

INFORME DE
GESTIÓN
GREMIAL
2025

Aso
Ban
Caria

90 Años

Acercando la
Banca a los
Colombianos



Carta del Presidente de Asobancaria

Apreciados afiliados:

El 2025 fue un año de trabajo intenso para Asobancaria y para el sistema financiero colombiano. En un entorno marcado por retos económicos, regulatorios, tecnológicos, sociales y políticos, la Asociación mantuvo una premisa clara: representar al sector con rigor técnico, responsabilidad institucional y sentido de país.

Este Informe de Gestión Gremial recoge los principales avances de una agenda que combina análisis económico, regulación financiera, seguridad, sostenibilidad, acceso a vivienda, inclusión financiera, diálogo público, generación de conocimiento, eventos de alto impacto, programas de innovación gremial y trabajo colaborativo con nuestras entidades afiliadas. Cada hito refleja una forma concreta de aportar a Colombia: con evidencia, propuestas, articulación y resultados.

Asobancaria fortaleció su rol como referente técnico en el análisis de la coyuntura nacional. Durante el año, la Dirección Económica recibió reconocimientos por la precisión de sus pronósticos, lideró publicaciones académicas, aportó insumos a debates fiscales y regulatorios, realizó seguimiento al Pacto por el Crédito, entre otros. Este trabajo permitió mostrar cómo la banca movilizó recursos hacia sectores estratégicos de la economía y contribuyó a la reactivación del aparato productivo en un contexto exigente.

Esa solidez técnica también se expresó en la dimensión financiera y de riesgo. La certificación estadística del Indicador Bancario de Referencia ratificó la transparencia y la relevancia del IBR, que reemplazará la DTF en el mercado colombiano; mientras que la lectura del nuevo marco de gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos se abordó con un enfoque prudencial y proporcional, alineado con la resiliencia del sistema.



Pero la confianza no se construye solo con marcos normativos, también depende de la seguridad con la que operan los canales y servicios en el día a día. En 2025, el sector continuó fortaleciendo sus capacidades de prevención, monitoreo y respuesta frente a riesgos operativos, ciberataques y modalidades de fraude cada vez más sofisticadas. La expansión de los canales digitales y la entrada de Bre-B al ecosistema de pagos inmediatos exigieron una gestión coordinada para proteger la experiencia de los usuarios y preservar la integridad de las operaciones. La transformación digital solo genera valor cuando está acompañada de confianza y ese principio guía el trabajo de la Asociación en este frente.

En paralelo, la agenda de sostenibilidad amplió la mirada del sector frente a los desafíos ambientales y sociales. La puesta en marcha y consolidación del SINBA permitió avanzar en herramientas para movilizar financiamiento hacia proyectos de biodiversidad y adaptación, en tanto que la Guía de Gestión de Riesgos Asociados a los Derechos Humanos ofreció un marco práctico para integrar estos criterios en los procesos de crédito e inversión. Ambas iniciativas refuerzan una visión de sostenibilidad más integral para la banca colombiana.

Ese compromiso con la integralidad también se tradujo en acciones concretas para ampliar el acceso al crédito. La modificación de la relación Cuota-Ingreso para vivienda No VIS, sustentada en evidencia técnica, redujo barreras para hogares de ingresos medios, amplió el universo de familias con potencial de financiación y ayudó a dinamizar un sector con efectos directos sobre el empleo, la inversión y el crecimiento económico.

Avanzar hacia una mayor inclusión financiera exige, a su vez, ir más allá del acceso. La publicación de Ensayos sobre Inclusión Financiera, desarrollada junto con el BID, reunió evidencia, análisis comparado y propuestas de política pública en torno a sistemas de pago, Finanzas Abiertas, Datos Abiertos, monedas digitales, brechas territoriales, en género y sostenibilidad. El mensaje es claro: la inclusión verdadera requiere un mayor uso del crédito formal, productos pertinentes y mejor información para evaluar riesgos.

Todo este trabajo adquirió mayor proyección gracias a una presencia activa en el diálogo público. En una coyuntura política exigente, marcada por un alto volumen de iniciativas legislativas y por el ambiente preelectoral, Asobancaria profundizó sus canales institucionales, promovió conversaciones basadas en evidencia y consolidó espacios de relacionamiento con actores públicos. La 59° Convención Bancaria fue la expresión más visible de esa capacidad de convocatoria: reunió una participación histórica de congresistas, magistrados y precandidatos presidenciales en torno a los principales retos del país, y confirmó que los eventos de la Asociación son escenarios de actualización, relacionamiento y construcción de agenda para el sector financiero y empresarial.

En el campo de la innovación y la ciberseguridad, los resultados fueron igualmente significativos. El CSIRT Financiero avanzó como mecanismo de defensa colectiva, con un promedio de 725 alertas tempranas diarias. El relanzamiento de AsoBiometrik Colombia con más de 24 millones de cotejos realizados en el año y 169,8 millones acumulados desde su creación, fortaleció el estándar sectorial de autenticación biométrica y contribuyó a mitigar la suplantación de identidad como riesgo sistémico.

La educación financiera siguió siendo una prioridad: las entidades con programas certificados con el Sello de la Superintendencia Financiera pasaron del 18% al 32%, y la Fundación Ábacos consolidó el Programa Bien-estar con un currículo articulado para las distintas etapas de la vida, en alianza con instituciones financieras, organismos multilaterales, entidades educativas y el sector público.

Los resultados presentados en este informe son producto del trabajo de nuestras entidades afiliadas, juntas directivas, equipos técnicos, aliados y colaboradores. A todos ellos, mi reconocimiento por su compromiso con una banca sólida, innovadora, segura, sostenible y cada vez más cercana a las necesidades de los colombianos.

En Asobancaria seguiremos trabajando con independencia técnica, apertura al diálogo y responsabilidad institucional. Nuestro propósito es contribuir a que el sistema financiero continúe siendo un motor de crecimiento, confianza e inclusión. Porque cuando la banca cumple su papel, Colombia cuenta con más herramientas para financiar sus proyectos, proteger el ahorro, impulsar la inversión y construir oportunidades de largo plazo.

Jonathan Malagón González

Presidente de Asobancaria

Carta del Presidente de la Junta Directiva de Asobancaria

Con profunda satisfacción sobre el camino recorrido, les presentamos el Informe de Gestión Gremial 2025 de Asobancaria. Este documento es mucho más que un ejercicio de rendición de cuentas: es el testimonio de un sector que, en medio de un entorno de creciente complejidad e incertidumbre, ha seguido demostrando que la banca colombiana está a la altura de los desafíos del siglo XXI y comprometida con el bienestar de los colombianos.

El año 2025 transcurrió en un contexto global marcado por la aceleración tecnológica, la volatilidad geopolítica, los efectos crecientes del cambio climático y una agenda de sostenibilidad que ya no admite postergaciones. Frente a ese panorama, el sector financiero colombiano respondió con determinación, reforzando sus estructuras de gobierno corporativo, profundizando su agenda de talento humano, fortaleciendo la gestión integral del riesgo y avanzando en una transformación digital que va mucho más allá de la digitalización de canales.

En materia de gobierno corporativo, las juntas directivas de nuestras entidades agremiadas mostraron una composición cada vez más diversa e independiente: la participación femenina creció al 32 % y el 95 % de las entidades cuenta hoy con procesos formales de nominación y selección de sus miembros, incorporando de manera más transversal los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza en sus comités estratégicos. Asobancaria contribuyó a este avance con la cuarta jornada de formación en temas ASG para miembros de junta, certificando a 85 integrantes en alianza con la IFC.



En el ámbito del talento humano, el sector reafirmó su rol como uno de los principales generadores de empleo formal del país, con 153.171 colaboradores, una inversión de \$54.400 millones en formación y 9.256 ascensos, el 58 % de los cuales correspondió a mujeres. La agenda de diversidad, equidad e inclusión sigue ganando profundidad: el Protocolo Social se convierte en la brújula que orienta las iniciativas del sector hacia poblaciones históricamente subatendidas, con una cartera social que supera los \$97 billones.

En seguridad y ciberseguridad, el sector invirtió \$671 mil millones y logró que, de 32 billones de intentos de ciberataques, solo 7 se materializaran. El 99 % de las operaciones bancarias se mantuvieron libres de fraude. En experiencia del cliente, el avance hacia modelos omnicanales, preventivos y centrados en el usuario se tradujo en indicadores de madurez institucional sin precedentes. Y en bienestar financiero, la Fundación Ábacos y el Programa Bien-estar comenzaron a proyectar una agenda articulada de educación económica y financiera con vocación de largo plazo.

La transformación digital fue, quizás, el capítulo más dinámico del año. La inversión sectorial creció un 26,1 %, alcanzando \$2,9 billones. Las API se consolidaron como la infraestructura conectiva del negocio bancario, la inteligencia artificial generativa pasó de la experimentación a aplicaciones concretas, y Bre-B procesó 825,5 millones de transacciones, consolidando los pagos inmediatos como una realidad cotidiana para millones de colombianos. Las Finanzas Abiertas avanzan con fuerza, y el nuevo Decreto 0368 de 2026 marca un hito regulatorio que acelerará su adopción.

En cambio climático y biodiversidad, la cartera verde del sector alcanzó los \$31,6 billones —el 4,2 % del total del crédito—, con un crecimiento del 7,8 % frente a 2024, avanzando hacia la meta del OFS de alcanzar el 11 % en 2030. Once entidades son hoy carbono neutrales en sus emisiones directas, 18 cuentan con una estrategia climática documentada y 30 siguen comprometidas con el Protocolo Verde.

Todos estos logros son el resultado de un trabajo gremial colectivo, construido sobre la confianza mutua, el diálogo constante y la convicción compartida de que la banca colombiana puede y debe ser un motor del desarrollo sostenible e incluyente del país. En nombre de la Junta Directiva de Asobancaria, expreso el más sincero reconocimiento a las entidades agremiadas, a sus equipos directivos y a todos los colaboradores que hacen posible esta transformación cada día.

El camino que tenemos por delante exige mantener el ritmo. Quedan pendientes cerrar brechas de acceso al crédito, fortalecer la inclusión financiera en territorios rurales, consolidar la arquitectura de datos abiertos y profundizar la descarbonización de las carteras. Pero el sector financiero colombiano ha demostrado, una vez más, que tiene la capacidad, la voluntad y el compromiso para seguir construyendo un sistema financiero más sólido, justo, digital y sostenible para todos los colombianos.

Javier Suárez

Presidente de la Junta Directiva de Asobancaria
2025

Tabla de contenido

La Banca en Colombia Carta del Presidente de Asobancaria Carta del Presidente de la Junta Directiva Resumen Ejecutivo Hitos de Gestión	Indicadores y Métricas para los OFS Finanzas por el Bienestar Experiencia del cliente Bienestar Financiero
Estrategia y Gobierno Corporativo Gobierno Corporativo Gestión y bienestar del Talento Humano	Finanzas por la diversidadFinanzas por la Equidad DEI Inclusión financiera Transformación digital
Estabilidad y Gestión de los Riesgos para la Banca Gestión del riesgo Rentabilidad, Crecimiento y Estabilidad Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Finanzas por el Planeta Cambio Climático, Biodiversidad y naturaleza

Resumen Ejecutivo





1. Dirección Económica

Pronósticos, análisis técnico y seguimiento al Pacto por el Crédito

La Dirección Económica consolidó su rol como referente técnico en análisis macroeconómico, regulatorio y fiscal. En 2025 recibió reconocimientos por la precisión de sus pronósticos, publicó 42 ediciones de Banca & Economía, aportó estudios sobre temas fiscales y regulatorios, fortaleció el relacionamiento internacional y contribuyó a la discusión económica desde la Convención Bancaria. Además, lideró el seguimiento al Pacto por el Crédito: a febrero de 2026, tras 18 meses de implementación, los establecimientos de crédito habían desembolsado \$241,5 billones en cinco sectores priorizados, con un cumplimiento acumulado cercano al 95% de la meta total del programa.



2. Dirección Financiera y de Riesgos

Fortalecimiento de referentes financieros y gestión prudencial de riesgos

La Dirección Financiera y de Riesgo acompañó dos avances relevantes para la confianza y la resiliencia del sistema. Primero, participó como secretaría técnica del Comité Rector del IBR en el proceso de evaluación y certificación de calidad estadística del indicador, junto con el Banco de la República y el DANE. La certificación por cinco años ratifica la confiabilidad del IBR como tasa de referencia clave para el sistema financiero y la transmisión de la política monetaria. Segundo, la expedición de la Circular Externa 0015 de 2025 de la Superintendencia Financiera consolidó lineamientos para gestionar riesgos ambientales, sociales y climáticos bajo principios de proporcionalidad y relevancia.

3. Dirección de Operaciones, Seguridad y Experiencia

Seguridad, confianza operativa y entrada de Bre-B

En un entorno de mayor digitalización, la Dirección destacó la capacidad del sector para sostener la confianza operativa y proteger a los usuarios. En 2025, el 96,3% de los adultos colombianos contaba con al menos un producto financiero y la banca siguió fortaleciendo sus capacidades tecnológicas frente a riesgos digitales. El 99% de las operaciones se mantuvo libre de fraude, mientras el sector avanzó en herramientas de prevención, estándares internacionales y bloqueo oportuno de sitios fraudulentos. La entrada de Bre-B marcó un hito adicional: en sus primeros seis meses alcanzó 267 millones de transacciones, movilizó cerca de \$42 billones y registró más de 36 millones de clientes con llave activa.

4. Dirección de Sostenibilidad

SINBA y gestión de riesgos asociados a derechos humanos

La Dirección de Sostenibilidad avanzó en dos frentes estratégicos para integrar la sostenibilidad ambiental y social en la gestión financiera. Por un lado, consolidó el Sistema Nacional de Biodiversidad y Adaptación, SINBA, como plataforma para articular actores, instrumentos y habilitadores que impulsen productos y servicios verdes orientados a la restauración y conservación de ecosistemas. En 2025, el sistema fortaleció capacidades de más de 250 colaboradores mediante siete talleres y estructuró la Guía de financiamiento combinado para biodiversidad y adaptación. Además, Asobancaria publicó una guía especializada para incorporar la debida diligencia en derechos humanos dentro del flujo SARAS.

5. Dirección de Vivienda

Mayor acceso al crédito hipotecario con ajuste de la relación cuota - ingreso

La Dirección de Vivienda lideró un avance regulatorio clave para ampliar el acceso al crédito hipotecario No VIS: la modificación de la relación cuota-ingreso del 30% al 40%, adoptada mediante el Decreto 583 del 28 de mayo de 2025. El logro se sustentó en evidencia técnica, análisis comparado y articulación institucional con actores públicos. La medida corrige una barrera que restringía el cierre financiero de hogares con capacidad de pago y permite reducir el ingreso requerido para acceder a vivienda. Según los cálculos de la Dirección, el ajuste amplía el universo potencial de hogares elegibles en cerca de 1,4 millones.

6. Dirección de Transformación Digital e Inclusión Financiera

Ensayos sobre Inclusión Financiera, Volumen III

La publicación del tercer volumen de Ensayos sobre Inclusión Financiera, elaborado con el Grupo BID, se consolidó como un hito de liderazgo técnico para proyectar la agenda gremial de largo plazo. El libro reúne doce capítulos de expertos nacionales e internacionales y articula dos dimensiones: los habilitadores de la inclusión, como sistemas de pago, Finanzas Abiertas, Datos Abiertos y monedas digitales; y las brechas persistentes en territorio, género y sostenibilidad. Su mayor aporte es ofrecer evidencia, análisis comparado y propuestas de política pública para avanzar del acceso básico hacia un crédito formal más amplio, responsable y pertinente.

7. Dirección de Asuntos Públicos

Relaciones responsables y diálogo institucional

En un año marcado por una coyuntura política exigente, una agenda legislativa activa y el ambiente preelectoral, Asobancaria fortaleció su papel como puente técnico entre el sector financiero, el Estado y el Congreso. La gestión combinó monitoreo legislativo, relacionamiento institucional y espacios de conversación basados en evidencia. En ese marco, la 59° Convención Bancaria se consolidó como el principal escenario de diálogo entre la banca y las entidades públicas, con una participación histórica de 185 congresistas y la realización de los primeros debates presidenciales del evento, con 19 precandidatos.

8. Gerencia de Eventos

Eventos de alto impacto, patrocinio y formación empresarial

Durante 2025, la Gerencia de Eventos fortaleció el posicionamiento de Asobancaria como referente en la organización de encuentros empresariales de alto impacto. Los eventos alcanzaron 7.002 asistentes, frente a 6.011 del año anterior, lo que representó un crecimiento de 17,6% y el mayor nivel histórico de participación. También se consolidó el interés comercial, con 127 nuevos patrocinadores y un total de 256 empresas vinculadas. En formación empresarial, se impartieron 57 programas de capacitación, con 971 participantes de 194 empresas, reflejando el valor de los espacios de actualización profesional y relacionamiento estratégico.

9. Dirección de Programas de Innovación Gremial

Defensa colectiva, CSIRT Financiero y AsoBiometrik Colombia

La Dirección de Programas de Innovación Gremial fortaleció las capacidades sectoriales para la prevención del fraude, la ciberseguridad y la confianza digital. En 2025, el CSIRT Financiero consolidó un modelo de defensa colectiva para el ecosistema financiero, con más de 1.400 productos de inteligencia, 24.982 Indicadores de Compromiso, un promedio de 725 alertas tempranas diarias y la gestión de 363 eventos de ciberseguridad. Su principal avance fue la interconexión automatizada de la plataforma MISP con 15 entidades participantes, lo que permite sincronizar inteligencia de amenazas en tiempo real. A su vez, AsoBiometrik Colombia consolidó una década de liderazgo gremial en autenticación biométrica conectada con la Registraduría Nacional del Estado Civil, con niveles de certeza superiores al 99%, 24.027.798 cotejos realizados durante 2025 y 169.873.361 acumulados desde la operación del programa.

10. Educación económica y financiera para el bienestar

Fundación Ábacos

Durante 2025, la Fundación Ábacos consolidó el Programa Bien-estar como una estrategia articuladora de la educación económica y financiera del sector financiero colombiano. En su primer año de implementación, el programa avanzó del diseño a la puesta en marcha de un currículo basado en evidencia, con metodologías adaptadas a distintas etapas de la vida y alianzas con entidades financieras, organismos multilaterales, instituciones educativas y entidades públicas. Su alcance se reflejó en iniciativas para primera infancia, educación media, educación superior e inclusión social, incluyendo el trabajo con niñas, niños, familias, jóvenes, estudiantes, aspirantes, población víctima del conflicto armado y otros públicos estratégicos. Este avance se da en un contexto en el que la educación financiera gana mayor institucionalidad: la proporción de entidades con programas certificados con el Sello de Educación Financiera de la Superintendencia Financiera pasó del 18% al 32%.

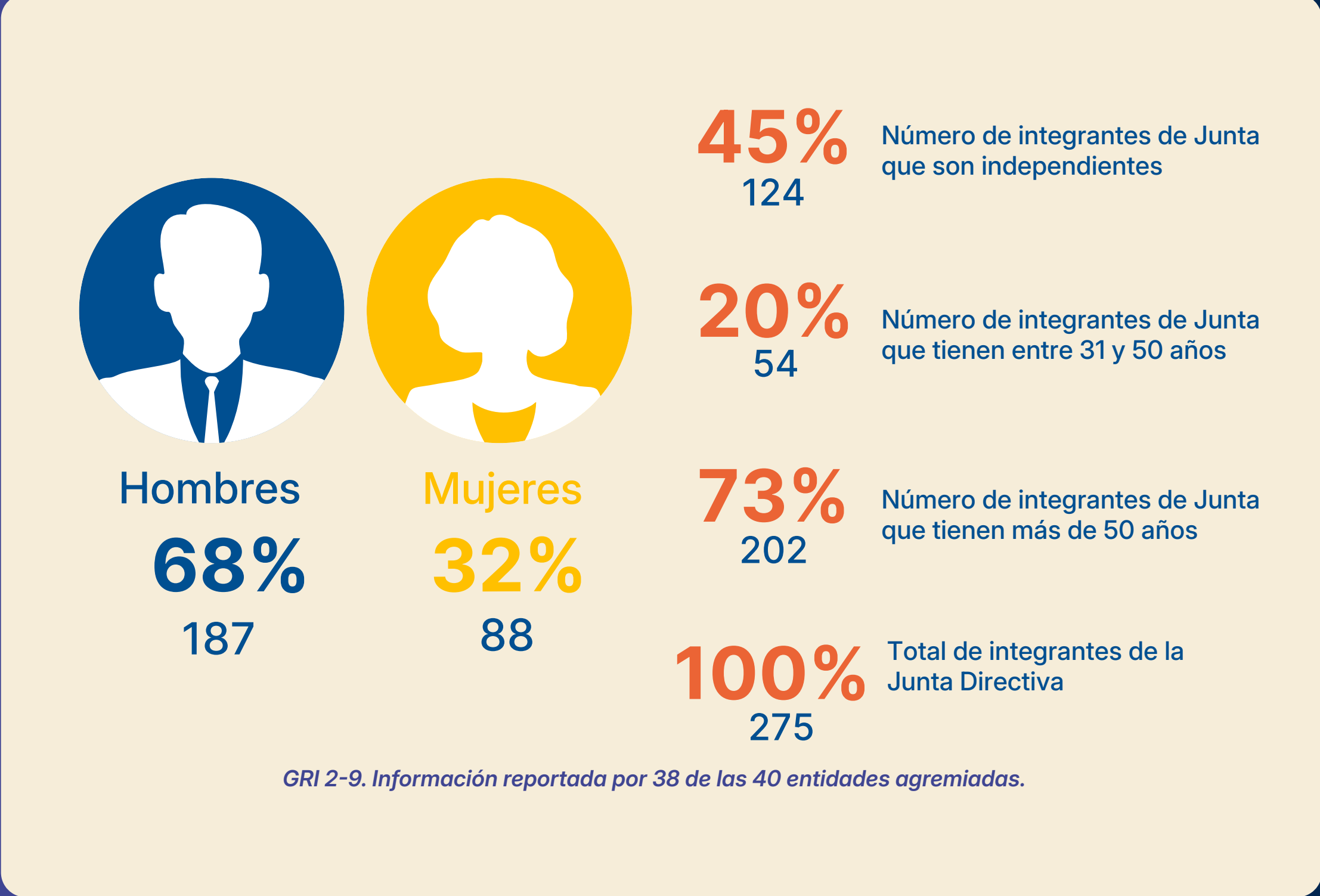
Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo del sector financiero colombiano continúa consolidándose como un pilar estratégico para la transparencia, la estabilidad institucional y el desarrollo sostenible. En 2025, las 38 entidades agremiadas que reportaron información evidencian avances significativos en la composición, independencia y capacitación de sus juntas directivas, en un marco regulatorio orientado por las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y las recomendaciones del Código País.

Las juntas directivas sumaron un total de 275 integrantes. La participación femenina alcanzó el 32 %, con un incremento de 2 puntos porcentuales frente al año anterior, mientras que el 45 % de los miembros ostenta la calidad de independiente. El 95 % de las entidades —36 de 38— cuenta con procesos formales de nominación y selección para sus juntas, cifra que representa un crecimiento de 6 puntos porcentuales respecto de 2024, lo que refleja una tendencia sostenida hacia la formalización de los estándares de idoneidad y diversidad en los órganos de gobierno.

Un avance destacado del periodo es la mayor incorporación de los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los comités de las juntas directivas, con una presencia más transversal en los comités de riesgos, auditoría y remuneración. Asimismo, se realizó la cuarta jornada de formación para miembros de junta en temas ASG, certificando a 85 integrantes —equivalentes al 32 % del total reportado—, en el marco del objetivo de Asobancaria de avanzar hacia la formación del 100 % de estos órganos de gobierno, con el acompañamiento de la IFC.

En el ámbito gremial, Asobancaria opera a través de 4 Juntas Estratégicas y 23 Comités Técnicos que articulan la agenda de las entidades en temas sectoriales clave. Los conocimientos colectivos más reportados por las juntas directivas de las entidades agremiadas son gestión del riesgo, sostenibilidad, seguridad digital y política pública, lo que refleja una gobernanza alineada con los retos del entorno financiero contemporáneo.



Gestión y Bienestar del Talento Humano

El talento humano constituye el activo más estratégico del sector financiero colombiano. En 2025, las entidades agremiadas en Asobancaria reportaron un total de 153.171 colaboradores, de los cuales el 76 % son empleados directos y el 24 % vinculados a través de terceros, con un crecimiento del 0,5 % frente al año anterior. El 87 % de los colaboradores directos cuenta con contrato a término indefinido y tiempo completo, y el 44,6 % está cubierto por acuerdos de negociación colectiva, reafirmando la estabilidad y formalidad que caracterizan al empleo en el sector.

En materia de diversidad, el 59 % de los colaboradores son mujeres y el 41 % son hombres. En cargos directivos, las mujeres representan el 46 % de vicepresidencias, gerencias y direcciones, y el 53 % de las jefaturas y coordinaciones, aunque su participación en presidencias se mantiene en el 16 %, lo que señala la necesidad de continuar fortaleciendo los planes de sucesión y movilidad hacia posiciones de alta responsabilidad. La brecha salarial promedio entre géneros se ubicó en el 5,4 %, con una reducción a 0,99 % en los niveles de entrada.

La inversión en formación ascendió a \$54,4 mil millones, beneficiando a más de 120.000 colaboradores en áreas como habilidades blandas y liderazgo (más de 59.000 personas), transformación digital e innovación (más de 53.000 personas) y gestión del riesgo (más de 273.000 asistencias). Durante el año se registraron 9.256 ascensos, el 58 % de los cuales correspondió a mujeres, evidenciando avances concretos en la promoción del talento diverso.

El sector también consolidó sus prácticas de bienestar laboral y modalidades flexibles de trabajo. El 87 % de las entidades reportó contar con mecanismos formales para medir la representatividad de sus equipos, y 19 entidades cuentan con marcos definidos para la gestión del trabajo digno. Los principales retos hacia adelante apuntan a cerrar brechas de género en posiciones estratégicas, profundizar la equidad salarial en cargos de mayor jerarquía y fortalecer planes de carrera y movilidad interna.

Inversión en formación 2025
\$54,4 mil millones
Más de 120.000 colaboradores beneficiados



9.256 ascensos en el año

- 58% mujeres promovidas
- 42% hombres promovidos

Avances concretos en la promoción del talento diverso.

DEI-8 a 11. Información reportada por 27 de 38 entidades.

Gestión del Riesgo

En un entorno marcado por la aceleración tecnológica, la volatilidad geopolítica y la creciente urgencia climática, la gestión del riesgo se ha consolidado como un eje transversal de la estrategia de las entidades financieras colombianas. En 2025, el sector continúa evolucionando su marco de administración de riesgos para incorporar, junto a los riesgos financieros tradicionales, las amenazas emergentes asociadas a los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), el cambio climático, la transformación tecnológica y el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM).

Un hito normativo central del periodo fue la expedición, en octubre de 2025, de la Circular Externa 015 de la SFC, mediante la cual se establecen lineamientos para la gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos bajo criterios de proporcionalidad y relevancia. Con base en las respuestas de 38 entidades, el 26 % ya cuenta con políticas y lineamientos ambientales y sociales, el 26 % dispone de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) implementado, y el 24 % ha avanzado hacia un sistema integral que incluye riesgos climáticos, alineado con la CE 015. El 24 % restante aún no cuenta con un sistema formal en la materia.

En cuanto a la integración de factores ASG y climáticos en los riesgos financieros, las entidades han avanzado principalmente en el riesgo de crédito, el operativo y el reputacional. A su vez, los montos evaluados y desembolsados a través del SARAS evidencian el efecto concreto de estos sistemas en la calidad de la cartera y en la generación de valor para las entidades y sus clientes. Colombia mantiene un marco regulatorio sólido, articulado con los Principios de Basilea III, las NIIF y las NIA, que proporciona la base para continuar fortaleciendo la resiliencia del sistema financiero ante los riesgos emergentes.

Pasos para una adecuada gestión de riesgos



1

Determinar, conforme a la actividad y a los objetivos de rentabilidad y solvencia de la entidad, los criterios de aceptación para los riesgos que se desean gestionar.



2

Analizar y evaluar frecuentemente los riesgos existentes, tanto a nivel global (para toda la entidad) como de manera desagregada (por unidades de negocio).



3

Tomar decisiones sobre las nuevas transacciones, así como en los cambios del perfil de rentabilidad del riesgo global de la entidad.



4

Evaluar los resultados obtenidos, explicando su origen y la conexión con los riesgos asumidos.



5

Definir el marco de gobernanza, incluyendo los códigos y políticas que atienden múltiples asuntos relacionados con riesgos financieros y no financieros.



6

Establecer las medidas de prevención para reducir la probabilidad de ocurrencia, y de mitigación para disminuir el posible impacto.

Información reportada por 38 entidades. Indicador con múltiples respuestas.

Privacidad, Seguridad de los Datos y Ciberseguridad

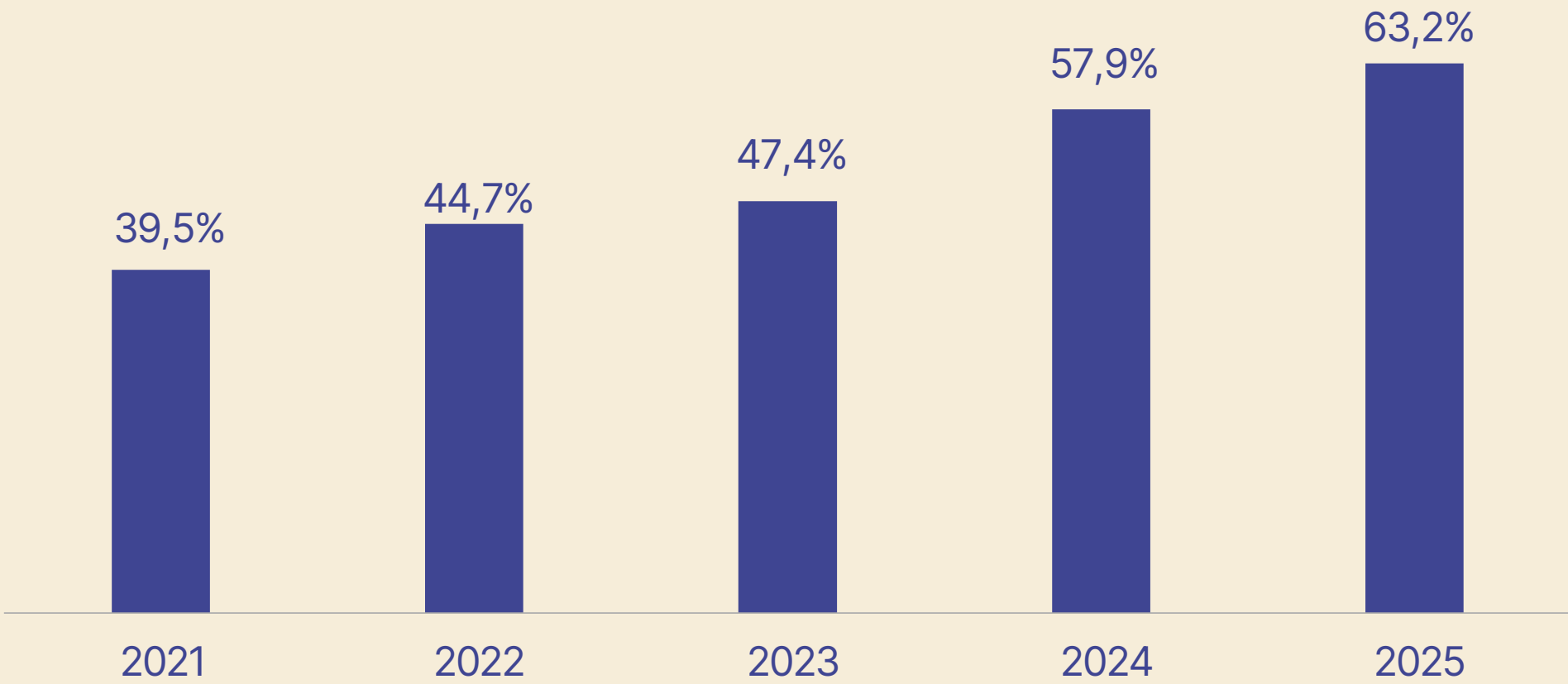
La digitalización del ecosistema bancario ha permitido ofrecer productos y servicios más ágiles y ajustados a las necesidades de los usuarios, pero también ha planteado nuevos desafíos para su protección. Para enfrentarlos, el sector bancario ha focalizado sus estrategias en el fortalecimiento de la seguridad digital. En 2025 destinó \$671 mil millones a la protección del ecosistema bancario digital, principalmente al fortalecimiento de plataformas tecnológicas y a la contratación de servicios especializados.

Además, el sector también ha avanzado en la adopción de tecnologías y estándares de seguridad. Entre 2021 y 2025, la proporción de entidades que utiliza dos o más herramientas tecnológicas avanzadas aumentó un 60 %. Pero, el sector no solo mejora sus tecnologías, sino también los estándares de seguridad que adopta, el 89 % implementó la norma ISO 27001 y el 86,8 % mantiene independiente el liderazgo de seguridad frente a las áreas de tecnología, lo que favorece una toma de decisiones más autónoma y oportuna.

A pesar de estos avances, persisten riesgos asociados con la vulnerabilidad de los usuarios y la evolución tecnológica, que facilita la aparición de nuevas modalidades de fraude. En respuesta, las entidades han fortalecido sus controles y auditorías, ampliado las campañas de sensibilización y reforzando mecanismos de autenticación fuertes como la verificación en dos pasos y sistemas de biometría más integrales.

Esta estrategia integral entre el cuidado de la infraestructura y del usuario refleja en resultados significativos. De los cerca de 32 mil millones de intentos de ciberataque registrados durante 2025, solo siete lograron afectar las infraestructuras bancarias. Además, el 99 % de las operaciones se mantuvo libre de fraude y únicamente 7 pesos de cada \$100.000 transados correspondieron a reclamaciones por posible fraude presentadas por los usuarios.

Porcentaje de entidades que implemattan más de 2 herramientas de tecnología de vanguardia en sus procesos de seguridad digital



Fuente: Cálculos Asobancaria a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

Experiencia del Cliente

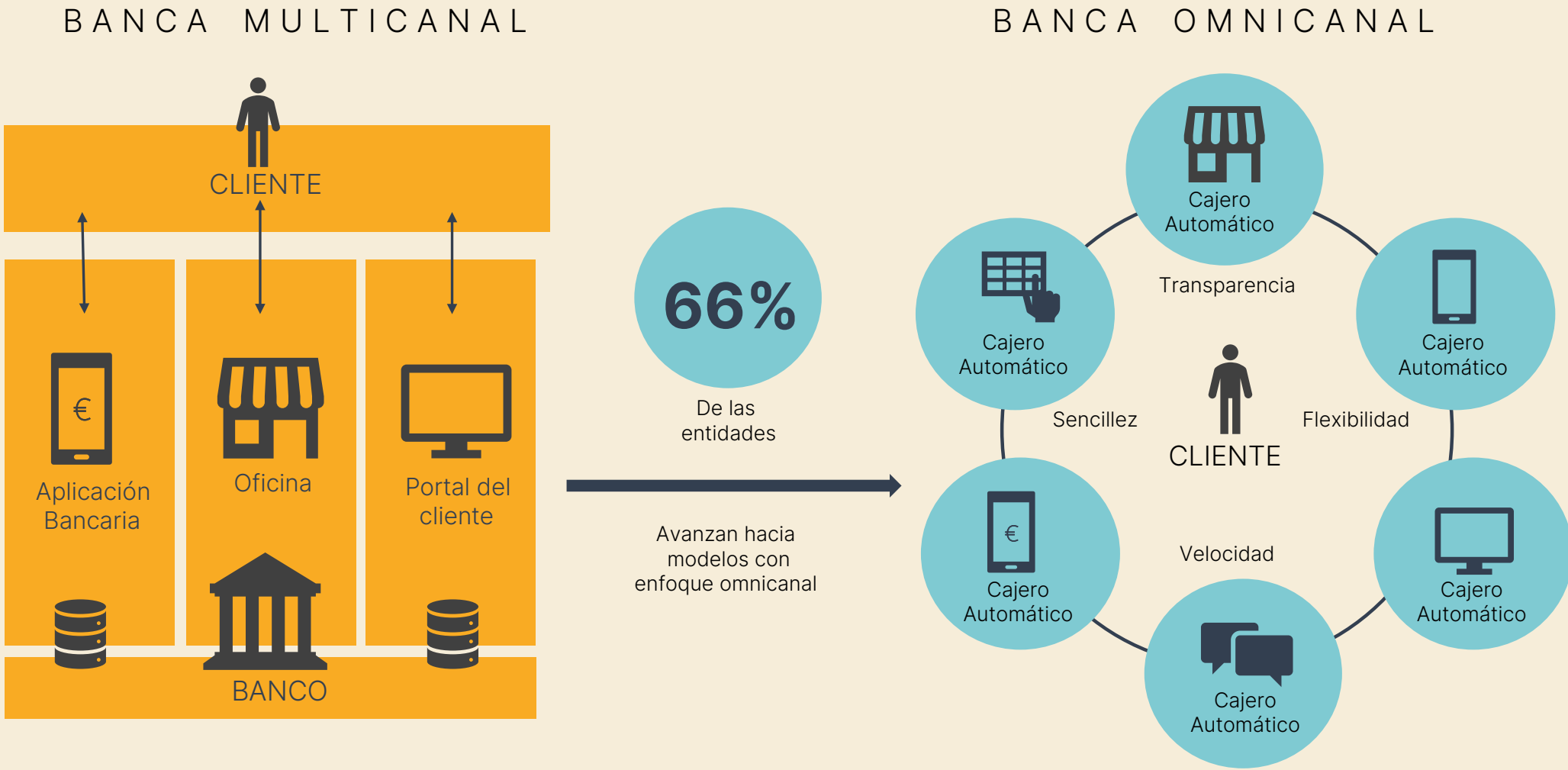
La experiencia del cliente se ha consolidado como una capacidad estratégica central del sector financiero colombiano. En un contexto en el que los consumidores esperan interacciones simples, fluidas, seguras y personalizadas, las entidades agremiadas han avanzado de manera sostenida en la construcción de modelos de atención más maduros, integrales y centrados en las necesidades del usuario.

En 2025, el 66 % de las entidades ya cuenta con mecanismos para unificar la información proveniente de distintos canales y mapear el recorrido del cliente a lo largo de sus interacciones, avanzando hacia modelos verdaderamente omnicanales que permiten experiencias continuas e integradas. El 87 % dispone de procesos estandarizados para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), con mecanismos de trazabilidad, clasificación por tipología y seguimiento de tiempos de respuesta. Adicionalmente, el 92 % de las entidades cuenta con planes estructurados de capacitación para personal interno y externo en habilidades de servicio al cliente.

La medición de la experiencia también ha dado un salto cualitativo: el 82 % de las entidades cuenta con estándares e indicadores de desempeño por canal, el 76 % realiza auditorías internas de calidad y servicio, y el 74 % aplica encuestas de satisfacción de manera periódica y posterior a cada interacción. Asimismo, el 66 % segmenta a sus clientes para personalizar ofertas y el 58 % emplea metodologías como el customer journey o el service blueprint, mientras que el 34 % incorpora analítica avanzada, modelos predictivos e inteligencia artificial.

El fortalecimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), la consolidación de modelos híbridos que combinan eficiencia tecnológica con cercanía humana, y el avance hacia esquemas preventivos y predictivos de gestión de fricciones son los rasgos más destacados del periodo. El sector reconoce que la confianza, construida sobre transparencia, empatía y respaldo efectivo, sigue siendo el activo más valioso en la relación entre las entidades financieras y sus usuarios.

Avance del sector hacia la omnicanalidad (2025)



Fuente: Elaboración propia con datos de Asobancaria (2026).

Bienestar Financiero y Educación Económica y Financiera

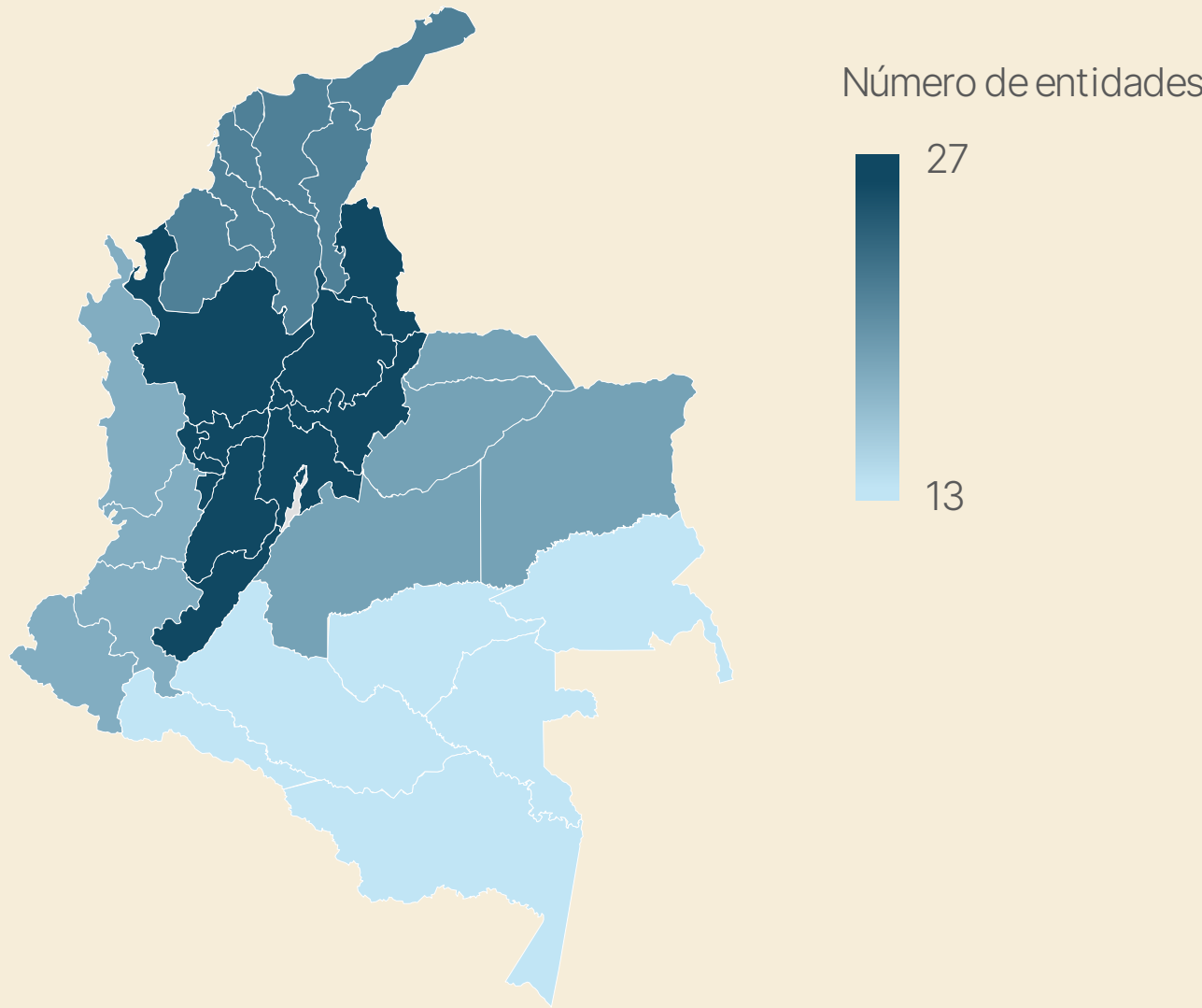
La Educación Económica y Financiera (EEF) ha evolucionado en Colombia de ser un instrumento de transmisión de conocimientos sobre productos financieros a convertirse en una herramienta orientada a fortalecer capacidades, ampliar oportunidades y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En 2025, el sector financiero avanza con claridad hacia una visión más integral del bienestar financiero, entendido como la capacidad efectiva de las personas para gestionar sus obligaciones, absorber choques económicos y proyectar su futuro con mayor autonomía.

Los resultados del año revelan progresos institucionales importantes: el 45 % de las 38 entidades que diligenciaron el instrumento ya cuenta con algún nivel de compromiso formalizado con el bienestar financiero. El 66 % desarrolla acciones en el marco de estrategias más amplias de inclusión financiera o experiencia del cliente, y 4 entidades han alcanzado el nivel más maduro, con estrategia definida, indicadores, metas y gobernanza aprobada por el máximo órgano de gobierno. Un avance de especial relevancia es el crecimiento de la adopción del Sello de Educación Financiera de la SFC: del 18 % al 32 % de las entidades, señal de la maduración de los estándares de calidad del sector.

En cuanto a cobertura, la Región Andina concentra la mayor presencia (71 % de entidades con programas activos), seguida por la Región Caribe (58 %) y la Orinoquía (50 %), mientras que persisten brechas significativas en el Pacífico, la Amazonía y San Andrés. Las mujeres y los jóvenes mantienen la mayor cobertura relativa entre los grupos poblacionales atendidos, con un crecimiento notable en la atención a adultos mayores: del 24 % al 34 % de las entidades, en respuesta a las transformaciones demográficas del país.

Las temáticas más abordadas son el ahorro (82 %), los conceptos básicos de economía y la ciberseguridad y prevención del fraude (71 %), reflejando la preocupación del sector ante los nuevos riesgos para los consumidores en un entorno de transformación digital. La Fundación Ábacos y su Programa Bien-estar se consolidan como un referente articulador de la agenda sectorial, con primeros pilotos en el sistema educativo formal. El desafío hacia adelante es consolidar una agenda nacional articulada, basada en evidencia y centrada en las personas, que extienda el bienestar financiero como un componente esencial del desarrollo humano y la equidad.

Cobertura geográfica de los programas de educación financiera



Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

La diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) se han consolidado como principios transversales de la estrategia del sector financiero colombiano, impulsados por el Protocolo Social suscrito en 2024 entre Asobancaria y el Gobierno Nacional. Este acuerdo voluntario y no vinculante articula una hoja de ruta público-privada que orienta las iniciativas de las entidades hacia diez poblaciones priorizadas: mujeres, migrantes, jóvenes, personas mayores, población rural, comunidad LGBTIQ+, personas con discapacidad, grupos étnicos, víctimas del conflicto armado y personas en proceso de construcción de paz.

En 2025, la mayoría de las 37 entidades que reportaron información cuenta con algún tipo de marco institucional DEI: 22 con políticas propias, 6 integradas en estrategias más amplias y 5 bajo lineamientos corporativos de su casa matriz. Los enfoques DEI han permeado procesos de contratación, igualdad de remuneración, equilibrio entre vida personal y profesional, y educación e inclusión financiera con enfoque diferencial. Los tres resultados más relevantes señalados por las entidades son la mejora en la toma de decisiones, la ampliación del acceso a productos financieros para poblaciones excluidas y la transformación de la cultura interna hacia entornos laborales más justos y colaborativos.

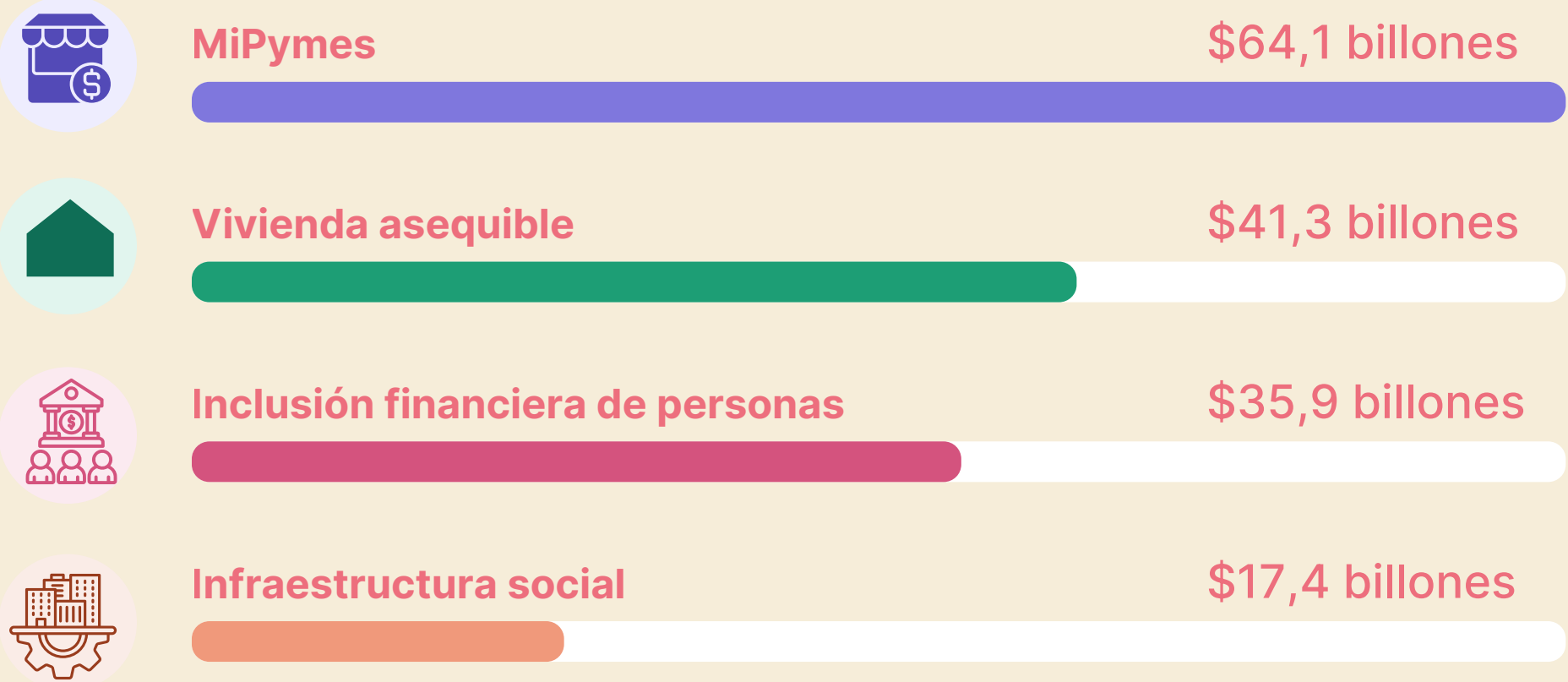
En el plano de la inclusión financiera DEI, la cartera social del gremio ascendió a \$97,6 billones en 2024, equivalente al 13,6 % de la cartera total. Sus cuatro componentes son MiPymes (\$78,9 billones), inclusión financiera de personas (\$78,2 billones), vivienda asequible (\$41,2 billones) e infraestructura social (\$24,6 billones). Vale destacar que los créditos desembolsados a mujeres representaron el 73 % en el componente MiPymes y el 77 % en inclusión financiera de personas, evidenciando el papel protagónico de la perspectiva de género en la agenda crediticia del sector.

Asobancaria, con el acompañamiento técnico del Instituto Global para el Crecimiento Verde (GGGI), ha avanzado en la construcción de un marco de clasificación y reporte de la cartera social, con el propósito de armonizar criterios entre las entidades, mejorar la comparabilidad de la información sectorial y facilitar el acceso a fuentes de financiamiento temático internacional.

Cartera social del gremio

\$158,7 billones

Distribuidos en cuatro componentes



Resumen Ejecutivo

Inclusión Financiera

Colombia ha consolidado avances significativos en inclusión financiera, respaldados por la transformación digital y el compromiso del sector bancario con el acceso equitativo a servicios financieros formales. Al primer trimestre de 2025, 37,7 millones de adultos —el 96,9 % de la población adulta— contaban con al menos un producto financiero formal, cifra que refleja la inclusión de más de 13 millones de personas en los últimos diez años. Sin embargo, el acceso al crédito continúa siendo la tarea más urgente: 19,7 millones de adultos tienen al menos un crédito vigente con entidades formales, y la brecha urbano-rural persiste en 28 puntos porcentuales en el acceso a productos financieros.

El 76 % de las entidades financieras —29 de 38— cuenta con una estrategia definida de inclusión financiera, materializada en más de 150 programas activos. Los principios más adoptados son la promoción del enfoque digital (66 %), el fortalecimiento de la educación y la conciencia financiera (58 %) y la expansión de la infraestructura física y digital (29 %). Los frentes de trabajo más frecuentes incluyen el desarrollo de estrategias de EEF (74 %), el fomento del ahorro (58 %) y el impulso de productos transaccionales (50 %).

Las billeteras digitales y los depósitos de bajo monto han sido los principales motores de la inclusión en los últimos años. A cierre de 2024, el 87 % de los jóvenes entre 18 y 25 años contaba con al menos un depósito de bajo monto, frente al 54 % que accedía a productos financieros en 2017. El crédito de bajo monto 100 % digital también registró un crecimiento notable: 726.809 operaciones por \$1,2 billones en 2025, con un aumento del 49 % en monto y del 35 % en número de desembolsos frente a 2024. Las alianzas con instituciones públicas (39 %), agremiaciones (39 %) y otras entidades financieras (37 %) complementan esta agenda con una visión colaborativa del ecosistema.

Entre los retos más relevantes se identifican la reglamentación de finanzas y datos abiertos, el cierre de brechas de acceso para grupos subatendidos —especialmente población rural, mujeres y MiPymes—, la masificación de productos de depósito y crédito digitales, y la revisión de la metodología del cálculo de la tasa de usura para no penalizar el acceso al crédito productivo.



29 de 38 entidades financieras ya cuentan con una estrategia definida de inclusión financiera.



+150

programas activos en marcha

Resumen Ejecutivo

Transformación Digital

La transformación digital de la banca colombiana ha dejado de ser un proceso de modernización de canales para convertirse en una dimensión estratégica integral que redefine la forma en que las entidades se relacionan con sus clientes, procesan información, gestionan riesgos y se articulan con el ecosistema financiero. En 2025, el sector pasó de declaraciones estratégicas a compromisos presupuestales concretos: la inversión en transformación digital e innovación creció un 26,1 %, al pasar de \$2,3 billones en 2024 a \$2,9 billones en 2025.

Las tecnologías que lideran la transformación son las interfaces de programación de aplicaciones —API— con una adopción del 97,4 %, la inteligencia artificial generativa con el 86,8 % y la automatización robótica de procesos —RPA— con el 84,2 %. Las API funcionan hoy como el tejido conectivo del negocio bancario: se usan principalmente para automatizar procesos (81,1 %), conectar nuevas fuentes de datos (78,4 %) e innovar en productos y servicios (75,7 %). La inteligencia artificial generativa, por su parte, concentra sus aplicaciones en automatización de procesos operativos (68,4 %) y mejora del servicio al cliente (44,7 %), pasando de la exploración inicial a usos prácticos orientados a productividad y experiencia.

En el plano ecosistémico, el 52,6 % de las entidades utiliza fintechs como proveedoras de capacidades tecnológicas, consolidando una relación de colaboración que se concentra en canales digitales (50 %), desarrollo de nuevos productos (47,4 %) e identidad digital y medios de pago (39,5 %). El avance en Finanzas Abiertas es igualmente relevante: el 55,3 % de las entidades ya cuenta con mecanismos operativos o los está implementando activamente, en el marco del Decreto 0368 de 2026 que establece el Sistema de Finanzas Abiertas bajo un esquema obligatorio.

Bre-B, el sistema de pagos inmediatos del Banco de la República, ha alcanzado dimensiones que lo consolidan como infraestructura nacional: 34,9 millones de clientes registrados, 105,6 millones de llaves activas y 825,5 millones de transacciones procesadas. Más de la mitad del sector tiene la mayoría

de su tráfico inter-entidad operando bajo este esquema. En conjunto, estos avances confirman que la banca colombiana está construyendo las capacidades tecnológicas, humanas y ecosistémicas necesarias para avanzar hacia un sistema financiero más eficiente, interoperable, seguro e inclusivo.

Bre-B

Un sistema de pagos inmediatos consolidado como infraestructura nacional

34,9M

Clientes registrados

105,6M

Llaves activas

825,5M

Transacciones procesadas

Cambio Climático, Biodiversidad y Naturaleza

El cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la degradación de los ecosistemas se consolidan como riesgos sistémicos de primer orden para el sector financiero. En Colombia, el 87 % de la población está expuesta a dos o más amenazas naturales, lo que otorga una urgencia particular a la agenda climática del sistema bancario. En este contexto, las entidades financieras colombianas continúan fortaleciendo la integración de criterios ambientales y climáticos en sus estrategias de sostenibilidad, impulsadas por el Protocolo Verde de Asobancaria —al que actualmente adhieren 30 entidades— y los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS), en particular el objetivo ‘Finanzas por el Planeta’.

En 2025, la cartera verde del sector alcanzó los \$31,6 billones, equivalente al 4,2 % de la cartera total, con un crecimiento anual del 7,8 % frente a los \$29,3 billones de 2024. Durante el año se desembolsaron \$31,5 billones a través de 85.585 operaciones en destinos verdes: \$26,7 billones en mitigación (47.966 operaciones), \$1,4 billones en adaptación (36.777 operaciones), \$3,3 billones en economía circular (819 operaciones) y \$102 mil millones en biodiversidad (24 operaciones). Estos resultados evidencian avances sostenidos hacia la meta del OFS de alcanzar una cartera verde equivalente al 11 % de la cartera total en 2030.

En materia de gobernanza climática, 19 entidades tienen a sus Juntas Directivas como instancia responsable de los asuntos de cambio climático y 10 de los temas de naturaleza. Dieciocho entidades cuentan con una estrategia climática documentada y 16 con un plan de mitigación para reducir emisiones en sus operaciones y/o cartera. En cuanto a la medición de emisiones, 11 entidades son carbono neutrales en sus emisiones directas —frente a 7 en 2024—, y 24 emplean el GHG Protocol como metodología principal.

En materia de biodiversidad y naturaleza, 14 entidades integran consideraciones relacionadas en sus políticas de riesgo, y 17 cuentan con listas de exclusión para actividades de alto impacto ambiental. Aunque avances como el análisis de escenarios climáticos (con el NGFS y el IPCC) y la geo-analítica para mapear exposición de carteras aún están en construcción para buena parte del sector, la tendencia es clara: la banca colombiana está asumiendo el rol que le corresponde como canalizadora de recursos hacia una economía más verde, resiliente y justa.

	Número desembolsos	Monto desembolsos	Saldo total
Mitigación	47,690	\$ 24,779,009	\$25,385,283
Adaptación	36,771	\$ 1,340,586	\$1,639,056
Biodiversidad	24	\$ 102,488	\$148,878
Economía Circular	816	\$ 3,301,741	\$4,407,148
Total	85,300	\$ 29,523,824	\$31,580,365



Hitos de Gestión

Dirección Económica

Pronósticos para mejores decisiones

La Dirección Económica consolidó durante el último año un papel estratégico en el análisis y la incidencia sobre los principales temas económicos del país, posicionándose como un referente técnico tanto a nivel nacional como internacional. Este reconocimiento se evidenció, entre otros logros, en la distinción otorgada por Latin Focus a Asobancaria como el mejor equipo pronosticador del déficit fiscal del Gobierno para 2024 y el segundo durante 2025, reflejando la rigurosidad y precisión de sus análisis. Asimismo, ANIF galardonó a la Dirección como la entidad con más aciertos en el pronóstico de decisión de Tasa de Política Monetaria del Banco de la República 2025.

En su apuesta por la generación y difusión de conocimiento, la Dirección lideró la publicación de obras clave que abordan los desafíos estructurales del país como: “4%: cómo recuperar el crecimiento sostenido para llegar al primer mundo en 2050”. Estas publicaciones aportan una visión integral sobre crecimiento, equidad e inclusión financiera, y fortalecen el debate público con evidencia técnica.

El relacionamiento internacional también fue un eje central. A través de reuniones con entidades públicas y privadas, inversionistas, calificadoras, etc., la Dirección presentó análisis detallados sobre la coyuntura económica colombiana, resolviendo inquietudes y contribuyendo a una mejor comprensión del entorno macroeconómico del país por parte de actores globales.

En materia de análisis regulatorio y fiscal, la Dirección tuvo un rol clave en la evaluación de propuestas de política pública. Se destacan los estudios sobre el impacto del incremento en la tarifa del ICA en Bogotá, así como el análisis del proyecto de Ley de Financiamiento que planteaba una sobretasa adicional del 10% en el impuesto de renta para el sector financiero, y el análisis de la emergencia económica decretada en diciembre. Estos ejercicios permitieron dimensionar los efectos sobre el sector y aportar insumos técnicos para la discusión.

La producción de contenido también alcanzó resultados destacados. Se publicaron 42 ediciones de Banca & Economía, con indicadores sobresalientes de alcance e interacción: una mediana de 100% de envíos exitosos, 43% de tasa de apertura, 27% de clics en contenido y un 88% de vistas totales, lo que evidencia el alto interés y posicionamiento de estos informes.

Uno de los hitos más importantes fue la realización de la Convención Bancaria, que alcanzó un récord histórico de 3.087 asistentes. El evento reunió a 104 panelistas, incluyendo altos funcionarios del Gobierno, miembros del gabinete, representantes de las tres ramas del poder público, congresistas e invitados internacionales de alto nivel como los expresidentes Ernesto Zedillo y Guillermo Lasso, así como el Premio Nobel de Economía Paul Romer, consolidándose como el principal espacio de discusión económica del país.

Asimismo, la Dirección contribuyó activamente a debates técnicos clave, como la propuesta de cambio metodológico en el cálculo del Interés Bancario Corriente (IBC), desarrollando ejercicios contrafactuales que permiten analizar el comportamiento del indicador excluyendo productos con tasas bajas. De igual forma, elaboró análisis sobre los efectos de proyectos de ley relacionados con la eliminación de costos financieros, evaluando su impacto sobre variables como cartera, tasas de interés, rentabilidad y solvencia de las entidades, con especial énfasis en el segmento de tarjetas de crédito.

Finalmente, en el frente de sostenibilidad financiera, se renovaron las suscripciones de entidades como los bancos de Bogotá y Pichincha para la recepción de reportes periódicos, lo que permitirá una facturación estimada de \$148 millones en lo corrido del año, evidenciando el valor que el mercado reconoce en los productos analíticos de la Dirección.

Pacto por el crédito:

Uno de los principales hitos de la Dirección Económica fue el seguimiento, análisis y posicionamiento del Pacto por el Crédito como una estrategia efectiva para movilizar financiamiento hacia sectores estratégicos de la economía. A febrero de 2026, luego de 18 meses de implementación, los establecimientos de crédito habían desembolsado \$241,5 billones en los cinco sectores priorizados, lo que representa un crecimiento de 15% frente a la línea base y un cumplimiento acumulado cercano al 95% de la meta total del programa. Este resultado evidencia que el Pacto permitió dinamizar el crédito en un contexto macroeconómico exigente, canalizando recursos hacia actividades con alta capacidad de generación de empleo, inversión y reactivación económica.

Resultados acumulados
(septiembre 2024 a febrero 2026)

	Desembolsos	Crecimiento 18 meses	Meta Pacto	Crecimiento vs. línea base	Cumplimiento
Vivienda e infraestructura	51,0	27%	40,6	28%	126%
Manufactura y transición energética	142,7	10%	163,0	28%	88%
Agropecuario	28,4	18%	30,4	25%	94%
Turismo	8,3	36%	8,2	24%	101%
Economía Popular	11,2	17%	12,5	37%	89%
Total	241,5	15%	254,7	28%	95%

El desempeño fue especialmente destacable en vivienda e infraestructura, donde los desembolsos alcanzaron \$51,0 billones, superando la meta pactada con un cumplimiento de 126% y un crecimiento de 27% en 18 meses. También sobresalieron sectores como turismo, con un cumplimiento de 101% y crecimiento de 36%, y agropecuario, que alcanzó \$28,4 billones en desembolsos y un cumplimiento de 94%. En conjunto, los tres sectores con mejor desempeño (vivienda, manufactura y agropecuario) concentraron \$222,1 billones desembolsados, mostrando la capacidad del sistema financiero para orientar recursos hacia sectores prioritarios para el desarrollo económico.

