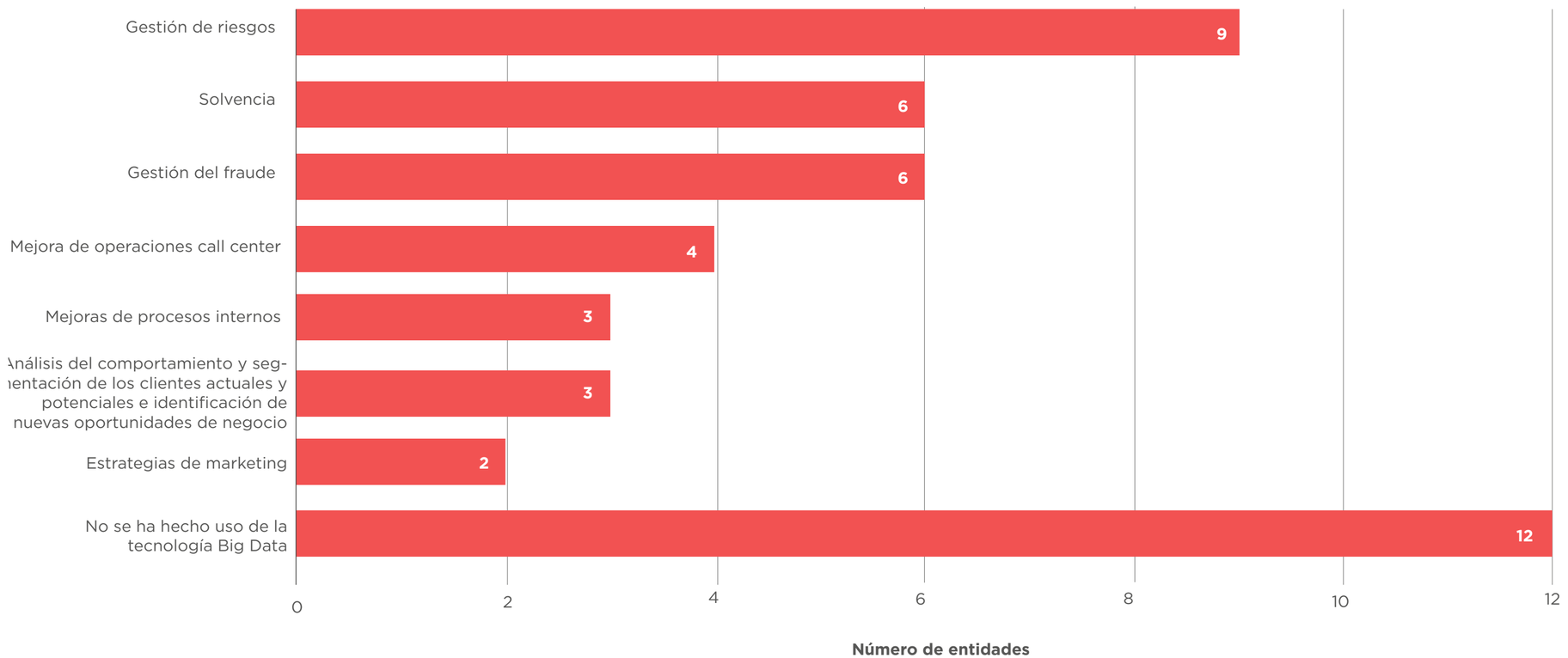


Nota: *Indicador TDI-15 - Información reportada por 29 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[10] Tokenización de activos: Representación digital de activos reales (físicos) en libros de contabilidad distribuidos, o la emisión de clases de activos tradicionales en forma digital (OCDE, 2020).
[11] Indicador TDI-15 - Información reportada por 29 entidades.

Expertos de la industria financiera definen **Big Data** como la herramienta que permite crear, manipular y administrar grandes volúmenes de información, teniendo como principales usos la retroalimentación de la experiencia del cliente, el análisis de los eventos de vida del cliente, la gestión de clientes potenciales, prevención del lavado de dinero, las ofertas basadas en asignación en tiempo real, entre otros (Srivastava & Gopalkrishnan, 2015). En el sector financiero los principales usos del Big Data son la gestión de riesgos y soluciones para la determinación de solvencia de créditos.

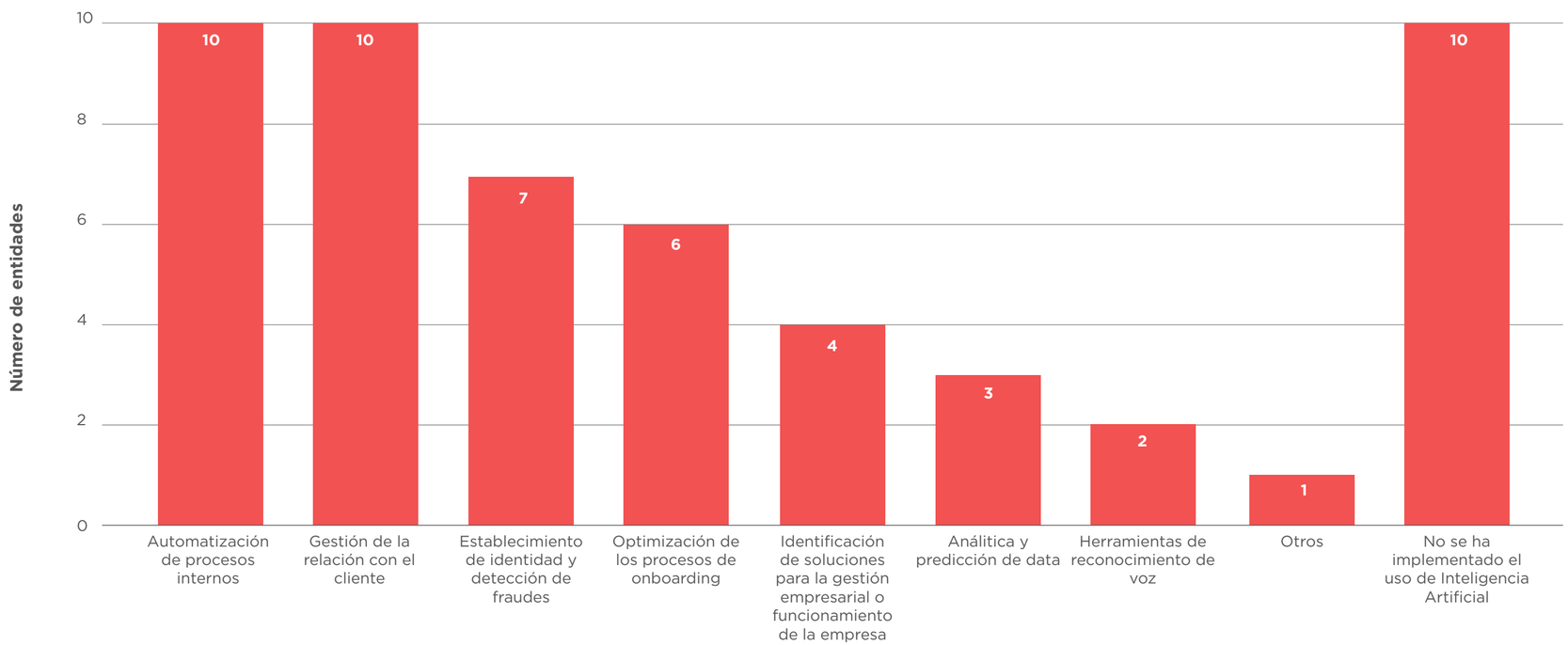
Gráfica 10. Entidades con iniciativas en Big Data.



Nota: *Indicador TDI-16 - Información reportada por 31 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

El uso de la **inteligencia artificial** ha venido en aumento en el sector financiero en áreas como la gestión de activos, el comercio algorítmico, la suscripción de créditos, entre otros. La ventaja para las entidades que los usan son el aumento de la eficiencia a través de la reducción de costos y la mejora de la calidad de los servicios y productos ofrecidos a los clientes (OCDE, 2021). Para el año 2021, los principales usos de la inteligencia artificial en el sector financiero fueron la automatización de procesos internos y la gestión de la relación con el cliente.

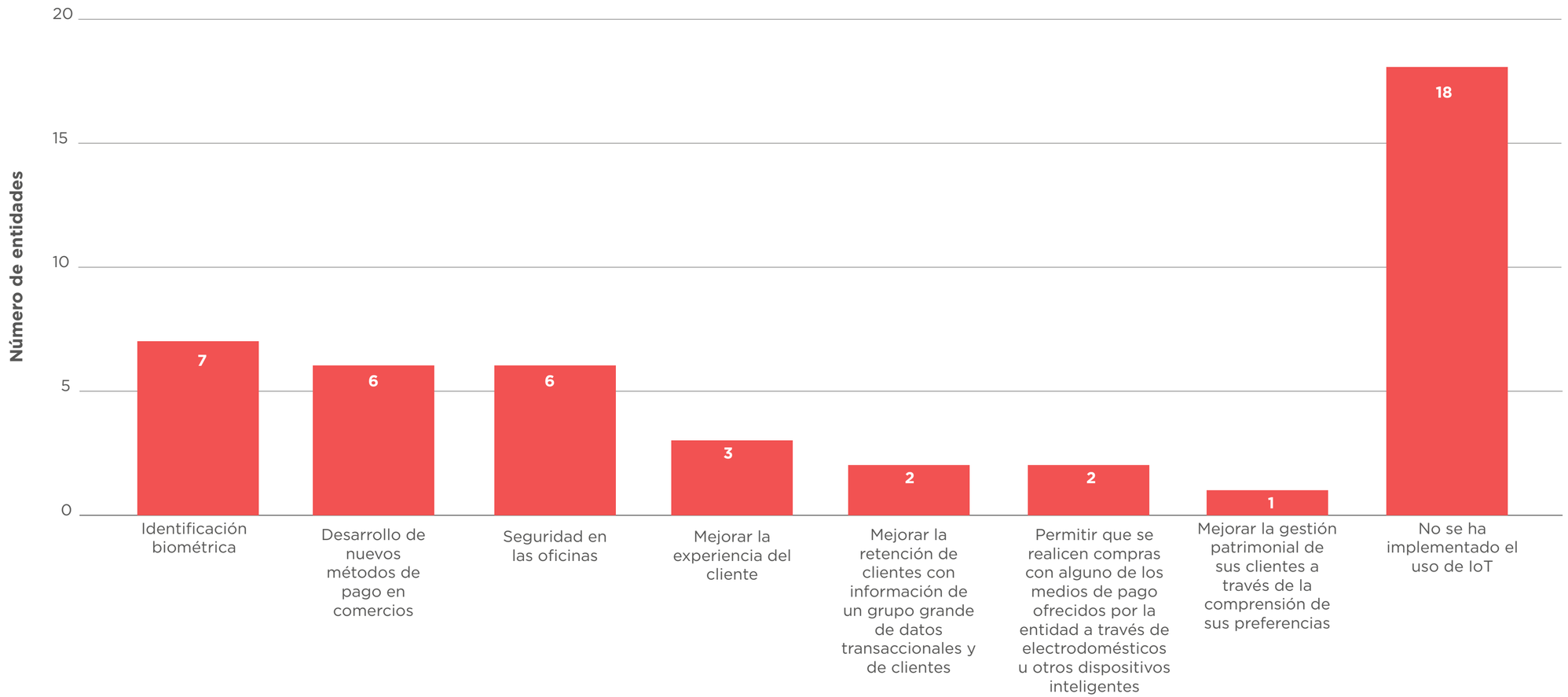
Gráfica 11. Entidades con iniciativas en Inteligencia Artificial (IA).



Nota: *Indicador TDI-17 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

El **internet de las cosas (IoT por sus siglas en inglés)** se refiere a dispositivos informáticos que pueden conectarse entre sí e intercambiar datos a través de internet (Cambridge University, s.f.), el cual tiene como oportunidades de aplicación los monitoreos en tiempo real, la seguridad de los datos, la banca móvil, entre otros. (Khandoubi, Boulmakoul y Tabaa, 2019). En Colombia se evidencia potencial en la banca móvil, ya que hay un aumento en las transacciones monetarias por canales digitales, pasando de un 42,6% en el año 2020 a un 44,8% en el 2021 del total de transacciones realizadas (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021). Sin embargo, en el año 2021 10 entidades hicieron uso de la tecnología del Internet de las Cosas (IoT).

Gráfica 12. Entidades con iniciativas en Internet de las Cosas (IoT).

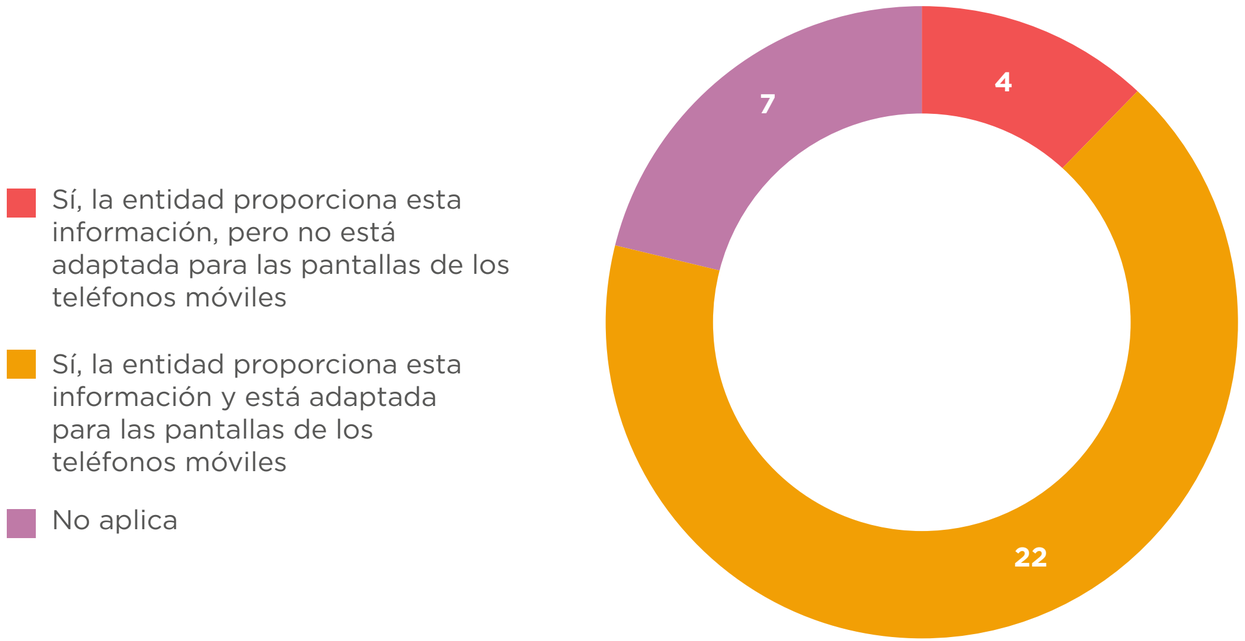


Nota: *Indicador TDI-18 - Información reportada por 28 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Características de los servicios financieros digitales

La transformación digital debe tener un componente de transparencia de forma transversal, ya que el contar con un enfoque integral permite proteger al consumidor y proporcionarle información de relevancia de sus servicios financieros digitales (GPFI, 2016). En el año 2021, la totalidad de las entidades a las que les aplica las transacciones por medio de teléfonos móviles tienen disponible al consumidor los precios de transacción, pero solo el 67% tiene dicha información adaptada a las pantallas de los teléfonos móviles.

Gráfica 13. Entidades con precios de transacciones visibles en pantallas de los teléfonos móviles.

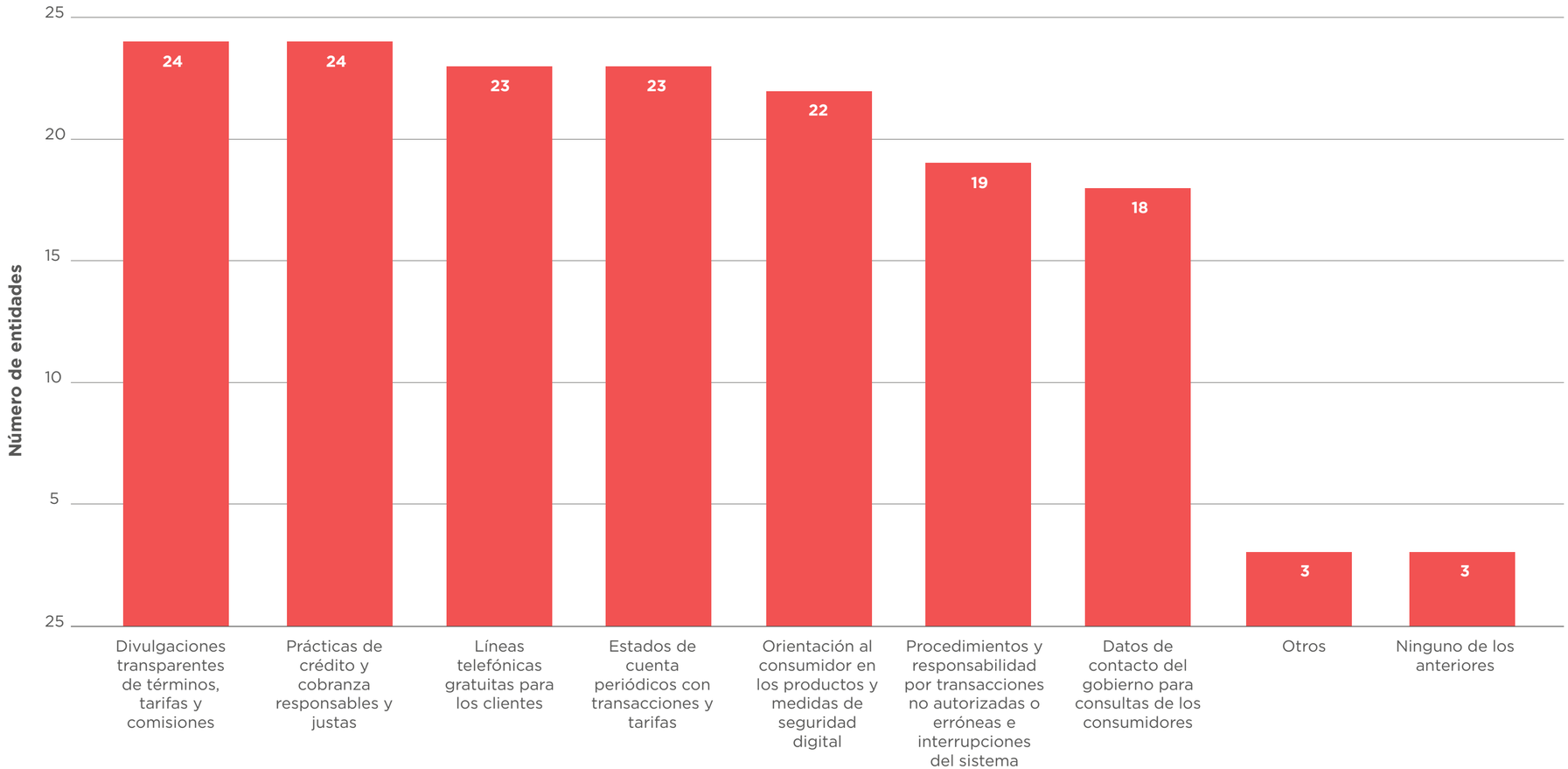


Nota: *Indicador PJT-6 - Información reportada por 33 entidades*[12].

[12] Entre las razones por las cuales a las entidades no les aplica el precio visible de las transacciones en las pantallas de los teléfonos móviles es debido a que no cuentan con dicho servicio o la entidad no es quien atiende al beneficiario final de los créditos directamente. .

Con el objetivo de proteger al consumidor y evitar que los diferentes riesgos del uso de los **servicios financieros digitales** se materialicen, las entidades deben adoptar diferentes medidas como lo son contar con mecanismos de resolución de quejas accesible, divulgaciones simples de términos, tarifas y comisiones, estado de cuenta de transacciones, prácticas justas de préstamos, orientación de los consumidores sobre los servicios, entre otros (GPFI, 2016). Es así como 27 entidades implementaron acciones para proteger al consumidor y establecer prácticas financieras digitales responsables.

Gráfica 14. Criterios de las entidades para ofrecer servicios financieros digitales.



Nota: *Indicador PJT-7 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Metas

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022	Meta a 2025
Crecimiento anual en el número de operaciones realizadas por canales digitales	20%	9%[13]	20%	Tener una participación del 80% en el número de operaciones realizadas por canales digitales.
Incremento en el monto de operaciones realizadas a través de canales digitales	20%	21%	20%	Tener una participación del 70% en el monto de operaciones realizadas por canales digitales.

[13] El 71% del número de operaciones totales se hacen a través de banca móvil y banca digital.

Riesgos y oportunidades:

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la ***Transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención***, se identifican los siguientes riesgos y oportunidades para el sector financiero:

Oportunidades

- Si bien la entrada de nuevos jugadores se considera un riesgo, también crea oportunidades para generar más información del consumidor y ajustar las propuestas de valor.

- La entrada en vigor de la regulación de Open Banking en el país presenta grandes oportunidades para generar nuevos modelos de negocio apalancados en la transformación digital y la cooperación.

- Implementación de nuevas tecnologías, como Blockchain e Internet de las Cosas, las cuales contribuyen a mejorar los procesos reduciendo sus costos y aumentando su calidad.

Riesgos estratégicos

- Aparición de nuevos competidores.

- Generación de una menor disposición para acceder a los productos financieros digitales por parte de los consumidores, debido a la falta de conocimiento sobre el uso de las mismas.

- Nuevas regulaciones.

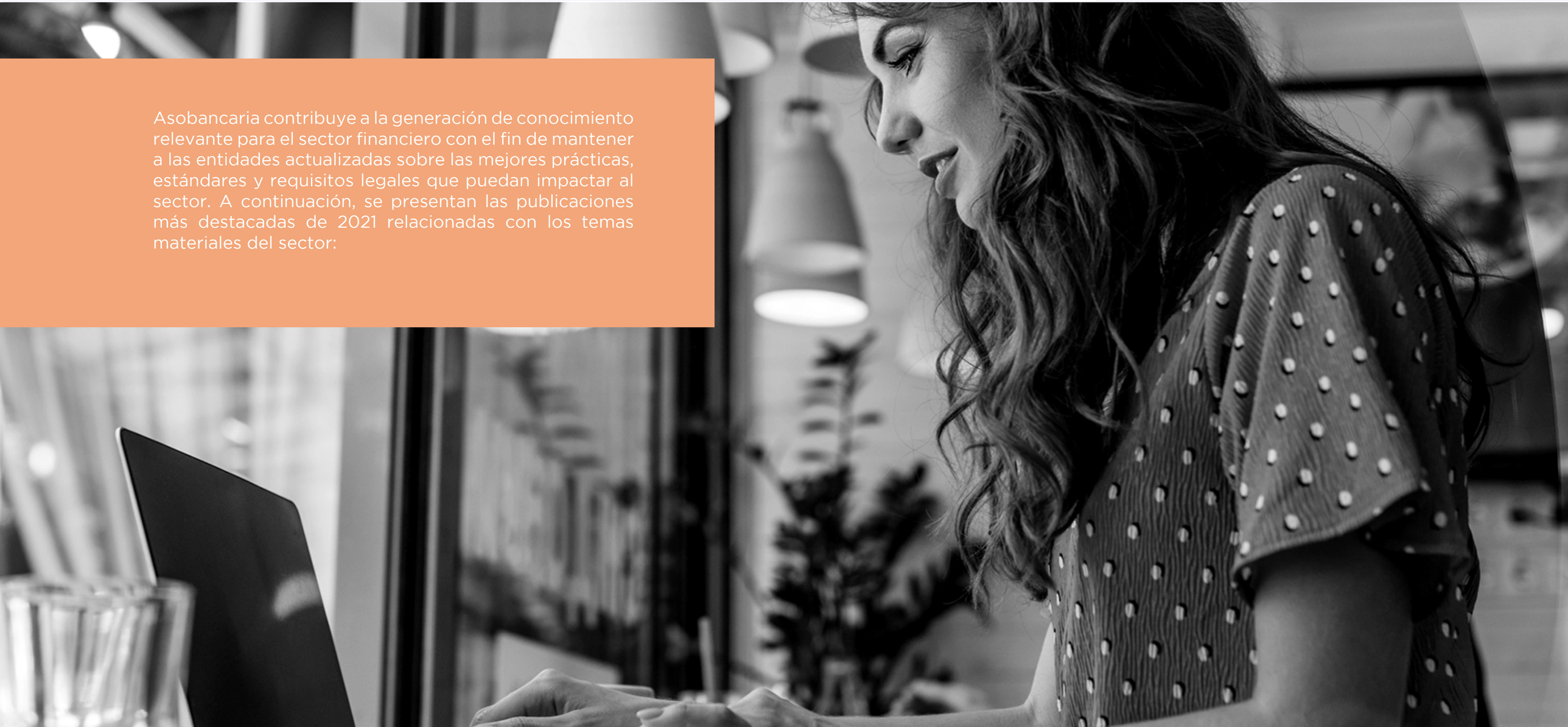
Riesgos emergentes

- Falta de actualización oportuna sobre innovaciones disruptivas que podrían cambiar las preferencias de los usuarios y la naturaleza de los servicios.

- La existencia de choques económicos, como por ejemplo la cotización del petróleo y del dólar, que puedan llegar a tener un gran impacto en la economía colombiana y que pueden afectarla oferta y demanda de productos y servicios financieros.

Aportes al conocimiento del sector

9.2



Asobancaria contribuye a la generación de conocimiento relevante para el sector financiero con el fin de mantener a las entidades actualizadas sobre las mejores prácticas, estándares y requisitos legales que puedan impactar al sector. A continuación, se presentan las publicaciones más destacadas de 2021 relacionadas con los temas materiales del sector:

Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero:

La publicación **Transformación de la Banca: un análisis comparativo** incorporó los principales resultados del análisis de rentabilidad y eficiencia de la banca colombiana frente a otros bancos de referencia para los segmentos de apropiación digital y microcrédito.

En el marco de la Convención Bancaria se publicó el Libro de política fiscal “Una visión de Futuro”

El **Informe de tipificación 2020** recoge las principales cifras que permiten caracterizar de manera integral al sector bancario del país.

Consumidor financiero:

La publicación **Adaptándose al nuevo cliente bancario desde su experiencia** presenta el panorama general desde la perspectiva del cliente en un escenario post covid 19.

Inclusión y acceso al sector financiero:

La publicación de **Alternativas de financiación MiPymes para un mayor crecimiento**

La publicación **Inclusión Financiera: Avances, retos y política pública**

En conjunto con las Naciones Unidas se construyó la **Guía de orientación sobre inclusión financiera para refugiados y migrantes provenientes de Venezuela** que tiene como propósito brindar información sobre educación financiera y facilitar el acceso a productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero para migrantes.

Seguridad de la información, informática y física:

Edición 2 de la revista sobre perspectiva de seguridad de la ONU y Asobancaria.

La publicación **Ganancias y motivaciones de la ciberdelincuencia en Colombia: ¿Qué tan eficiente ha sido la Ley de Delitos Informáticos?** evaluó la aplicación de la ley para proteger a los usuarios de delitos informáticos en el país.

Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención:

A lo largo del 2021 se realizaron una serie de publicaciones en la revista Banca & Economía de Asobancaria, entre las que se destacan las ediciones dedicadas a **Neobancos** y **Banking As a Service**.

Estudio sobre el futuro de la sucursal bancaria en Colombia.

Productos y servicios transparentes, justos y con valor social:

Se realizaron 6 publicaciones de ediciones de Banca & Economía sobre temas relacionados con el impacto de la inclusión financiera en el ingreso de los hogares, **reducción del uso del efectivo, banking as a service, y métodos alternativos de financiamiento para las MiPyme**

Educación financiera:

La Ministra de Educación Nacional, María Victoria Angulo en conjunto con los presidentes de Asobancaria, y de Fasecolda, lideraron el lanzamiento del **programa 'Nueva Pangea - la expedición'**, una estrategia lúdica que permite integrar la educación económica y financiera al igual que la gestión de riesgos y de recursos.

Cambio climático y Protocolo verde:

Edición **10 del boletín Informativo del Protocolo Verde.**

Publicaciones en la revista Banca & Economía asociadas a cambio climático, como **La gestión de riesgos Sociales y Ambientales en la banca , Financiamiento climático, insumo crítico para la sostenibilidad, Contribución de la banca al desarrollo sostenible de Colombia: Informe de Sostenibilidad 2020.**

Guía de implementación del **Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)** para entidades financieras en Colombia, donde se integraron varias recomendaciones en este tema para las entidades financieras en Colombia.

La **Guía de Implementación de ARAS** se actualizó para incorporar los principales avances en cuanto a estándares y normativas ambientales y sociales.

Se publicó la **Guía General de SARAS para Microfinanzas 2020** que recoge las principales recomendaciones para la implementación de estos sistemas teniendo en cuenta las particularidades del sector de microfinanzas en Colombia.

10. Capital social y relacional

El capital social da soporte a la dinámica relacional con grupos de interés internos y externos. Comprende las estrategias a partir de las cuales se construyen vínculos de confianza que generan valor a las partes y se expresa a través de prácticas justas, responsables y transparentes. Estas acciones responden a los compromisos de las entidades financieras por fomentar relaciones que beneficien a la sociedad, a sus accionistas, a sus clientes y al medio ambiente; y puedan verse reflejadas, por ejemplo, en la consideración de los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo (ASG), en los programas de educación financiera, en la definición de portafolios de inversión responsables, y en los productos y servicios que generen beneficios sociales.

A continuación, se presenta la gestión de las entidades asociadas con un tratamiento de asuntos ASG, 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

Grupos de interés: Proveedores, socios y comerciantes, comunidad, consumidor financiero, empleados y entidades financieras agremiadas

10.1

Relevancia: GRI 103-1

La correcta gestión de temáticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) se ha vuelto un factor cada vez más relevante para consumidores, inversores y demás grupos de interés a la hora de tomar decisiones (Stokes, 2022). De acuerdo con una encuesta realizada por PwC, el 79% de los inversionistas afirmaron que la gestión de riesgos y oportunidades ASG es un factor importante en sus decisiones de inversión (PwC, 2021). Es por esto que, muchas compañías a nivel nacional e internacional han comenzado a integrar estos criterios en sus estrategias corporativas e incluso en sus portafolios de inversión.

El sector bancario, al tener un rol importante en la orientación de flujos financieros, tiene el poder de guiar la inversión hacia sectores y actividades con un enfoque responsable. De esta manera, estimula el consumo sostenible, mejora las decisiones de inversión y fomenta la divulgación de información recopilada a partir de estándares internacionales con criterios ASG.

En el ámbito ambiental, el enfoque se centra en el impacto que pueden generar las decisiones de inversión en los ecosistemas y biodiversidad, y en cómo los efectos del cambio climático pueden afectar al sector financiero. En relación con el aspecto social, los esfuerzos van dirigidos a la creación de valor por medio de servicios que faciliten, a las industrias o a las poblaciones, cumplir con sus objetivos de crecimiento financiero. De forma transversal, se trabaja en la consolidación de gobiernos corporativos que tengan como referencia el desarrollo sostenible y que fomenten la creación de valor dentro y fuera de las organizaciones.

Nuestra Gestión: GRI 103-2 & 103-3

En el año 2021, el Comité de Sostenibilidad de Asobancaria tuvo un cambio trascendental al convertirse en la Junta Estratégica de Sostenibilidad para el Cumplimiento de los ODS. Esta Junta, conformada por los presidentes de las entidades financieras, tiene por objetivo establecer, evaluar y hacer seguimiento a la estrategia de sostenibilidad del sector financiero con una aproximación top-down. De esta forma, se espera definir los objetivos, ambiciones y compromisos del gremio, y con ello, un plan de acción a corto y mediano plazo para cumplir dichos objetivos. Dentro de esta estrategia se destaca la implementación del Protocolo Verde que se renovará nuevamente en el año 2022 hasta el 2027, y el Protocolo social por la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI),a través del cual se aunarán esfuerzos entre el Gobierno Nacional y el Sector Financiero colombiano, por medio de estrategias, objetivos y acciones conjuntas que permitan lograr una mayor diversidad, equidad, e inclusión para las mujeres, grupos étnicos, población LGBTQ+, personas con discapacidad, adultos mayores, jóvenes, migrantes y reincorporados, tanto en la cultura interna de las instituciones financieras, como en su oferta de valor.

Con relación a la gestión ASG desde el sector financiero, se han desarrollado diferentes iniciativas para mejorar la toma de decisiones enmarcadas en la sostenibilidad en las diferentes etapas de la cadena de valor. Estas iniciativas incluyen políticas para la selección de proveedores, la incorporación de lineamientos de finanzas sostenibles para la inversión, la concientización a los consumidores sobre la selección de productos, y los programas para ayudar a las entidades a la identificación, gestión, divulgación y reporte de temas ASG en sus líneas de financiamiento.

En materia de inversión, en el 2021 se publicó el **Marco de Referencia de Bonos Verdes Soberanos de Colombia** que busca definir los lineamientos para la canalización de recursos hacia inversiones con buenas prácticas sociales y medioambientales (Ministerio de Hacienda, 2021). Las emisiones de los bonos temáticos (verdes, sociales y sostenibles) en el país, han sido realizadas por algunas entidades financieras desde hace más de seis años y, desde Asobancaria, junto a aliados como el Centro Regional de Finanzas Sostenibles de la Universidad de los Andes, Climate Bonds Initiative (CBI), entre otros, se ha venido promoviendo la emisión de bonos temáticos a través de talleres, guías y asistencia técnica, con el fin de que más entidades usen este tipo de instrumentos.

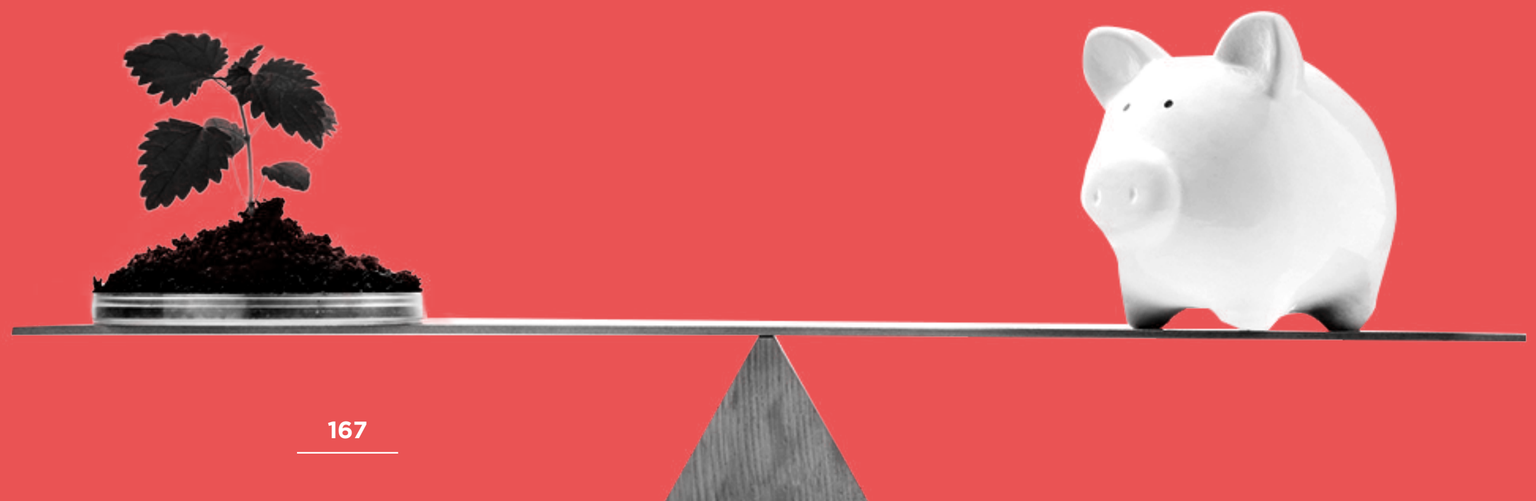


Tabla 1. Diferencias entre bonos verdes, sostenibles y sociales (VSS).