Además del crecimiento en desembolsos, el Pacto contribuyó a mejorar las condiciones de financiación. Desde su inicio, las tasas de interés en los sectores estratégicos se redujeron en 40 puntos básicos, mientras que la reducción anual alcanzó 141 puntos básicos. Esto permitió acompañar la recuperación del crédito con menores costos financieros para hogares y empresas, reforzando el papel de la banca como aliado de la reactivación económica.

Desde la Dirección Económica, este hito refleja no solo el cumplimiento de una meta sectorial, sino también la capacidad de producir evidencia técnica, monitorear resultados y traducirlos en mensajes estratégicos para la conversación pública. El seguimiento al Pacto permitió demostrar, con cifras concretas, que la banca respondió de manera activa a los compromisos adquiridos y que el programa tuvo resultados positivos tanto en términos de colocación de crédito como de apoyo a sectores clave de la economía colombiana.

Dirección Financiera y de Riesgos

De la DTF al IBR, un avance considerable DRF

CERTIFICACIÓN ESTADÍSTICA DEL IBR:

Entre septiembre y noviembre de 2025 se realizó el proceso de evaluación y certificación de la calidad estadística del Indicador Bancario de Referencia (IBR), para que haga parte del Sistema Estadístico Nacional (SEN) cuyo ente rector es el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). En este ejercicio participaron el Banco de la República, como entidad responsable de la producción del indicador, y Asobancaria, en su rol de secretaría técnica del Comité Rector del IBR.

El proceso tuvo como objetivo verificar el cumplimiento de los estándares definidos en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico (NTC PE 1000:2020), evaluando de manera integral todas las fases del proceso estadístico desde la identificación de necesidades de información, el diseño metodológico y la recolección de datos, hasta su procesamiento, análisis, difusión y evaluación del desempeño.

La evaluación incluyó revisión documental, análisis de bases de datos y jornadas de verificación en sitio, realizadas por un equipo de expertos independientes. Como resultado, se evidenció que el IBR cuenta con una metodología robusta, una estructura de gobernanza sólida y altos estándares de transparencia, consistencia y relevancia, alineados con buenas prácticas internacionales. Asimismo, se destacó su importancia como tasa de referencia clave para el sistema financiero colombiano y su papel en la transmisión de la política monetaria.

Gráfica 1 Responsables en el proceso de Certificación del Indicador Bancario de Referencia



Fuente: Elaboración Asobancaria.

1 Los estándares definidos en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico (NTC PE 1000:2020 son: (i) requisitos generales, que abarcan las responsabilidades de la alta dirección, la gestión de riesgos, la competencia del personal y la protección de la confidencialidad; y (ii) requisitos específicos de las fases del proceso, que establecen los lineamientos técnicos para el diseño, construcción, recolección, procesamiento, análisis, difusión, evaluación y mejora continua de la operación estadística.

Gráfica 2 Etapas del proceso de certificación del Indicador Bancario de Referencia



Fuente: Elaboración Asobancaria.

Si bien se identificaron algunas oportunidades de mejora, principalmente relacionadas con la documentación y justificación de algunos criterios específicos del proceso, estas no comprometieron la calidad general de la operación estadística.

Con base en los resultados obtenidos, el DANE otorgó la certificación de calidad estadística al IBR por un periodo adicional de cinco años, ratificando la confiabilidad del indicador y su cumplimiento de los estándares requeridos para las estadísticas oficiales en Colombia. Este reconocimiento refuerza la credibilidad del IBR y su papel como referente fundamental para la toma de decisiones económicas en el país.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES (SARAS):

En octubre de 2025, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) expidió la Circular Externa (CE) 0015, mediante la cual se establecen lineamientos para la gestión de los riesgos ambientales y sociales, incluidos los climáticos, en las entidades vigiladas. Esta normativa incorpora el Capítulo XXXIII a la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF), consolidando un marco para su identificación, medición, control y monitoreo, así como su integración en las operaciones de crédito.

Uno de los elementos centrales es la adopción de un enfoque basado en los principios de proporcionalidad y relevancia. El primero implica que la gestión de estos riesgos debe ajustarse al tamaño, complejidad, modelo de negocio y perfil de riesgo de cada entidad, permitiendo una implementación gradual y acorde con sus capacidades. Por su parte, el principio de relevancia permite focalizar los esfuerzos en aquellos productos, sectores o territorios con mayor exposición, habilitando la definición de umbrales de materialidad y la exclusión justificada de operaciones no significativas.

Este enfoque favorece una integración transversal de estos riesgos en el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), evitando esquemas paralelos y promoviendo una gestión alineada con la supervisión basada en riesgos. Asimismo, precisa procesos para el análisis de operaciones de crédito, como filtros iniciales, categorización por nivel de riesgo y seguimiento diferenciado, como se observa en el Gráfico 3.

Gráfica 3 **Proceso para la gestión del riesgo ambiental y social, incluido el climático, en las operaciones de crédito.**



Fuente: Anexos CE 0015 de la SFC. Elaboración Asobancaria.

De manera complementaria, el anexo técnico establece indicadores de referencia de uso voluntario para la medición de estos riesgos. Su aplicación debe alinearse con las políticas internas y la estrategia de negocio de cada entidad, la cual podrá, a su vez, definir métricas y fuentes de información adicionales. En conjunto, esta normativa representa un avance en la incorporación de estos riesgos al marco prudencial, bajo un esquema flexible que busca fortalecer la resiliencia del sistema financiero sin generar restricciones automáticas de acceso al crédito.

Dirección de Operaciones, Seguridad y Experiencia

El 99% de las transacciones son seguras

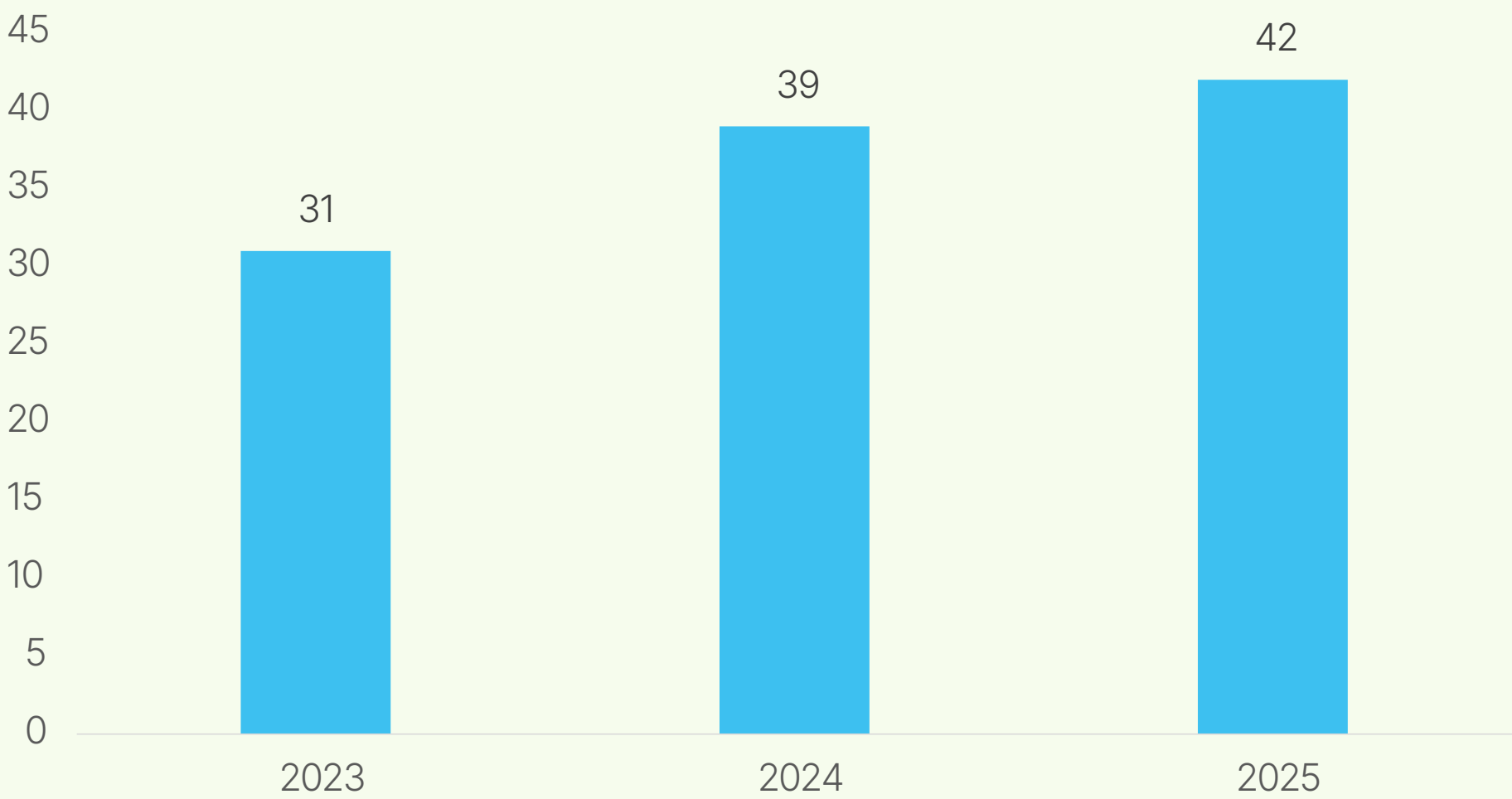
Las entidades financieras han enfrentado múltiples retos en sus procesos operativos durante los últimos años. Hoy en día, la banca es mucho más que un servicio financiero: los bancos son instituciones con la capacidad de brindar estabilidad, seguridad y confianza a los usuarios respecto a sus ahorros, inversiones y demás productos.

Para 2025, el 96,3%¹ de los colombianos adultos contaba con al menos un producto financiero, gracias en gran medida a los avances tecnológicos que han convertido a la banca en un canal cercano y casi personalizado. Esto ha sido posible, entre otros factores, por el uso del teléfono móvil como principal medio de atención, eliminando filas y permitiendo el acceso a servicios en cualquier momento del día.

Si bien los avances tecnológicos han sido de gran valor para el país, el sector continúa enfocado en minimizar los riesgos dentro de su operación. Uno de los principales riesgos percibidos por los usuarios en los canales digitales es la seguridad, debido a la posibilidad de fraude o ciberataques. Durante el último año, en promedio, las entidades financieras en el país recibieron 42² ciberataques por segundo; sin embargo, ninguno de estos se materializó.

En respuesta a los riesgos, desde hace más de dos años el 95 % de las entidades bancarias cuenta con herramientas tecnológicas orientadas a la protección, como sistemas de prevención de pérdida de datos (DLP) y controles contra ataques DDoS. Así mismo, el 47% de los bancos ha incorporado tecnologías como *machine learning*, junto con una alta adopción de estándares internacionales de ciberseguridad, como la serie NIST 800 (82% de las entidades) y la ISO 27001 (76%)³. Este avance permitió que, para 2025, no solo se proyectara un crecimiento sostenido en la adopción de nuevas tecnologías y estándares, sino que también se alcanzaran resultados operativos destacados: el 67% de los sitios web fraudulentos se bloqueó en menos de un día.

Gráfica 1 Ciberataques por segundo que recibe un banco



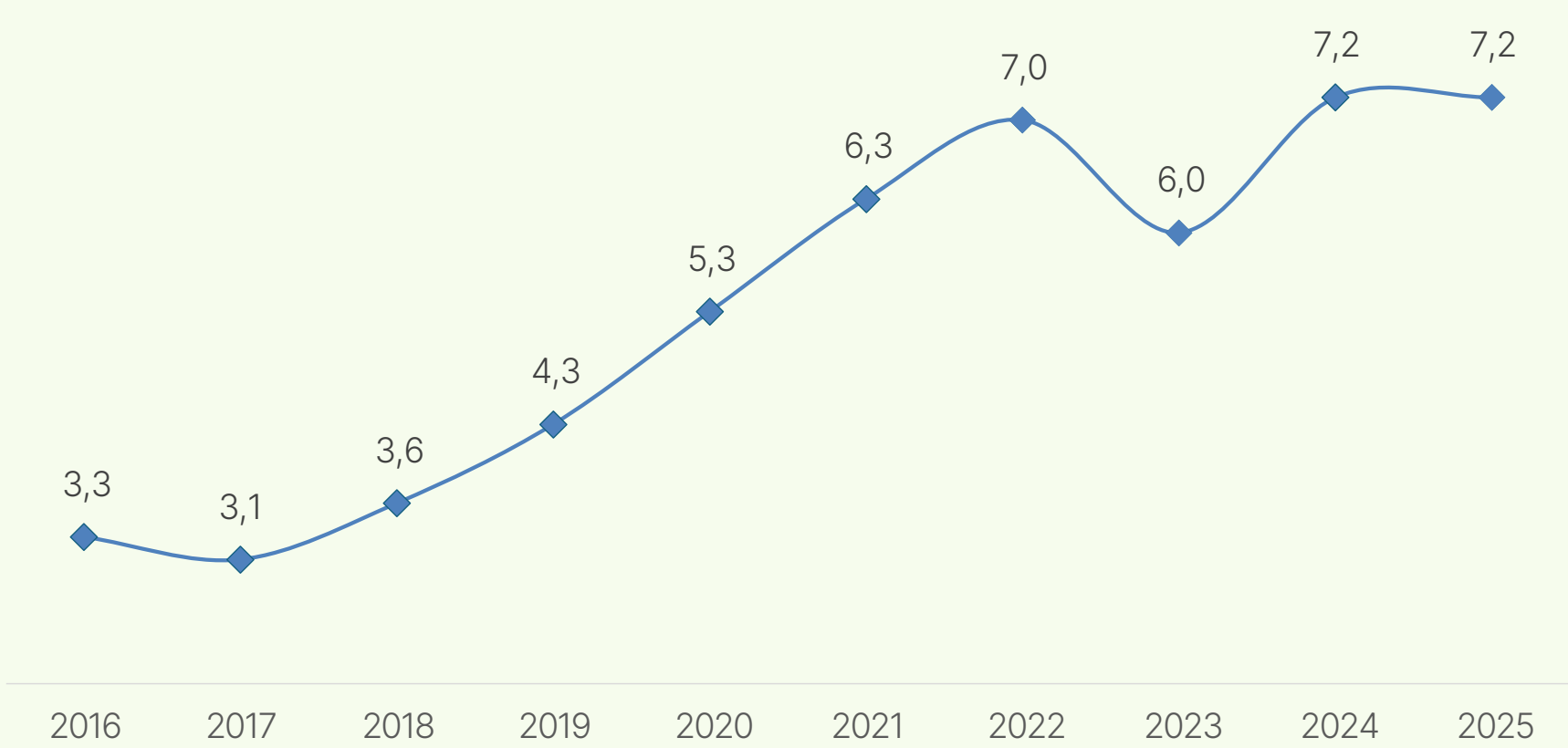
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Indicadores de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Cálculos elaborados por Asobancaria

Por otro lado, en materia de fraude, durante el último año las entidades financieras reportaron 130 mil casos catalogados como posibles fraudes⁴ sobre un total de 22 mil millones⁵ de operaciones transadas en el sistema. Demostrando que el 99% de las operaciones se mantuvieron libres de fraude; es decir, solo 7 pesos de cada 100 mil transados en la industria corresponden a reclamaciones por este concepto.

¹Reporte de Inclusión Financiera (2024) Banca de las Oportunidades.
²Superintendencia Financiera de Colombia (2025). Indicadores de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Cálculos elaborados por Asobancaria.
³Informe de Gestión Gremial (2024). Asobancaria.
⁴Informe mensual de fraude, Asobancaria (2025)
⁵Superintendencia Financiera de Colombia (2025)

Gráfica 2

Pesos reclamados por fraude por cada \$100.000 transados en el sistema



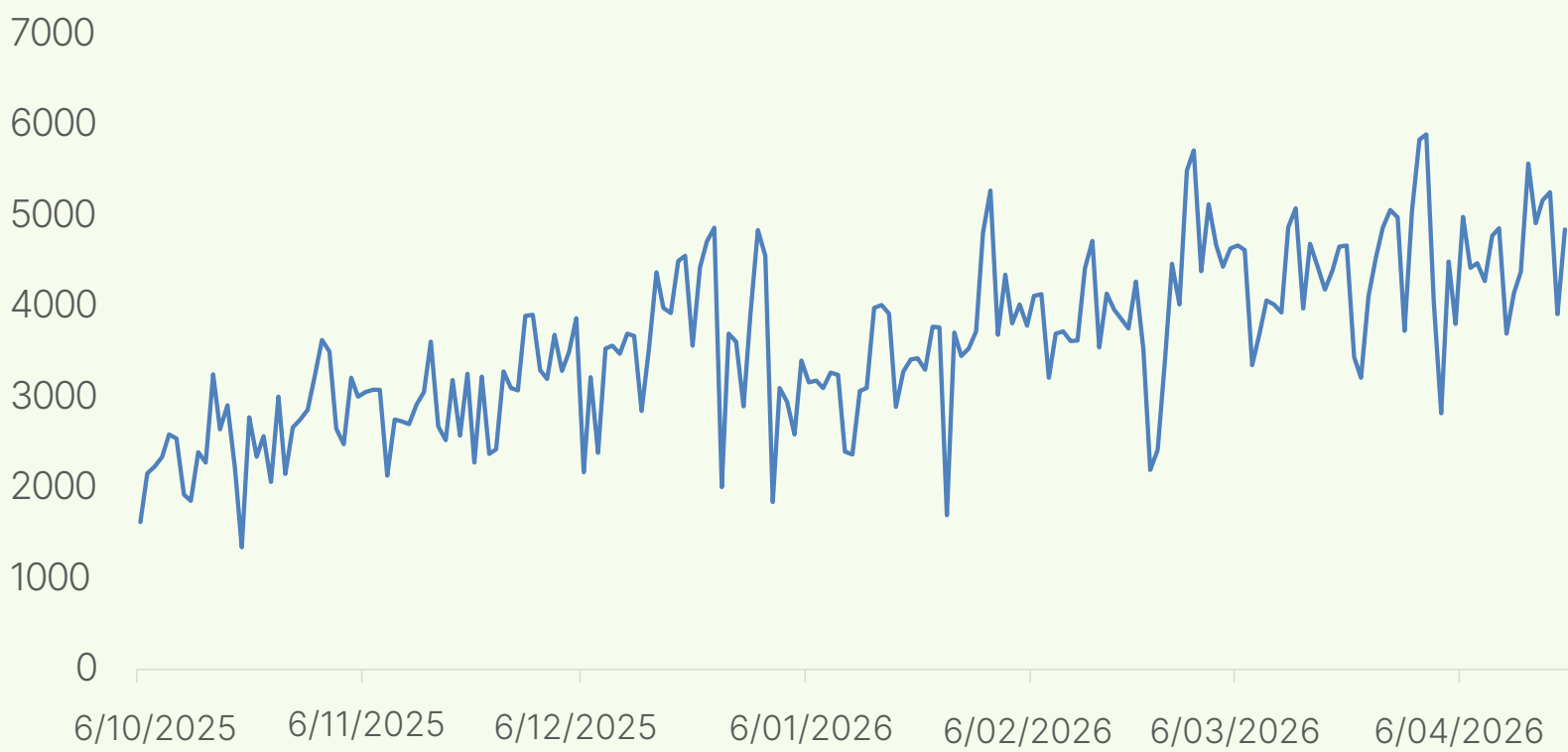
Fuente: Informe mensual de fraude, Asobancaria (2025)

En línea con lo anterior, el número de quejas por cada 100.000 operaciones se mantuvo en niveles similares a los de 2024⁶, lo cual resulta destacable en un contexto de expansión digital, más cuando este último año presenciamos la entrada al mercado del sistema de pagos inmediatos de bajo valor centralizado de Colombia Bre-B.

Bre-B llega para transformar la forma de realizar pagos en el país. Aunque desde 2023 las operaciones digitales ya representaban la mayor proporción de transacciones y los usuarios se habían familiarizado con canales como internet y aplicaciones móviles, impulsados por el auge de las billeteras digitales, esta plataforma permite realizar transferencias interbancarias sin costo para el usuario, en menos de 20 segundos y en cualquier momento, además de fortalecer la relación entre usuarios y comerciantes.

Gráfica 3

Número de transacciones registradas en Bre-B



Fuente: Banco de la República (2026)

Solo en los últimos 6 meses la plataforma de Bre-B alcanzó 267 millones de transacciones, movilizó alrededor de \$42 billones y registró más de 36 millones de clientes con llave activa⁷.

La implementación de este sistema generó alertas sobre un posible aumento en tendencias fraudulentas, tomando como referencia el caso de PIX en Brasil, donde el fraude creció un 57,2 % durante los primeros cuatro años tras su lanzamiento⁸.

No obstante, durante los primeros seis meses de operación del sistema de pagos inmediatos, el sector logró contener dichos riesgos gracias al fortalecimiento de sus capacidades de seguridad.

Este desempeño refleja el compromiso del sector financiero por fortalecer sus operaciones, garantizando tanto la seguridad como la experiencia del cliente, incluso en un entorno donde las modalidades de fraude evolucionan hacia esquemas cada vez más sofisticados, especialmente a través de técnicas de ingeniería social.

⁶Superintendencia Financiera de Colombia (2025) Reporte de reclamaciones
⁷Banco de la república (2026)
⁸Anuario Brasileño de Seguridad Pública 2024, cálculos de Asobancaria (2025)

Dirección de Vivienda

Mayor acceso al crédito hipotecario: ajuste estructural en la Relación Cuota-Ingreso

En 2025, la Dirección de Vivienda de Asobancaria lideró uno de los avances regulatorios más relevantes para el acceso al crédito hipotecario en Colombia en los últimos años: la modificación de la Relación Cuota-Ingreso (LTI) para el segmento de vivienda No VIS. Este logro es el resultado de un trabajo técnico, institucional y de incidencia sostenido, orientado a diluir barreras estructurales que limiten el acceso de los hogares, particularmente de ingresos medios, al financiamiento formal de vivienda.

La vivienda, además de ser un derecho fundamental, cumple un rol estratégico como motor de crecimiento económico. En Colombia, el sector edificador tiene un efecto multiplicador cercano a 2,9 veces sobre la economía, lo que lo convierte en una herramienta clave de política pública para la reactivación económica y la generación de empleo. Sin embargo, su desarrollo depende en gran medida del acceso al crédito hipotecario, el cual está condicionado por distintos criterios regulatorios diseñados para preservar la estabilidad financiera.

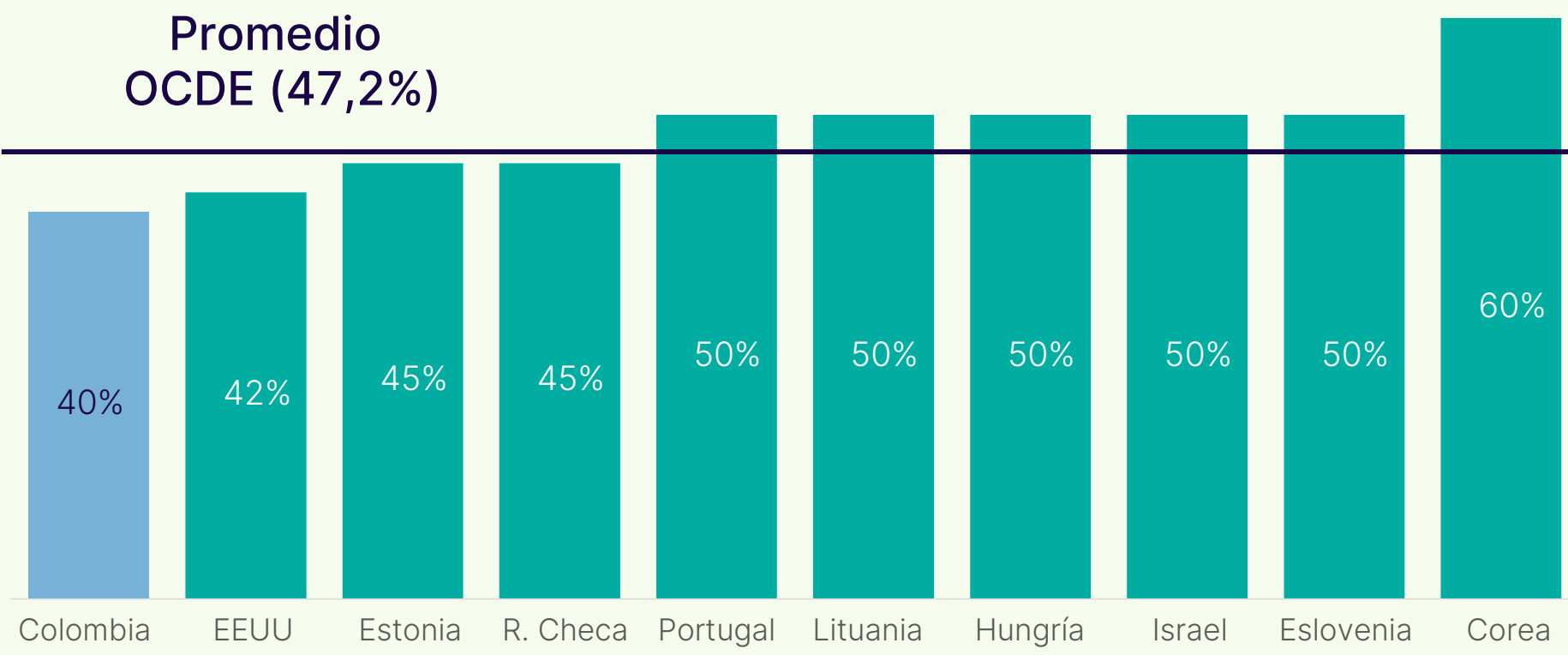
Entre estos criterios, el LTI ha sido históricamente uno de los más determinantes. Este indicador define qué proporción del ingreso de un hogar puede destinarse al pago de la cuota inicial del crédito. Hasta antes de 2025, este límite se encontraba en 30% para vivienda No VIS, lo que en la práctica excluía a un número significativo de hogares que, si bien contaban con capacidad de pago, no cumplían con este umbral regulatorio.

Una restricción estructural en el acceso al crédito

La evidencia analizada mostraba que el límite del 30% operaba como una barrera de acceso más que como un mecanismo de protección. En la práctica, muchos hogares ya destinaban una proporción igual o superior de sus ingresos al pago de arriendo,¹ lo que evidenciaba una capacidad de pago subutilizada en el sistema financiero formal.

Adicionalmente, el análisis internacional revelaba que Colombia tenía un nivel de LTI particularmente restrictivo en comparación con otros países. Mientras que el promedio en economías de la OCDE se sitúa alrededor del 47%, Colombia mantenía un límite significativamente inferior, incluso frente a economías con niveles de desarrollo financiero similares.²

Gráfica 1 Relación cuota-ingreso OCDE



Fuente: OCDE

Esta brecha evidenciaba un espacio claro para la flexibilización regulatoria sin comprometer la estabilidad del sistema financiero, más aún considerando que la evidencia empírica no muestra una relación directa entre mayores niveles de LTI y deterioro en la calidad de la cartera³.

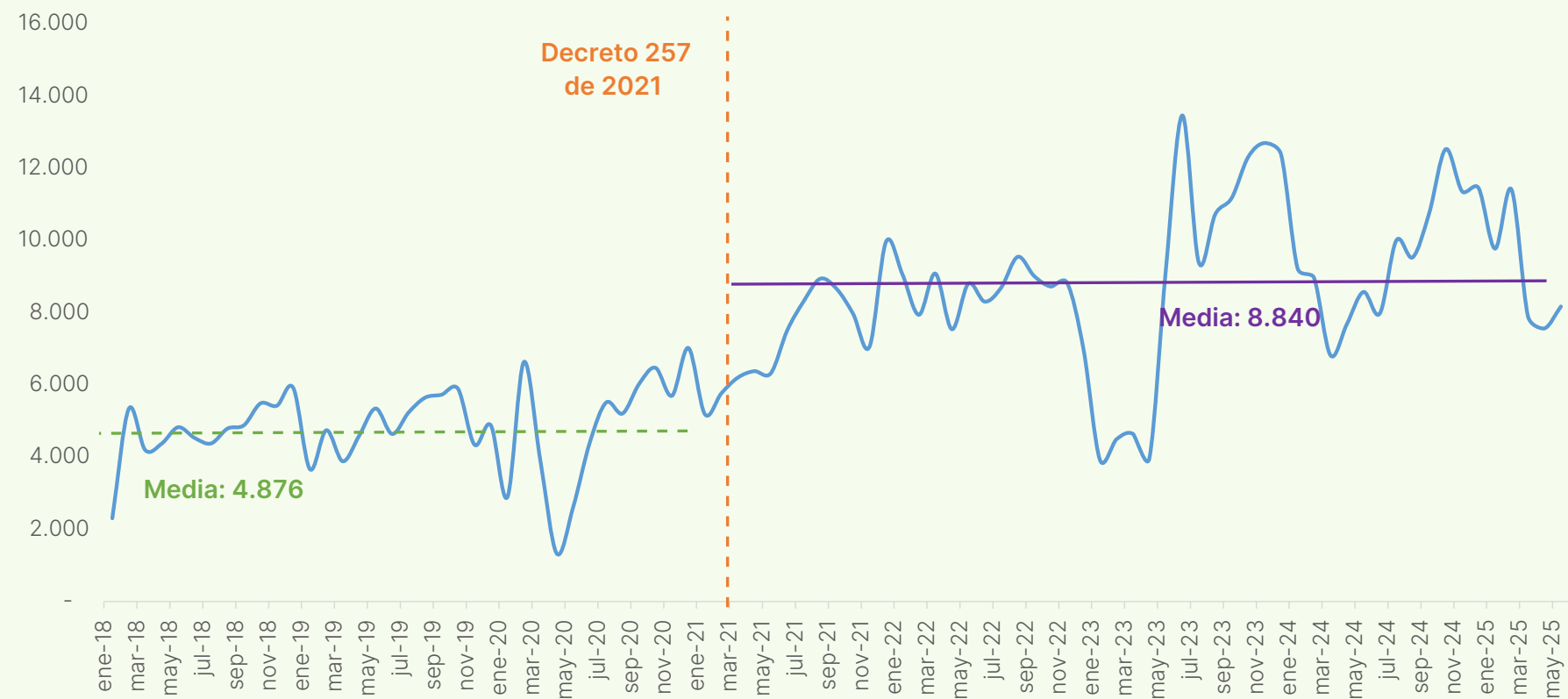
¹ DANE – Encuesta Nacional de Presupuesto de los Hogares
² He, D., Nier, E., & Kang, H. (2016). Macroprudential measures for addressing housing sector risks. In Bank for International Settlements (Ed.), Macroprudential policy, volumen 86, pages 117-122, Bank for International Settlements.
³ Asobancaria con datos de Superintendencia Financiera de Colombia.

Lecciones del segmento VIS: evidencia para la política pública

Un elemento clave en la construcción del argumento técnico fue la experiencia del segmento VIS. En 2021, mediante el Decreto 257, se incrementó la LTI del 30% al 40% para este segmento como medida de reactivación económica en el contexto de la pandemia.

Los resultados fueron contundentes: la flexibilización del indicador permitió un aumento significativo en el acceso al crédito, reflejado en un incremento sustancial en los desembolsos mensuales.⁴

Gráfica 2 Evolución de desembolsos VIS tras flexibilización del LTI



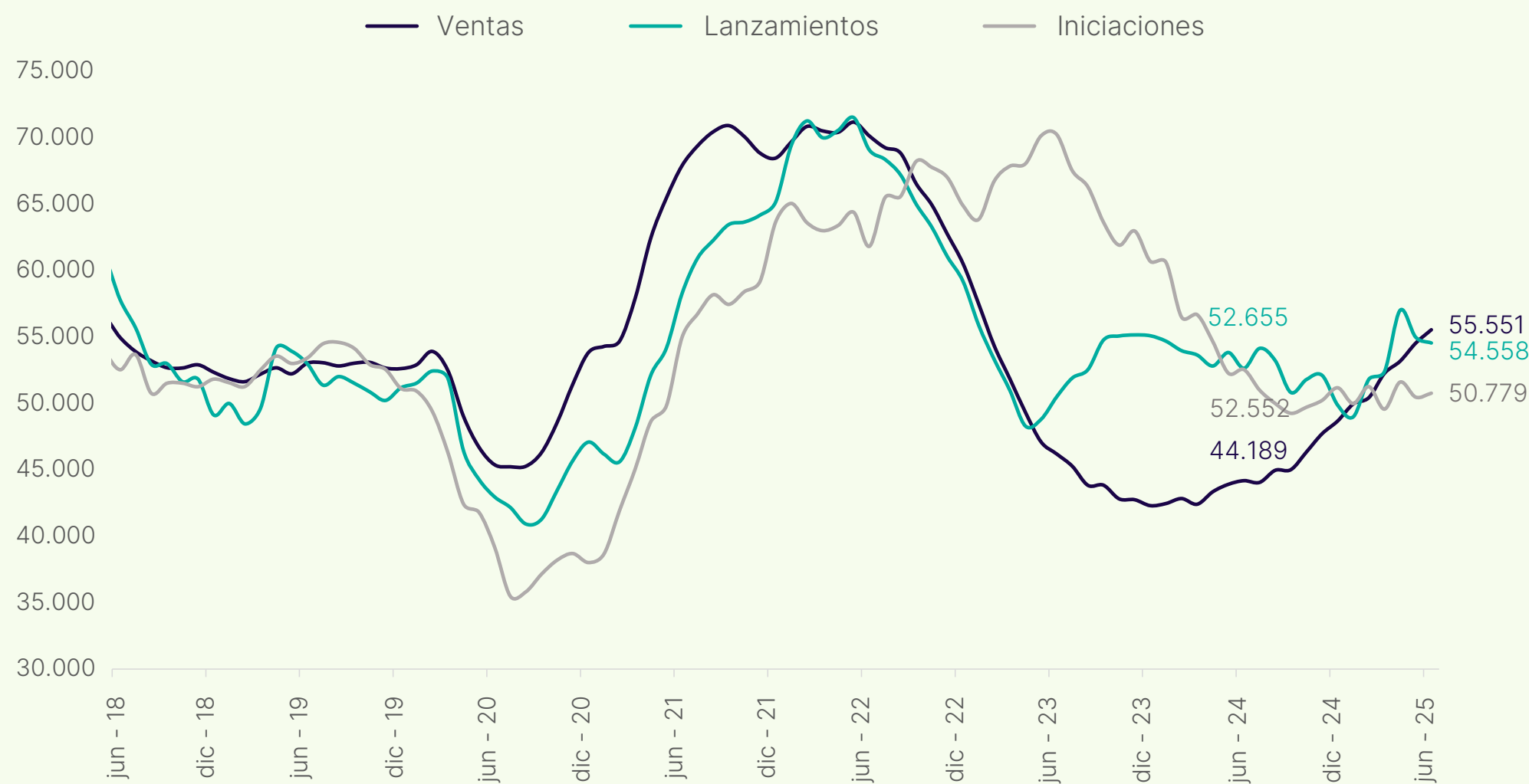
Fuente: Asobancaria con datos de Superintendencia Financiera de Colombia.

Este precedente demostró que una mayor flexibilidad en la LTI no solo amplía la inclusión financiera, sino que también puede dinamizar el sector sin generar riesgos sistémicos.

Un contexto que exigía intervención

El diagnóstico del mercado de vivienda No VIS el año pasado evidenciaba señales mixtas. Por un lado, se observaba una recuperación en ventas y desembolsos, impulsada en parte por la estabilización en tasas de interés. Sin embargo, por otro lado, persistían rezagos importantes en indicadores clave como lanzamientos e iniciaciones, reflejando una recuperación incompleta del ciclo edificador.

Gráfica 3 Evolución de ventas, iniciaciones y lanzamientos No VIS



Fuente: Asobancaria con datos de Galería Inmobiliaria.

⁴ Por el cual se adiciona el Decreto 1077 de 2015 en relación con las condiciones de los créditos de vivienda individual a largo plazo. Obtenido de <https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/consultas-publicas/por-el-cual-se-adiciona-el-decreto-1077-de-2015-en-relacion-con-las-condiciones-de-los-creditos-de-vivienda-individual-largo-plazo>

Esta desconexión entre la demanda potencial y la materialización de nuevos proyectos evidenciaba una limitación estructural en el cierre financiero de los hogares. En este contexto, la modificación de la LTI se consolidó como una herramienta clave para destrabar la demanda y reactivar el sector.

Incidencia técnica y articulación institucional

A partir de este diagnóstico, se lideró una estrategia integral de incidencia basada en tres frentes:

- 
- Producción de evidencia técnica, a través de documentos como Banca & Economía, en los que se analizaron precedentes, experiencias internacionales y simulaciones de impacto.
- 
- Articulación con actores públicos, especialmente con el Ministerio de Vivienda, para posicionar la relevancia de la medida dentro de la agenda sectorial.
- 
- Comunicaciones orientadas a visibilizar la necesidad del ajuste y generar consenso alrededor de sus beneficios.

Este trabajo permitió consolidar un caso técnico sólido que derivó en la expedición del Decreto 583 del 28 de mayo de 2025, mediante el cual se elevó la LTI del 30% al 40% para vivienda No VIS, equiparándola con el segmento VIS.

Impacto: más hogares con acceso real al crédito

Los efectos de esta modificación son concretos y medibles. A nivel microeconómico, el aumento de la LTI reduce de manera significativa el ingreso requerido para acceder a un crédito hipotecario.

Por ejemplo, según cálculos propios de la dirección, para una vivienda de aproximadamente \$300 millones, financiada bajo condiciones estándar, el ingreso requerido para el cierre financiero pasó de 4,9 salarios mínimos a 3,6 salarios mínimos en 2025.

Este cambio amplía de manera sustancial el universo de hogares elegibles, permitiendo la incorporación de aproximadamente **1,4 millones de hogares adicionales** con potencial de acceso al crédito, de los cuales cerca de **574 mil** podrían materializar la compra de vivienda⁵.

Un impacto que trasciende lo financiero

Más allá del acceso individual, el ajuste de la LTI tiene implicaciones estructurales para el sector y la economía:

- 
- Impulsa la inclusión financiera, al permitir que hogares previamente excluidos accedan al crédito formal.
- 
- Dinamiza el sector edificador, al destrabar la demanda y facilitar la viabilidad de nuevos proyectos.
- 
- Fortalece el crecimiento económico, a través del efecto multiplicador de la vivienda sobre el empleo y la actividad productiva.
- 
- Alinea a Colombia con estándares internacionales, cerrando brechas regulatorias frente a otras economías.

En este sentido, la modificación de la LTI no es una medida coyuntural, sino un ajuste estructural que mejora el funcionamiento del mercado de vivienda y amplía sus posibilidades de crecimiento en el mediano y largo plazo.

Un hito de política pública basado en evidencia

El aumento de la Relación Cuota-Ingreso para vivienda No VIS representa un hito en la política de financiamiento habitacional en Colombia. Este logro refleja la capacidad de la Banca para flexibilizarse e incidir en decisiones regulatorias de alto impacto, a partir de un enfoque basado en evidencia, articulación institucional y visión estratégica.

La medida no solo corrige una barrera estructural en el acceso al crédito, sino que sienta las bases para un mercado de vivienda más incluyente, dinámico y resiliente. En un contexto de recuperación económica, este tipo de ajustes resultan fundamentales para garantizar que el sector continúe desempeñando su papel como motor de desarrollo y bienestar para los hogares colombianos.

Dirección de Programas de Innovación Gremial:

Defensa colectiva y Asobiometrik

La Dirección de Programas de Innovación Gremial fortaleció las capacidades sectoriales para la prevención del fraude, la ciberseguridad y la confianza digital, mediante la consolidación del CSIRT Financiero, reconocido como referente nacional e internacional, la expansión de los servicios de validación de identidad biométrica; la vinculación de nuevas entidades a los programas gremiales y el desarrollo de iniciativas de inteligencia colaborativa contra el fraude.

Estas acciones consolidaron a Asobancaria como un articulador estratégico de soluciones compartidas para la seguridad y la transformación digital del sector financiero. A continuación, se presentan los principales hitos del CSIRT Financiero y de AsoBiometrik Colombia.

El CSIRT Financiero ha consolidado sus capacidades como motor de protección del ecosistema financiero, con la entrega de más de 1.400 productos de inteligencia, 24.982 Indicadores de Compromiso (IoC) y un promedio de 725 alertas tempranas diarias, además de la gestión de 363 eventos de ciberseguridad del sector. Su hito más relevante fue la puesta en marcha de una defensa colectiva mediante la interconexión automatizada de la plataforma MISP con 15 entidades participantes del programa, que sincroniza la inteligencia de amenazas en tiempo real; hoy, un ataque detectado en una entidad blindará automáticamente al resto del sector.

El lanzamiento de AsoBiometrik Colombia constituyó el hito central de la gestión en materia de autenticación biométrica, consolidando en una sola iniciativa gremial una década de liderazgo en biometría dactilar que respaldan las entidades participantes del programa, entre bancos, fondos de pensiones y entidades financieras especializadas.

Operando desde 2017 en conexión a la base de datos oficial del Estado en cabeza de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), el programa ha mitigado la suplantación de identidad con niveles de certeza superiores al 99 %, un indicador que respalda su papel efectivo frente al fraude en el sector.

Su impacto es cuantificable y sostenido: 169.873.361 de cotejos biométricos dactilares acumulados a lo largo de su historia, de los cuales 24.027.798 se realizaron durante 2025. La expansión del programa se tradujo, además, en la vinculación de nuevas entidades, consolidando a AsoBiometrik como infraestructura crítica para la confianza digital y como el estándar sectorial de autenticación más robusto del país.



Dirección de Transformación Digital e Inclusión Financiera

Avances y desafíos en inclusión Financiera

La publicación del tercer volumen de Ensayos sobre Inclusión Financiera, elaborado conjuntamente por Asobancaria y el Grupo BID, constituye el hito más significativo del ciclo reciente de la Dirección de Transformación Digital e Inclusión Financiera. Más que un producto editorial, representa un salto cualitativo en la forma en que el sector financiero colombiano produce y moviliza conocimiento estratégico: el paso de la intervención táctica a la elaboración de marcos analíticos que orientan, fundamentan y proyectan la agenda gremial de largo plazo.

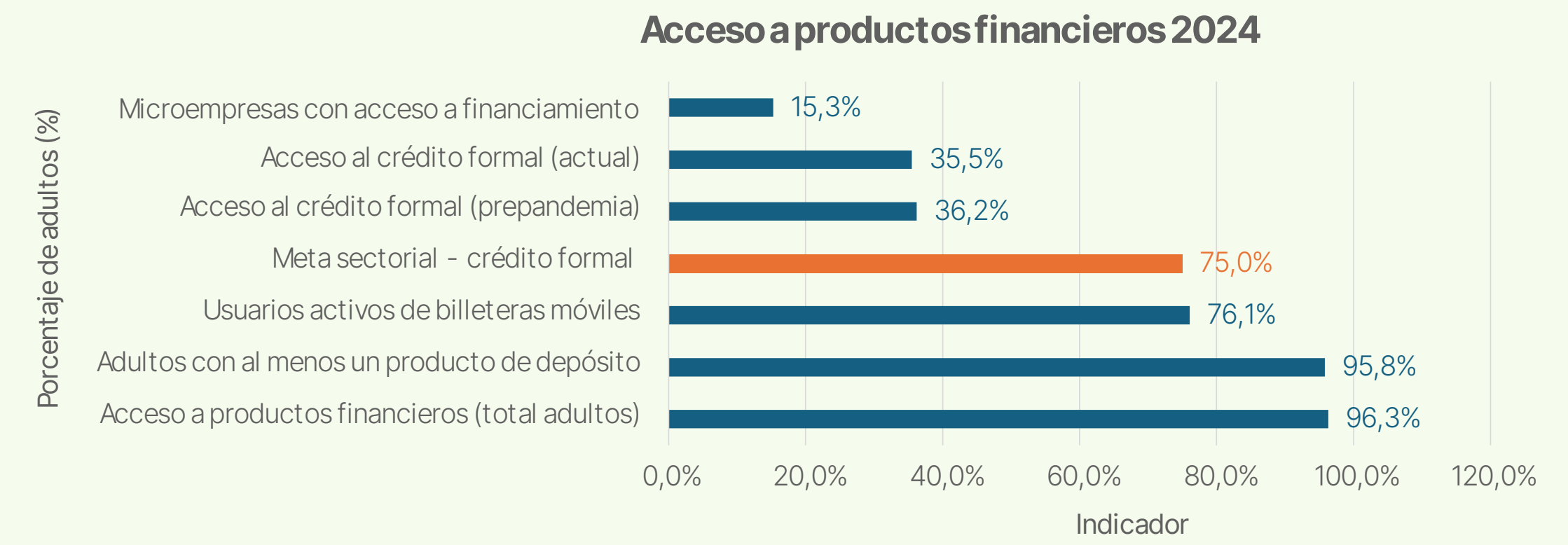
El libro, en su tercera entrega, no es un compendio descriptivo sino una plataforma de debate de alto nivel que reúne doce capítulos elaborados por expertos nacionales e internacionales. Su estructura refleja una arquitectura conceptual deliberada: la primera sección examina los habilitadores de la inclusión: sistemas de pago, Finanzas Abiertas, Datos Abiertos y monedas digitales. mientras que la segunda se concentra en las brechas persistentes: el territorio, el género, y la sostenibilidad. Esta dualidad entre lo alcanzado y lo pendiente es, en sí misma, un posicionamiento estratégico: la Dirección no solo celebra los logros, sino que los ancla en un diagnóstico honesto de las brechas que aún deben cerrarse.

La evidencia cuantitativa movilizada en la publicación permite situar ese diagnóstico con precisión. Cabe señalar que las cifras que se presentan a continuación corresponden al momento de cierre editorial del libro y que algunos indicadores cuentan ya con actualizaciones posteriores; no obstante, conservan plena validez como línea de base del análisis.

Entre 2011 y 2023, el indicador de acceso a servicios financieros en Colombia pasó de 64,9 % a 94,6 %, alcanzando a 36,1 millones de adultos, lo que equivale a 19 de cada 20 personas con al menos un producto financiero (Banca de las Oportunidades, 2024). Esta expansión estuvo impulsada por la masificación de billeteras móviles, que registraban 27,5 millones de usuarios activos, y por el crecimiento

sostenido de los corresponsales bancarios, que pasaron de 92.000 en 2015 a 576.000 en 2023. No obstante, este progreso en acceso contrasta con una realidad mucho más estrecha en el uso efectivo del crédito: el indicador de crédito formal apenas alcanzaba el 35,3 % de la población adulta, sin recuperar aún los niveles previos a la pandemia (36,2 % en 2019). Y entre las microempresas, que representaban el 95,4 % del tejido empresarial colombiano, solo el 14,8 % contaba con acceso a financiamiento.

Gráfica 1 Evolución de ventas, iniciaciones y lanzamientos No VIS



Fuente: Banca De Las Oportunidades (2024)

Precisamente, uno de los aportes más sustantivos de la publicación es el análisis del potencial de los Datos Abiertos como habilitador del crédito. El capítulo dedicado a este tema, articulado alrededor del artículo 89 del Plan Nacional de Desarrollo, argumenta que la causa principal del déficit crediticio en

comunidades rurales, trabajadores informales y MiPymes reside en la escasa información disponible para la evaluación del riesgo, y que la integración de datos no financieros permite diseñar modelos alternativos de scoring. Esta hipótesis no es abstracta: la meta que el sector se ha trazado, alcanzar el 75 % de adultos con acceso al crédito formal, implica más que duplicar el indicador vigente al momento de la publicación, lo que exige una estrategia radicalmente diferente a la que llevó del 65 % al 94 % en acceso básico. Para lograrlo, el libro señala una ruta clara: definir una hoja de ruta que priorice la apertura de datos en sectores estratégicos, establecer una gobernanza integral del ecosistema que incluya al sector público y privado, y adoptar estándares comunes de interoperabilidad y seguridad.

La segunda brecha que el libro documenta con rigor es la territorial. Al momento de su publicación, el 92,7 % de los adultos en ciudades y aglomeraciones utilizaba algún producto financiero, mientras que en zonas rurales dispersas ese indicador caía al 45,6 % (Banca de las Oportunidades y Superintendencia del Sistema Financiero, 2024). A ello se sumaba que el 5 % de la población residía en zonas sin conectividad móvil y el 33 % en zonas con cobertura, pero sin adopción digital efectiva. El capítulo sobre enfoque territorial subraya que la brecha rural no se cierra solo con presencia física, sino con productos diseñados para la economía informal y con sistemas de información capaces de leer correctamente la capacidad de pago de quienes operan al margen de los registros convencionales. La experiencia de países como Vietnam y Camboya, analizados en el capítulo sobre microcrédito rural, ilustra trayectorias posibles: ambos casos demuestran que la inclusión en territorios de difícil acceso requiere modelos institucionales específicos, esquemas de garantía adaptados y marcos regulatorios que reconozcan la heterogeneidad de la demanda.

En esta misma línea, la brecha de género constituye el tercer eje analítico de especial relevancia. En América Latina, solo el 10 % de las mujeres tenía acceso a fondos de emergencia, frente al 22 % de los hombres (Banco Mundial, 2021), mientras que la diferencia en la tenencia de cuentas bancarias alcanzaba los 7,2 puntos porcentuales en la región. En Colombia, esta brecha se sitúa en 6,9 puntos porcentuales. En particular, dos capítulos del volumen abordan esta dimensión desde perspectivas complementarias: uno examina cómo la digitalización puede tanto reducir como profundizar las desigualdades si no está acompañada de políticas específicas; el otro analiza programas concretos de empoderamiento económico en contextos rurales. Ambos coinciden en una conclusión de política pública: avanzar hacia una inclusión financiera con enfoque de género requiere productos diferenciados, canales accesibles y marcos regulatorios que eliminen las barreras estructurales que limitan la autonomía económica de las mujeres.

El principal valor del libro radica en su capacidad de integrar simultáneamente tres dimensiones que pocas publicaciones logran articular: el diagnóstico empírico, el análisis comparado y la propuesta de política pública. Cada capítulo no solo describe una brecha o un mecanismo, sino que lo interroga desde la evidencia internacional y extrae implicaciones concretas para el diseño institucional colombiano. Esta triple función, documentar, comparar, proponer, convierte al libro en un instrumento de referencia que ningún estudio sectorial aislado puede reemplazar: su alcance temático, la diversidad de enfoques metodológicos y la pluralidad de voces que convoca le confieren una densidad analítica que trasciende el ciclo coyuntural y alimenta la agenda de mediano y largo plazo.

Ensayos sobre Inclusión Financiera, Volumen III no es un producto editorial más: es la expresión de lo que la Dirección de Transformación Digital e Inclusión Financiera entiende por liderazgo técnico. Mientras la brecha entre el acceso básico y el crédito formal siga definiendo los límites de la inclusión real, con independencia de las actualizaciones que los indicadores registren en el tiempo, el sector necesita más que intervenciones puntuales: necesita marcos conceptuales sólidos, evidencia comparada y propuestas que resistan el debate público. Este libro provee exactamente eso. Sin él, la agenda avanza a ciegas; con él, el sector cuenta con un mapa riguroso para orientar decisiones regulatorias, diseñar productos pertinentes y construir la arquitectura de datos que hará posible que millones de colombianos accedan, por primera vez, a crédito responsable.



Gerencia de Eventos

Durante el 2025, la Gerencia de Eventos consolidó y fortaleció su posicionamiento como un referente en la organización de eventos empresariales de alto impacto, tanto a nivel nacional como regional. En este periodo se registró la asistencia de más de 7.000 participantes en los distintos eventos organizados, cifra que representa un crecimiento cercano al 20% frente al año inmediatamente anterior. La estrategia se centró en elevar la calidad de los contenidos académicos, la experiencia de los asistentes y la propuesta de valor para patrocinadores y aliados estratégicos, manteniendo estándares de excelencia en producción, logística y servicio.

En este sentido, nuestra apuesta fue fortalecer el desarrollo de los eventos a través de la evolución de sus líneas visuales y conceptuales, siguiendo estándares contemporáneos y narrativas diferenciadoras, lo que nos permitió diseñar eventos más dinámicos, interactivos y experienciales, que integraron espacios de networking, innovación y relacionamiento.

Es así como el trabajo articulado con las diferentes áreas de la Asociación permitió que los eventos continuaran evolucionando como espacios integrales de actualización profesional, relacionamiento estratégico, visibilidad de marca e innovación, respondiendo a las dinámicas y retos de los distintos sectores económicos.

Principales Resultados de la Gestión

A continuación, se presentan los principales resultados alcanzados por la Gerencia de Eventos durante el periodo analizado:

1. Crecimiento en la Asistencia a Eventos

Los eventos organizados registraron una alta convocatoria, reflejando el interés sostenido del público objetivo y la pertinencia de las temáticas abordadas. En total, se alcanzó una asistencia de 7.002 personas, frente a los 6.011 asistentes del año previo, lo que representó un crecimiento del 17,6%, convirtiendo este periodo en el de mayor participación histórica de los eventos de la Asociación. Este comportamiento permitió consolidar el 2025 como uno de los más representativos en términos de participación, evidenciando la confianza de los asistentes en la calidad académica y experiencial de los encuentros.



Participantes: 467



Aliados Comerciales: 26



Participantes: 841



Aliados Comerciales: 47



Participantes: 309



Aliados Comerciales: 10



Participantes: 305



Aliados Comerciales: 12



Participantes: 369



Aliados Comerciales: 6





Participantes: 3225



Aliados Comerciales: 91



Participantes: 307



Aliados Comerciales: 11



Participantes: 365



Aliados Comerciales: 10



Participantes: 618



Aliados Comerciales: 42



Participantes: 196



Aliados Comerciales: 1



2. Fortalecimiento del Interés Comercial y de Patrocinio

Se evidenció un incremento significativo en el número de empresas interesadas en vincularse como patrocinadores, provenientes de diversos sectores económicos. Durante el periodo se vincularon alrededor de 127 nuevos patrocinadores, alcanzando un total de 256 empresas patrocinadoras, lo que representa un crecimiento del 27% de nuevas empresas frente al año anterior. Este resultado reafirma el atractivo de los eventos como plataformas efectivas de posicionamiento, relacionamiento comercial y visibilidad estratégica, así como la solidez de la propuesta de valor ofrecida por la Asociación.

3. Formación empresarial

En el marco de nuestra apuesta por profundizar la línea de formación del sector, en el 2025 impartimos 57 programas de capacitación, alcanzando una cifra récord de asistencia gracias a las 971 personas de 194 empresas que asistieron a nuestros cursos, lo que traduce en un 21% de crecimiento total del número de participantes respecto al 2024 y en un 24% de crecimiento respecto al número de empresas.



Dirección de Asuntos Públicos

Relaciones responsables

El 2025 estuvo marcado por una coyuntura política exigente para el sector financiero colombiano. La coyuntura preelectoral, el alto volumen de iniciativas legislativas radicadas con impacto sectorial y la necesidad de articular respuestas coordinadas ante los desafíos económicos que enfrenta el país configuraron un entorno retador que exigió una gestión basada en el diálogo institucional. En este contexto, la Dirección de Asuntos Públicos consolidó su propósito de continuar fortaleciendo los canales de diálogo y la construcción de puentes para contribuir a la generación de soluciones frente a los principales desafíos que enfrenta el país. Es a partir de estos resultados que la Asociación se consolidó como uno de los interlocutores más relevantes entre el sector privado y el Estado Colombiano.

Como dirección se generó una estrategia integral de relacionamiento que articuló el monitoreo técnico de la agenda legislativa, el acercamiento a los diferentes actores del sector público y la construcción de espacios de trabajo colaborativo. Esto con el propósito de orientar y robustecer el diálogo democrático y posicionar al sector financiero como un actor técnico, propositivo y confiable dentro del debate público.

Fue precisamente en este marco que Asobancaria logró consolidar a la 59° Convención Bancaria como el principal y más relevante espacio de relacionamiento entre el sector financiero y las entidades públicas del país. Este evento alcanzó una participación histórica de 185 congresistas, convirtiéndose en el evento empresarial con mayor número de parlamentarios asistentes en la historia de Colombia. Este resultado no solo evidencia la capacidad de convocatoria de la Asociación, sino también el impacto de una estrategia orientada a profundizar el relacionamiento con el poder legislativo y a posicionar a las entidades financieras de Colombia como un actor central en la discusión de los temas económicos del país.

Como resultado del sostenido relacionamiento institucional se consolidaron vínculos de confianza y la apertura de diálogos estructurados entre la Asociación y los actores parlamentarios del país. En este sentido, la Convención Bancaria, evolucionó de ser un evento sectorial para convertirse en el

principal foro empresarial del país, en la medida que logró articular de manera efectiva al sector privado, el Gobierno Nacional y el poder legislativo en torno a una agenda común. La presencia del poder legislativo no solo elevó el nivel de la discusión, sino que también reafirmó el rol de Asobancaria como facilitador de conversaciones estratégicas para el desarrollo económico y social de Colombia.

En línea con este posicionamiento, y en virtud del espíritu colaborativo promovido por la Asociación, no solo fue un espacio que impulso el debate público, sino que generó escenarios de diálogo abierto, respetuosos y enmarcados en evidencia y conocimiento técnico. En este contexto, la Asociación lideró la realización de los primeros debates presidenciales en el marco de la Convención, dentro de los cuales participaron 19 precandidatos, consolidando este espacio como un escenario clave para el intercambio de visiones sobre el futuro del país de cara a las elecciones de 2026. Este ejercicio no solo amplió el alcance del evento, sino que también fortaleció su legitimidad como plataforma plural para la discusión de ideas y propuestas.

De esta manera, la Convención Bancaria se posicionó como una plataforma institucional de alto nivel para el intercambio de propuestas, el contraste de visiones y la discusión técnica sobre los principales desafíos económicos y sociales del país. Su evolución en los últimos años es el resultado del esfuerzo que la Asociación ha hecho para profundizar el relacionamiento con actores clave del sistema político, particularmente en el Congreso de la República. Ha sido a partir de la consolidación de estos espacios de diálogo técnico, transparente y colaborativo que han permitido la consolidación de relaciones institucionales que permitan anticipar tendencias regulatorias, identificar riesgos y oportunidades y estructurar posiciones técnicas.

La participación de actores políticos en la 59° Convención Bancaria refleja la gestión estratégica orientada a fortalecer la institucionalidad, el trabajo colaborativo entre el sector público y privado y el desarrollo de políticas públicas más informadas. La asistencia de 185 congresistas y 19 precandidatos presidenciales reafirma el papel de la Asociación como articulador clave del diálogo institucional, capaz de generar espacios de encuentro efectivos que contribuyen a la construcción de consensos y desarrollo de una agenda pública técnica, incluyente y orientada al largo plazo.

Dirección de Sostenibilidad

Consolidación del SINBA

Lanzado en el marco de la COP16 en Cali, el Sistema Nacional de Biodiversidad y Adaptación (SINBA) representa una apuesta estratégica sin precedentes para el sector financiero con el fin de articular actores, instrumentos y habilitadores que robustezcan la oferta de productos y servicios verdes para proyectos productivos que promuevan la restauración y conservación de ecosistemas. (Gráfico 1).

Gráfica 1 *Actores, instrumentos y habilitadores del SINBA.*



Fuente: Asobancaria.

Así, en 2025, el SINBA consolidó su gestión en dos frentes: primero, fortaleció las capacidades técnicas de más de 250 colaboradores de nuestros agremiados mediante siete talleres especializados sobre conceptos fundamentales de biodiversidad y adaptación, y la gestión de sus riesgos, dependencias y oportunidades. Segundo, lideró un exhaustivo proceso de investigación y diagnóstico que permitió conceptualizar la Guía de financiamiento combinado para la biodiversidad y adaptación, herramienta técnica indispensable para impulsar inversiones en esta materia.

Esta guía provee a las entidades financieras de recursos estratégicos para: i) Identificar proyectos, mediante árboles de decisión con 44 preguntas de clasificación y 241 destinos de inversión; ii) Gestionar riesgos, a través de 13 metodologías especializadas para evaluar riesgos físicos y de transición en los 35 canales de transmisión de riesgo

de crédito identificados; y iii) Construir alianzas, mediante cuatro esquemas de financiamiento combinado, soportados por 22 consideraciones estratégicas y 47 indicadores de impacto y seguimiento.

Guía de gestión de riesgos asociados a los Derechos Humanos

Asobancaria lanzó en 2025 la Guía de Gestión de Riesgos Asociados a los Derechos Humanos, como parte de la serie de documentos en torno a la construcción de Sistemas de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para Bancos y Establecimientos de Crédito. Esta publicación, desarrollada con el apoyo del Instituto Danés para los Derechos Humanos se consolida como un nuevo recurso especializado que responde a la necesidad imperativa de que las entidades financieras integren, de forma explícita y sistemática, la protección y promoción de los derechos humanos en todas sus operaciones de crédito e inversión.

La guía parte de reconocer que las instituciones financieras son actores clave en materia de derechos humanos, sus actividades pueden potenciar la realización de estos derechos, pero también generar impactos negativos sobre las personas y comunidades, tanto a través de sus operaciones directas como por medio de sus relaciones comerciales y de financiación. En este sentido, el documento se alinea con los tres pilares de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las

Naciones Unidas (PRNU), adoptados como el referente internacional por excelencia en la materia, así como con los Principios de Banca Responsable de UNEP FI y las directrices de la OCDE para la conducta empresarial responsable.

Uno de los aportes más relevantes de la guía es la articulación de la debida diligencia en derechos humanos con el flujo ya establecido del SARAS, facilitando su incorporación en las entidades financieras sin reemplazar los avances existentes, sino potenciándolos y ampliando su alcance. (Grafica 2)



Fuente: Guía de Gestión de Riesgos Asociados a los Derechos Humanos.
Elaboración Asobancaria.

Para ello, la guía estructura su implementación en torno a tres fases complementarias: i) Alistamiento, que incluye un escaneo inicial de alineación de la entidad financiera con los estándares internacionales y la identificación de brechas frente a los PRNU; ii) Planeación y estructuración, donde se definen la gobernanza corporativa, el compromiso público de respeto de los derechos humanos y los mecanismos de relacionamiento con grupos de interés; y iii) Implementación y evaluación, que comprende la identificación y evaluación de riesgos a nivel corporativo, de portafolio y transaccional, la gestión y remediación de impactos, el seguimiento y monitoreo continuo, y la divulgación de resultados.

De manera concreta, la guía provee a los establecimientos de crédito herramientas prácticas para: i) Identificar y evaluar impactos reales y potenciales sobre los derechos humanos, a nivel corporativo, de portafolio y transaccional, con cajas de herramientas, preguntas de diagnóstico y tablas de derechos potencialmente afectados por actividades empresariales; ii) Gestionar dichos impactos, mediante lineamientos para la adopción de políticas corporativas, modelos de gobernanza adaptables al tamaño y perfil de riesgo de cada entidad, e integración de la debida diligencia en los procesos internos de decisión; iii) Realizar seguimiento y monitoreo, a través de indicadores y fuentes de verificación tanto internas como externas que permitan evaluar la eficacia de las medidas adoptadas y garantizar procesos de mejora continua; iv) Construir mecanismos operacionales de reclamación y remediación, para que las entidades puedan atender y reparar los impactos negativos en los que tengan alguna participación, ya sea de forma directa o en colaboración con terceros; y v) Divulgar y comunicar los impactos y avances en derechos humanos, orientando a las entidades sobre la transparencia frente a sus grupos de interés de forma coherente con los estándares vigentes de reporte de sostenibilidad. (Grafica 2).

Con esta publicación, Asobancaria reafirma su compromiso con el fortalecimiento de las capacidades del sector financiero colombiano en materia de sostenibilidad social, consolidando un bien público que contribuye a edificar una cultura de respeto a los derechos humanos como componente integral de la gestión ambiental y social de la banca.

Estrategia y Gobierno Corporativo





Gobierno Corporativo

ODS:



5.5



12.6



16.3 16.5 16.6
16.7

Gobierno corporativo

Las entidades agremiadas en Asobancaria se encuentran regidas, además de las disposiciones generales en la normatividad comercial, por las normas específicas del sector financiero, resaltándose las instrucciones y lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). En materia de gobierno corporativo, se destacan las normas sobre estructura y funciones contenidas en diferentes apartes de las Circulares Básicas Jurídica y Contable y Financiera del Supervisor, así como las recomendaciones de mejores prácticas recogidas en el Código País¹, que establece un marco integral de gobierno corporativo para las entidades financieras y los emisores de valores en Colombia.

En 2025, el gobierno corporativo continuó consolidándose como un eje estratégico para la gestión responsable de las entidades financieras, no solo por su papel en el cumplimiento normativo y la estabilidad del sistema, sino también por su contribución a la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones. En este contexto, los órganos de gobierno y las juntas directivas cumplen un rol fundamental en la definición de la estrategia, la supervisión de riesgos y oportunidades, la revisión de la información de sostenibilidad y el seguimiento de los impactos más relevantes para las entidades, sus grupos de interés y el entorno en el que operan.

Cada entidad es responsable de diseñar, adaptar y fortalecer su estructura organizacional, sus procesos internos y sus mecanismos de gobierno de acuerdo con su naturaleza, tamaño, modelo de negocio y perfil de riesgos. No obstante, se observa una evolución progresiva hacia modelos de gobernanza más robustos, en los que la sostenibilidad, la gestión de riesgos ASG, la transparencia, la materialidad y la creación de valor de largo plazo adquieren una mayor relevancia dentro de las agendas de los órganos de dirección y administración.

Aunque la gestión del gobierno corporativo se adelanta de forma independiente en cada una de las entidades agremiadas, Asobancaria acompaña su fortalecimiento a través de sus diferentes cuerpos colegiados, entre ellos las Juntas Estratégicas y los Comités Técnicos. Estas instancias, conformadas por representantes de las entidades agremiadas de acuerdo con los Estatutos de la Asociación, actúan como espacios consultivos para la Junta Directiva y la administración de Asobancaria, y permiten abordar temas estratégicos para el sector, promover el intercambio de buenas prácticas y contribuir a la construcción de una agenda gremial orientada a la sostenibilidad, la inclusión, la innovación, la gestión de riesgos y la estabilidad del sistema financiero.

Asobancaria

De conformidad con los Estatutos y el Reglamento de Gobierno Corporativo de Asobancaria, el modelo de la Asociación se compone de instancias que contribuyen al cumplimiento de sus objetivos con el concurso de sus funcionarios y sus entidades agremiadas. Se reconocen, dentro de las instancias de administración, a la Asamblea General de Miembros, la Junta Directiva con sus Comités, las Juntas Estratégicas y Comités Técnicos creados por la Junta Directiva, mencionados, y la administración interna.

Las Juntas Estratégicas, que se basan en segmentos o temas estratégicos para el sector, y los Comités Técnicos, que sirven como foro de discusión para los temas recurrentes y de interés para las entidades agremiadas, fueron objeto de una reorganización durante el año 2024, quedando actualmente en funcionamiento los siguientes cuerpos colegiados:

¹ Superintendencia Financiera de Colombia y Asobancaria, Gobierno Corporativo. Código País y Código de Mejores Prácticas Corporativas en Colombia, última consulta 15 de mayo de 2025, <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/61807/industrias-supervisadasgobierno-corporativocodigo-paiscodigo-pais-introduccion-codigo-de-mejores-practicas-corporativas-colombia-61807/>.

Juntas Estratégicas:



- Junta Estratégica de Inclusión Financiera.
- Junta Estratégica de Leasing.
- Junta Estratégica de Sostenibilidad.
- Junta Estratégica de Vivienda.

Comités Técnicos:



- Comité Consultivo de Innovación y Desarrollo de los Medios de Pago.
- Comité de Asuntos Financieros.
- Comité de Auditores.
- Comité de Cartera Judicializada.
- Comité de Ciberseguridad y Prevención del Fraude.
- Comité de Comunicaciones.
- Comité de Economistas.
- Comité de Educación Financiera.
- Comité de Entidades de Redescuento y Banca Pública.
- Comité de Finanzas Sostenibles.
- Comité de Gestión de Crisis y Continuidad del Negocio.
- Comité de Inclusión Financiera MIPYME y Rural.
- Comité de Normas Contables.
- Comité de Oficiales de Cumplimiento.
- Comité de Productos y Canales.
- Comité de Riesgos.
- Comité de Satisfacción al Consumidor y Experiencia de Cliente.
- Comité de vicepresidentes de Operaciones.
- Comité Internacional.
- Comité Jurídico.
- Comité Jurídico Pleno.
- Comité Rector del IBR.
- Comité Tributario.

El Reglamento del Gobierno Corporativo de Asobancaria puede consultarse en: [Gobierno Corporativo - Asobancaria](#)

Las juntas directivas en las entidades agremiadas

El gobierno corporativo es esencial en el sector financiero colombiano, no solo para garantizar la transparencia y promover la confianza y la estabilidad, sino también para impulsar el desarrollo sostenible del país. Un marco robusto en esta materia permite a las entidades financieras adoptar prácticas responsables que equilibren los intereses económicos, sociales y ambientales, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible(ODS). Este conjunto de prácticas y principios garantiza actuar con responsabilidad, eficiencia y apego a la normatividad vigente, promoviendo decisiones éticas y de largo plazo que reducen riesgos asociados con la mala gestión, el lavado de activos o la corrupción, y que favorecen la inclusión financiera y la inversión responsable.

En Colombia se han promovido lineamientos para integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la gestión de riesgos y en la estrategia empresarial, consolidando al gobierno corporativo como una herramienta clave para que el sector financiero actúe como catalizador de un crecimiento más equitativo, resiliente y sostenible. En este contexto, los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS), impulsados por Asobancaria, reflejan el compromiso del gremio con esta agenda, al establecer una hoja de ruta común para avanzar en la movilización de recursos, la gestión de riesgos ASG, la inclusión financiera, la equidad y el bienestar financiero. Este enfoque, además, fortalece la confianza de los inversionistas nacionales e internacionales, fomenta la competitividad y facilita el acceso al crédito, al generar reglas claras y mecanismos efectivos de control y supervisión.

En efecto, un gobierno corporativo sólido no solo fortalece la confianza en el sistema financiero, sino que también contribuye a una gestión más eficiente y responsable de las entidades. Un elemento clave para garantizar su efectividad radica en la composición de las juntas directivas, ya que su estructura, diversidad y experiencia influyen directamente en la calidad de las decisiones estratégicas y en la supervisión del cumplimiento normativo.

La composición de las juntas directivas de las entidades agremiadas evidencia avances en materia de diversidad de género, independencia y experiencia, como se observa en la Gráfica #1. Para 2025,

se reportó un total de 275 integrantes, de los cuales el 68% son hombres y el 32% mujeres, lo que representa un aumento de 2 puntos porcentuales en la participación femenina frente al año anterior. Frente a la independencia de estos órganos de gobierno, el 45% de sus integrantes son miembros independientes, y por rango etario, el 73% supera los 50 años, el 20% se ubica entre los 31 y 50 años, y apenas el 1% tiene menos de 30 años.

Adicionalmente, conscientes de la importancia de contar con administradores que tengan conocimientos, capacidades y aptitudes determinadas, **treinta y seis (36), es decir el 95% de las entidades financieras agremiadas en Asobancaria cuentan con procesos de nominación y selección definidos para sus Juntas Directivas y comités**². Esta cifra representa un aumento de 6 puntos porcentuales frente al año anterior, cuando el 89% de las entidades reportó contar con este tipo de procesos. Estos mecanismos presentan distintos niveles de formalización, desde políticas o procedimientos aprobados y documentados hasta lineamientos preliminares, e incorporan criterios orientados a fortalecer la idoneidad, independencia y capacidad de supervisión de los órganos de gobierno. Dentro de los aspectos que se tienen en cuenta para la construcción de los criterios para estos procesos, se destacan:



GRI 2-9. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas.



GRI 2-10. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas Indicador que permite múltiples respuestas por entidad.

² Indicador GRI 2-10. Información reportada por 38 entidades agremiadas.

Si bien los criterios de selección de los miembros de las juntas directivas son fundamentales para asegurar perfiles idóneos y diversos, también resulta imprescindible considerar el rol particular del presidente de la Junta. Su independencia y la capacidad para gestionar posibles conflictos de interés son factores determinantes para garantizar un liderazgo equilibrado. En línea con lo anterior, 23 de las 38 entidades agremiadas que realizaron el reporte, equivalentes al 61%, informaron que el presidente de la Junta es un miembro independiente de la organización. Por su parte, en los casos en los que el presidente de la Junta tiene alguna relación con la entidad o su grupo empresarial, ya sea como accionista de la organización, alto ejecutivo de la entidad o alto ejecutivo de la casa matriz, las entidades reportaron contar con controles para evitar posibles conflictos de interés, como se evidencia en la Gráfica #3.

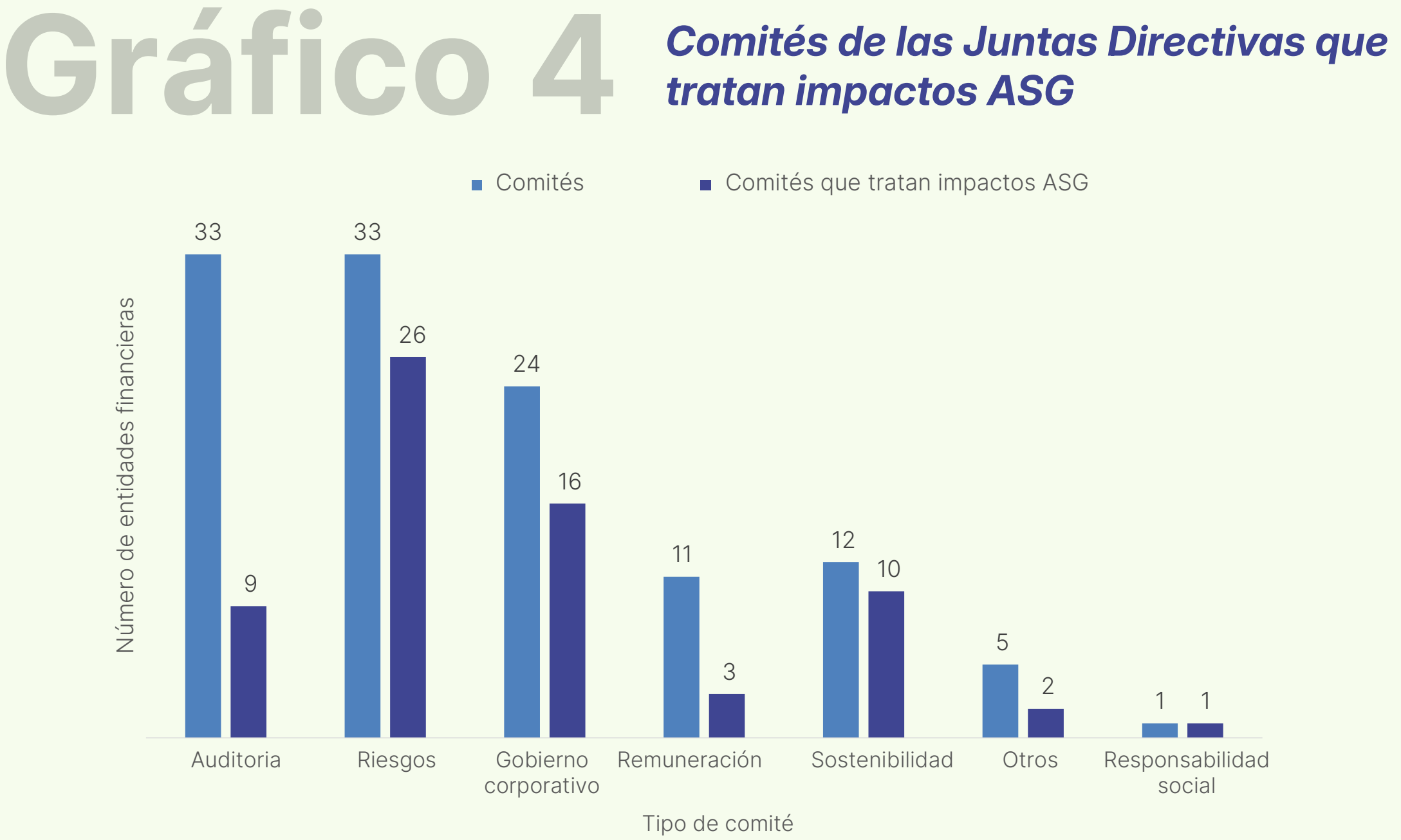


GRI 2-11. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas.

Derivados, en algunos casos, de las instrucciones y recomendaciones de la SFC mencionadas anteriormente, y en otros, de la creación propia de las entidades financieras, las juntas directivas cuentan con diversos comités y órganos consultivos que respaldan la toma de decisiones. Si bien estos escenarios colegiados abordan diferentes temáticas, en todos los casos aportan información para que los

miembros de la Junta cuenten con mayores elementos de análisis frente al desarrollo del objeto social, la preservación de la estabilidad macro financiera del país y el avance hacia un desarrollo sostenible.

Como se observa en la Gráfica #4, en 2025 se registró una mayor incorporación de los asuntos ASG en estos espacios de gobierno, con un aumento en la proporción de comités que tratan estos impactos frente al año anterior. Este avance resultó especialmente visible en los comités de riesgos, sostenibilidad y gobierno corporativo, donde la proporción de comités que abordan asuntos ASG es más alta, lo que evidencia una integración más transversal de la sostenibilidad en las instancias de supervisión, control y toma de decisiones de las entidades.



GRI 2-9. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

La sostenibilidad en la gobernanza de las entidades

La sostenibilidad en la gobernanza de las entidades financieras se ha convertido en un pilar esencial para el funcionamiento ético y eficiente del sistema financiero. Incorporar criterios ASG en los marcos directivos no solo mejora la toma de decisiones estratégicas, sino que también permite anticipar y mitigar riesgos reputacionales y legales que pueden comprometer la estabilidad de las entidades. Una gobernanza sostenible exige estructuras de control más sólidas, que velen por el cumplimiento normativo y promuevan la integridad en todas las operaciones.

Desde Asobancaria se han mantenido iniciativas orientadas a la publicación de información de interés para el sector, incluyendo cifras financieras y avances en sostenibilidad, así como la generación de espacios de socialización y aprendizaje dirigidos a diferentes niveles de las entidades financieras, en el marco de los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS). **Dentro de estas estrategias se destaca el desarrollo de la cuarta jornada de formación para miembros de junta en temas ASG, impartida por la IFC (International Finance Corporation). Con esta edición, 85 miembros de juntas directivas han sido certificados, lo que equivale a cerca del 32% del total de miembros reportados, en línea con el objetivo de avanzar hacia la formación del 100% de estos órganos de gobierno.** Esta jornada permitió fortalecer sus conocimientos y capacidades para supervisar los asuntos ASG y tomar decisiones estratégicas acertadas para el negocio.

Los temas relacionados con sostenibilidad ocupan un lugar destacado dentro de los conocimientos colectivos de las juntas directivas de las entidades agremiadas, junto con otras áreas clave para la gestión estratégica del negocio.

Gráfico 5

Conocimientos colectivos de las Junta de las entidades financieras



GRI 2-17. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad.

Los conocimientos colectivos de los miembros de las juntas directivas reflejan una agenda cada vez más amplia y alineada con los principales desafíos del sector financiero. En 2025, se destacan especialmente los conocimientos en gestión del riesgo, reportados por 38 entidades; sostenibilidad, por 33 entidades; seguridad digital, por 31 entidades; y política pública, por 30 entidades. Asimismo, se mantiene una valoración relevante de temas como transformación digital e innovación, talento humano, educación financiera,

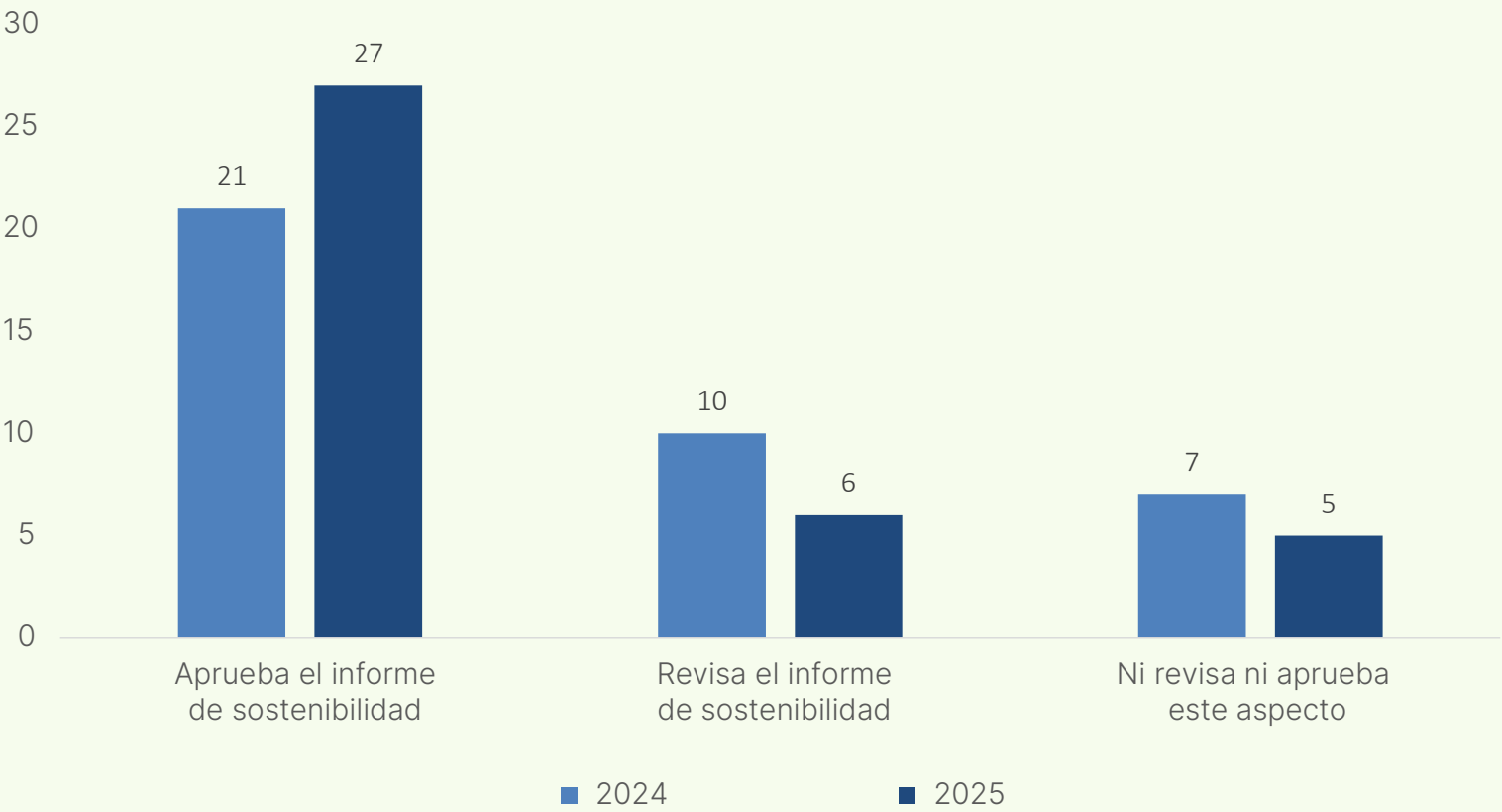
inclusión financiera, experiencia del cliente, diversidad, equidad e inclusión y cambio climático.

Un aspecto relevante frente al reporte anterior es la incorporación del bienestar financiero como una nueva área de conocimiento dentro de las juntas directivas. En 2025, 25 entidades reportaron contar con conocimientos colectivos en esta materia, lo que equivale aproximadamente al 66% de las entidades que realizaron el reporte. Este resultado evidencia la creciente importancia del bienestar financiero en la agenda estratégica del sector, en la medida en que permite conectar la toma de decisiones de los órganos de gobierno con objetivos de inclusión, educación financiera, protección al consumidor y generación de capacidades para que las personas y empresas puedan tomar mejores decisiones financieras.

En línea con este fortalecimiento de capacidades, también se evidencia una mayor participación de las juntas directivas en la supervisión de la información de sostenibilidad, como se observa en la Gráfica #6. Este avance resulta estratégico, en la medida en que la revisión y aprobación de estos reportes por parte de los órganos de gobierno contribuye a elevar la calidad de la información ASG, fortalecer la rendición de cuentas y consolidar la sostenibilidad como un asunto relevante dentro de la gestión corporativa de las entidades.

Gráfico 6

Acciones que realiza la Junta Directiva en relación con el reporte de sostenibilidad



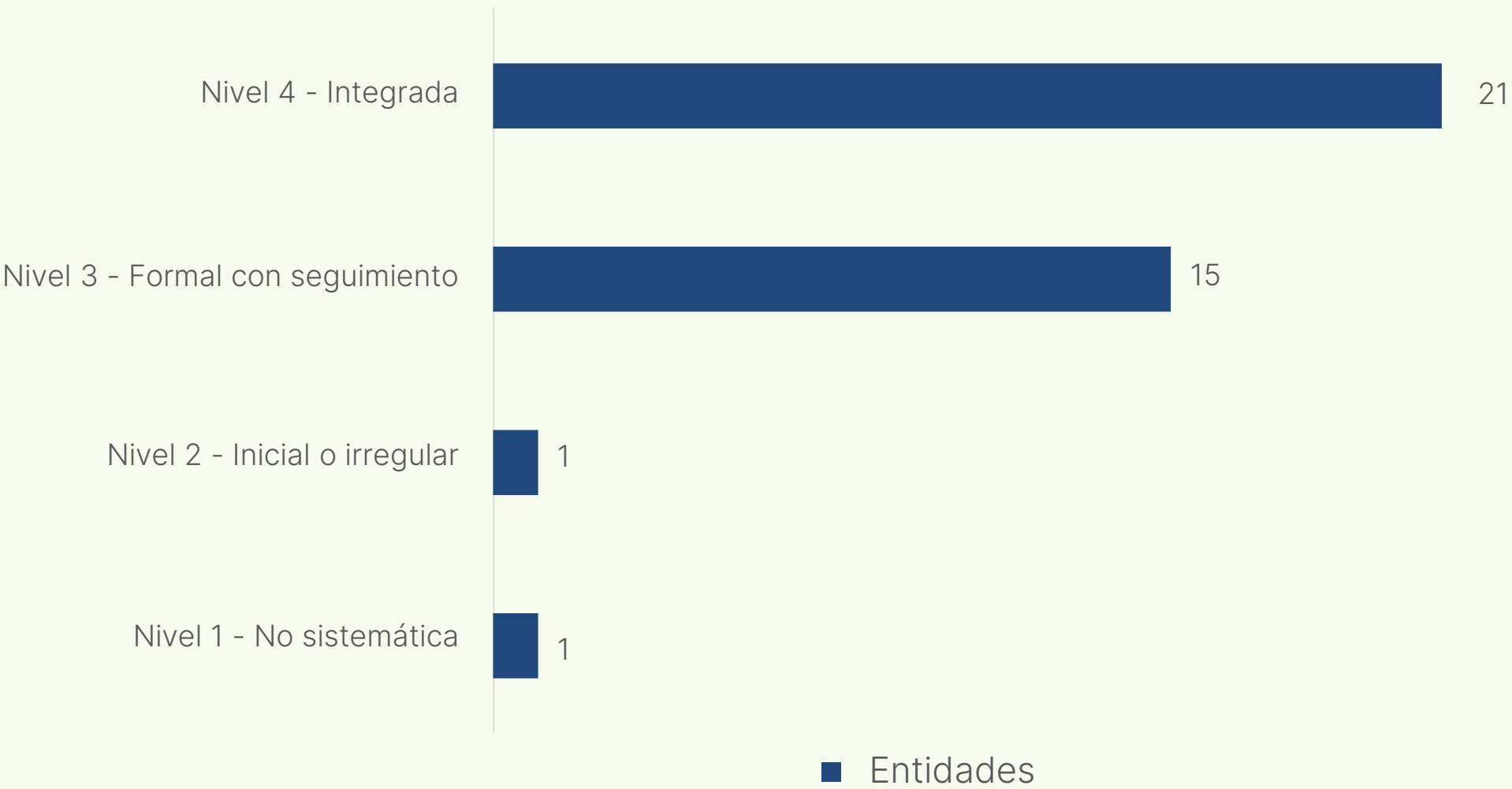
GRI 2-12. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Para 2025, el 71% de las entidades que realizaron el reporte indicó que su Junta Directiva aprueba el informe de sostenibilidad, frente al 55% registrado en 2024. Asimismo, el número de entidades en las que la Junta revisa el informe, aunque no lo aprueba, pasó de 10 a 6, mientras que aquellas en las que la Junta no revisa ni aprueba este aspecto disminuyeron de 7 a 5. Estos resultados reflejan una mayor apropiación de la sostenibilidad por parte de los órganos de gobierno y un avance hacia esquemas de supervisión más robustos sobre la información ASG.

En esta línea, también se observa una mayor participación de la Junta Directiva y de la Alta Dirección en la supervisión de la gestión de impactos ASG. Para efectos del análisis, la información reportada se organizó en cuatro niveles de madurez, que permiten identificar el grado de formalización, seguimiento e integración de estos asuntos en los modelos de gobierno y gestión de las entidades.

Gráfico 7

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



GRI 2-12. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Los resultados muestran que las prácticas de supervisión ASG se concentran principalmente en los niveles de mayor madurez. En particular, se reportaron 21 respuestas en el Nivel 4, correspondiente a una supervisión integrada al modelo de gobierno y gestión, en la cual la Junta Directiva revisa el desempeño ASG con indicadores, metas, tendencias, brechas y decisiones correctivas, mientras que la Alta Dirección incorpora criterios ASG en procesos clave y decisiones estratégicas. Asimismo, se registraron 15 respuestas en el Nivel 3, asociado a esquemas formales con seguimiento, roles definidos, reportes periódicos, indicadores, planes de acción y evaluaciones documentadas.

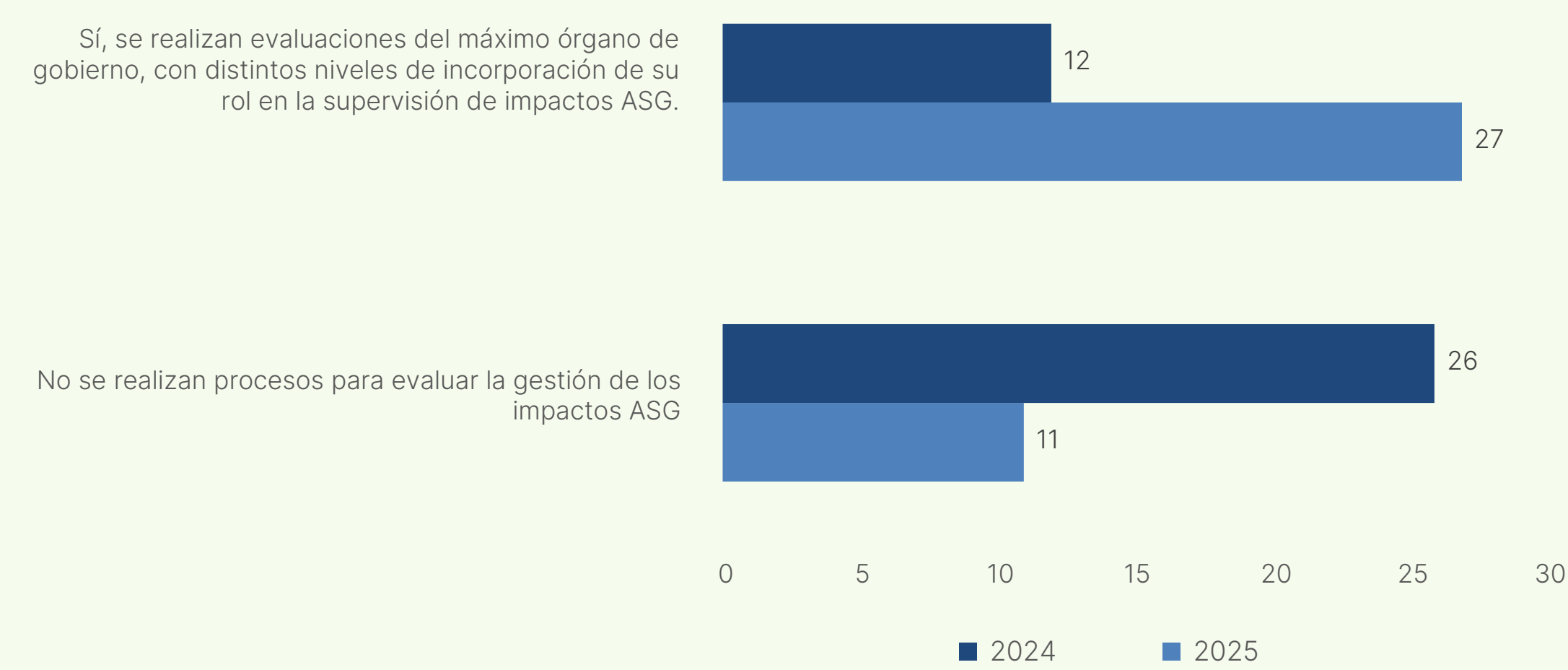
Por su parte, los Niveles 1 y 2 (asociados a una supervisión no sistemática o a prácticas iniciales e irregulares, respectivamente) concentraron apenas una respuesta cada uno, lo que confirma que la gestión

de los asuntos ASG en las juntas directivas ha alcanzado, en la gran mayoría de las entidades, un grado de formalización avanzado. En conjunto, estos resultados evidencian un avance hacia esquemas de gobernanza más robustos, en los que los asuntos ASG se integran de forma cada vez más estructurada en la supervisión, la gestión de riesgos y la toma de decisiones estratégicas.

Este avance en la supervisión de los asuntos ASG también se refleja en los procesos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno. La incorporación de estos ejercicios permite fortalecer la rendición de cuentas, identificar oportunidades de mejora y avanzar hacia una mayor alineación entre las responsabilidades de la Junta Directiva y la gestión de los impactos ambientales, sociales y de gobernanza.

Gráfico 8

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



GRI 2-18. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas

Frente al año anterior, se evidencia una mejora significativa en la adopción de procesos de evaluación del máximo órgano de gobierno. Mientras que, en 2024, 26 entidades reportaban no realizar procesos para evaluar la gestión de impactos ASG, en 2025 esta cifra disminuyó a 11 entidades. En contraste, el número de entidades que sí realizan evaluaciones pasó de 12 en 2024 a 27 en 2025, lo que equivale al 71% de las entidades que realizaron el reporte. Este resultado representa un aumento de 39 puntos porcentuales frente al año anterior y evidencia una mayor incorporación de la supervisión ASG dentro de los mecanismos de evaluación y mejora continua de las juntas directivas.

Estrategia y compromiso ASG en el sector bancario

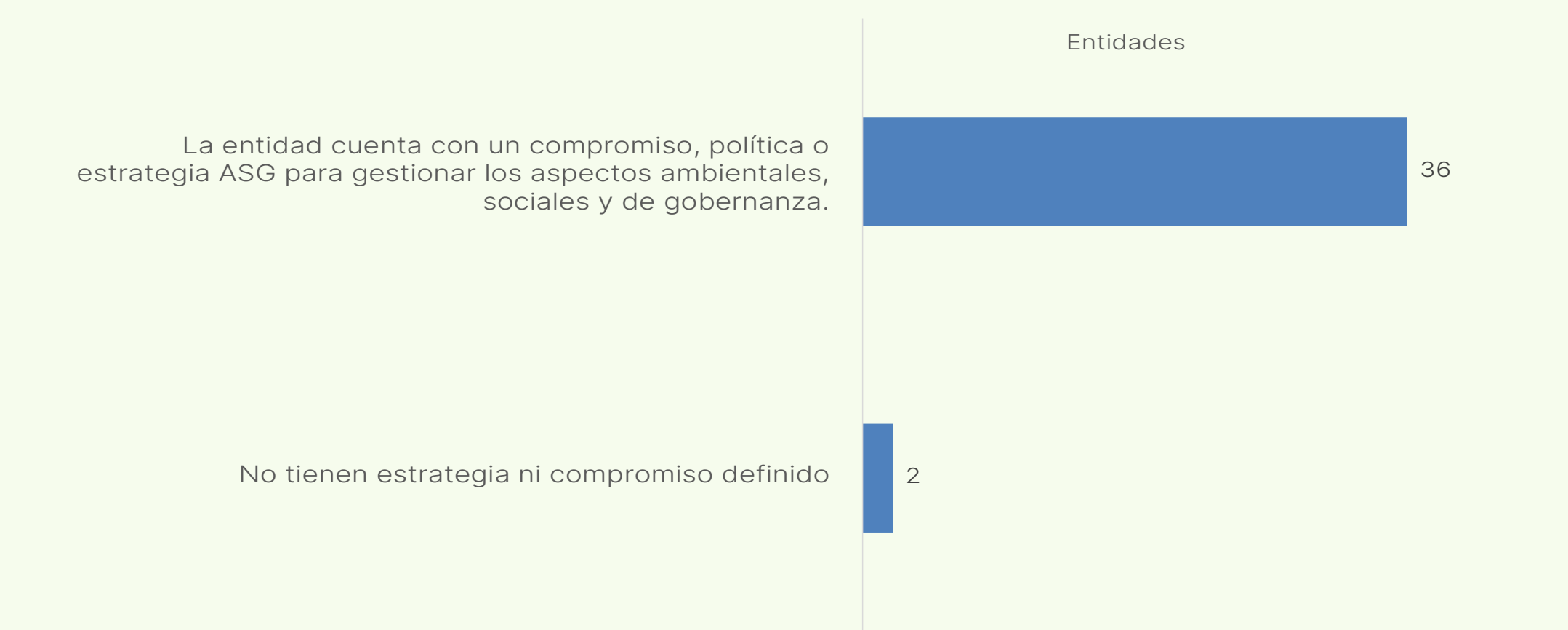
El Pacto Mundial de la ONU España señala que, en 2026 , la sostenibilidad empresarial entra en una nueva fase de madurez, en la que deja de ser un ejercicio de cumplimiento normativo para convertirse en un factor clave de competitividad, acceso a financiación y resiliencia. En este contexto, se espera que las empresas refuercen la transparencia y el reporting con base en evidencias verificables, fortalezcan la gobernanza en torno al uso de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, y avancen hacia esquemas de inversión sostenible que exijan datos comparables y auditables. Desde el gremio, se ha trabajado y se continuará trabajando para apoyar a las entidades en el planteamiento de modelos de gobernanza robustos y efectivos que respondan a los objetivos gremiales planteados en los OFS y que contribuyan al cumplimiento de los ODS, considerando estas nuevas tendencias y la necesidad de una mayor profundidad, alineación e impacto en sus estrategias de sostenibilidad.

El 94,7% de las entidades agremiadas que realizaron el reporte manifestó contar con un compromiso, política o estrategia ASG para gestionar los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza. Este resultado evidencia que la sostenibilidad continúa consolidándose como un elemento relevante en la gestión de las entidades, al establecer lineamientos que orientan la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones y en el desarrollo de sus actividades, como se muestra a continuación.

³ Pacto Mundial de la ONU España. (2024). Siete tendencias en sostenibilidad empresarial para 2024. Encontrado en: <https://www.pactomundial.org/noticia/siete-tendencias-en-sostenibilidad-empresarial-para-2024/>

Gráfico 9

Características del compromiso y modelo de gobernanza en ASG de las entidades



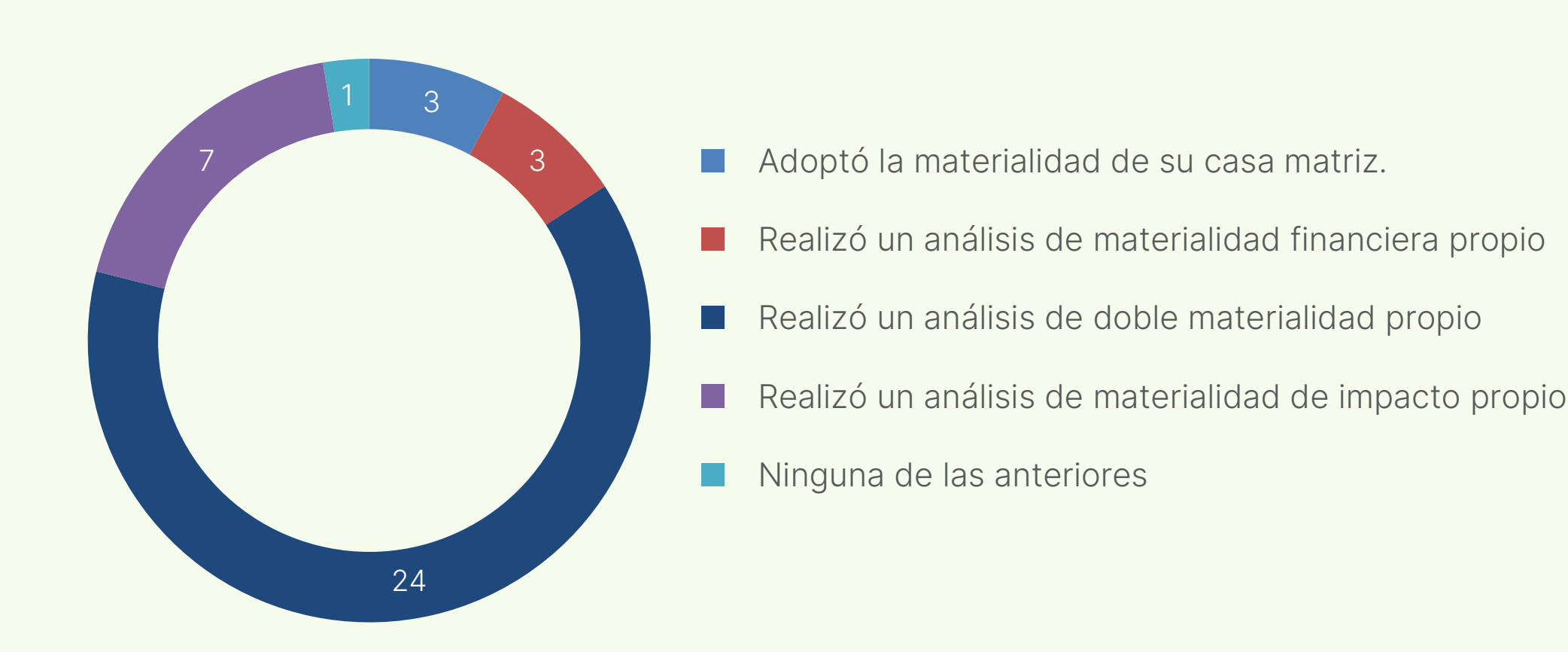
GRI 2-22. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

La amplia adopción de compromisos, políticas o estrategias ASG refleja el avance del sector financiero en la incorporación de la sostenibilidad como parte de su gestión organizacional. Estos instrumentos constituyen la base para orientar la identificación y gestión de riesgos, oportunidades e impactos ambientales, sociales y de gobernanza, así como para fortalecer los procesos de toma de decisiones.

El análisis de materialidad se ha consolidado como una herramienta fundamental para fortalecer la gestión estratégica de los asuntos ASG en el sector financiero, en la medida en que permite identificar y priorizar los riesgos, oportunidades e impactos más relevantes para el negocio y sus grupos de interés. En línea con las disposiciones de la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el 97% de las entidades agremiadas que realizaron el reporte cuenta con algún enfoque de análisis de materialidad, como se presenta en la Gráfica #9.

Gráfico 10

Análisis de materialidad en las entidades financieras



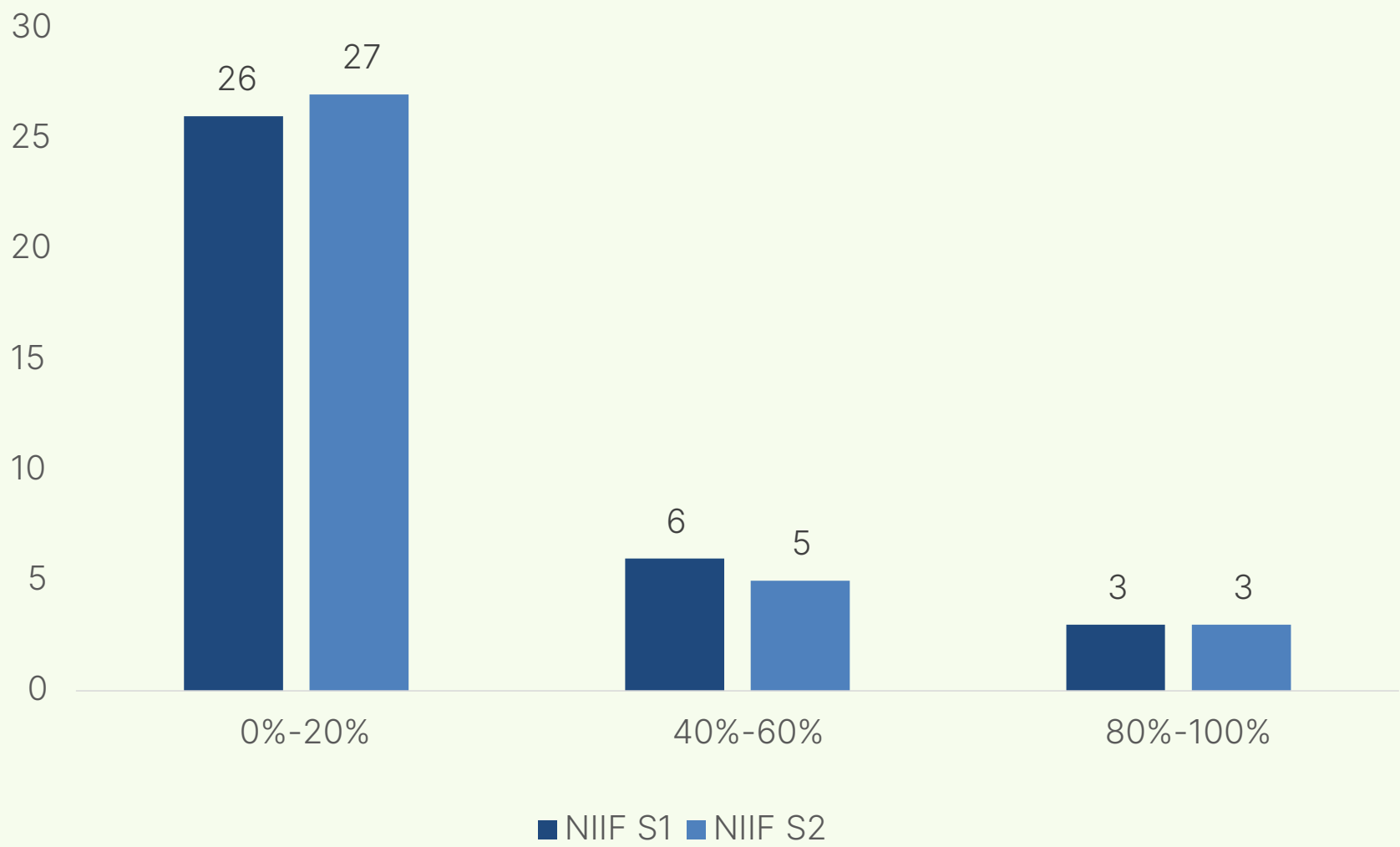
GOB-2. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas.

Los resultados evidencian que la mayoría de las entidades ha avanzado hacia la realización de ejercicios propios de materialidad. En particular, 24 entidades reportaron haber realizado análisis de doble materialidad propio, consolidándose como el enfoque predominante; 7 entidades realizaron análisis de materialidad de impacto propio y 3 entidades adelantaron análisis de materialidad financiera propio. Por su parte, 3 entidades adoptaron la materialidad definida por su casa matriz y solo una entidad indicó no contar con ninguno de estos enfoques. Estos avances reflejan una mayor madurez en la identificación y gestión de los asuntos ASG, así como una mejor articulación entre la sostenibilidad, la estrategia corporativa y la gestión de riesgos.

La Circular Externa mencionada guarda una estrecha relación con las Normas Internacionales de Sostenibilidad y Clima NIIF S1 y S2, y representa un avance hacia el mejoramiento de la transparencia en la divulgación de información sobre riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad y el cambio climático. Aunque estos estándares no son de obligatorio cumplimiento en el país, las entidades agre-

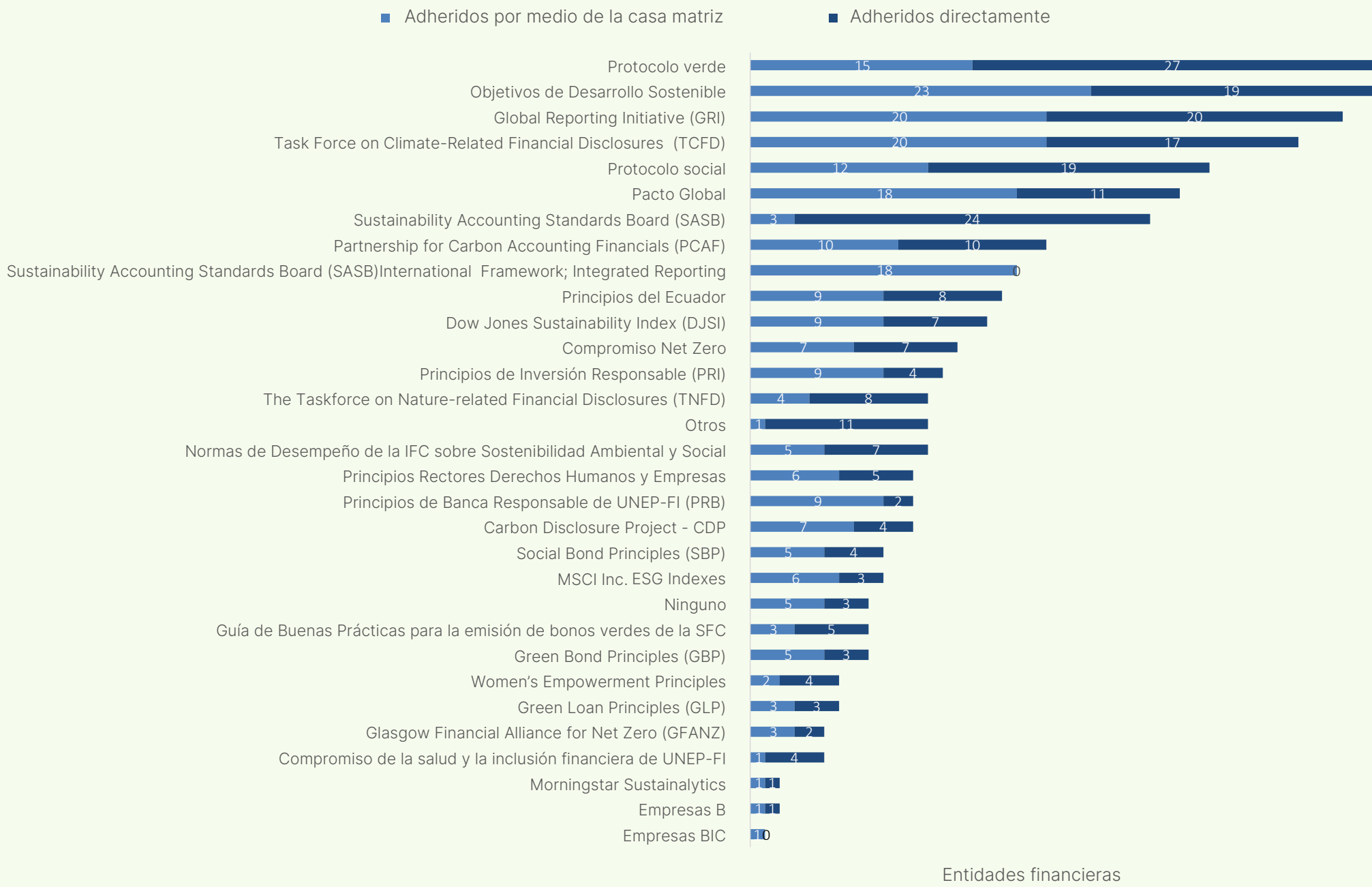
miadas han comenzado a avanzar voluntariamente en su proceso de implementación. Como se observa en la Gráfica #11, el nivel de avance reportado se concentra principalmente en el rango de 0% a 20%, lo que refleja una etapa inicial de adopción, mientras que un grupo más reducido de entidades ha alcanzado niveles intermedios (40%-60%) o avanzados (80%-100%) de implementación tanto para NIIF S1 como para NIIF S2.

Gráfico 11 *porcentaje de avance en la adopción y reporte de las NIIF.*



En esta misma línea, las entidades financieras en Colombia se han adherido o han expresado su apoyo a diferentes estándares o iniciativas en el ámbito de la sostenibilidad, bien sea directamente o a través de su casa matriz. Como se observa en la Gráfica #12, los estándares con mayor nivel de adhesión son el Protocolo Verde, el Global Reporting Initiative (GRI), el Protocolo Social y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), lo que refleja la consolidación de estos marcos como referentes para la gestión ASG del sector financiero colombiano.

Gráfico 12 *Entidades adheridas a estándares o iniciativas relacionadas con la sostenibilidad.*



GRI 2-28. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad.

A este panorama se suma el desarrollo del estándar del Taskforce on Inequality and Social-related Financial Disclosures (TISFD), llamado a convertirse en un referente global para la divulgación de información social. Frente a esta tendencia, Asobancaria ha manifestado su compromiso con el proceso de implementación de este estándar entre sus entidades agremiadas, así como con el fortalecimiento de las capacidades necesarias para su adecuada adopción por parte del sector.

Gestión de la cadena de Suministro

En línea con el compromiso de las entidades financieras de promover el desarrollo sostenible y gestionar su impacto ambiental y social, algunas entidades han incorporado criterios de sostenibilidad en la evaluación de sus cadenas de valor, particularmente en la selección y evaluación de proveedores. Como se observa en la Gráfica #13, los criterios más adoptados son las buenas prácticas laborales, la transparencia y lucha contra la corrupción, y la evaluación de riesgos ambientales y sociales, seguidos de cerca por el impacto ambiental y la incorporación de criterios ASG, lo que refleja un enfoque de abastecimiento cada vez más integral y alineado con los estándares de sostenibilidad del sector.

Adicionalmente, la integración de los aspectos ASG se extiende también a las decisiones de inversión, un frente impulsado por el Task Force de Inversión Responsable, del cual Asobancaria es firmante. Estas acciones se suman a las iniciativas globales orientadas a lograr una economía resiliente y baja en carbono, en línea con el respeto de los derechos humanos y en articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París.

Gráfico 13

Criterios de evaluación en la política de abastecimiento.

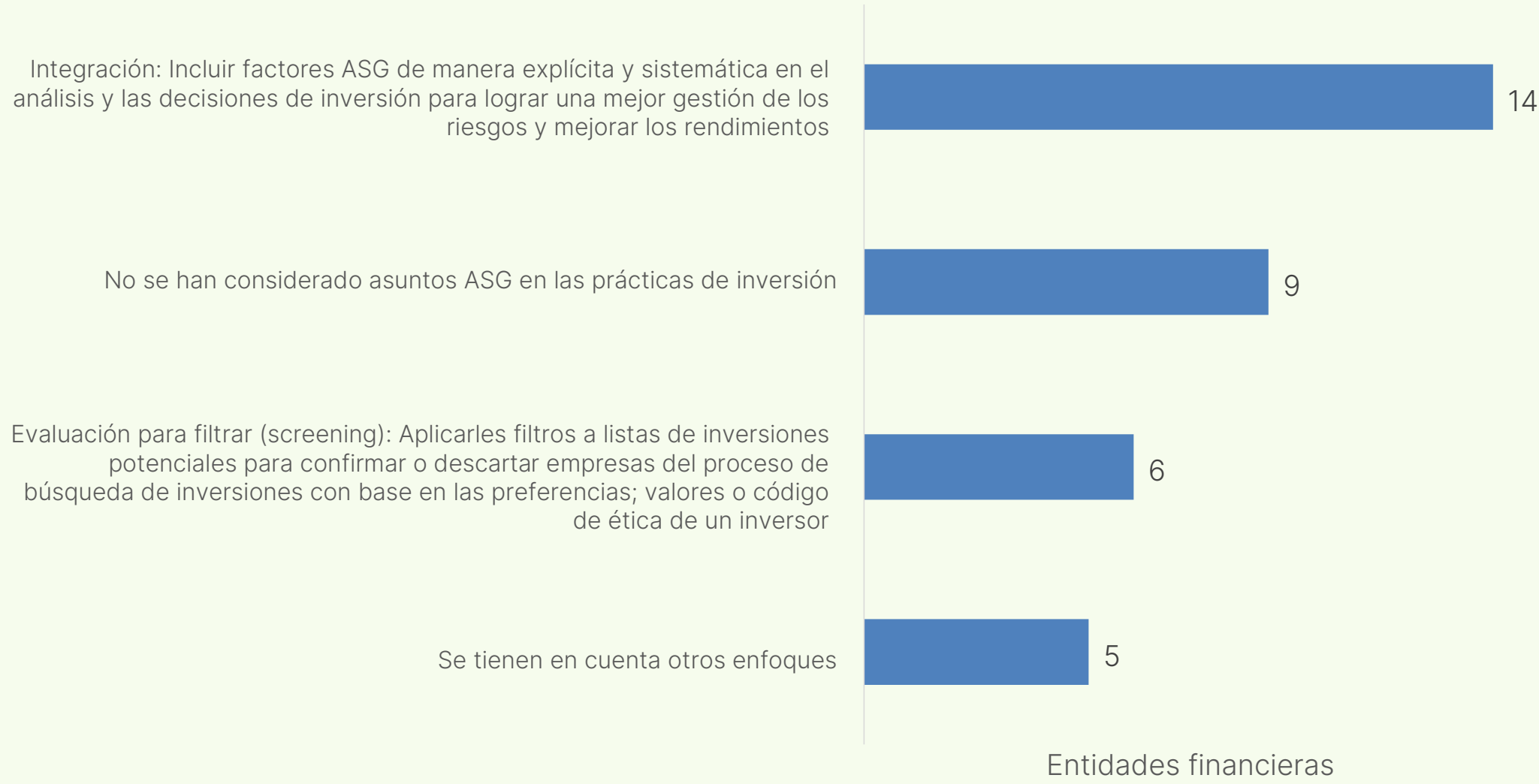


GOB-4. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad.

Adicionalmente, algunas entidades agremiadas han adoptado distintos enfoques para incorporar los asuntos ASG en sus prácticas de inversión, como se observa en la Gráfica #14. Se destaca que el 34% de las entidades que realizaron el reporte han integrado estos asuntos de manera explícita y sistemática en el análisis y las decisiones de inversión, mientras que un enfoque de evaluación por filtrado (screening) (aplicado para confirmar o descartar inversiones potenciales) fue reportado por 6 entidades. Por su parte, 9 entidades señalaron no haber considerado aún asuntos ASG en sus prácticas de inversión, lo que evidencia que, si bien el sector avanza en la materia, persisten oportunidades de fortalecimiento para lograr una adopción más generalizada.

Gráfico 14

Enfoques ASG incorporados en las prácticas de inversión



SASB FN-AC-410a.2. Información reportada por 38 de las 40 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Retos	Gestión
Ampliar la incorporación de criterios ASG en las decisiones de inversión y en la gestión de las cadenas de suministro, de manera que se avance de enfoques iniciales o de filtrado hacia una integración explícita y sistemática.	Asobancaria acompaña a las entidades agremiadas en el fortalecimiento de estas capacidades, entre otros, a través de su compromiso como firmante del Task Force de Inversión Responsable y del impulso a la implementación del nuevo estándar TISFD, promoviendo espacios de formación y socialización de buenas prácticas para el sector.

Gestión y bienestar del talento humano

ODS:

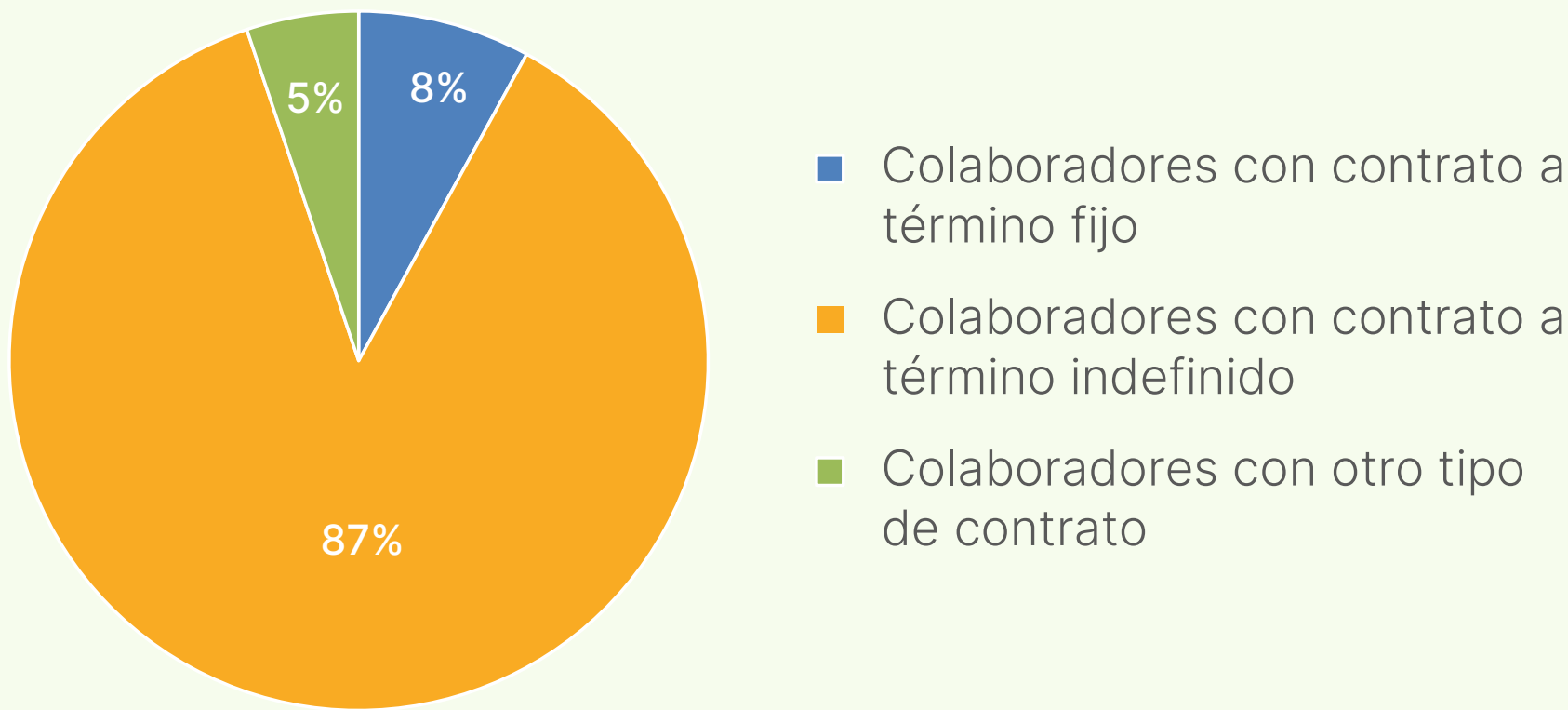


Compromiso con el talento humano

El talento humano constituye un eje estratégico para la sostenibilidad, competitividad y transformación del sector financiero. En un contexto marcado por la evolución tecnológica, los cambios en las expectativas laborales y la necesidad de fortalecer capacidades frente a nuevos riesgos y oportunidades, las entidades financieras han consolidado estrategias orientadas al desarrollo profesional, la atracción y retención de talento, la inclusión y la generación de entornos de trabajo más flexibles, seguros y diversos.

Durante 2025, las entidades agremiadas en Asobancaria continuaron contribuyendo de manera significativa a la generación de empleo en Colombia. El sector reportó un total de 153.171 colaboradores, de los cuales 116.073 (76%) corresponden a colaboradores directos y 37.098 (24%) a trabajadores vinculados a través de terceros. Esta cifra representa un crecimiento del 0,5% frente al año anterior, lo que reafirma el rol del sector como uno de los principales generadores de empleo formal y estable en el país (GRI 2-7; GRI 2-8).

Gráfica 1 *Porcentaje de colaboradores directos por tipo de contrato*



GRI 2-7 Indicador reportado por 38 entidades

El fortalecimiento del empleo formal sigue siendo uno de los aportes más relevantes del sector. En 2025, el 87% de los colaboradores directos contó con contrato a término indefinido y tiempo completo, lo que refleja la estabilidad laboral que caracteriza a la fuerza de trabajo del gremio. Adicionalmente, el 44,6% de los colaboradores estuvo cubierto por acuerdos de negociación colectiva, reafirmando la importancia del diálogo social, la protección de derechos laborales y la construcción de condiciones de trabajo equitativas (GRI 2-30).

En línea con lo anterior, las entidades han seguido fortaleciendo sus modelos de gestión del talento desde un enfoque integral que combina estabilidad, bienestar, formación, diversidad, equidad e inclusión, elementos clave para responder a los retos de un sector altamente regulado, intensivo en conocimiento y en constante proceso de transformación digital y tecnológica.

Diversidad, equidad e inclusión

La gestión de la diversidad, equidad e inclusión se ha consolidado como una prioridad estratégica para las entidades financieras. Durante 2025, las organizaciones continuaron avanzando en la medición de la representatividad de sus equipos, incorporando variables como género, edad, ubicación geográfica, pertenencia étnica, condición de discapacidad, población migrante, población rural y otros grupos priorizados dentro de sus estrategias de inclusión.

En este sentido, el 87% de las entidades reportaron contar con mecanismos formales para medir la representatividad de su talento humano, lo que ha permitido identificar brechas, orientar programas internos y fortalecer acciones afirmativas dirigidas a promover entornos laborales más diversos y representativos.