Bonos Verdes

- Son bonos cuyos fondos se destinan a proyectos que tienen como objetivo generar un impacto positivo al ambiente, por ejemplo, mitigando los efectos del cambio climático.

- Están alineados con los Green Bond Principles (GBP).

- Se otorgan a proyectos de: energía renovable, construcción sostenible, transporte bajo en emisiones, tratamiento y uso eficiente del agua, gestión de residuos, uso del suelo, mejoras en la industria, y TICs.

- En Colombia se otorgan principalmente a proyectos de construcción sostenible.

Bonos Sostenibles

- Son bonos que combinan objetivos sociales y ambientales.

- También pueden categorizarse como Bonos de Transición, ya que financian sectores que fomentan la transición hacía una economía baja en carbono.

Bonos Sociales

- Son bonos o cualquier tipo de instrumento para financiar proyectos sociales.

- Están alineados con los Social Bond Principles (SBP).

- Se otorgan a proyectos de: agua potable, alcantarillado, saneamiento, transporte, energía, salud, educación y formación profesional, atención médica, vivienda y generación de empleo, proyectos o negocios con enfoque diferencial de género.

Emisiones en Colombia

684 millones de USD
Número de emisores: 7
(Climate Bonds Initiative, 2021)

324 millones de USD
Número de emisiones: 2
(Climate Bonds Initiative, 2021)

280 millones de USD
Número de emisores: 3
(Climate Bonds Initiative, 2021)

Gobernanza en temas ASG

El gobierno corporativo tiene como propósito favorecer las inversiones en el largo plazo, la estabilidad financiera y la integridad de los negocios a partir de la creación de un ambiente de confianza y transparencia (OECD, 2016). Sus principios se ven reflejados en códigos y normas que guían la estructura y el proceso de toma de decisiones de las organizaciones.

En los últimos años, el creciente interés de los inversores por los temas ASG explica, en parte, la incorporación de dichos temas en las agendas corporativas y refleja el reconocimiento de su incidencia sobre el desempeño de las entidades y el futuro de las inversiones. Para 2021, el 83% de las entidades financieras reportó haber contado con compromisos ASG.

Tabla 2. Características del compromiso ASG en las entidades financieras

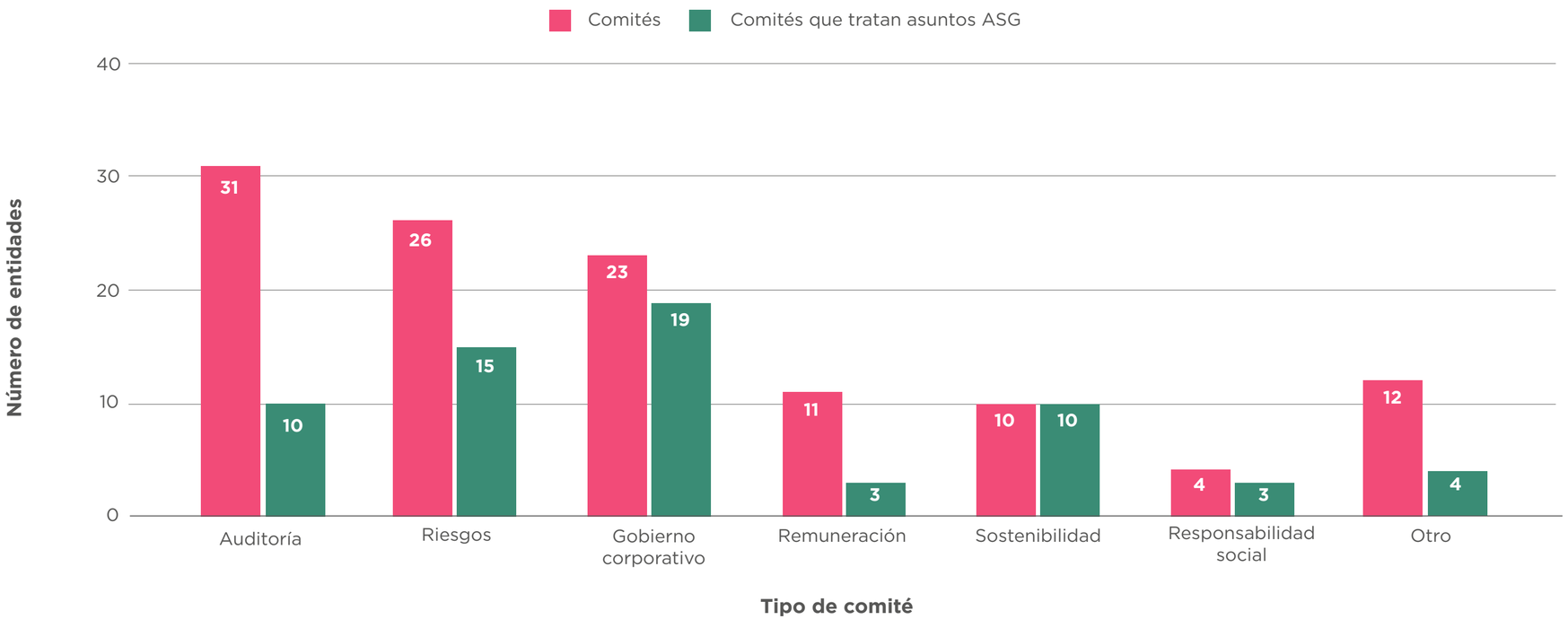
Características del compromiso ASG en las entidades financieras	Número de entidades
Su compromiso incluye una estrategia/política o declaración con objetivos, planes y metas claramente establecidos	5
Su compromiso está alineado con estándares internacionales como p.e. UNGC, ODS	5
Su compromiso incluye las dos características anteriores.	15
No cuenta con un compromiso ASG.	5

Nota: *Indicador ESG-20 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad*[1].

[1] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta. Por esta razón se podrían ver como resultado un mayor número de respuestas que de entidades.

De acuerdo con IFC, las juntas directivas deberían establecer el direccionamiento de la estrategia de sostenibilidad, así esta sea delegada a través de comités (IFC, 2020). En Colombia, el 84% de las entidades indicó que sus temas ASG fueron tratados en comités de gobierno corporativo y/o riesgos.

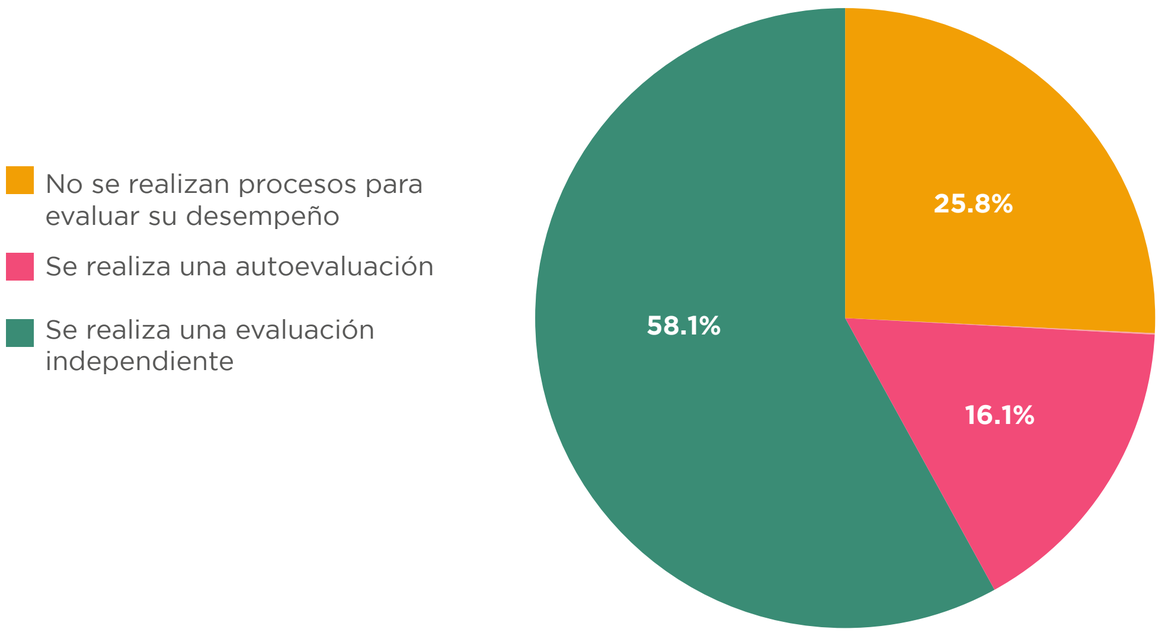
Gráfica 1. Entidades financieras que cuentan con comités que tratan asuntos ASG



Nota: *Indicador GRI 102-18 - Información reportada por 31 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Parte de las funciones de los comités de sostenibilidad comprenden el seguimiento al cumplimiento de los compromisos ASG, su evaluación periódica y el reporte de sus resultados. En 2021, el 42% de las entidades financieras indicó llevar a cabo procesos para evaluar el desempeño de su gestión ASG y, de este grupo de entidades, el 11% otorgó compensaciones por desempeño[2].

Gráfica 2. Evaluación del desempeño ASG en las entidades financieras



Nota: *Indicador GRI 102-28 - Información reportada por 31 entidades.*

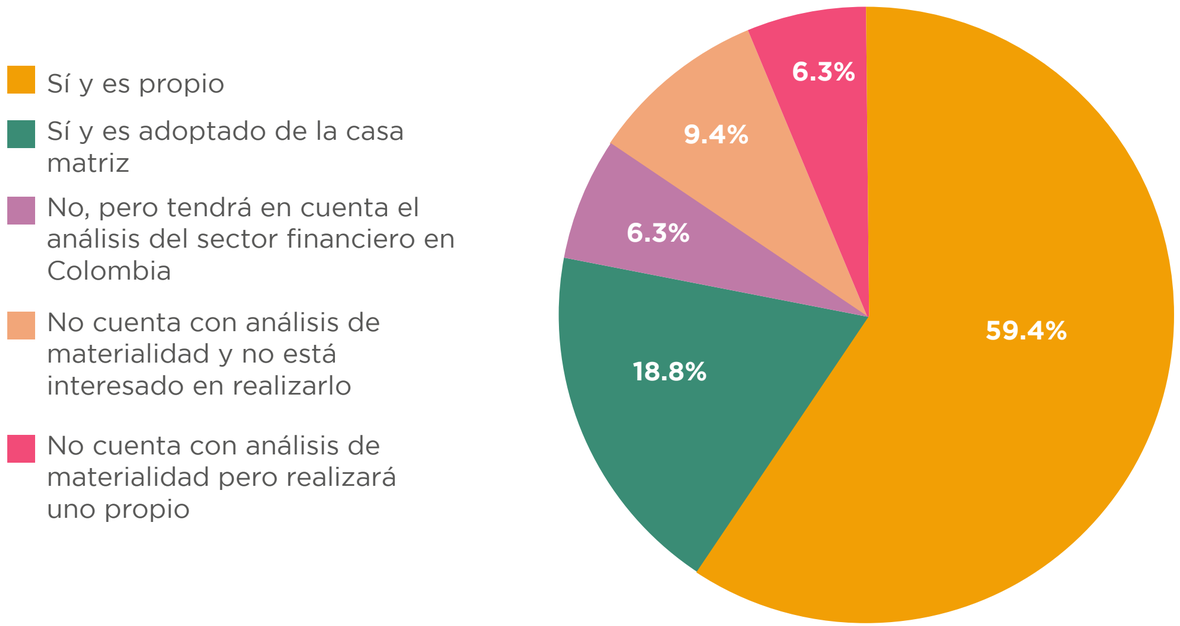
[2] Indicador GRI 102-28 - Información reportada por 31 entidades.

Análisis de materialidad y otras iniciativas ASG

Las organizaciones tienen numerosos retos y oportunidades en materia de sostenibilidad, pues sus actividades generan impactos económicos, sociales y ambientales, tanto positivos como negativos, que determinan su capacidad para generar valor para sí mismas y para sus grupos de interés. Con el fin de comprender cuáles son los asuntos que tienen mayor potencial de impacto, las organizaciones llevan a cabo ejercicios para identificar sus temas materiales[3].

El análisis de materialidad permite a las entidades financieras gestionar tanto sus riesgos como oportunidades y comunicarlo a sus grupos de interés para mejorar su proceso de toma de decisiones. En 2021, el 78% de las entidades del sector financiero reportó haber llevado a cabo ejercicios de materialidad en el marco de la sostenibilidad.

Gráfica 3. Evaluación del desempeño ASG en las entidades financieras

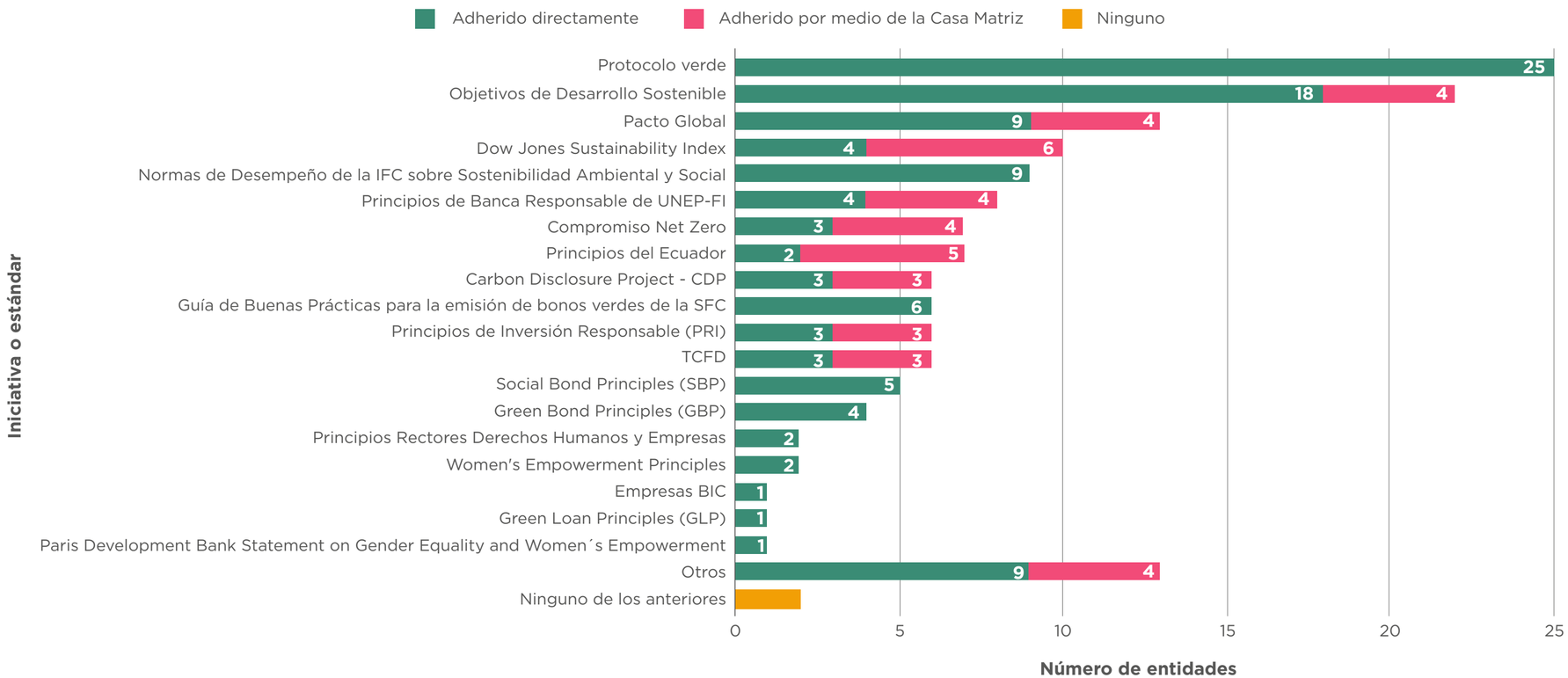


Nota: *Indicador EGS - 5 - Información reportada por 32 entidades.*

[3] Los temas materiales son aquellos que reflejan los "impactos económicos, ambientales y sociales de una organización o que influyen sustancialmente en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés" (GRI, 2016, p. 28). Se entiende por impacto los efectos positivos o negativos que tiene una organización sobre la economía, el medioambiente y/o la sociedad lo que a su vez puede indicar su contribución al desarrollo sostenible. (GRI, 2016, p. 27).

La adhesión de las entidades a iniciativas o estándares relacionados con temas de sostenibilidad expresa su compromiso estratégico hacia el desarrollo sostenible e implica la adopción de funciones, responsabilidades y mejores prácticas que definen en buena medida sus lineamientos corporativos, modelos de negocio y aspectos operativos. La adopción de este tipo de iniciativas puede contribuir a la gestión sostenible de los asuntos materiales. En 2021 el 94% de las entidades financieras reportó su aceptación y/o apoyo a al menos un estándar relacionado con la sostenibilidad.

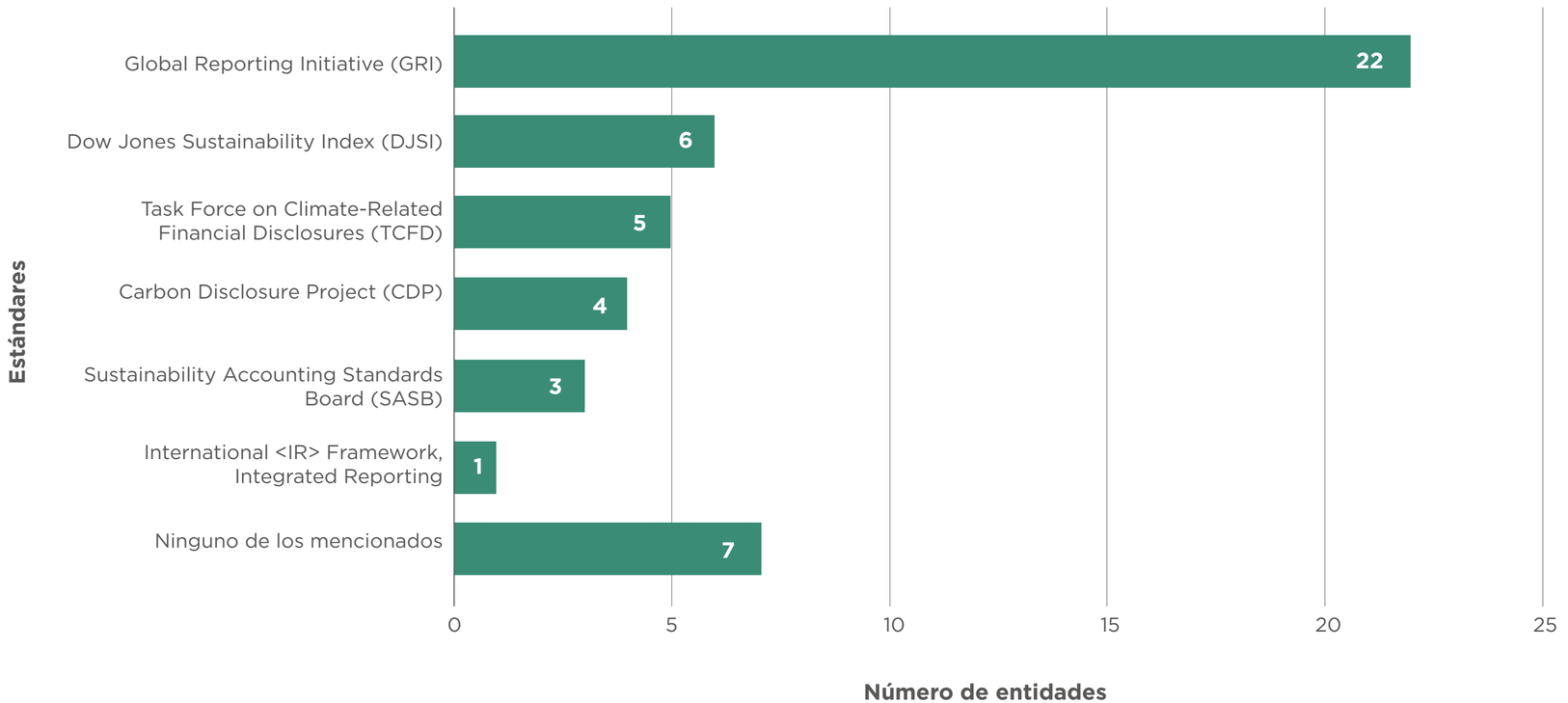
Gráfica 4. Entidades con estándares o iniciativas relacionadas con la sostenibilidad



Nota: *Indicador GRI 102-12 y GRI 102-13 - Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Dado que los riesgos en sostenibilidad son considerados también riesgos financieros, los mercados requieren mayor información sobre la gestión ASG y su desempeño en las empresas. La adopción de prácticas de reporte ASG es crucial para la sostenibilidad de los mercados, pues le aportan transparencia y permite a los tomadores de decisiones internos y externos informarse mejor y anticipar riesgos (BVC, 2020). Para 2021, el 77% de las entidades financieras emplearon estándares internacionales para elaborar sus informes de sostenibilidad; una tendencia que favorece la consistencia y disponibilidad de la información.

Gráfica 5. Estándares utilizados por las entidades financieras para la elaboración de los reportes de sostenibilidad

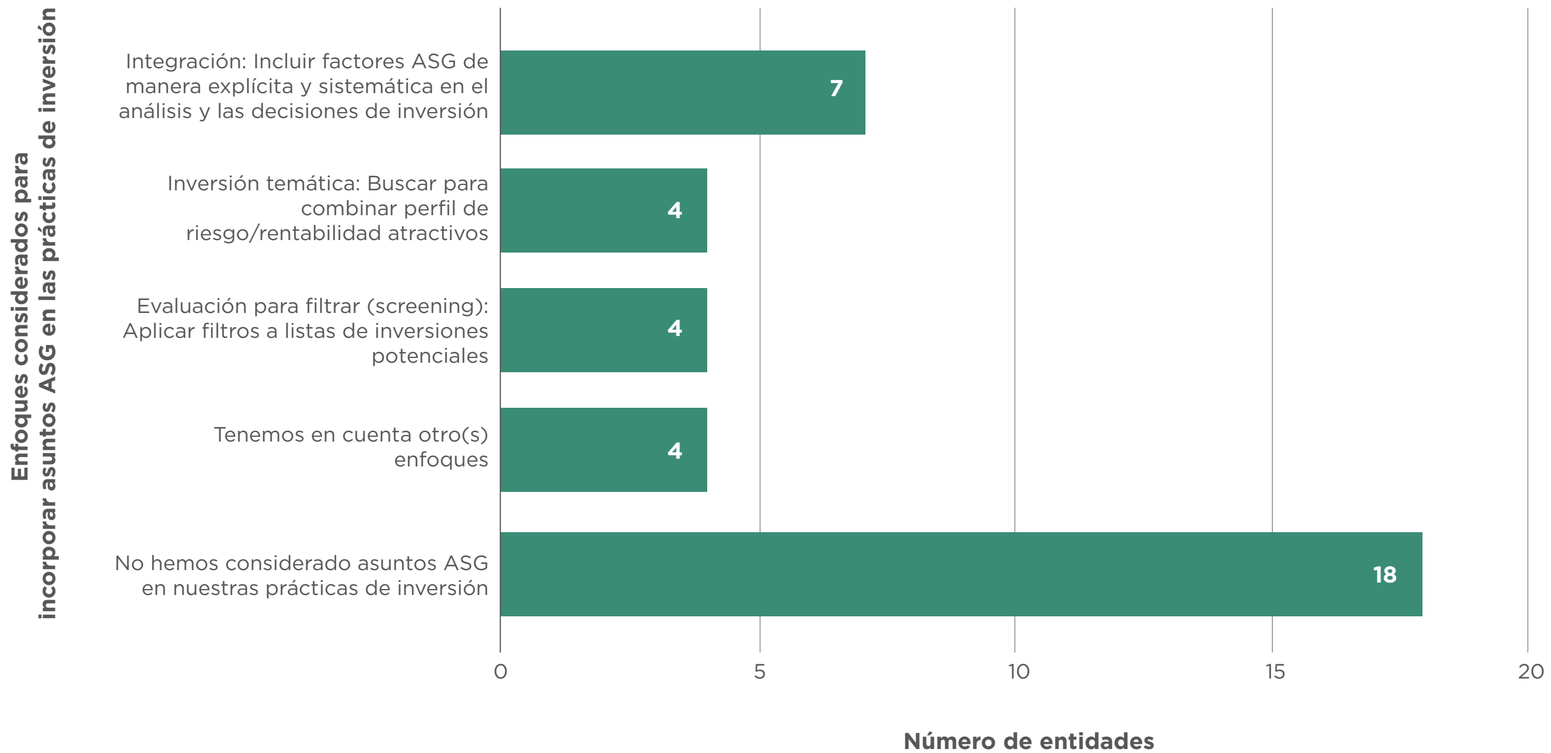


Nota: *Indicador ESG-7 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Inversión responsable del portafolio

Los Principios de Inversión Responsable (PRI) se definen como una estrategia para incorporar factores ASG en las decisiones de inversión y en la administración de los activos. Su propósito es lograr el desarrollo de un sistema financiero global sostenible que retribuya a los usuarios en términos financieros y beneficie a la sociedad y al medio ambiente (UN-PRI, 2021). En 2021, el 38% de las entidades financieras reportantes, incorporaron asuntos ASG en sus prácticas de inversión.

Gráfica 6. Enfoques considerados por las entidades financieras para incorporar los asuntos ASG en sus prácticas de inversión



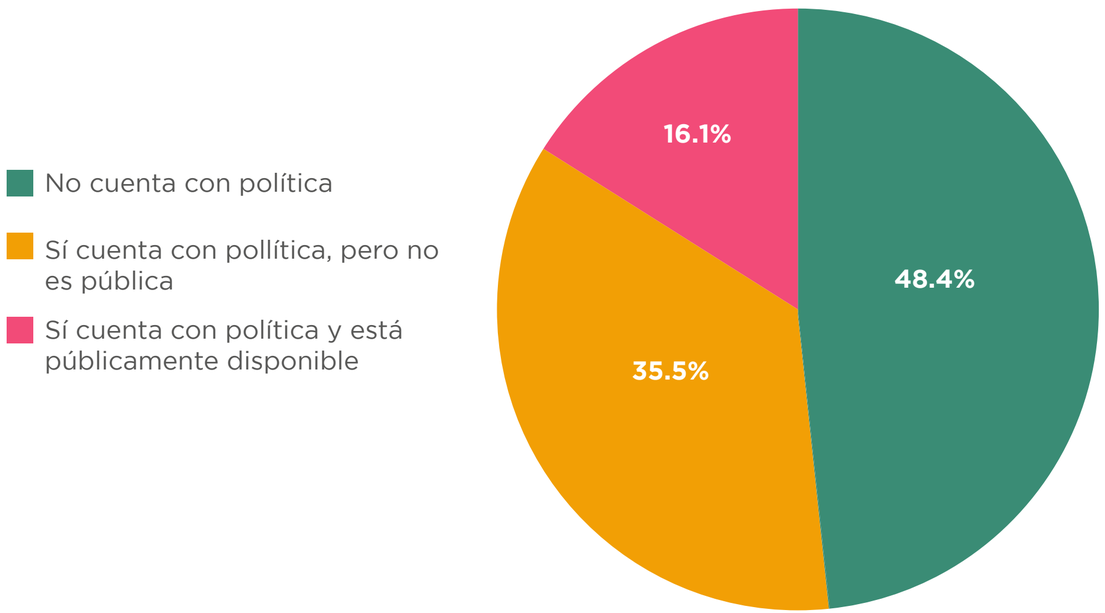
Nota: *Indicador ESG-10 - Información reportada por 29 entidades[4]. Múltiples respuestas por entidad*

[4] El 9,5% correspondiente a "Otros", hace referencia a inversión responsable que incorpora la referencia a lista de exclusión de la Corporación Financiera Internacional (IFC), factores en la evaluación de los emisores, engagement y ejercicio del derecho político, fondos de inversión pública.

Buenas prácticas en la gestión de las cadenas de suministro

De acuerdo con el Pacto Global de las Naciones Unidas, la gestión de cadenas de suministro debe considerar la construcción de relaciones que generen valor en el largo plazo a todos sus actores. Las entidades que adoptan consideraciones ASG en sus prácticas de compra y abastecimiento disfrutan, entre otros beneficios, de mayores tasas de rentabilidad para sus accionistas y menor exposición a riesgos operativos (UN-Global Compact, s.f.). En el contexto colombiano, el 52% de las entidades financieras reportantes contó con políticas o lineamientos para la selección de proveedores que generan un diferencial social o ambiental en 2021.

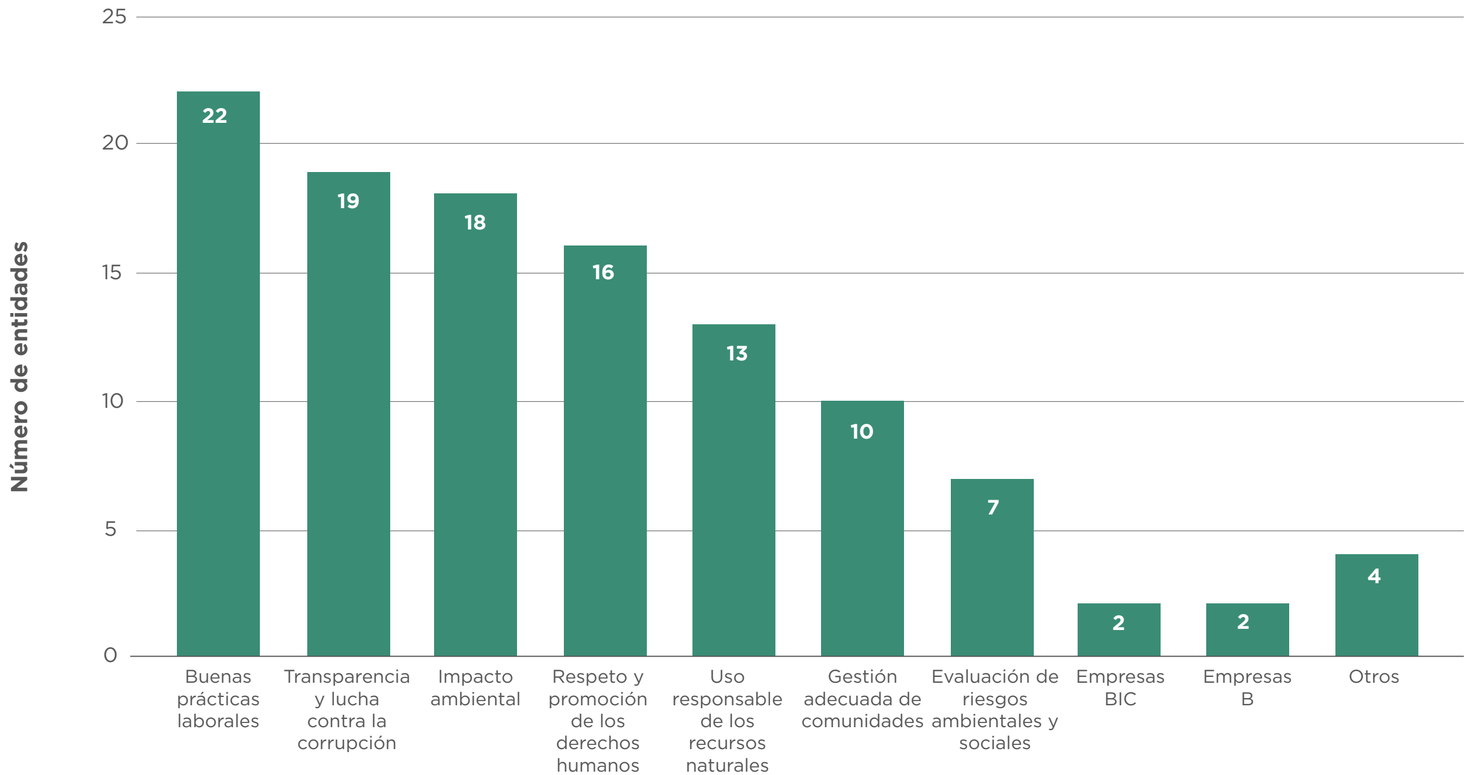
Gráfica 7. Entidades con políticas o lineamientos para la selección de proveedores que generan un diferencial social o ambiental



Nota: *Indicador ESG-18 - Información reportada por 31 entidades.*

Además, para el 2021, el 92% de las entidades financieras involucraron dentro de sus políticas o lineamientos para la selección de proveedores, criterios relacionados con las buenas prácticas laborales, transparencia y lucha contra la corrupción, el impacto ambiental y/o el respeto y promoción de los Derechos Humanos.

Gráfica 8. Criterios integrados en las políticas o lineamientos para la selección de proveedores por parte de las entidades financieras



Nota: *Indicador ESG-13 - Información reportada por 26 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Indicador DEI

Frente a estas políticas, **el 23%[5] de las entidades financieras contó con lineamientos para fomentar la diversidad en la selección de nuevos proveedores a partir de la segmentación de grupos poblacionales** (p.e. jóvenes, mujeres, población en condición de vulnerabilidad, entre otros). Como resultado, para 2021,

las entidades financieras reportantes realizaron pagos a proveedores por más de $17 billones COP[6] , de los cuales, el 85% se destinó al pago de proveedores locales.

[5] Indicador ESG-15 - Información reportada por 31 entidades.
[6] Indicador GRI 204 1 - Información reportada por 26 entidades.

Por otro lado, las entidades financieras reportaron compras sostenibles por más de $370 mil millones de COP[7] durante el 2021. Dichas compras permiten hacer uso de las adquisiciones para reducir el impacto ambiental y, a la vez, generan eficiencias y ahorros en las organizaciones. Entre sus múltiples beneficios, se encuentran la promoción a la innovación y a la competitividad, el cumplimiento de políticas y compromisos nacionales e internacionales y la oportunidad de mejorar la reputación organizacional (BID, 2018).

La creación de cadenas de valor responsables son un reto y una oportunidad para las organizaciones. Con estas, las empresas pueden ampliar su perspectiva sobre cómo gestionar sus cadenas de suministro, obteniendo beneficios económicos, sociales y ambientales, a través de la adopción de directrices que les permitan tomar decisiones que prioricen la sostenibilidad de sus inversiones y les ofrezcan la posibilidad de asumir compromisos éticos (Foro Económico Mundial, 2015).

[7] Indicador ESG-19 - Información reportada por 21 entidades.