Mujeres:
59%
(67,875 personas)



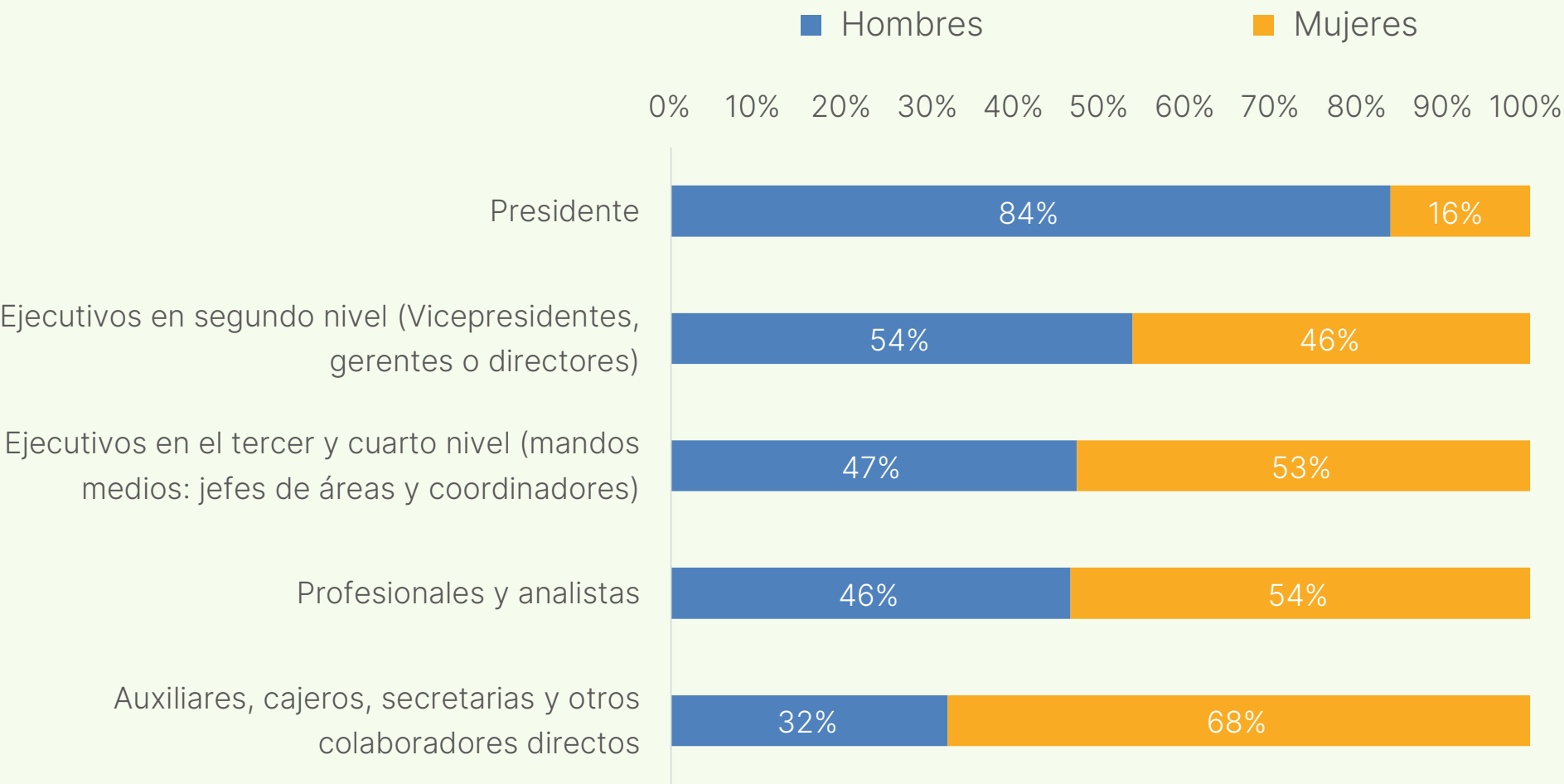
Hombres:
41%
(46,682 personas)



Otro género:
<0,1%
(1 persona)

Gráfica 2

Porcentaje de colaboradores por género y nivel jerárquico



GRI 405-1. Indicador reportado por 38 entidades.

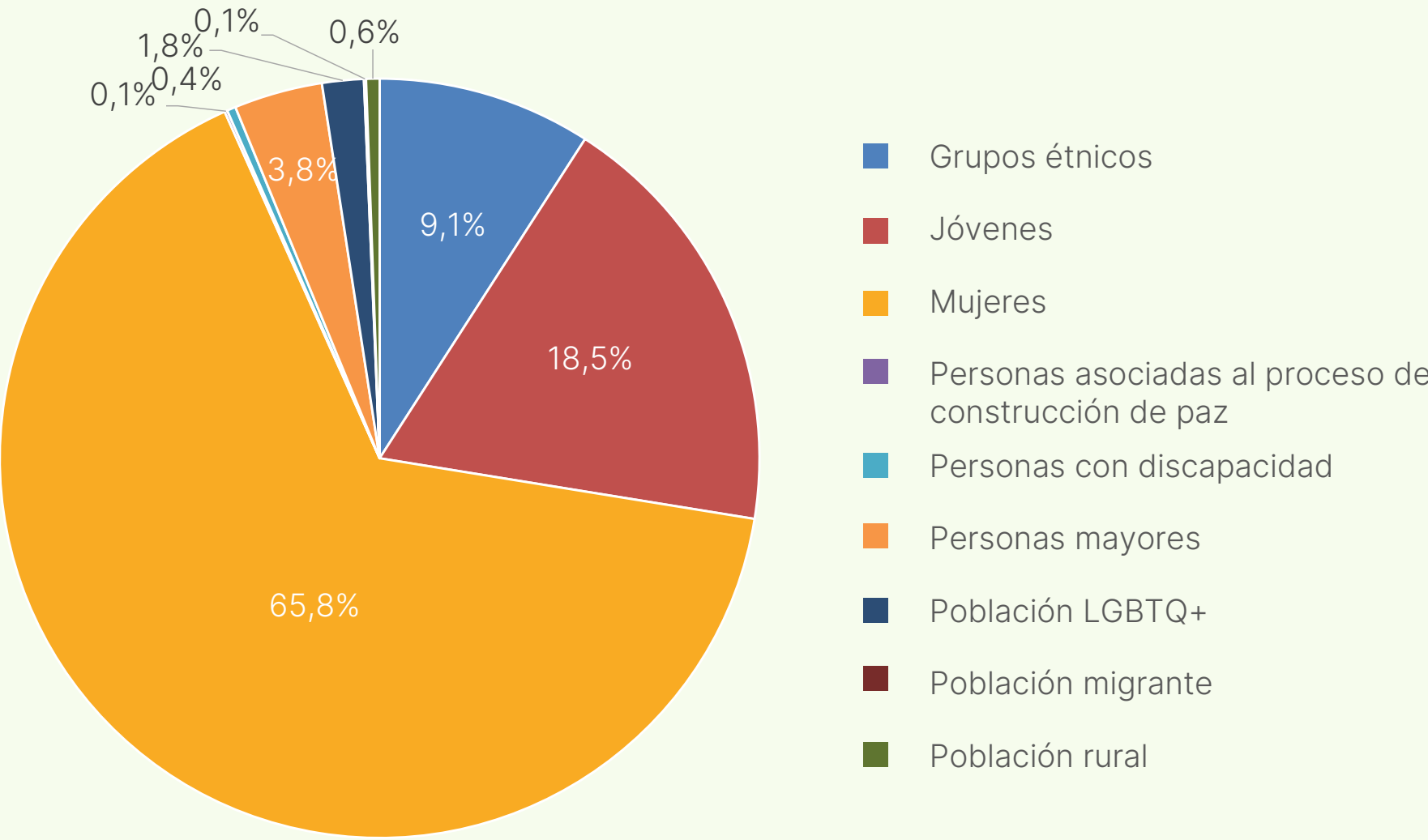
Brecha de género en cargos directivos

Al analizar la distribución por niveles jerárquicos, se observa que la participación femenina es significativa en cargos profesionales, operativos y de apoyo; sin embargo, persisten oportunidades de mejora en los niveles más altos de liderazgo. En 2025, las mujeres representaron el 46% de los cargos de vicepresidencia, gerencia y dirección, y el 53% de las jefaturas y coordinaciones, mientras que en la presidencia su participación alcanzó el 16%. Estos resultados evidencian avances importantes en la incorporación femenina en posiciones de liderazgo intermedio, al tiempo que señalan la necesidad de continuar fortaleciendo planes de sucesión, mentoría, movilidad interna y promoción hacia posiciones de mayor responsabilidad.

En cuanto a la inclusión de grupos priorizados, 94.028 colaboradores formaron parte de las estrategias DEI de las entidades, cifra que asciende a 32.200 personas al excluir a las mujeres. Dentro de este grupo se destacan 8.555 personas pertenecientes a grupos étnicos, 1.667 personas de la comunidad LGBTIQ+, 17.355 jóvenes, 3.542 personas mayores y 111 colaboradores vinculados a procesos de construcción de paz.

Gráfica 3

Colaboradores directos de poblaciones priorizadas por la gestión DEI



SASB FN-IB-330a.1. Información reportada por 33 entidades

Estos resultados reflejan que la gestión de la diversidad ha trascendido su carácter aislado para convertirse en una dimensión transversal de la cultura organizacional. El reto hacia adelante consiste en profundizar la medición, fortalecer la trazabilidad de los avances y garantizar que las iniciativas de inclusión se traduzcan en oportunidades reales de desarrollo, permanencia y liderazgo.

En materia de equidad salarial, el sector reportó una brecha salarial base promedio entre hombres y mujeres del 5,4%. En los niveles de entrada, esta brecha se redujo al 0,99%, y la mayoría de las entidades evidenciaron relaciones salariales equivalentes frente al salario mínimo legal vigente, lo que refleja avances concretos en la eliminación de diferencias por género en cargos iniciales. No obstante, en posiciones de mayor responsabilidad la brecha salarial puede alcanzar el 9%, en parte debido a la concentración histórica de hombres en ciertos cargos estratégicos. Frente a este panorama, las entidades tienen la oportunidad de continuar fortaleciendo mecanismos de revisión salarial, análisis de brechas, transparencia en criterios de compensación y evaluación objetiva del desempeño, como pilares fundamentales para avanzar hacia estructuras salariales más equitativas (GRI 405-2).

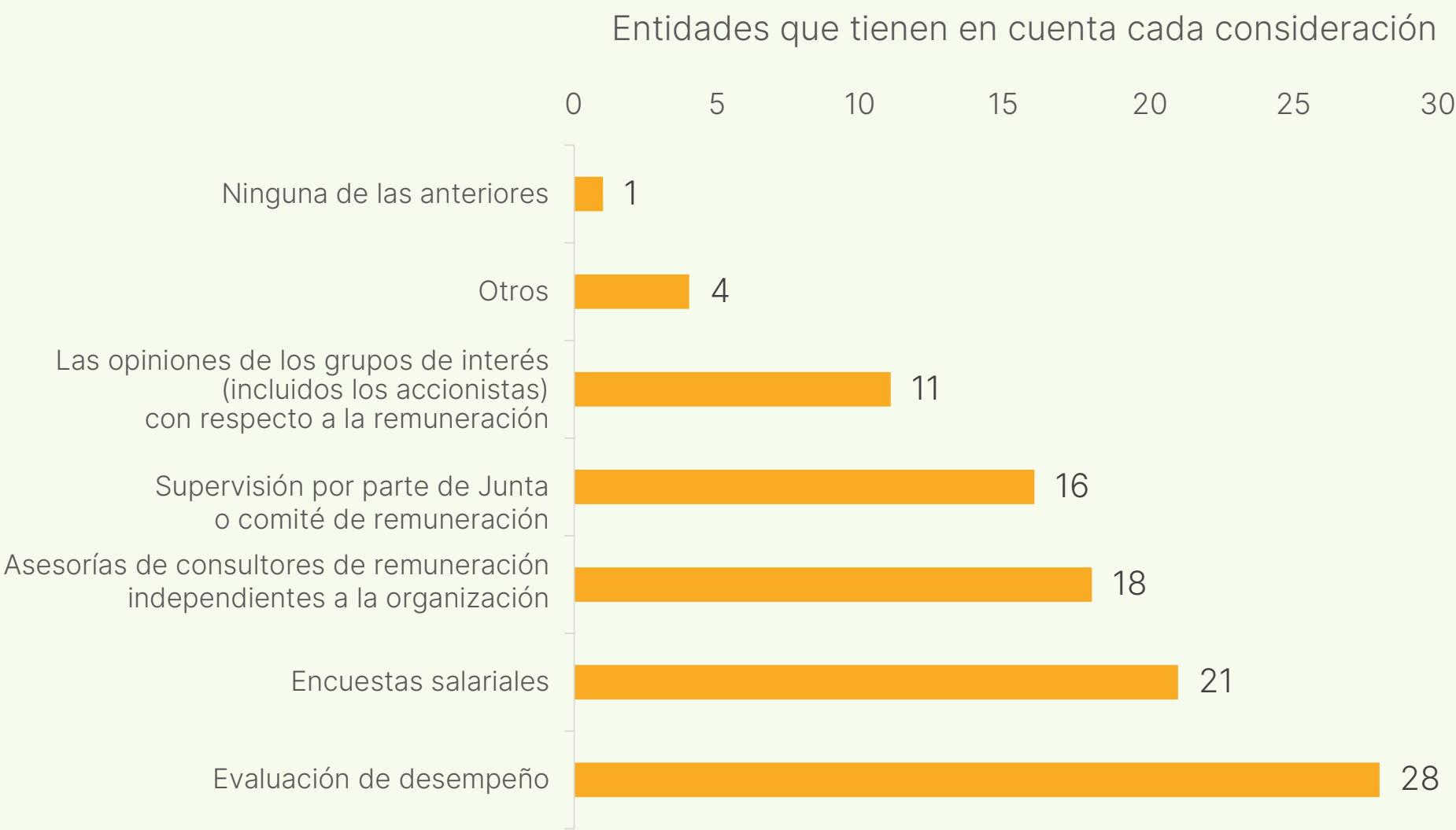
Remuneración

La remuneración constituye un componente esencial para promover la equidad, la competitividad laboral y la atracción de talento en el sector financiero. Durante 2025, las entidades mantuvieron políticas salariales estructuradas con base en criterios como el nivel de responsabilidad, las funciones del cargo, el desempeño individual, encuestas salariales, asesorías de consultores especializados y lineamientos definidos por comités u órganos de gobierno.

En el proceso de diseño y revisión de las políticas de remuneración, 21 entidades consideraron encuestas salariales, 28 incorporaron evaluaciones de desempeño, 18 acudieron a asesorías de consultores independientes y 16 contaron con la supervisión de miembros independientes del máximo órgano de gobierno o comités de remuneración. Estos mecanismos contribuyen a fortalecer la transparencia, objetividad y consistencia en la definición de los esquemas de compensación (GRI 2-19; GRI 2-20; GRI 202-1).

Gráfica 4

Consideraciones para el proceso de diseño de políticas de remuneración



GRI 2-20. Información reportada por 38 entidades. Indicador con múltiples respuestas por entidad

En el marco del análisis de prácticas laborales justas y no discriminatorias, se evaluó la relación entre el salario inicial base ofrecido a hombres y mujeres frente al salario mínimo legal vigente en 2025. Los resultados muestran variaciones entre entidades: algunas ofrecen exactamente el salario mínimo legal (relación de 1,00), mientras que otras lo superan con relaciones que oscilan entre 1,00 y 3,52. En términos generales, se observa una tendencia positiva, con un promedio de 1,5 veces el salario mínimo para los colaboradores directos.

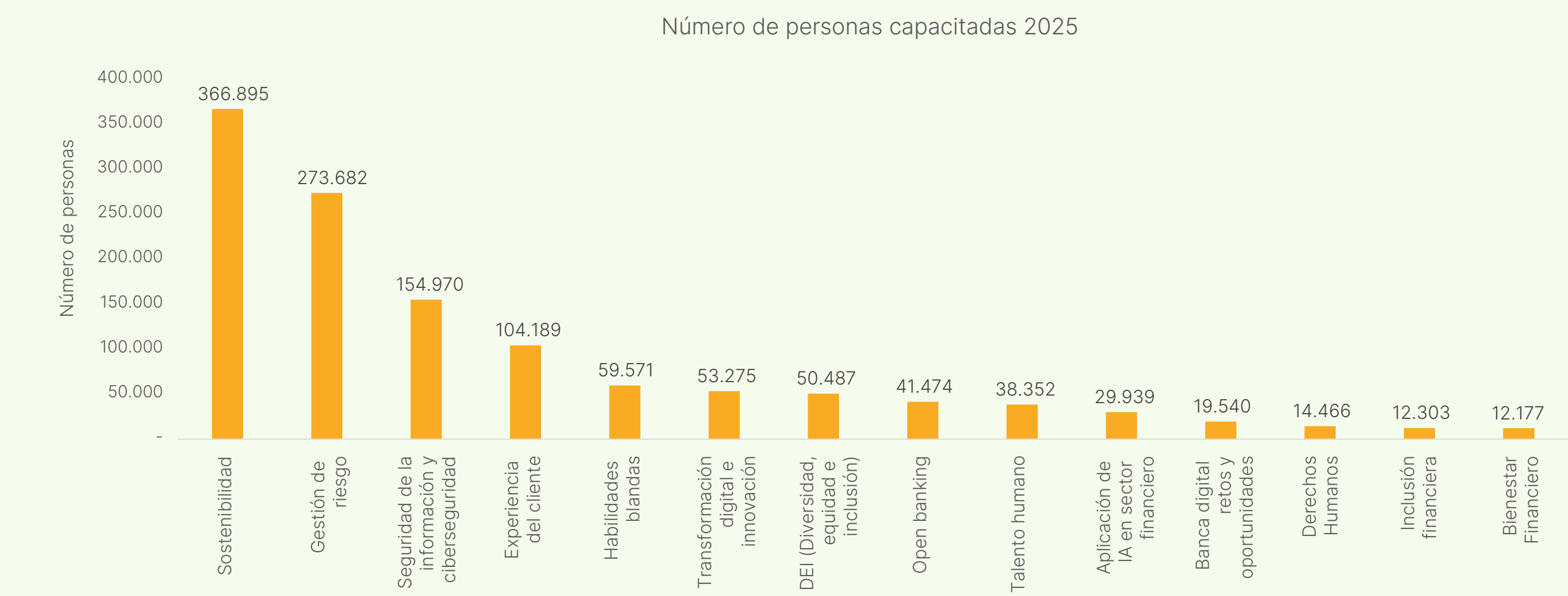
Crecimiento, formación y desarrollo profesional

La formación de los colaboradores es uno de los pilares que asegura la capacidad de adaptación del sector financiero frente a los cambios tecnológicos, regulatorios, sociales y ambientales. Durante 2025, las entidades continuaron implementando programas de capacitación orientados a fortalecer competencias técnicas, habilidades humanas, liderazgo, gestión de riesgos, sostenibilidad, diversidad e inclusión, transformación digital, innovación e inteligencia artificial.

En el periodo de reporte, la inversión total en programas de formación ascendió a \$54,4 mil millones, beneficiando a más de 120.000 colaboradores. Este esfuerzo refleja la apuesta del sector por consolidar equipos preparados para responder a los desafíos actuales y futuros del mercado, así como por promover trayectorias profesionales más sólidas y sostenibles (GRI 404-1; SASB HC 101-15).

Entre las principales líneas de formación se destacan tres áreas de especial relevancia. La primera es habilidades blandas y liderazgo, el rubro con mayor inversión, con más de 59.000 colaboradores beneficiados en programas enfocados en comunicación, trabajo colaborativo y adaptación al cambio, consolidándose como una herramienta clave para mejorar el desempeño y la cultura organizacional. La segunda es transformación digital e innovación, área que incrementó su inversión frente a 2024 y en la que más de 53.000 personas fueron capacitadas, evidenciando el interés del sector por preparar a sus equipos para procesos de automatización, digitalización y uso responsable de herramientas tecnológicas. La tercera es gestión del riesgo, con más de 273.000 asistentes a diferentes capacitaciones, reforzando competencias asociadas a la prevención, el control, el cumplimiento y la toma de decisiones informada.

Gráfica 5 Asistentes a cursos de formación por temática.

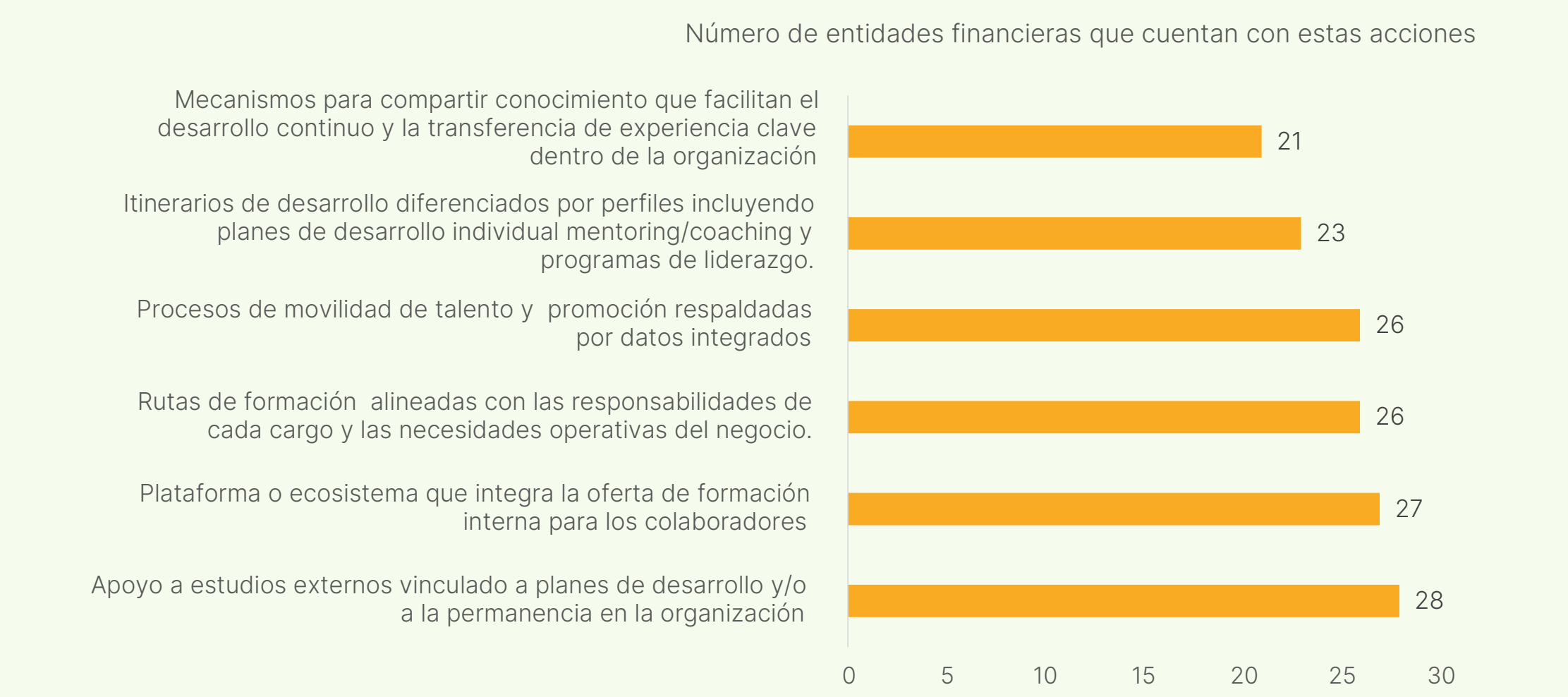


GRI 404-1 Información reportada por 38 entidades.

Más allá de la capacitación, todas las entidades cuentan con estrategias de desarrollo y retención del talento. En 2025, 38 entidades contaron con marcos estandarizados de desarrollo profesional, 18 identificaron habilidades críticas para el negocio en el largo plazo con el fin de anticipar y orientar la formación de manera estratégica, y 15 utilizaron analítica de datos para alinear sus programas de formación con las necesidades futuras de la organización.

Gráfica 6

Acciones enmarcado en las estrategias de desarrollo y retención



Información reportada por 38 entidades. Indicador con múltiples respuestas por entidad.

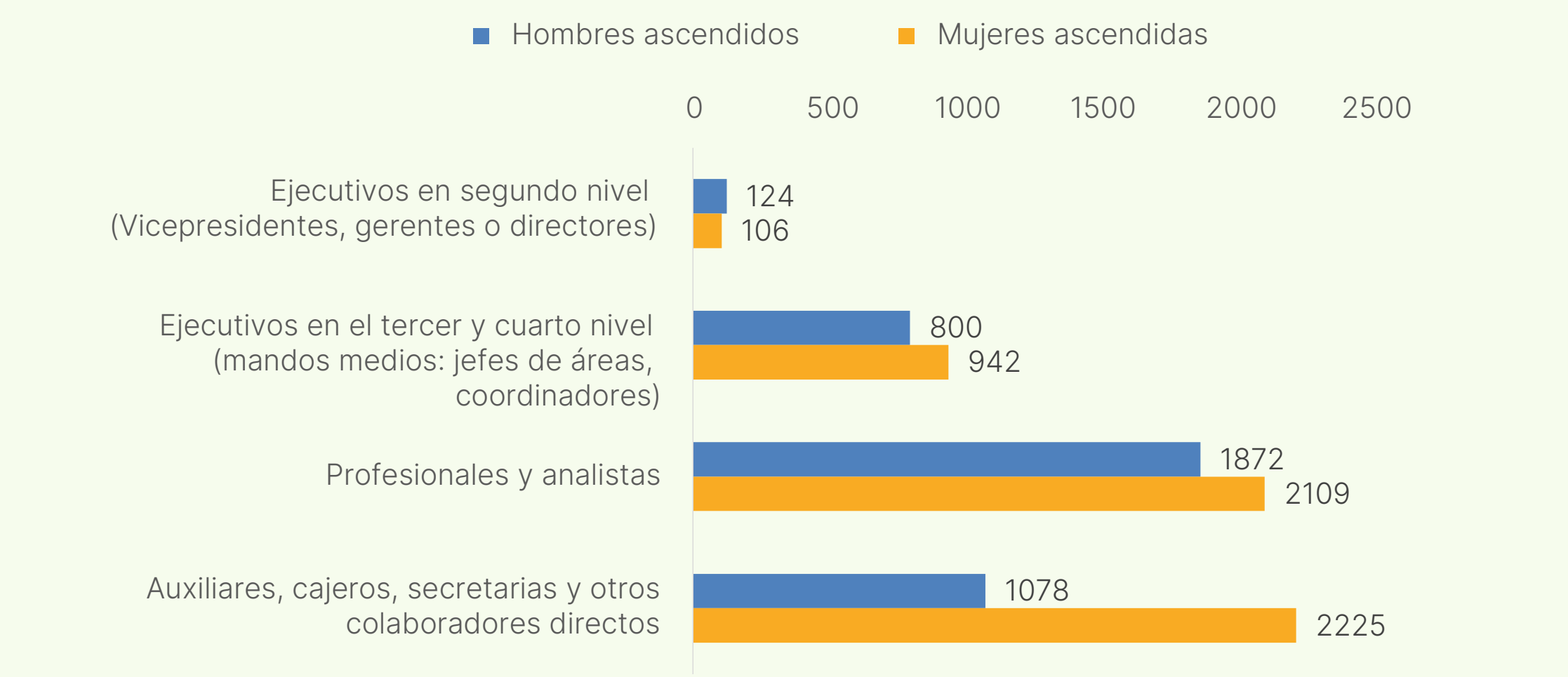
Estos avances evidencian que el desarrollo profesional se gestiona cada vez más desde una perspectiva estratégica, que conecta las capacidades actuales de los colaboradores con las necesidades futuras del negocio. No obstante, persiste la oportunidad de ampliar el uso de herramientas de analítica, fortalecer rutas de carrera y consolidar programas de movilidad interna que permitan retener el talento clave.

Ascensos, retención y movilidad del talento

La movilidad interna y los ascensos son indicadores clave para evaluar las oportunidades de crecimiento dentro de las entidades. Durante 2025, el sector reportó 9.256 ascensos distribuidos entre distintos niveles jerárquicos y grupos poblacionales, de los cuales el 58% correspondió a mujeres y el 42% a hombres, lo que refleja avances concretos en la promoción de talento diverso, particularmente en niveles intermedios y operativos. No obstante, el sector debe continuar fortaleciendo el acceso equitativo a posiciones estratégicas, asegurando que los procesos de promoción estén respaldados por criterios objetivos, información consolidada y rutas de desarrollo claras.

Gráfica 7

Colaboradores ascendidos en 2025



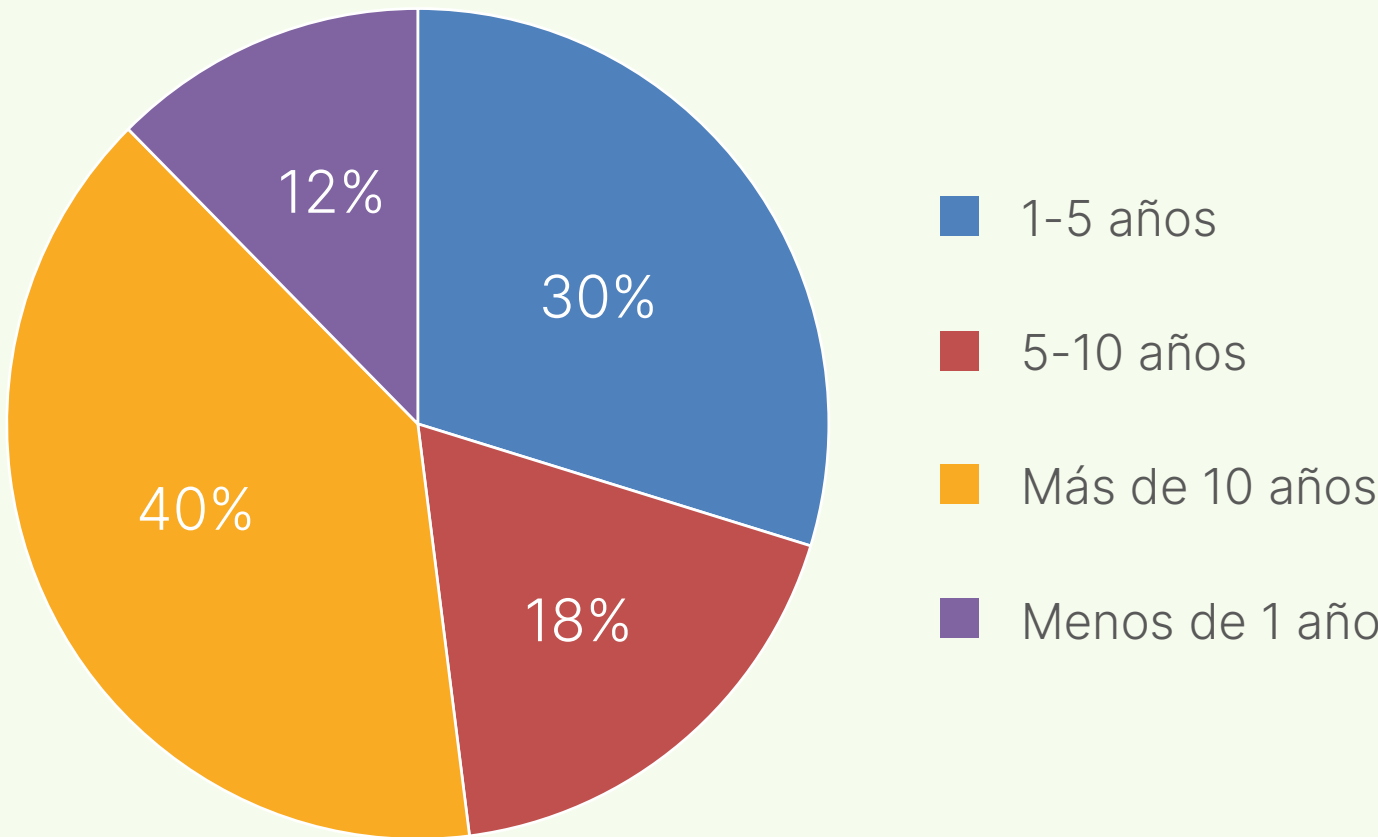
Información reportada por 37 entidades.

Estos procesos de promoción están respaldados por mecanismos de seguimiento al desempeño. En 24 entidades, los ascensos se fundamentan en indicadores de rendimiento y expectativas asociadas al cargo, monitoreados de forma continua para evaluar el cumplimiento de funciones a lo largo del tiempo. Por su parte, 13 entidades cuentan adicionalmente con indicadores para gestionar mejoras en los procesos de reclutamiento, desarrollo y retención, e incluso para medir el incremento en la calidad de vida de sus colaboradores en función de su plan de carrera y programas de capacitación.

En cuanto a la permanencia, el 12% de los colaboradores tenía menos de un año en la entidad, mientras que más del 40% acumula más de diez años de antigüedad. Esta distribución refleja una sólida capacidad de retención por parte de las entidades financieras, así como un equilibrio saludable entre la experiencia acumulada, la renovación del talento y la movilidad dentro del sector.

Gráfica 8

Porcentaje de colaboradores por tiempo de permanencia en la entidad



Información reportada por 37 entidades.

En 2025, las principales causas de rotación reportadas por las entidades fueron motivos personales y mejores ofertas laborales. Que estas razones predominen sobre factores internos es un indicador positivo, pues sugiere que las condiciones ofrecidas por las entidades son competitivas y que la salida de colaboradores responde en mayor medida a decisiones individuales o a la dinámica natural de un mercado laboral activo. No obstante, fortalecer las estrategias de retención sigue siendo una prioridad para el sector.

Gráfica 9

Principales causas de rotación en las entidades



Información reportada por 38 entidades.

Precisamente por la alta competitividad del sector en la atracción de talento, las entidades han venido fortaleciendo sus capacidades de reclutamiento. En 2025, 16 entidades reportaron contar con bancos de candidatos, 12 utilizaron herramientas de analítica para anticipar necesidades futuras de contratación y 9 señalaron limitaciones para planear requerimientos de personal con suficiente anticipación. Estos resultados muestran avances en la preparación de los procesos de atracción de talento, pero también evidencian una oportunidad para incorporar tecnologías que permitan una gestión más predictiva y estratégica.

En este mismo sentido, la consolidación de bases de datos de talento humano se mantiene como un habilitador clave para la toma de decisiones. En 2025, 26 entidades contaron con bases de datos estructuradas que les permiten evaluar la contribución de la gestión del talento frente a los resultados organizacionales, mientras que 10 aún operan con registros fragmentados y sin unificar. Avanzar hacia sistemas más integrados permitirá mejorar la trazabilidad de la gestión, fortalecer la eficiencia operativa y consolidar una administración del talento más inclusiva y alineada con los objetivos estratégicos del sector.

Bienestar, trabajo digno y modalidades de trabajo

El bienestar de los colaboradores se ha consolidado como una prioridad para las entidades financieras, en la medida en que contribuye a fortalecer la productividad, la permanencia del talento y la construcción de entornos laborales seguros, diversos y equitativos. En este sentido, el sector ha avanzado en la implementación de políticas, lineamientos y mecanismos internos orientados a promover condiciones de trabajo digno, entendidas no solo como el cumplimiento de estándares laborales mínimos, sino también como la consolidación de prácticas que favorecen la calidad de vida, el equilibrio entre la vida personal y laboral, la inclusión y la protección de los derechos de los colaboradores.

Durante 2025, las entidades agremiadas evidenciaron un compromiso amplio con la gestión del trabajo digno. De las 38 entidades que reportaron información, 19 indicaron contar con un marco interno definido para la gestión de estos asuntos, incluyendo políticas laborales, sistemas de seguridad y salud en el trabajo, lineamientos de diversidad, equidad e inclusión, mecanismos de quejas, responsables definidos y seguimiento periódico de indicadores básicos. Adicionalmente, 15 entidades reportaron contar con un sistema maduro, con metas y resultados vinculados a la toma de decisiones, procesos de auditoría o revisión interna, mejora continua y transparencia sobre avances y brechas, tomando como referencia estándares o guías internacionales.

En cuanto a las principales políticas implementadas, se evidencia una alta adopción de lineamientos asociados a la salud y seguridad en el trabajo, incluyendo la gestión de riesgos psicosociales, reportada por 37 entidades. Asimismo, 33 entidades cuentan con políticas relacionadas con jornada laboral, desconexión y balance vida-trabajo, aspecto fundamental en un contexto en el que las formas de trabajo han evolucionado hacia esquemas más flexibles. También se destacan las políticas de no discriminación, igualdad de oportunidades y diversidad, equidad e inclusión, reportadas por 29 entidades, así como las políticas laborales y de relaciones laborales basadas en principios de trabajo digno, igualmente reportadas por 29 entidades.

Gráfica 10

Políticas asociadas a bienestar y trabajo digno implementadas por las entidades



Información reportada por 38 entidades. Indicador con múltiples respuestas.

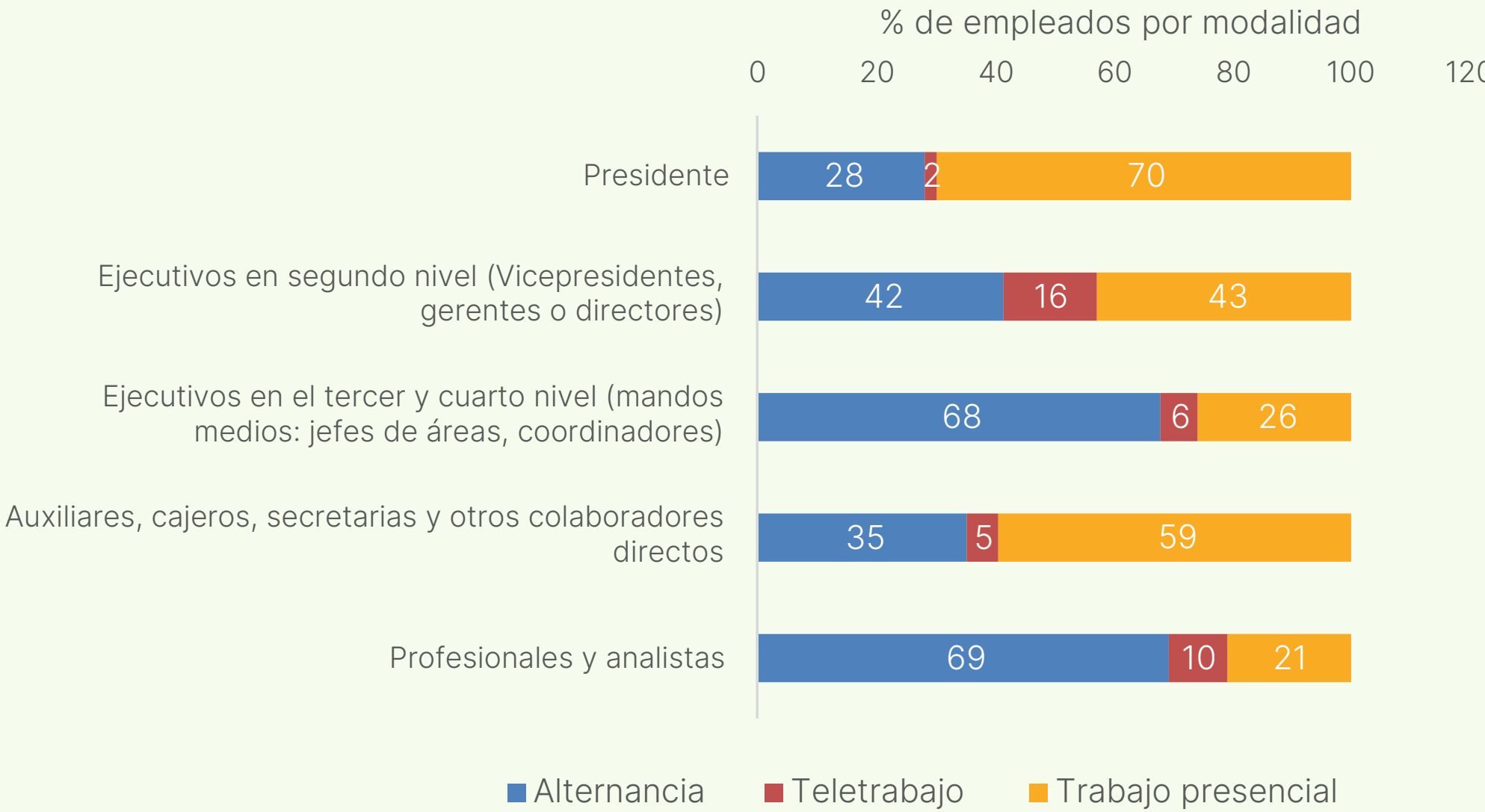
Además de las políticas internas, las modalidades de trabajo constituyen una dimensión relevante del bienestar laboral. Las entidades financieras han continuado adaptando sus esquemas de trabajo a las necesidades operativas, tecnológicas y humanas del sector, combinando modalidades presenciales, virtuales e híbridas según la naturaleza de los cargos y las funciones desempeñadas. Esta flexibilidad permite responder a las necesidades de continuidad del negocio, al tiempo que contribuye al equilibrio entre la vida personal y laboral de los colaboradores.

En términos generales, la presencialidad continúa siendo predominante en cargos operativos, de atención al cliente y en aquellos roles que requieren interacción directa o disponibilidad física en oficinas, sucursales o puntos de servicio. Por su parte, las modalidades virtuales o remotas han ganado relevancia en cargos administrativos, profesionales, analíticos y de soporte, en los que las funciones pueden desarrollarse mediante herramientas digitales. A su vez, los esquemas híbridos o de alternancia se han consolidado como una alternativa intermedia que permite combinar los beneficios de la presencialidad con la flexibilidad del trabajo remoto.



Gráfica 11

Modalidad de trabajo por nivel jerárquico



Información reportada por 38 entidades. Indicador con múltiples respuestas.

La adopción de estas modalidades refleja una transformación en la cultura laboral del sector financiero. Más allá de ser una respuesta coyuntural, la flexibilidad laboral se ha convertido en una herramienta para fortalecer el bienestar, mejorar la experiencia del colaborador y promover modelos de trabajo más eficientes. En este contexto, la gestión del bienestar requiere seguir articulando las políticas laborales con esquemas de trabajo claros, criterios de desconexión, medidas de prevención de riesgos psicosociales y mecanismos de seguimiento que permitan evaluar su efectividad.

Hitos de gestión	Retos
• Fortalecimiento de la medición de diversidad e inclusión: 87% de las entidades reportaron información sobre representatividad de sus equipos, lo que permite avanzar en la identificación de brechas y oportunidades de mejora.	• Cerrar brechas de género en posiciones estratégicas: aunque existen avances en cargos intermedios y operativos, se requiere fortalecer la participación femenina en presidencias, juntas directivas y altos niveles de decisión.
• Avances en participación femenina: las mujeres mantuvieron una participación significativa en cargos profesionales, operativos y de liderazgo intermedio, aunque persiste el reto de fortalecer su presencia en posiciones estratégicas.	• Profundizar la equidad salarial: es necesario seguir fortaleciendo la medición y gestión de brechas salariales, especialmente en cargos de mayor jerarquía.
• Mayor enfoque en formación estratégica: las entidades ampliaron sus programas de capacitación en sostenibilidad, transformación digital, inteligencia artificial, riesgos, DEI y liderazgo.	• Fortalecer planes de carrera y movilidad interna: mejorar las oportunidades de crecimiento puede contribuir a reducir la rotación y aumentar el compromiso de los colaboradores.
• Consolidación de modalidades flexibles de trabajo: la alternancia y el teletrabajo continuaron como herramientas relevantes para promover bienestar y eficiencia, especialmente en cargos profesionales y administrativos.	• Consolidar una cultura inclusiva: además de medir la representatividad, el sector debe seguir promoviendo acciones que garanticen participación, bienestar y desarrollo efectivo para todos los grupos poblacionales.
• Gestión basada en datos: las entidades avanzaron en la estructuración de bases de datos, indicadores de desempeño y herramientas para apoyar decisiones de movilidad, promoción y retención.	



Estabilidad y Gestión de los Riesgos para la Banca



Gestión del Riesgo

ODS:



Metas:

16.3, 16.5, 16.6

Actualmente el mundo experimenta una era de acelerada innovación tecnológica, la cual trae consigo también rápidas trasformaciones económicas, sociales y ambientales que representan nuevos riesgos para las personas y las empresas.

En este contexto, el *World Economic Forum* identifica en su informe *Global Risk Report*¹, que los riesgos más relevantes en el corto plazo son la confrontación económica y militar entre estados, la desinformación y la información falsa, la polarización social, los eventos climáticos severos y los riesgos cibernéticos.

De este modo, los riesgos asociados a los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), los derivados del cambio climático, del rápido cambio tecnológico y los relacionados con el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM), se han convertido en una preocupación por su creciente impacto en la sostenibilidad y el negocio bancario.

Por lo tanto, la banca colombiana continúa cambiando y evolucionando de manera constante para hacer frente no solamente a los riesgos financieros tradicionales, sino también a los riesgos emergentes. De este modo, cada día son más las entidades que incorporan estos elementos como eje transversal a su estrategia corporativa y que trabajan de manera constante en la identificación, medición, evaluación y mitigación de este tipo de riesgos.

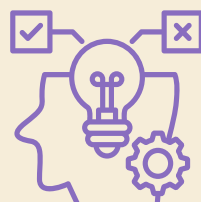
Así pues, la gestión de riesgos resulta indispensable para asegurar la estabilidad de las empresas, las organizaciones y los países. Al respecto, es importante tener en cuenta que, de acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la gestión de riesgos consiste en:



1. La fijación de criterios de aceptación de los riesgos que se desea gestionar en las entidades, conforme a su actividad y a los objetivos de rentabilidad y solvencia.



2. El análisis y la evaluación de los riesgos existentes en cada instante, a nivel global (para toda la entidad) y de manera desagregada por unidades de negocio.



3. La toma de decisiones con respecto a las nuevas transacciones y cambios en el perfil de rentabilidad del riesgo global de la entidad.



4. La evaluación de los resultados obtenidos, explicando su origen y la conexión con los riesgos asumidos.

Por lo tanto, una adecuada gestión es necesaria para que las entidades financieras lleven a cabo su operación de acuerdo con los objetivos definidos por la organización, al mismo tiempo que preservan su propia estabilidad y la del sistema, estableciendo estrategias y planes de acción que permitan hacer frente a la incertidumbre de eventos futuros, garantizar mayores niveles de seguridad de la información, mejorar el rendimiento en temas de cumplimiento legal y normativo, reducir pérdidas inesperadas y generar oportunidades de negocio.

Ahora bien, la adopción de estándares internacionales de regulación financiera se ha convertido en una necesidad para los países debido a la interconexión del sistema financiero mundial y a la naturaleza de los ciclos económicos que los expone a posibles desequilibrios. A nivel local, autoridades como la Unidad de Proyección Normativa y Regulación Financiera (URF) y la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) han emitido una serie de Decretos y Circulares encaminados a la adopción de dichos lineamientos. A continuación, se presenta mayor detalle de algunas de las normativas adoptadas por el país:

¹World Economic Forum. (2026). *Global Risks Report 2026*. <https://www.weforum.org/publications/global-risks-report-2026/>

Estándares implementados

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

Entre 2012 y 2013, a través del Decreto 1771 de 2012², el regulador modificó la definición y el cálculo del capital regulatorio, y se establecieron los criterios de pertenencia y solvencia básica. De esta forma, se introdujeron los conceptos de Patrimonio Básico Ordinario (PBO), Patrimonio Básico Adicional (PBA) y Patrimonio Adicional (PA). Asimismo, se introdujo la relación de solvencia básica con un mínimo de 4,5%.

Posteriormente, mediante los Decretos 1648 de 2014³ y 2392 de 2015⁴ se establecieron las características de pertenencia para instrumentos híbridos dentro del PBA o el PA.

Por su parte, el Decreto 1477 de 2018⁵, adicionó la relación de solvencia básica adicional y la relación de apalancamiento, así como los colchones de capital para aumentar la calidad y cantidad de capital. A su vez, el Decreto 1421 de 2019⁶ definió el Valor de Exposición a los Riesgos Operacionales.

Por otro lado, en 2019 la SFC, expidió la Circular Externa (CE) 019⁷, con el fin de limitar la excesiva dependencia de fuentes inestables de financiación de los activos estratégicos, que a menudo son ilíquidos, y que las entidades mantengan un perfil de fondeo estable en relación con sus activos.

Adicionalmente, el Decreto 1533 de 2022⁸ actualizó las normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones de riesgo de los establecimientos de crédito, con el propósito de mitigar la pérdida máxima que podría enfrentar una entidad ante un eventual escenario de insolvencia o estrés financiero de sus principales contrapartes.

Asimismo, en 2022 se expidió la CE 025⁹, con la cual se impartieron las instrucciones aplicables a la gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF):

La implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) respondió a la necesidad de estandarizar los criterios de presentación y aseguramiento de la información financiera, con el propósito de facilitar a las entidades nacionales el acceso a recursos en mercados internacionales mediante la comparabilidad de sus estados financieros con los de cualquier organización en el mundo. Su implementación significó un esfuerzo conjunto para las entidades financieras y para el supervisor, pues implicó, entre otros aspectos, dejar atrás reglas contables precisas, como eran las previstas en el Plan Único de Cuentas (PUC), pasando a la adopción de políticas por cada una de las entidades.

Normas Internacionales de Auditoría (NIA):

Se adoptaron las NIA con el fin de homogeneizar los estándares aplicables a los procesos de auditoría en todo tipo de organizaciones, consolidándose como un componente esencial de la arquitectura financiera. Esta normativa establece un lenguaje común en materia de auditoría que permita fortalecer las prácticas de las entidades, al tiempo que promueve la calidad de los procesos auditores y el desarrollo de las competencias técnicas de quienes los ejercen, contribuyendo así a una mayor transparencia y confiabilidad en la información financiera.

²Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2012). *Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el cálculo de la relación mínima de solvencia de los establecimientos de crédito.*

³Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2014). *Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los instrumentos que componen el patrimonio técnico de los establecimientos de crédito.*

⁴Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2015). *Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los instrumentos que componen el patrimonio técnico de los establecimientos de crédito.*

⁵Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2018). *Por el cual se modifica el Decreto número 2555 de 2010 en lo relacionado con los requerimientos de patrimonio adecuado de los establecimientos de crédito y se dictan otras disposiciones.*

⁶Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2019). *Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con requerimientos de patrimonio adecuado por riesgo operacional de los establecimientos de crédito y se dictan otras disposiciones.*

⁷Superintendencia Financiera de Colombia (2019). *Implementa el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN).*

⁸Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2022). *Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones y concentración de riesgo de los establecimientos de crédito y se dictan otras disposiciones.*

⁹Superintendencia Financiera de Colombia (2022). *Imparte instrucciones aplicables a la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario.*

Aunado a lo anterior, para que una entidad aplique una adecuada gestión de los riesgos, se recomienda seguir los siguientes pasos:

Gráfica 1

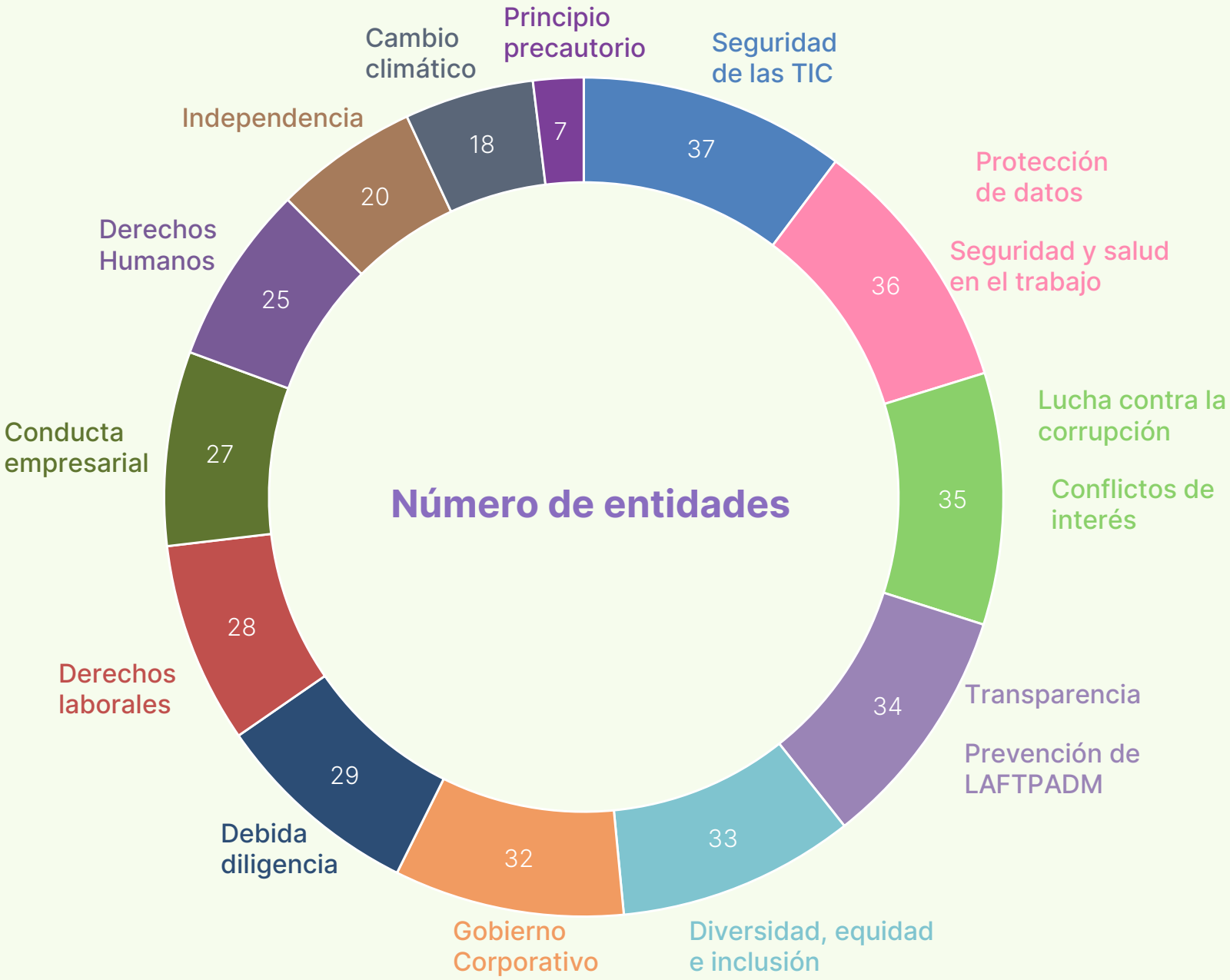
Pasos para una adecuada gestión de riesgos



Las entidades del sistema financiero colombiano han venido desarrollando y fortaleciendo estos procesos para incluirlos de manera transversal a la gestión de sus organizaciones y para usarlos como herramienta para la toma informada de decisiones estratégicas. Esta preeminencia de políticas de gestión de riesgo al interior de las entidades financieras se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfica 2

Códigos y políticas con los que cuentan las entidades



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

De este modo, a continuación, resaltamos algunos de los desarrollos más relevantes que se realizaron en materia de gestión de riesgo durante 2025.

El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)

En los últimos años, los riesgos ambientales han ganado relevancia al convertirse en factores clave para la estabilidad económica y social. Fenómenos como eventos climáticos extremos, la pérdida de biodiversidad y la escasez de recursos naturales están generando disrupciones en la infraestructura, las cadenas de suministro y los sistemas energéticos, con una tendencia creciente en su frecuencia e intensidad.

En este contexto, estos riesgos impactan al sector financiero al incidir en la capacidad de pago de los clientes y en la calidad de los activos, lo que ha llevado a las entidades a incorporar progresivamente factores ASG en sus procesos de evaluación crediticia. En efecto, su adecuada identificación no solo contribuye a la mitigación de riesgos, sino que también genera valor para las entidades y sus clientes, a través de distintos beneficios, entre los que se destacan:



Fortalecer la calidad de la cartera y, con ello, su resiliencia frente a distintos tipos de riesgo.



Incentivar la adopción de mejores prácticas por parte de los clientes, contribuyendo a su competitividad y sostenibilidad.



Facilitar la identificación de nuevas oportunidades de negocio.



Permitir el acceso a recursos internacionales asociados a este tipo de esquemas, los cuales pueden ser posteriormente canalizados a través de crédito.

En línea con la creciente incorporación de los factores ASG en la gestión de riesgos, en octubre de 2025 la SFC expidió la CE 015, mediante la cual se establecen lineamientos para la gestión de los riesgos ambientales, sociales y climáticos en las entidades vigiladas. Esta normativa consolida un marco regulatorio para su identificación, medición y monitoreo, así como su integración en las operaciones de crédito.

El enfoque adoptado se basa en criterios de proporcionalidad y relevancia, lo que permite una implementación acorde con las características de cada entidad y una focalización en las exposiciones más significativas. Asimismo, promueve la incorporación de estos riesgos en la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) y el uso de herramientas e indicadores que faciliten su gestión. A su vez, esta normativa representa un avance en la incorporación de estos riesgos en el marco prudencial y en el fortalecimiento de la resiliencia del sistema financiero.

Ahora, en relación con el nivel de avance en la implementación de sistemas de gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos, conforme a la CE 015, se destaca que, con base en las respuestas de 38 entidades: (i) el 26% cuentan con políticas y lineamientos ambientales y sociales, aunque aún no los han integrado a un sistema formal de gestión; (ii) el 26% disponen de un SARAS u otro esquema implementado, pero sin incorporar de manera estructurada los riesgos climáticos; (iii) el 24% han avanzado hacia un sistema integral que incluye estos riesgos, alineado con la CE 015 e integrado al marco de riesgos financieros; y (iv) el 24% no cuentan con un sistema formal en la materia. En este sentido, si bien se evidencian avances relevantes en la adopción de estos esquemas, persisten oportunidades para fortalecer su implementación y consolidación en el sector.



Gráfica 3

Avance en implementación de SARAS conforme a la CE 015

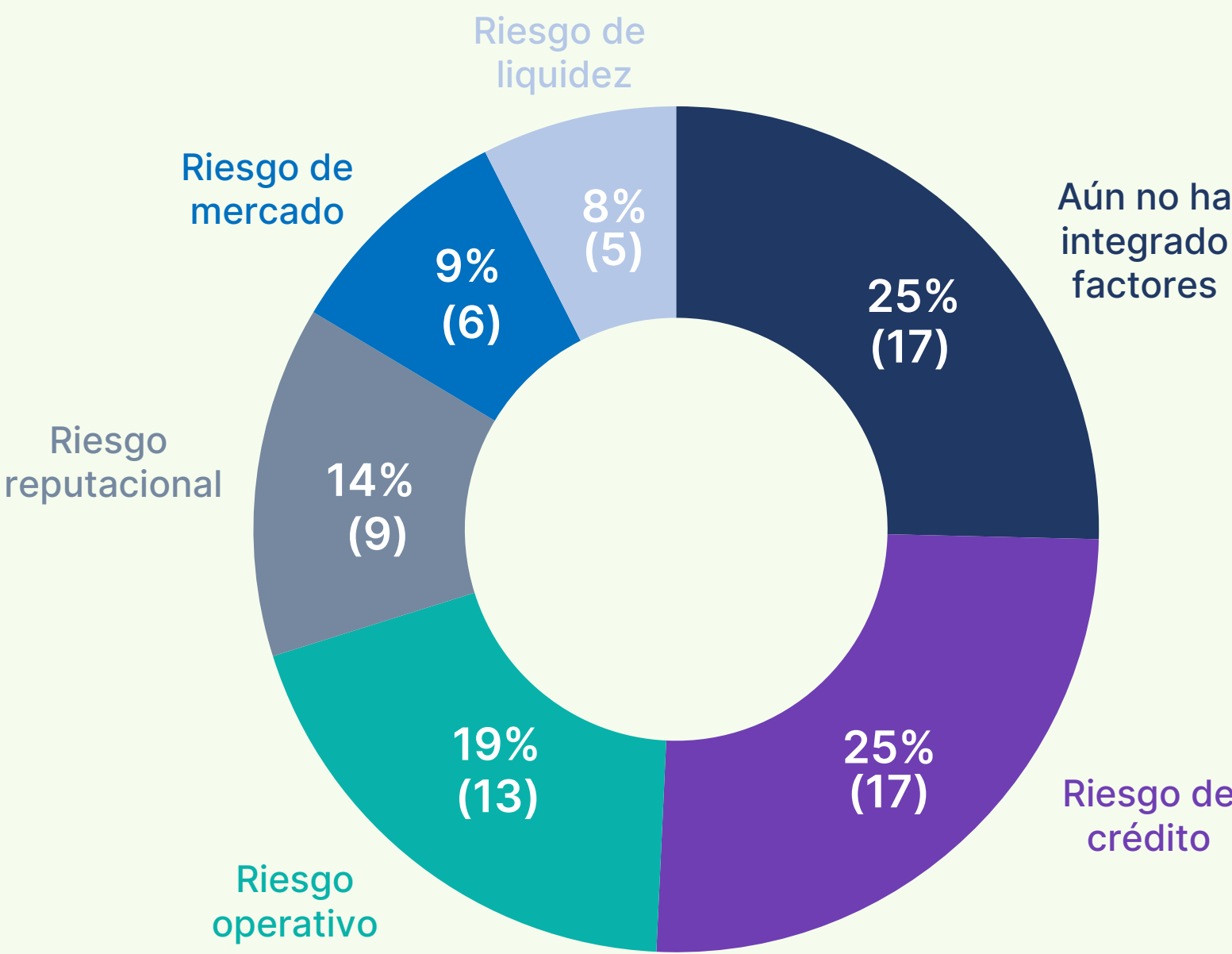


GDR-5. Información reportada por 38 de las 38 entidades participantes.

A su vez, en el proceso de implementación de estas directrices, resulta relevante identificar en qué riesgos financieros las entidades han comenzado a integrar factores ambientales, sociales y climáticos, conforme a lo establecido en la CE 015:

Gráfica 4

Riesgos financieros donde se integran factores ASG y climáticos, conforme a la CE 015

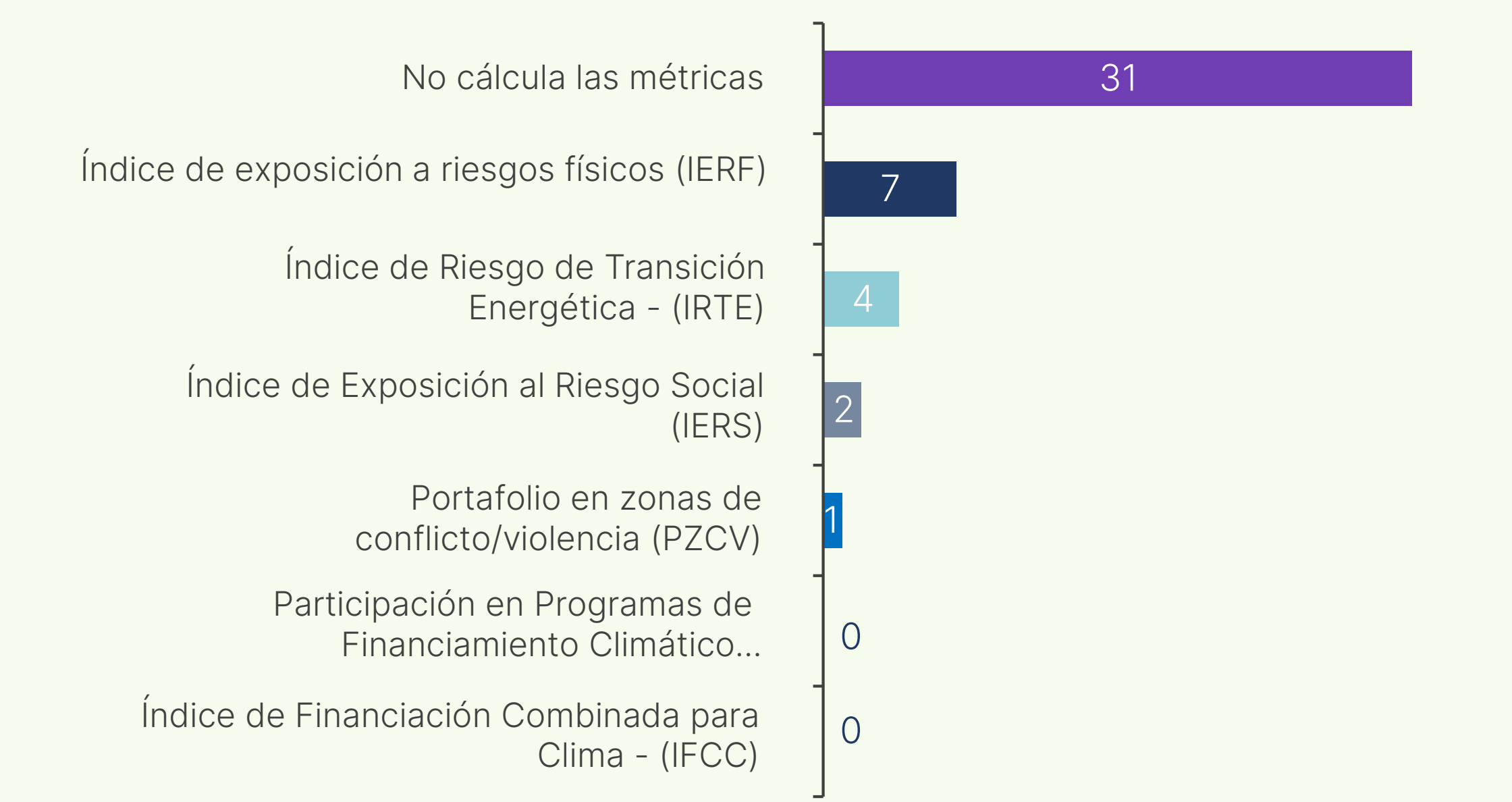


GDR-12. Información reportada por 37 de las 38 entidades participantes.

Adicionalmente, se analizó el grado de avance de las entidades en la medición de estos riesgos, a partir de la aplicación de los indicadores de referencia establecidos en el anexo técnico de la CE 015, los cuales, aunque son de uso voluntario, orientan su cuantificación y seguimiento:

Gráfica 5

Avances en la aplicación de los indicadores de referencia establecidos en el anexo de la CE 015



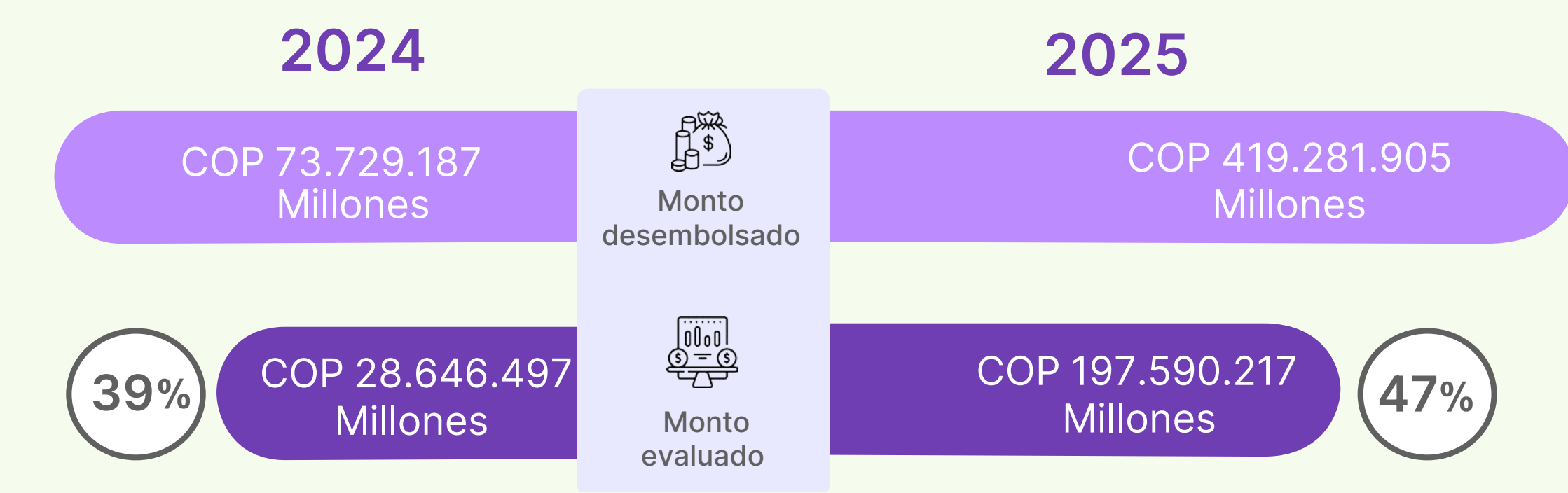
GDR-13. Información reportada por 38 de las 38 entidades participantes.

¹⁰ GDR-14. Información reportada por 8 de las 38 entidades.

Durante 2025, las entidades que cuentan con un SARAS lograron evaluar los riesgos ambientales y sociales en sus proyectos, lo que permitió el desembolso de los siguientes montos de crédito a nivel gremial:

Gráfica 6

Montos evaluados y desembolsados a través del SARAS



GDR-11. Información reportada por 18 de las 38 entidades participantes. Indicador que permite única respuesta por entidad.

La relación del monto desembolsado sobre montos evaluados alcanzó el 47% durante 2025, teniendo un incremento de 8 puntos porcentuales respecto al año anterior. En detalle, a COP 82.322.869¹⁰ millones del monto evaluado se les aplicaron criterios climáticos.

Riesgos derivados del cambio climático y la naturaleza

En este contexto, y como parte de la evolución en la gestión de estos riesgos, cobra especial relevancia la incorporación de aquellos asociados específicamente al cambio climático y a la naturaleza. De acuerdo con la CE 015, estos riesgos se enmarcan en los factores de riesgo ambiental, entendidos como aquellos que pueden generar pérdidas para las entidades como resultado de impactos negativos sobre la biodiversidad, el capital natural y los recursos de los servicios ecosistémicos.

En particular, se destacan:

- Factores de riesgo asociados a la naturaleza: relacionados con la pérdida de biodiversidad, la degradación del suelo, la deforestación, la contaminación y, en general, la afectación de los recursos naturales y los servicios ecosistémicos.
- Riesgos climáticos: entendidos como parte de los factores de riesgo ambiental, que se clasifican en:
 - Riesgos físicos, derivados de cambios en los patrones meteorológicos y fenómenos climáticos extremos.
 - Riesgos de transición, asociados al proceso de adaptación hacia una economía baja en carbono, incluyendo cambios regulatorios, tecnológicos y en las preferencias del mercado.

Por ello, es relevante mencionar que, el 31,5%¹¹ de las entidades agremiadas reportantes realizan una identificación, cuantificación, prevención y mitigación de riesgos relacionados con la naturaleza, en el siguiente gráfico se presentan los principales mecanismos para su gestión:

¹¹ GDR-7 Indicador reportado por 38 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.
¹² GDR-10. Indicador reportado por 38 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta.

Gráfica 7

Metodologías y herramientas para gestionar los riesgos relacionados con la naturaleza

Metodología propia	8 entidades (21,1%)
Encore	7 entidades (18,4%)
Carta Circular 067 de 2025	6 entidades (15,8%)
Otro geovisor	6 entidades (15,8%)
Guía general SARAS	4 entidades (10,5%)
Ramsar	3 entidades (7,9%)
iBAT	2 entidades (5,3%)
Modelo estipulado en el capítulo gestión de riesgos derivados de la deforestación de Asobancaria	1 entidad (2,6%)

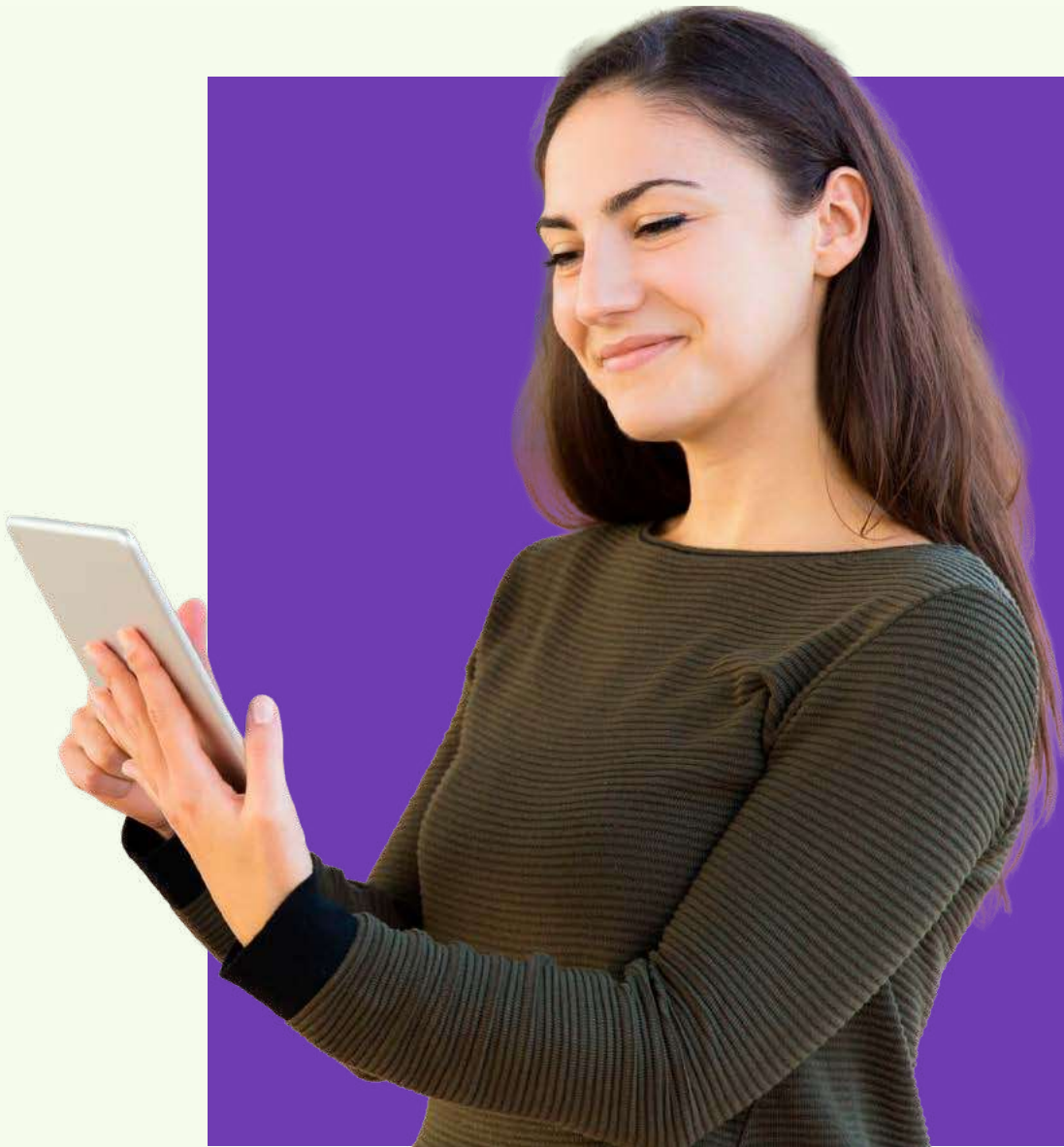
GDR-8. Información reportada por 38 de las 38 entidades participantes. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

En relación con las características¹² para la gestión de estos riesgos, se observa que las entidades han avanzado principalmente en el fortalecimiento de la gobernanza y la adopción de estándares internacionales. En particular, 25 entidades cuentan con el

apoyo de la Alta Dirección y 22 disponen de áreas responsables y utilizan estándares internacionales para la categorización de riesgos.

En cuanto a los procesos, 17 entidades verifican requisitos regulatorios y sociales y gestionan riesgos climáticos, mientras que 20 realizan auditorías internas, 17 cuentan con planes de formación y 10 llevan a cabo verificaciones in situ. Asimismo, 15 entidades integran criterios de derechos humanos, 12 identifican oportunidades de negocio asociadas a sostenibilidad y 11 gestionan riesgos de deforestación.

Finalmente, en términos de madurez, 10 entidades han implementado guías sectoriales, 8 se encuentran en fase piloto y 5 no cuentan con un sistema formal, lo que refleja un proceso de adopción progresivo en el sector.



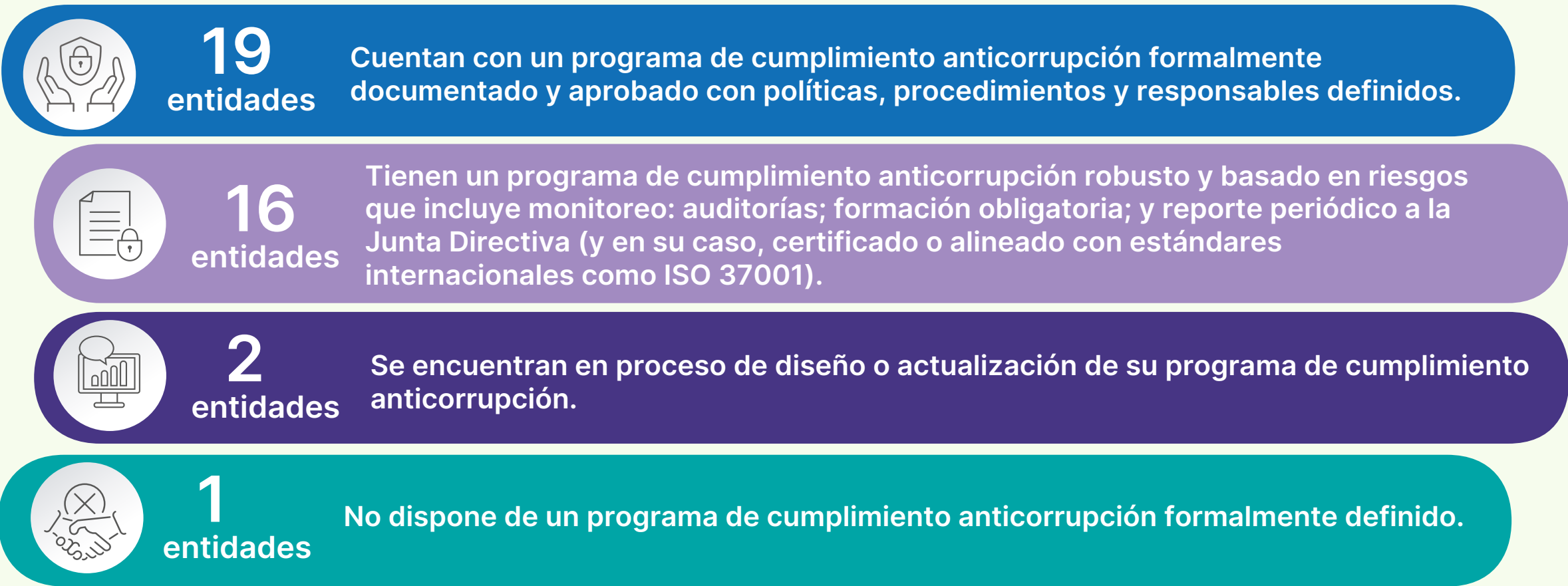
Los sistemas de gestión de riesgos LA/FT/FPADM y corrupción

En el sistema financiero colombiano, la gestión de riesgos constituye un elemento esencial para preservar la estabilidad de las entidades, proteger los recursos del público y garantizar la continuidad de los modelos de negocio. Tanto los riesgos financieros como los no financieros pueden generar impactos significativos sobre los resultados y la reputación institucional, por lo que su administración exige una visión integral y anticipativa.

Sin embargo, mientras los riesgos financieros tradicionales suelen gestionarse mediante metodologías técnicas ampliamente desarrolladas y estandarizadas, los riesgos no financieros requieren aproximaciones más cualitativas, transversales y dinámicas, capaces de responder a entornos operativos complejos, procesos de transformación digital y regulación en constante evolución.

En este ámbito, la gestión de riesgos no financieros se articula con el fortalecimiento de la ética corporativa, la prevención de delitos como el lavado de activos y la financiación del terrorismo, así como la consolidación de esquemas de cumplimiento eficaces. Para ello, en el siguiente gráfico se observa que las entidades implementan políticas internas, programas de cumplimiento, canales de denuncia y mecanismos de control orientados a la gestión de riesgos asociados a terceros y relaciones externas.

Gráfica 8 Implementación de programas de cumplimiento anticorrupción



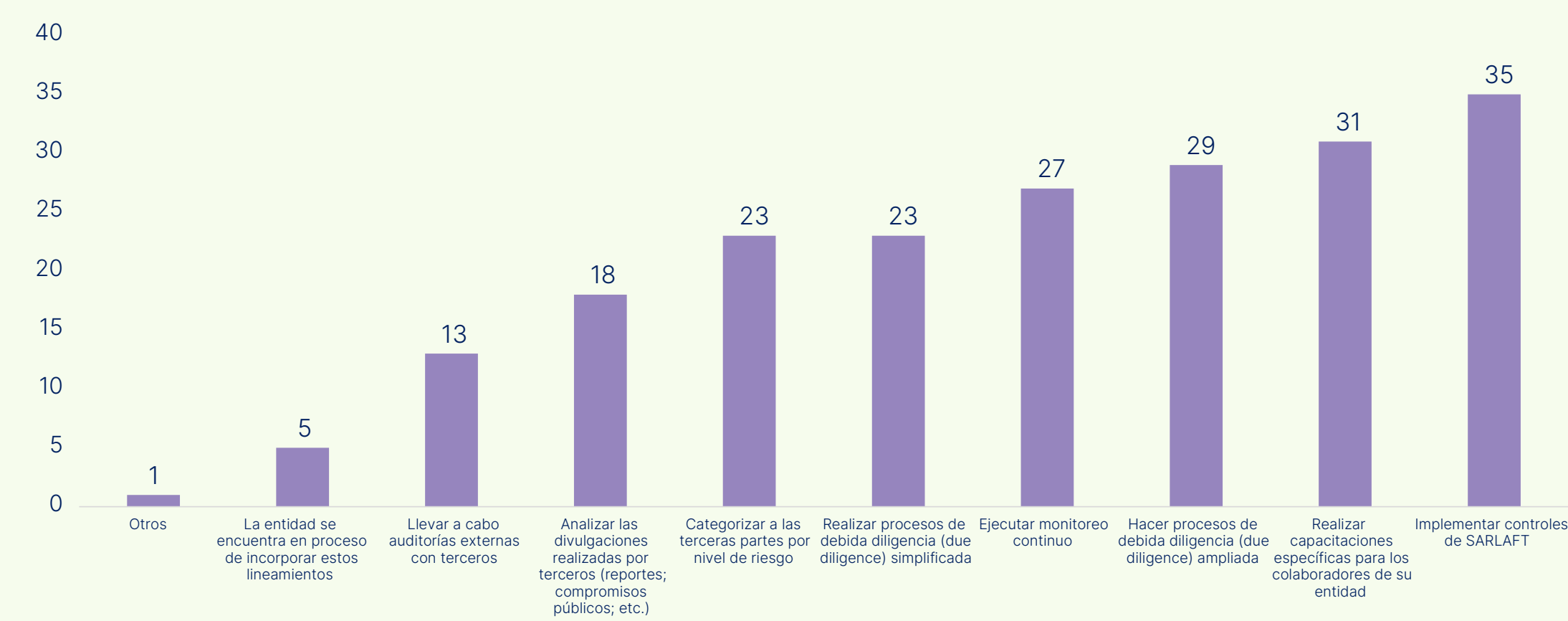
GDR 2 Información reportada por 37 de las 38 entidades participantes. Indicador que permite única respuesta por entidad.

Medidas específicas en la gestión del riesgo de corrupción

La corrupción representa un riesgo transversal que requiere estrategias de gestión permanentes, integrales y preventivas. Para el sector financiero, abordar adecuadamente este riesgo resulta fundamental no solo para garantizar el cumplimiento regulatorio, sino también para salvaguardar la reputación institucional y mantener la confianza de clientes, inversionistas y demás grupos de interés. En línea con ello, las entidades del sector han reforzado sus mecanismos de identificación, evaluación y seguimiento de riesgos vinculados con la corrupción. A continuación, se presentan las principales acciones implementadas por las entidades para gestionar los riesgos de corrupción asociados con terceras partes.

Gráfica 9

Acciones de las entidades para gestionar los riesgos de corrupción relacionados con terceras partes



GDR-3 Información reportada por 37 de las 38 entidades participantes. Indicador que permite única respuesta por entidad.

Las acciones adoptadas por las entidades facilitan la identificación y segmentación de los riesgos asociados a sus vínculos comerciales, permitiendo extender los principios éticos y los estándares de cumplimiento más allá de la organización. Este enfoque cobra especial relevancia en un contexto donde la transparencia, la trazabilidad y el adecuado conocimiento de las contrapartes son elementos fundamentales para prevenir riesgos legales, reputacionales y regulatorios.

¹³ GDR-4. Información reportada por 37 de 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

¹⁴ Tales como Big Data, Machine Learning y Blockchain.

¹⁵ GDR-1. Información reportada por 37 de las 38 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

¹⁶ Idem.

¹⁷ Tales como la ISO 37001 antisoborno, la ISO 37301 compliance y la ISO 37002 gestión de canal de denuncias.

¹⁸ Idem.

¹⁹ Idem.

²⁰ Transparency International. (2026). CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX 2025. <https://www.transparency.org/en/cpi/2025>

Particularmente, más del 54%¹³ de las entidades desarrolla iniciativas específicas para fortalecer la evaluación y el monitoreo del riesgo de corrupción. Entre las principales prácticas se encuentran la aplicación de metodologías de medición y control, el seguimiento de señales de alerta durante los procesos de debida diligencia, la clasificación de terceros (colaboradores, proveedores y contrapartes) según su nivel de riesgo y el uso de herramientas tecnológicas avanzadas¹⁴ para mejorar la identificación de riesgos y detectar posibles comportamientos inusuales.

Avances en materia de ética, cumplimiento y programas anticorrupción

El código de ética representa uno de los principales pilares de los esquemas de cumplimiento en las entidades financieras. En línea con la regulación vigente y sujeto a actualizaciones periódicas, este instrumento incorpora buenas prácticas internacionales y fortalece la gestión de riesgos asociados a clientes, proveedores y demás grupos de interés, en coordinación con los lineamientos del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Como se observa en el anterior gráfico, la mayoría de las agremiadas reportan contar con este tipo de mecanismos y realizar revisiones anuales para mantener su efectividad y alineación regulatoria.

En este sentido, las entidades han desarrollado programas de cumplimiento anticorrupción que incluyen políticas específicas, procesos de debida diligencia, monitoreo y capacitación. El 30%¹⁵ cuentan con códigos plenamente integrados en los sistemas de gestión de riesgos, el 46%¹⁶ incorporan un enfoque basado en riesgos de corrupción, alineándose con normas internacionales como las ISO¹⁷, el 16%¹⁸ definen requisitos mínimos de transparencia para las distintas áreas de la organización, y tan solo el 8%¹⁹ tienen políticas que solo se limitan a definir conductas prohibidas.

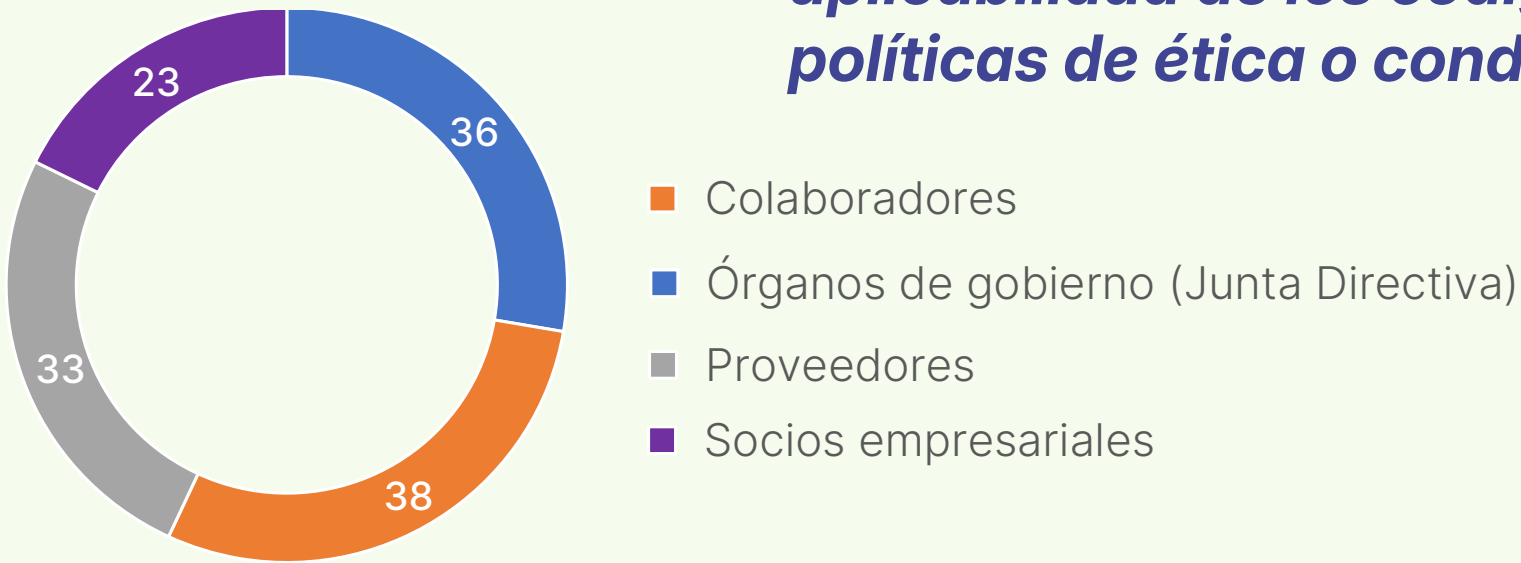
En el contexto colombiano, los programas orientados a la prevención de la corrupción adquieren una relevancia significativa debido a los retos que aún existen en materia de transparencia e integridad. De acuerdo con el Índice de Percepción de la Corrupción 2025²⁰, Colombia alcanzó un puntaje de 37 sobre 100 y se situó en el puesto 99 entre 180 países evaluados. Este panorama evidencia la importancia de que las entidades financieras sigan robusteciendo sus mecanismos internos de control y fomenten prácticas éticas tanto al interior de sus organizaciones como en su relacionamiento con terceros y colaboradores.

Comunicación, formación y cultura organizacional

La eficacia de las políticas en materia de ética depende en gran medida de su adecuada divulgación. Las entidades han avanzado en la comunicación a empleados, contrapartes directas y otros grupos de interés de sus lineamientos y procedimientos anticorrupción.

En este sentido, la difusión de los códigos de ética y conducta trasciende el entorno interno de las entidades, pues estas procuran que los distintos grupos de interés relacionados con su operación conozcan los principios y directrices que orientan su debida actuación, ampliando de esta manera el alcance de la cultura de cumplimiento más allá de sus colaboradores directos, como se evidencia a continuación:

Gráfica 10 Grupos a los que se informa de la existencia y aplicabilidad de los códigos o políticas de ética o conducta



GDR 2 Información reportada por 37 de las 38 entidades participantes. Indicador que permite única respuesta por entidad.

Canales de denuncia: acceso, protección y gestión imparcial

Los canales de denuncia son una herramienta fundamental para identificar comportamientos que puedan vulnerar la integridad institucional. En su mayoría, las entidades del sistema financiero cuentan con mecanismos que aseguran la confidencialidad y el anonimato de los reportes, así como con medidas orientadas a proteger a las personas que informan posibles irregularidades.

²¹SASB FN-IB-510a.1. Información reportada por 13 de 38 entidades.

Gráfica 11 Características de los canales de denuncia de las entidades



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

De este modo, los canales de denuncia se posicionan como un mecanismo fundamental para promover y fortalecer la transparencia, la ética y la integridad dentro del sector financiero. Su adecuada implementación y funcionamiento no solo facilita la identificación temprana de posibles irregularidades, conductas indebidas o incumplimientos normativos, sino que también contribuye a consolidar una cultura organizacional basada en la confianza, la responsabilidad y el cumplimiento.

Pérdidas asociadas a eventos judiciales

Por último, es importante destacar que la corrupción puede traducirse en procesos judiciales y otras infracciones sancionables que, para el año 2025, generaron afectaciones económicas cercanas a COP 415.588 millones²¹. Estas cifras ponen de manifiesto no únicamente las pérdidas financieras que pueden enfrentar las entidades, sino también el deterioro reputacional, las interrupciones operativas y las afectaciones institucionales derivadas de este tipo de eventos.

El análisis de esta información evidencia la creciente relevancia de los riesgos no financieros dentro de las organizaciones y destaca la necesidad de consolidar esquemas de gestión más robustos. En particular, cobra más importancia el fortalecimiento de herramientas de monitoreo preventivo, así como una interacción coordinada entre las áreas de cumplimiento, auditoría y control interno, con el fin de identificar oportunamente señales de riesgo, mitigar impactos y preservar la credibilidad y solidez del sistema financiero.

Rentabilidad, Crecimiento y Estabilidad

ODS:



Metas:

1.1, 1.2, 1.4



8.1, 8.10



11.1

El sector financiero cumple una función estratégica dentro de la economía, al actuar como el principal canal de asignación de recursos mediante la intermediación financiera. Su expansión, asociada en buena medida a su capacidad de generar rentabilidad, aporta de manera sostenida al crecimiento y dinamismo económico del país. En este contexto, resulta fundamental que las entidades financieras operen bajo condiciones de solidez y estabilidad, apoyadas en esquemas adecuados de gestión de riesgos que permitan mitigar episodios de tensión con potencial impacto sistémico. Asimismo, para asegurar un desarrollo sostenible del sector, se requiere fortalecer un marco normativo y operativo que incentive las buenas prácticas, promueva la transparencia y facilite la identificación oportuna de riesgos emergentes en un entorno económico en constante transformación.

En línea con este propósito, Asobancaria promueve de manera continua la realización de eventos, programas de capacitación, investigaciones y propuestas normativas orientadas a fortalecer la gestión prudencial tanto de los reguladores como de los distintos actores del sistema financiero.

Durante 2025, la banca retomó una senda de crecimiento positiva después de más de dos años en terreno negativo. La contracción real de la cartera de 6,7% en 2023, que solo fue superada por la registrada en el año 2000 (-15,3%), junto con una calidad de cartera de 4,9% —el nivel más alto desde 2010—, evidenciaban que la recuperación del sector sería un proceso de largo aliento. Los desafíos para este proceso se esperaba que fueran aún mayores en modalidades como la de consumo, que durante 2023 presentó una contracción de 10,6%, mientras que su calidad de cartera se deterioró hasta alcanzar 8,1%, un nivel que solo fue superado negativamente por los registrados en 1999 y 2000.

Ahora bien, en 2025, las condiciones macroeconómicas mostraron una mejoría que favoreció a la recuperación de los indicadores financieros. En efecto, se registró una expansión de la actividad económica de 2,6%, impulsada principalmente por el sector entretenimiento y comercio que mostraron ritmos de crecimientos de 9,9% y 4,6% respectivamente, a los que le siguieron la administración pública, que creció 4,5%. Además, en lo que respecta al sector financiero, la cartera creció 2,4%, evidenciando un aumento de 402 puntos básicos con respecto a la contracción de 1,7% que se estaba presentando al cierre del 2024.

Hitos del 2025:

- El Pacto por el Crédito concluyó con 241,5 billones de pesos desembolsados y cumplió con el 95% de la meta pactada.
- Los desembolsos totales de las entidades agremiadas alcanzaron los 725 billones de pesos.
- El 100% de las entidades cumplen con los requerimientos de solvencia y liquidez de corto y largo plazo.

Nuevos Retos:

- A pesar de que la cartera se recuperó después de dos años de contracción, aún se ve amenazada por los incrementos desproporcionales del salario mínimo para 2026. Este escenario implicará más esfuerzos para contrarrestar la subida de tasas que tendrá 2026.
- Aunque la economía creció 2,6%, este ritmo se puede ver estancado por el incremento en precios y un manejo fiscal poco convencional. El sector tendrá como objetivo salvaguardar las condiciones crediticias y de estabilidad del sistema, mientras vela por aumentar el acceso y la profundización financiera.

Oportunidades para 2026

- Se espera, con el trabajo mancomunado entre instituciones financieras y el gobierno, expandir la implementación del sistema de pagos inmediatos. Con esto, la meta será reducir el uso de efectivo y mejorar la inclusión financiera.
- El pacto por el crédito fue uno de los mayores avances para 2024 y 2025 en términos de inclusión e impulso a la economía. Para 2026 se espera que, con la culminación del pacto, surjan más iniciativas que permitan encadenar más procesos productivos y dinamizar el crédito
- Al ser un año electoral, 2026 representa una oportunidad de diálogo con el nuevo gobierno. Se espera poder trazar una nueva ruta de trabajo mancomunado que favorezca el desarrollo, integridad y crecimiento de la economía.

Tipificación de las Entidades Financieras en Colombia

El sector financiero colombiano se ha caracterizado por ofrecer productos y servicios orientados a satisfacer las diversas necesidades de sus clientes, incorporando tecnologías e innovaciones que han permitido acercar la banca y facilitar su acceso de manera rápida y sencilla. Tanto los hogares como las empresas cuentan con una amplia variedad de alternativas de ahorro y financiamiento, con diferentes opciones de plazos y tasas ajustadas a sus necesidades financieras.

En el caso de los hogares, la oferta de productos financieros es amplia y variada. Entre los más utilizados se encuentran los créditos de consumo, como las libranzas, los créditos de libre inversión y las tarjetas de crédito. Asimismo, existen líneas dirigidas a necesidades específicas, como la financiación de vehículos, los créditos rotativos, los créditos educativos y los créditos de bajo monto, ampliando así las alternativas disponibles para este segmento. Por su parte, los productos destinados a la financiación de vivienda, tanto nueva como usada, han permitido durante años que miles de colombianos accedan a vivienda propia, incluyendo modalidades como el leasing habitacional. Dentro de este segmento se ofrecen opciones para Vivienda de Interés Social (VIS) y No VIS, disponibles tanto en pesos como en UVR.



¹Pérez-Reyna, D. & Tovar, J. (2022). Medición del grado de competencia en el sector bancario colombiano. Road to Basel (211-256). Asobancaria.

El sector empresarial también dispone de una amplia variedad de líneas de crédito diseñadas de acuerdo con el tamaño, las necesidades y la trayectoria de las compañías. Dentro de esta oferta se encuentran productos especializados como el leasing financiero, los créditos dirigidos al sector de la construcción y servicios financieros como el *factoring*.

En materia de ahorro e inversión, las entidades financieras ofrecen diversas alternativas, entre las que se destacan los depósitos a término fijo, las cuentas de ahorro, las cuentas corrientes, los Certificados de Depósito a Término (CDT), las cuentas de ahorro especiales (CAE), las Cuentas de Ahorro Tradicionales (CATS) y los depósitos electrónicos. Muchos de estos productos pueden administrarse a través de plataformas digitales, lo que facilita el acceso y mejora la eficiencia para los usuarios.

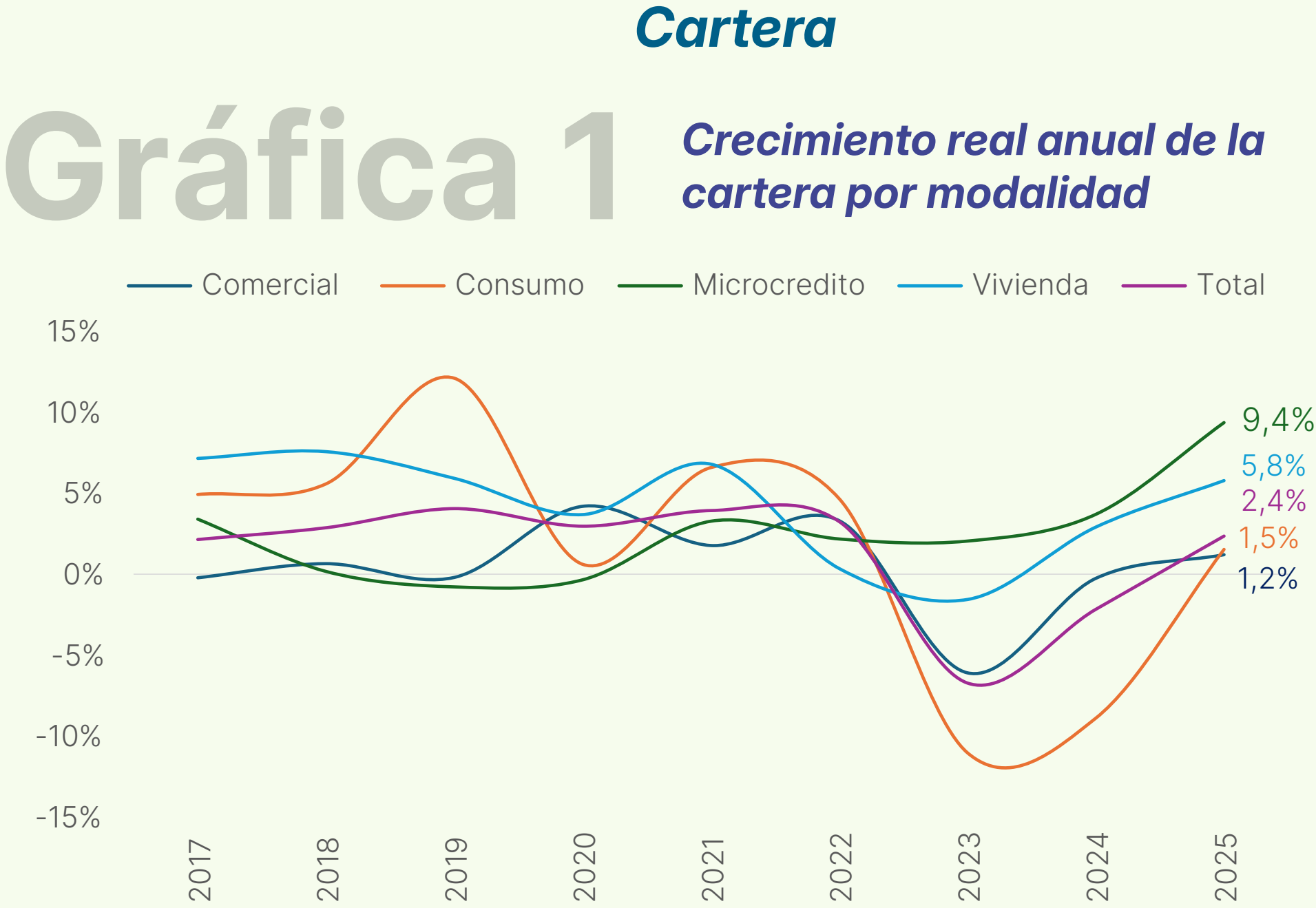
En relación con la competencia del sistema bancario colombiano, Pérez y Tovar¹ concluyen que este opera bajo un esquema de competencia imperfecta, una característica común en muchos sectores económicos. Sin embargo, destacan avances recientes impulsados por medidas como la habilitación para compra de cartera y otras iniciativas que han simplificado el cambio entre entidades financieras. Como resultado, los niveles de sustitución entre bancos se encuentran en máximos históricos.

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

AGREMIADOS	Cifra 2024	Cifra 2025
ROA	0,9%	1,32%
ROE	7,1%	12,5%
Solvencia	18,5%	17,5%
CFEN G1	114,9%	116,2%
CFEN G2	129,9%	126,9%
IRL	184,2%	178,6%
Indicador de calidad	4,4%	3,6%
Indicador de cubrimiento	129,8%	143,9%
Cartera nominal agremiados	722.538.977	773.266.479
Cartera nominal bancos	677.712.007	729.160.785

Cifras en millones de pesos

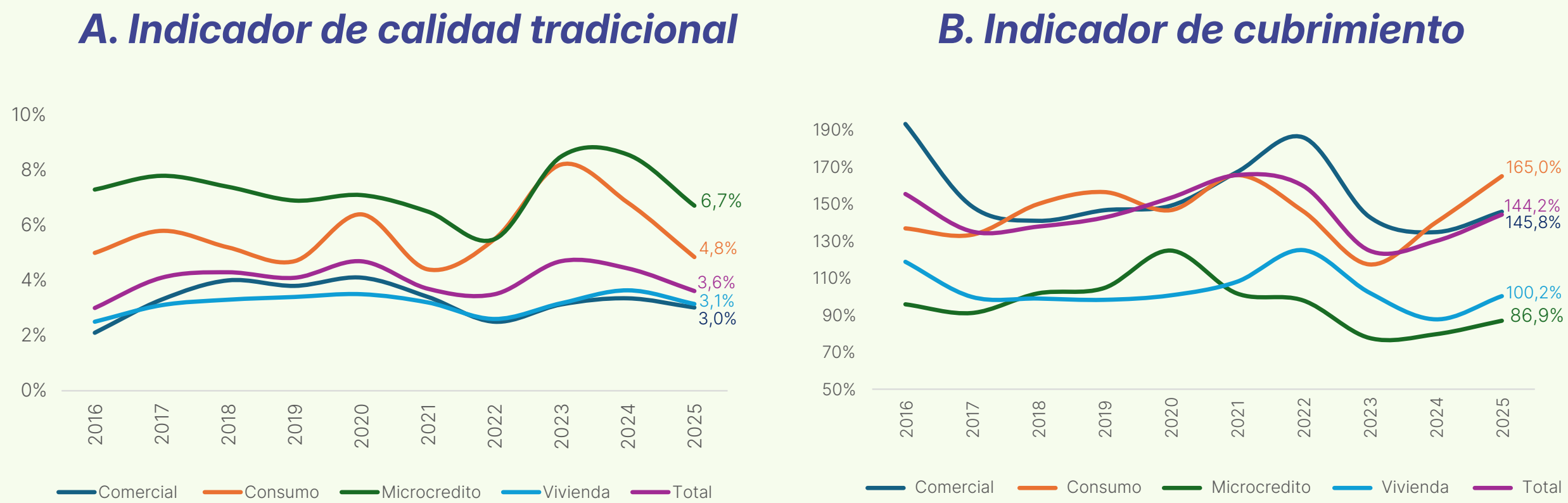
Durante 2025, el sector bancario logró mantenerse sólido a pesar de las difíciles condiciones económicas, preservando la estabilidad que históricamente lo ha caracterizado. Los indicadores de liquidez y solvencia patrimonial se mantuvieron consistentemente por encima de los niveles regulatorios mínimos, ofreciendo tranquilidad a los hogares con depósitos y activos en las entidades financieras. Además, la oportuna identificación y adecuada gestión de los riesgos permitieron consolidar un crecimiento sostenible de la cartera con la disminución del vencimiento y el aumento del aprovisionamiento.



Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

Gráfica 2

Indicadores de la cartera



Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

Por último, la composición de la cartera no ha cambiado sustancialmente, comercial representa el 55% y consumo el 26,5%. Vivienda y microcrédito representan el 15,8% y 2,7%, respectivamente.

Tabla 1

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

Concepto	Tipo	A 31 DIC. 2023	A 31 DIC. 2024	A 31 DIC. 2025	Variación 2024 - 2025
----------	------	----------------	----------------	----------------	-----------------------

Valor económico generado

Ingresos	[miles de millones COP]	473.881	425.126	442.778	4,2%
----------	-------------------------	---------	---------	---------	------

Valor económico distribuido

Gastos operativos	[miles de millones COP]	460.887	412.930	423.075	2,5%
Sueldos y prestaciones de los empleados	[miles de millones COP]	12.920	13.927	15.044	8,0%
Pagos a accionistas	[miles de millones COP]	253	202	252	24,3%
Pagos otros aportantes de capital	[miles de millones COP]	-	-	-	-
Pagos a gobiernos por impuestos	[miles de millones COP]	8.123	7.321	8.927	21,9%
Pagos a gobiernos por multas	[miles de millones COP]	79	80	90	12,7%
Inversiones en comunidades	[miles de millones COP]	61	54	59	9,3%
Valor económico distribuido total:	[miles de millones COP]	482.323	434.515	447.446	3,0%

Valor económico retenido

Valor económico retenido	[miles de millones COP]	-8.442	-9.389	-4.668	50,3%
--------------------------	-------------------------	--------	--------	--------	-------

Como lo evidencia la Tabla 1, los resultados muestran un decrecimiento en términos de valor económico directo generado en un 4,2%. En el caso del valor económico distribuido, 2025 reflejó un cambio en la tendencia con relación a 2024. Todos los componentes tuvieron un crecimiento frente a 2024, a diferencia de lo que sucedió frente a 2023 donde la mayoría de los valores disminuye exceptuando los sueldos y prestaciones y los pagos por multas.

Estos números son el punto de partida de cara al 2026, año en el que se espera que la recuperación de la cartera evidenciada en 2025 se consolide a pesar del panorama desafiante de altas tasas y medidas tributarias restrictivas. De este modo, se prevé que la cartera total crezca 0,9% real y el indicador de calidad llegué a 3,8%.

VIVIENDA

Uno de los segmentos clave donde las entidades financieras ofrecen soluciones es el sector vivienda, el cual cuenta no solo con productos específicos, sino también con alianzas estratégicas que respaldan tanto a los constructores como a los compradores, contribuyendo así al desarrollo del sector y al fortalecimiento del sistema financiero.

Dentro del portafolio dirigido a los hogares, se destacan las opciones de financiación para la adquisición de vivienda nueva y usada, incluyendo el leasing habitacional, que ha permitido que miles de colombianos accedan a una solución habitacional. En este ámbito, el gremio ofrece líneas tanto para Vivienda de Interés Social (VIS) como para vivienda No VIS, disponibles en pesos y en unidades de valor real (UVR). Los programas de vivienda incluyen líneas hipotecarias con condiciones flexibles, que se adaptan a diversas capacidades financieras y se articulan con programas estatales como Mi Casa Ya, orientados a fomentar el bienestar social y el impulso económico.

Para la compra de vivienda nueva, el sector ofrece tasas de interés competitivas y plazos flexibles, lo que incentiva la inversión en este tipo de proyectos y dinamiza tanto la industria de la construcción como la generación de empleo. En cuanto a la adquisición de vivienda usada, se promueven líneas hipotecarias que facilitan el acceso a este mercado, ampliando las opciones para los compradores y fortaleciendo de manera integral el mercado inmobiliario.

Durante el 2025, las entidades agremiadas reportaron los siguientes resultados en materia de cartera de vivienda:

Tabla 2

Características cartera de vivienda

Cartera de vivienda 2022-2025				
Concepto	Tipo	A 31 DIC. 2023	A 31 DIC. 2023	A 31 DIC. 2023
Saldo de cartera de vivienda al cierre del año	[miles de millones COP]	460.887	412.930	423.075
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos	[miles de millones COP]	12.920	13.927	15.044
Número de créditos desembolsados	[miles de millones COP]	253	202	252
Monto total de créditos desembolsados	[miles de millones COP]	-	-	-

Como se evidencia en la Tabla 2, los saldos de la cartera de vivienda han mantenido una senda de crecimiento durante los últimos tres años. Asimismo, los desembolsos muestran señales de recuperación después de un año retador. Este resultado refleja el esfuerzo de la banca por sostener la financiación de vivienda, incluso en un contexto sin disponibilidad de subsidios, logrando originaciones superiores a los registrados en algunos años en los que estos instrumentos sí estuvieron disponibles.

El sector bancario ha hecho grandes esfuerzos para recuperar el dinamismo de años anteriores del crédito de vivienda, apostándole por mantener tasas de financiación competitivas de entre 10% y 12%. El compromiso del sector financiero con la construcción y el acceso a vivienda sigue firme.



Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

ODS:



Metas:

16.3, 16.10

Introducción

El ecosistema financiero a lo largo de los últimos 6 años ha experimentado una transformación digital sin precedentes, dinamizando el comportamiento del sector y fomentando nuevas formas de relacionarse entre el usuario y el sistema financiero. Este cambio ha derivado una serie de riesgos dada la alta exposición a los medios digitales, por lo que, es clave, que las entidades bancarias enfoquen estrategias en mantener protegida la información del usuario bancario.

Las entidades financieras gestionan información altamente sensible, como datos personales, transacciones económicas y registros de gran valor, por lo que su protección resulta esencial. En este contexto, mantener un ecosistema seguro se convierte en una necesidad estratégica para preservar la integridad del sistema financiero. Un entorno seguro no solo protege activos críticos, sino que también impulsa la innovación, fortalece la inclusión financiera y contribuye a la sostenibilidad del sector en el largo plazo.

Hitos

- 99% de las operaciones se mantuvieron libres de fraude; es decir, solo 7 pesos de cada 100 mil transados en la industria corresponden a reclamaciones por este concepto.
- El 92% de las entidades bancarias atienden las solicitudes asociadas a temas de seguridad en menos de 15 días.
- El 65,7% de las entidades señaló utilizar tecnologías de vanguardia, como inteligencia artificial, modelos de Machine Learning u otras herramientas analíticas avanzadas, presentando un aumento el 13,6% respecto al 2024.

Gobernanza en la seguridad de los datos y ciberseguridad

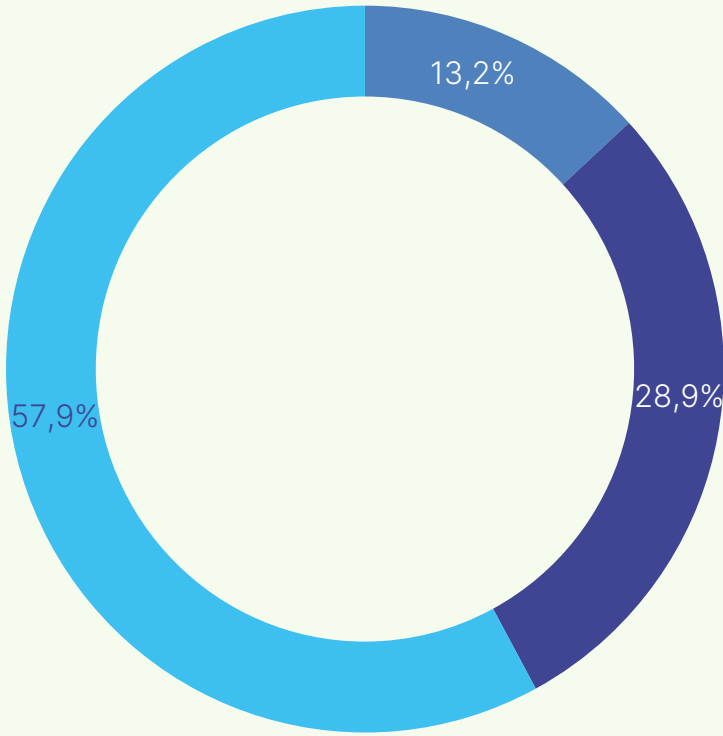
Para el ecosistema bancario, salvaguardar la privacidad, la seguridad de los datos y la ciberseguridad de la infraestructura constituye un pilar fundamental para garantizar la confianza de los usuarios y contribuir a la estabilidad económica del país.

Una de las principales condiciones para que la gestión de la seguridad de los datos y de la infraestructura cibernética de las entidades sea efectiva es la posición que ocupa el líder de privacidad, seguridad de la información y ciberseguridad dentro de la organización, especialmente en los procesos de toma de decisiones y en la definición de estrategias orientadas a proteger la infraestructura digital.

En este sentido, el 86,8% de nuestros agremiados mantiene la independencia del líder de seguridad de la información y ciberseguridad frente a áreas como TI o similares. De estas entidades, el 33,3% cuenta con un equipo especializado para la gestión de estos riesgos cibernéticos, mientras que el 66,6% menciono tener asignado un cargo directivo dentro de la organización.

Gráfica 1 *Posición del líder de privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad*

- Depende de sus asignaciones y le reporta al líder de TI o un área similar.
- Dirige un equipo de trabajo especializado en la gestión de cada una de estas temáticas.
- Tiene un cargo directivo y hace parte de un comité de alto nivel y es independiente de TI u otras áreas que puedan generar conflicto. Además cuenta con presupuesto autónomo para el desarrollo de proyectos.

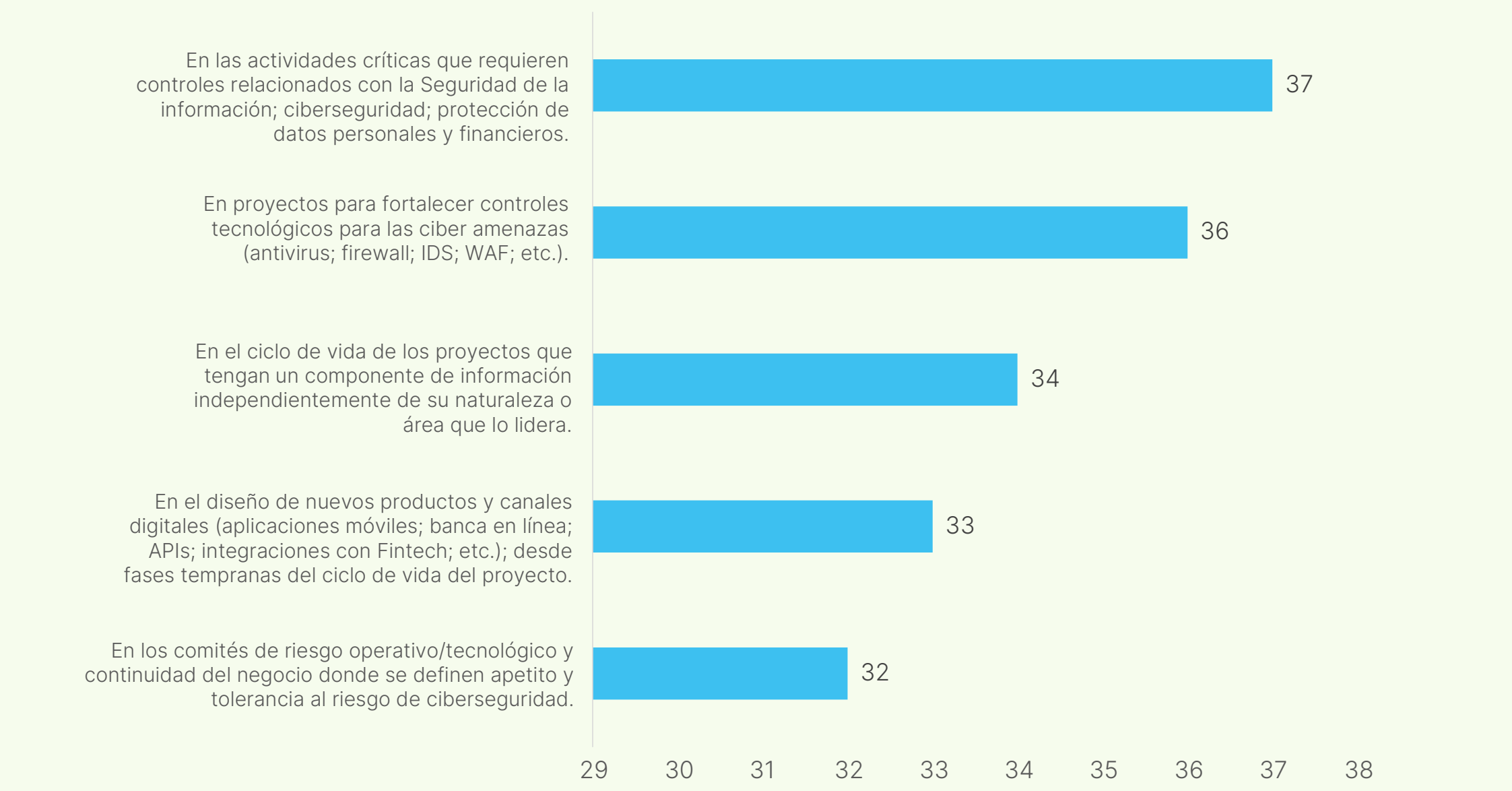


PSC-1. Información reportada por 38 de 38 entidades.

Además de la posición que ocupa el líder dentro de la organización, resulta relevante analizar el tipo de estrategias y actividades en las que este participa. En 2025, el 100% de las entidades bancarias involucró a los líderes encargados de la seguridad de la información y la ciberseguridad en al menos una actividad relacionada con la gestión preventiva de ataques, así como con el control y la evaluación de los riesgos asociados. La participación más frecuente se concentró en actividades críticas que requieren controles vinculados con la seguridad de la información, la ciberseguridad y la protección de datos personales y financieros.

Gráfica 2

Actividades o proyectos en donde participan los líderes de privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad



PSC-2. Información reportada por 38 de 38 entidades.

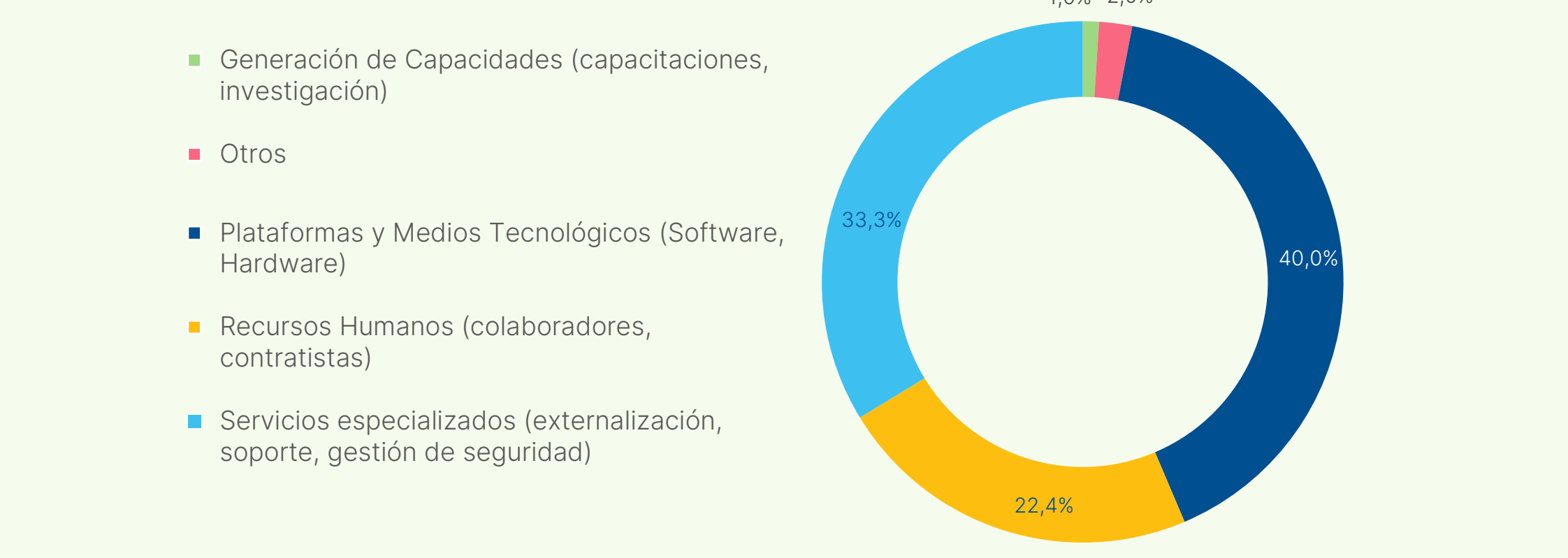
Presupuesto de seguridad digital

La inversión en ciberseguridad y protección de la información es clave para las entidades financieras, ya que la materialización de un ciberataque puede generar pérdidas económicas significativas y, además, comprometer la información de los usuarios bancarios. En 2025, las entidades invirtieron 671 mil millones de pesos en ciberseguridad.

Este presupuesto estuvo asociado principalmente a dos factores señalados por las entidades agremiadas. En primer lugar, el proceso de cambio y transformación digital del negocio, mencionado por el 63% de las entidades encuestadas, que reflejan la adaptación de la infraestructura tecnológica, los canales digitales y los mecanismos de protección frente a un entorno cada vez más digitalizado. En segundo lugar, el ajuste del presupuesto por efecto del IPC, reportado por el 50% de las entidades, evidencia la actualización de los costos operativos y contractuales asociados a la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad.

Gráfica 3

Uso del presupuesto en Seguridad Digital

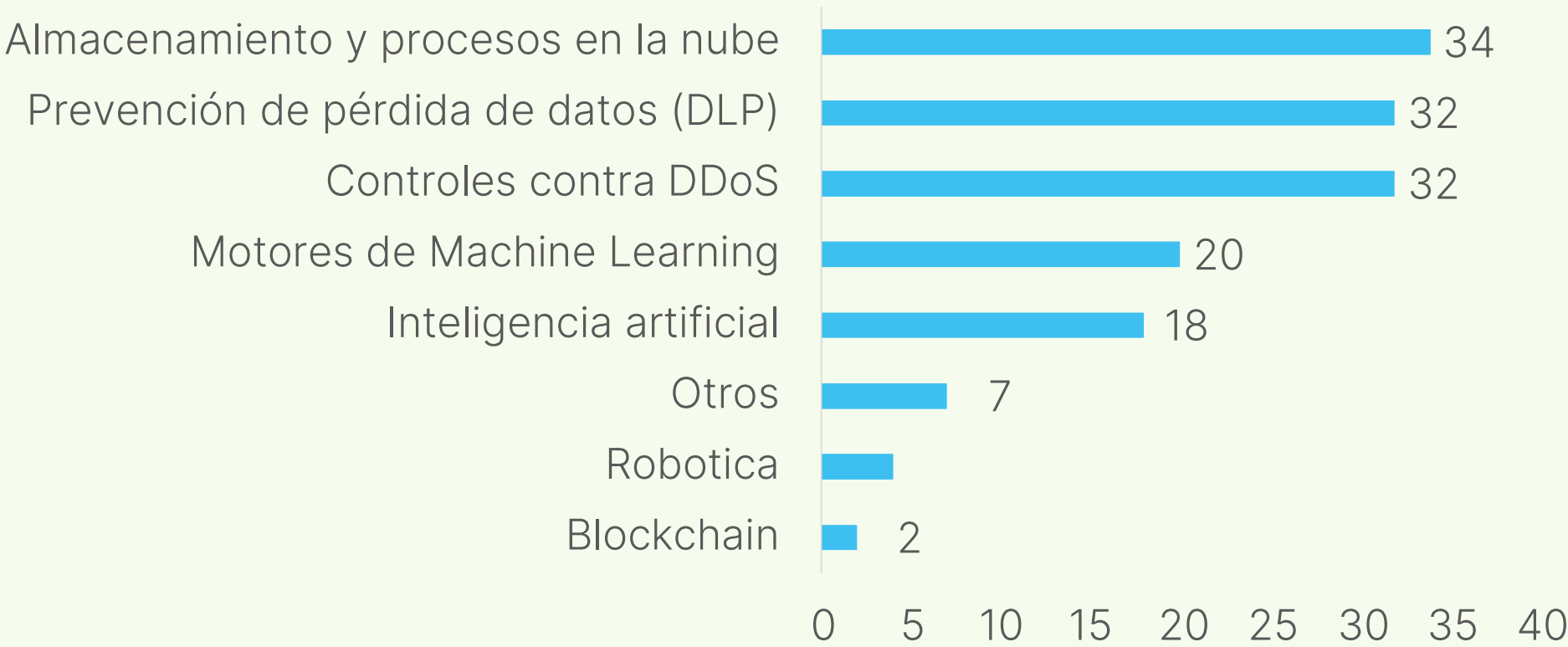


PSC-5. Información reportada por 33 de las 38 entidades.

El 40% se destinó al desarrollo e inversión en plataformas y medios tecnológicos, mientras que el 33% correspondió a servicios tercerizados especializados en la gestión y control de la seguridad de la información. En términos generales, la asignación presupuestal del sector en materia de ciberseguridad se ha orientado principalmente al fortalecimiento de las capacidades tecnológicas para la prevención, detección y control de posibles ciberataques que permitan una gestión más robusta y oportuna de estos riesgos.