Riesgos y oportunidades:

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con la ***Gestión ASG e inversión responsable***, se identifican los siguientes riesgos y oportunidades para el sector financiero:

Riesgos estratégicos

- Exposición de las carteras a sectores económicos con riesgos críticos en temas ASG.

- Dificultad en la valoración de riesgos ASG por la falta de datos e información disponible sobre estos asuntos.

- Aumento en la complejidad de la toma de decisiones estratégicas al considerar los riesgos ASG, y desconocimiento sobre cómo ponderar estos riesgos con riesgos financieros o de otro tipo.

Riesgos emergentes

- Riesgo de greenwashing en proyectos, programas o iniciativas que buscan los beneficios ofrecidos por las líneas de financiamiento sostenible, sin que se dé una contribución demostrable y medible al desarrollo sostenible.

Oportunidades

- Construcción de una Taxonomía Social, por parte del Gobierno Nacional, que fortalezca e imparta medidas gubernamentales, socioambientales y económicas en toda la cadena de valor.

- Diversificación en las inversiones sostenibles a través de nuevos instrumentos, que incorporan criterios ASG como segmentación de clientes, modelos de cobertura, fijación de precios sostenibles.

- Uso de pruebas de estrés para identificar la vulnerabilidad y resiliencia de las entidades financieras ante riesgos ASG.

- Aplicación de evaluaciones del desempeño de la gestión ASG y de los asuntos ASG en las prácticas de inversión y desde la estructuración de los productos financieros.

Productos y servicios transparentes, justos y con valor social

Grupos de interés: Comunidad, Consumidor financiero y Entidades financieras agremiadas

10.2

Relevancia: GRI 103-1

El sector bancario tiene importantes retos para el desarrollo de productos y servicios financieros que suplan las necesidades del consumidor. Estos servicios, como el ahorro, el crédito y la inversión, son una herramienta para que las personas puedan alcanzar sus metas y mejorar su calidad de vida. En este sentido, es importante desarrollar productos que atiendan las particularidades específicas de grupos como mujeres, jóvenes, poblaciones rurales, migrantes, micro, pequeñas y medianas empresas, entre otros grupos poblacionales, además del sector informal de la economía.

El proceso acelerado de transformación digital de los últimos años ha logrado que se diseñen nuevos productos financieros pensando en la tecnología y en su acceso[1] más allá de las oficinas físicas. A partir de este y otros esfuerzos desde el sector, a septiembre de 2021, alrededor de 3 millones de adultos contaban con una cuenta de ahorro electrónica, 11,8 millones de adultos contaban con una cuenta de trámite simplificado y 13,6 millones de adultos contaban con depósitos electrónicos (Banca de las Oportunidades, 2022).

Además de la creación de productos, el sector ha identificado la necesidad de proteger a los consumidores que tienden a ser más vulnerables frente a las situaciones de abuso financiero por falta de conocimiento. Según el Banco de Desarrollo de América Latina, a pesar de que más de la mitad de quienes usan productos financieros afirmaron que comparan precios y analizan las condiciones antes de seleccionar productos, dicho análisis podría ser deficiente pues solo el 11% de los encuestados fueron capaces de calcular una tasa de interés simple (Banco de Desarrollo de América Latina, 2019). De lo anterior, se evidencia la necesidad de diseñar y divulgar la información de productos pensando en las limitaciones en educación financiera y en esta vía, evitar que los usuarios adquieran productos que no sean adecuados a sus necesidades.

[1] Para obtener mayor información sobre el acceso y uso de servicios financieros, especialmente para poblaciones vulnerables, se recomienda dirigirse al Capítulo 8.2 de Inclusión y Acceso al Sector Financiero.

Nuestra gestión: GRI 103-2 & 103-3

Desde Asobancaria se trabaja de forma conjunta con otras entidades en el seguimiento y desarrollo de iniciativas que tienen como objetivo ampliar el portafolio de productos financieros, teniendo en cuenta las necesidades específicas de la población. Por ejemplo, en el 2021 se desarrollaron foros mediante comités gremiales que tenían como objetivo analizar la pertinencia y la eficiencia de los productos financieros de carácter social. En su elaboración participaron entidades como el Banco Mundial, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la Banca de las Oportunidades. En esta vía, durante el 2021, se abrieron nuevos foros de discusión como el Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) y el Comité de Inclusión Financiera de micro, pequeñas y medianas empresas que buscan brindar condiciones diferenciadas a estas poblaciones.

Por otra parte, Asobancaria hace seguimiento a los diferentes canales que utilizan los consumidores para realizar sus transacciones y así, analizar el efecto de la implementación de sus productos. A manera de ejemplo, una de las herramientas de seguimiento es el informe de operaciones publicado semestralmente por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el cual se analizan datos respecto a las operaciones monetarias y no monetarias por medio de diferentes canales. De acuerdo con este informe, el internet y la telefonía móvil marcan el 71% del total de operaciones que se realizaron en el 2021, mostrando así la evolución que hay en la banca digital y, la posibilidad de ampliar estos canales y productos para llegar a una mayor población.

Adicionalmente, desde el gremio se han realizado diversas acciones con el fin de crear y promocionar productos que respondan al contexto y a las necesidades nacionales. Las acciones más destacadas son:

Colocación y seguimiento de créditos agropecuarios con recursos propios y a través de líneas de Finagro para la población rural.

Profundización de productos de trámite simplificado, como los depósitos de bajo monto y las cuentas de ahorro de trámite simplificado para promover el acceso al sistema financiero formal. **Un ejemplo de lo anterior es la implementación de estos procesos en teléfonos convencionales (no teléfonos inteligentes).**

Aumento en el uso de los datáfonos a nivel nacional. Para 2020 había 684.225 datafonos operando, mientras que para 2021 operaron 919.751 datafonos, logrando un aumento del 34,4% en tan solo un año (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021).

Autorización de alrededor de 27 mil créditos para el programa “Mujer Rural de Bajos Ingresos” con un valor total de aproximadamente $295 mil millones de pesos (FINAGRO, s.f,).

Creación de un estudio, en conjunto con Banca de las Oportunidades, sobre las buenas prácticas de los modelos de construcción y gestión de las corresponsales bancarias móviles y digitales.

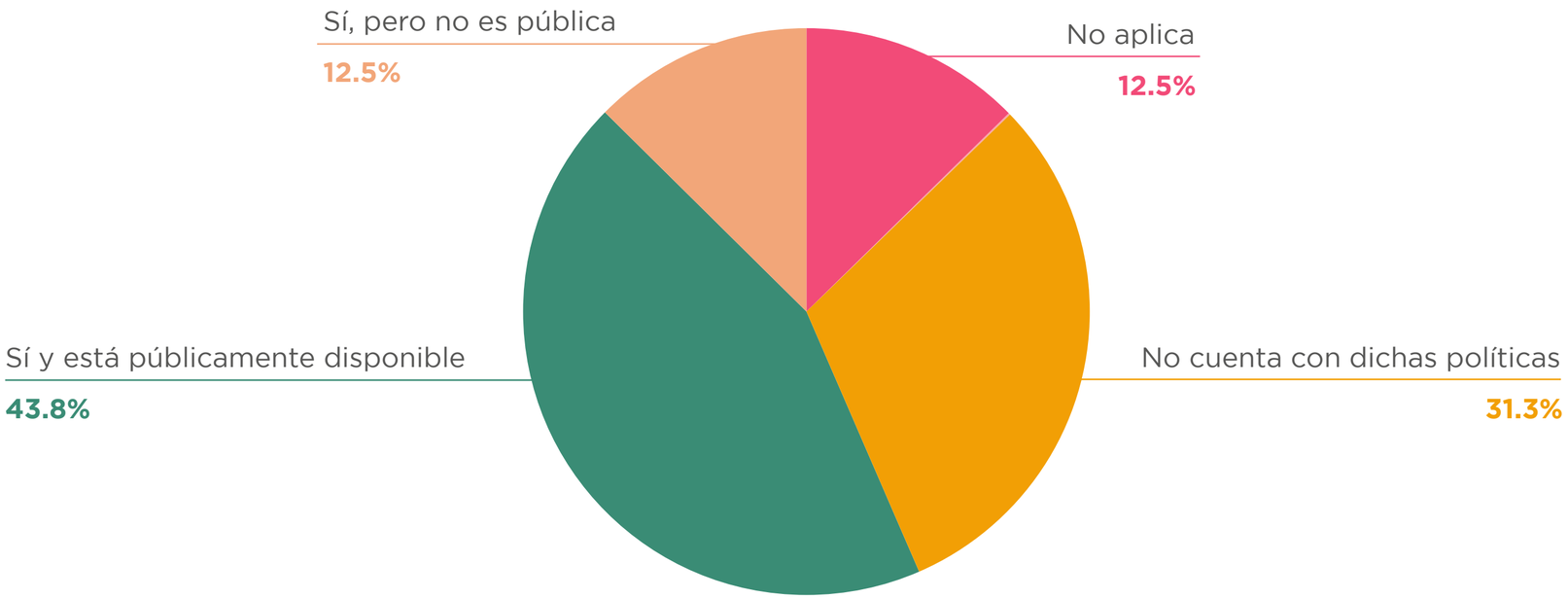
Componentes sociales de las líneas de negocio

La inclusión financiera comprende, entre otros aspectos, el acceso y el uso a un portafolio de productos asequibles, oportunos y regulados por parte de todos los segmentos de la población, a través de la implementación de acciones innovadoras que consideran iniciativas de educación financiera para fomentar el bienestar y la inclusión socioeconómica (OECD/INFE, 2012 en CEPAL, 2017).

En la actualidad el 56% de las entidades financieras cuenta con políticas o lineamientos para la creación de productos con beneficios sociales[2] que favorecen la inclusión financiera, entre los que se encuentran microcréditos, remesas o envíos de remesas a destinos remotos, productos que apoyan la adquisición de vivienda asequible, productos para estudiantes, entre otros.

[2] Los productos financieros con beneficios sociales tienen como objetivo alcanzar rendimientos financieros y satisfacer necesidades sociales, en particular de los segmentos poblaciones subatendidos.

Gráfica 1. Entidades que cuentan con políticas o lineamientos para el desarrollo de productos que generan beneficios sociales



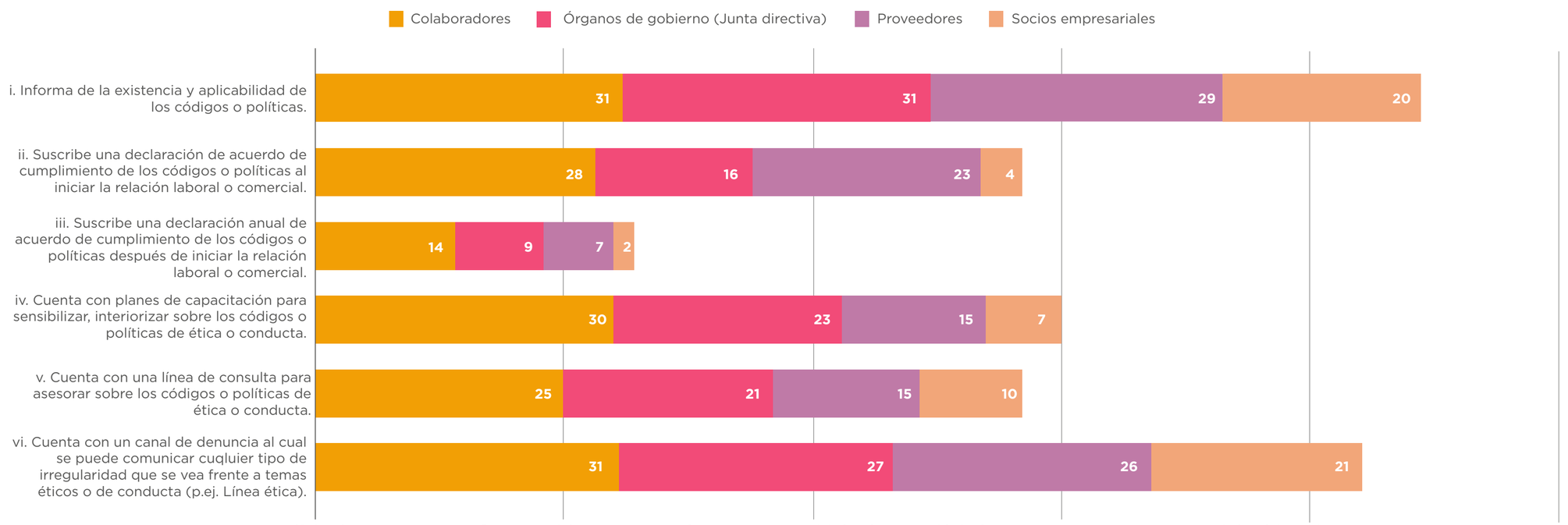
Nota: *Indicador G4-FS1 - Información reportada por 32 entidades.*

De acuerdo con la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), proveer acceso a los clientes no bancarizados es uno de los aspectos más importantes de la inclusión financiera. En la actualidad el 76% de las entidades financieras signatarias de los Principios de Banca Responsable (PRB, por sus siglas en inglés) de UNEP FI[3] se enfoca en atender grupos vulnerables (población con bajos ingresos, mujeres y pequeñas y medianas empresas p.e.) y un 14% más planea hacerlo en un futuro cercano (UNEP FI, 2021).

[3] Los Principios de Banca Responsable son una guía para que la industria bancaria global aborde una economía de desarrollo sostenible. Más del 40% del sector bancario a nivel mundial se ha adherido a este marco (UNEPFI, 2021).

En el contexto colombiano el 61% de las entidades financieras reportantes en 2021 atendió a poblaciones tradicionalmente excluidas del sistema financiero, por medio de la creación de directrices para el diseño, oferta, estudio y distribución de productos diferenciales enfocados en las realidades y necesidades de grupos subatendidos.

Gráfica 2. Entidades financieras que atienden a poblaciones subatendidas a través de productos que promueven beneficios sociales



Nota: *Indicador PJT-5 - Información reportada por 28 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*[4]

[4] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta. Por esta razón se podrían ver como resultado un mayor número de respuestas que de entidades.

Productos que promueven beneficios sociales

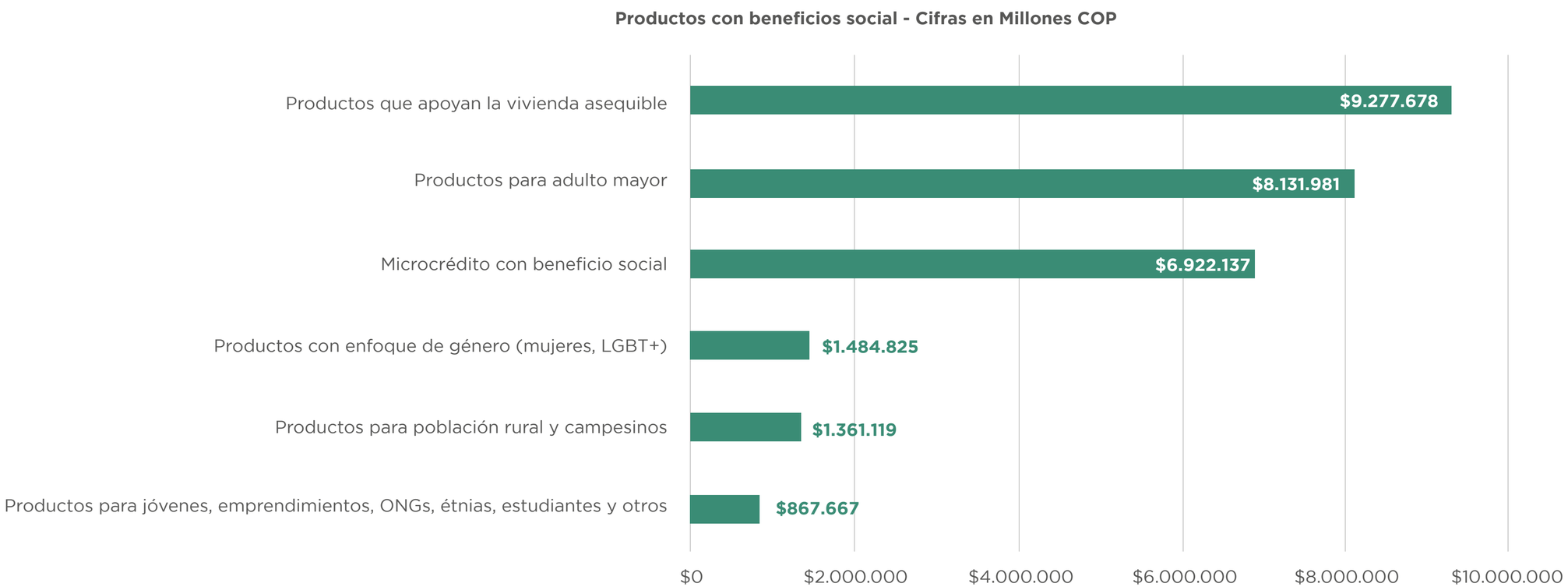
Sin intervenciones públicas o privadas, la exclusión financiera y la ausencia de un sistema financiero sólido pueden limitar las oportunidades económicas de las personas, aumentando las desigualdades y su exposición a diferentes riesgos económicos. Las personas pueden encontrarse excluidas del sistema financiero por distintas causas, como la falta de asequibilidad, accesibilidad, conocimientos, entre otros (UNEPFI, 2021).

En 2021 el 66% de las entidades reportantes ofrecieron productos con condiciones diferenciadas de financiamiento a poblaciones subatendidas (p.e. tasas preferenciales, periodos de gracia, criterios de elegibilidad), un factor que permite a las entidades ampliar su base de consumidores. Ese año las entidades desembolsaron más de

$28 billones de COP en productos que promueven beneficios sociales.

En esta categoría los productos a los que se dirigieron los mayores desembolsos fueron aquellos que apoyan la vivienda asequible, los adultos mayores y los microcréditos.

Gráfica 3. Monto de la cartera de productos con beneficio social desembolsados por las entidades a poblaciones subatendidas (cifras en millones de COP)

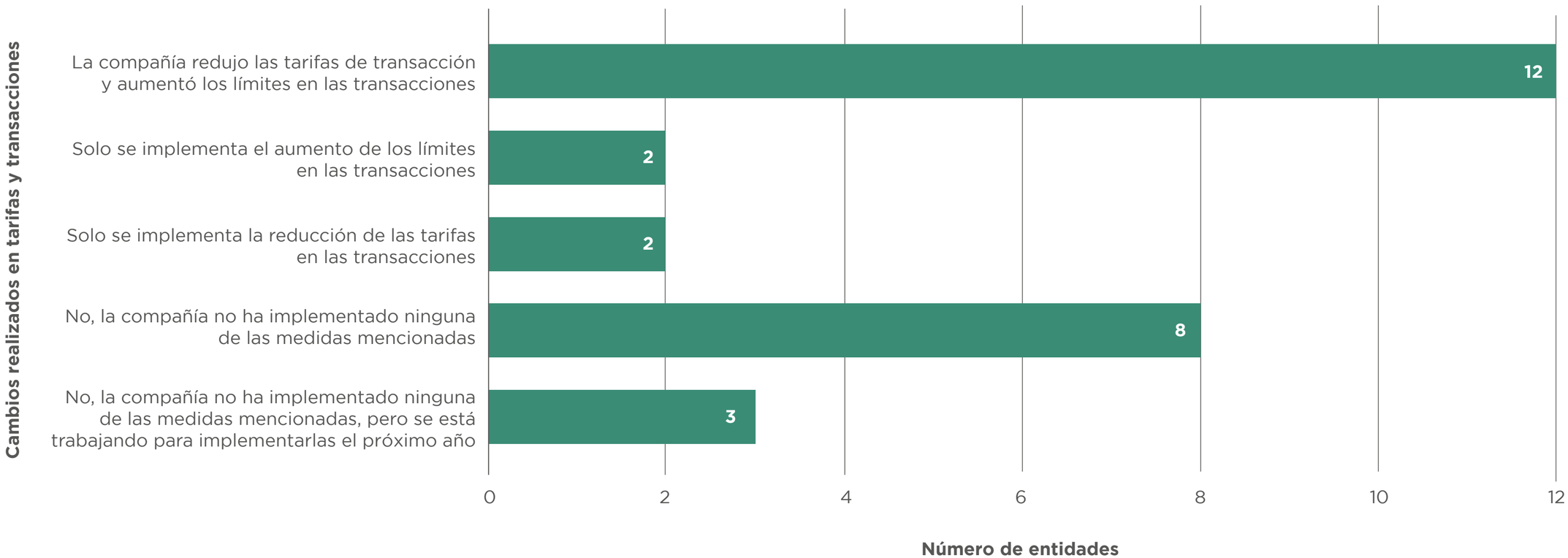


Nota: *Indicador G4-FS7 - Información reportada por 29 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Como respuesta a las necesidades sociales derivadas de la pandemia de COVID-19, la digitalización de los servicios financieros experimentó un fuerte crecimiento que contribuyó a aumentar los índices de inclusión financiera. Esta tendencia fue impulsada por la adopción de los medios digitales como principal canal para la entrega de ayudas económicas por parte de los gobiernos y, por la reducción o eliminación de las tarifas de transacción por parte de las entidades financieras, por solicitud de los reguladores (OECD, 2021).

Durante la pandemia, varias entidades financieras implementaron medidas orientadas a proteger a los consumidores y a la economía brindando alivios y soluciones a sus clientes (reprogramación de pagos, periodos de gracia, entre otros). En el año 2021, el 59% de las entidades financieras reportaron haber reducido las tarifas de las transacciones y/o haber aumentado su límite.

Gráfica 4. Entidades financieras que realizaron cambios en las tarifas y límites de las transacciones durante la pandemia de COVID-19



Nota: *Indicador PJT-8 - Información reportada por 27 entidades.*

La OECD indica que, como parte de los esfuerzos para facilitar la innovación digital en el sector financiero, es necesario garantizar que los grupos desatendidos se vean beneficiados y no sean expuestos a riesgos innecesarios. En ese sentido la articulación e introducción de principios de inclusión financiera y protección del consumidor en las estrategias de innovación ofrecen la oportunidad de desarrollar mercados responsables e inclusivos (OECD, 2021)

Metas

Con el fin de medir la efectividad de las acciones emprendidas para ofrecer productos y servicios transparentes y con valor social a través de los años, Asobancaria definió las siguientes metas:

Nombre	Resultado 2021	Meta 2022	Meta 2025
Adultos con acceso a un producto financiero	90,5%	91%	93%
Adultos con un producto financiero activo	74,8%	77%	80%
Adultos en el sector rural con acceso a un producto financiero	62,6% (promedio entre rural y rural disperso)	72%	75%

[5] La información de los resultados se presenta a septiembre del 2021 y fue recopilada del *Tercer reporte trimestral de inclusión financiera* de Banca de las oportunidades en el 2022.

Riesgos y oportunidades:

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con los ***Productos y servicios transparentes, justos y con valor social***, se identifican los siguientes riesgos y oportunidades para el sector financiero:

Riesgos estratégicos

- Falta de pago en los productos financieros ofrecidos a las poblaciones que usualmente han sido excluidas del sistema financiero.

Riesgos emergentes

- En el caso de poblaciones rurales, riesgos asociados al bajo nivel de aseguramiento.

Oportunidades

- Atender de manera integral[6] a aquellos segmentos que históricamente no han tenido interacción con el sistema financiero formal y así disminuir el uso de medios informales de financiamiento.

- Definir lineamientos o políticas para la creación de productos con beneficios sociales que permitan aumentar la inclusión financiera en todos los segmentos sociales.

- Establecer directrices para el diseño, la oferta, los estudios de viabilidad y distribución de productos diferenciales que respondan a las necesidades y realidades de comunidades étnicas, población LGTB+, migrantes, personas en condición de discapacidad y emprendedores.

- Gestionar el portafolio de productos con beneficios sociales a través de la incorporación de lineamientos ESG para definir los productos con enfoque social.

- Establecer estrategias a partir del impacto generado por los productos ofrecidos y definir metas de colocación para los productos orientados a las poblaciones subatendidas.

- Reducir o eliminar las tarifas de transacciones digitales para promover la inclusión financiera a través de medios digitales.

[6] La atención integral es aquella cuyo fin último no es la bancarización, sino que posee estrategias de escalamiento de negocio y mejora en el bienestar.

Educación financiera

Grupos de interés: Comunidad, entidades financieras agremiadas y consumidor financiero

10.3

Relevancia: GRI 103-1

Las entidades financieras tienen un rol importante en el empoderamiento de los consumidores a través del uso adecuado de sus recursos, lo cual genera impactos individuales positivos y a nivel macroeconómico en la sociedad.

Una población con niveles de ahorro saludables y buenos hábitos financieros permite al sistema financiero tener la disponibilidad de recursos suficientes para canalizarlos al sector productivo, al mismo tiempo que le permite a la economía afrontar con holgura los momentos de crisis (Banca de las Oportunidades, 2015).

Otros de los impactos directos e indirectos esperados de la educación financiera son:

Mejorar la capacidad de gestión del dinero, incluyendo ahorro, control de ingresos y gastos.

Facilitar en los consumidores la toma de decisiones informadas en temas como la jubilación, las hipotecas, los productos financieros y la participación en mercados de valores.

Mayor uso de servicios y productos financieros, lo que contribuye al crecimiento económico, la disminución de la pobreza, el progreso social y el desarrollo sostenible.

Prever y construir un escenario de seguridad financiera de mediano y largo plazo.

Disminuir los niveles de informalidad y reducir la ilegalidad en la oferta financiera de servicios.

Disminuir los riesgos financieros para el conjunto de los actores del sistema.

Apoyar a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones de manera programada.

Alcanzar una mayor inclusión financiera de toda la población, con una consecuente mejora en su calidad de vida.

Nuestra Gestión: GRI 103-2 & GRI 103-3

Con el fin de lograr un mayor alcance e impacto de los programas de educación financiera, Asobancaria implementa criterios establecidos por entidades expertas, como la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE), y las guías de política pública, como el CONPES 4005 “Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera”. Bajo este marco y con la constante retroalimentación del Comité de Educación Financiera de Asobancaria, se desarrollan los siguientes tres ejes de trabajo:

Política pública:

Incidir en la política pública para que la educación financiera sea reconocida y tratada como un asunto prioritario, logrando así su implementación y promoción por las entidades más relevantes en la materia. Entre las acciones realizadas para el logro de este eje se encuentran las mesas de trabajo realizadas con el gobierno nacional, mandatarios regionales y locales, proyectos intergremiales y convenios de cooperación con el Ministerio de Educación Nacional (MEN), la CAF y el DPS, entre otros.

Herramientas, programas y contenidos:

Desarrollo de nuevas soluciones pedagógicas en conjunto con aliados estratégicos y actores de gobierno, buscando establecer modelos de transmisión de información y formación de hábitos efectivos y replicables en el contexto colombiano. En este eje se destacan la realización del piloto y lanzamiento del programa Nueva Pangea[1], los programas Saber Más Ser Más y FINCA[2], en sus versiones presenciales y virtuales (sincrónica y asincrónica), y el portal web El Gurú Emprendedor[3].

Investigación y buenas prácticas:

Para promover mejores prácticas sobre educación financiera en el sector, la Asociación ha trabajado en la implementación del sello de calidad de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y en el desarrollo e implementación de un instrumento de evaluación que permite obtener un puntaje sobre las competencias financieras de los beneficiarios de los programas de educación financiera de Asobancaria.

[1] Nueva Pangea: Programa pedagógico para colegios desarrollado por el Ministerio de Educación Nacional, Fasecolda y Asobancaria en el marco del CONPES 4005.
[2] Programa FINCA: Programa para campesinos con referencia a finanzas para el campo, en asociación con la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional y la Corporación Alemana para la Cooperación Internacional, la GIZ y GOPA.
[3] El Gurú Emprendedor: Programa para emprendedores, elaborado en asociación con Ventures, Innpulsa y la Cámara de Comercio de Bogotá.

Para el monitoreo de los resultados de la gestión de la educación financiera, Asobancaria se centra en medir tanto el alcance como el impacto de los programas implementados como se muestra en la siguiente tabla:

Estrategia	Tipo de Meta	Indicador
Política pública	Alcance	Número de colegios que implementan Nueva Pangea.
Herramientas, programas y contenidos	Alcance estrategias informativas	Número de visitas totales al ecosistema digital de Asobancaria.
	Alcance estrategias formativas	Personas beneficiadas anualmente con los programas de educación financiera de Asobancaria.

Asimismo, se realiza una evaluación de la forma en la que el gremio gestiona la educación financiera, cuyas metas se presentan a continuación:

Estrategia	Tipo de Meta	Meta
Política pública	Alcance	Número de colegios que implementan Nueva Pangea.
Herramientas, programas y contenidos	Alcance estrategias formativas	Personas beneficiadas anualmente con los programas de educación financiera del gremio que permiten interacción en tiempo real.

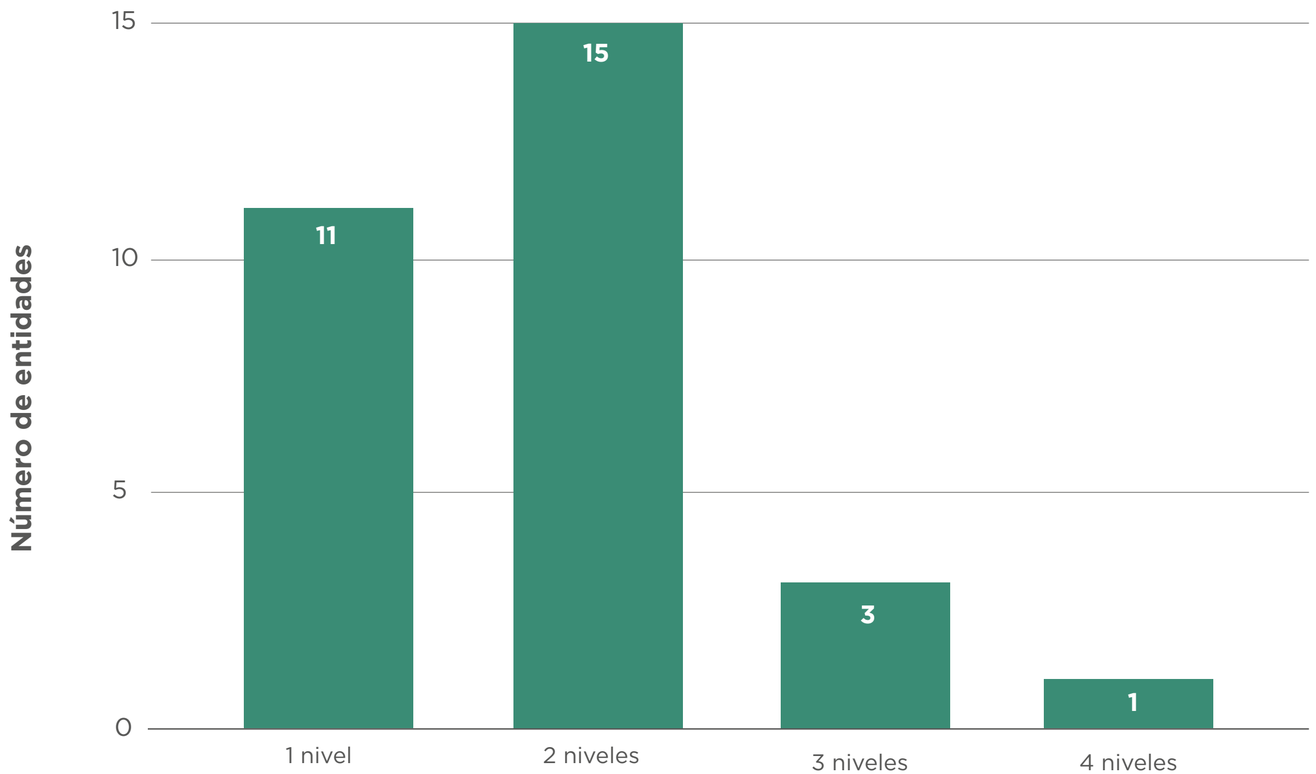
Programas de educación financiera

La educación financiera no solo implica proveer información y conocimiento sobre los riesgos de los productos financieros, sino también mejorar las actitudes y el comportamiento financiero (EBA, 2020). En el año 2021, las áreas encargadas de la educación financiera contaron con una

inversión total de $14.784 millones de COP[4]

y en promedio con 11 colaboradores. Dichas áreas se encuentran en su mayoría a uno o dos niveles de la Presidencia de las entidades financieras.

Gráfica 1. Niveles entre el área de Educación Financiera y la Presidencia en las entidades



Nota: *Indicador EDF-6 - Información reportada por 30 entidades.*

[4] Indicador EDF-6. Información reportada por 19 entidades.

De igual manera, 29 entidades del sector financiero realizaron acciones de educación financiera, las cuales fueron ejecutadas principalmente por los propios colaboradores o a través de alianzas con diferentes operadores, agencias, ONG o terceros (entre ellos Asobancaria), cámaras de comercio municipales, gobiernos departamentales, entre otros.

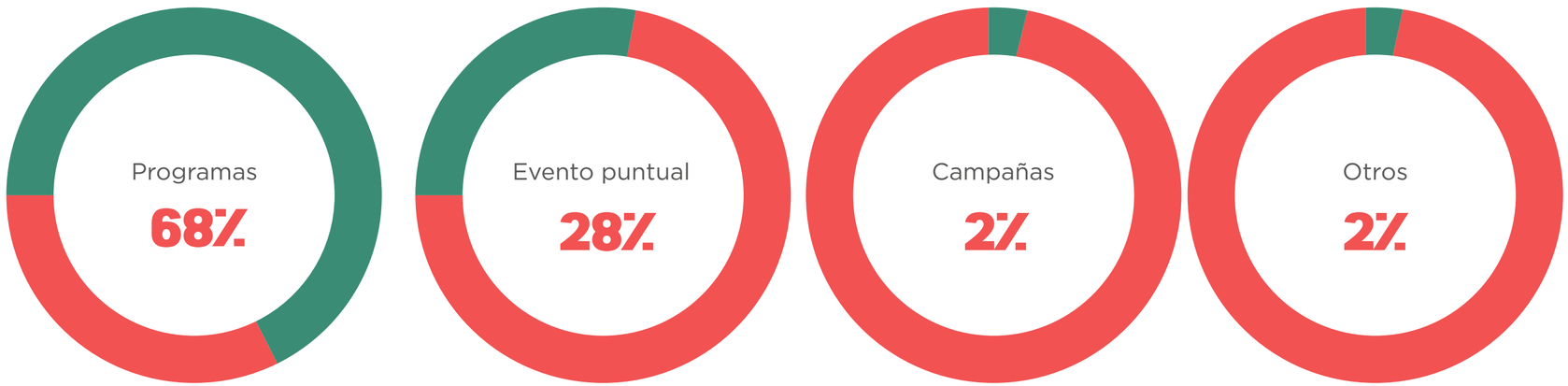
Gráfica 2. Ejecución de las acciones de educación financiera en las entidades

Nota: *Indicador EDF-1 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*[5]

[5] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "Múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta.

Durante el 2021 se realizaron un total de 224 actividades de intervención de educación financiera, de las cuales el 54% se realizaron de forma virtual, el 44% de forma presencial y el 3% de forma híbrida (virtual y presencial).

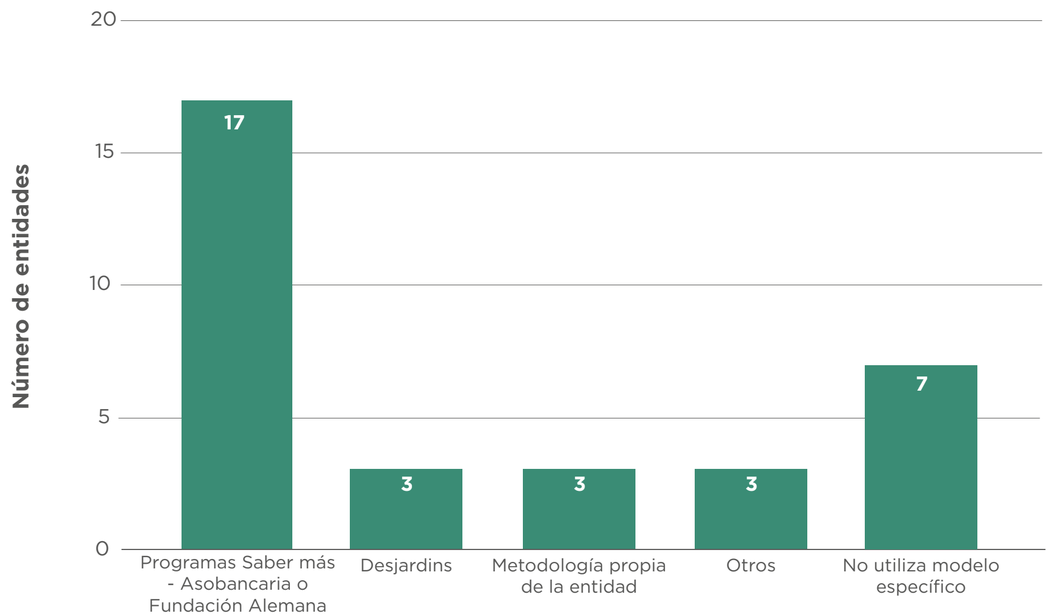
Gráfica 3. Tipos de intervención de las actividades de educación financiera ejecutadas por las entidades financieras



Nota: *Indicador G4-FS16 - Información reportada por 21 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Según la OCDE, para que las acciones y los programas de educación financiera sean eficientes en la forma como se imparten, los modelos pedagógicos y los contenidos deben adaptarse a los medios digitales (OCDE, 2021). Para el año en estudio se evidencia que el principal modelo pedagógico utilizado por el sector financiero colombiano es el "Programa Saber Más", elaborado por Asobancaria y la Fundación Alemana.

Gráfica 4. Entidades con modelos pedagógicos utilizados para el programa de educación financiera

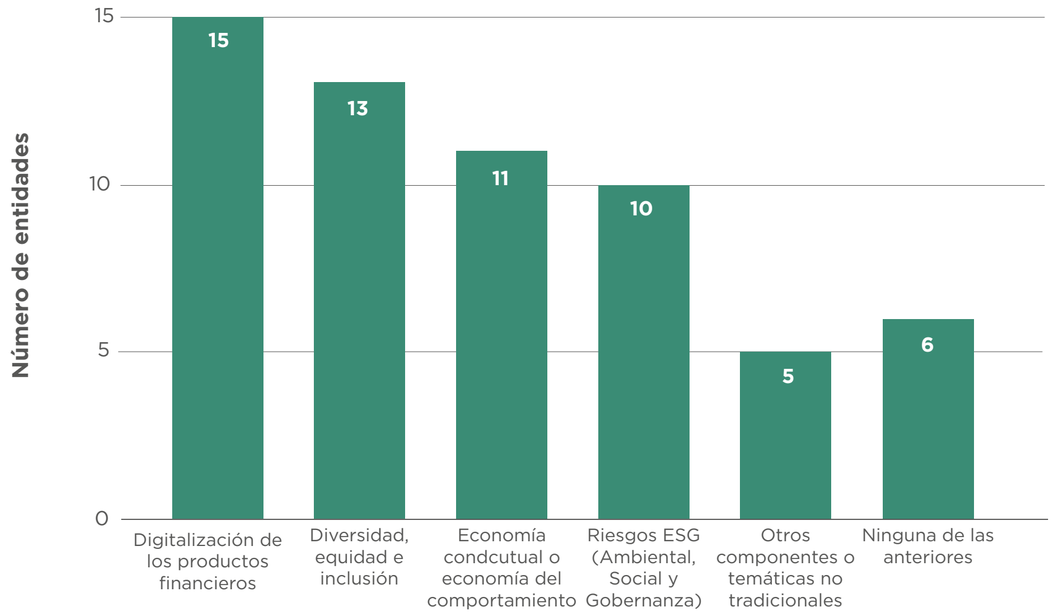


Nota: *Indicador EDF-10 - Información reportada por 28 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Más allá de los tópicos tradicionales en programas de educación financiera (Presupuesto, ahorro, inversión, crédito, productos y servicios financieros, uso de canales, centrales de riesgo/SARLAFT, seguridad y protección al consumidor), las entidades han incorporado nuevas temáticas o metodologías para sus programas, entre las cuales destacamos:

Indicador DEI

Gráfica 5. Temáticas implementadas por las entidades en los programas de educación financiera

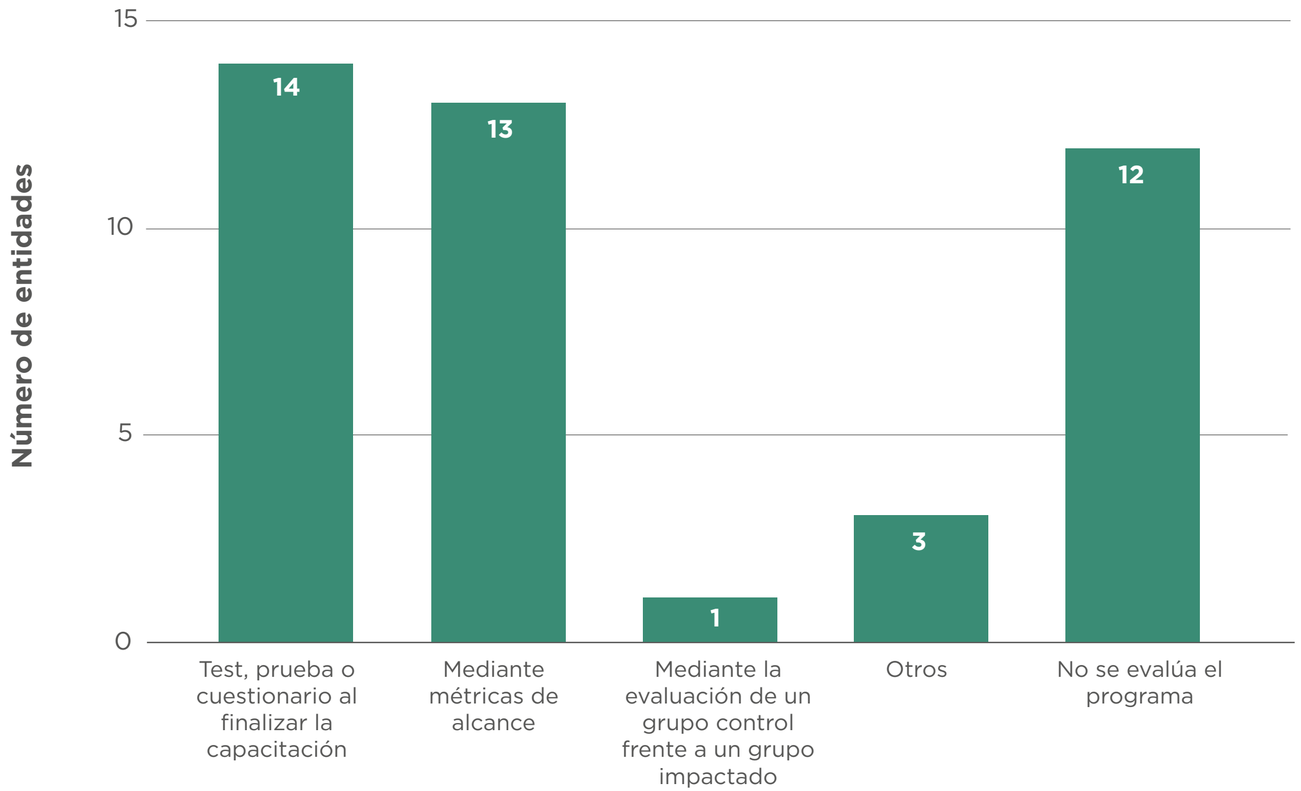


Nota: *Indicador EDF-12 - Información reportada por 28 entidades. Múltiples respuestas por entidad*[6].

[6] Otras de las temáticas o componentes contemplados por las entidades son la ciberseguridad, el contexto económico y los modelos de negocios.

Si bien 29 de las entidades ejecutaron acciones de educación financiera en el año 2021, sólo 17 de ellas evaluaron sus programas. Lo anterior refleja la importancia de seguir trabajando en el monitoreo y la evaluación de dichas actividades, ya que hacerlo permite identificar áreas de mejora, comprobar el uso adecuado del material, cumplir con los objetivos propuestos y medir los resultados y/o el impacto que se tiene (OCDE, 2013).

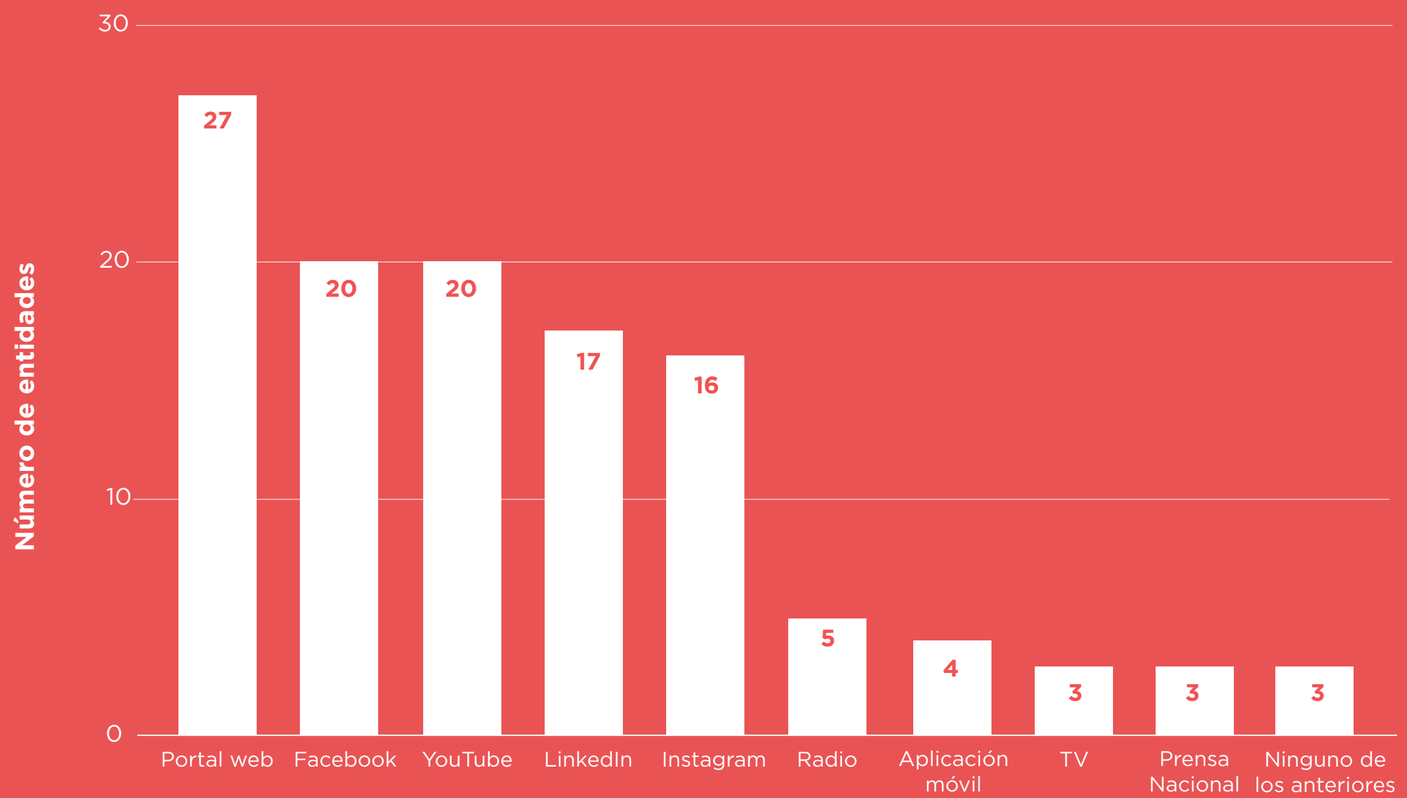
Gráfica 6. Entidades con evaluación de programas de educación financiera



Nota: *Indicador EDF-9 - Información reportada por 29 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Para ampliar la cobertura de las actividades de educación financiera, las entidades deben hacer uso de canales tradicionales y no tradicionales, aprovechando la tecnología, los medios de comunicación y teniendo en cuenta las necesidades y las preferencias del público objetivo (World Bank, 2021). En el 2021, las entidades financieras usaron como principal canal de educación financiera sus portales web, seguido por sus redes sociales.

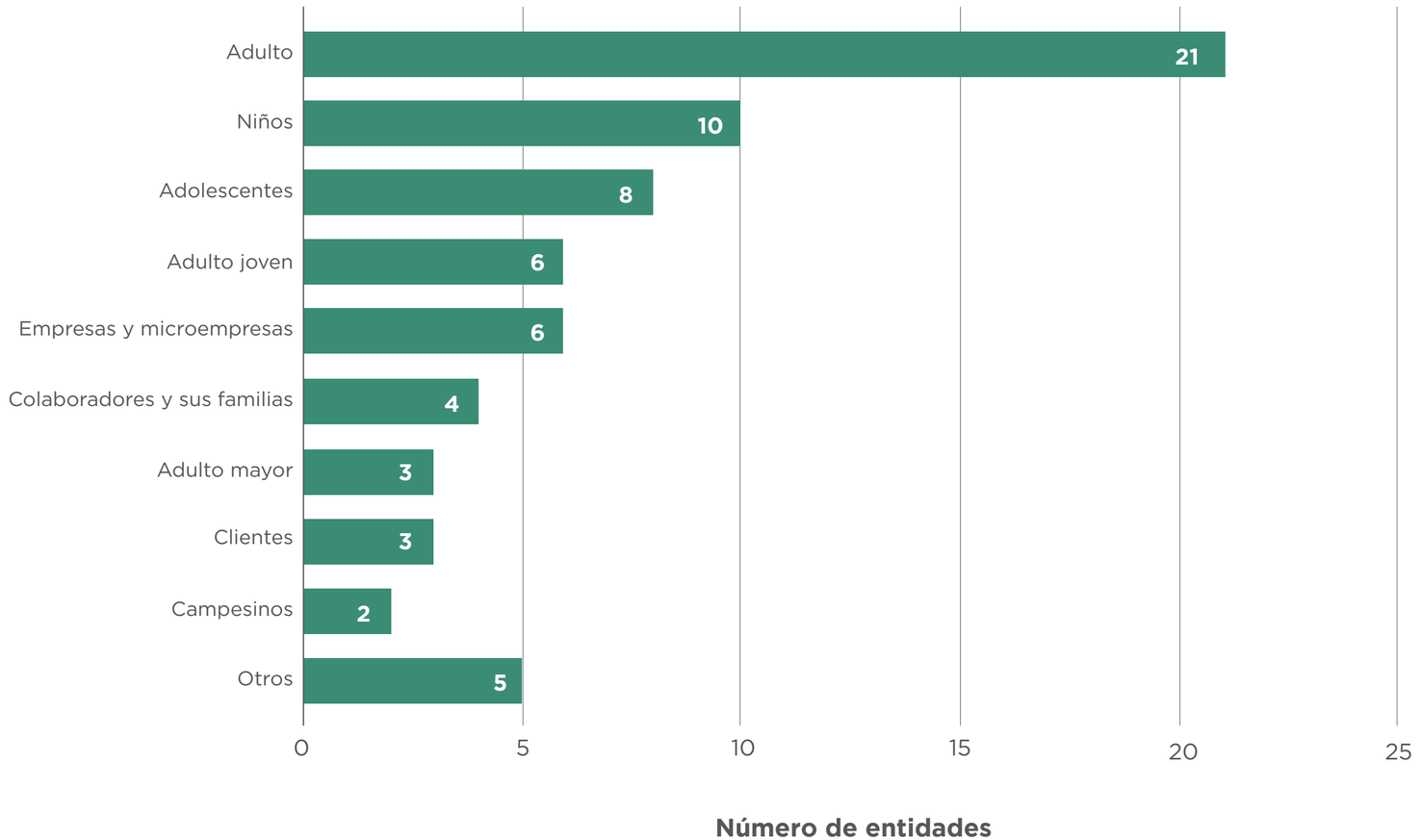
Gráfica 7. Canales usados por las entidades para la educación financiera



Nota: *Indicador EDF-4 - Información reportada por 31 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Las actividades de educación financiera implementadas en el año del reporte tuvieron como principal población objetivo los adultos. Por su parte, la OCDE en su encuesta realizada en el 2020, expone que el grupo que presenta menores conocimientos financieros es el de jóvenes entre 18 a 29 años, lo que también se convierte en una oportunidad para que el sector trabaje la educación financiera en este grupo poblacional según sus necesidades y expectativas.

Gráfica 8. Población objetivo principal de las entidades en los programas de educación financiera



Nota: *Indicador G4-FS16 - Información reportada por 21 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

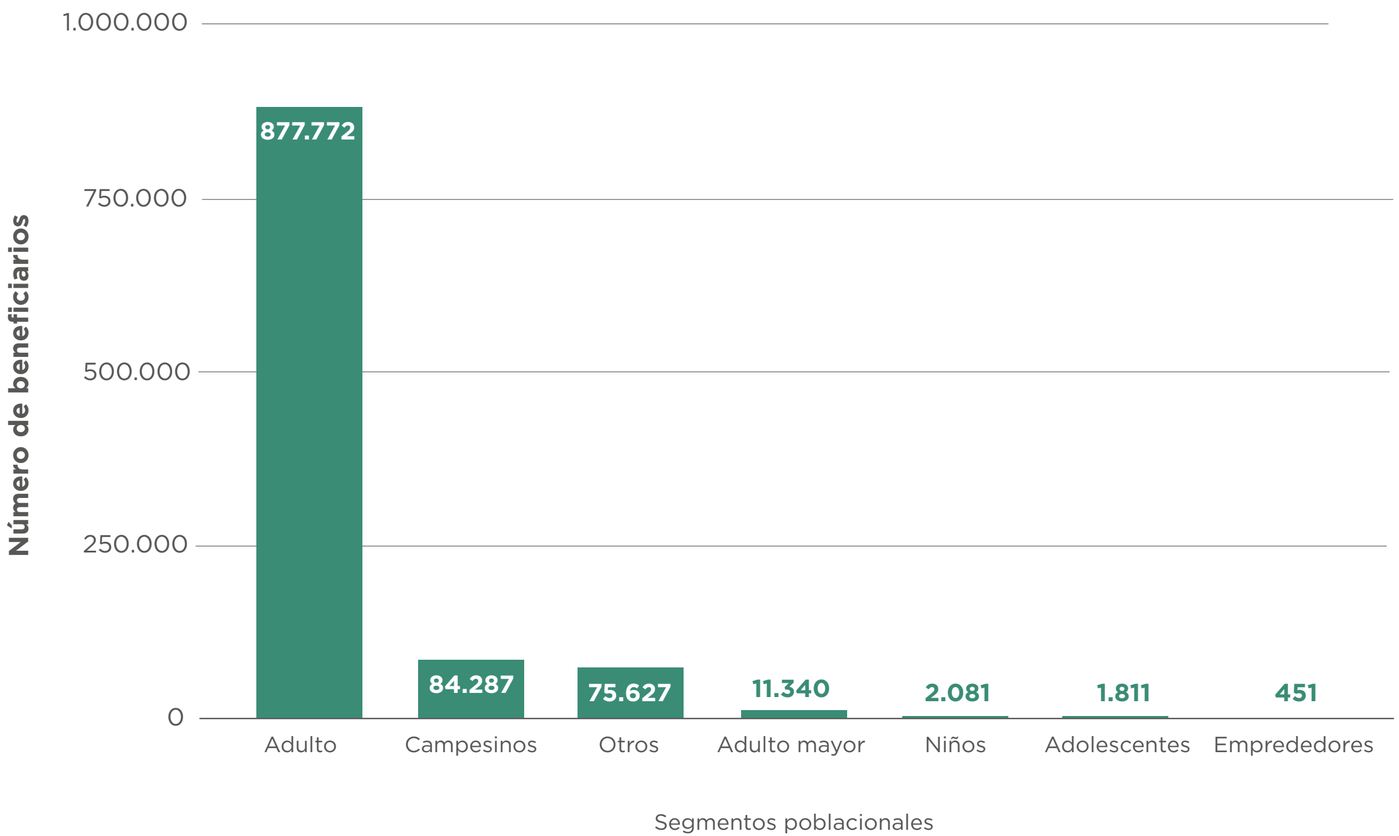
Gracias a las iniciativas de educación financiera realizadas por las diferentes entidades financieras,

se beneficiaron de forma presencial o virtual sincrónica a un total de 1.091.413[7] personas

mientras que en el entorno digital se obtuvieron 33.647.021 impresiones. Como oportunidad se evidencia la posibilidad de seguir segmentando grupos poblaciones, como adultos y campesinos, especialmente ligándolo a las distintas etapas de la vida, las cuales requieren tener un conocimiento financiero específico que les permita entender las implicaciones de sus decisiones (EBA, 2020).

[7] Este valor de número de beneficiarios incluye las actividades sincrónicas implementadas por las entidades financieras.

Gráfica 9. Número de beneficiarios por segmento poblacional atendido por los programas presenciales de educación financiera ejecutada por las entidades.

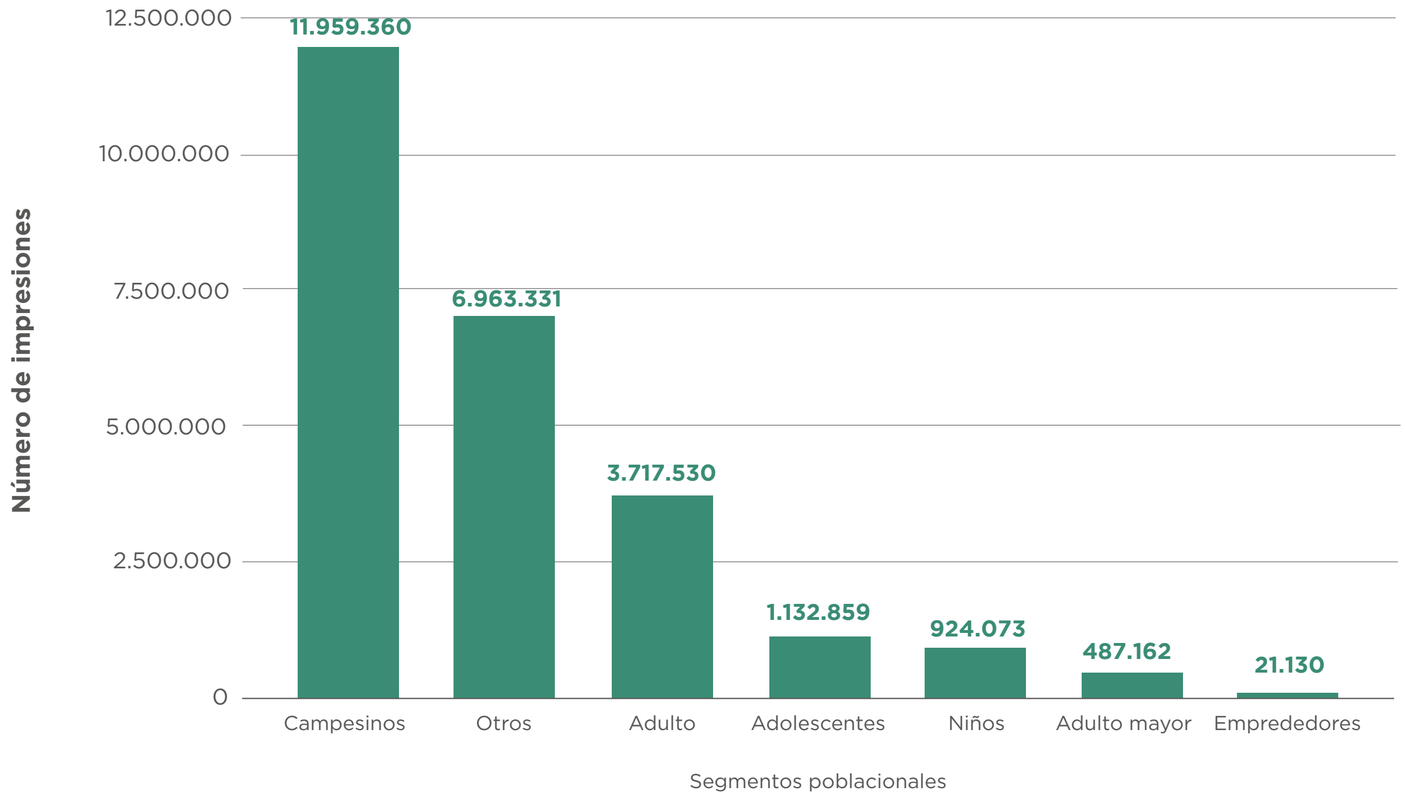


Nota: *Indicador EDF-3 - Información reportada por 20 entidades.*[8]

[8] Otros segmentos poblacionales atendidos incluyen a los colaboradores, banca corporativa y fuerzas militares.

Indicador DEI

Gráfica 10. Número de impresiones por segmento poblacional atendido por los programas virtuales de educación financiera ejecutada por las entidades.

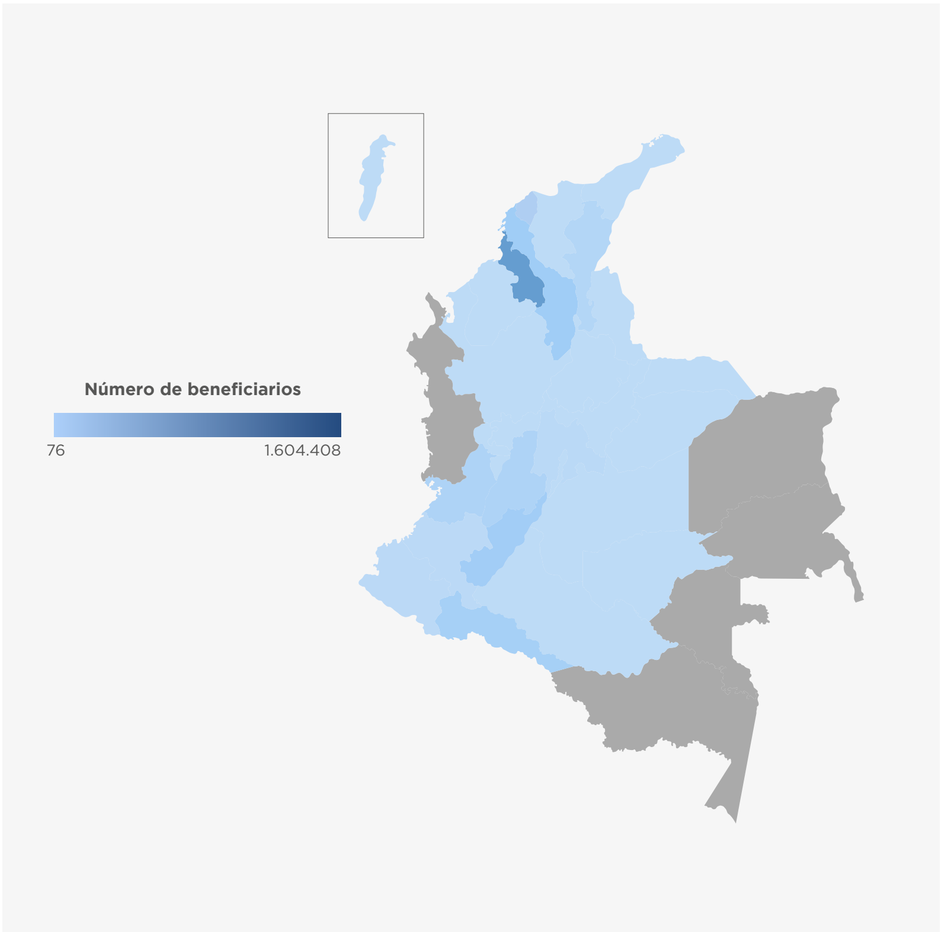


Nota: *Indicador EDF-3 - Información reportada por 20 entidades.*[9]

[9] Otros segmentos poblacionales atendidos incluyen a los colaboradores, banca corporativa y fuerzas militares.

En cuanto a la **cobertura en los departamentos**, se evidencia la oportunidad de realizar actividades de educación financiera en el Amazonas, Chocó, Guainía, Vaupés y Vichada, ya que para el año 2021 no presentan iniciativas puntuales en estas regiones.

Gráfica 11. Cobertura de los programas sincrónicos de educación financiera en los departamentos.



Departamento	Número de beneficiarios
Departamento de Bolivar	403006
Departamento de Huila	384290
Departamento de Putumayo	323084
Departamento de Tolima	223067
Departamento de Valle del Cauca	155052
Departamento de Cesar	142427
Departamento de Santander	50833
Departamento de San Andrés	45078
Departamento de Cundinamarca	39871
Departamento de Córdoba	35255
Departamento de Antioquia	34898
Departamento de Quindío	33072
Departamento de Caquetá	30148
Departamento de Cauca	26974
Departamento de Atlántico	26474
Departamento de Norte de Santander	5940
Bogotá	3074
Departamento de Caldas	2669
Departamento de Magdalena	2220
Departamento de La Guajira	1632
Departamento de Nariño	606
Departamento de Boyacá	488
Departamento de Arauca	372
Departamento de Risaralda	360
Departamento de Guaviare	94
Departamento de Casanare	77
Departamento de Meta	76
Departamento de Sucre	0
Departamento de Amazonas	0
Departamento de Chocó	0
Departamento de Guainia	0
Departamento de Vaupés	0
Departamento de Vichada	0

Nota: *Indicador G4-FS16 - Información reportada por 22 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*[10]

[10] El color muestra el total de la suma de los beneficiarios por departamento. Entre más oscuro el color, mayor es la cantidad de beneficiarios. Los departamentos en gris son los que las entidades no reportaron un número específico de beneficiarios.

Riesgos y oportunidades

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

Riesgos estratégicos

- Bajo interés de niveles directivos sobre temas relacionados con la educación financiera dentro de la organización, en su estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social.

- Posible falta de coordinación y acuerdo de los agremiados en el programa de educación financiera y posteriores estrategias conjuntas.

Riesgos emergentes

- No contar con proveedores que tengan la capacidad necesaria para satisfacer la demanda de formación en educación financiera a nivel nacional.

- Percepción de obsolescencia o baja relevancia, tanto de contenidos como de metodología, de parte del público objetivo para las formaciones en educación financiera.

Oportunidades

- Generar sinergias con otros sectores económicos para el fortalecimiento de estrategias en educación financiera, tanto de financiamiento como de experiencia o reputación a nivel nacional.

- Desarrollar programas y campañas de educación financiera enfocadas a distintos segmentos poblacionales.

Metas

Meta Asobancaria:

Nombre	Meta para 2021	Resultado 2021	Meta 2022
Nueva Pangea (Número de Colegios que implementan Nueva Pangea).	30	30	100
Saber Más Ser Más Digital (Número de visitas totales al ecosistema digital de Asobancaria).	5.000.000	5.207.291	6.000.000
Saber Más Ser Más - Sincrónico (Número de personas beneficiadas con estrategias presenciales y virtuales sincrónicas)	15.000	10.079	15.000

Metas Gremiales:

Nombre	Meta a 2030 Gremial
Nueva Pangea (Número de Colegios que implementan Nueva Pangea).	*1.200 colegios impactados por Nueva Pangea.*
Sincrónico (Número de personas beneficiadas con estrategias presenciales y virtuales sincrónicas)	*3.000.000 beneficiados anual estrategias formativas.*

Inversión social

10.4

Estrategia de inversión social

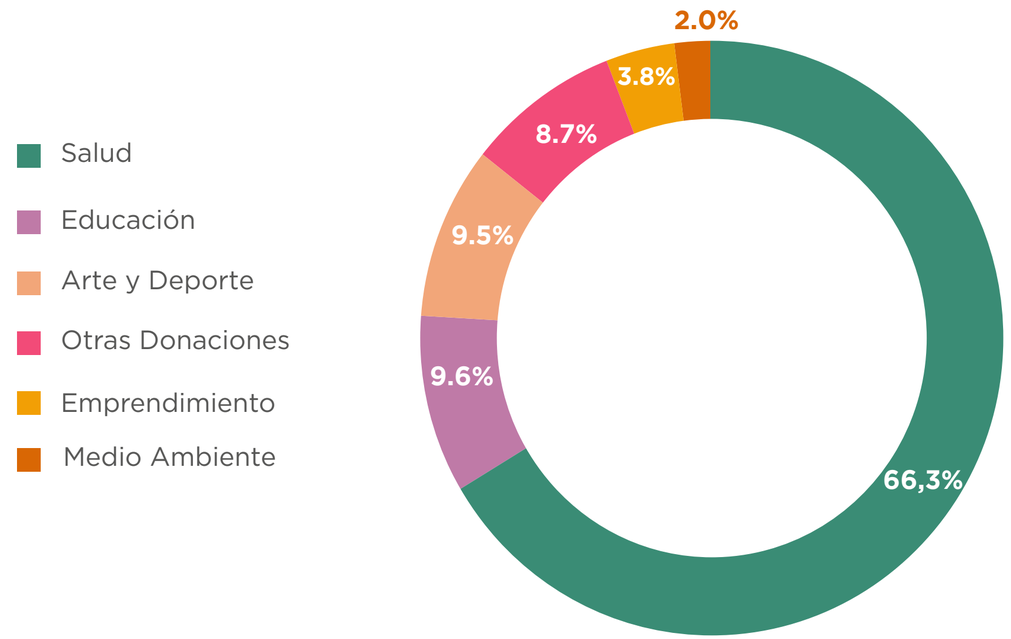
La inversión social es la provisión de financiamiento a proyectos que abordan necesidades sociales, buscando lograr impactos en las comunidades. Este enfoque se ha vuelto relevante en el entorno económico actual, ya que a medida que crecen los desafíos sociales, los recursos públicos de algunos países se ven insuficientes (OCDE, 2015).

Para el año 2021, el total del monto invertido en los programas sociales por las entidades financieras superó los

$113 mil millones COP, beneficiando a más de 608 mil personas,

siendo la salud[1] la línea de intervención con mayores aportes (66%):

Gráfica 1. Monto invertido por las entidades en cada línea de intervención



Nota: *Indicador INS-3 - Información reportada por 17 entidades. Múltiples respuestas por entidad[2].*

[1] Los programas de salud incluyen iniciativas en el centro de tratamiento e investigación contra el cáncer, donaciones para programas de rehabilitación de personas en situación de discapacidad, donación de vacunas al gobierno nacional y campañas de donación mensual a empleados.
[2] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta. Por esta razón se podrían ver como resultado un mayor número de respuestas que de entidades.