Gráfica 4

Plataformas y medios tecnológicos usa para proteger la seguridad digital



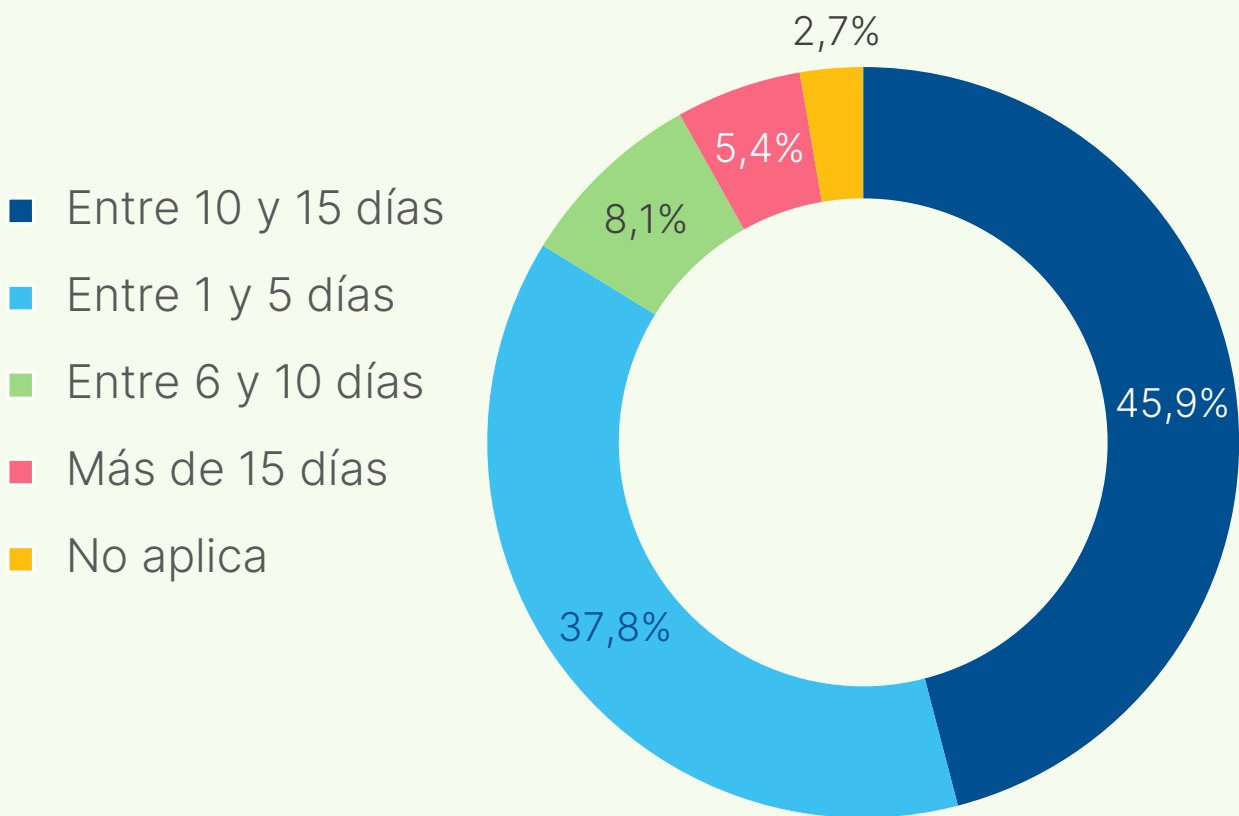
PSC-6. Información reportada por 38 de 38 entidades.

La adopción e implementación de herramientas y plataformas tecnológicas por parte de las entidades bancarias en 2025 ha sido masiva, todas las entidades encuestadas reportaron tener al menos uno de los mecanismos incluidos en el sondeo para fortalecer la gestión de la ciberseguridad y la protección de la información.

Dentro de estas capacidades, el 65,7% de las entidades señaló utilizar tecnologías de vanguardia, como inteligencia artificial, modelos de Machine Learning u otras herramientas analíticas avanzadas, orientadas a mejorar la detección temprana de amenazas, automatizar procesos de monitoreo y fortalecer la capacidad de respuesta ante incidentes. Así mismo, el 84% indicó contar con controles contra ataques DDoS (Intentos de denegación de servicio) que buscan afectar la disponibilidad de los canales digitales y la infraestructura tecnológica.

Gráfica 5

Tiempo promedio de respuesta para quejas relacionadas con temas de seguridad digital



PSC-8. Información reportada por 37 de 38 entidades.

Estas inversiones han tenido un efecto positivo en la gestión de la ciberseguridad del ecosistema bancario. En 2025, se registraron cerca de 32 mil millones de intentos de ataques cibernéticos contra el sector, de los cuales únicamente 7 llegaron a materializarse. Esta proporción representa una fracción mínima frente al total de intentos registrados, lo que evidencia la efectividad de las estrategias, controles y tecnologías implementadas por las entidades bancarias para prevenir, detectar y contener amenazas digitales.

Estos resultados reflejan que los esfuerzos del sector no solo se han concentrado en invertir en seguridad de la información y ciberseguridad, sino también en fortalecer sus capacidades operativas y tecnológicas para proteger la infraestructura financiera.

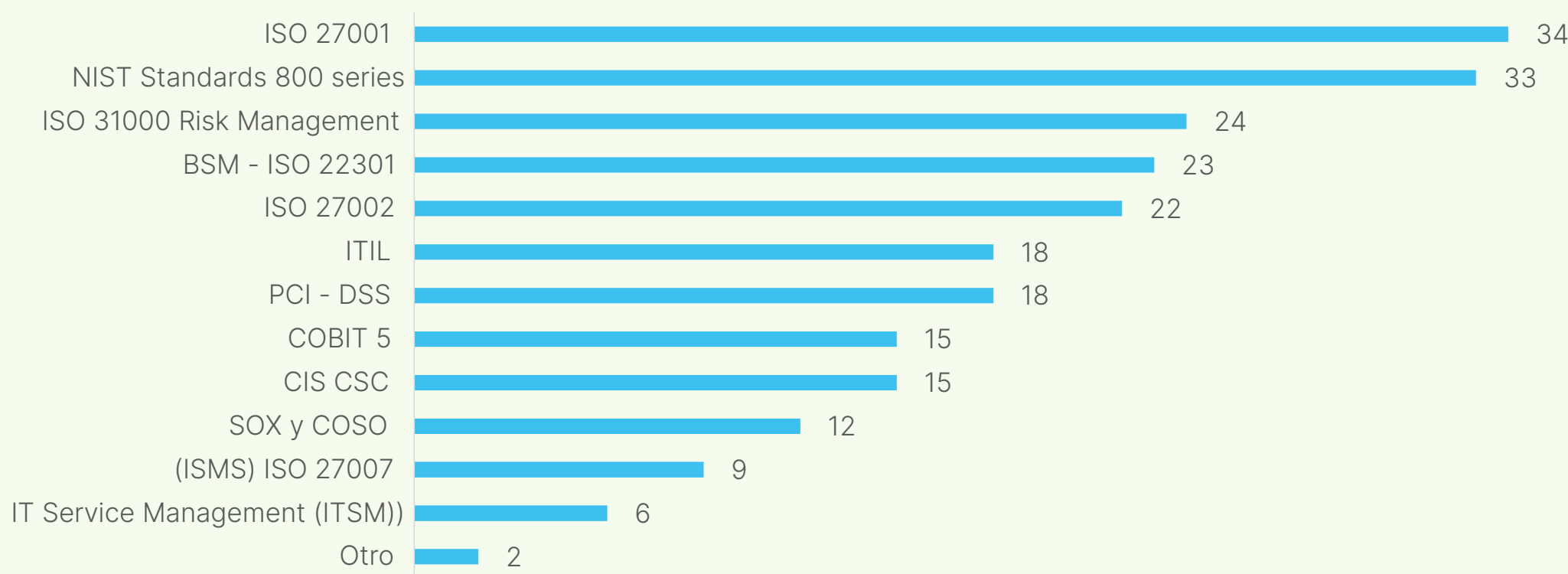
No solo resulta relevante la gestión interna de la infraestructura tecnológica, sino también la eficacia de los canales de atención dispuestos para recibir y gestionar oportunamente los reportes de los usuarios frente a ataques o fraudes digitales. En este sentido, el 92% de las entidades bancarias atiende las solicitudes relacionadas con temas de seguridad en un tiempo promedio inferior a 15 días desde la recepción de la queja. Dentro de este grupo, el 41,2% realiza este proceso en menos de 5 días.

Adicionalmente, frente a las quejas asociadas con filtración de información, el 61,1% de los casos ha sido resuelto de manera favorable para el cliente bancario. En el caso de las reclamaciones por fraude digital, el 55,9% se ha resuelto a favor del cliente.

Medidas de protección de los sistemas de información

Gráfica 6

Estándares internacionales en seguridad

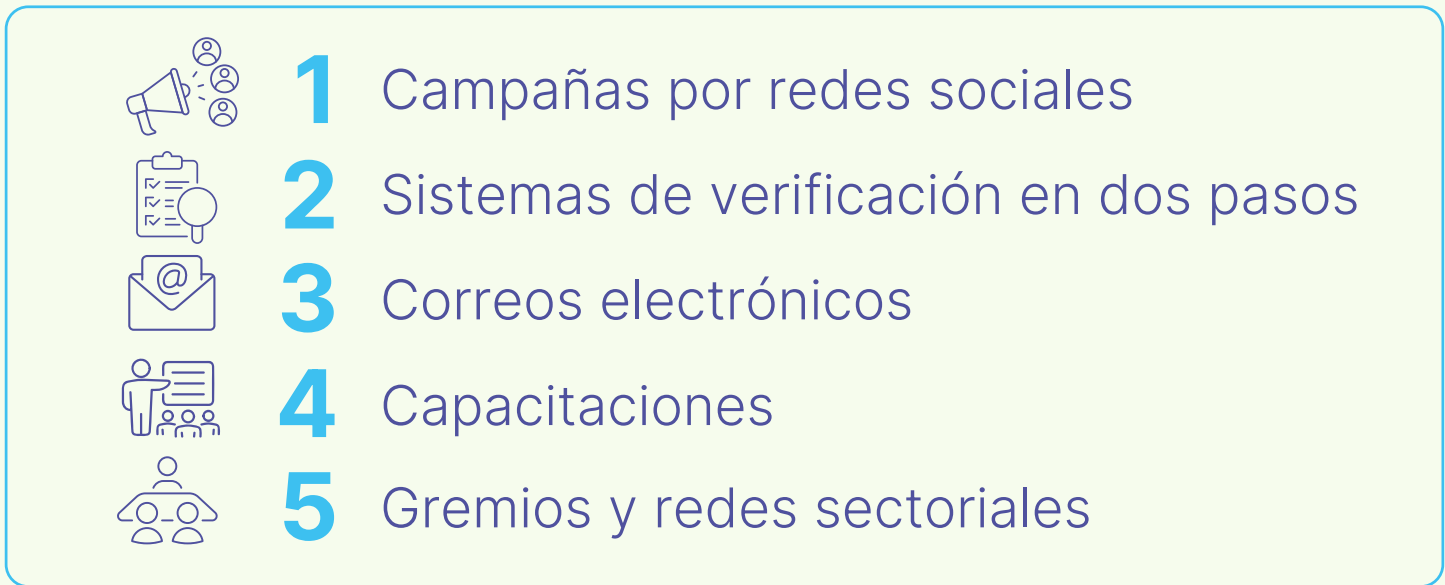


PSC-12. Información reportada por 38 de 38 entidades.

En cuanto a las medidas de protección, una entidad bancaria en Colombia implementa, en promedio, 6 estándares internacionales en seguridad, lo cual evidencia el compromiso del sector por fortalecer sus canales y ofrecer a los usuarios servicios cada vez más seguros y confiables. Entre los estándares internacionales de seguridad de la información y gestión de riesgos más implementados por las entidades bancarias se destaca la ISO 27001, adoptada por el 89% de las entidades, representando un incremento de implementación de 17% frente a 2024. En segundo lugar, se encuentra la NIST Standards 800 series, con una adopción del 87% de las entidades, y en tercer lugar, se ubica la ISO 31000, enfocada en la gestión de riesgos, implementada por el 63% de las entidades bancarias.

Gráfica 7

Mecanismos más efectivos para concientizar y proteger a los clientes de fraude



PSC-13. Información reportada por 38 de 38 entidades.

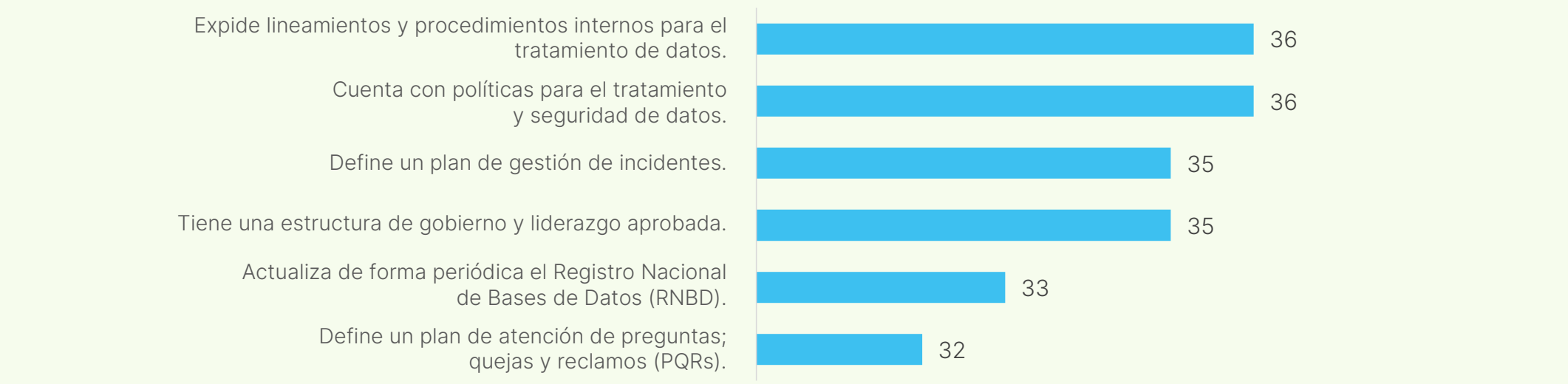
En conjunto con la protección de la infraestructura, la implementación de estrategias de concientización a nuestros usuarios constituye uno de los pilares fundamentales de las entidades bancarias para prevenir el fraude y fortalecer la seguridad de los clientes. En este contexto, las entidades han desarrollado diversos mecanismos orientados a prevenir a los usuarios sobre las principales modalidades de fraude y brindarles herramientas para proteger su información y sus activos financieros. Dentro de los mecanismos más utilizados se destacan las campañas a través de redes sociales, los sistemas de verificación en dos pasos y las comunicaciones por correo electrónico. Estas iniciativas han permitido promover prácticas seguras y de educación financiera para mitigar las tendencias de fraude que evolucionan constantemente.

Nivel de gestión que tienen las entidades para la medición, monitoreo y reporte de temas asociados a la privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

Las entidades bancarias cuentan con esquemas cada vez más robustos de medición y monitoreo para la gestión de riesgos que comprometen la ciberseguridad, privacidad y seguridad de los datos con el objetivo de poder evaluar el impacto y eficiencia de los desarrollos tecnológicos y estrategias implementadas en seguridad digital, en este contexto el 61% de las entidades tienen una metodología formal para identificar; evaluar y tratar este tipo de riesgos, junto con un esquema de monitoreo continuo con dashboards actualizados, alertas automatizadas, protocolos de escalamiento definidos y trazabilidad integral del ciclo detección, respuesta y remediación.

Además del reporte de los principales resultados y lecciones aprendidas a la Alta Dirección, Junta Directiva o Comité de Riesgos. Por su parte, el 34% de las entidades además de implementar una metodología formal para identificar; evaluar y tratar riesgos, realizan un seguimiento periódico mediante indicadores (KRI/KPI) y reportes internos, consolidados de manera estructurada, pero sin monitoreo continuo o sin umbrales automatizados.

Gráfica 8 Características con las que cuenta el Sistema Integrado de Gestión de Protección de Datos Personales y Financieros



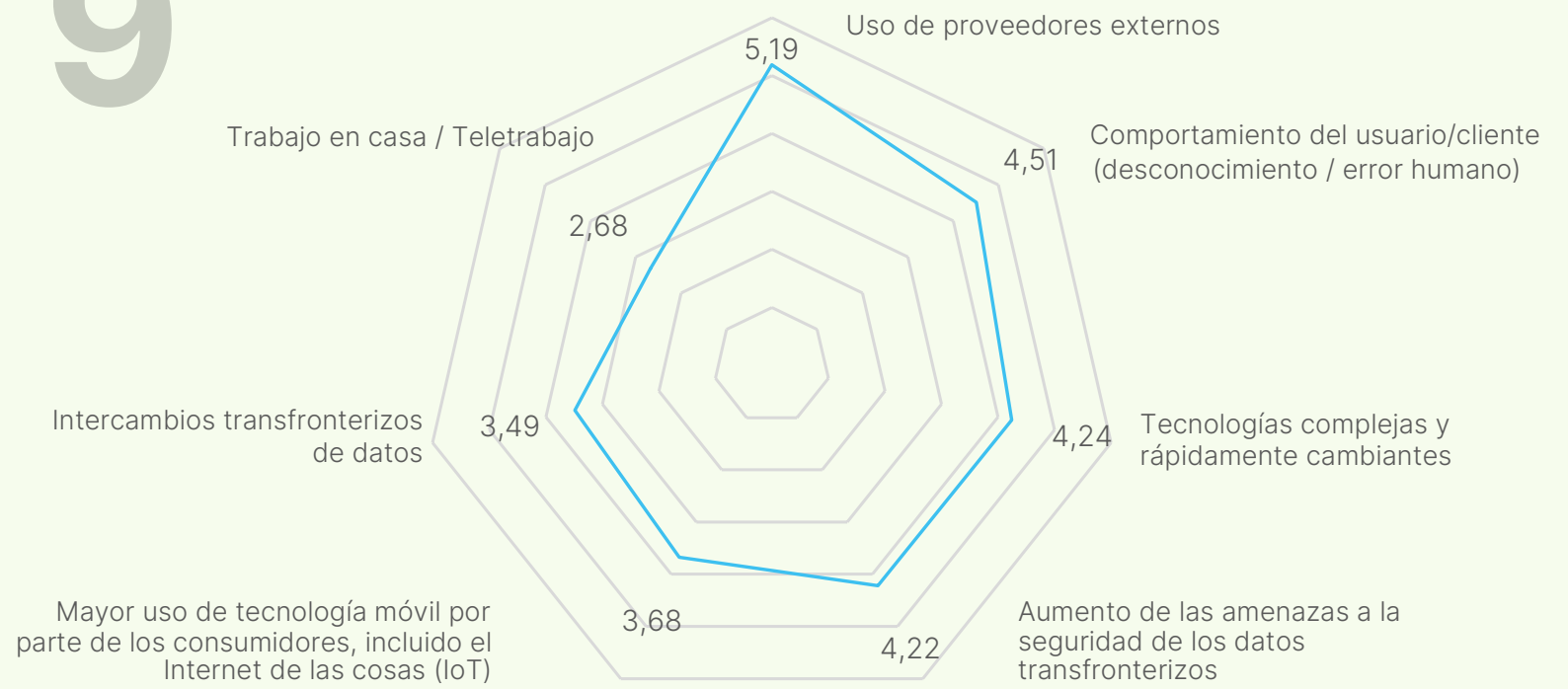
PSC-16. Información reportada por 38 de 38 entidades.

El Sistema Integrado de Gestión de Protección de Datos personales y Financieros de las entidades encuesta- das evidencia un alto nivel de madurez y solidez, reflejado en la amplia adopción de las prácticas evaluadas. En particular, el 95% de las entidades expiden lineamientos y procedimientos internos para el tratamiento de datos, así como políticas específicas orientadas a la adecuada gestión y seguridad de los datos.

Adicionalmente, el 92% de las entidades disponen de un plan para la gestión de incidentes relacionados con la protección de datos y cuentan con una estructura de gobierno y liderazgo. Demostrando el compromiso del sector en la protección de la información de sus clientes.

Gráfica 9

Factores según el nivel de contribución a los riesgos de ciberseguridad en los servicios financieros



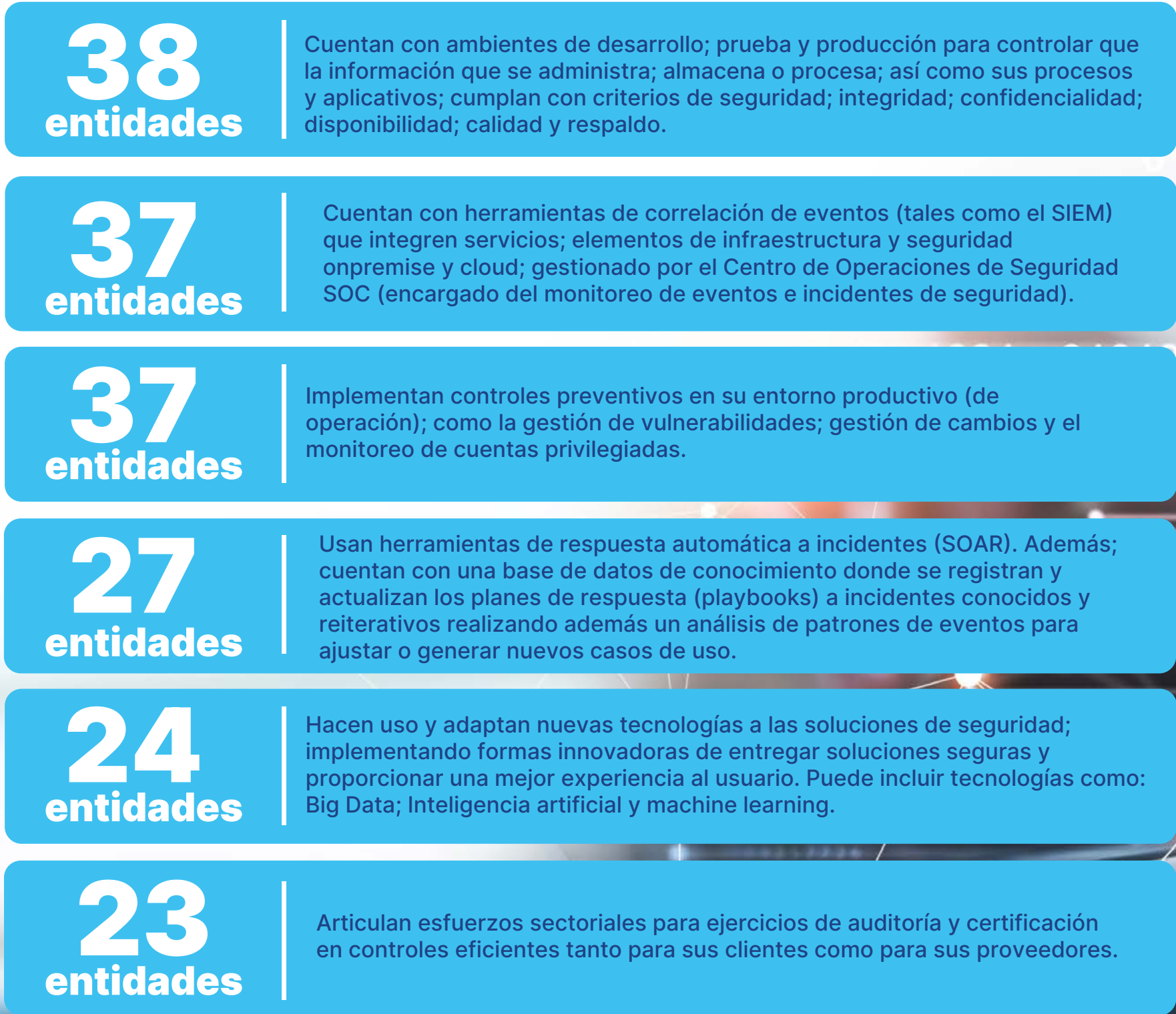
PSC-15. Información reportada por 37 de 37 entidades

Dentro de los factores de riesgo de ciberseguridad identificados por las entidades financieras, el uso de pro- veedores externos se destaca como el factor más crítico, con una calificación promedio de 5,19 en una escala de 1 a 7, donde 7 corresponde al nivel de riesgo más alto. Seguido del factor de comportamiento de los usua- rios o clientes, asociado al desconocimiento o al error humano, y la adopción de tecnologías cada vez más complejas y en constante evolución.

En contraste, el trabajo remoto o teletrabajo fue calificado como el factor de menor nivel de riesgo relativo. Estos resultados indican la importancia de fortalecer la gestión de riesgos de terceros, así como la sensibili- zación a los usuarios para mitigar la vulnerabilidad de los usuarios frente al desconocimiento y la constante evolución del sector hacia lo digital.

Gráfica 10

Descripción de las actividades y procesos que se realizan en la entidad enfocados en la privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad



PSC-17. Información reportada por 38 de 38 entidades.

Retos	Gestión
Seguimiento y monitoreo de riesgos en Bre-B: Fortalecer el seguimiento y monitoreo transaccional de Bre-B desde su puesta en marcha, mediante mecanismos de trazabilidad, alertas tempranas y análisis de patrones de riesgo que permitan prevenir y responder oportunamente ante posibles fraudes.	Integración entre actores involucrados: Se articularon mesas de trabajo con el Banco de la República, entidades financieras y otros actores relevantes del ecosistema, con el fin de fortalecer el seguimiento de riesgos en Bre-B. En este marco, se avanzó en la implementación de métricas para el informe de fraude y en el desarrollo de acciones de sensibilización enfocadas en la prevención de fraudes asociados al sistema de pagos inmediatos.
Phishing y técnicas de fraude digital: El crecimiento de las técnicas de fraude digital ha evidenciado brechas en la identificación y bloqueo oportuno de páginas web falsas, utilizadas por los delincuentes para suplantar entidades financieras y obtener información confidencial de los usuarios.	Fortalecer con actores clave y proveedores: Se realizó acompañamiento e interlocución con actores estratégicos y proveedores en el marco de proyectos normativos orientados a la mitigación del fraude cibernético. Esta gestión incluyó espacios de articulación con la Secretaría de Seguridad, MinTIC, Fasecolda y la CRC.
Cultura de seguridad digital en los usuarios: Fortalecer la cultura de seguridad digital de los usuarios del sistema financiero, con el fin de prevenir modalidades de fraude basadas en ingeniería social, como phishing, smishing, suplantación de identidad y engaños en canales digitales. Este reto implica promover hábitos de verificación, cuidado de la información personal y uso seguro de los productos financieros, especialmente en un entorno de mayor digitalización y sofisticación de las amenazas.	Estrategias de comunicación Se difundieron campañas de sensibilización en redes sociales #NoSeasComoNelson, un personaje creado para sensibilizar a los usuarios frente en temas de seguridad, además de campañas como la semana de la Seguridad y Plan Padrino en compañía con Incocrédito.
Proveedores críticos: Fortalecer la gestión, seguimiento y evaluación de los proveedores críticos que soportan procesos, servicios e infraestructura tecnológica del ecosistema financiero, con el fin de garantizar adecuados estándares de ciberseguridad, continuidad operativa, protección de la información y respuesta oportuna ante incidentes.	Seguimiento: Se adelantaron acciones de seguimiento e interlocución con proveedores críticos del ecosistema financiero, con el fin de identificar riesgos asociados a la prestación de servicios tecnológicos y de ciberseguridad.

A man with a beard and mustache, wearing a straw hat and a plaid shirt, is smiling. The background is a sunset with a rainbow. The image is overlaid with a blue gradient on the left and a red gradient on the right.

Indicadores y métricas para los OFS



Finanzas por
el bienestar





Experiencia del Cliente

ODS:



10.3



16.6 y 16.7

Finanzas por el Bienestar

Experiencia del cliente

Finanzas por la diversidad – Finanzas por la Equidad

Finanzas por el planeta

La experiencia del cliente se ha consolidado como uno de los principales factores de competencia en el sector financiero S&P Global Market Intelligence. (2021)¹. Hoy, los usuarios no solo esperan productos competitivos en rendimientos o tasas, que sin duda son importantes, sino que también buscan experiencias simples, fluidas y confiables en cada interacción con su entidad financiera. Es por eso por lo que hoy se ven plataformas digitales cada vez más ágiles, intuitivas y personalizadas, adaptadas a las nuevas dinámicas de consumo, preferencias, así como a la adopción de tecnologías por parte de los clientes. Díaz Riofrío, J. (2024).²

Sin duda la transformación digital aceleró esta evolución. Durante los últimos años, la incorporación de tecnologías de frontera como la inteligencia artificial, analítica avanzada, automatización y modelos híbridos de atención ha permitido que las entidades financieras desarrollen experiencias más ágiles y cercanas. Sin embargo, la discusión va mucho más allá, pues la experiencia no depende únicamente de la rapidez de un canal digital o de la facilidad de uso de una aplicación. Se trata de muchos más factores, la confianza sigue siendo el eje central de la relación entre las entidades y los consumidores. Vallejo-Bojorque, Cavazos-Arroyo, Lagunez-Pérez & Vásquez-Herrera. (2021)³.

A diferencia de otros sectores, la experiencia financiera está directamente relacionada con decisiones importantes asociadas al patrimonio, la seguridad de la información y la estabilidad económica de las personas. Por ello, los consumidores valoran tanto la eficiencia operativa como la sensación de respaldo y acompañamiento que reciben por parte de sus entidades. Por ejemplo, una PQRS gestionada adecuadamente puede fortalecer de manera significativa la confianza del cliente y su relación con la entidad financiera Leon Ponce, J. J. P., & Valencia Ataucusi, S. M. (2023).⁴

La literatura reciente sobre experiencia de cliente confirma esta tendencia. Diversos estudios señalan que variables como la empatía, la claridad de la información, la facilidad de interacción y la percepción de seguridad son factores realmente fundamentales, pero sobre todo determinantes en la percepción

de satisfacción y permanencia en el sector financiero Vez Caraduje, V. (2025).⁵ Esto ha llevado a niveles más maduros de los modelos de servicio y una evolucionen hacia esquemas más centrados en las necesidades de los usuarios.

Asimismo, la experiencia de cliente dejó de entenderse exclusivamente como una función operativa asociada a la atención de solicitudes o reclamaciones y pasó a convertirse en una capacidad estratégica que impacta directamente la fidelización, la reputación y la sostenibilidad del negocio IBM. (2023).⁶

El sistema financiero colombiano ha venido consolidando esta visión durante los últimos años. Las entidades han fortalecido sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC), incorporando herramientas tecnológicas, metodologías y capacidades analíticas que les permiten comprender mejor las necesidades de los usuarios. Esta evolución es muestra de que el sector no entiende la experiencia como un componente aislado, sino como un pilar.

En materia tecnológica, las entidades han avanzado en la consolidación de estrategias de omnicanalidad que buscan integrar los diferentes puntos de contacto y la información asociada a cada interacción. En otras palabras, se esta migrando de la coexistencia de múltiples canales a la capacidad de construir una experiencia continua e integrada alrededor del usuario.

Los resultados de 2025 evidencian avances importantes en esta materia. Un porcentaje significativo de las entidades ya cuenta con mecanismos para unificar la información proveniente de distintos canales de atención y mapear el recorrido del cliente a lo largo de sus interacciones (66%) (Gráfica 1).

1 S&P Global Market Intelligence. (s.f.). *CX leaders: Driving growth through customer experience* [PDF]. S&P Global. <https://www.spglobal.com/content/dam/spglobal/corporate/en/images/general/special-editorial/cxleaders.pdf>

2 Díaz Riofrío, J. (2024). Transformación digital y la experiencia del cliente bancario, Lima 2023. Universidad San Ignacio de Loyola.

3 Vallejo-Bojorque, Adriana Priscila, Cavazos-Arroyo, Judith, Lagunez-Pérez, Mario Alberto, & Vásquez-Herrera, Sofía Elba. (2021). Experiencia del cliente, confianza y lealtad de los millennials en el sector bancario de la ciudad de Cuenca-Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 287-300. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.06>

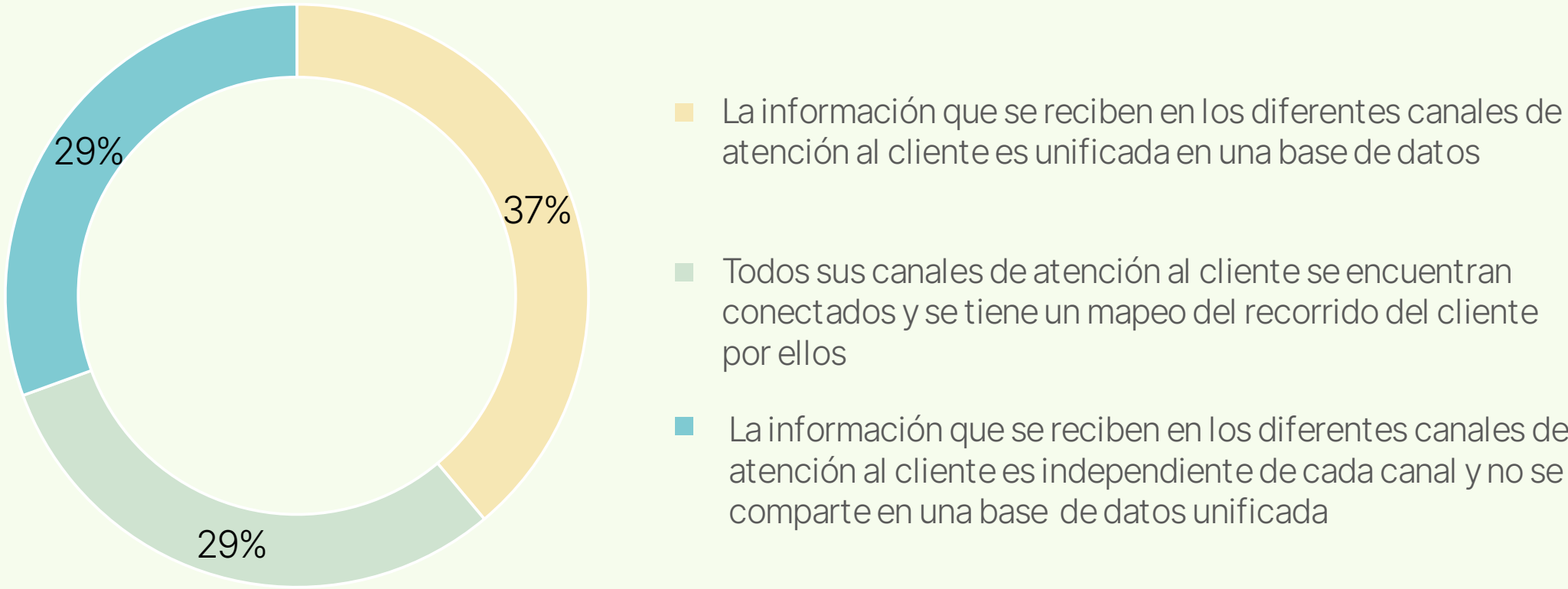
4 Leon Ponce, J. J. P., & Valencia Ataucusi, S. M. (2023). Importancia de la calidad de atención al cliente interno en una entidad financiera.

5 Vez Caraduje, V. (2025). *La experiencia del cliente y la cocreación como impulsores del Engagement en la banca digital*.

6 IBM. (2023). *¿Qué es la experiencia del cliente (CX)?* IBM. <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/customer-experience>

Gráfica 1

Omnicalidad



Pregunta de respuesta única

La omnicanalidad es hoy un componente fundamental de la experiencia. Los consumidores esperan iniciar una interacción en un canal digital, continuarla en un canal telefónico y finalizarla en una oficina física sin tener que repetir información o explicar nuevamente su solicitud. Cuando esto ocurre de manera fluida, la experiencia mejora significativamente y aumenta la percepción de confianza hacia la entidad Baños González, M., & de Aguilera Moyano, J. (2017).⁷

Esta necesidad de integración también responde a cambios generacionales y culturales. Los consumidores más jóvenes demandan experiencias digitales inmediatas y altamente personalizadas, mientras que

otros segmentos continúan valorando la interacción humana en momentos de mayor complejidad. En consecuencia, el sector ha desarrollado modelos híbridos capaces de equilibrar eficiencia tecnológica con cercanía y acompañamiento humano.

En este escenario, la tecnología juega un papel central como habilitador de experiencias más inteligentes y personalizadas. La inteligencia artificial, por ejemplo, está permitiendo automatizar procesos operativos, optimizar tiempos de respuesta y fortalecer la capacidad de atención de las entidades. Asimismo, las herramientas analíticas facilitan la identificación de patrones de comportamiento y puntos de fricción que anteriormente pasaban desapercibidos El-Gohary, H., Thayaseelan, A., Babatunde, S., & El-Gohary, S. (2021).⁸

El avance de la inteligencia artificial en el sector financiero ha permitido desarrollar asistentes virtuales más sofisticados, automatizar respuestas de baja complejidad y optimizar procesos internos relacionados con la atención al consumidor. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que libera capacidades humanas para atender situaciones que requieren análisis, empatía y acompañamiento especializado.

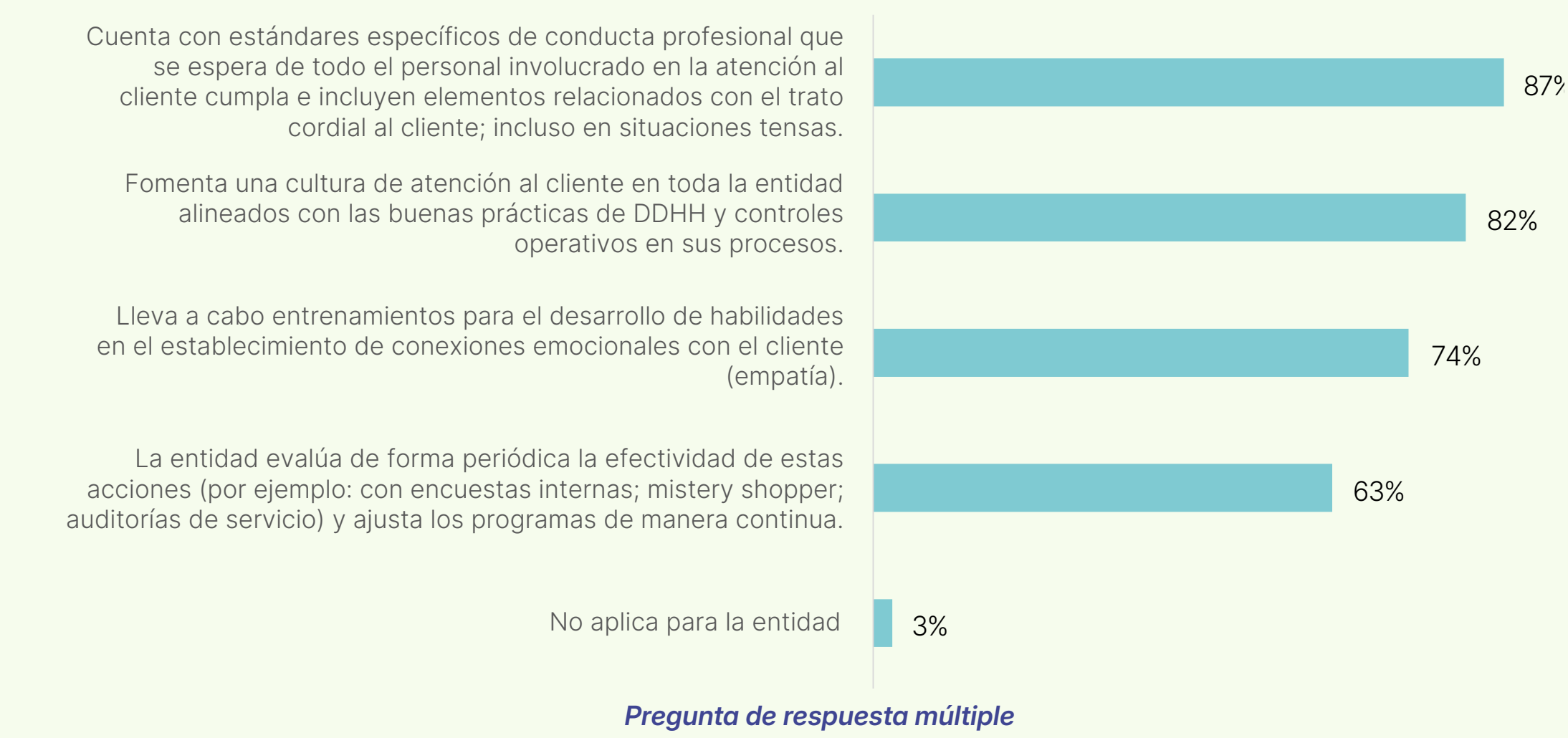
En esta línea, el avance tecnológico no ha desplazado la importancia del componente humano. Por el contrario, ha hecho aún más evidente el valor de las habilidades interpersonales en momentos donde el consumidor financiero lo necesita. Situaciones relacionadas con fraudes, reclamaciones o dificultades económicas, entre otras, requieren no solo soluciones eficientes, sino también empatía, claridad y capacidad de acompañamiento.

Por ello, el sector continúa fortaleciendo sus capacidades internas para ofrecer una atención más cercana y centrada en el cliente. Los resultados muestran que una alta proporción de entidades fomenta una cultura organizacional orientada al servicio, alineada con buenas prácticas y controles operativos. Asimismo, la mayoría cuenta con estándares específicos de conducta profesional y desarrolla programas de capacitación enfocados en habilidades interpersonales y conexiones emocionales con el consumidor (Gráfica 2).

7 Baños González, M., & de Aguilera Moyano, J. (2017). Las comunicaciones en el nuevo paradigma de marketing. Experiencias, relevancia, engagement y personalización. Presentación. Revista ICONO14 Revista Científica de Comunicación y Tecnologías Emergentes, 15(2), 1-15. <https://doi.org/10.7195/ri14.v15i2.1098>
8El-Gohary, H., Thayaseelan, A., Babatunde, S., & El-Gohary, S. (2021). An exploratory study on the effect of artificial intelligence-enabled technology on customer experiences in the banking sector. *Journal of Technological Advancements (JTA)*, 1(1), 1-17.

Gráfica 2

Acciones que realiza para mejorar su Sistema de Atención al Cliente



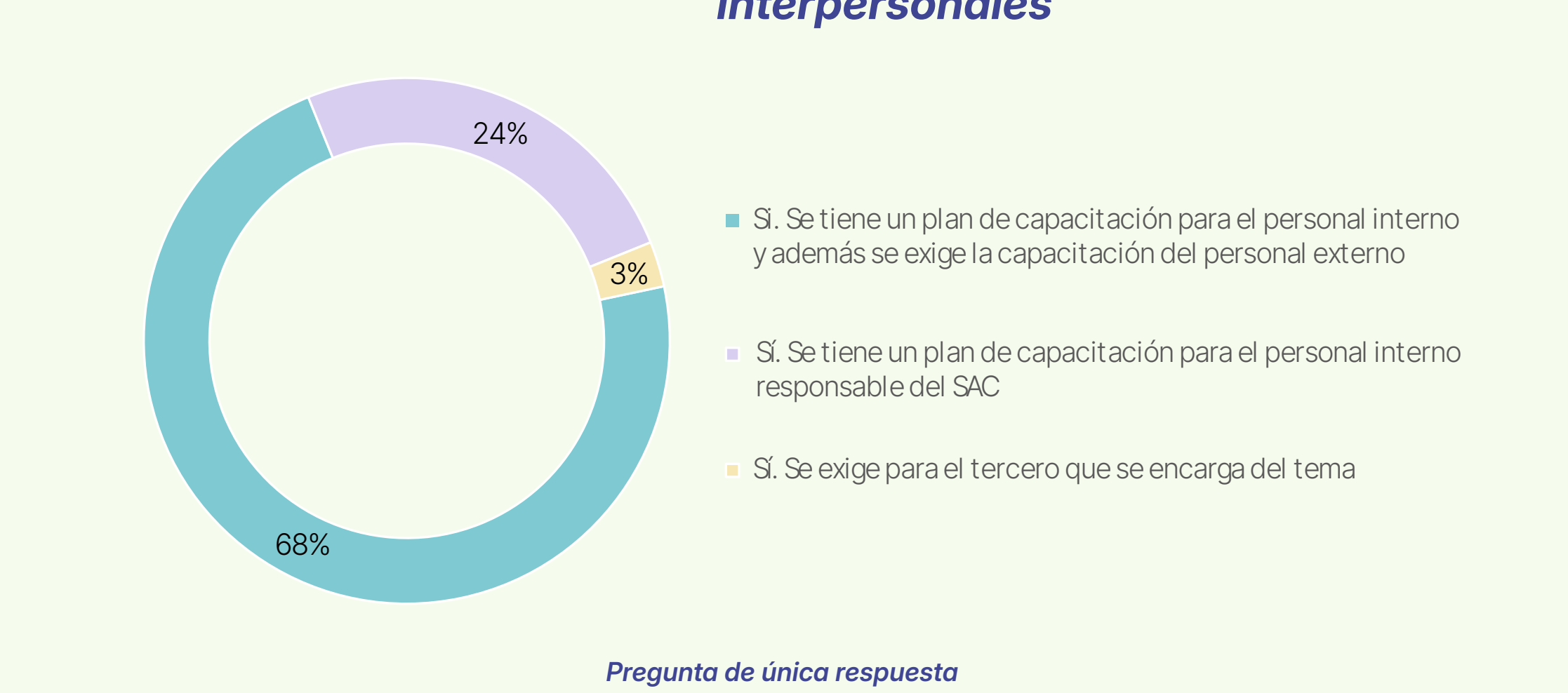
La experiencia del colaborador adquiere entonces una relevancia estratégica. La literatura sobre customer experience ha demostrado consistentemente que existe una relación directa entre la satisfacción y el buen trabajo de los equipos y la calidad de la experiencia entregada al cliente. Un colaborador capacitado en trabajar bajo metodologías eficientes, que priorizan por ejemplo la capacidad de resolución de conflictos entregan un mejor servicio al cliente. Kissoon, S. (2024).⁹

En los servicios financieros, donde muchas interacciones ocurren en momentos sensibles para las personas, la capacidad de escucha y acompañamiento adquiere un valor diferencial. Un cliente que enfrenta un fraude, una dificultad de pago o una reclamación no solo espera rapidez en la solución también espera sentirse comprendido y respaldado por su entidad. Por esta razón, las habilidades emocionales y comunicativas continúan siendo fundamentales dentro de la estrategia de experiencia del cliente.

En este sentido, el sector continúa fortaleciendo la formación de sus equipos de atención. El 92% de las entidades cuenta con planes estructurados de capacitación tanto para personal interno como externo, lo cual contribuye a estandarizar criterios de servicio y fortalecer las capacidades de atención en todos los puntos de contacto (Gráfica 3).

Gráfica 3

Plan de capacitación específico estructurado para el personal responsable del SAC en habilidades interpersonales



Paralelamente, las entidades han seguido avanzando en la consolidación de Sistemas de Atención al Cliente (SAC) más robustos y sofisticados. El 87% cuenta con procesos estandarizados para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, incluyendo mecanismos de trazabilidad, clasificación por tipología y seguimiento de tiempos de respuesta (Gráfica 4).

⁹ Kissoon, S. (2024). *The conceptual model of continuous improvement teamworking in retail banking operations: A mixed method* (Doctoral dissertation, RMIT University).

Finanzas por el Bienestar

Experiencia del cliente

Finanzas por la diversidad – Finanzas por la Equidad

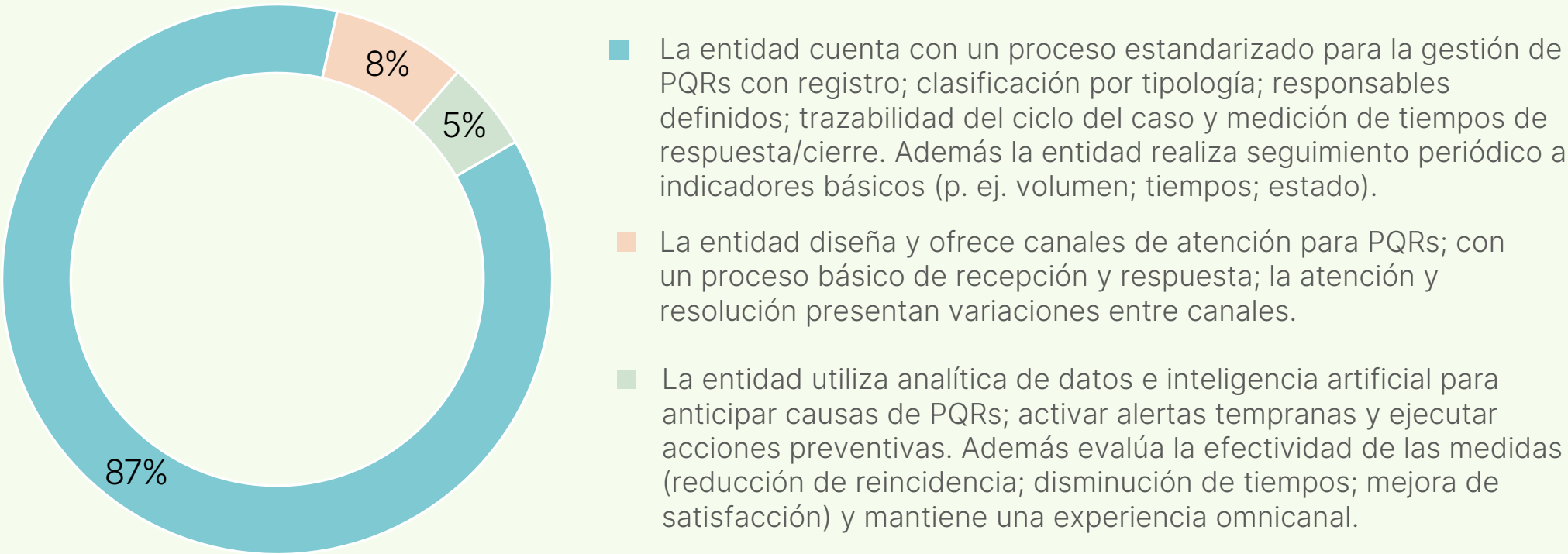
Bienestar financiero

La consolidación de procesos estructurados para la gestión de PQRS representa un avance importante en términos de madurez. Estos modelos permiten no solo gestionar casos de manera más eficiente, sino también identificar tendencias, causas raíz, riesgos recurrentes y oportunidades de mejora.

Más allá de la gestión operativa, algunas entidades ya comienzan a incorporar capacidades de analítica avanzada e inteligencia artificial para anticipar causas de reclamación, activar alertas tempranas y desarrollar acciones preventivas.

Gráfica 4

Madurez de los SAC de las entidades



Pregunta de única respuesta

Tradicionalmente, los SAC se enfocaban en responder PQRS una vez ocurría una fricción. Hoy, las entidades están evolucionando hacia esquemas más preventivos y predictivos, donde el objetivo no es únicamente resolver la queja, sino evitar que esta ocurra.

La capacidad de anticiparse a las fricciones se ha convertido en uno de los principales diferenciadores para las entidades financieras. Identificar y resolver posibles inconvenientes antes de que el cliente ten-

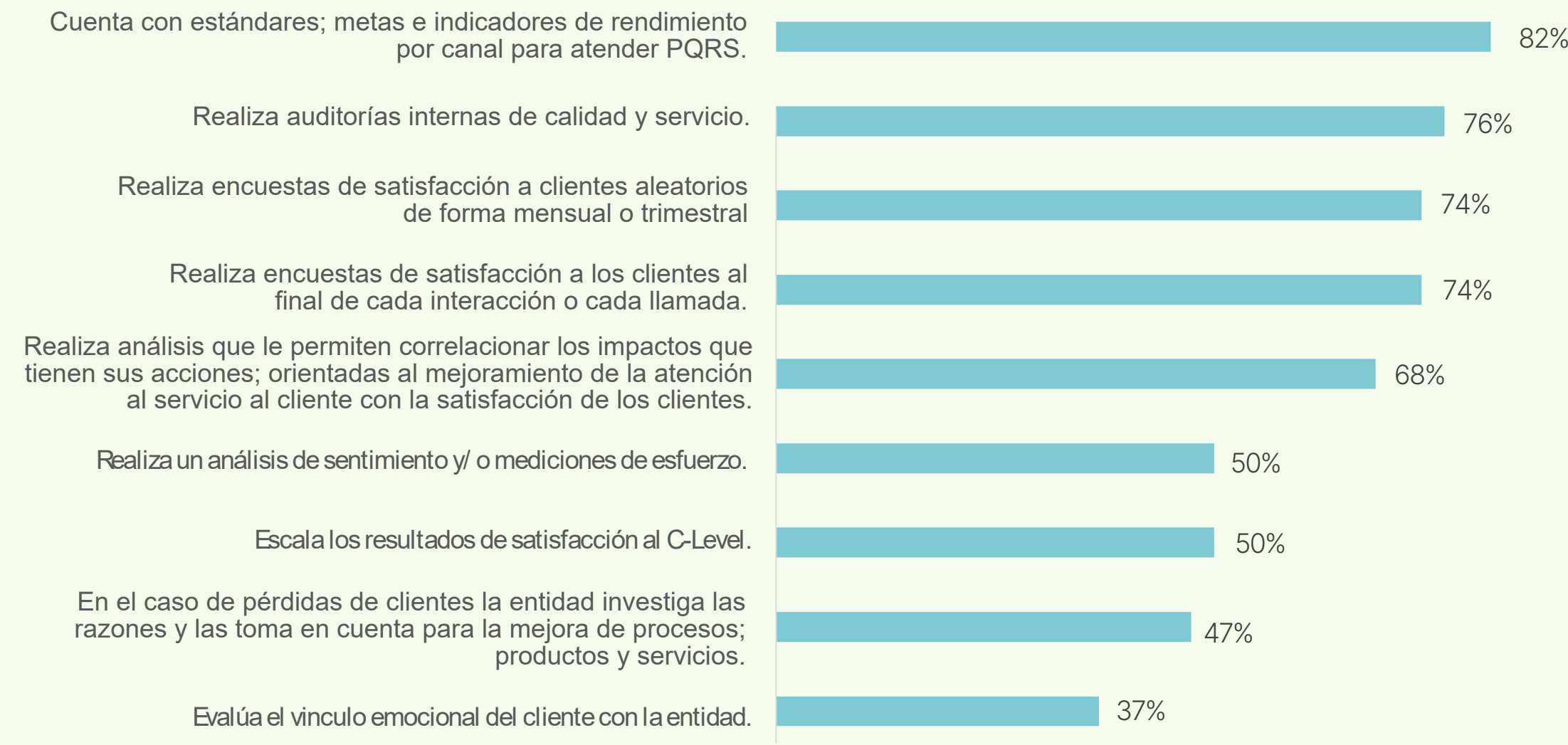
Finanzas por el planeta

ga que manifestar una queja no solo fortalece la percepción de acompañamiento, sino que también se traduce en mayores niveles de satisfacción y fidelización, lo que a su vez contribuye al fortalecimiento del negocio de las entidades.

En línea con la importancia de contar con niveles altos de satisfacción, el sector continúa robusteciendo sus mecanismos de medición y monitoreo de la experiencia. Los resultados de 2025 evidencian avances importantes en la materia: el 82% de las entidades cuenta con estándares e indicadores de desempeño por canal, el 76% realiza auditorías internas de calidad y servicio, y el 74% aplica encuestas de satisfacción tanto de manera periódica como posteriores a cada interacción con el usuario (Gráfica 5).

Gráfica 5

Acciones para medir y monitorear la satisfacción del consumidor financiero



Pregunta de respuesta múltiple

Finanzas por el Bienestar

Finanzas por la diversidad – Finanzas por la Equidad

Finanzas por el planeta

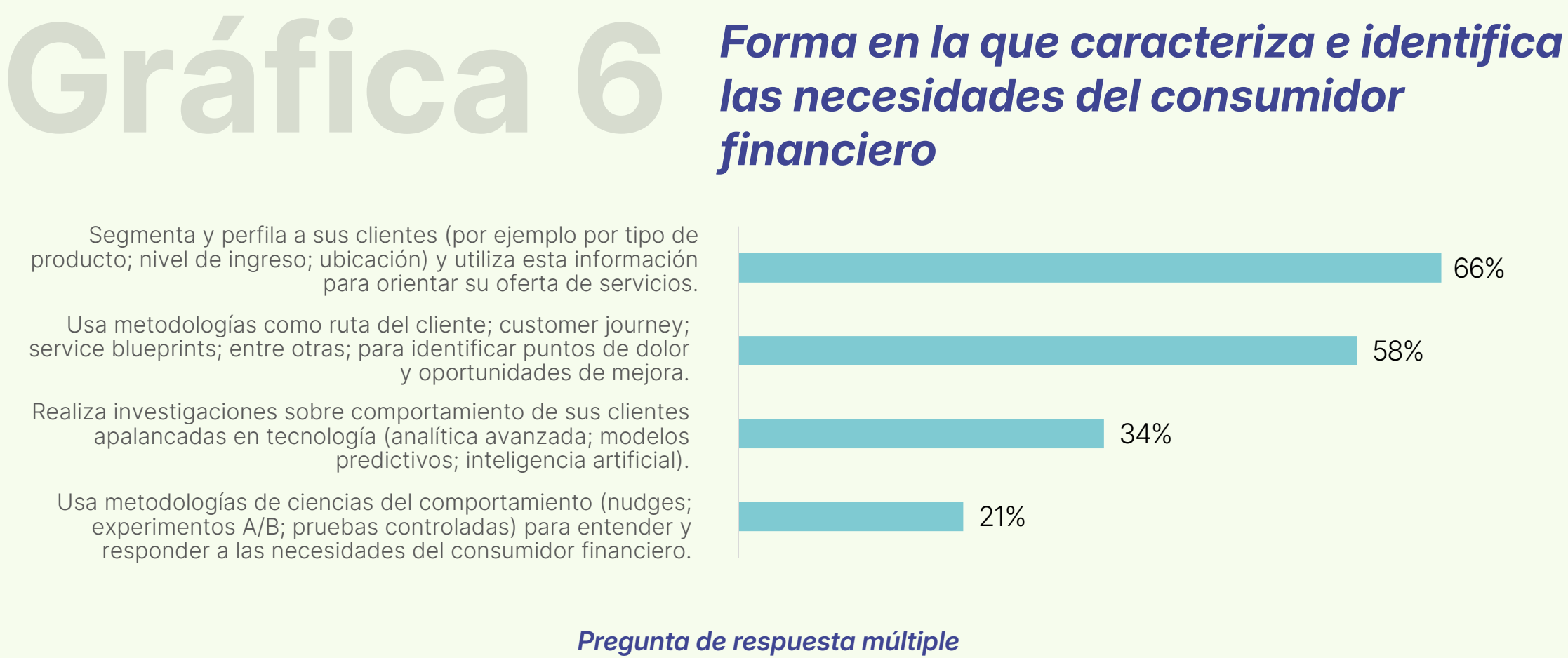
Experiencia del cliente

Bienestar financiero

Asimismo, se observa un avance importante hacia metodologías más sofisticadas de medición. Cada vez más entidades incorporan análisis de sentimientos, mediciones de esfuerzo y evaluaciones relacionadas con el vínculo emocional del consumidor. Este tipo de herramientas permite comprender dimensiones más profundas de la experiencia y generar estrategias de mejora más efectivas.

En otras palabras, hoy las entidades no solo buscan medir niveles de rendimiento de sus procesos, sino comprender de manera más profunda cómo se siente el consumidor a lo largo de su relación con la entidad. Variables como el esfuerzo, las emociones y la percepción de confianza han adquirido un papel cada vez más relevante dentro de la gestión de la experiencia, pues esta no depende únicamente de resolver una necesidad, sino también de cómo el cliente vive cada interacción.

Para lograr cumplir con el objetivo de conocer en profundidad al consumidor, el 66% de las entidades segmenta a sus clientes para personalizar ofertas y el 58% usa metodologías como customer journey o service blueprint (Gráfica 6). Estas metodologías permiten mapear la experiencia completa del usuario y comprender cómo interactúa con la entidad a lo largo del tiempo.



10 De La-Hoz, M. (2015). *Experiencia de cliente*. Editorial Almuzara.

11Salas-Rubio, M. I., & Ábrego Almazán, D. (2024). *Influencia de la seguridad y la confianza como antecedentes de la aceptación y uso del comercio electrónico*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9534379>

Por su parte, el 34% implementan analítica avanzada, modelos predictivos e inteligencia artificial y el 21% usa ciencias del comportamiento. Estas herramientas tienen un alto potencial para identificar necesidades latentes, anticipar comportamientos y ofrecer recomendaciones más contextualizadas. De La-Hoz, M. (2015)¹⁰

Las ciencias del comportamiento han adquirido una relevancia creciente. Comprender cómo toman decisiones los consumidores, qué factores generan confianza y cuáles aumentan el esfuerzo o la ansiedad permite diseñar experiencias más simples e hiperpersonalizadas.

La hiperpersonalización es una de las principales tendencias a nivel global. Los consumidores esperan que las entidades comprendan sus hábitos, preferencias y necesidades específicas para ofrecer soluciones más acertadas. Sin embargo, el avance en personalización también implica nuevos retos relacionados con privacidad, transparencia y confianza. Tal como se planteó, los consumidores valoran las experiencias personalizadas, que claramente requieren un volumen inmenso de datos, los cuales los clientes esperan que estos sean gestionados de manera segura y responsable.

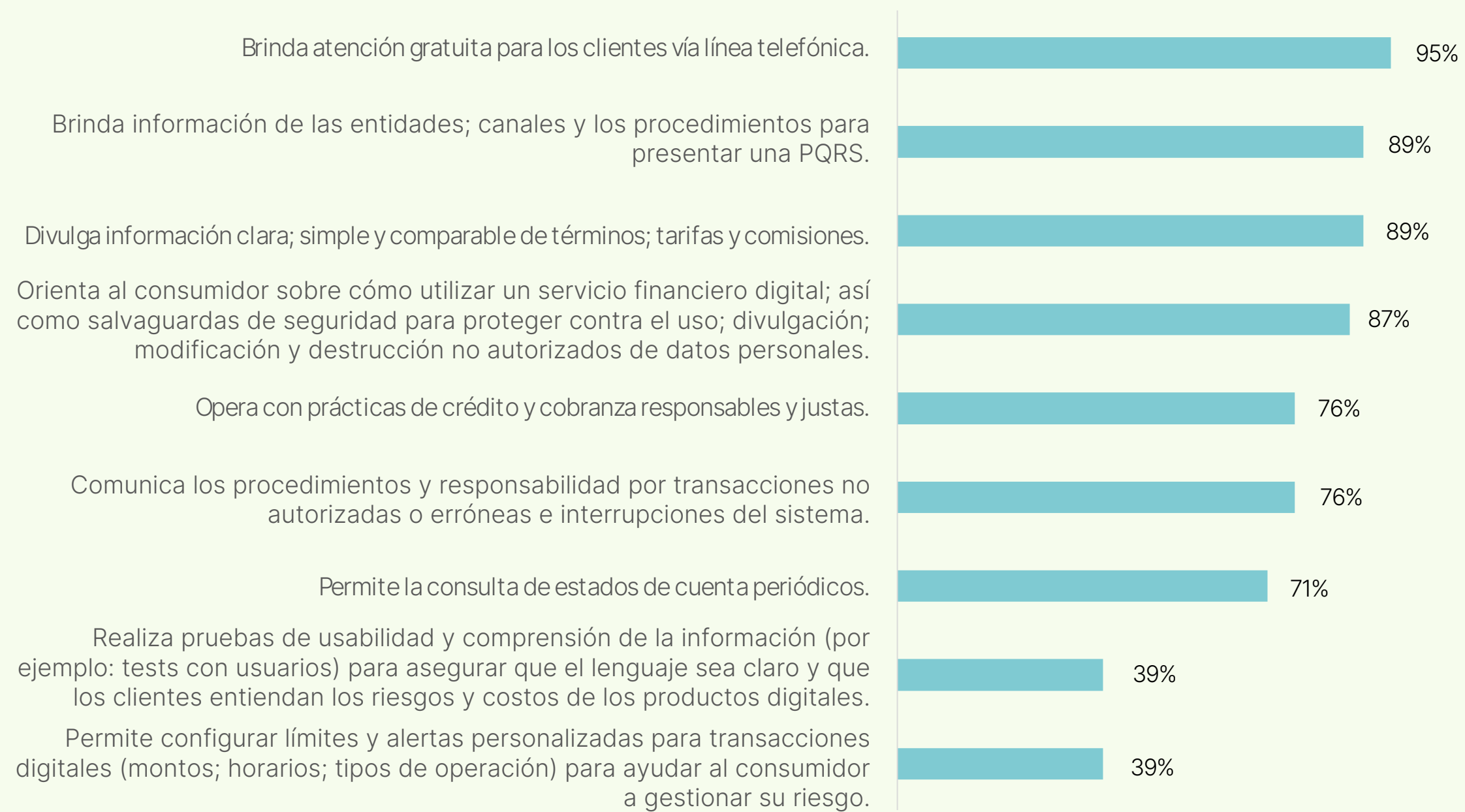
La construcción de confianza en el manejo de datos sigue siendo uno de los retos mas relevantes en materia de interacción, entidad – cliente, pues es aquí donde existen mitos, desconocimiento y nociones a veces no muy informadas, las cuales se combaten con sensibilización y transparencia que se construye día tras día.