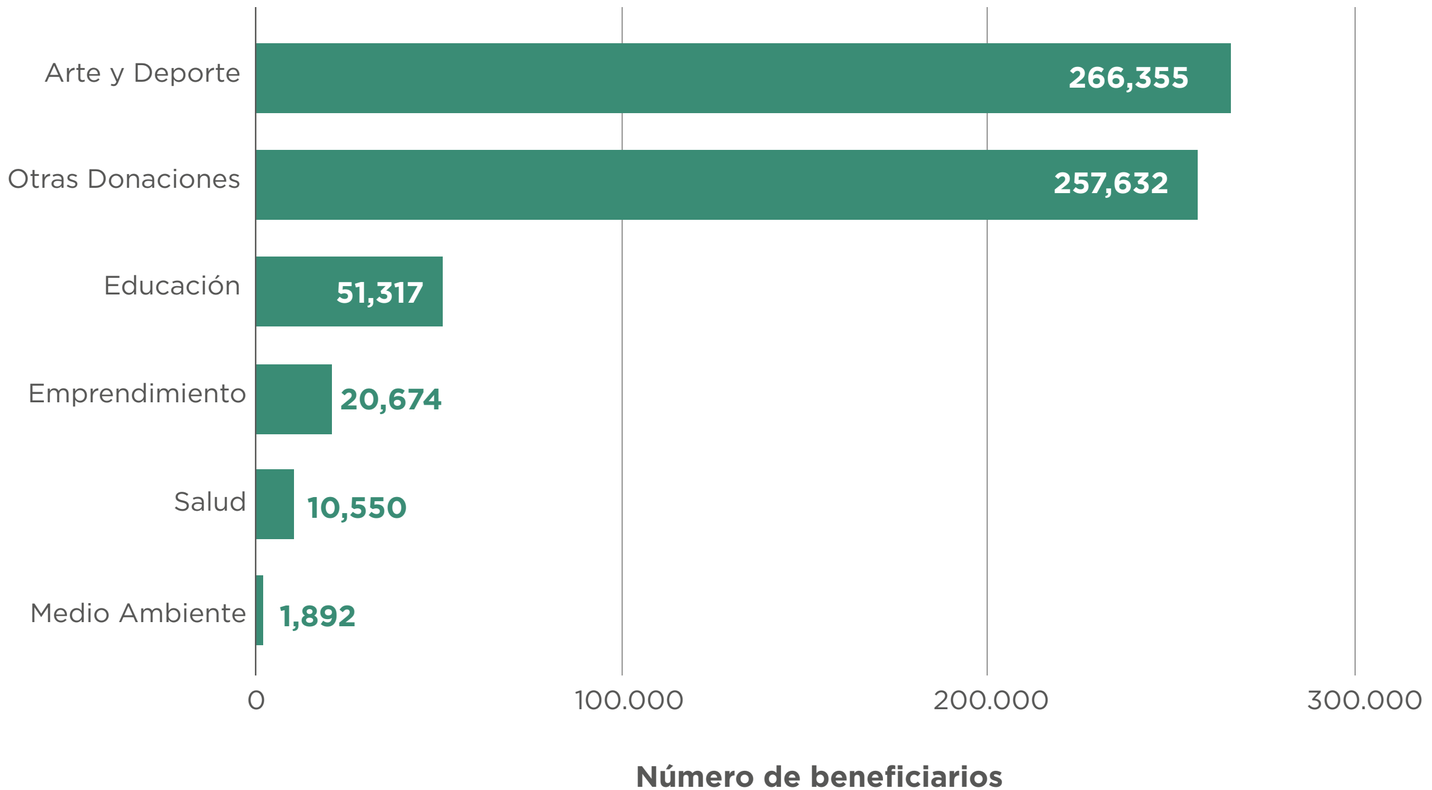
Esta inversión se vio reflejada en el año 2021, con un total de 102 programas de inversión social en el país por parte de las entidades financieras, siendo la educación y otras donaciones las líneas de intervención con mayor número de programas (26 programas cada línea). Por otro lado, la línea de arte y deporte cuenta con el mayor número de beneficiarios, impactando positivamente a más de 260.000 personas. Los programas de inversión social de las empresas colombianas se encuentran dirigidos principalmente a poblaciones en situación de pobreza o pobreza extrema, empleados y sus familias, niños, jóvenes y adolescentes, adultos mayores y población víctima de violencia (ANDI & Fundación ANDI, 2020).

Tabla 1. Número de entidades con programas de inversión social por línea de intervención

Línea de Intervención	Número de entidades	Número de programas
Educación	14	26
Otras Donaciones	11	26
Emprendimiento	9	18
Arte y Deporte	9	12
Salud	8	11
Medio Ambiente	9	9

Nota: *Indicador INS-3 - Información reportada por 17 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

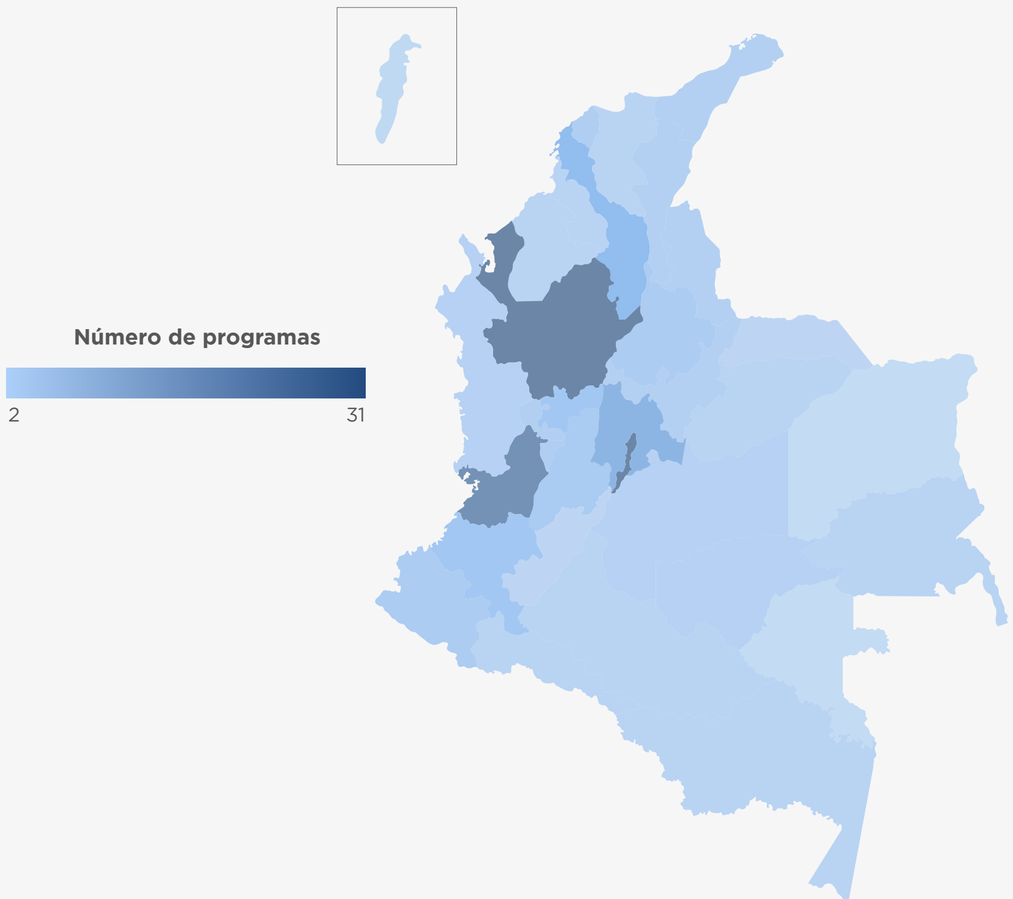
Gráfica 2. Número de beneficiarios por línea de intervención



Ahora bien, desde el punto de vista del alcance geográfico de la inversión social del sector financiero, en el año 2021 se realizaron programas en todos los departamentos de Colombia con enfoque territorial, lo que contribuye al desarrollo local y genera un cambio en la relación de las empresas con las comunidades, de manera que las empresas se sitúan como entidades promotoras y actores de cambio (Villar, 2015).

Nota: *Indicador INS-3 - Información reportada por 17 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Gráfica 3. Número de programas de inversión social por departamento



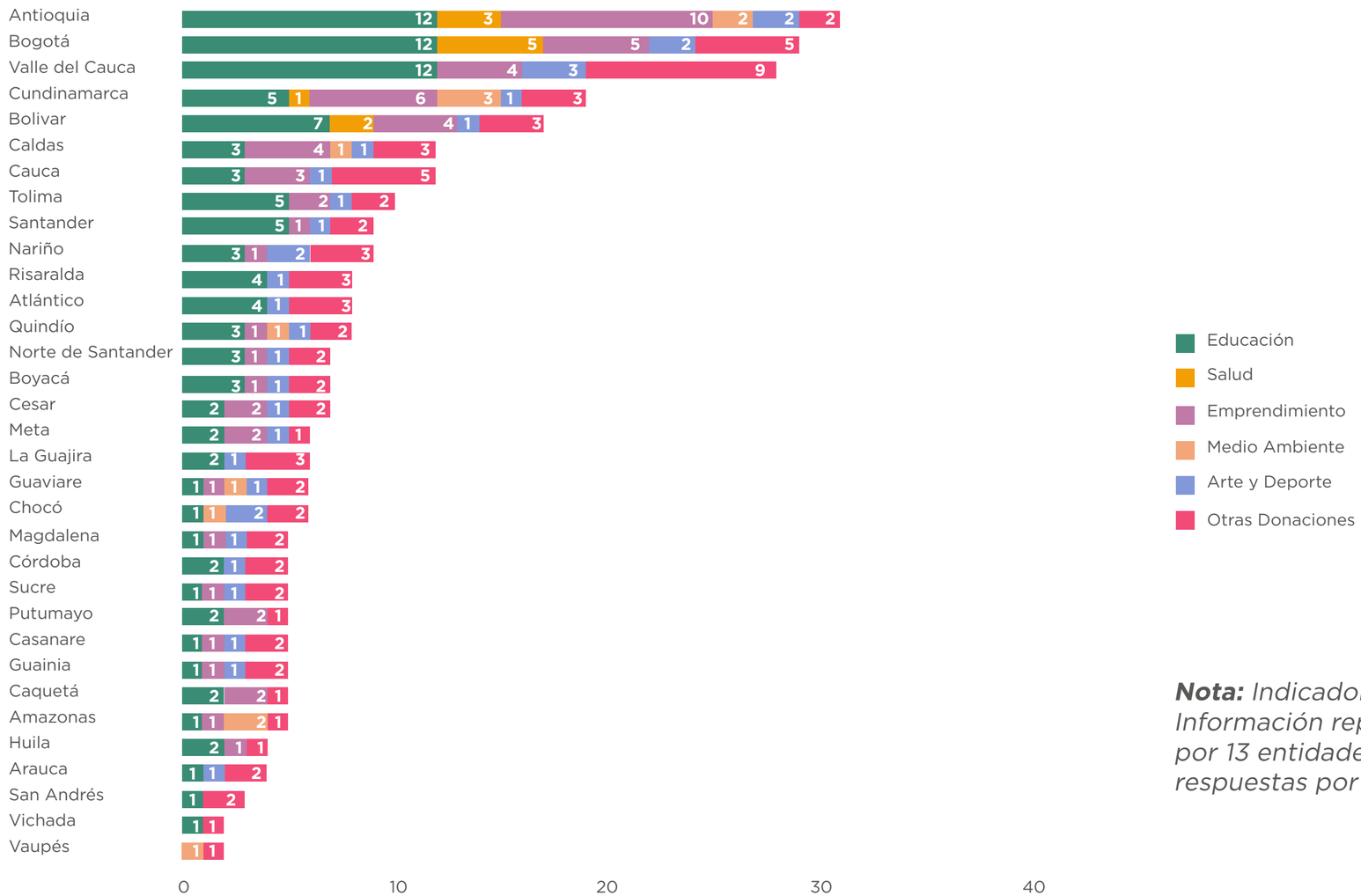
Nota: *Indicador INS-3 - Información reportada por 13 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Departamento	Total
Departamento de Antioquia	31
Bogotá	29
Departamento de Valle del Cauca	28
Departamento de Cundinamarca	19
Departamento de Bolivar	17
Departamento de Caldas	12
Departamento de Cauca	12
Departamento de Tolima	10
Departamento de Nariño	9
Departamento de Santander	9
Departamento de Atlántico	8
Departamento de Quindío	8
Departamento de Risaralda	8
Departamento de Boyacá	7
Departamento de Cesar	7
Departamento de Norte de Santander	7
Departamento de Chocó	6
Departamento de Guaviare	6
Departamento de La Guajira	6
Departamento de Meta	6
Departamento de Amazonas	5
Departamento de Caquetá	5
Departamento de Casanare	5
Departamento de Córdoba	5
Departamento de Guainia	5
Departamento de Magdalena	5
Departamento de Putumayo	5
Departamento de Sucre	5
Departamento de Arauca	4
Departamento de Huila	4
Departamento de San Andrés	3
Departamento de Vaupés	2
Departamento de Vichada	2
Total	**300**

En el año 2021, los departamentos con mayor número de programas de inversión social son: Cundinamarca (Incluyendo Bogotá), Antioquia, Valle del Cauca y Bolívar. Se evidencia la oportunidad de realizar programas en regiones más apartadas del país como Vaupés, Vichada y San Andrés, en los cuales hay presencia de tres o cuatro[3] entidades en cada departamento.

[3] Indicador INS-3.

Gráfica 4. Tipo y número de programas sociales por región



Nota: *Indicador INS-3 - Información reportada por 13 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Los principales programas de inversión social realizados por cada línea de intervención se relacionan a continuación:

Educación:

Becas universitarias, donaciones para el fortalecimiento educativo y formación para el empleo.

Salud:

Iniciativas en tratamiento e investigación contra el cáncer, donaciones para programas de rehabilitación de personas en situación de discapacidad, donación de vacunas al gobierno nacional y campañas de donación mensual a empleados.

Emprendimiento:

Proyectos para facilitar el acceso a microfinanzas y en desarrollo de habilidades.

Medio Ambiente:

iniciativas de reforestación y de educación ambiental.

Arte y Deporte:

patrocinio a equipos deportivos y a causas artísticas.

Otras donaciones:

se destacan a fundaciones de niños y de salud.

Prácticas e iniciativas sobre posconflicto:

El posconflicto es el reto de lograr las condiciones necesarias para que la paz en Colombia sea duradera y la guerra no se repita, involucrando a todas las comunidades y reconociendo sus realidades, necesidades y el impacto que dejó el conflicto armado (Consejería Presidencial para la Estabilización y la Consolidación, 2018).

Según el reporte del Índice de Inversión Social Privada (IISP) 2021, el 4% de la inversión social realizada por empresas colombianas se destinó a programas de reconciliación, convivencia y construcción de paz (IISP, 2021). En el caso de las entidades financieras para el año 2021, nueve de ellas contaron con iniciativas sobre el posconflicto, por lo que la inclusión de programas para víctimas y construcción de paz continúa siendo una prioridad para el sector financiero.

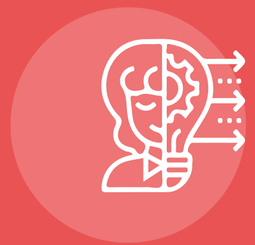
Gráfica 5. Número de entidades con prácticas e iniciativas sobre posconflicto

5
Diseño en productos o servicios que contribuyen a dinámicas de posconflicto.

5
Financiación de iniciativas y apoyo a gobiernos.

5
Participación en iniciativas conjuntas con otras organizaciones.

2
Participación en espacios de discusión y generación de política frente a temas de posconflicto.



2
Otras iniciativas.

19
No realiza este tipo de contribución en temas de posconflicto.

Nota: *Indicador INS-2 - Información reportada por 28 entidades. Múltiples respuestas por entidad[4].*

[4] Entre las otras prácticas e iniciativas sobre posconflicto se encuentran aportes a ONGs en donde las poblaciones víctimas de violencia son los beneficiarios de programas de emprendimiento y empoderamiento económico y, la entrega de vivienda rural a poblaciones víctimas de violencia.

Finalmente, dentro de las prácticas en tendencia en materia de inversión que puede seguir reforzando el sector financiero en Colombia, se contempla la inversión de impacto, la cual tiene la intención de generar un impacto social y ambiental positivo y medible, junto con un retorno financiero (Global Impact Investing Network, s.f.). De acuerdo con el Banco Mundial, para el año 2019 la inversión de impacto a nivel mundial fue de $2.281 trillones de USD (Banco Mundial, 2021).

A nivel internacional, existen entidades financieras que han creado portafolios de inversión orientados a organizaciones que tienen impactos positivos a nivel social y ambiental, como por ejemplo aquellas que trabajan con enfoques en eficiencia de recursos naturales, energías renovables, transparencia y gobernanza, derechos humanos, entre otros (Barclays, 2017; Lloyds Banking Group, 2021; NAB, s.f.; Amalgamated Bank, s.f.).

11. Capital natural

La naturaleza es fuente de importantes servicios ecosistémicos que son indispensables para la vida tal y como la conocemos. Expertos coinciden en que las actividades humanas en los últimos años han llevado al planeta y a sus ecosistemas a límites peligrosos que amenazan su estabilidad y, por tanto, presionan por la adopción de medidas que cambien esta trayectoria (IPCC, 2022). El sector financiero, consciente de los impactos que puede tener sobre la economía y la actividad financiera en la transgresión de los límites planetarios[1], ha emprendido importantes esfuerzos para apoyar acciones de conservación del medio ambiente y de mitigación para apoyar la reducción de los riesgos asociados a fenómenos como el cambio climático, la deforestación y la pérdida de biodiversidad.

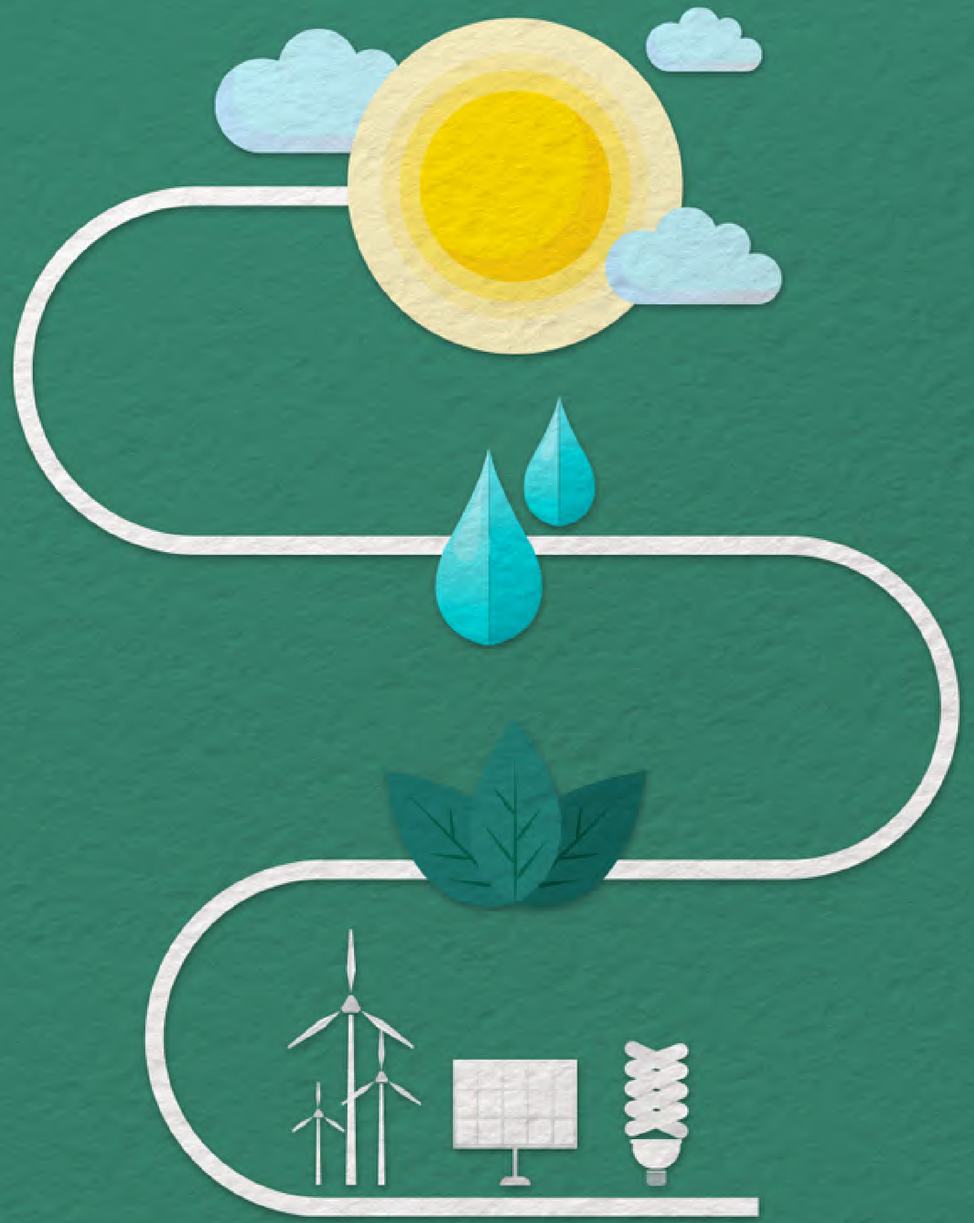
A continuación, se presenta la gestión de las entidades financieras en relación con los sistemas de administración de los riesgos ambientales y sociales, la ecoeficiencia y la financiación de iniciativas con beneficio social y ambiental enmarcadas en el Protocolo Verde.

[1] Un límite planetario delimita la capacidad de la biosfera para recuperarse de las perturbaciones, ocasionadas principalmente por las actividades humanas, y regresar a un estado estable que es seguro para los seres humanos (Steffen et al., 2015).

Cambio climático y protocolo verde

Grupos de interés: Comunidad, inversionistas y accionistas, entidades financieras agremiadas y consumidor financiero.

11.1



Relevancia: GRI 103-1

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP26) celebrada en Glasgow en el 2021 reunió a 120 líderes mundiales que reconocieron la importancia de limitar el incremento de la temperatura media mundial a 2 °C (ONU,2021). El alza de las temperaturas, la acidificación de los océanos y la pérdida de la diversidad son sólo algunos efectos de este fenómeno que podría llevar a 132 millones de personas a la pobreza en los próximos 10 años (BID, 2021). Por esto, los gobiernos, la sociedad civil y el sector privado están realizando acciones para lograr una economía baja en emisiones y que también contribuya a los compromisos de carbono neutralidad.

De acuerdo con el reporte del 2022 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC), las instituciones financieras tienen la posibilidad de contribuir a mitigar los efectos del cambio climático pues son capaces de estimar los riesgos financieros de los impactos climáticos e integrar estos riesgos en las valoraciones de activos, obligando a otros sectores a considerar al medio ambiente como un factor importante en el mercado y el desarrollo de proyectos (UNEP-FI, 2022) . Por otro lado, el sistema financiero puede apoyar con la financiación de actividades que promueven la mitigación y adaptación climática como lo son las soluciones basadas en la naturaleza y el fortalecimiento del mercado de bonos temáticos, como los verdes, sostenibles y de carbono.

Nuestra Gestión: GRI 103-2 & GRI 103-3

Desde el año 2012, el Protocolo Verde de Asobancaria[1] promueve una agenda de trabajo enfocada en implementar estrategias de sostenibilidad alineadas a los principales objetivos del negocio bancario. El seguimiento de esta agenda se hace de forma semanal a través de la Dirección de Sostenibilidad, por medio de reuniones periódicas con la Presidencia de la Asociación, y en los comités mensuales que reúnen a los representantes de las 25 entidades adheridas a este protocolo. Además, anualmente se evalúa la gestión de cada entidad adherida, por medio del análisis de métricas cuantitativas, de manera que los resultados generales sean utilizados para definir el plan de trabajo del próximo año.

En el 2022 se renueva el Protocolo por cinco años más y se incluye formalmente la Gestión del Cambio Climático como uno de los cinco componentes fundamentales para atender los desafíos a los que se enfrenta actualmente el sector y sus grupos de interés. Los otros cuatro componentes son: Productos y Servicios Verdes, Ecoeficiencia, Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), y estrategias de Reporte y Divulgación. Las acciones más relevantes que se realizaron en 2021 en cada uno de estos pilares son:

[1] Para conocer más sobre el Protocolo Verde de Asobancaria diríjase a: https://www.asobancaria.com/protocolo-verde/

Productos y servicios verdes:

- Generación de espacios para la socialización de la **Taxonomía Verde para Colombia**, construida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y otros. Esta iniciativa tiene el objetivo de unificar criterios de clasificación para actividades económicas que estén alineadas con la agenda de finanzas sostenibles definida a nivel gubernamental.

- Movilización de la cartera verde: Acompañamiento a entidades financieras en la emisión de bonos verdes y en la identificación de retos y oportunidades relacionados con estos.

Ecoeficiencia:

- Apoyo a las entidades financieras del país en su medición de huella de carbono de los alcances 1 y 2. Se fomenta que las entidades realicen este ejercicio de forma autónoma utilizando el video taller de medición de huella de carbono que tiene disponible Asobancaria.

- Asobancaria se adhirió a la Coalición Agua por Colombia. Con esta adhesión, la Asociación se compromete a reconocer el valor del recurso hídrico como eje articulador del desarrollo de Colombia y a promover mejores prácticas al interior del sector.

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS):

- Desarrollo de la segunda versión de consultoría SARAS para 9 entidades financieras del país, en alianza con el BID. Esta versión tuvo como objetivo generar una hoja de ruta para el desarrollo, fortalecimiento e implementación de este sistema al interior de las entidades.

- En un esfuerzo interno de Asobancaria y sus entidades financieras, a través de los Comités de Protocolo Verde, Comité de Riesgos y el Grupo de Trabajo de Riesgos Ambientales y sociales, se realizó la actualización de la Guía general de implementación del SARAS[2], incluyendo conceptos relacionados a los riesgos climáticos (físicos y de transición).

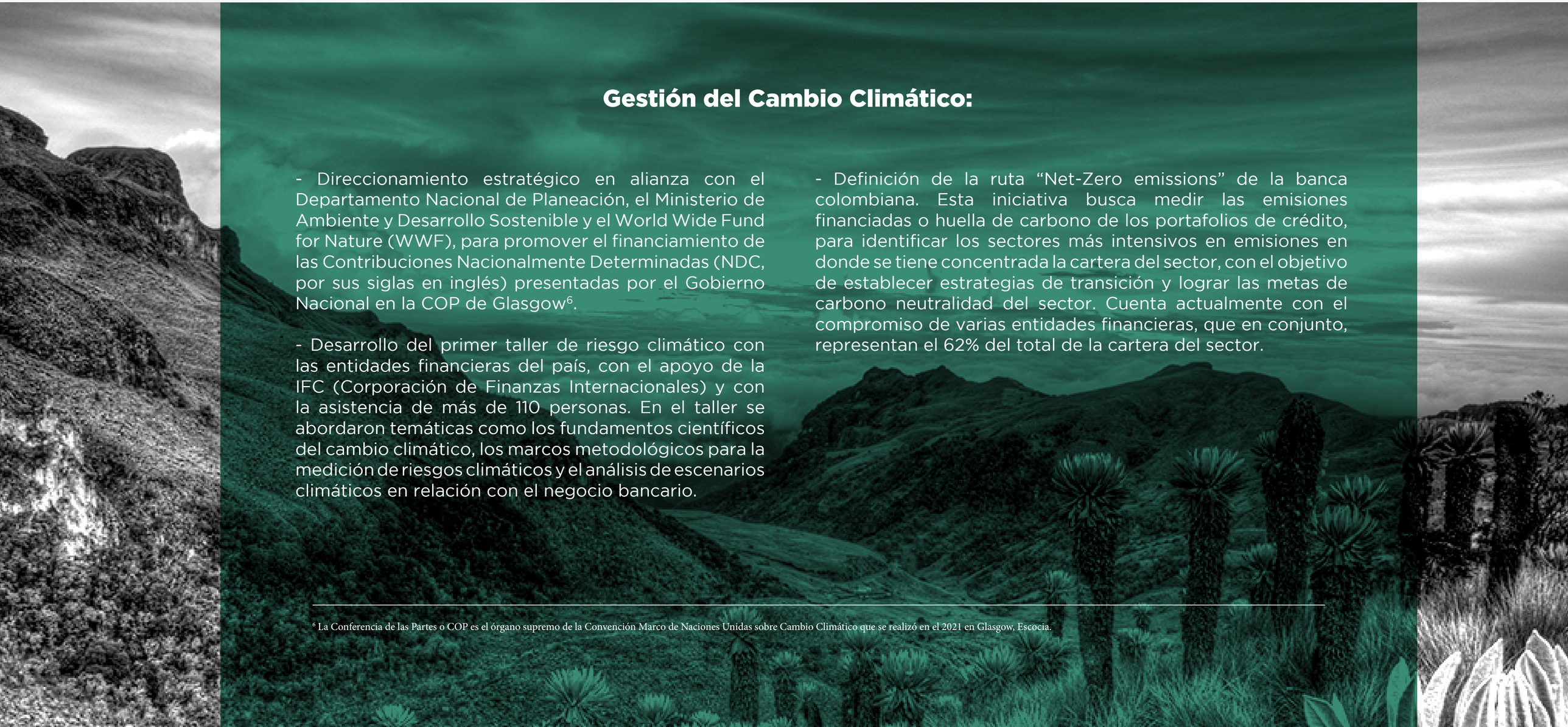
Estrategias de reporte y divulgación

- Emisión de los boletines semestrales del Protocolo verde[3] .

- Creación del curso de Financiamiento Climático de EDX[4] con la Universidad Javeriana donde se dictan temas de desarrollo sostenible, financiamiento verde, SARAS y Sistemas de Gestión Ambiental.

- Creación de una guía práctica para la implementación de las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)[5] para las entidades financieras del país, acompañada con talleres. La guía propone una metodología para medir la sensibilidad a los riesgos y oportunidades climáticas, plantea una hoja de ruta conforme a la sensibilidad resultante y finalmente da unas consideraciones relevantes de acuerdo con las condiciones del mercado colombiano, para la divulgación de los asuntos climáticos.

[2] Para conocer más sobre la Guía General de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales versión 2021 diríjase a https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/11/Guia-ARAS_V21.pdf
[3] Para consultar más sobre los boletines del Protocolo Verde diríjase a: https://www.asobancaria.com/2016/02/01/boletines/
[4] Para consultar el curso de EDX diríjase a: https://www.edx.org/professional-certificate/javerianax-financiamiento-climatico
[5] Para consultar la Guía de implementación TCFD 2021 diríjase a: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/05/Guia-TCFD-para-entidades-financieras-en-Colombia.pdf



Gestión del Cambio Climático:

- Direccionamiento estratégico en alianza con el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el World Wide Fund for Nature (WWF), para promover el financiamiento de las Contribuciones Nacionalmente Determinadas (NDC, por sus siglas en inglés) presentadas por el Gobierno Nacional en la COP de Glasgow[6].

- Desarrollo del primer taller de riesgo climático con las entidades financieras del país, con el apoyo de la IFC (Corporación de Finanzas Internacionales) y con la asistencia de más de 110 personas. En el taller se abordaron temáticas como los fundamentos científicos del cambio climático, los marcos metodológicos para la medición de riesgos climáticos y el análisis de escenarios climáticos en relación con el negocio bancario.

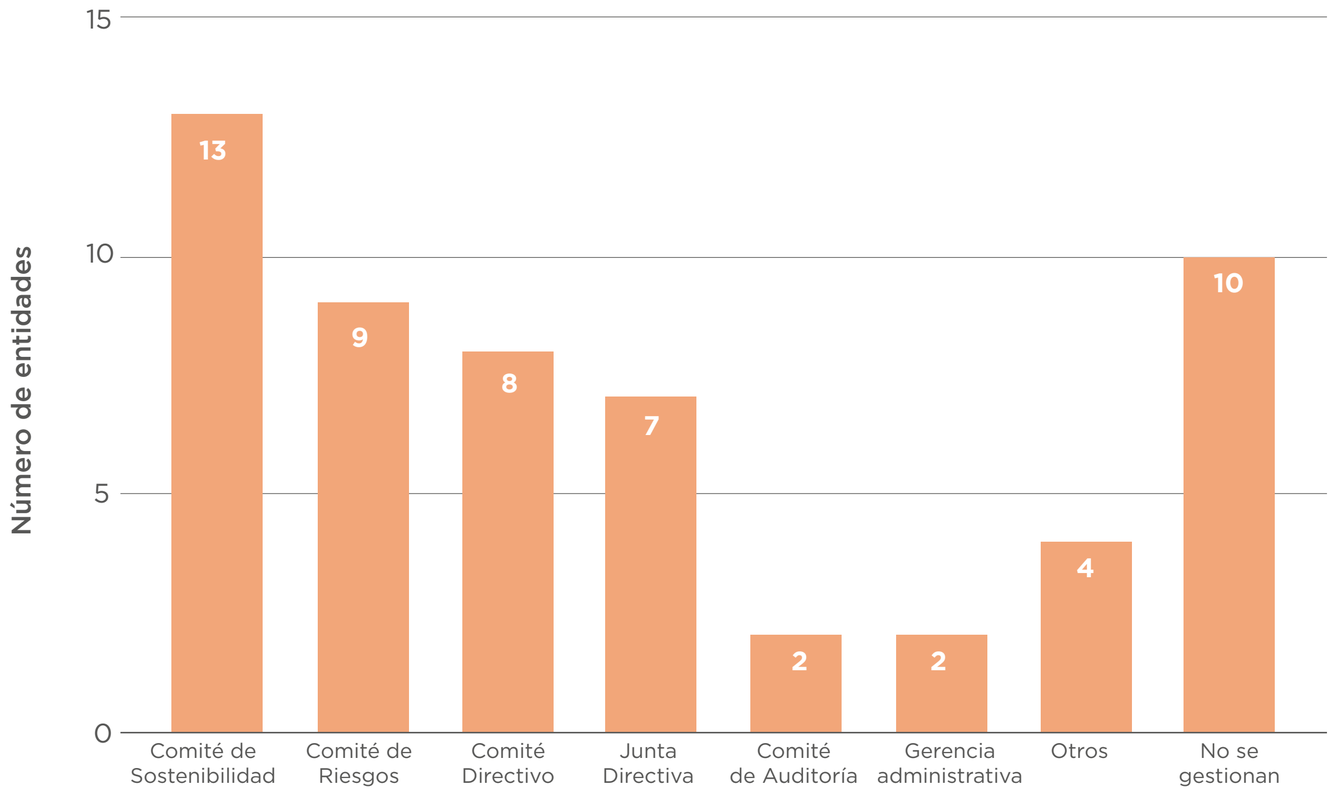
- Definición de la ruta “Net-Zero emissions” de la banca colombiana. Esta iniciativa busca medir las emisiones financiadas o huella de carbono de los portafolios de crédito, para identificar los sectores más intensivos en emisiones en donde se tiene concentrada la cartera del sector, con el objetivo de establecer estrategias de transición y lograr las metas de carbono neutralidad del sector. Cuenta actualmente con el compromiso de varias entidades financieras, que en conjunto, representan el 62% del total de la cartera del sector.

[6] La Conferencia de las Partes o COP es el órgano supremo de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático que se realizó en el 2021 en Glasgow, Escocia.

Gobernanza de los asuntos de cambio climático:

Las entidades financieras tienen acceso directo e incidencia en la mayoría de las empresas e individuos a nivel mundial y pueden ser el motor de cambio sistemático necesario para fomentar la transición a una economía más sostenible (UNEP FI, 2022). En el 2021, 23 entidades financieras en Colombia gestionaron los asuntos relacionados con el cambio climático, principalmente desde el comité de sostenibilidad.

Gráfica 1. Áreas que gestionan los asuntos relacionados con el cambio climático en las entidades

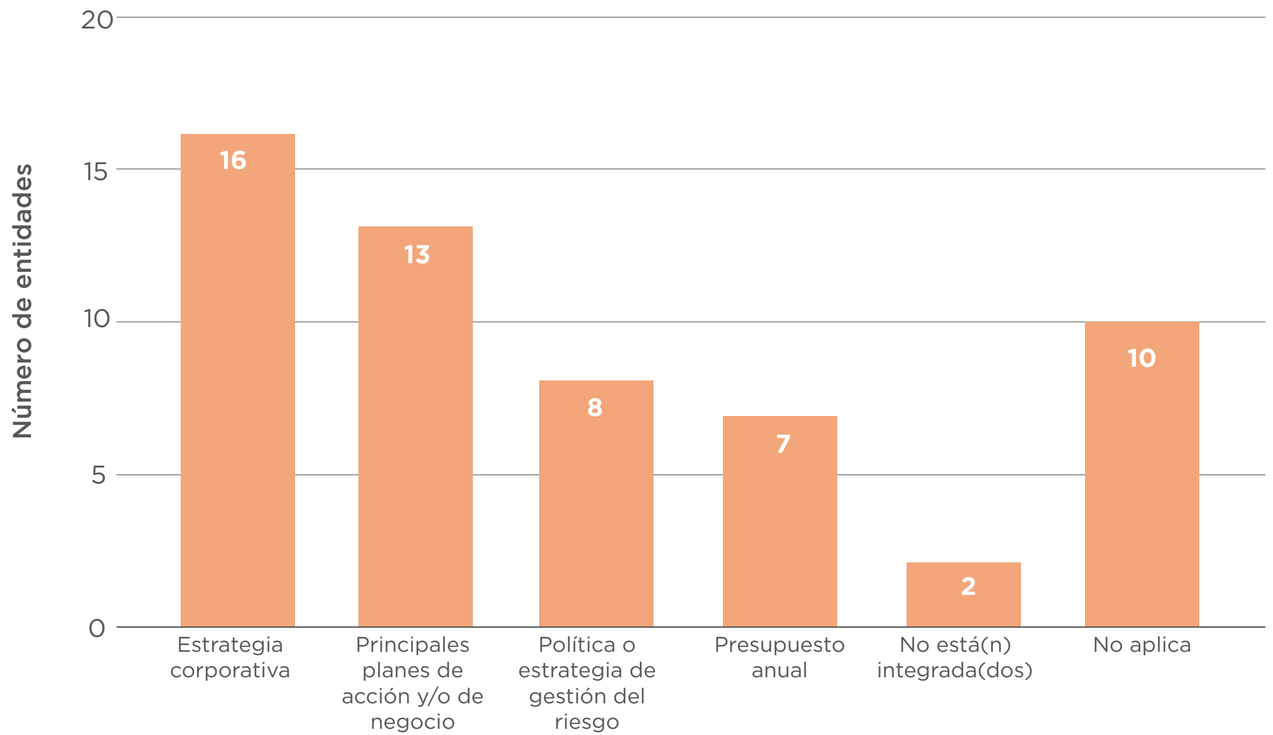


Nota: *Indicador CCL-11 - Información reportada por 33 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*[7]

[7] Las gráficas que contienen en sus notas el aviso de "Múltiples respuestas por entidad", consisten en gráficas que se extrajeron de preguntas realizadas a las entidades financieras, donde cada una de éstas podía escoger una o más opciones de respuesta.

Para la transición a una economía más sostenible, es necesario que el compromiso de las organizaciones se vea reflejado en una política enfocada en el cambio climático. Para el 2021, 18[8] entidades financieras en Colombia definieron políticas y/o estrategias frente al cambio climático. Por otro lado, 20[9] entidades financieras integraron los asuntos de cambio climático en sus estrategias corporativas, políticas de gestión del riesgo, planes de acción y/o presupuestos anuales.

Gráfica 2. Integración de asuntos del cambio climático con las estrategias corporativas, políticas de gestión del riesgo, planes de acción y presupuestos anuales de las entidades financieras

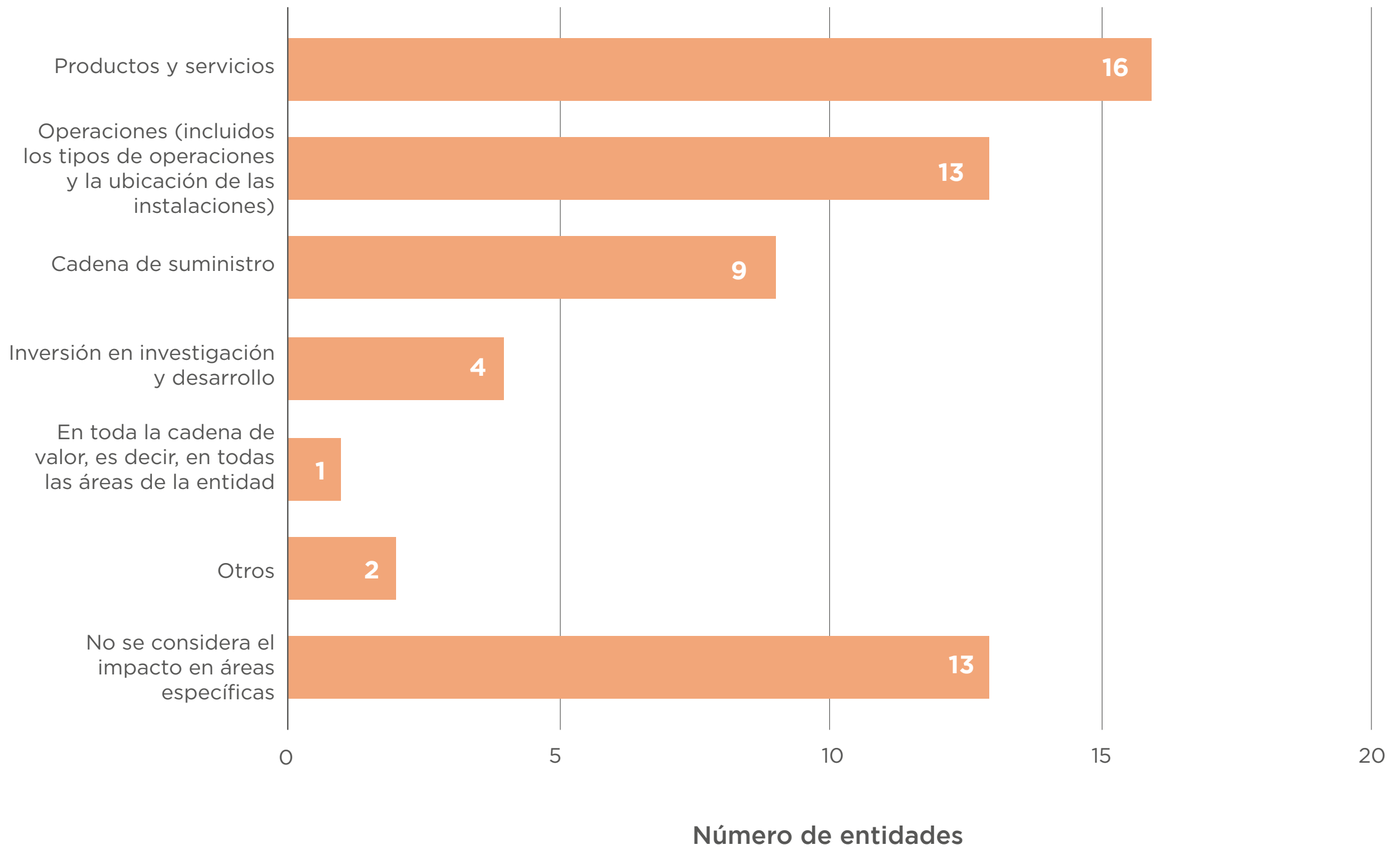


Nota: *Indicador CCL-9 - Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[8] Indicador CCL-22 - Información reportada por 32 entidades.
[9] Indicador CCL-9 - Información reportada por 32 entidades.

Respecto a los impactos relacionados con el cambio climático que afectan el negocio bancario, en el año 2021 el 51% de las entidades identifica el área de productos y servicios como la más afectada por los impactos del cambio climático.

Gráfica 3. Áreas identificadas con impactos relacionados con el cambio climático dentro de las entidades



Nota: *Indicador CCL-14 - Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Productos sostenibles

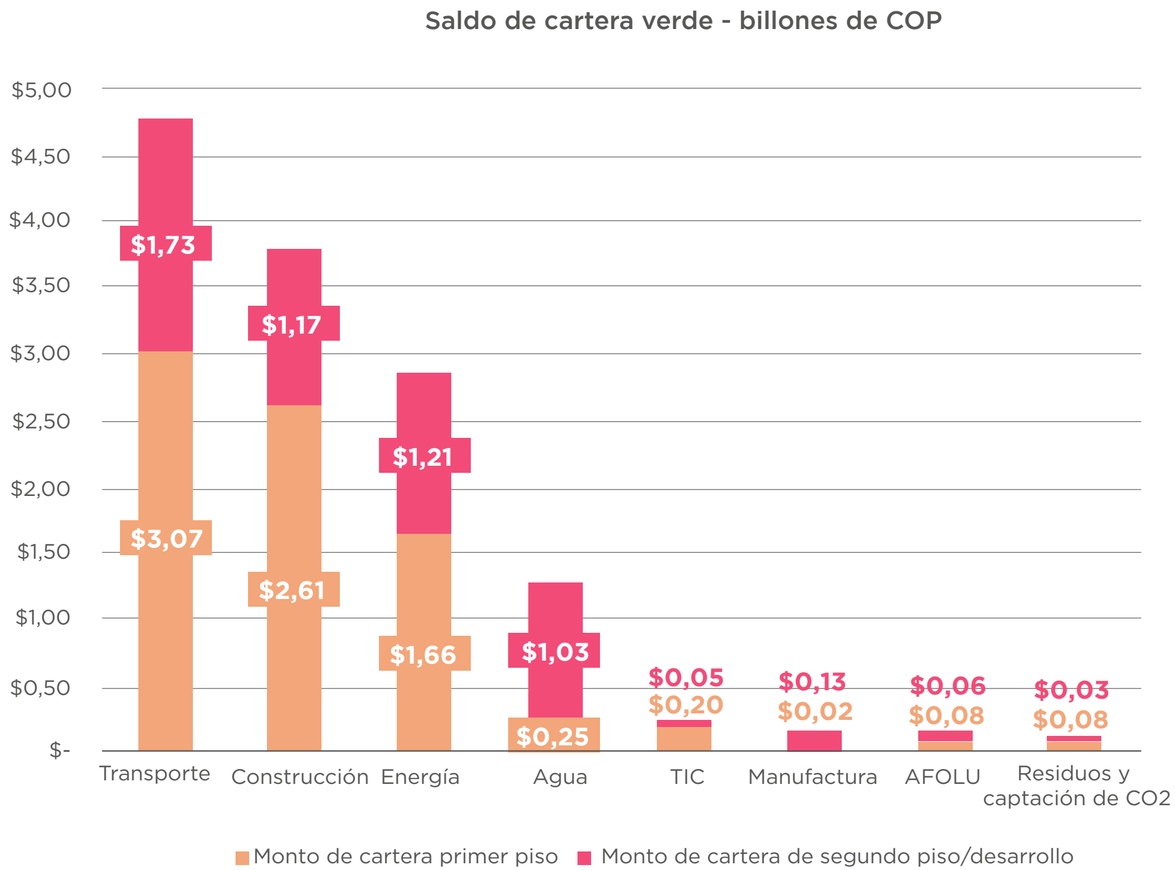
En un contexto en donde están más presentes que nunca los riesgos y las oportunidades ambientales y climáticas, es necesario que las entidades cuenten con opciones de préstamo y financiación en temas de sostenibilidad (UNEP FI, 2007). Para el año 2021

el saldo total de la cartera de las entidades alineada con los sectores de la Taxonomía Verde de Colombia superó los $13,3 billones de COP[10],

siendo el sector Transporte el de mayor saldo, con un total de $4,7 billones de COP, seguido por construcción con un total de $3,7 billones de COP.

[10] La clasificación de cartera verde se realizó según los criterios de la nueva Taxonomía Verde expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y los 8 sectores definidos con sus actividades.

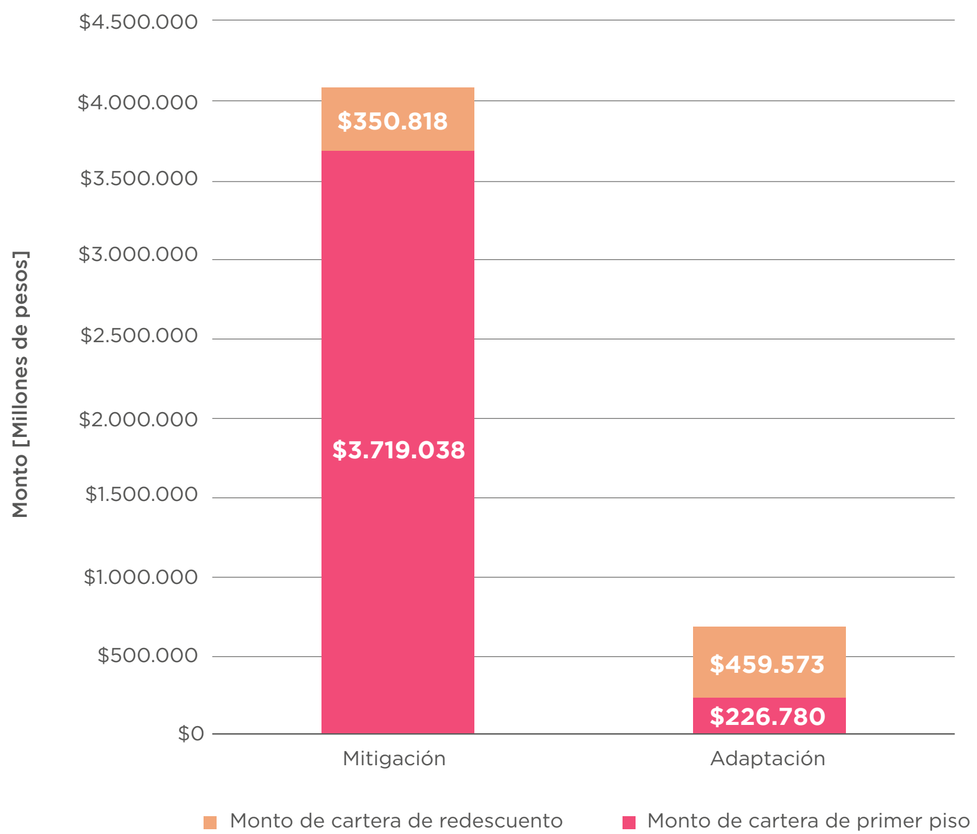
Gráfica 4. Saldo de la cartera verde en las entidades a diciembre de 2021 por sector de la taxonomía, en billones de pesos.



Nota: *Indicador CCL-27 - Información reportada por 12 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

En el año 2021, las entidades financieras tuvieron un mayor monto de financiamiento de medidas de mitigación del cambio climático[11], aportando un total de $4 billones de COP correspondiente al 86% del total de financiación. En cuanto al financiamiento de las medidas de adaptación, las entidades financiaron un total de $686.3 mil millones COP, las cuales están relacionadas con el agro e infraestructura sostenible.

Gráfica 5. Monto de financiación de medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.



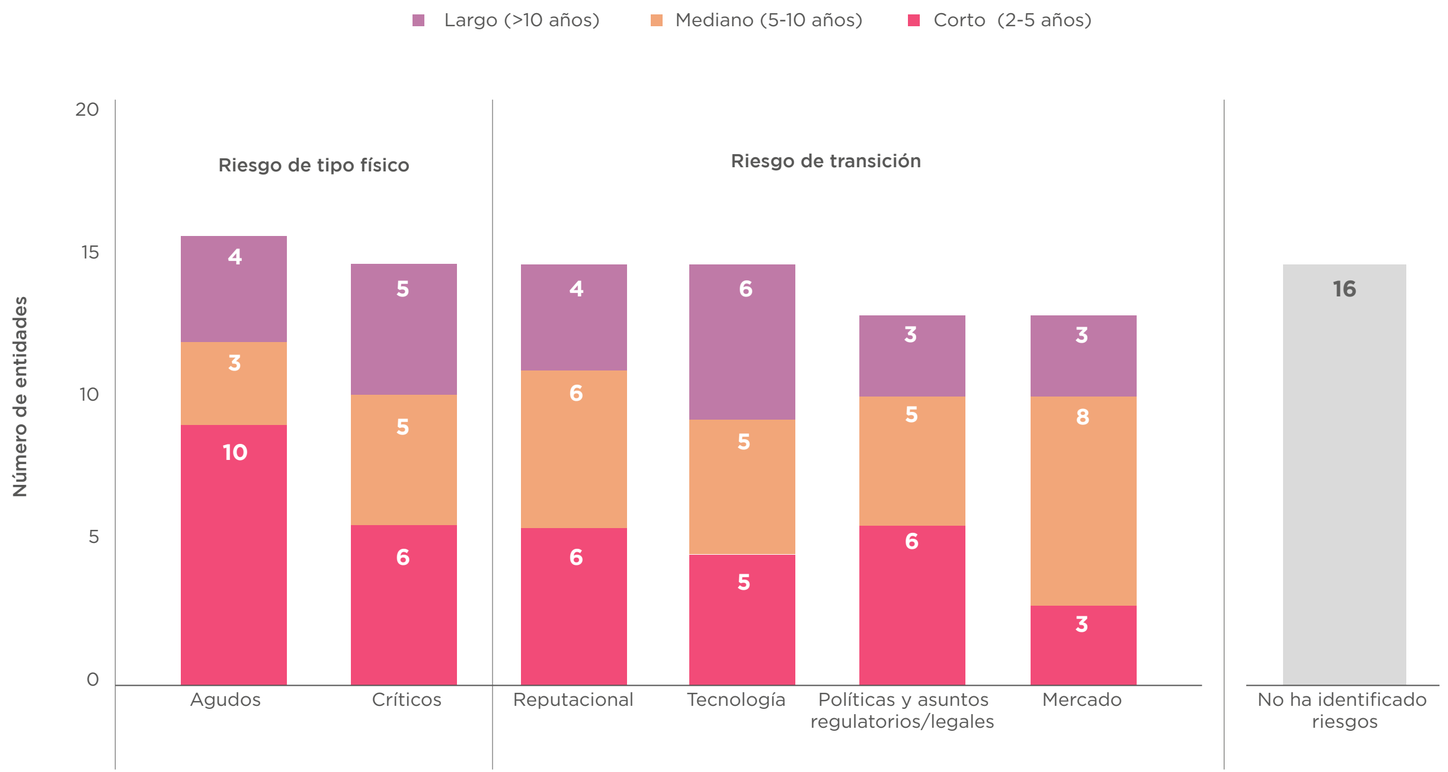
Nota: *Indicador CCL-29 y 30 - Información reportada por 8 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[11] La mayoría de las medidas de mitigación financiadas son a proyectos enfocados a energías renovables, eficiencia energética, economía circular, movilidad sostenible y producción limpia.

Riesgos del cambio climático

En cuanto a los riesgos climáticos, sólo el 41% de las entidades financieras en América Latina y el Caribe cuentan con procesos para identificar, analizar y gestionar riesgos climáticos (PNUMA - CAF, 2020). En el caso de las entidades financieras en Colombia, 47% de ellas han **identificado riesgos climáticos**[12] a corto, mediano y largo plazo, siendo los riesgos físicos agudos los que las entidades más han identificado y evaluado a corto plazo.

Gráfica 6. Riesgos relacionados con el cambio climático que las entidades financieras han identificado en el corto, mediano o largo plazo.

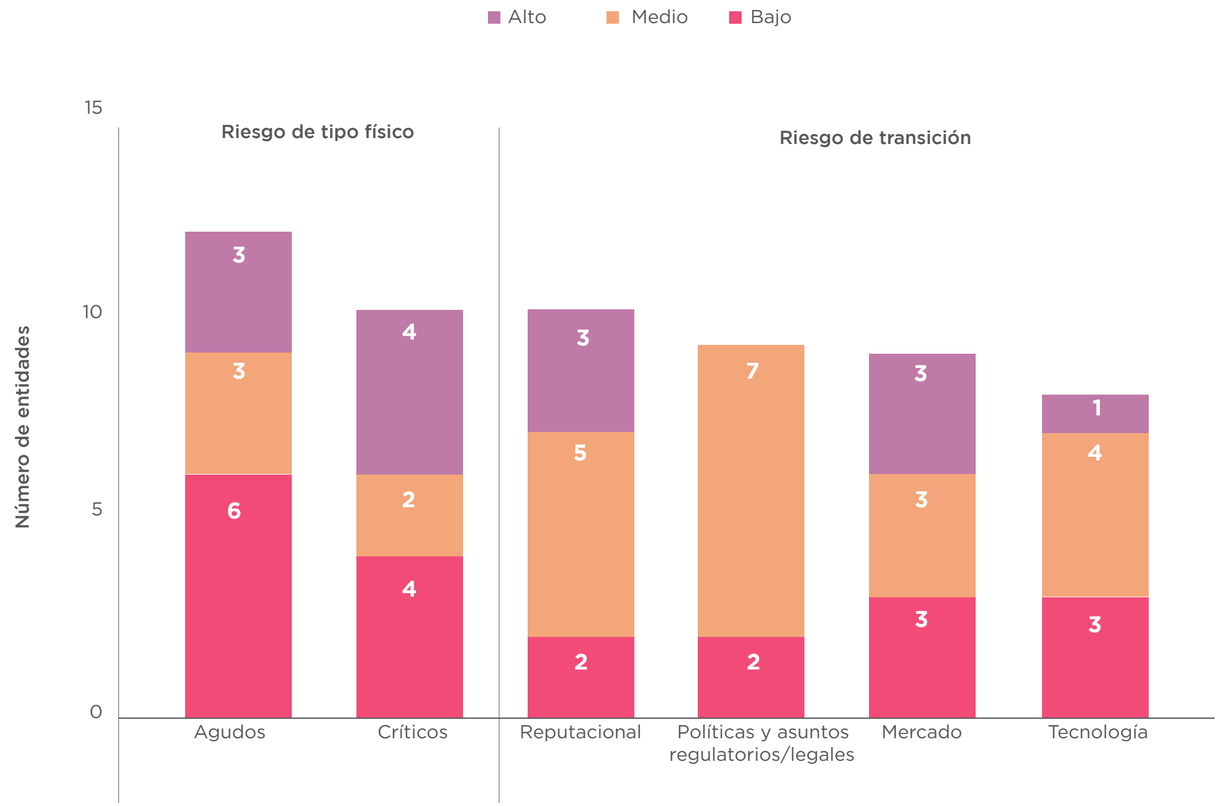


Nota: *Indicador CCL-1 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

[12] - Los riesgos físicos hacen referencia a todos aquellos que implican un impacto en la continuidad operacional o en el valor de los activos de una empresa por daños ocasionados producto de eventos meteorológicos extremos (PNUMA - CAF, 2020). Las opciones de este tipo de riesgo climático son los "Agudos" y los "Críticos".
- Los riesgos de transición hacen referencia a los que derivan de la incertidumbre asociada a los esfuerzos de reducir las emisiones globales para no sobrepasar los 2°C de aumento de temperatura del planeta (PNUMA - CAF, 2020). Las opciones correspondientes a este tipo de riesgo son "Tecnología", "Reputacional", "Políticas y asuntos regulatorios/legales" y "Mercado".

Para las entidades financieras, los riesgos climáticos que presentan mayor nivel de criticidad son los riesgos físicos, los cuales han sido identificados en mayor cantidad por las entidades, 12 entidades los riesgos agudos y 10 entidades los críticos, e igualmente presentan un mayor número de respuestas de criticidad alta.

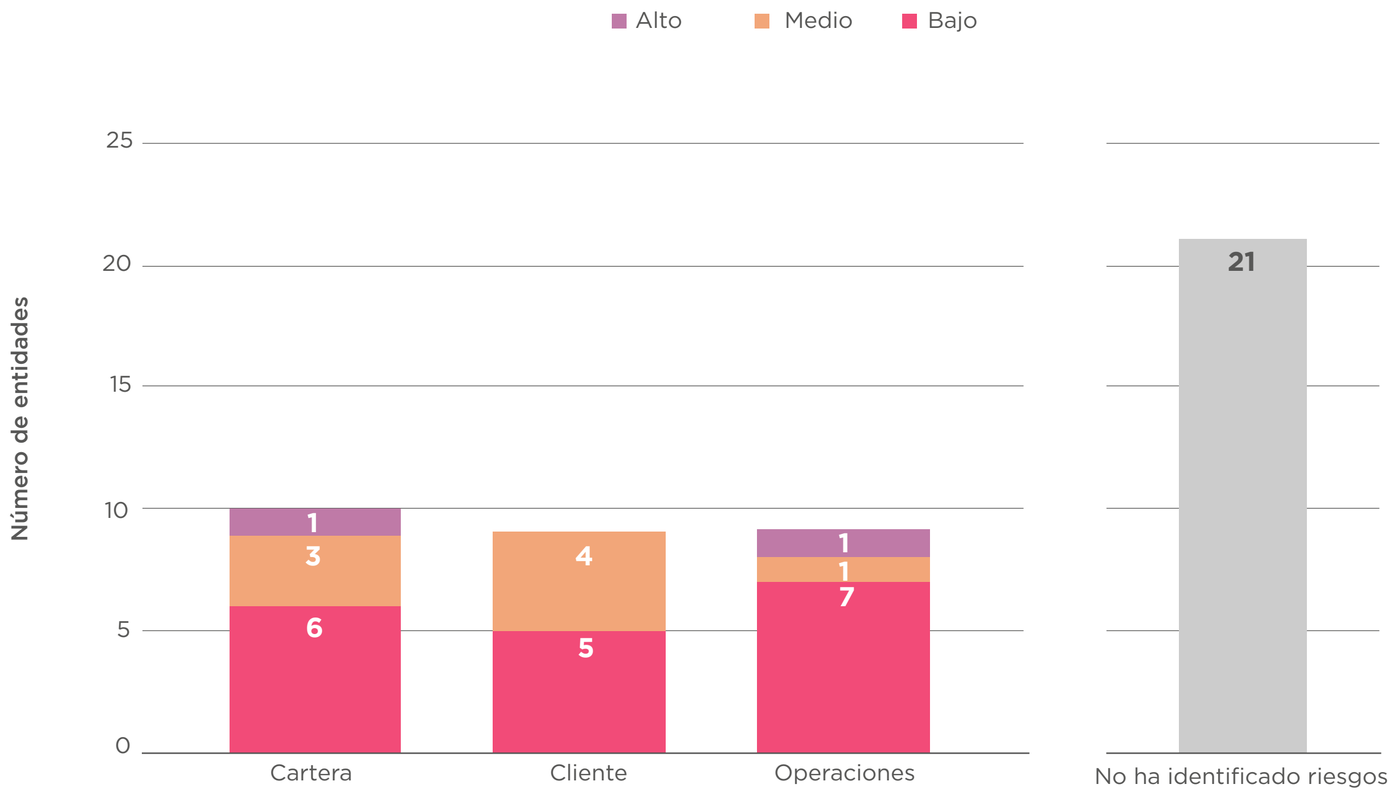
Gráfica 7. Nivel de criticidad de los riesgos relacionados con el cambio climático en las entidades.



Nota: *Indicador CCL-1 - Información reportada por 13 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Los riesgos climáticos afectan las operaciones de las entidades, la viabilidad y solvencia de los clientes financiados. Por ende, se hace necesario evaluar los riesgos asociados a la exposición de la cartera, clientes y operaciones, en donde 11 de las entidades han identificado alguno de estos riesgos.

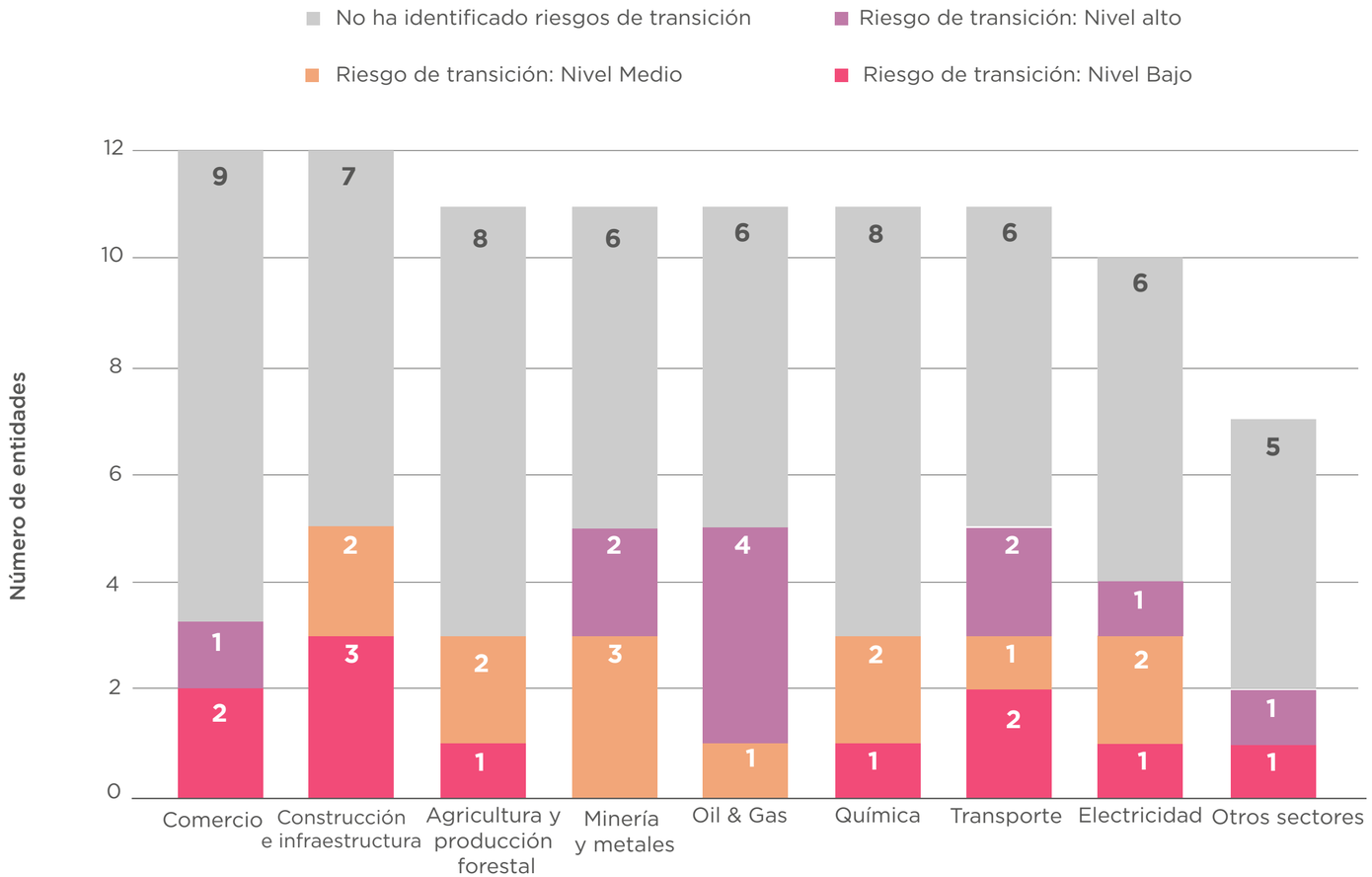
Gráfica 8. Nivel de riesgo climático identificado por las entidades en la exposición de la cartera, los clientes y las operaciones.



Nota: *Indicador CCL-23 - Información reportada por 32 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

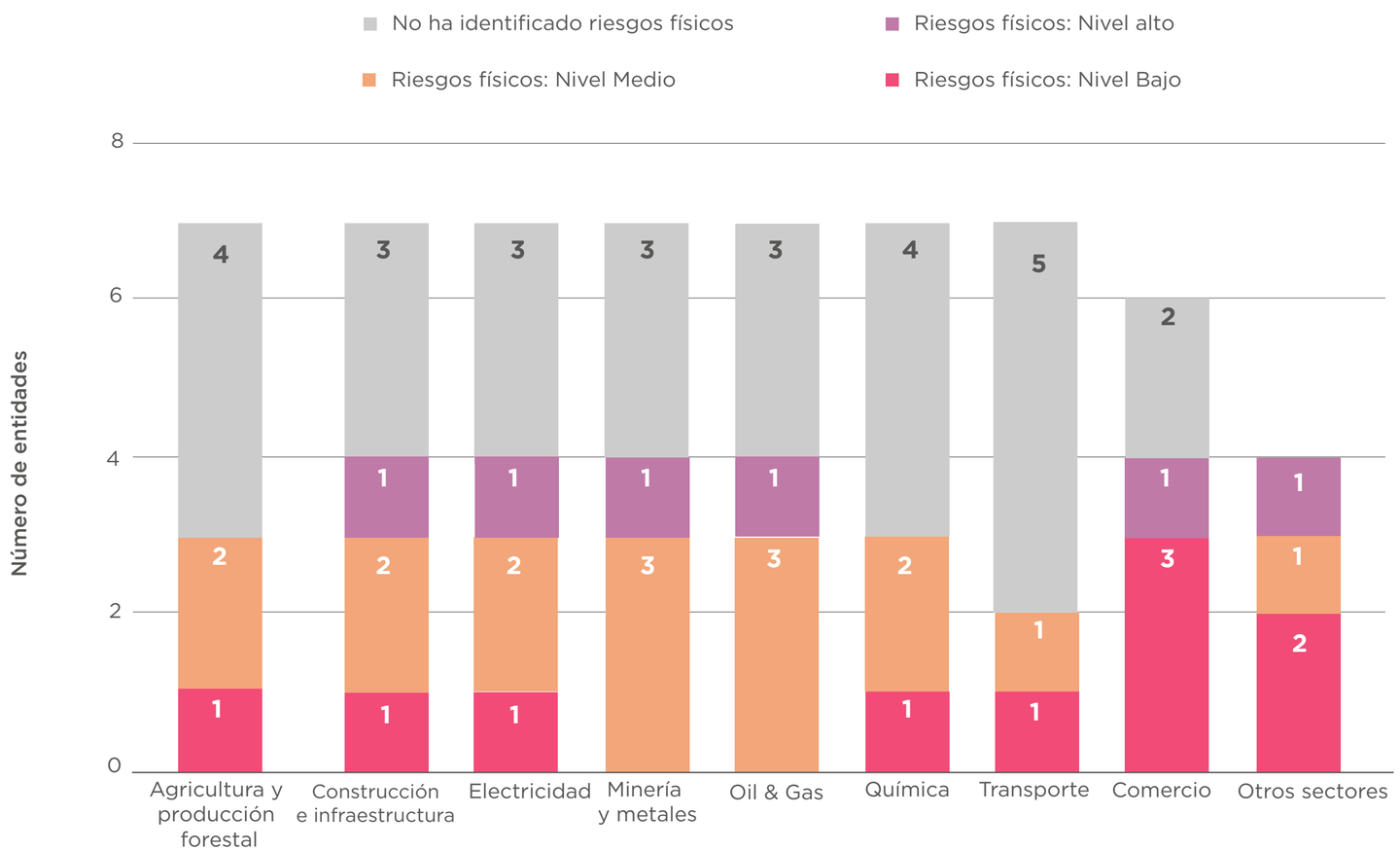
La identificación de riesgos climáticos de transición y físicos en los sectores productivos por parte de las entidades financieras en Colombia evidencia al sector de oil & gas con un riesgo de transición y físico alto, seguido por el sector de minería y metales. En comparación, las entidades financieras de América Latina y el Caribe, identificaron los sectores silvoagropecuario y a la generación de energía como los sectores económicos más expuestos a los riesgos climáticos, con un 60% y 44% de las entidades encuestadas priorizándolos (PNUMA - CAF, 2020).