La seguridad dejó de ser únicamente un componente tecnológico para convertirse en un elemento central de la experiencia. Hoy, la percepción de seguridad influye directamente en la elección de su proveedor financiero, la confianza, la satisfacción y la disposición de los usuarios para interactuar en canales digitales. Salas-Rubio, M. I., & Ábrego Almazán, D. (2024)¹¹.

Por tal razón, la mayoría de las entidades brinda información clara sobre tarifas y condiciones, comunica procedimientos relacionados con PQRS y orienta a los usuarios sobre el uso seguro de servicios financieros digitales (Gráfica 7).

Gráfica 7

Prácticas financieras responsables que la entidad tiene implementadas en la prestación de sus servicios digitales



Pregunta de respuesta múltiple

Asimismo, las entidades están empezando a personalizar la seguridad. El 39% de las entidades permite configurar alertas y límites personalizados para transacciones digitales, fortaleciendo así el control y la autonomía del consumidor sobre sus operaciones financieras.

De manera complementaria, el sector continúa fortaleciendo prácticas financieras responsables. Las entidades han avanzado en brindar atención gratuita para los clientes (95%), en la divulgación de información clara y comparable (89%), y la orientación al consumidor sobre como usar productos financieros.

Todo esto contribuye a consolidar un ecosistema financiero más transparente, cercano y confiable para los usuarios. En un contexto de transformación digital acelerada, la confianza continúa siendo el principal activo de la relación entre las entidades financieras y los consumidores.

Los avances observados durante 2025 reflejan el compromiso del sector financiero colombiano con la construcción de experiencias más humanas, inteligentes y seguras. Las entidades continúan evolucionando hacia modelos de atención donde la tecnología y las capacidades humanas se complementan para ofrecer experiencias más simples, integradas y personalizadas.

Sin embargo, el proceso de transformación continúa planteando desafíos importantes. La consolidación de modelos completamente omnicanales, el fortalecimiento de capacidades predictivas y la profundización del uso estratégico de datos seguirán siendo prioridades para el sector en los próximos años.

Asimismo, será fundamental continuar fortaleciendo capacidades internas relacionadas con analítica avanzada, inteligencia artificial y ciencias del comportamiento, no solo desde una perspectiva tecnológica, sino también cultural y organizacional. La transformación de la experiencia requiere cambios profundos en la forma en que las entidades toman decisiones, diseñan procesos y comprenden las necesidades de sus consumidores.

La experiencia de cliente ya no puede entenderse como una responsabilidad exclusiva de las áreas de servicio. Actualmente, representa una visión transversal que involucra estrategia, tecnología, operaciones, talento humano, seguridad y cultura organizacional.

Finanzas por el Bienestar	Finanzas por la diversidad - Finanzas por la Equidad	Finanzas por el planeta
Experiencia del cliente	Bienestar financiero	

Hitos	Retos
Capacitación en accesibilidad digital: en alianza con el INCI, se desarrollaron espacios de capacitación dirigidos a las entidades financieras para fortalecer capacidades en materia de accesibilidad digital. Estas iniciativas estuvieron orientadas a promover ajustes en canales y documentos digitales, con el fin de facilitar su lectura e interacción a través de software de lectura por voz y otras tecnologías de apoyo para personas con discapacidad visual.	Uno de los principales retos del sector continúa siendo la evolución hacia modelos de atención completamente omnicanales, donde el consumidor pueda tener una experiencia integrada, consistente y sin fricciones en cualquier punto de contacto. Más allá de contar con múltiples canales, el desafío está en avanzar hacia esquemas más personalizados, capaces de anticipar necesidades y acompañar al cliente de manera proactiva.
Acompañamiento en la Implementación del Riesgo de Conducta: otro hito relevante fue el acompañamiento brindado a las entidades financieras para la implementación del riesgo de conducta. Este esfuerzo incluyó la apertura de espacios de discusión con los equipos de experiencia de cliente, así como la participación de expertos internacionales, quienes aportaron perspectivas globales y mejores prácticas. Estas iniciativas permitieron avanzar en la identificación, gestión y mitigación de este tipo de riesgos, fortaleciendo la confianza y la transparencia en el sistema financiero.	Otro reto clave en experiencia del cliente es pasar de la fase de medición de la experiencia al fortalecimiento de capacidades internas que habiliten una gestión más predictiva y proactiva. Para lograrlo, es fundamental que las entidades integren herramientas como la analítica avanzada, la inteligencia artificial y las ciencias del comportamiento, que permiten anticipar necesidades, personalizar interacciones y generar mayor valor. Esto implica no solo incorporar tecnología, sino también transformar la cultura organizacional hacia una toma de decisiones basada en datos y centrada en el usuario.

Bienestar Financiero

ODS:



La manera en que las personas enfrentan sus decisiones económicas cotidianas se ha convertido en uno de los grandes desafíos del bienestar y la equidad en las sociedades contemporáneas. Ahorrar, endeudarse, protegerse frente al fraude, enfrentar una emergencia, planear la vejez o financiar la educación de los hijos son decisiones que hoy determinan oportunidades reales de vida para millones de personas.

Sin embargo, estas decisiones ocurren en un contexto marcado por la incertidumbre económica, la aceleración tecnológica, el envejecimiento poblacional y la creciente complejidad del sistema financiero. Hoy la Educación Económica y Financiera (EEF) ha dejado de entenderse únicamente como la transmisión de conocimientos sobre productos financieros para consolidarse como una herramienta orientada a fortalecer capacidades, ampliar oportunidades y mejorar la calidad de vida.

La evidencia internacional ha mostrado de manera consistente que fortalecer capacidades económicas y financieras no solo mejora decisiones individuales, sino que también contribuye al desarrollo económico, la reducción de desigualdades y la movilidad social. Las distintas aproximaciones reconocen la importancia tanto del conocimiento de conceptos financieros y la actitud para gestionar las finanzas personales, como la habilidad para tomar decisiones informadas y la confianza para planificar el futuro. Desde mediados del siglo XX, la EEF ha experimentado un desarrollo significativo hasta consolidarse como un componente esencial de los sistemas educativos y financieros contemporáneos.

Colombia ha realizado avances importantes en esta dirección. La Ley 1328 de 2009 incorporó la EEF como parte de la protección al consumidor financiero y el Conpes 4005 de 2020 consolidó su relevancia en la Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera. A ello se suma el trabajo sostenido del sector financiero y del Gobierno Nacional, reflejado en cerca de 656 iniciativas y al menos 141 entidades que desarrollan actividades en esta materia (BRC, 2024)¹.

Sin embargo, las cifras disponibles muestran que persisten desafíos estructurales para fortalecer el bienestar financiero de la población. Según el Banco de la República (2021)², solo el 30% de los adultos posee conocimientos básicos sobre tasas de interés, inflación y diversificación de riesgos. La Superintendencia Financiera (2024)³ reporta que el 78% nunca se ha capacitado en EEF, solo el 56% realiza un presupuesto mensual y apenas el 44,7% logró ahorrar en los últimos doce meses. En perspectiva comparada, la evidencia internacional (S&P Global, 2022)⁴ muestra una ruta clara para que el país continúe articulando

los esfuerzos institucionales con el fortalecimiento de capacidades ciudadanas para enfrentar los retos económicos del siglo XXI.

Bajo esta perspectiva, este capítulo presenta los avances del sector durante el último año a partir de dos miradas complementarias: la primera, de carácter sectorial, analiza el estado de avance de las entidades agremiadas en Asobancaria en materia de bienestar y educación financiera, reconociendo progresos en institucionalización, estrategias, temáticas priorizadas y mecanismos de medición. La segunda recoge los avances de la Fundación Ábacos en la implementación del Programa Bien-estar durante 2025.

A. Avances en EEF y bienestar financiero

En los últimos años, esta transformación conceptual también ha empezado a reflejarse en las estrategias del sector financiero colombiano. Cada vez más entidades han ampliado su mirada sobre la Educación Económica y Financiera, pasando de enfoques centrados exclusivamente en productos y conocimientos financieros hacia aproximaciones que incorporan bienestar, capacidades y acompañamiento a lo largo de la vida. Los resultados del presente informe permiten identificar avances importantes en esa dirección, aunque también muestran desafíos institucionales, regionales y metodológicos que todavía requieren consolidación.

1. De la EEF al bienestar financiero.

El bienestar financiero se puede relacionar con la visión amplia de Amartya Sen (1997)⁵ sobre el desarrollo humano, entendido como la expansión de capacidades de las personas. Organismos como la OCDE, la CAF y el CFPB coinciden en definirlo como la capacidad de las personas para gestionar sus obligaciones financieras, absorber choques económicos, avanzar hacia metas de largo plazo y tomar decisiones que mejoren su calidad de vida. La evidencia internacional respalda el papel de la Educación Económica y Financiera (EEF) como un factor asociado al bienestar financiero y a mejores decisiones económicas (Kaiser & Menkhoff, 2017)⁶. En la literatura también se reconoce la importancia del bienestar financiero como parte de las estrategias organizacionales orientadas al relacionamiento y la sostenibilidad social de las entidades (Brüggen et al., 2017)⁷.

Esta evolución conceptual también empieza a reflejarse en las estrategias de las entidades financieras del país. Aunque persisten diferencias importantes en los niveles de formalización, gobernanza y medición, el sector muestra señales claras de transición hacia una visión más integral del bienestar financiero, entendida no solo como acceso a productos o información, sino como una capacidad efectiva de las personas para tomar decisiones económicas con mayor autonomía y seguridad.

¹Banco de la República. (2024). Mapeo de iniciativas de educación económica y financiera en Colombia. Bogotá: Banco de la República.
²Banco de la República. (2021). Encuesta de competencias económicas y financieras de los adultos colombianos. Bogotá: Banco de la República.
³Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Encuesta de preferencias de consumidores financieros colombianos. Bogotá: SFC.
⁴S&P Global. (2022). Global Financial Literacy Survey. Nueva York: Standard & Poor's.
⁵Sen, A. (1997). Bienestar, justicia y mercado. Barcelona: Paidós.
⁶Kaiser, T., & Menkhoff, L. (2017). Does financial education impact financial literacy and financial behavior, and if so, when? The World Bank Economic Review, 31(3), 611-630.
⁷Brüggen, E. C., Hogreve, J., Holmlund, M., Kabadayi, S., y Löfgren, M. (2017). Financial well-being: A conceptualization and research agenda. Journal of Business Research, 79, 228-237.

Finanzas por el Bienestar

Finanzas por la diversidad – Finanzas por la Equidad

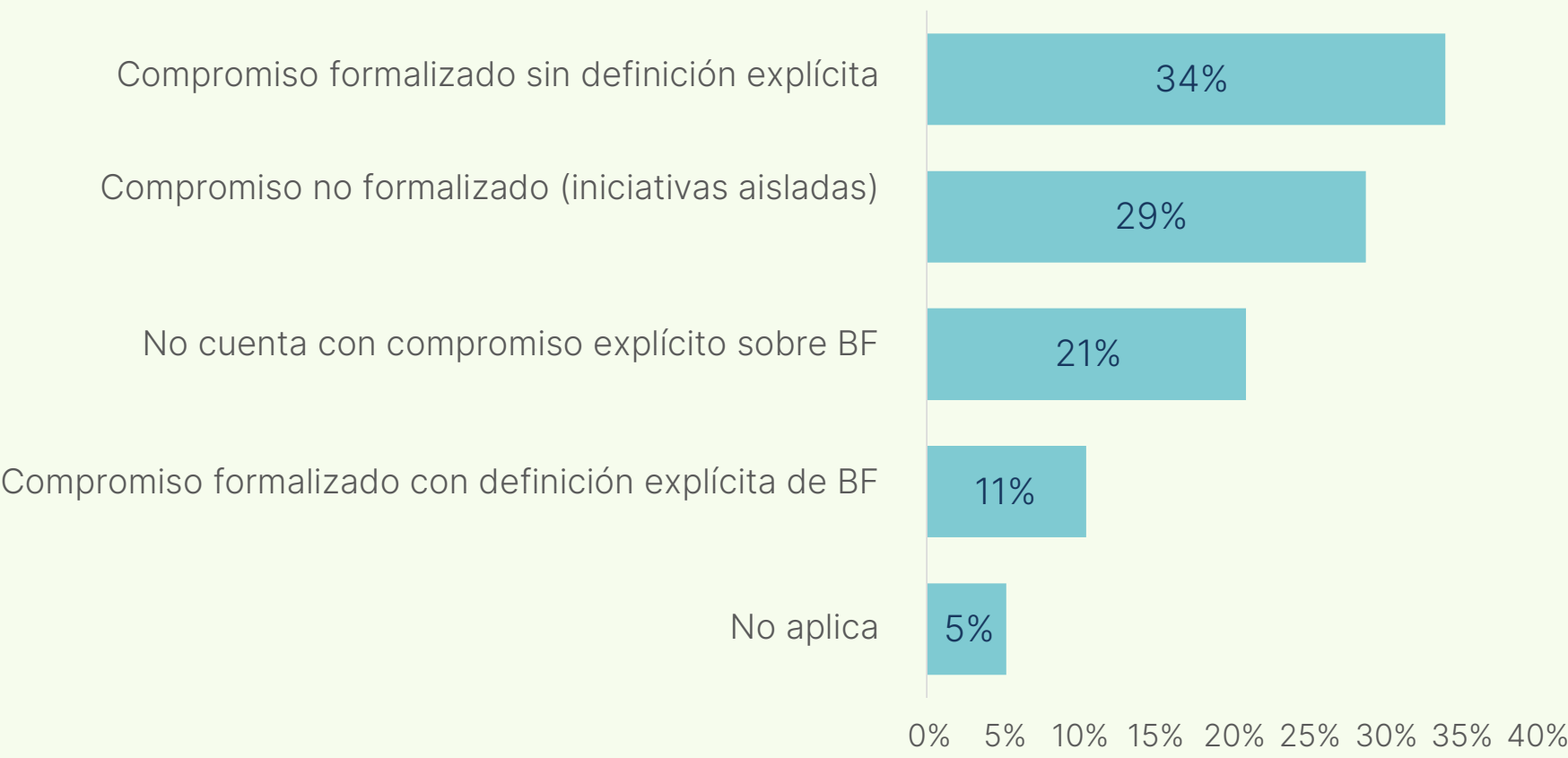
Finanzas por el planeta

Experiencia del cliente

Bienestar financiero

Los resultados de la encuesta evidencian avances relevantes en esta dirección. 12 de las 38 entidades que diligenciaron el instrumento (45%) ya cuentan con algún nivel de compromiso formalizado con el bienestar financiero, ya sea con o sin definición explícita. Un 29% adicional reporta iniciativas o compromisos en desarrollo, aunque todavía sin formalización institucional, mientras que el 21% señala no contar aún con una aproximación explícita sobre el tema.

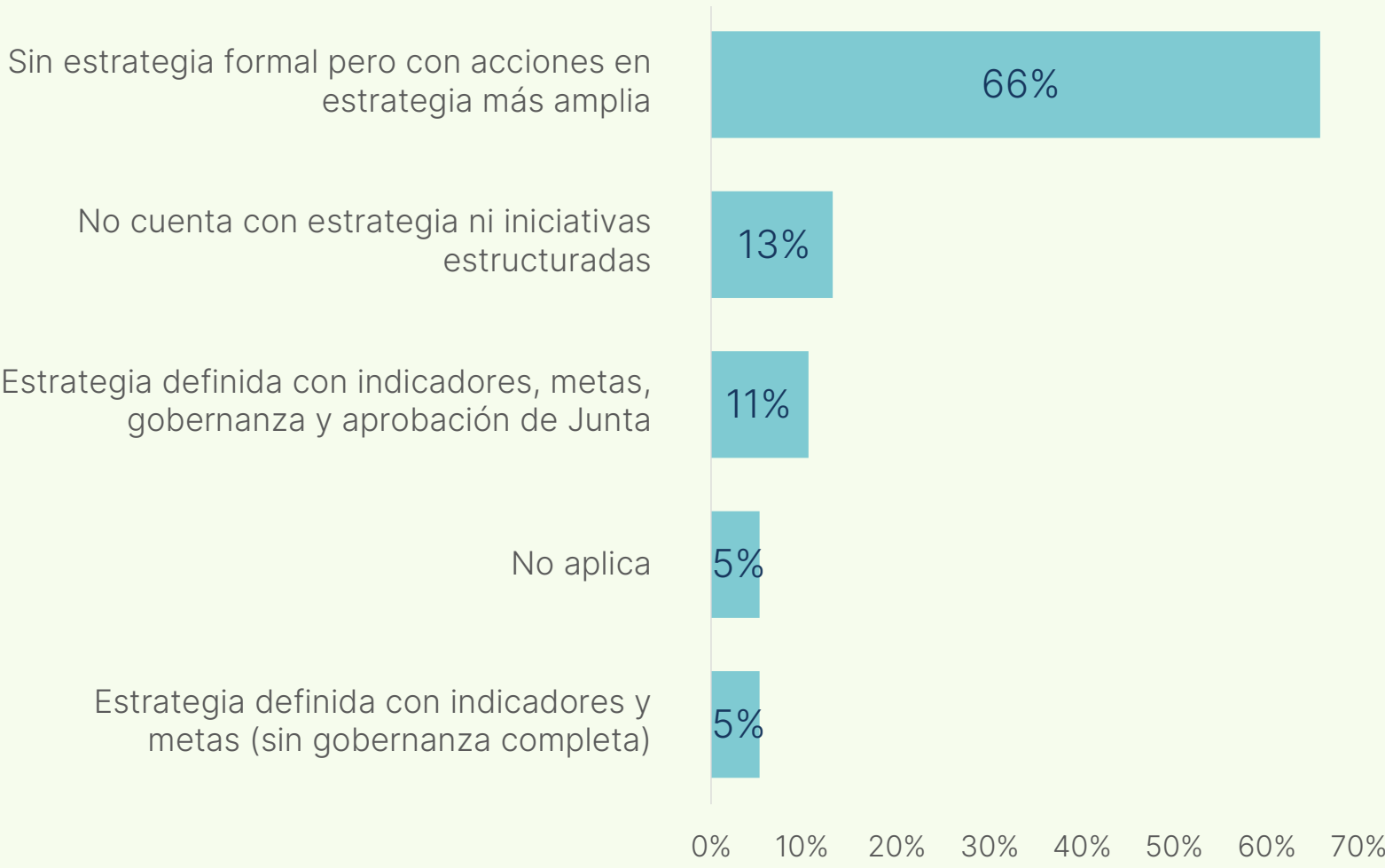
Gráfica 1 Nivel de compromiso de las entidades con el bienestar financiero



Fuente: Cálculos Fundación Ábacos a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

En cuanto al nivel de desarrollo de la estrategia de EEF y bienestar, el 66% de las entidades desarrolla acciones de bienestar financiero en el marco de estrategias más amplias de inclusión financiera, EEF o experiencia del cliente. Adicionalmente, 4 entidades (11%) han alcanzado el nivel más maduro: estrategia definida con indicadores, metas, estructura de gobernanza y aprobación del máximo órgano de gobierno corporativo. 2 entidades adicionales (5%) cuentan con estrategia e indicadores pero sin gobernanza completa, y el 13% de entidades está construyendo en el momento su aproximación a la temática

Gráfica 2 Nivel de desarrollo de la estrategia de bienestar financiero



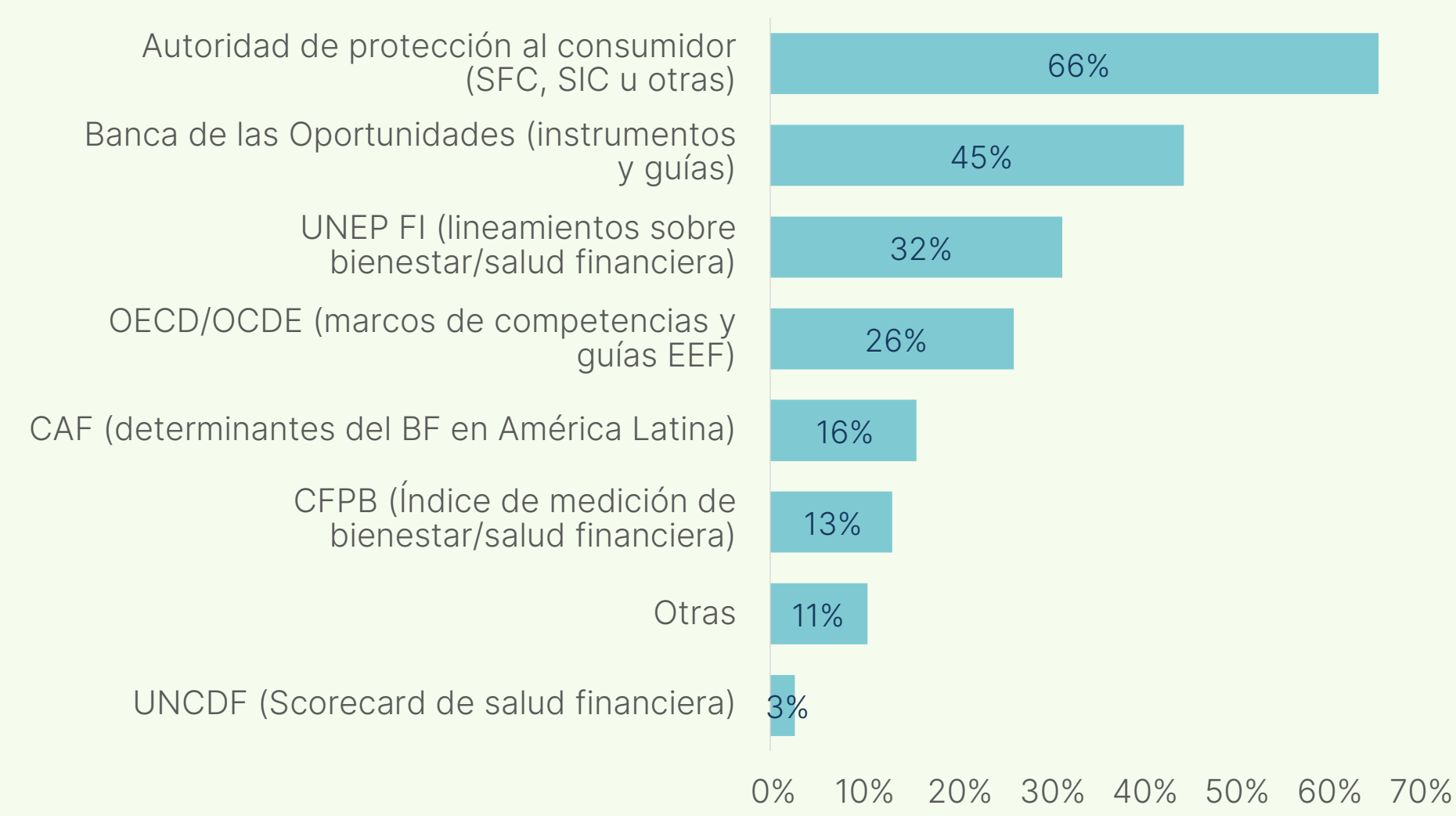
Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

2. Marcos de referencia y componentes que orientan la estrategia.

La diversidad de marcos conceptuales empleados por las entidades financieras refleja una progresiva articulación del sector financiero con los referentes nacionales e internacionales. El marco más utilizado sigue siendo el de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) como ente regulador (66%), en lo que ha jugado un papel de especial relevancia el Sello de Educación Financiera, seguido por los instrumentos y guías de Banca de las Oportunidades (45%). También comienzan a destacarse los marcos y lineamientos internacionales de la UNEP FI (32%), el marco de competencias de la OCDE/ INFE (26%), la CAF (16%) y el índice del CFPB (13%).

Gráfica 3

Marcos de referencia utilizados para diseñar la estrategia de bienestar financiero



Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

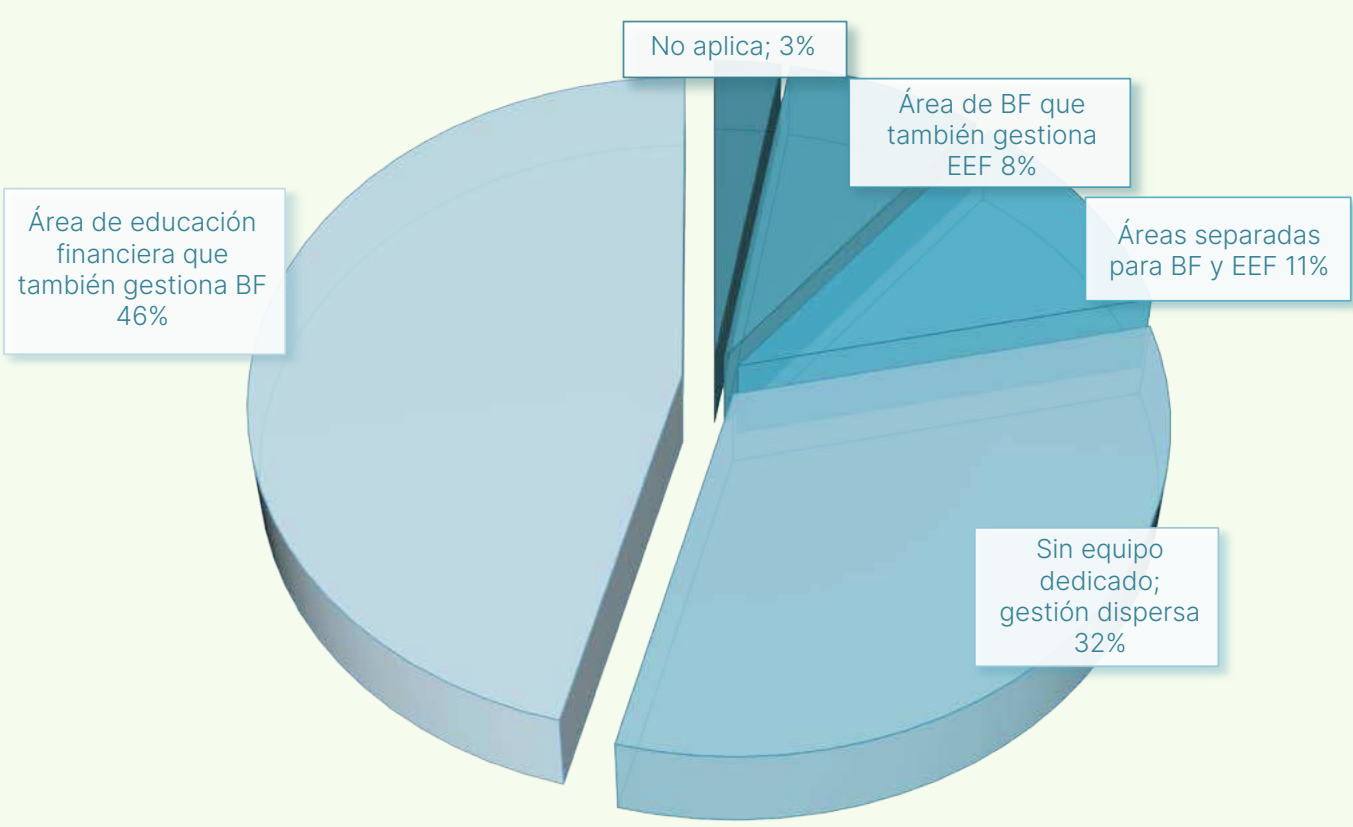
Un avance significativo en la construcción de referentes para las distintas estrategias del sector lo constituye la adopción del Sello de Educación Financiera de la SFC. Para 2025, el 32% de las entidades cuenta ya con al menos un programa certificado, frente al 18% que se registraba el año anterior (+14 p.p.). Un 16% adicional está en proceso de obtener el sello, y el 21% manifiesta interés en hacerlo. Este instrumento de certificación, diseñado por el Gobierno Nacional para verificar la pertinencia, calidad e idoneidad de los programas, está cumpliendo su función como incentivo para elevar los estándares de la EEF del sector.

3. Estructura organizativa, gobernanza e inversión.

La OCDE (2013; 2020)⁸⁹ recomienda que las estrategias de educación financiera cuenten con estructuras de gobernanza con responsables, recursos y mecanismos de seguimiento y evaluación. Los datos de 2025 muestran que el sector está avanzando en esa dirección: el 64% de las entidades cuenta ya con algún equipo o área responsable de la gestión de EEF y/o bienestar financiero. La fórmula más común es la de un equipo de educación financiera que también gestiona temas de bienestar financiero (46%), lo que refleja la transición en curso desde un paradigma centrado exclusivamente en la EEF hacia uno que incorpora el bienestar. Un 8% adicional tiene un área de bienestar financiero que también gestiona EEF y el 11% cuenta con equipos separados y diferenciados para cada función. Tan sólo el 32% restante gestiona estos temas de forma dispersa entre varias áreas o mediante iniciativas puntuales, lo que señala una oportunidad concreta de fortalecimiento institucional.

Gráfica 4

Estructura organizativa para gestionar bienestar financiero y EEF

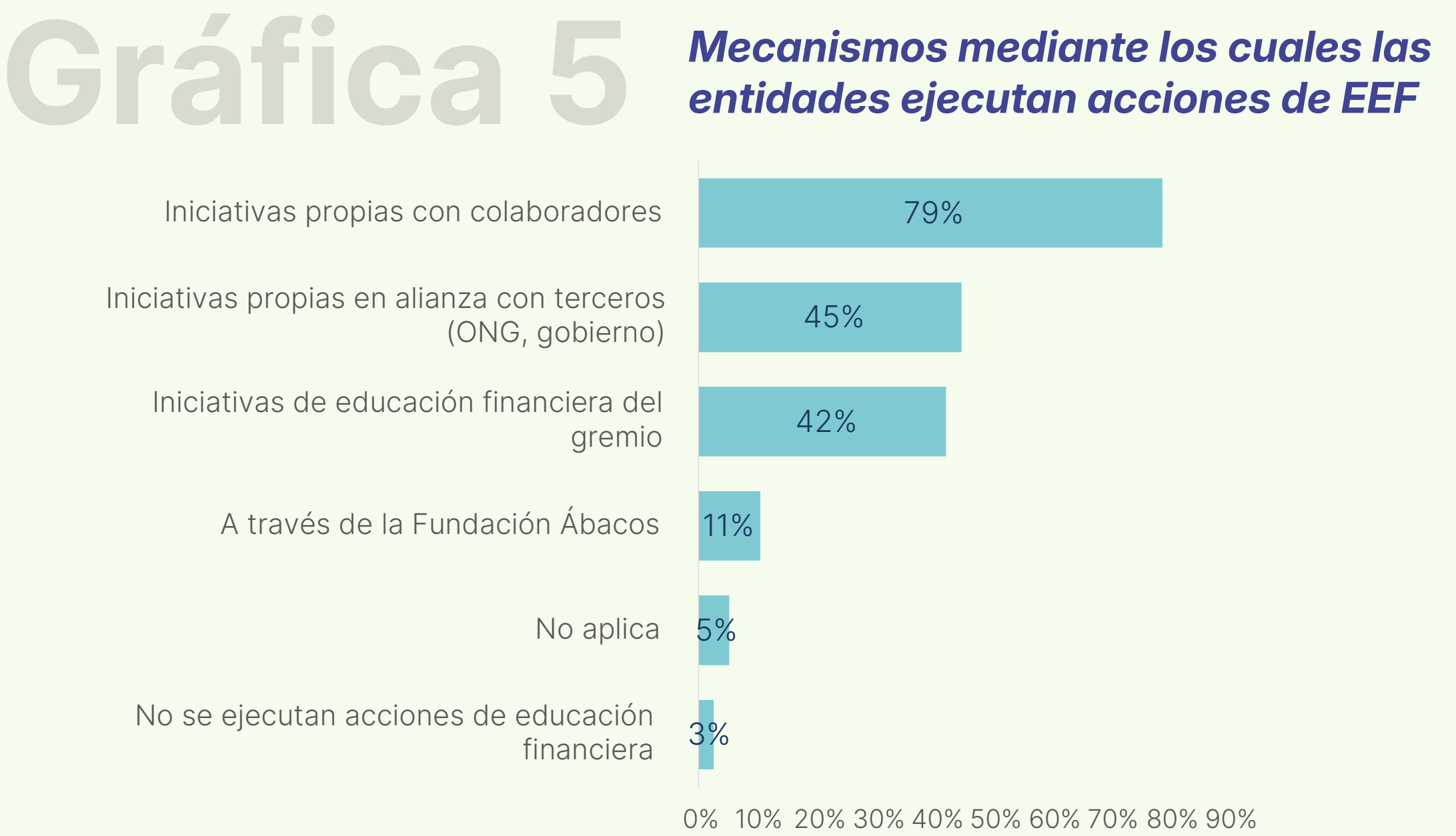


Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

⁸ OECD (2013), “Financial Literacy Framework”, in PISA 2012 Assessment and Analytical Framework: Mathematics, Reading, Science, Problem Solving and Financial Literacy, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264190511-7-en>.
⁹ OCDE – INFE. (2020). International Survey of Adult Financial Literacy. Paris: OCDE.

4. Poblaciones beneficiadas y presencia regional.

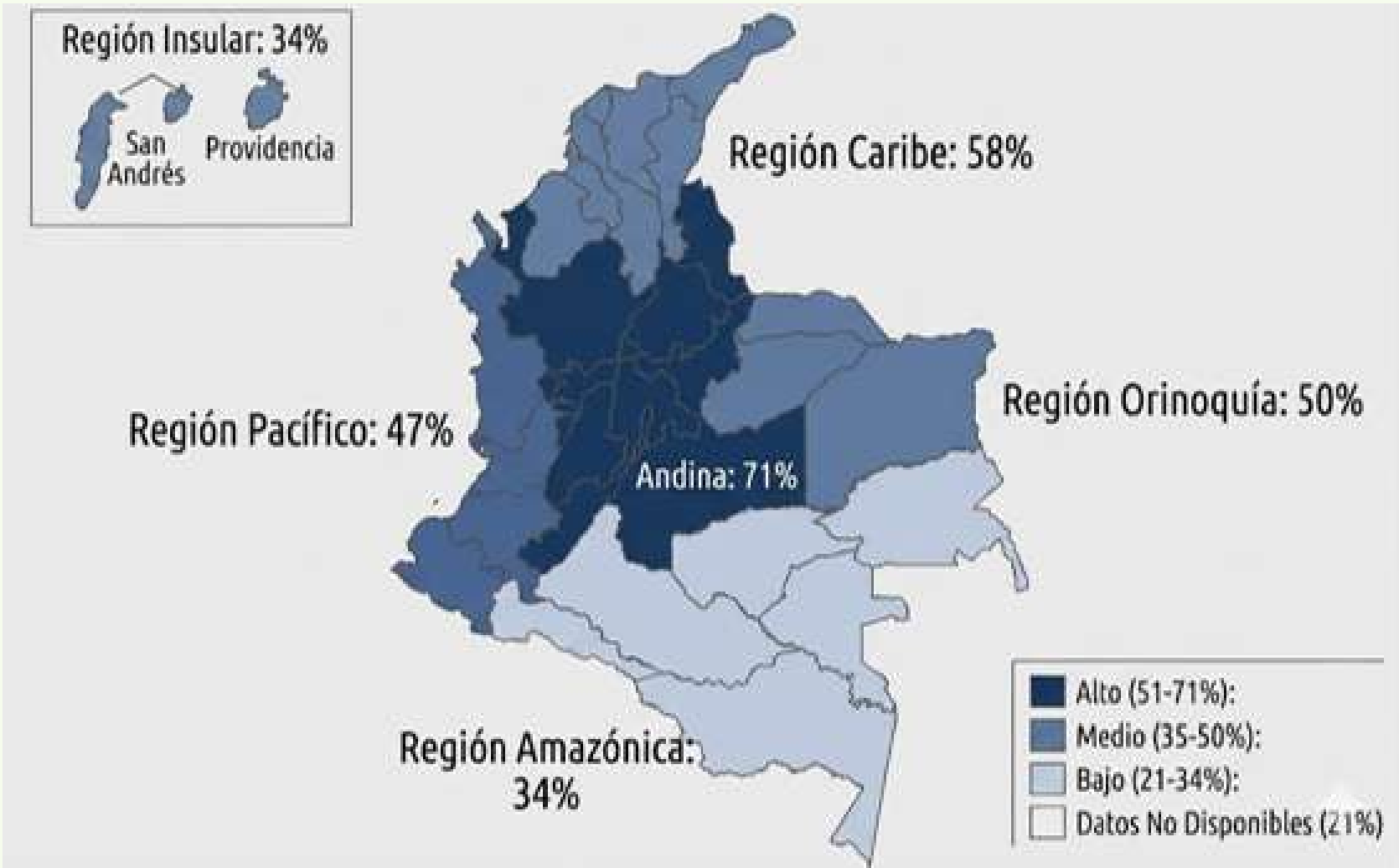
En la ejecución de las acciones de educación financiera, el sector muestra una organización diversificada que combina canales propios, alianzas con terceros y articulación inter-gremial. El mecanismo más extendido continúa siendo la ejecución de iniciativas propias con colaboradores (79%), le siguen las alianzas con terceros (agencias, ONG, entidades gubernamentales) y la participación en las iniciativas del gremio. Este año se marca un hito en el sector: el 11% de las entidades ya ejecuta acciones de EEF a través de la Fundación Ábacos. Esto representa un avance concreto en la articulación del sector alrededor del Programa Bien-estar.



Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

En cuanto a la presencia regional, continúa el patrón de comportamiento de años anteriores, que a su vez refleja la concentración de las entidades financieras en el país. La cobertura es más alta en la Región Andina, con el 71% de entidades con estrategias de EEF y bienestar en sus municipios, seguida de la Región Caribe (58%) y la Orinoquía (50%). En contraposición las zonas de menor presencia son San Andrés, la Región Amazónica y el Pacífico Colombiano. Cerrar estas brechas geográficas es una de las oportunidades de la agenda de EEF y Bienestar Financiero para los próximos años.

Gráfica 6 Cobertura regional de las entidades con programas de EEF

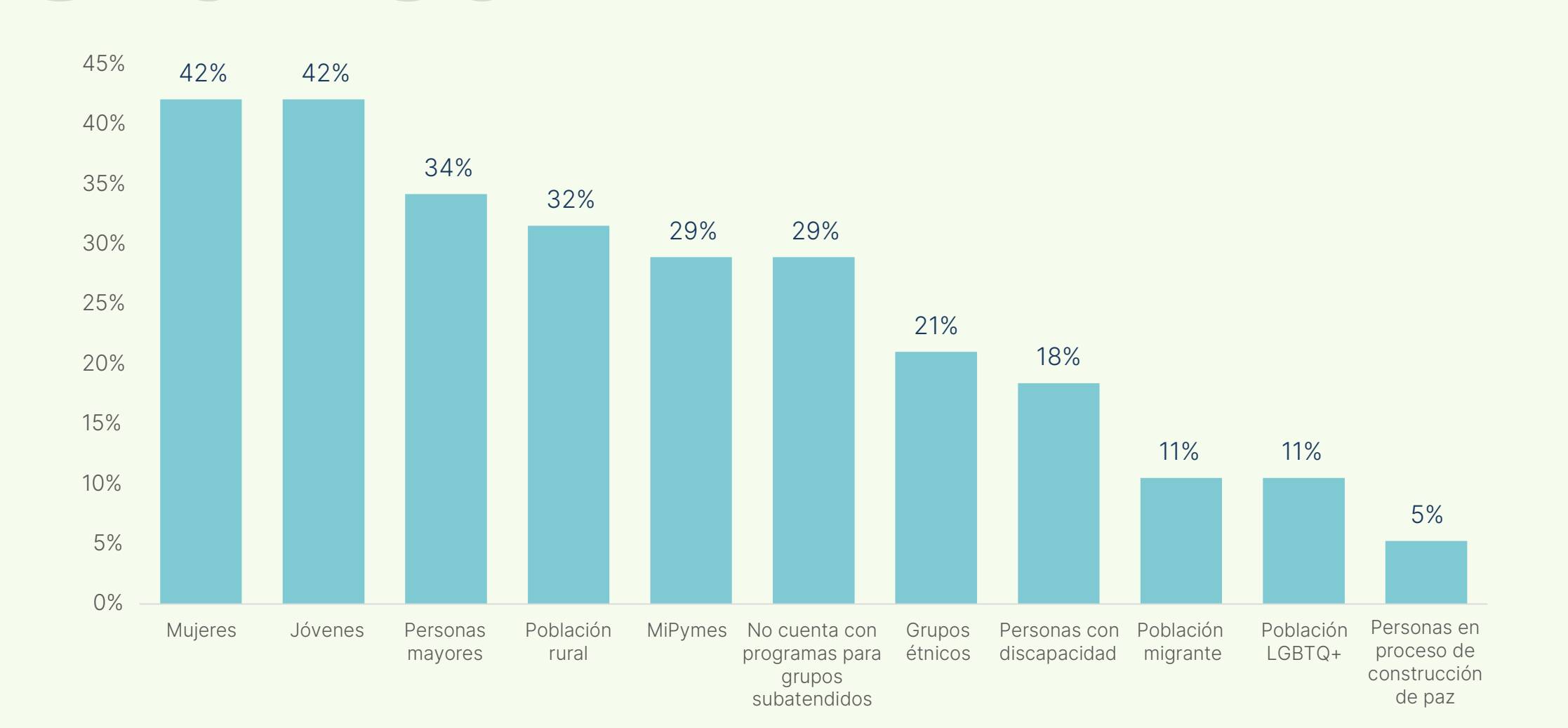


Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

En cuanto a la atención de grupos poblacionales específicos, el reporte de las entidades financieras muestra el crecimiento en el número de entidades con programas e iniciativas de EEF para adultos mayores, pasando del 24% de entidades en 2024 al 34% en 2025 (+10 p.p.), en coincidencia con los cambios demográficos que ha tenido el país en los últimos años y la mayor atención que las entidades han reconocido en ese segmento poblacional. Mujeres y jóvenes mantienen la mayor cobertura relativa seguidos por la población rural, las MiPymes, personas con discapacidad y poblaciones étnicas, migrantes y LGBTQ+. Estos datos son coherentes con las recomendaciones de la OCDE (2020)¹⁰ sobre la necesidad de priorizar grupos en situación de vulnerabilidad financiera sin reducir la cobertura de los demás segmentos. Las brechas territoriales en bienestar financiero reproducen, en muchos casos, las mismas desigualdades históricas de acceso a oportunidades que enfrenta el país

Gráfica 7

Grupos poblacionales atendidos por los programas de EEF y bienestar financiero



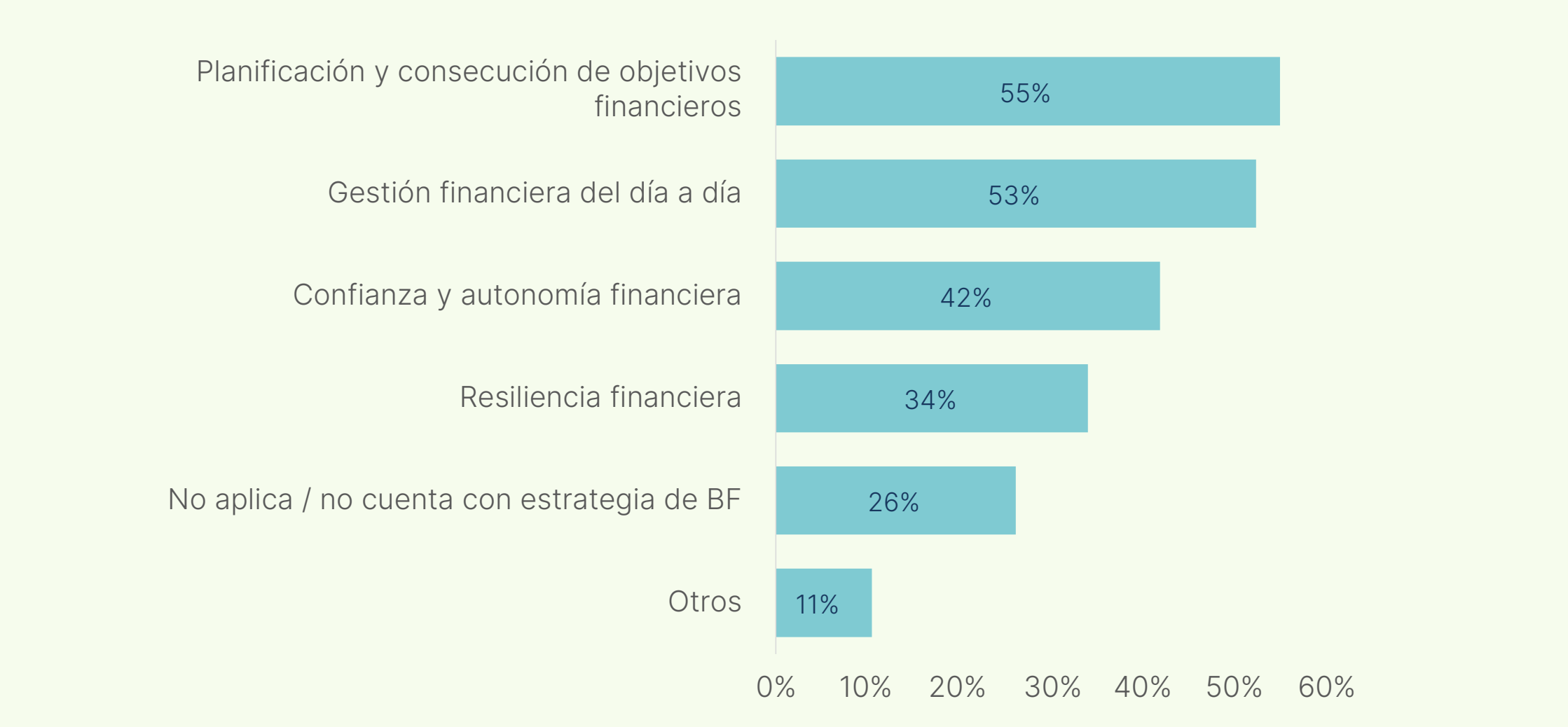
Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

5. Temáticas abordadas y acciones implementadas.

En cuanto a los componentes que la estrategia de cada entidad busca abordar, el más mencionado es la planificación y consecución de objetivos financieros (55%) en temas como ahorro, inversión, metas, reducción sostenible de deuda, seguido de la gestión financiera del día a día (53%) y la confianza y autonomía financiera (42%) con temas como reducción del estrés financiero, control percibido y toma de decisiones informadas.

Gráfica 8

Componentes que aborda la estrategia de bienestar financiero



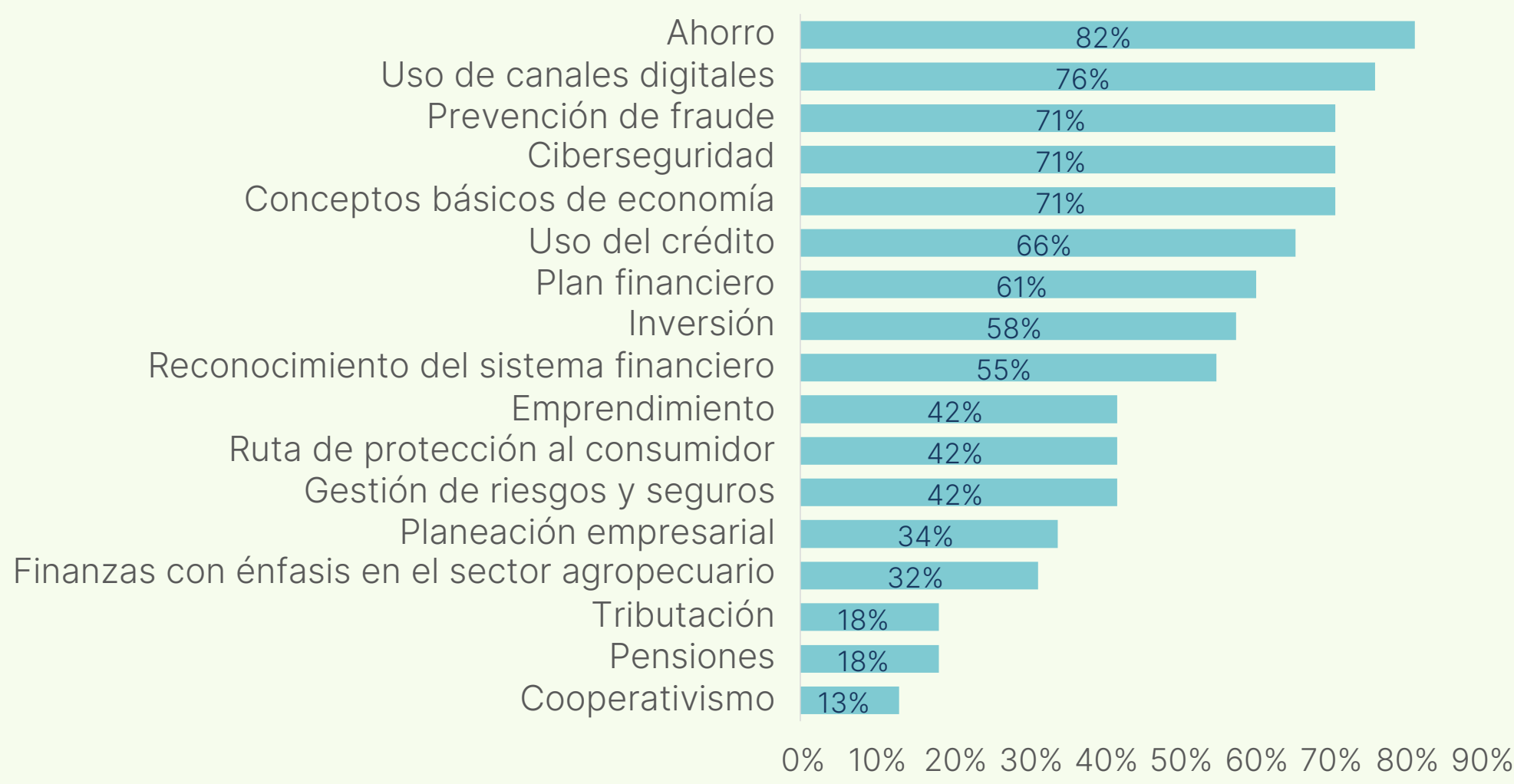
Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

¹⁰ OCDE – INFE. (2020). International Survey of Adult Financial Literacy. Paris: OCDE.

El análisis de las temáticas incluidas en los programas de EEF revela las prioridades del sector. En 2025, el ahorro (82%) continuó siendo la temática más frecuente, lo que es consistente con su peso en el marco de competencias de la OCDE/INFE y con la evidencia empírica que lo identifica como uno de los comportamientos financieros más permanentes en la intervención educativa (Lusardi y Mitchell, 2014)¹¹. Sin embargo, y respondiendo a las problemáticas y transformaciones del contexto actual, los conceptos básicos de economía, la ciberseguridad y la prevención del fraude (71%) forman un segundo grupo de alta frecuencia, lo que refleja una preocupación del sector ante los nuevos riesgos para los consumidores colombianos, en un contexto de transformación digital y tecnológica.

Gráfica 9

Temáticas incluidas en los programas de EEF (2025)



Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

¹¹ Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. Journal of Economic Literature, 52(1), 5-44.

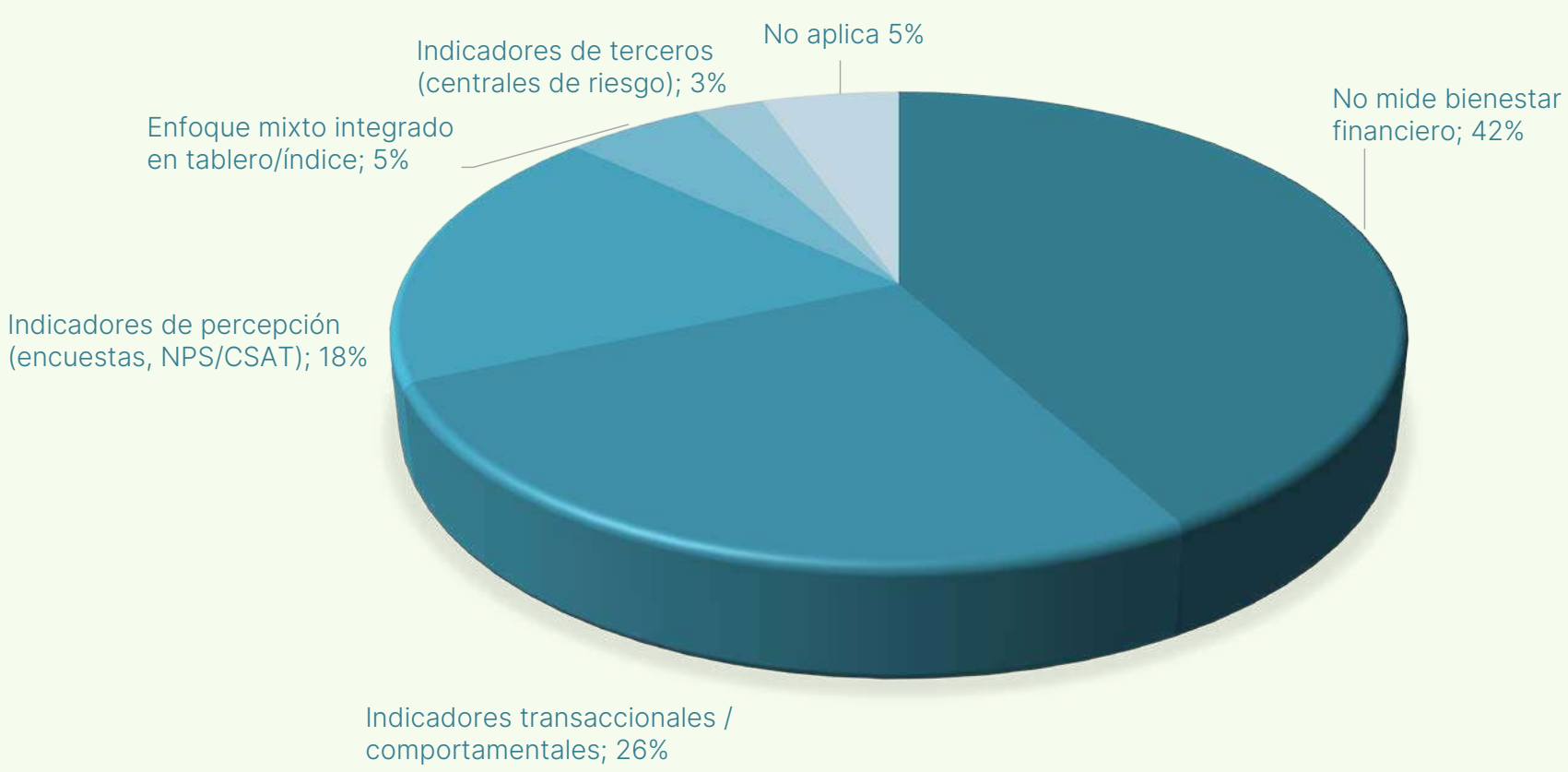
En cuanto a las acciones específicas implementadas para promover el bienestar financiero, el portal web de la entidad o la sección especializada en contenidos de EEF/bienestar (71%) son el mecanismo más utilizado, seguido por las alertas y nudges (55%) y los talleres y charlas (55%).

6. Medición del bienestar financiero: avances y oportunidades.

La medición del bienestar financiero representa hoy uno de los principales desafíos —y al mismo tiempo una de las mayores oportunidades de aprendizaje— para el sector. Los datos de 2025 muestran que el 42% de las entidades todavía no mide el bienestar financiero de manera sistemática, el 26% ya emplea indicadores transaccionales y comportamentales, el 18% utiliza encuestas de percepción, y sólo el 5% integra ambas fuentes en un enfoque mixto:

Gráfica 10

Enfoque principal para medir el bienestar financiero de los clientes



Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

En cuanto a la evaluación de los programas de EEF, el sector presenta avances importantes frente a años anteriores. El 74% evalúa al menos algún aspecto de sus programas: la evaluación de satisfacción lidera con el 53%, seguida de la medición de cobertura y la evaluación de necesidades. Las pruebas de conocimiento de entrada y salida son solamente empleadas por el 21% de las entidades, y tan sólo el 3% utiliza metodologías experimentales con grupo control, que constituyen un avance para la evaluación de impacto. Resulta de especial relevancia que el 26% de las entidades todavía no evalúa formalmente sus programas.



Fuente: Cálculos ABACOS a partir de Encuesta Informe de Gestión Gremial del sector Financiero en Colombia (2025).

La literatura especializada ha mostrado que los indicadores transaccionales, aunque necesarios, son insuficientes para comprender el bienestar financiero en toda su complejidad (Lusardi y Mitchell, 2014; OCDE, 2013)^{12 13}. Participar en un taller, abrir una cuenta o acceder a un producto financiero no garantiza, por sí mismo, mejores decisiones económicas ni mayores niveles de bienestar.

Por ello, uno de los principales desafíos para el sector y para el país consiste en avanzar desde la medición de actividades y coberturas hacia la comprensión de cambios reales en conocimientos, comportamientos, confianza y capacidad de las personas para enfrentar decisiones económicas a lo largo de la vida. Consolidar sistemas de evaluación más robustos será fundamental para orientar las estrategias futuras con mayor evidencia, efectividad e impacto social.

B. Los avances del gremio a través de la Fundación Ábacos y la implementación del Programa de Educación Económica y Financiera Bien-estar

Los avances identificados en el sector muestran que la Educación Económica y Financiera en Colombia está entrando en una nueva etapa de consolidación institucional. Sin embargo, también evidencian la necesidad de fortalecer la articulación entre actores, generar referentes comunes de calidad, ampliar la cobertura territorial y construir mecanismos de evaluación más robustos. En este contexto surge la Fundación Ábacos y el Programa Bien-estar, como una apuesta orientada a conectar los esfuerzos del sector financiero, el sistema educativo, el Estado y distintos actores sociales alrededor de una visión compartida de bienestar financiero y fortalecimiento de capacidades¹⁴.

Fundación Ábacos: origen y propósito.

La Fundación Ábacos nació a mediados de 2024 como una iniciativa conjunta de seis gremios del sector financiero, asegurador y bursátil de Colombia —Asobancaria, Asobolsa, Asofondos, Asofiduciarias, Asomicrofinanzas y Fasecolda— con el propósito de contribuir a la construcción de una ciudadanía con mayores capacidades económicas y financieras. Su creación responde al reconocimiento de que los desafíos actuales de inclusión, bienestar y toma de decisiones económicas requieren esfuerzos más articulados, sostenidos y basados en evidencia.

¹² Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. Journal of Economic Literature, 52(1), 5-44.
¹³ OECD (2013), "Financial Literacy Framework", in PISA 2012 Assessment and Analytical Framework: Mathematics, Reading, Science, Problem Solving and Financial Literacy, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264190511-7-en>.
¹⁴ Fundación Ábacos. (2025). Programa de Educación Económica y Financiera Bien-estar: Documento de diseño e implementación. Bogotá: Fundación Ábacos.

Durante su primer año de operación, la Fundación concentró sus esfuerzos en el diseño y estructuración del Programa de Educación Económica y Financiera Bien-estar. Este proceso incluyó una revisión exhaustiva de literatura nacional e internacional, la definición de prioridades estratégicas, metas y enfoques pedagógicos, así como avances en la construcción de un currículo de EEF para distintas etapas del ciclo de vida. Igualmente, se desarrollaron intercambios técnicos con entidades del Gobierno Nacional y organizaciones del sector financiero, asegurador y bursátil, con el fin de construir una visión compartida sobre los retos y oportunidades de la EEF en Colombia.

La presentación del Programa Bien-estar en la Convención Bancaria (4-6 de junio de 2025) marcó el inicio de la fase activa de implementación. A partir de este hito, los avances de Ábacos se articulan en cuatro frentes complementarios: (i) el trabajo en el sistema educativo formal, (ii) la acción con otras poblaciones, (iii) el fortalecimiento de capacidades del sector financiero, y (iv) la articulación con el Gobierno Nacional. Adicionalmente, se ha avanzado en el diseño de un Sistema de Monitoreo y Evaluación que garantice que las intervenciones de EEF se gestionen con base en evidencia y mejora continua¹⁵.

i. Trabajo en el sistema educativo

• Educación preescolar

En el ámbito de la educación inicial, Ábacos ha desarrollado un programa piloto de Educación Económica y Financiera para preescolar a través de dos alianzas: una con la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe) y otra con el Banco de Bogotá. La iniciativa responde a la evidencia que señala que las intervenciones tempranas favorecen el desarrollo de capacidades cognitivas y socioemocionales, así como la formación de hábitos y competencias financieras que inciden en el bienestar futuro¹⁶ (Heckman, 2006; Lusardi & Mitchell, 2014; Batty, Collins & Odders-White, 2015). Su diseño contempla guías de aprendizaje, una batería de juegos educativos y kits para estudiantes y familias, implementados mediante metodologías lúdicas y experienciales. A través de las dos alianzas estamos llegando a 20 instituciones educativas en 6 municipios del país (Barranquilla, Cartagena, Bogotá, Manizales, Cajicá y Arbeláez, estos últimos del departamento de Cundinamarca), beneficiando a cerca de 1.300 estudiantes de preescolar y sus familias.

La educación económica y financiera empieza mucho antes de la primera cuenta bancaria: comienza en la formación de hábitos, relaciones y decisiones cotidianas desde la infancia.

• Educación media: acompañamiento con el programa Nueva Pangea

Para los estudiantes de grados 9º, 10º y 11º, Ábacos junto con Fasecolda viene desarrollando el programa de acompañamiento a los operadores de Nueva Pangea, estrategia que integra la educación económica y financiera en el currículo de educación media. La iniciativa se implementa mediante el acompañamiento a cuatro operadores responsables de la transferencia metodológica en territorio, con un alcance de cerca de 25 Instituciones educativas en 12 municipios del país, proyectándose beneficiar cerca de 15.000 estudiantes de educación media. Este acompañamiento ha incluido el seguimiento a la implementación, la identificación de buenas prácticas, la generación de capacidades en los equipos operadores y la consolidación de mecanismos de monitoreo y evaluación que permiten asegurar la calidad y coherencia pedagógica del programa en los diferentes contextos territoriales.

• Educación superior: trabajo conjunto con ICETEX

Junto al Icetex, y también en el marco del programa Bien-estar, se desarrolló una estrategia integral de educación económica y financiera para los actuales y potenciales usuarios de la entidad, sus familias y colaboradores, orientada a acompañar su trayectoria educativa y fortalecer sus capacidades para la toma de decisiones informadas y sostenibles. El programa combinó diagnóstico, formación, acompañamiento y comunicación.

Se realizó un diagnóstico nacional mediante encuestas a jóvenes en al menos 30 departamentos del país, talleres experienciales y un curso virtual. Complementariamente, se implementó una estrategia de comunicación digital que alcanzó más de 300 mil visualizaciones, ampliando el impacto del programa a nivel nacional y fortaleciendo la apropiación de los contenidos por parte de los jóvenes. Actualmente se implementa la Fase II que busca beneficiar hasta 12.000 usuarios actuales y formar hasta 500 colaboradores del ICETEX.