Gráfica 9. Nivel del riesgo de transición identificados por las entidades en cada sector.



Nota: *Indicador CCL-24 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Gráfica 10. Nivel del riesgo físicos identificados por las entidades en cada sector.



Nota: *Indicador CCL-24 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

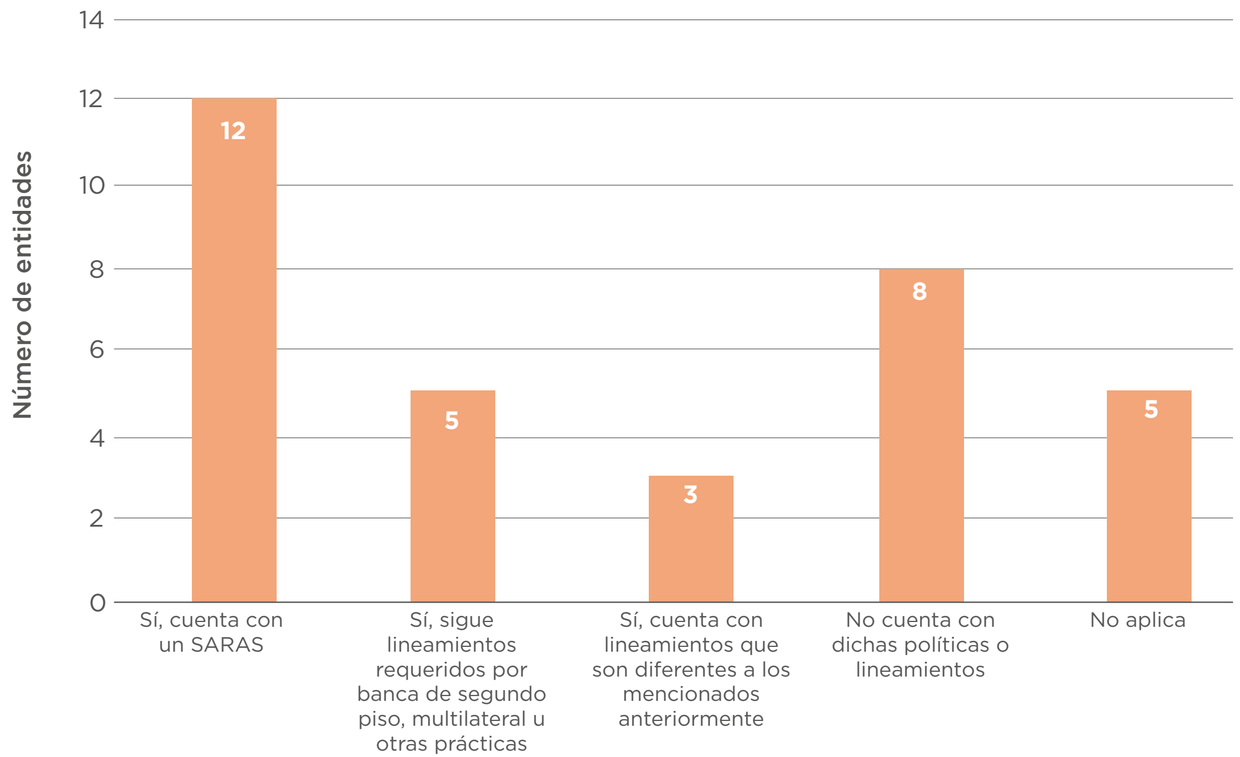
En cuanto a la divulgación de los riesgos climáticos, en el año 2021 el 35%[13] de las entidades financieras utilizaron los informes de sostenibilidad, el reporte de información con TCFD y/o el reporte anual como medios de divulgación. Que las entidades financieras publiquen información consistente de los riesgos climáticos incorporados en los activos, ayuda a la fijación de precios del riesgo climático para los inversores y las autoridades (Giuzio, y otros, 2019).

[13] Indicador CCL-3 - Información reportada por 31 entidades. Múltiples respuestas por entidad. De las entidades reportantes, 9 de ellas seleccionaron como medio de divulgación el reporte de sostenibilidad, 2 el reporte de información con TCFD y 4 entidades el reporte anual.

Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social – SARAS

Un Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) es un conjunto de compromisos, políticas, procedimientos y herramientas para la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos socioambientales en las actividades (Braly, Gavilanez, Calvo, & Cottle, 2021). Para el año 2021, 12 entidades financieras implementaron SARAS con el fin de evaluar los impactos ambientales y sociales de los créditos.

Gráfica 11. Entidades con políticas para evaluar créditos respecto a su impacto ambiental y social.



Nota: *Indicador SAR-1 - Información reportada por 32 entidades* [14].

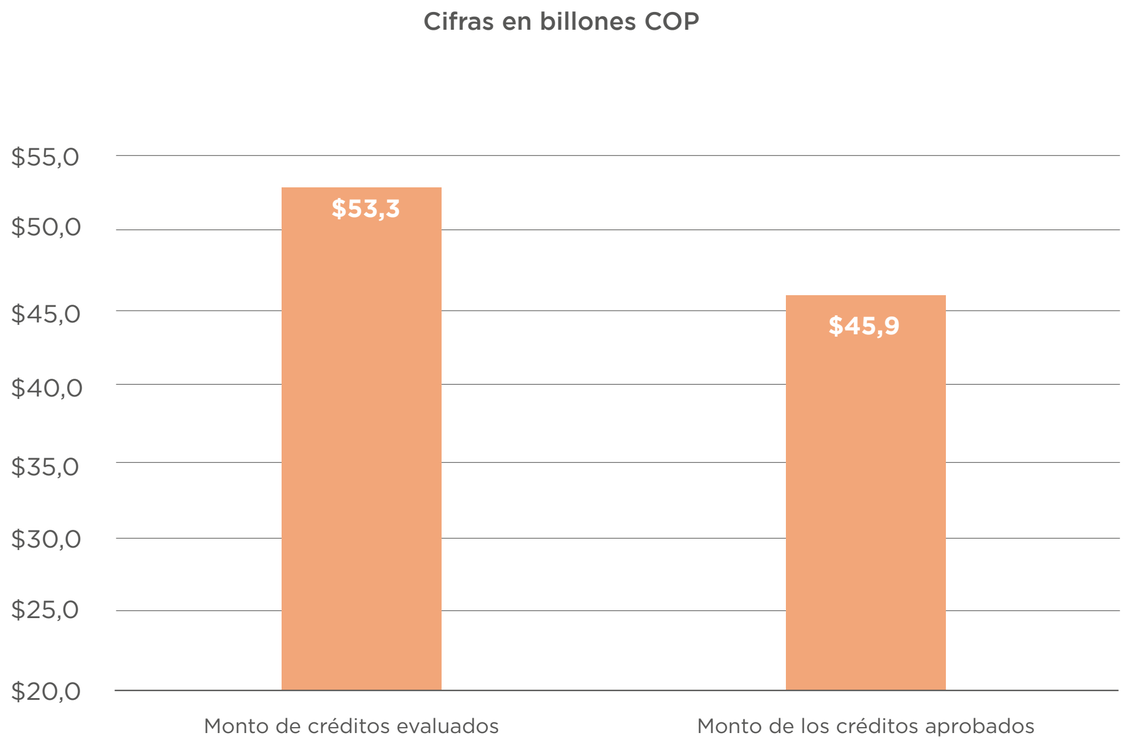
[14] No aplica en algunas entidades por el tipo de banca, ya que son de retail y no realizan créditos a proyectos con impactos ambientales y sociales.

Como resultado de la implementación del SARAS y los diferentes lineamientos para la evaluación de créditos, para el año 2021

el monto de la cartera sujeta a la evaluación de riesgos ambientales y sociales superó los $53,3 billones COP ,

de los cuáles fueron aprobados cerca de $45,9 billones COP, que representan el 86% del monto total evaluado.[15]

Gráfica 12. Monto de la cartera sujeto a evaluación ambiental y social, y créditos desembolsados después de aprobación.

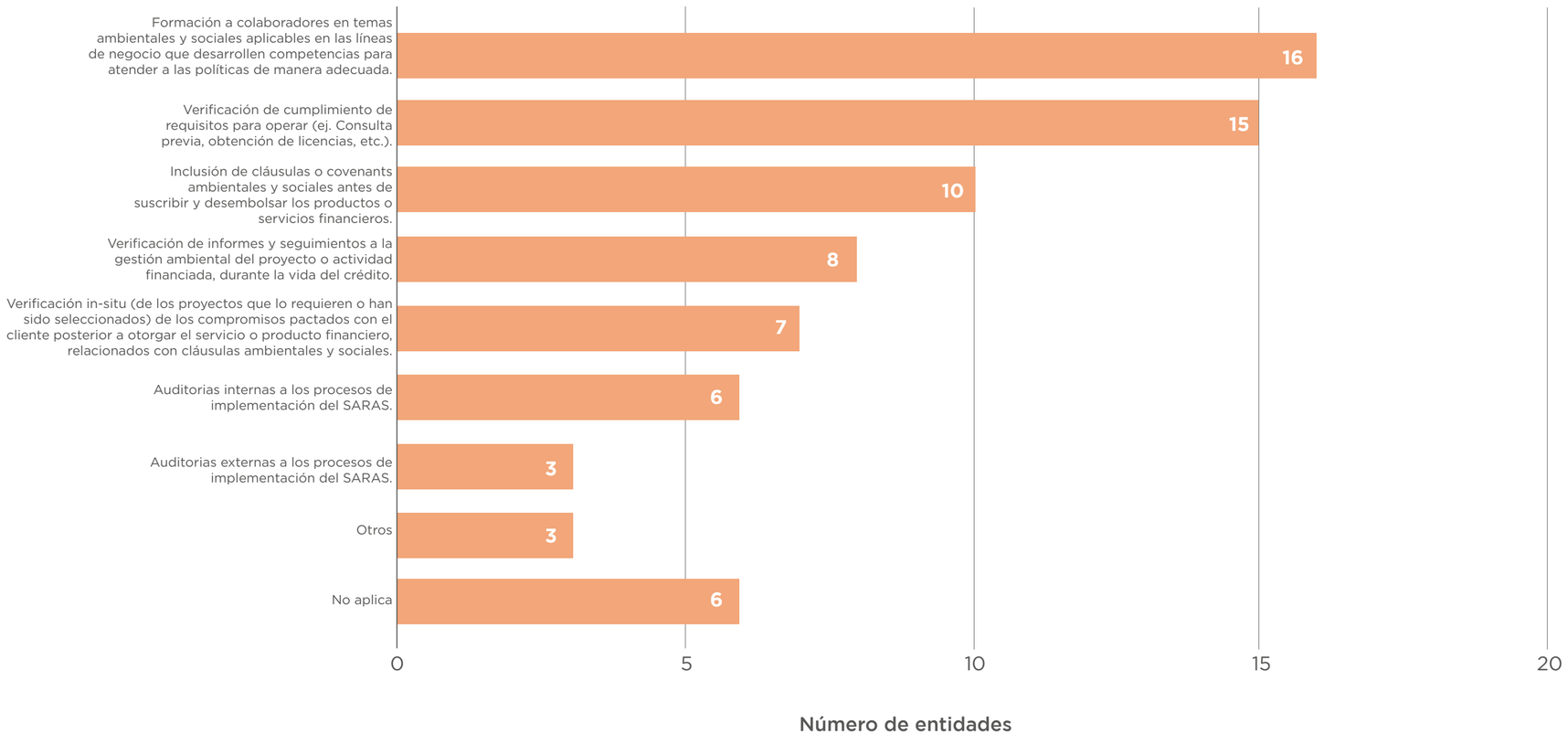


Nota: *Indicador SAR-5 - Información reportada por 7 entidades.*

[15] Indicador SAR-5 - Información reportada por 10 entidades.

Con el fin de asegurar el desempeño y el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de las actividades es necesario contar con procesos de monitoreo (Braly, Gavilanez, Calvo, & Cottle, 2021). Para el año 2021, la actividad más implementada por las entidades financieras para apoyar el cumplimiento de las políticas y procedimientos para el análisis de riesgos ambientales y sociales fue la formación de los colaboradores en los temas ambientales y sociales, siendo aplicada por el 62% de las entidades.

Gráfica 13. Actividades para el apoyo del cumplimiento de las políticas y procedimientos para el análisis de riesgos ambientales y sociales.

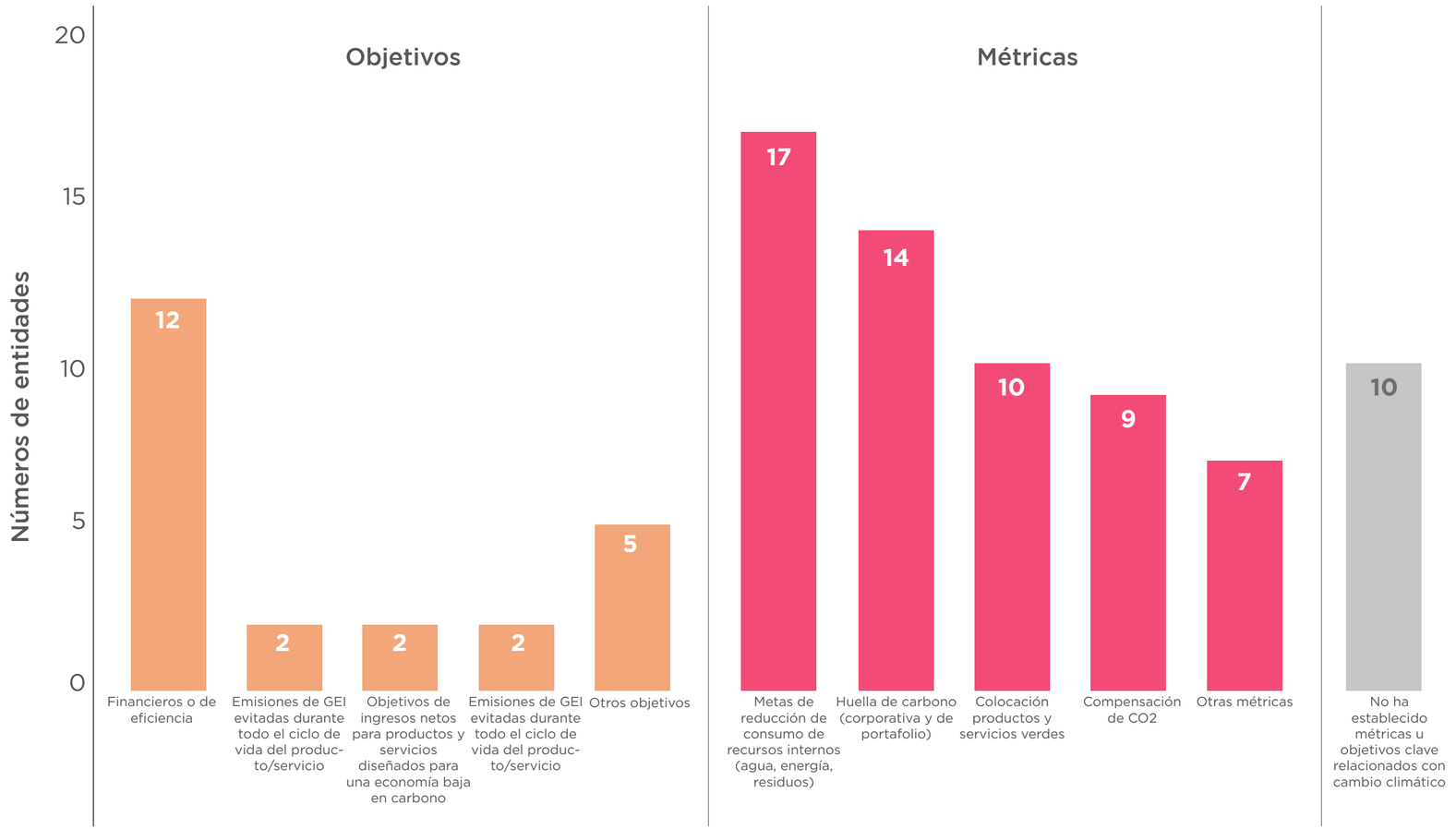


Nota: *Indicador G4-FS9 - Información reportada por 26 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Objetivos y metas:

Como resultado de la implementación de estrategias, políticas y lineamientos de asuntos relacionados con el cambio climático, 62% de las entidades del sector financiero en Colombia establecieron métricas y/o objetivos relacionados con el cambio climático en el año 2021. Los principales esfuerzos de las entidades se encuentran en el manejo eficiente de los recursos, con un 59% de las entidades con métricas en el tema, y la medición y reducción de las emisiones con un 55%[16] de las entidades con objetivos y métricas relacionadas.

Gráfica 14. Entidades con objetivos y métricas claves relacionados con el cambio climático.



Nota: *Indicador CCL-13 - Información reportada por 30 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

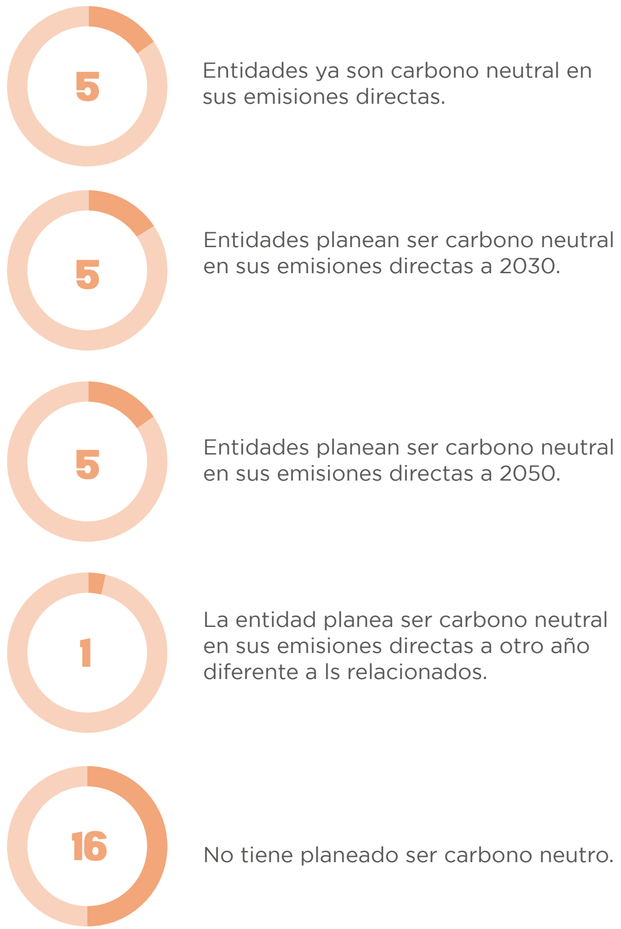
[16] Indicador CCL-13. Incluye el objetivo de emisiones de GEI evitadas durante todo el ciclo de vida del producto/servicio y las métricas de huella de carbono y de compensación de CO2.

Una de las metas de las entidades financieras consiste en tener cero emisiones directas netas de GEI.

Para el año 2021, cinco entidades fueron carbono neutral y once contaron con una meta definida para alcanzar las cero emisiones antes del año 2050.

Lo anterior, representa un aumento en el número de entidades comprometidas con ser carbono neutral, ya que para el año 2020 siete[17] entidades contaban con esta meta.

Gráfica 15. Entidades con metas de cero emisiones directas netas GEI.



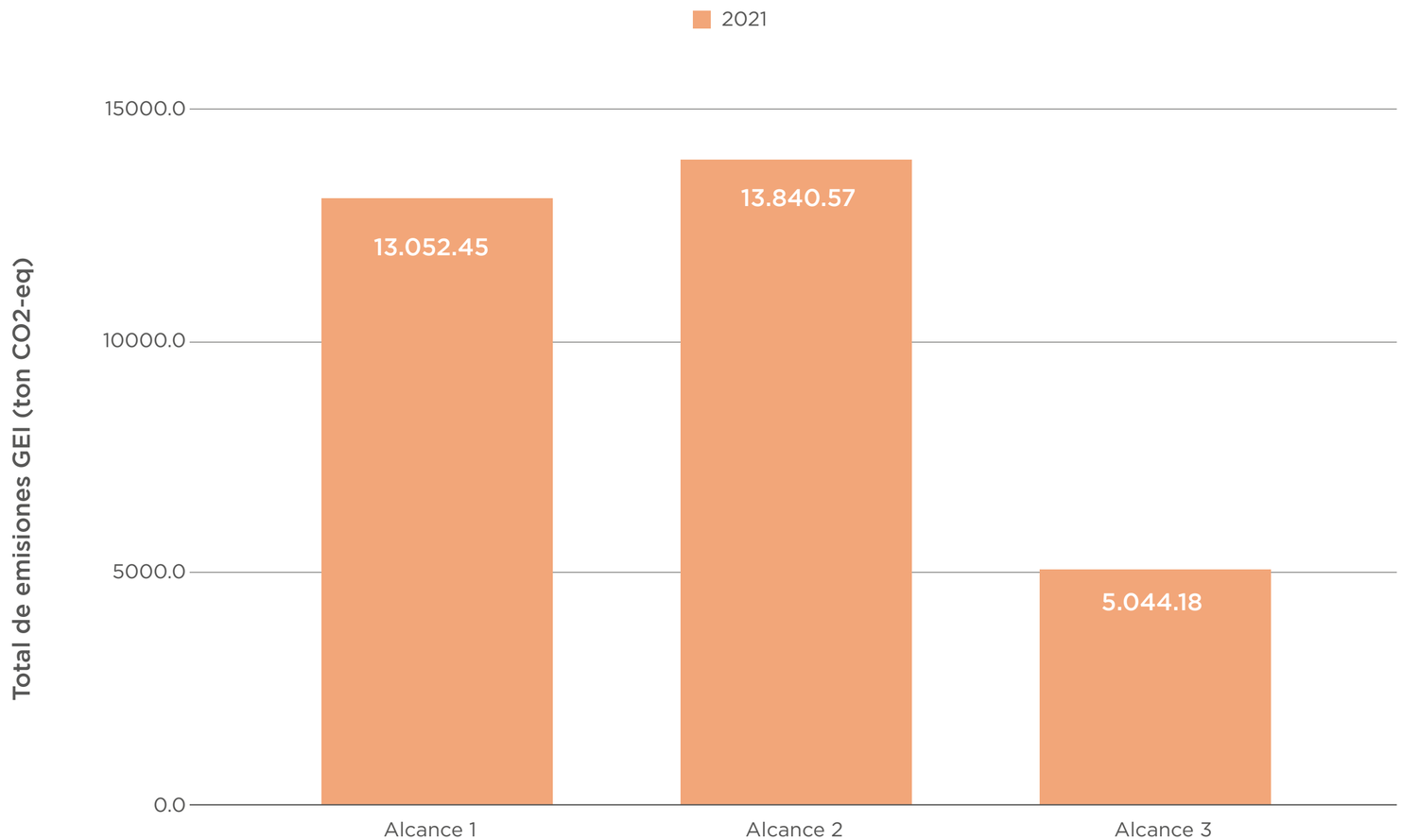
Nota: *Indicador CCL-10 - Información reportada por 32 entidades.* [18]

[17] Indicador CCL-10 para el año 2020.
[18] Desde el sector financiero se puede lograr tener cero emisiones directas netas GEI a través del uso de energías renovables, de la implementación de planes de eficiencia energética, de transporte sostenible, de economía circular, entre otros.

Emisiones de CO2

Las entidades financieras, al igual que todas las empresas, generan emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por sus actividades. En el año 2021, la mayor cantidad de emisiones GEI del sector pertenecen al alcance 2, con un 43% del total de las emisiones.

Gráfica 16. Emisiones de GEI 2021 (alcance 1, 2 y 3).

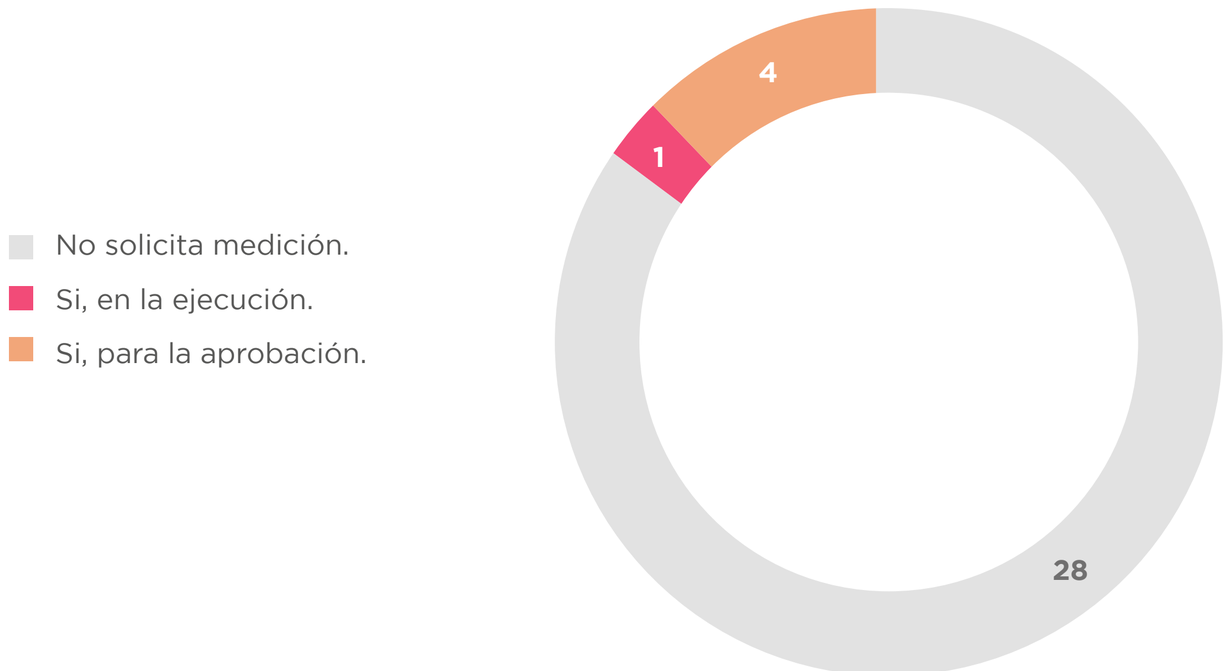


Nota: *Indicador GRI 305-1, 305-2 y 305-3 - Información reportada por 15 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*[19]

[19] Los alcances hacen referencia a las siguientes actividades: 1) Alcance 1 (Directas): Consumo de combustibles (vehículos y equipos propios) y fugas de refrigerantes, agentes para atomizar y extintores; 2) Alcance 2 (Indirectas): Consumo de electricidad, y 3) Alcance 3 (Indirectas): Emisiones que se generan en la producción del papel (deforestación, quema de combustibles y tratamiento de residuos), consumo de combustibles (vehículos y servicios contratados) y al tratamiento y disposición de residuos sólidos.

Ahora bien, las emisiones indirectas de GEI asociadas con las actividades de préstamo, suscripción e inversión son más de 700 veces más altas, en promedio, que las emisiones directas de una entidad financiera (CDP, 2021). En línea con lo anterior, solo cinco[20] de las entidades en el 2021 solicitaron medición de los gases de efecto invernadero en los proyectos a financiar.

Gráfica 17. Entidades que solicitan mediciones de gases de efecto invernadero a los proyectos que financia.

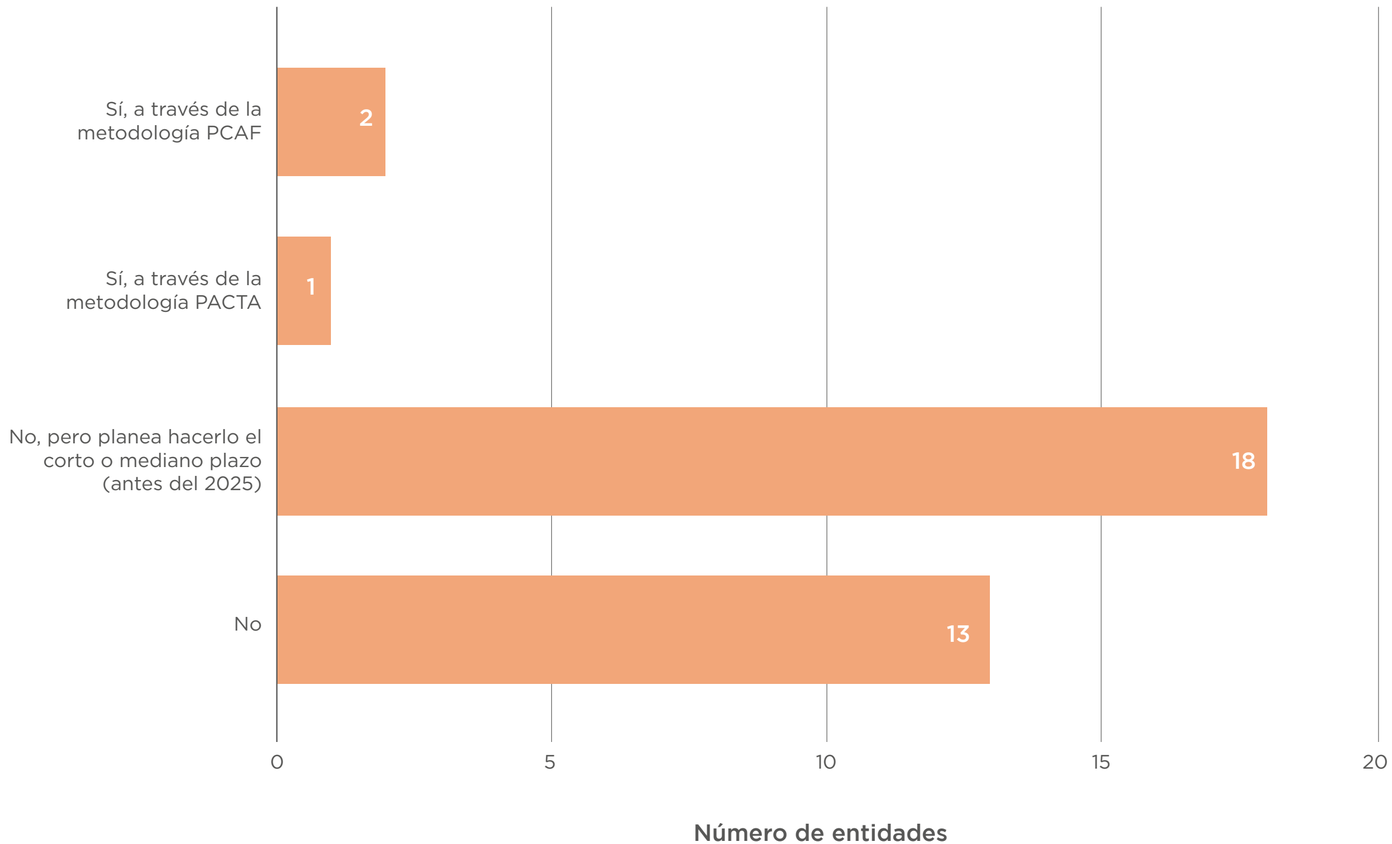


Nota: *Indicador CCL-19 - Información reportada por 33 entidades.*

[20] Indicador CCL-19.

Si bien en el año 2021 solo dos entidades realizaron la medición de sus emisiones financiadas o indirectas, el 54% de las entidades que no miden la huella de carbono de sus portafolios planean hacerlo en el corto o mediano plazo.

Gráfica 18. Entidades con medición de las emisiones financiadas o indirectas.

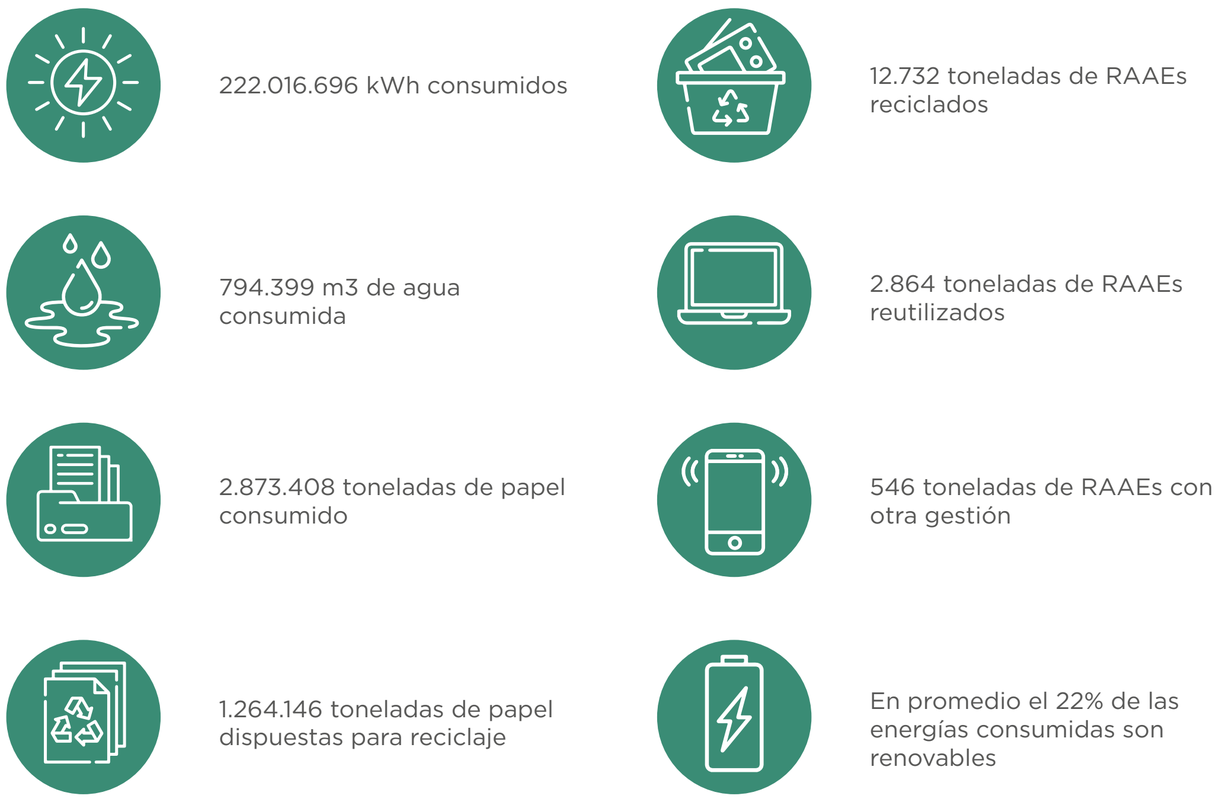


Nota: *Indicador CCL-25 - Información reportada por 33 entidades. Múltiples respuestas por entidad.*

Indicadores ambientales

Los principales impactos ambientales resultantes de las actividades internas de las entidades financieras son el consumo de agua, de energía, de papel y la generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) (BAT, 2014). Para el año 2021, 25 entidades financieras realizaron el seguimiento del consumo de alguno de los recursos y de la disposición de los RAEE.

Gráfica 19. Consumo energético, de agua, de papel, disposición de RAEE y porcentaje de energías renovables



Nota: *Indicador ECO -4,5,6,7 y 8 - Información reportada por 25 entidades.*

Riesgos y oportunidades:

De acuerdo con la información recolectada en los indicadores de este informe, las tendencias globales y los estándares internacionales relacionados con el cambio climático y el Protocolo Verde, se identifican los siguientes riesgos y oportunidades para el sector financiero:

Riesgos estratégicos

- Riesgo reputacional por el cambio en las preferencias de los clientes al no considerar al banco como un actor relevante y propositivo en el abordaje de la sostenibilidad y el cambio climático.

- Riesgos físicos, dado que los cambios climáticos y ecosistémicos pueden llegar a generar impactos negativos en los activos de las entidades financieras, traducidos en pérdidas económicas (ej. daños en infraestructura, impactos en la cartera en regiones afectadas por el cambio climático).

- Riesgo de mercado al no gestionar de forma oportuna las barreras y oportunidades en materia de productos y servicios verdes y sostenibles.

Riesgos emergentes

- Riesgos de transición: falta de preparación por parte de las entidades para atender y cumplir con las regulaciones en materia ambiental y climática, o por la alta concentración de cartera en sectores que hoy la regulación los obliga a transitar, por ejemplo, sector de hidrocarburos a energías renovables.

- Incremento del coste del aseguramiento en los activos de las entidades financieras que pueden ser afectados por el cambio climático.

Oportunidades

- Integración de la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático en los consejos administrativos y en los gobiernos corporativos, por ejemplo la Junta Directiva, para mejorar el proceso de toma de decisiones.

- Promoción de iniciativas sostenibles por medio de la creación de condiciones preferenciales de crédito a los clientes que implementen proyectos y negocios vinculados a los sectores de la taxonomía verde de Colombia.

- Financiamiento atado al logro de objetivos e indicadores de sostenibilidad, por ejemplo, las líneas de crédito atadas a indicadores de desempeño de sostenibilidad.

- Fortalecimiento de la oferta de productos y servicios financieros que contemplen beneficios socioambientales y climáticos, atendiendo nuevos mercados que demandan financiación y que a su vez atraen nuevas inversiones.

- Generación de capacidades al interior de las entidades para la adecuada identificación y gestión de los riesgos climáticos inherentes al negocio bancario, particularmente a los riesgos de transición.

- Creación de nueva legislación o políticas nacionales que puedan generar beneficios para las entidades, tales como, incentivos tributarios y arancelarios.

- Definición de políticas o estrategias ambiciosas frente al cambio climático por parte de las entidades financieras.

- Involucramiento de las altas directivas en la toma de decisiones con un enfoque climático y la inclusión transversal de los asuntos climáticos en la gestión de las entidades financieras.

- Identificación de riesgos climáticos físicos y de transición, para su adecuada gestión.

- Publicación de reportes de los riesgos climáticos para la toma de decisiones informada.

- Integración de lineamientos de cambio climático en las políticas, estrategias y planes.

- Aumento de la financiación de proyectos e iniciativas enfocadas en la adaptación climática.

- Medición de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a los proyectos financiados.

12. Anexos

Directorio de compañías afiliadas a Asobancaria

12.1

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 Piso 9	https://www.asobancaria.com/	Ver web
	Bancamía	Carrera 9 No. 66-25, Bogotá D.C.	https://www.bancamia.com.co/	Ver web
	Banco Agrario de Colombia	Carrera 8 No. 15-43 Piso Mezanine, Bogotá D.C.	https://www.bancoagrario.gov.co	Ver web
	Banco AV Villas	Carrera. 13 No. 27-47, Bogotá D.C.	https://www.avvillas.com.co/	Ver web
	Banco Caja Social	Carrera 7 No. 77-65, Bogotá D.C.	https://www.bancocajasocial.com	Ver web
	Bancoomeva	Calle 13 #57-50, Cali	https://www.bancoomeva.com.co/	Ver web
	Banco Coopcentral	Av calle 116 # 23-06/28 piso 6 edificio Business Center 116, Bogotá D.C	https://www.coopcentral.com.co/	Ver web
	Banco Davivienda	Av. el Dorado No. 68C-61, piso 10, Bogotá D.C.	https://www.davivienda.com/	Ver web

Logo	Entidad financiera (102-5)	Dirección oficina principal (102-3)	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
Banco de Bogotá | Grupo AVAL	**Banco de Bogotá**	Callle 36 No. 7-47, Bogotá D.C.	https://www.bancodebogota.com	Ver web
Banco de Occidente	**Banco de Occidente**	Carrera 4 No. 7-61/63	http://www.bancodeoccidente.com.co/	Ver web
Banco Falabella	**Banco Falabella**	Av. Carrera 19 No. 120-71, Bogotá D.C.	https://www.bancofalabella.com.co/	Ver web
Banco Finandina	**Banco Finandina**	Kilómetro 17 carretera central del Norte vía Chía	https://www.bancofinandina.com/	Ver web
BANCO GNB SUDAMERIS	**Banco GNB Sudameris**	Carrera. 7 No. 75-85/87, Bogotá D.C.	https://www.gnbsudameris.com.co/	Ver web
Mundo Mujer El Banco de la Comunidad	**Banco Mundo Mujer**	Carrera 11 No. 5-56, Popayán	https://www.bmm.com.co/	Ver web
BANCO PICHINCHA	**Banco Pichincha**	Av. de las Américas #42 -81, Bogotá D.C. Carrera. 35 No. 42-39, Bucaramanga	https://www.bancopichincha.com.co	Ver web
banco popular	**Banco Popular**	Calle 17. No. 7-43, Bogotá D.C.	https://www.bancopopular.com.co	Ver web

Logo	Entidad financiera (102-5)	Dirección oficina principal (102-3)	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
Santander	**Banco Santander de Negocios Colombia**	Calle 93A No.13-24 piso 4, Bogotá D.C.	https://www.santander.com.co/	Ver web
Serfinanza	**Banco Serfinanza**	Calle 72 No. 54-35, Barranquilla	https://bancoserfinanza.com/	Ver web
Banco W	**Banco W**	Av. 5 Norte No. 16 N-57, Cali	https://www.bancow.com.co/	Ver web
BANCOLDEX	**Bancoldex**	Calle 28 No.13A-15, Bogotá D.C.	http://www.bancoldex.com/	Ver web
Bancolombia	**Bancolombia**	Carrera 48 No. 26–85, Medellín	https://www.grupobancolombia.com/personas	Ver web
BBVA	**BBVA Colombia**	Carrera 9 No. 72-35, Bogotá D.C.	https://www.bbva.com.co/	Ver web
BNP PARIBAS	**BNP Paribas**	Carrera 7 No. 77-07. Piso 11, Edificio Torre Siete 77, Bogotá D.C.	https://bnpparibas.com.co/es/	Ver web
btg pactual	**BTG Pactual**	Carrera 43A No. 50-1, Medellín	https://www.btgpactual.com.co/	Ver web

Logo	Entidad financiera (102-5)	Dirección oficina principal (102-3)	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
citibank	**Citibank Colombia**	Calle 9 No. 50-15, Bogotá D.C.	https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/	Ver web
tuya	**Tuya**	Calle 4 Sur No. 43A-109, piso 3, Medellín	https://www.tuya.com.co/nuestra-compania	Ver web
Corficolombiana	**Corficolombiana**	Carrera 13 No. 26-45	https://www.corficolombiana.com/	Ver web
Banco Credifinanciera	**Credifinanciera**	Carrera 10 No. 64-44, Bogotá D.C.	https://www.credifinanciera.com.co/	Ver web
FINAGRO	**Finagro**	Carrera 13 No. 28-17. Pisos 2, 3, 4 y 5, Bogotá D.C.	https://www.finagro.com.co/	Ver web
FDN Financiera de Desarrollo Nacional	**Financiera de Desarrollo Nacional - FDN**	Carrera 7 No. 71-52, Torre B, piso 6, Bogotá D.C.	https://www.fdn.com.co/	Ver web
Findeter Banca de Desarrollo Territorial	**Findeter**	Calle 103A No.19-21, Bogotá D.C	https://www.findeter.gov.co/	Ver web

Logo	Entidad financiera (102-5)	Dirección oficina principal (102-3)	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
gm FINANCIAL	**GM Financial Colombia**	Calle 98 No. 22-64, Bogotá D.C.	https://www.gmfinancial.com/es-us/home.html	Ver web
Itaú	**Itaú Corpbanca Colombia**	Carrera. 7 #27-02, Bogotá D.C.	https://www.itau.co/index	Ver web
J.P.Morgan	**J.P. Morgan**	Calle 67 No. 7-35, Bogotá D.C.	https://www.jpmorgan.com/CO/es/about-us	Ver web
mibanco	**Mi Banco**	Carrera 8 No. 15-51, Bogotá	https://www.mibanco.com.co/	Ver web
Scotiabank COLPATRIA	**Scotiabank Colpatria**	Carrera. 7 No. 24-89, Bogotá D.C.	https://www.scotiabankcolpatria.com/	Ver web
Titularizadora COLOMBIANA	**Titularizadora Colombiana**	Carrera 9A No. 99-02 Oficina 702, Bogotá D.C.	https://www.titularizadora.com/es	Ver web

Referencias

12.2

Capítulo 2. Generalidades del sector financiero y Asobancaria

• Asobancaria. (s.f.). *Nuestra Labor - Asobancaria.* Recuperado el 6 de mayo de 2022. Obtenido de: **https://www.asobancaria.com/nuestra-labor.**

Capítulo 4. Gobierno corporativo

• OCDE. (2015). *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20*. París: Ediciones OCDE. Obtenido de: **https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf**

Capítulo 5. Transparencia y lucha contra la corrupción

- Ethics & Compliance Initiative. (2022). *Developing An Organizational Code Of Conduct.* Obtenido de: **https://www.ethics.org/resources/free-toolkit/code-of-conduct/**

- Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). (2012). *International Standards On Combating Money Laundering And The Financing Of Terrorism & Proliferation.* Obtenido de: **https://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/recommendations/pdfs/FATF%20Recommendations%202012.pdf**

- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) & Cámara de Comercio de Bogotá (CCB). (2017). Guía Anticorrupción para las empresas: Basada en el Estatuto Anticorrupción. Obtenido de: **https://www.unodc.org/documents/colombia/2014/Diciembre/Guia_Anticorrupcion_empresas_UNODC_Web.pdf**

- PwC. (2022). *Gestión de riesgo de terceras partes (Gestión Grip).* Obtenido de: **https://www.pwc.com.ar/es/servicios/compliance-hub/gestion-de-riesgo-de-terceras-partes.html#bottom-kick-isection**

- UNODC. (2016). *Guía de recursos sobre buenas prácticas en la protección de los denunciantes.* Obtenido de: **https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2016/16-02538_S_ebook.pdf**

Capítulo 6.1 Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero

- Asobancaria. (2019). *Crédito constructor: desaceleración y oportunidades.* Semana Económica 2019. Edición 1215. Obtenido de: **https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/1215.pdf**

- Banco de la República. (2021). *Reporte de la situación del crédito en Colombia – Septiembre 2021.* Obtenido de: **https://www.banrep.gov.co/es/reporte-situacion-del-credito-colombia-septiembre-2021**

- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2020). *Política pública para un mayor desarrollo del sistema financiero.* Obtenido de: **https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-148012%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased**

- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (2020). *Análisis de Capacidades y Entornos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.* Obtenido de: **https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-11/analisis-de-capacidades-y-entorno-2020_0.pdf**

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2015). *Estudios económicos de la OCDE Colombia. París: Publicaciones OCDE*. Obtenido de: **https://www.oecd.org/economy/surveys/Overview_Colombia_ESP.pdf**

Capítulo 7.1 Gestión del talento humano

- Atcheson, S. (2018). *Embracing Diversity And Fostering Inclusion Is Good For Your Business.* Forbes. Obtenido de: **https://www.forbes.com/sites/shereeatcheson/2018/09/25/embracing-diversity-and-fostering-inclusion-is-good-for-your-business/}**

- BBVA. (2020). *Informe Individual.* Obtenido de: **https://www.bbva.com.co/content/dam/public-web/colombia/documents/home/body/inversionista/espanol/informacion-financiera/Informe-Individual-BBVA-Colombia-2020.pdf**

- Decreto 1785 de 2020 [Ministerio del Trabajo]. Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal. 29 de diciembre de 2020. República de Colombia. Obtenido de: **https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DECRETO+1785+DEL+29+DE+DICIEMBRE+DE+2020.pdf/36376f0c-b8bd-1751-11d2-e9d61b81c186?t=1609259144033**

- Innovation & Entrepreneurship Business School (IEBS). (2022). *¿Qué son Upskilling y Reskilling? Guía para prepararse para el futuro.* Obtenido de: **https://www.iebschool.com/blog/que-son-upskilling-y-reskilling-guia-para-prepararse-para-el-futuro-digital-business/**

- Microsoft. (2021). *Microsoft publica las conclusiones y consideraciones de un año de trabajo remoto en su Índice de Tendencias Laborales.* Obtenido de: **https://news.microsoft.com/es-es/2021/03/22/microsoft-publica-las-conclusiones-y-consideraciones-de-un-ano-de-trabajo-remoto-en-su-indice-de-tendencias-laborales/**

- OIT. (2022). *Preguntas y respuestas sobre las empresas, discriminación e igualdad.* Obtenido de: **https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/faqs/WCMS_159778/lang--es/index.htm#Q6**

Capítulo 7.1 Gestión del talento humano

- Pizarro, C. (2016) *Diversidad e Inclusión en la Empresa.* Pacto Global Chile. Obtenido de: **https://pactoglobal.cl/2016/diversidad-e-inclusion-la-empresa/**

- PwC. (2020). *Financial services firms look to a future that balances remote and in-office work.* PwC's US Remote Work Survey. Obtenido de: **https://www.pwc.com/us/en/industries/financial-services/library/balancing-remote-and-in-office-work.html**

- The Talent System (THT). (2016). *Cómo lograr sinergía en un equipo.* Obtenido de: **https://tht.company/inclusion-y-diversidad-nuevas-miradas-al-recurso-humano/#:~:text=La%20diversidad%20e%20inclusi%C3%B3n%20en,comunicaci%C3%B3n%20sea%20abierta%20y%20efectiva.**

- University of Warwick. (2021). *New study shows we work harder when we are happy.* Obtenido de: **https://warwick.ac.uk/newsandevents/pressreleases/new_study_shows/**

- Vargas, M. (2022). *5 tendencias de Recursos Humanos para el 2022.* Obtenido de: **https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/5-tendencias-de-recursos-humanos-para-el-2022**

- Vincensini, V. (2021). *Public development banks driving gender equality: An overview of practices and measurement frameworks.* UN women. Obtenido de **https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2021/10/public-development-banks-driving-gender-equality**

Capítulo 8.1 Consumidor financiero

- Khoros. (2021). *Must-know customer service statistics of 2022.* Obtenido de **https://khoros.com/blog/must-know-customer-service-statistics**

- PwC. (2018). *Consumer Insights Survey 2018.* Obtenido de: **https://www.pwc.es/es/retail-consumo/2018-global-consumer-insights-survey.html**

Capítulo 8.2 Inclusión y acceso al sector financiero

- Asobancaria. (2020). *Inclusión financiera en zonas rurales: desafíos, oportunidades y buenas prácticas.* Obtenido de: **https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/11/1261VF-1.pdf**

- Banca de las Oportunidades. (2020). Inclusión Financiera Empresarial en Colombia 2019-2020. Obtenido de: **https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-12/Inclusi%C3%B3n%20financiera%20empresarial%20en%20Colombia%202019-2020.pdf**

- Banca de las Oportunidades. (2022). *Reporte de Inclusión Financiera 2021.* Obtenido de: **https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-07/Reporte%20de%20inclusi%C3%B3n%20financiera%202021.pdf**

- Banca de las Oportunidades. (2020). *Reporte Trimestral de Inclusión Financiera a septiembre de 2020.* Obtenido de: **https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-02/RIF%20Trimestral%20Septiembre%202020%20PDF.pdf**

- Banca de las Oportunidades. (2021). *Reporte Trimestral de Inclusión Financiera a septiembre de 2021.* Obtenido de: **https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-03/RIF%20Trimestral%20Septiembre%2021.pdf**

- Banca de las Oportunidades. (2021). *Estadísticas.* Obtenido de: **https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/**

- Banco Mundial. (2020). *Small and Medium Enterprises (SMEs) Finance*. Obtenido de: **https://www.worldbank.org/en/topic/smefinance**

Capítulo 8.2 Inclusión y acceso al sector financiero

- Bran-Guevara, J., Hernández-Ávila, L. And Mcallister-Harker, D., (2022). *Borradores de Economía: Servicios Financieros Digitales en Colombia: Una caracterización y análisis de riesgos potenciales.* Banco de la República. Obtenido de: **https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10274/be_1193.pdf**

- Cámara de Comercio de Bogotá. (2019). *Los neobancos se afianzan en Colombia. Cluster Bogotá Servicios financieros.* Obtenido de: **https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Servicios-Financieros/Noticias/2019/Diciembre-2019/Los-neobancos-se-afianzan-en-Colombia**

- FAO. (2014). *Inclusive Finance for Rural Development.* Obtenido de: **https://www.fao.org/3/at889e/at889e.pdf**

- GRI & UN . (2016). *An Analysis of the Goals and Targets. Business Reporting on the SDGs.* Obtenido de: **https://www.globalreporting.org/media/v5milwee/gri_ungc_business-reporting-on-sdgs_analysis-of-goals-and-targets.pdf**

- UNEP FI. (2021). *Financial Inclusion and financial Health Target Setting.* Obtenido de: **https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/05/PRB-Guidance-Financial-Inclusion.pdf.**

- UNSGSA. (2021). *Annual Report to The Secretary-General: Financial Inclusion toward a more resilient future.* Obtenido de: **https://www.unsgsa.org/sites/default/files/resources-files/2021-09/UNSGSA-Annual-Report-2021.pdf**

- UNSGSA. (2022). *The imperative of Financial Inclusion. Recuperado el 2 de junio de 2022.* Obtenido de: **https://www.unsgsa.org/financial-inclusion**

Capítulo 8.3 Seguridad de la información, informática y física

- Cámara colombiana de informática y telecomunicaciones. (2021). *Informe SAFE tendencias del cibercrimen 2021- 2022.* Obtenido de: **https://www.ccit.org.co/wp-content/uploads/informe-safe-tendencias-del-cibercrimen-2021-2022.pdf**

- Escuela Europea de Excelencia (EEE). (2019). *Beneficios de la capacitación sobre seguridad de la información para las organizaciones.* Obtenido de: **https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/04/beneficios-de-la-capacitacion-sobre-seguridad-de-la-informacion-para-las-organizaciones/**

- OEA. (2018). *El Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe.* Obtenido de: **https://www.oas.org/es/sms/cicte/sectorbancariospa.pdf**

- OEA & Asobancaria. (2019). *Desafíos del riesgo cibernético en el sector financiero para Colombia y América Latina.* Obtenido de: **https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/Desafios-del-riesgo-cibernetico-en-el-sector-financiero-para-Colombia-y-America-Latina.pdf**

- PwC. (2022). *Construir confianza en torno a los datos, la preferencia de los consumidores.* Obtenido de: **https://www.pwc.com/mx/es/servicios-consultoria/ciberseguridad-y-privacidad/data-privacy/confianza-datos-consumidor.html**

Capítulo 9.1 Transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención

- Asobancaria. (2021). *Banking as a Service: nuevas oportunidades de negocio para la banca. Revista Banca & Economía.* Obtenido de: **https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/05/1280_BE.pdf**
- Cambridge University. (s.f.). *Cambridge Dictionary: The internet of things.* Obtenido de: **https://dictionary.cambridge.org/es-LA/dictionary/english/internet-of-things**
- Fintechgracion. (2022). *Bienvenidos a la Fintechgracion.* Obtenido de: **https://www.fintechgracion.com/**
- GPFI. (2016). *G20 High Level Principles for Digital Financial Inclusion.* Obtenido de: **https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion%20-%20Full%20version-.pdf**
- IR Banking Network. (2017). *Innovation in banking – are we communicating the value created?.* Obtenido de: **https://www.integratedreporting.org/wp-content/uploads/2014/09/Innovation-in-banking.IR-NETWORK.Final_.April2017.pdf**
- Khanboubi, F; Boulmakoul, A & Tabaa, M. (2019) *Impact of digital trends using IoT on banking processes.* Procedia Computer Science. Vol 151. pp 77-84. Obtenido de: **https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919304752**
- Lugovsky, V. (2021). *Digital Transformation In Banking: How To Make The Change. Forbes.* Obtenido de: **https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2021/12/29/digital-transformation-in-banking-how-to-make-the-change/?sh=783fef5f6999**

Capítulo 9.1 Transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención

- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (29 de octubre de 2021). *Proyecto decreto del Modelo de finanzas abiertas en Colombia.* Obtenido de: **https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-180418%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased**

- OCDE. (2020). *The Tokenisation of Assets and Potential Implications for Financial Markets.* Obtenido de: **oecd.org/finance/The-Tokenisation-of-Assets-and-Potential-Implications-for-Financial-Markets.pdf**

- OCDE. (2021). *Artificial Intelligence, Machine Learning and Big Data in Finance: Opportunities, Challenges, and Implications for Policy Makers*. Obtenido de: **https://www.oecd.org/finance/artificial-intelligence-machine-learningbig-data-in-finance.htm**

- OMFIF. (2020). *The role of blockchain in banking. Future prospects for cross-border payments.* Obtenido de: **https://www.omfif.org/wp-content/uploads/2020/05/The-role-of-blockchain-in-banking.pdf**

- PwC. (2016). *Global FinTech Survey 2016. Customers in the spotlight: How FinTech is reshaping banking.* Obtenido de: **https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/fintech/assets/fin-tech-banking-2016.pdf**

- PwC. (2019). *Open Banking is Coming. Canadian Banks 2019*. Obtenido de: **https://www.pwc.com/ca/en/financial-services/canadian-banks-2019/p501472-canadian-banks-2019-report-en-final.pdf**

- PwC. (2020). *The Future of Financial Services.* Obtenido de: **https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/pdf/pwc-the-future-of-financial-services.pdf**

Capítulo 9.1 Transformación digital e innovación en el portafolio de productos y canales de atención

- PwC. (s.f.). *Making sense of bitcoin, cryptocurrency and blockchain.* Obtenido de: **https://www.pwc.com/us/en/industries/financial-services/fintech/bitcoin-blockchain-cryptocurrency.html**
- Rodeck, D. & Schmidt, J. (2022). *What is Blockchain? Forbes Advisor.* Obtenido de: **https://www.forbes.com/advisor/investing/cryptocurrency/what-is-blockchain/**
- Schwertner, K. (2017). *Digital Transformation of Business. Trakia Journal of Sciences.* Vol. 15, pp 388-393. Obtenido de: **https://pdfs.semanticscholar.org/51bb/4fd609d174438fb8911f283d48d34ef1e894.pdf**
- Srivastava, U & Gopalkrishnan, S. (2015). *Impact of Big Data Analytics on Banking Sector: Learning for Indian Banks. Procedia Computer Science*. Vol 50. pp 643-652. Obtenido de: **https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050915005992**
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021). *Informe de operaciones.* Obtenido de: **https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/61066/f/0/c/0**

Capítulo 10.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ASG) e inversión responsable del portafolio

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2018). *Comprando verde: ¿Cómo fomentar las compras verdes en los proyectos financiados por el BID?.* Obtenido de: **https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Comprando-verde-%C2%BFC%C3%B3mo-fomentar-las-compras-verdes-en-los-proyectos-financiados-por-el-BID.pdf**

- Bolsa de Valores de Colombia (BVC). (2020). *Guía para la Elaboración de Informes ASG para Emisores en Colombia. Bolsa de Valores de Colombia.* Obtenido de: **https://bvcsostenible.bvc.com.co/ckfinder/userfiles/files/SUSTAINABILITY%20GUIDANCE%20-%20GRI%20BVC(1).pdf**

- Climate Bonds Initiative. (2021). *Estado del mercado en América Latina y el Caribe.* Obtenido de: **https://www.climatebonds.net/files/reports/cbi_lac_2020_sp_02d_fv.pdf.**

- Foro Economico Mundial. (2015). *Beyond Supply Chains Empowering Responsible Value Chains.* World Economic Forum. Obtenido de: **https://www3.weforum.org/docs/WEFUSA_BeyondSupplyChains_Report2015.pdf**

- Global Reporting Initiative. (2016). *Materialidad.* Obtenido de: **https://www.globalreporting.org/standards/media/1439/spanish-gri-101-foundation-2016.pdf**

- International Finance Corporation (IFC). (2020). *Focus 15: Sustainability Committees: Structure and Practices.* Obtenido de: **https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/40678b48-7b88-4144-bb0c-ca0bc433e7b0/Focus-15-Sustainability-Committees.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nEqC1vz**

Capítulo 10.1 Gestión social, ambiental y de gobernanza (ASG) e inversión responsable del portafolio

- Ministerio de Hacienda. (2021). *Boletín n°.65. Colombia culmina con éxito emisión de TES verdes en 2021.* Obtenido de: **https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-180337%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased**

- OCDE. (2016). *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20.* OECD Publishing, Paris, **https://doi.org/10.1787/9789264259171-es.**

- PwC. (2021). *PwC's Global investor survey. The economic realities of ESG.* Obtenido de: **https://www.pwc.com/gx/en/corporate-reporting/assets/pwc-global-investor-survey-2021.pdf**

- PwC. (2021). *Greenwashing away value in Deals.* Obtenido de: **https://www.pwc.co.uk/services/forensic-services/insights/greenwashing-away-value-in-deals.html**

- Stokes, N. (2022). *5 Things Decision Makers Need To Know About ESG In The New Year.* Forbes. Obtenido de: **https://www.forbes.com/sites/crowe/2022/01/03/5-things-decision-makers-need-to-know-about-esg-in-the-new-year/?sh=701d412e7e57**

- United Nations Global Compact (UN-Global Compact). (s.f.). *Supply Chain Sustainability: The Business Case.* Obtenido de: **https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/supply-chain/business-case**

- UN-PRI. (2021). *Principios para la inversión responsable.* Obtenido de: **https://www.unpri.org/download?ac=10970**

Capítulo 10.2 Productos y servicios transparentes, justos y con valor social

- Banco de Desarrollo de América Latina. (2019). *Encuesta de Medición de Capacidades financieras en Colombia.* Obtenido de: **https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1717/Encuesta%20de%20medici%c3%b3n%20de%20capacidades%20financieras%20de%20Colombia-2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y**

- Banca de las Oportunidades. (2022). *Tercer reporte trimestral de inclusión financiera.* Obtenido de: **https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-03/RIF%20Trimestral%20Septiembre%2021.pdf**

- CEPAL. (2017) *Financial inclusion of small rural producers.* Libros de la CEPAL, Naciones Unidas Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de: **https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42639/6/S1700575_en.pdf**

- FINAGRO. (s.f.). *Crédito otorgados Mujer Rural Bajos Ingresos detalle por tipo de cartera Enero-Diciembre 2021.* Obtenido de: **https://www.finagro.com.co/estad%C3%ADsticas**

- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021). *Informe de operaciones segundo semestre 2021.* Obtenido de: **https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/61066/f/0/c/0**

- OECD. (2021). *G20/OECD Report on Lessons Learnt and Effective Approaches to Protect Consumers and Support Financial Inclusion in the Context of COVID-19.* Obtenido de: **www.oecd.org/finance/lessons-learntand-effective-approaches-to-protect-consumers-and-support-financial-inclusion-in-the-context-ofCOVID-19.pdf**

- UNEP FI. (2021). *Responsible Banking: Building Foundations.* Obtenido de: **https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/10/Responsible-Banking-Building-Foundations-Report.pdf**

- UNEP FI. (2021). *Financial Inclusion and Financial Health Target Setting: Principles for Responsible Banking.* Obtenido de: **https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/05/PRB-Guidance-Financial-Inclusion.pdf**

Capítulo 10.3 Educación financiera

- Banca de las Oportunidades. (2015). *Estudio de Demanda para Analizar la Inclusión Financiera en Colombia.*
- EBA. (2020). *EBA Report on Financial Education 2019/2020.* Obtenido de: **https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Consumer%20Corner/Financial%20education/EBA%20Financial%20Education%20Report%202019-2020%20-%20FINAL%20-%20Combined.pdf**
- OCDE. (2013). *Evaluating Financial Education Programmes: Survey, Evidence, Policy Instruments and Guidance.* Obtenido de: **https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-Evaluating_Fin_Ed_Programmes_2013.pdf**
- OCDE. (2020). *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy.* Obtenido de: **www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeglobalfinancialliteracysurveyreport.htm**
- OCDE. (2021). *Digital delivery of financial education: design and practice.* Obtenido de: **www.oecd.org//financial/education/digital-delivery-of-financial-education-design-andpractice.htm**
- World Bank. (2021). *Building a Financial Education Approach, A Starting Point for Financial Sector Authorities.* Obtenido de: **https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/36212/Building-a-Financial-Education-Approach-A-Starting-Point-for-Financial-Sector-Authorities-Financial-Inclusion-Support-Framework-Technical-Note.pdf?sequence=1&isAllowed=y**

Capítulo 10.4 Inversión social

- Amalgamaded Bank. (s.f.). *Socially Responsible Investing, Build a better world with your investments.* Obtenido de: **https://www.amalgamatedbank.com/socially-responsible-investing**

- ANDI & Fundación ANDI. (2020). *Panorama de la gestión social de 500 empresas en Colombia 2019.* Obtenido de: **http://www.andi.com.co/Uploads/PAPER%20PANORAMA%20DE%20LA%20GESTION%20SOCIAL%20DE%20500%20EMPRESAS%202019.pd**

- Banco Mundial. (2021). *Investing for Impact, The Global Impact Investing Market 2020.* Obtenido de: **https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/36263/Investing-for-Impact-The-Global-Impact-Investing-Market-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y**

- Barclays (2017). *Impact investing*. Obtenido de: **https://privatebank.barclays.com/content/dam/privatebank-barclays-com/en-gb/private-bank/documents/news-and-insights/investment-themes/impact-investing.pdf**

- Consejería Presidencial para la Estabilización y la Consolidación. (2018). *¿Qué es el posconflicto?* Obtenido de: **https://www.portalparalapaz.gov.co/publicaciones/227/que-es-el-posconflicto/#:~:text=El%20Posconflicto%20es%20lo%20que,no%20se%20repita%20nunca%20m%C3%A1s.**

- Global Impact Investing Network. (s.f.). *Impact Investing, A guide to this dynamic market.* Obtenido de: **https://thegiin.org/assets/documents/GIIN_impact_investing_guide.pdf**

- IISP. (2021). *Índice de Inversión Social Privada - IISP 2021*. Obtenido de: **https://iisp.com.co/wp-content/uploads/2021/07/INFORME-RESULTADOS-IISP-2021-.pdf**

Capítulo 10.4 Inversión social

- Lloyds Banking Group. (2021). *Impact investing, How investing in your future helps to sustainably support communities.* Obtenido de: **https://www.lloydsbankinggroup.com/insights/impact-investing-in-your-future.html**

- NAB (s.f.). *Impact investment*. Obtenido de: **https://www.nab.com.au/about-us/social-impact/shareholders/impact-investment**

- OCDE. (2015). *Social Impact Investment. Building the Evidence Base.* OECD Publishing, Paris. Obtenido de: **https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/social-impact-investment_9789264233430-en**

- Villar, R. (2015). *Recursos privados para la transformación social: Filantropía e inversión social privada en América Latina hoy.* Obtenido de: **https://afecolombia.org/wp-content/uploads/2017/11/Recursos_privados_para_la_transformacion_social_Filantropia_e_inversion_social_privada_en_America_Latina_hoy.pdf.pdf**

Capítulo 11.1 Cambio climático y Protocolo Verde

- Banks Association of Turkey (BAT). (2014). *Sustainable Guideline for The Banking Sector.* Obtenido de: **https://www.tbb.org.tr/en/content/upload/dokuman/137/sustainability-guidelines-for-the-banking-sector.pdf**

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2021). *Cambio Climático: panorama general.* Obtenido de: **https://www.bancomundial.org/es/topic/climatechange/overview#1**

- Braly, I., Gavilanez, J., Calvo, R., & Cottle, V. (2021). *Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para las instituciones financieras en América Latina y el Caribe.* Monografía del BID. **http://dx.doi.org/10.18235/0003608**

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

- Giuzio, M., Krusec, D., Levels, A., Melo, A. S., Mikkonen, K. and Radulova, P. (2019). *Climate change and financial stability,* Financial Stability Review, ECB. pp. 120-133.

- Intergovermental Panel for Climate Change IPCC. (2022). *Climate Change 2022 - Mitigation of Climate Change.* Obtenido de: **https://report.ipcc.ch/ar6wg3/pdf/IPCC_AR6_WGIII_FinalDraft_FullReport.pdf**

- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2021). *COP26: Juntos por el planeta.* Obtenido de: **https://www.un.org/es/climatechange/cop26**

- PNUMA - CAF. (2020). *Cómo los bancos de América Latina y el Caribe incorporan el cambio climático en su gestión de riesgos.* Obtenido de: **https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2020/10/REPORTE-BANCOS-Y-CC-EN-LAC.pdf**

Capítulo 11.1 Cambio climático

- UNEP FI. (2007). *Green Financial Products and Services: Current Trends and Future Opportunities in North America.* Obtenido de: **https://www.unepfi.org/fileadmin/documents/greenprods_01.pdf**

- UNEP FI. (2022). *What conclusions should financial institutions take from the latest IPCC report?.* Obtenido de: **https://www.unepfi.org/news/themes/climate-change/what-conclusions-should-financial-institutions-take-from-the-latest-ipcc-report/**

- UNEP FI. (2022). *Foundations of Climate Mitigation Target Setting.* Obtenido de: **https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2022/03/Foundations-for-climate-mitigation-target-setting-1.pdf**

Índice GRI

Consulte aquí el índice GRI

Aso
Ban
Caria

Acerca la
Banca a los
Colombianos