Adicionalmente, en este último año se han consolidado alianzas con diversas instituciones de educación superior. Entre otras, con la Universidad Nacional de Colombia se inició el diseño curricular de un diplomado en Educación Económica y Financiera dirigido a docentes de educación básica, lo que contribuye a fortalecer la formación docente a escala nacional. También con el CESA se realizaron sesiones de sen-

¹⁶ Heckman, J. J. (2006). Skill formation and the economics of investing in disadvantaged children. Science, 312(5782), 1900–1902; Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. Journal of Economic Literature, 52(1), 5–44.

sibilización financiera con enfoque en educación financiera con equidad de género. Estas articulaciones consolidan un vínculo entre el sector financiero y la academia orientado a producir conocimiento aplicado y a ampliar el impacto de la EEF en el sistema educativo colombiano.

ii. Trabajo con otras poblaciones

El Programa Bien-estar reconoce que las necesidades de EEF no se circunscriben al sistema educativo formal, sino que se presentan en múltiples etapas de la vida, en contextos laborales, institucionales y comunitarios. En ese escenario se desarrolló una Masterclass virtual que pusimos a disposición del público, a la que ya han accedido cerca de 600 personas, y una versión de la misma dispuesta en un site exclusivo para la Policía Nacional. Simultáneamente, Ábacos ha venido trabajando junto con Asofiduciarias en un programa de EEF para jueces y magistrados, con Asofondos en pedagogía digital sobre ahorro y sistema pensional para jóvenes, con Camacol en talleres para trabajadores de la construcción, y con el Ministerio de Trabajo en la formación de gestores territoriales que atienden a población víctima del conflicto armado con alcance a 1.117 familias víctimas en 16 municipios del país.

iii. Fortalecimiento de capacidades de EEF en el sector financiero, asegurador y bursátil

El Programa Bien-estar reconoce que el sector financiero es el principal promotor y a la vez el principal beneficiario de una ciudadanía financieramente educada. Bajo esa mirada, Ábacos apoya a las entidades del sector en el desarrollo de sus propias capacidades para implementar programas de EEF de alta calidad. El acompañamiento a Bancolombia en el rediseño de su estrategia de educación y bienestar financiero es el proceso más ambicioso en este frente: combina analítica de datos, referenciación internacional y un proceso de co-creación con expertos externos y colaboradores internos. Así mismo, en coordinación con Asobancaria, trabajamos en el diseño de un programa sectorial para la prevención del fraude financiero.

iv. Articulación con el Gobierno Nacional

La articulación con las políticas públicas nacionales y con las entidades del Estado responsables de la regulación, supervisión y fomento del sistema financiero es uno de los pilares estratégicos del Programa Bien-estar. En este escenario, Ábacos generó acuerdos de trabajo conjunto en EEF con ICETEX, Ministerio de Trabajo, Sena, Fodesepe, Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia; ésta última adicionalmente participó de forma activa en la construcción del Programa Bien-estar.

C. Hitos del período y horizonte sectorial

Principales hitos alcanzados:

- Crecimiento en la adopción del Sello de Educación Financiera de la SFC (del 18% al 32% de las entidades), señal de una maduración creciente de los estándares de calidad del sector¹⁷.
- Aumento en la atención a adultos mayores en respuesta a las transformaciones demográficas.
- Primeros pilotos del Programa Bien-estar en el sistema educativo formal: preescolar, media y educación superior.

Prioridades de la agenda sectorial para los próximos años:

- Avanzar en la formalización institucional del bienestar financiero.
- Construir sistemas de medición del bienestar financiero que superen los indicadores transaccionales e incorporen dimensiones de percepción y agencia personal, en el marco del Programa Bien-estar.
- Consolidar el Sistema Nacional de Registro de Iniciativas de EEF propuesto por la Fundación Ábacos, para evitar duplicidades y maximizar la eficiencia del gasto sectorial.
- Avanzar en la evaluación de los programas del sector, adoptando metodologías que permitan establecer causalidad.
- Fortalecer la cobertura en las regiones Pacífica y Amazónica, donde los programas del sector todavía tienen menor presencia relativa.

¹⁷ Fundación Ábacos. (2025). Programa de Educación Económica y Financiera Bien-estar: Documento de diseño e implementación. Bogotá: Fundación Ábacos.
¹⁸ Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Encuesta de preferencias de consumidores financieros colombianos. Bogotá: SFC.

A modo de conclusión.

Los avances presentados en este capítulo muestran que Colombia ha dejado atrás una visión limitada de la Educación Económica y Financiera centrada exclusivamente en la transmisión de conceptos financieros. El sector avanza progresivamente hacia una comprensión más amplia, en la que el bienestar financiero se relaciona con la capacidad de las personas para tomar decisiones informadas, enfrentar momentos de incertidumbre, proyectar su futuro y ejercer con mayor autonomía sus proyectos de vida.

El crecimiento de las estrategias institucionales, la consolidación de referentes de calidad como el Sello de Educación Financiera, el fortalecimiento de capacidades dentro de las entidades financieras y el surgimiento de iniciativas articuladoras como el Programa Bien-estar evidencian una maduración progresiva del ecosistema de Educación Económica y Financiera en Colombia. Al mismo tiempo, las brechas regionales, las dificultades de medición y la necesidad de ampliar el alcance hacia poblaciones históricamente subatendidas recuerdan que los retos siguen siendo significativos.

La experiencia internacional muestra que las sociedades que fortalecen las capacidades económicas y financieras de sus ciudadanos no solo mejoran indicadores financieros. También construyen mayores niveles de confianza, resiliencia social, inclusión y movilidad social. En un contexto global marcado por la aceleración tecnológica, los cambios demográficos y la creciente complejidad de las decisiones económicas, avanzar en bienestar financiero no es un asunto accesorio: es parte de la construcción de ciudadanía y desarrollo.

Por ello, el desafío para los próximos años no consiste únicamente en aumentar el número de iniciativas o ampliar coberturas. El verdadero reto es consolidar una agenda nacional articulada, basada en evidencia y centrada en las personas, capaz de fortalecer capacidades económicas y financieras a lo largo de toda la vida.

En el fondo, avanzar en bienestar financiero significa ampliar la capacidad de las personas para decidir con mayor libertad sobre su presente y su futuro. Significa construir confianza, reducir vulnerabilidades y generar oportunidades reales de movilidad social. Esa es la apuesta que empieza a consolidarse desde el sector financiero colombiano: pasar de acciones dispersas a una visión compartida en la que la edu-

cación económica y financiera deje de ser un asunto accesorio y se convierta en parte fundamental de la construcción de ciudadanía, equidad y desarrollo.

En un país profundamente desigual, fortalecer capacidades económicas y financieras también es una forma de ampliar ciudadanía.





Finanzas por
la diversidad



Finanzas por
la equidad

Finanzas por el Bienestar

Finanzas por la diversidad - Finanzas por la Equidad

Finanzas por el planeta



DEI

ODS:



1.2



5.1, 5.5



8.5

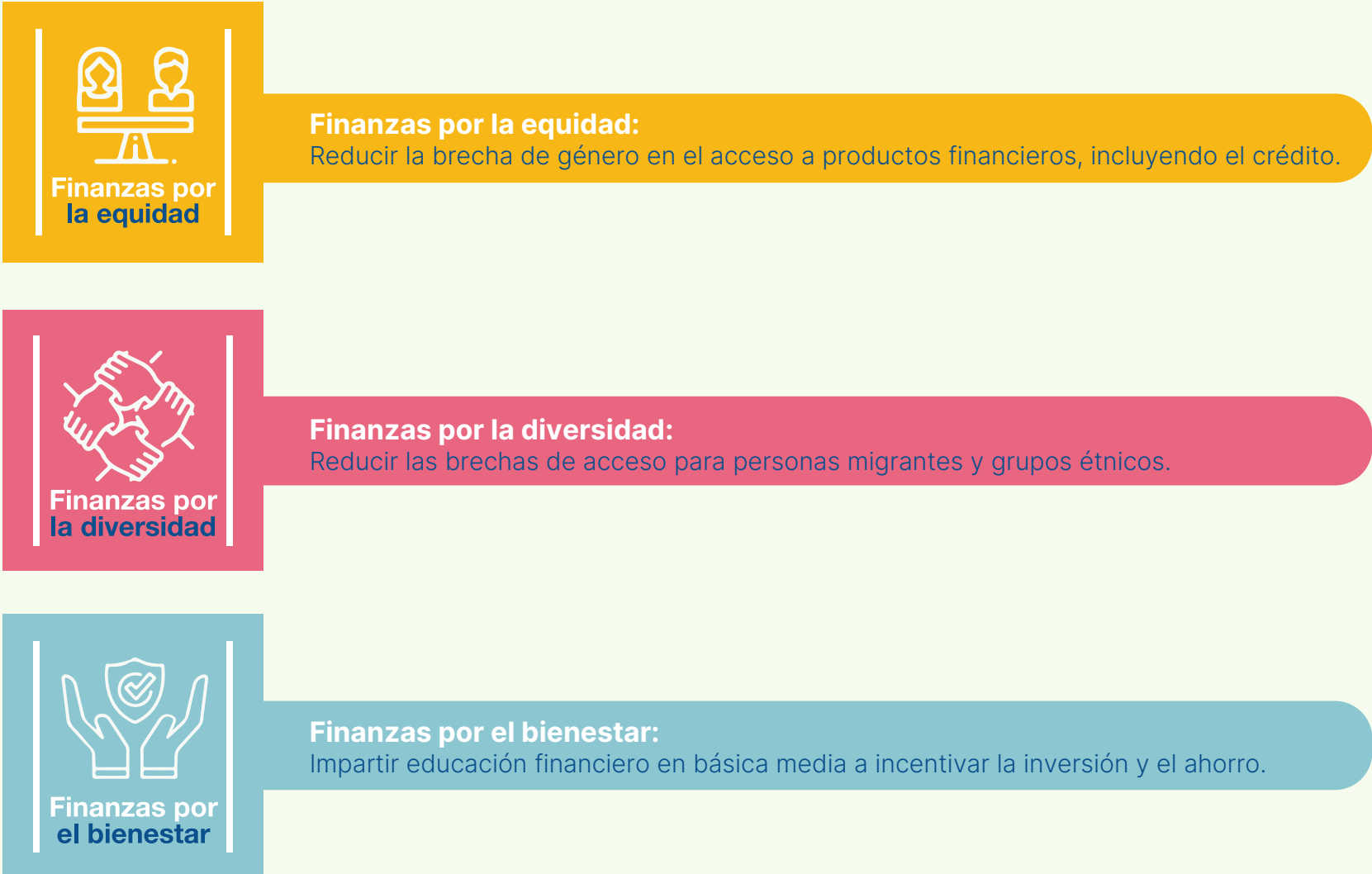


10.2, 10.3

Diversidad, Equidad e Inclusión:

La diversidad, equidad e inclusión (DEI) se ha convertido en un principio fundamental para el desarrollo sostenible y la construcción de sociedades más justas. En el ámbito empresarial y financiero la integración de políticas de DEI no sólo responde a una agenda ética y de derechos humanos, sino también a una de competitividad, innovación y resiliencia organizacional¹. En efecto, la evidencia ha demostrado que las instituciones que promueven ambientes diversos e inclusivos logran atraer y retener talento, mejorar la toma de decisiones y fortalecer su oferta de valor y reputación ante clientes, inversionistas y otros grupos de interés².

En el sector financiero, la DEI es clave para promover la inclusión económica y garantizar que más personas accedan a servicios financieros en condiciones equitativas³. Por esta razón, Asobancaria cuenta con los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS) para apalancar la gestión de la diversidad, la equidad y la inclusión que se asocia con tres (3) de los (4) cuatro OFS:



Así, Asobancaria, a través del Protocolo Social trabaja en pro de los grupos poblacionales históricamente subatendidos y, con ello, fomenta el empoderamiento económico mediante la inclusión financiera y una oferta de valor que incentive su autonomía económica. Esto significa, aumentar y mejorar el manejo de los ingresos, acumular activos, suavizar el consumo y posibilitar el desarrollo de proyectos productivos, entre otros.

Diversidad, Equidad e Inclusión:

El Protocolo Social, firmado en 2024, busca la convergencia de esfuerzos entre el Gobierno Nacional y el sector financiero para promover la DEI en toda la cadena de valor de las entidades financieras que se adhieran. **Este es un acuerdo voluntario y no vinculante, en el que las entidades definen sus propias intervenciones y la temporalidad que consideran pertinente para su implementación, bajo una hoja de ruta común público-privada.** El Protocolo está enmarcado en las siguientes estrategias:

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

Las poblaciones priorizadas dentro del Protocolo son:

- Mujeres
- Migrantes
- Jóvenes
- Personas mayores
- Población rural
- Sectores LGBTIQ+
- Personas con discapacidad
- Grupos étnicos
- Víctimas del conflicto armado
- Personas asociadas al proceso de construcción de paz

¹ Ellul, D.B. & Friggieri, J. (2025). *A Thriving Future Through Diversity, Equity, and Inclusion for Resilient and Innovative Communities*.
² Michael Page (2023). *La diversidad en el entorno laboral impulsa la innovación y la productividad en las empresas*
³ Asobancaria (2022). *La Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) como estrategia sostenible del sector financiero*

Desde la firma del Protocolo Social entre el Gobierno Nacional y el sector bancario, se ha acelerado la implementación de iniciativas DEI⁴ orientadas a generar ambientes laborales inclusivos y libres de discriminación, promover la inclusión financiera de las mujeres y levantar información base sobre algunas de estas poblaciones, entre otros.

Cultura DEI en el gremio

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Diversidad, Equidad e Inclusión 2026 de la ANDI, el 80 % de las empresas encuestadas ya cuentan con una estrategia DEI⁵ lo que, de manera general, contribuye al logro de las metas de desarrollo sostenible (ODS) y al cumplimiento de la Agenda 2030⁶.

En el caso del sector financiero, las estrategias DEI han generado tres resultados clave al interior de las entidades bancarias. En primer lugar, mejora en la toma de decisiones y en la innovación al incorporar perspectivas diversas, incrementando la competitividad y resiliencia de las organizaciones. En segundo lugar, amplía el acceso a productos y servicios financieros para poblaciones tradicionalmente excluidas, fortaleciendo la inclusión financiera, y contribuyendo al desarrollo económico sostenible y equitativo. En tercer lugar, promueve transformaciones en la cultura interna al fomentar entornos laborales más justos, colaborativos y motivadores, lo que mejora el bienestar del talento humano y reduce la rotación.

En el caso de las entidades agremiadas a Asobancaria, se evidencia un importante compromiso en la incorporación de políticas y lineamientos relacionados con diversidad, equidad e inclusión (DEI). La mayoría de las entidades participantes reportó contar con algún tipo de marco institucional en esta materia mediante políticas propias (22), dentro de estrategias más amplias (6) o con lineamientos corporativos de su casa matriz (5). Esto refleja un mayor compromiso hacia la incorporación de la DEI a lo largo de toda la cadena de valor que, a su vez, da pasos para la creación de entornos laborales más justos y enriquecedores, así como hacia la prestación de servicios financieros más inclusivos y accesibles para todos los segmentos de la sociedad.

Gráfica 1

Entidades financieras con políticas DEI



DEI-1. Información reportada por 37 de 38 entidades.

Estas políticas y lineamientos corporativos han impulsado la implementación de la DEI en diferentes aspectos del negocio bancario. A nivel organizacional, por ejemplo, estudios han mostrado que las principales barreras para las mujeres y otras poblaciones subrepresentadas en las organizaciones se encuentran en los procesos de selección, reclutamiento, crecimiento y desarrollo⁷. Teniendo eso en cuenta, las entidades han seguido incorporado un enfoque de género en sus procesos de gestión del talento que, además, se ha transformado para incluir a los grupos poblacionales priorizados dentro del Protocolo Social. Sobre esto último, frente al año anterior, se evidencia un fortalecimiento del enfoque DEI entre las entidades participantes, en procesos como el desarrollo de productos y servicios, accesibilidad en diferentes canales y modelos alternativos de gestión de riesgos. Asimismo, aumentó el número de entidades que incorporan enfoques diferenciales para otros grupos poblacionales en ámbitos como contratación, igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, educación e inclusión financiera.



⁴ Asobancaria (2024). *Guía de Gobernanza en Diversidad, Equidad e Inclusión*. <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/protocolo-social/Guia-de-gobernanza-DEI-31032025.pdf>
⁵ ANDI (2026). *Encuesta de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)*. <https://forbes.co/capital-humano/mujeres-ganan-espacio-en-la-alta-direccion-empresarial-segun-encuesta-de-la-andi>
⁶ ANDI (2025). *Estrategia nacional de diversidad, equidad e inclusión*. <https://www.andi.com.co/Home/Pagina/1056-estrategia-nacional-de-diversidad-equidad>
⁷ Cerrando Brechas. Equidad en el sector empresarial. ANDI. Información obtenida en: <https://womeninconnection.co/biblioteca/cerrando-brechas-equidad-de-genero-en-el-sector-empresarial/>

Finanzas por el Bienestar

Finanzas por la diversidad - Finanzas por la Equidad

Finanzas por el planeta

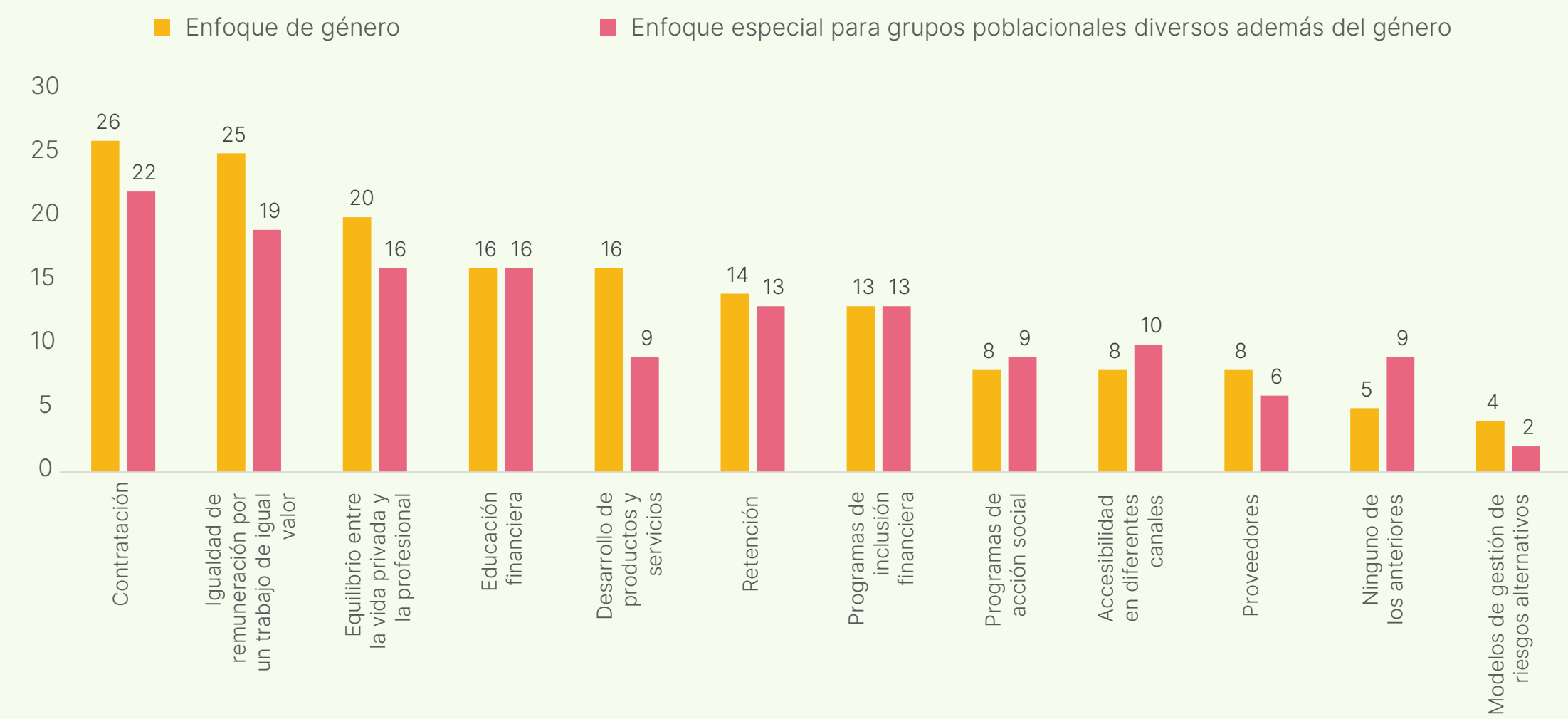
DEI

Inclusión financiera

Transformación digital

Gráfica 2

Procesos y aspectos del negocio que tienen un enfoque DEI



DEI-2. Información reportada por 37 de 38 entidades.

En términos de iniciativas o acciones específicas para la gestión de aspectos de diversidad, equidad e inclusión, se destaca una mejora en aquellas orientadas a fortalecer la oferta de valor: con respecto a 2024, se registró un aumento en el número de entidades que ofrecen productos con enfoque social, así como de las que tienen programas para el cierre de brechas de acceso al crédito para grupos étnicos y personas migrantes. No obstante, hubo una reducción en el número de entidades que reportaron tener un protocolo de acoso y abuso sexual, y que brindan formación en temas DEI, por lo que se evidencian oportunidades de mejora en materia de cultura interna.

Gráfica 3

Iniciativas o acciones para la gestión de aspectos DEI



DEI-3. Información reportada por 37 de 38 entidades.

La gestión DEI para la inclusión financiera

Medir la DEI es esencial para identificar brechas, establecer objetivos claros y monitorear avances concretos en las organizaciones. Sin métricas, las iniciativas de DEI carecen de dirección y no se puede evaluar su impacto real ni justificar su continuidad o ajuste. En línea con la evolución de los marcos internacionales (ICMA, IFC, BID Invest) y las buenas prácticas locales, Asobancaria, junto con la asistencia técnica del Instituto Global para el Crecimiento Verde (GGGI, por sus siglas en inglés), plantearon el marco de referencia para la medición y el reporte de la cartera social.

A partir de sesiones de trabajo realizadas con las entidades agremiadas durante 2025, se identificaron los siguientes componentes clave para la clasificación de la cartera social, que para ese mismo año ascendió a \$ 158,7 billones (22 % de la cartera total y 82 % de la cartera sostenible):

- MiPymes
- Vivienda asequible
- Infraestructura social
- Inclusión financiera de personas

Además, se sistematizaron recomendaciones específicas que sirvieron de fundamento para consolidar un soporte técnico, con el objetivo de contar con una clasificación clara, alineada con los marcos internacionales y factible en términos de implementación por parte de las entidades financieras.

Esta propuesta busca establecer una base común que permita armonizar criterios entre las entidades financieras. Al hacerlo, se espera mejorar la comparabilidad de la información reportada a nivel sectorial, al tiempo que se reconoce la diversidad de modelos de negocio existentes en el sistema bancario colombiano. Asimismo, el marco propuesto pretende facilitar la alineación del sistema financiero con estándares internacionales, lo cual resulta clave para acceder a fuentes de financiamiento temático y fortalecer la rendición de cuentas sobre el impacto social del crédito en el país⁸.

Gráfica 4

Cartera Social del Gremio por componente

Mipymes	Vivienda asequible	Infraestructura social	Inclusión financiera de personas
\$64,1 billones	\$41,3 billones	\$17,4 billones	\$35,9 billones

DEI-8 a 11. Información reportada por 27 de 38 entidades

Además, se sistematizaron una serie de recomendaciones específicas que permiten una caracterización más detallada cuando la disponibilidad de la información lo permita. Entre ellas, se propone aplicar criterios combinados que consideren la definición legal del producto y el destino del crédito; incluir esquemas asociativos y empresas comunitarias en MiPymes; desagregar a pequeños productores por subcomponentes agrarios; ampliar la cobertura de vivienda social a adquisición, mejoramiento, reparación y rehabilitación; y priorizar créditos con propósitos sociales explícitos para poblaciones vulnerables.

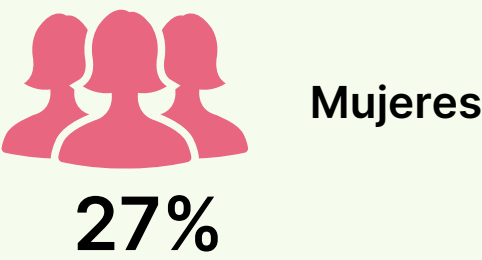
A partir de la información desagregada que reportaron las entidades con información disponible, más de la tercera parte de la cartera de Mipymes se usó por parte de poblaciones subatendidas y un 27% corresponde se destinó a mujeres. En el componente de vivienda asequible se destaca que casi la mitad de los créditos desembolsados llegaron a mujeres y un 14% a población con ingresos inferiores a 4 SMMLV. Por su parte, en cuanto a infraestructura social, más de tres cuartas partes de la cartera total se destinó a los rubros de bienes y servicios públicos, salud y educación, otorgados principalmente mediante créditos a entidades públicas. En cuanto a inclusión financiera de personas, la mitad de la cartera total se orientó a mujeres y un 37% a personas mayores, seguidas por casi un 10% destinado a población rural y créditos con destino social⁹ las mujeres son las principales destinatarias de, seguidas por las personas mayores.

⁸ La propuesta acá descrita llevó a la aplicación de una nueva metodología de medición de la cartera social, por lo que los resultados presentados no son comparables con los de años anteriores.
⁹ Hace referencia a créditos con destino social claramente identificables como educación, salud o alimentación

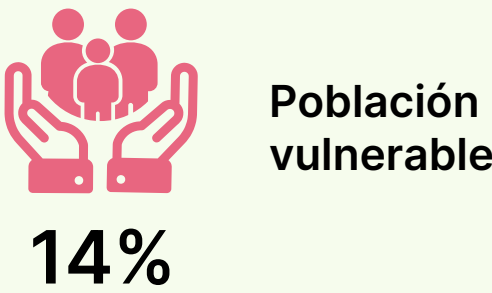
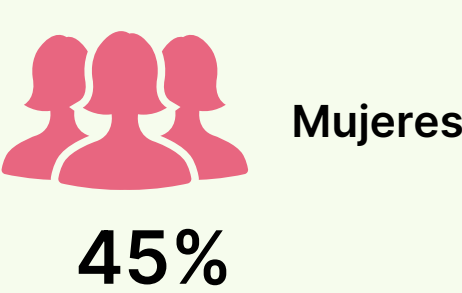
Gráfica 5

Caracterización detallada de la cartera social a nivel de subcomponente

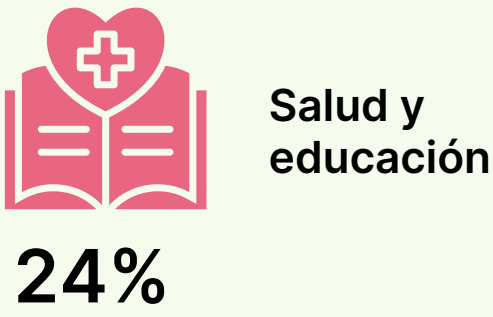
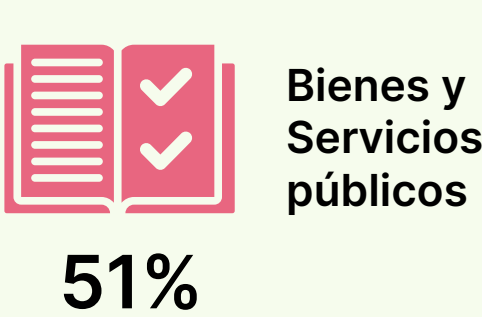
Del saldo total de cartera reportado para Mipymes:



Del saldo total de cartera reportado para Vivienda:



Del saldo total de cartera reportado para Infraestructura Social:

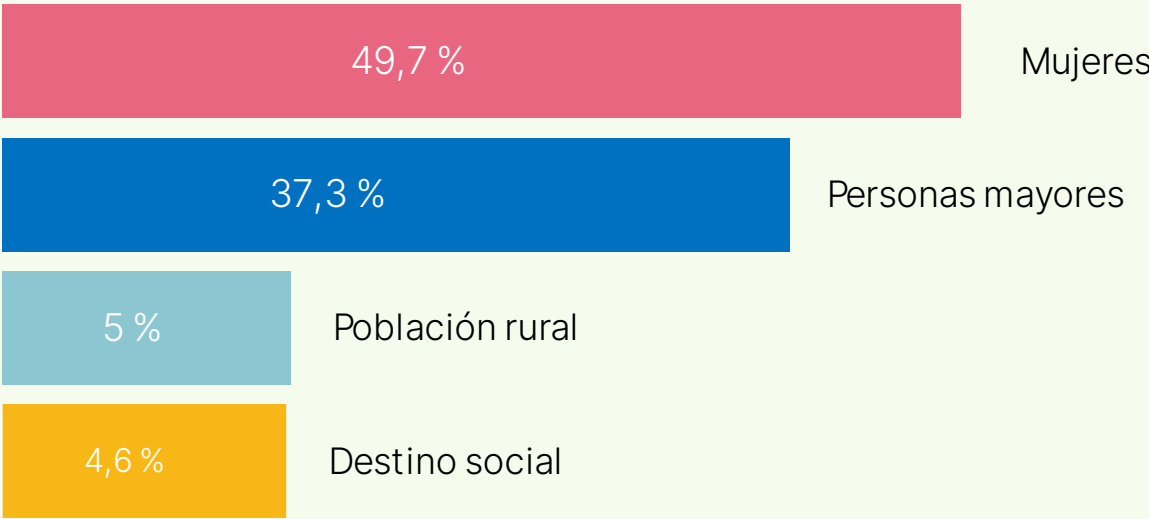


DEI-8 a 11. Información reportada por 27 de 38 entidades.

Gráfica 6

Inclusión financiera de personas

Principales destinos del saldo total de cartera reportado:



DEI-8 a 11. Información reportada por 27 de 38 entidades.

Teniendo en cuenta las barreras, los niveles de acceso y la información disponible para cada grupo poblacional priorizado en el marco del Protocolo Social, hay diferencias específicas en términos de su relación con el sector financiero. En tal sentido, las distintas estrategias del Protocolo Social promueven el desarrollo de una oferta de valor diferencial e inclusiva que entienda tanto las realidades de las poblaciones priorizadas como su interseccionalidad y, con base en ello, desarrollar acciones tendientes para atender sus necesidades financieras. En Colombia, por ejemplo, persisten brechas estructurales que se amplifican según el territorio, la edad y el género. Por ejemplo, mientras que en las ciudades y aglomeraciones el acceso a productos de depósito es universal, en los municipios rurales dispersos es solo del 56,0 %. Esta desigualdad se interseca con el factor etario, especialmente entre las personas mayores de 65 años, quienes presentan bajos niveles de uso (65 %) y una marcada exclusión digital, con respecto al resto de la población adulta. Finalmente, el género sigue siendo un factor determinante de desigualdad con una brecha de acceso general de 6,9 puntos porcentuales (pp) en contra de las mujeres, quienes además enfrentan barreras financieras más agudas en la ruralidad, como tasas de interés para crédito productivo 3,4 pp superiores a las de los hombres¹⁰. Estas disparidades destacan la importancia de implementar estrategias con enfoques diferenciales e interseccionales que reconozcan la diversidad de necesidades y trayectorias, de forma tal que la banca sea una aliada en la promoción del bienestar financiero de las poblaciones subatendidas.

¹⁰ Banca de las Oportunidades & SFC (2025). Reporte de Inclusión Financiera 2024. https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-06/BDO_RIF%202024_20062025.pdf

Finanzas por el Bienestar

Finanzas por la diversidad - Finanzas por la Equidad

Finanzas por el planeta

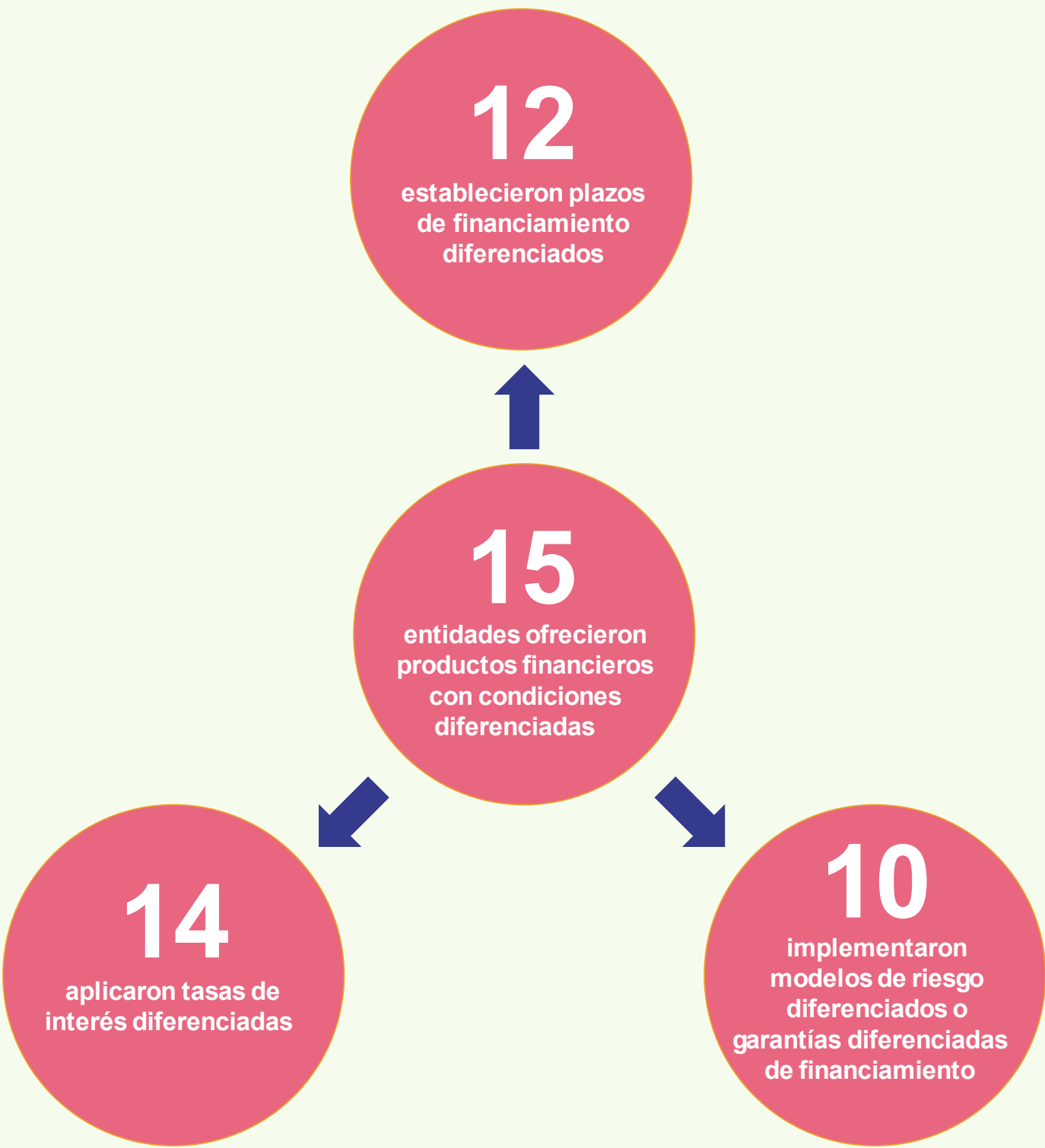
DEI

Inclusión financiera

Transformación digital

Gráfica 7

Oferta diferencial



DEI-5. Información reportada por 15 de 38 entidades.

Gráfica 8

Entidades con condiciones diferenciales de financiamiento para las poblaciones subatendidas

Población	Entidades con modelos de gestión de riesgos o garantías diferenciales de financiamiento	Entidades con plazos diferenciados de financiamiento	Entidades con tasas diferenciadas de financiamiento
Mujeres	7	5	9
Personas mayores	4	6	7
Jóvenes	4	2	5
Población rural	3	4	4
Grupos étnicos	2	1	4
Personas asociadas al proceso de construcción de paz	1	1	2
Personas con discapacidad	1	1	2
Migrantes	1	0	1
Población LGBTIQ+	1	0	1

DEI-5. Información reportada por 15 de 38 entidades.

Derechos humanos:

Los derechos humanos se han convertido en un eje central de la gestión sostenible en el sector financiero, en línea con los estándares internacionales y las crecientes expectativas de la sociedad. La banca, como actor clave en la economía, no solo tiene la capacidad de movilizar recursos hacia actividades productivas, sino también la responsabilidad de identificar, prevenir y mitigar impactos negativos que puedan derivarse de sus operaciones, relaciones comerciales y cadenas de valor¹¹. Por esta razón, la incorporación de los derechos

¹¹ Asobancaria (2023). De los ODS a los OFS. <https://www.asobancaria.com/2023/11/14/edicion-1402-de-los-ods-a-los-ofs/>

humanos como parte de la gestión de riesgos es un paso fundamental para garantizar que las decisiones financieras no contribuyan, directa o indirectamente, a su vulneración.

En este contexto, los bancos desempeñan un papel crucial a la hora de evaluar riesgos sociales y ambientales asociados a las actividades que financian, especialmente en sectores con potenciales afectaciones a comunidades, trabajadores y al medio ambiente. De este modo, la debida diligencia en derechos humanos permite a las entidades anticipar, gestionar y remediar posibles impactos, contribuyendo así a la estabilidad social y económica de las regiones en las que operan y de las poblaciones a las que atienden. Además, las expectativas regulatorias y de los inversionistas están evolucionando, exigiendo mayor transparencia sobre las políticas y mecanismos que las instituciones financieras adoptan para abordar estos riesgos¹².

En tal sentido, los avances en el diseño e implementación de Sistemas de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) han servido para que las entidades bancarias gestionen de mejor manera los riesgos asociados a la financiación de actividades económicas como el desarrollo de grandes proyectos de infraestructura o la extracción de recursos naturales, entre otras. En línea con esta tendencia y con el propósito de consolidar una banca más sostenible y resiliente, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió en 2025 la Circular Externa 015, mediante la cual impartió lineamientos para la gestión de riesgos ambientales y sociales, incluidos los climáticos, en las entidades vigiladas. Esta circular promueve la incorporación progresiva de estos factores en los procesos de gestión de riesgos y en las operaciones de crédito, reconociendo su relevancia para la sostenibilidad del sistema financiero y para la adecuada identificación de impactos sobre las comunidades y el entorno¹³.

En este contexto, con corte a 2025, 26 entidades cuentan con un compromiso público relacionado con “El respeto y la remediación de los Derechos Humanos” y 19 reportan tener una política específica en esta materia. Por otra parte, 16 entidades indicaron que incluyen criterios de derechos humanos dentro de sus SARAS, 15 los incorporan en sus procesos de selección de proveedores y 11 llevan a cabo procesos de debida diligencia para identificar y evaluar riesgos e impactos potenciales en esta materia. Así, la implementación de esta clase de acciones facilita establecer controles y canales de denuncia dentro de las organizaciones para abordar posibles riesgos de vulneración en derechos humanos. En el 2025, se registraron un total de 39 incidentes donde se involucraron los derechos humanos, de los cuales el 67 % correspondió a incidentes con colaboradores directos¹⁴.

¹²OHCR (2024). *¿Cómo integrar los Derechos Humanos en las finanzas en América Latina y el Caribe?*
¹³SFC, Circular Externa 015 de 2025. https://www.cerlatam.com/wp-content/uploads/2025/10/ce015_25.pdf
¹⁴DEI 7. Reportado por 38 de 38 entidades.

Derechos humanos:

- En conjunto con Banca de las Oportunidades se elaboró y publicó la hoja de ruta para la inclusión financiera de las mujeres “Cerrando brechas”. Por una parte, este estudio realiza un diagnóstico sobre el panorama de la inclusión financiera de las mujeres en el país, desde una aproximación interseccional a su realidad con un enfoque etario, étnico, rural y sensible a la situación de víctimas del conflicto armado. Por otra, presenta las bases para construir un marco de acción, con directrices y herramientas que permitan avanzar hacia la superación de vulnerabilidades, brechas y barreras de género, así como para promover la inclusión efectiva de las mujeres en el sector financiero.
- En 2025 Asobancaria, a través del programa Pacto de Productividad de la Fundación Corona, brindó asistencia técnica a ocho entidades agremiadas para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector financiero. Con base en esta experiencia, se elaboró y publicó la guía de navegación para una ruta de inclusión laboral exitosa de esta población, que brinda lineamientos y recomendaciones generales para la creación de entornos laborales inclusivos. Tanto los resultados obtenidos para cada entidad, como la guía publicada para todas las asociadas, brindan insumos clave a la luz de las cuotas obligatorias que introdujo la reforma laboral (Ley 2466 de 2025) para la contratación progresiva de personas con discapacidad en el sector privado.
- Junto con Banca de las Oportunidades lideramos la creación del Task Force en finanzas plateadas, una instancia de articulación intersectorial que impulsa acciones estratégicas, coordinadas y articuladas para promover la educación y la inclusión financiera de las personas mayores en Colombia. Este espacio reúne a 28 entidades del ecosistema de finanzas plateadas vinculadas a la banca, las microfinanzas, el sector público, de seguros, la academia, la cooperación internacional y multilateral, así como de la sociedad civil, entre otros.

Retos en la gestión DEI:

Retos	Gestión
Mejorar el acceso a productos y servicios financieros por parte de las poblaciones subatendidas.	Se han propuesto recomendaciones e innovaciones para mejorar el entendimiento de las diferencias y la interseccionalidad de las poblaciones subatendidas priorizadas en el Protocolo Social, y así promover acciones de fortalecimiento en sus cuatro ejes estratégicos: oferta de valor, inclusión y educación financiera, cultura interna, y gestión de riesgos.
Promover la Diversidad, Equidad e Inclusión en la cultura interna de las entidades bancarias y financieras.	
Facilitar la integración del enfoque de bienestar financiero en la estrategia del sector financiero colombiano, basado en buenas prácticas y experiencias nacionales, regionales e internacionales.	Se ha trabajado en la promoción de lineamientos para ajustar la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras teniendo en cuenta los criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión, planteados en el Protocolo Social. Para ello, en 2025 se construyó la hoja de ruta para la inclusión financiera de las mujeres “Cerrando brechas”, al tiempo que se brindó asistencia técnica y elaboró una guía para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector financiero. Adicionalmente, co-creamos el Task Force en finanzas plateadas como instancia de articulación intersectorial para promover la educación y la inclusión financiera de las personas mayores en Colombia.
	Se definió, validó y avanzó en la consolidación del marco de referencia para la medición de la cartera social del sector bancario.



Inclusión Financiera

ODS:



10.3



16.6 y 16.7

Hitos

- A cierre de 2025, 38,1 millones de personas tienen acceso a al menos un producto financiero, equivalente al 97% de la población adulta. Un aumento de 1,1 millones de personas frente al 2024.
- El acceso al crédito formal se encuentra en 51%.

La inclusión financiera es un factor clave para el desarrollo y el crecimiento económico de los países. En el ámbito individual y familiar, fomenta el ahorro, facilita el acceso a recursos para proyectos personales y profesionales, mejora el bienestar y contribuye a la reducción de la pobreza. Para las empresas, representa una herramienta esencial para su operación, crecimiento y productividad.

El creciente interés sobre la inclusión financiera para el desarrollo de los países, la ubica como un concepto multidimensional. La inclusión no se limita únicamente al acceso a productos y servicios financieros, sino que también abarca su uso, la calidad del servicio y el impacto sobre el bienestar económico de hogares y empresas¹.

En el mismo sentido, según el Consumer Financial Protection Bureau², el bienestar financiero se entiende como un estado en el cual los consumidores: i) tienen control pleno de sus finanzas a corto y mediano plazo; ii) poseen la capacidad de enfrentar choques financieros; iii) están en camino de cumplir sus metas financieras; y iv) cuentan con la libertad financiera de tomar decisiones que le permitan disfrutar su vida. De esta forma, se evalúa la seguridad y la libertad que tienen las personas sobre sus finanzas tanto en el presente como a futuro.

El país ha logrado grandes avances en inclusión financiera, estos avances están fuertemente apalancados en los esfuerzos en transformación digital e innovación. A cierre de 2025, 38,1 millones de adultos contaron con acceso a al menos un productos financiero, lo que representa un aumento de 1.1 millones frente a 2024.³.

A pesar de la masificación del acceso a productos transaccionales y de ahorro, impulsada en gran medida por las soluciones digitales, el acceso al crédito sigue siendo una tarea pendiente: 20,3 millones de adultos cuenta con al menos un crédito vigente con entidades formales, financieras y no financieras. De estos 13,9 millones cuentan con un crédito con entidades financieras⁴.

El interés por comprender las barreras de acceso a crédito impulsó el desarrollo de un estudio en conjunto con Fedesarrollo a cerca de la tasa de usura. El estudio reveló que, para la cartera de consumo, la reducción de la tasa de usura en un punto porcentual está asociada a una disminución de entre 1,9% y 3,5% en el saldo de esta cartera. La recomendación principal de este estudio es la separación de la cartera comercial y consumo de tarjeta de crédito del cálculo de la tasa de usura. Además, se recomienda no incluir los créditos provenientes de recursos de redescuento dentro del cálculo del IBC para los créditos productivos.

La banca colombiana reafirma su compromiso con la inclusión, trabajando en el diseño y oferta de productos financieros adecuados, oportunos y adaptados a las necesidades de diversos segmentos poblacionales. El objetivo es impulsar especialmente la inclusión financiera crediticia, con especial foco en poblaciones como mujeres, personas con discapacidad, grupos étnicos, población rural, personas mayores, jóvenes, comunidad LGBTQ+, migrantes y personas en proceso de reincorporación, tal como lo señala el Protocolo Social firmado entre Asobancaria y el Gobierno Nacional.

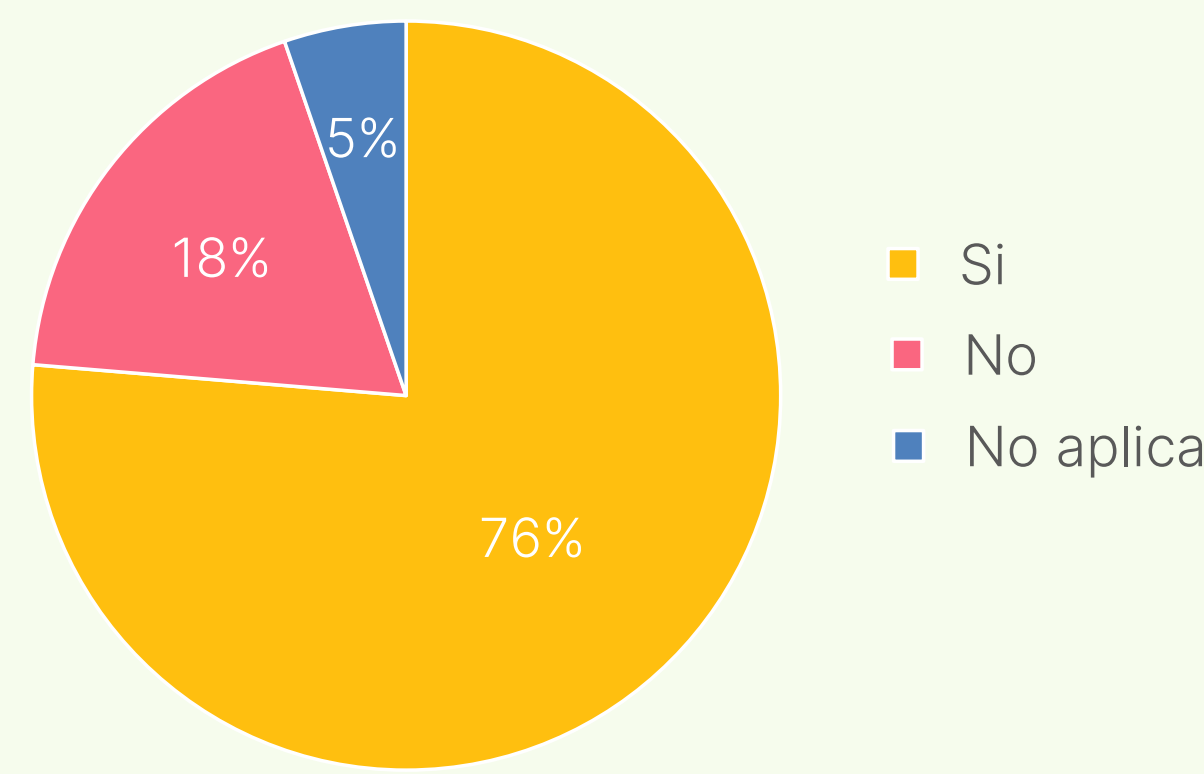
¹ CAF.(2020). ¿Cuál es el impacto de la inclusión financiera? Disponible en: [¿Cuál es el impacto de la inclusión financiera?](#)
² Measuring financial well-being: A guide to using the CFPB Financial Well-Being Scale. Disponible en: [Measuring financial well-being: A guide to using the CFPB Financial Well-Being Scale | Consumer Financial Protection Bureau](#)
³ Banca de las oportunidades. (2025). Disponible en: [Reportes trimestrales](#)
⁴ Análisis Ampliado y Tendencias del Acceso a Financiamiento Formal. Recuperado de: [EL PANORAMA DEL ACCESO AL FINANCIAMIENTO FORMAL EN COLOMBIA.pdf](#)

2. Gobernanza y acción: responsables, programas y estrategia

El compromiso con la inclusión financiera se refleja en que el 76% de las entidades financieras cuenta con una estrategia definida de inclusión financiera (29 de 38). Las estrategias de las entidades financieras se materializan en más de 150 programas de inclusión financiera.

Gráfica 1

Estrategia de inclusión financiera definida

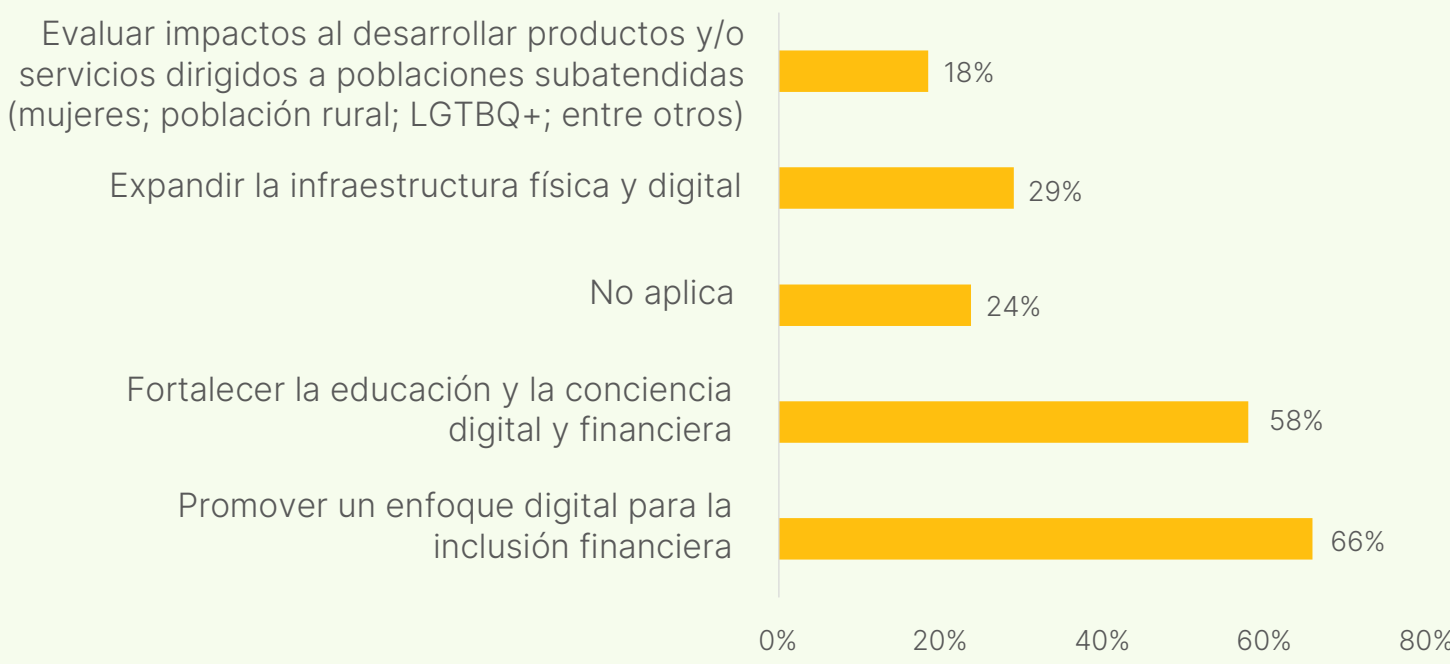


INF-1. Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad

Los programas de inclusión financiera son regidos por principios que orientan sus objetivos, la medición y el plan de acción. Entre los principios más adoptados por las entidades destacan: Promover un enfoque digital para la inclusión financiera (66%), fortalecer la educación y la conciencia digital y financiera (58%) y expandir la infraestructura física y digital (29%).

Gráfica 2

Principios de la estrategia o programa de inclusión financiera

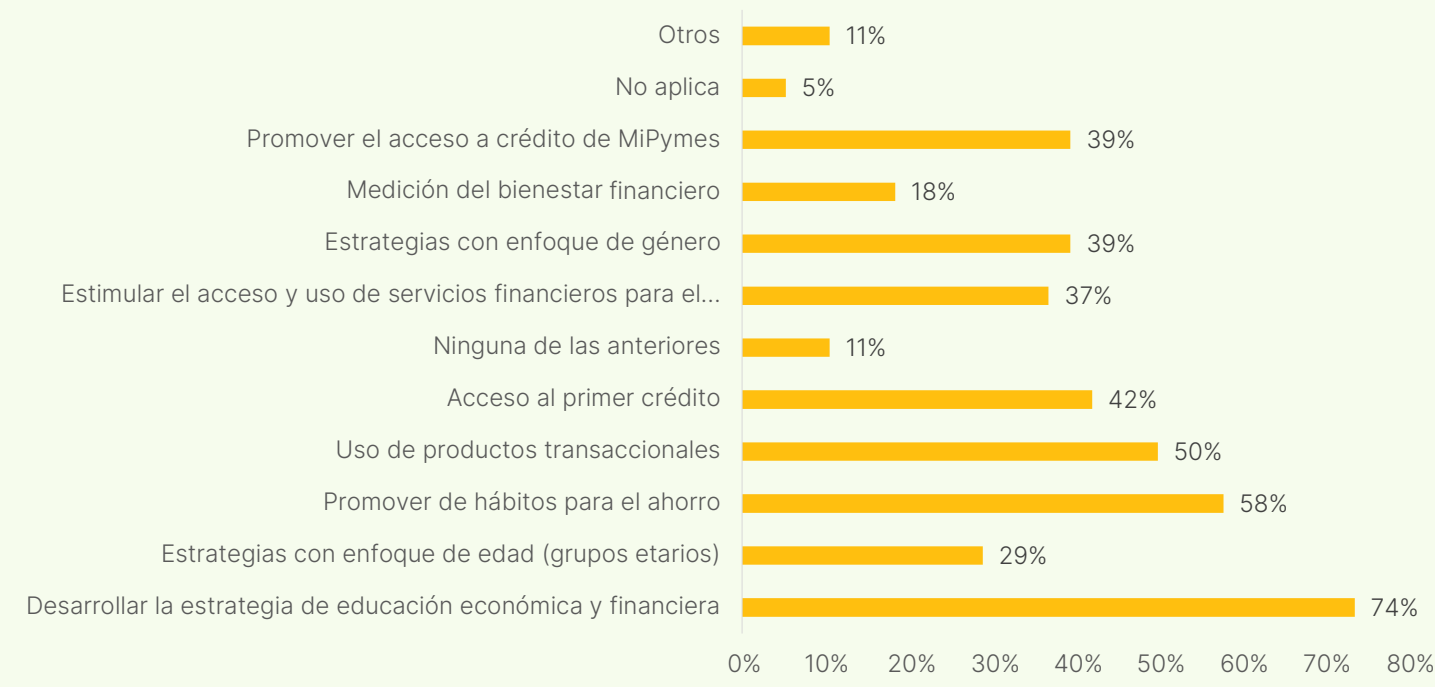


INF-2 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Los principios de los programas de inclusión financiera derivan en frentes de trabajo, siendo los más destacados: Desarrollar la estrategia de educación económica y financiera (74%), Promover hábitos para el ahorro (58%), y uso de productos transaccionales (50%).

Gráfica 3

Frentes de trabajo hacen parte de su estrategia o programa de inclusión financiera



INF-2 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Parte de la estrategia de inclusión financiera incluye la gestión del portafolio de productos y servicios creados para aumentar el acceso de poblaciones subatendidas. En este frente, el 45% de las entidades financieras indica que cuenta con lineamientos ASG para definir productos con enfoque social (p.e. Viviendas VIS; bonos sociales y sostenibles), el 24% reporta medir el impacto social generado en las poblaciones subatendidas por su portafolio y plantear nuevas estrategias y productos con base en los resultados, el 21% indica que define metas de colocación de productos para poblaciones subatendidas. Es de destacar que el 18% de las entidades reporta anualmente el número total de préstamos corporativos vinculados a proyectos otorgados a poblaciones subatendidas

Gráfica 4

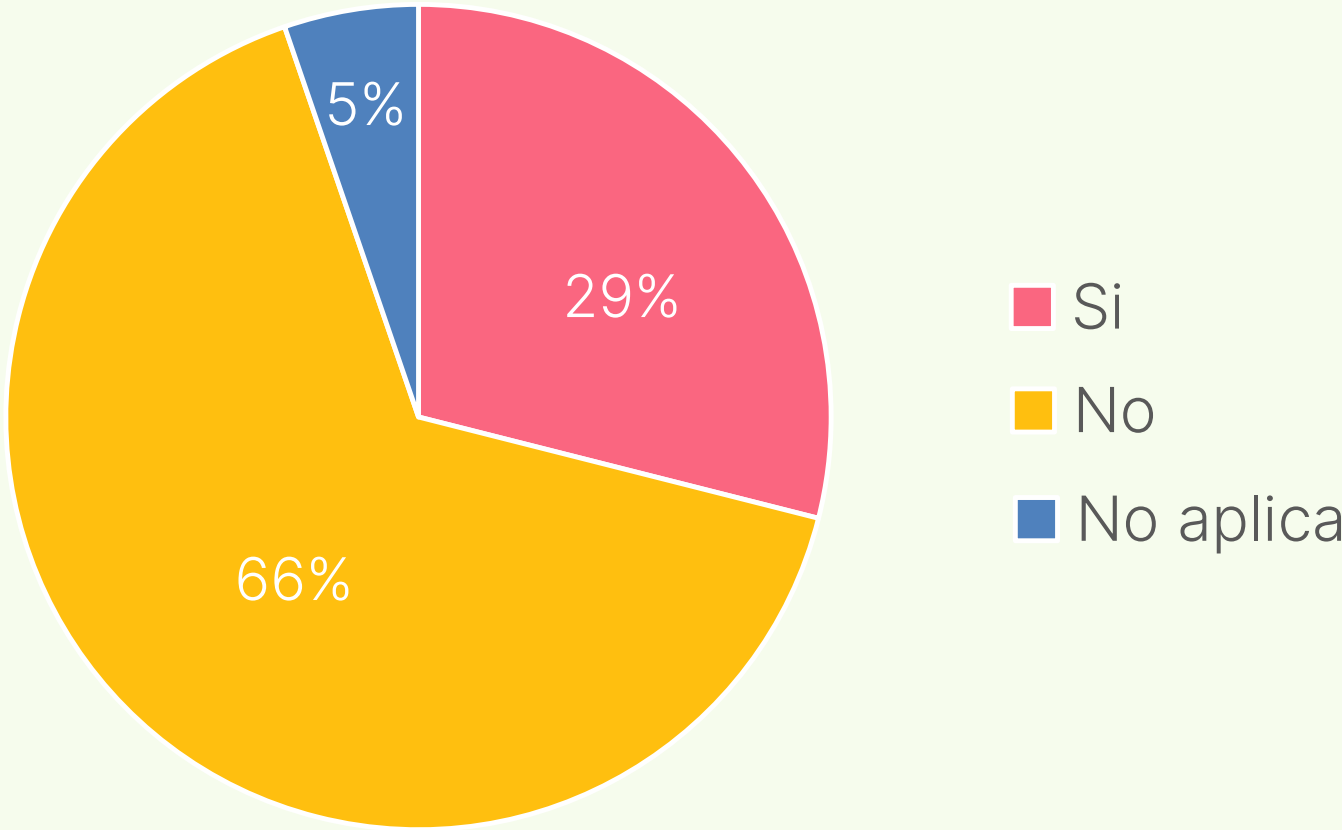
Gestión del portafolio de productos y servicios creados para aumentar el acceso de poblaciones subatendidas



INF-4 Información reportada por 38 de las 39 entidades.
Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Gráfica 5

Programas de Rebancarización por parte de las entidades



INF-5 Información reportada por 38 de las 39 entidades.
Indicador que permite respuesta única por entidad.

Alianzas para la inclusión financiera

El establecimiento de alianzas entre entidades públicas y privadas es un componente fundamental para avanzar en la inclusión financiera. De acuerdo con el Center for Financial Inclusion⁶, las colaboraciones entre entidades bancarias y fintechs han permitido desarrollar productos y servicios más accesibles y adecuados para poblaciones de bajos ingresos. Estas alianzas facilitan la creación de soluciones digitales que responden a las necesidades específicas de los usuarios, lo que mejora la calidad y conveniencia de los servicios financieros.

⁵ Fuente transunion
⁶ Recuperado de: https://www.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/2024/02/IIF-CFI_FI-Fintech_Partnerships_Final.pdf

Estas alianzas cobran especial relevancia en las zonas rurales, donde persisten desafíos estructurales significativos. En 2025, la brecha en el Índice de Pobreza Multidimensional entre las cabeceras (6.3) y las zonas rurales-centros poblados y rural disperso- (22.4) se ubicó en 16 puntos porcentuales⁷, lo que evidencia la importancia de incluir financieramente a las personas de los territorios rurales. A cierre del tercer trimestre de 2024, el acceso a productos de depósito en las zonas rurales fue de 63%⁸, lo que significa una brecha de más de 30 puntos porcentuales frente a las Ciudades y Aglomeraciones.

Es prioridad para el sector financiero cerrar las brechas de acceso a servicios financieros y ampliar el acceso a crédito. Las cifras evidencian un acceso a crédito con crédito de las entidades vigiladas por la SFC de 36% a cierre de 2025⁹. El sector financiero se ha propuesto disminuir la brecha urbano-rural y aumentar el acceso a crédito al 75% para 2030. Un reciente estudio de Banca de las oportunidades midió el acceso a crédito formal, incluyendo al sector real comercio, telecomunicaciones, cajas de compensación y otros actores del sector solidario¹⁰, de esta manera el acceso a crédito aumenta al 52% a cierre de 2025. Esta nueva cifra aclara el panorama de acceso a crédito y le da herramientas al sector para focalizar sus esfuerzos y cumplir las metas de inclusión planteadas.

Para atender a las poblaciones y a las unidades productivas de menor escala, como las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), es necesario implementar acciones transversales que benefician al conjunto. Entre estas, se destaca el impulso al uso de herramientas digitales, apoyadas en modelos de datos abiertos que integran esfuerzos del sector financiero, el sector real, las telecomunicaciones y del Gobierno Nacional.

Gráfica 6

Grupos poblacionales y/o instituciones con quienes se establecieron sinergias o alianzas de cooperación.



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

Las alianzas reportadas por las entidades financieras responden a los compromisos por el cierre de brechas de inclusión y profundización del crédito. Las instituciones u organizaciones públicas tienen una participación del 39% en las alianzas reportadas, seguidas por agremiaciones (39%) y otras instituciones financieras (37%). Las ONGs representan un 32%, mientras que los grupos de mujeres alcanzan el 32%, lo que refleja un rol activo de los agremiados en la inclusión financiera de las mujeres. Las alianzas con grupos de personas con discapacidad, personas mayores comparten una participación del 21%, con una misma participación que las alianzas con cooperación internacional. Así mismo, es de destacar las alianzas con asociaciones de productores/microempresarios, que alcanzan el 18% de los agremiados, muestra de que las entidades están buscando vías alternativas de incluir a la población rural y al tejido empresarial del país.

Es de destacar el reporte sobre las alianzas con la Fundación Ábacos (5%), una iniciativa intergremial reciente, que representa a un gran esfuerzo nacional por la educación financiera.

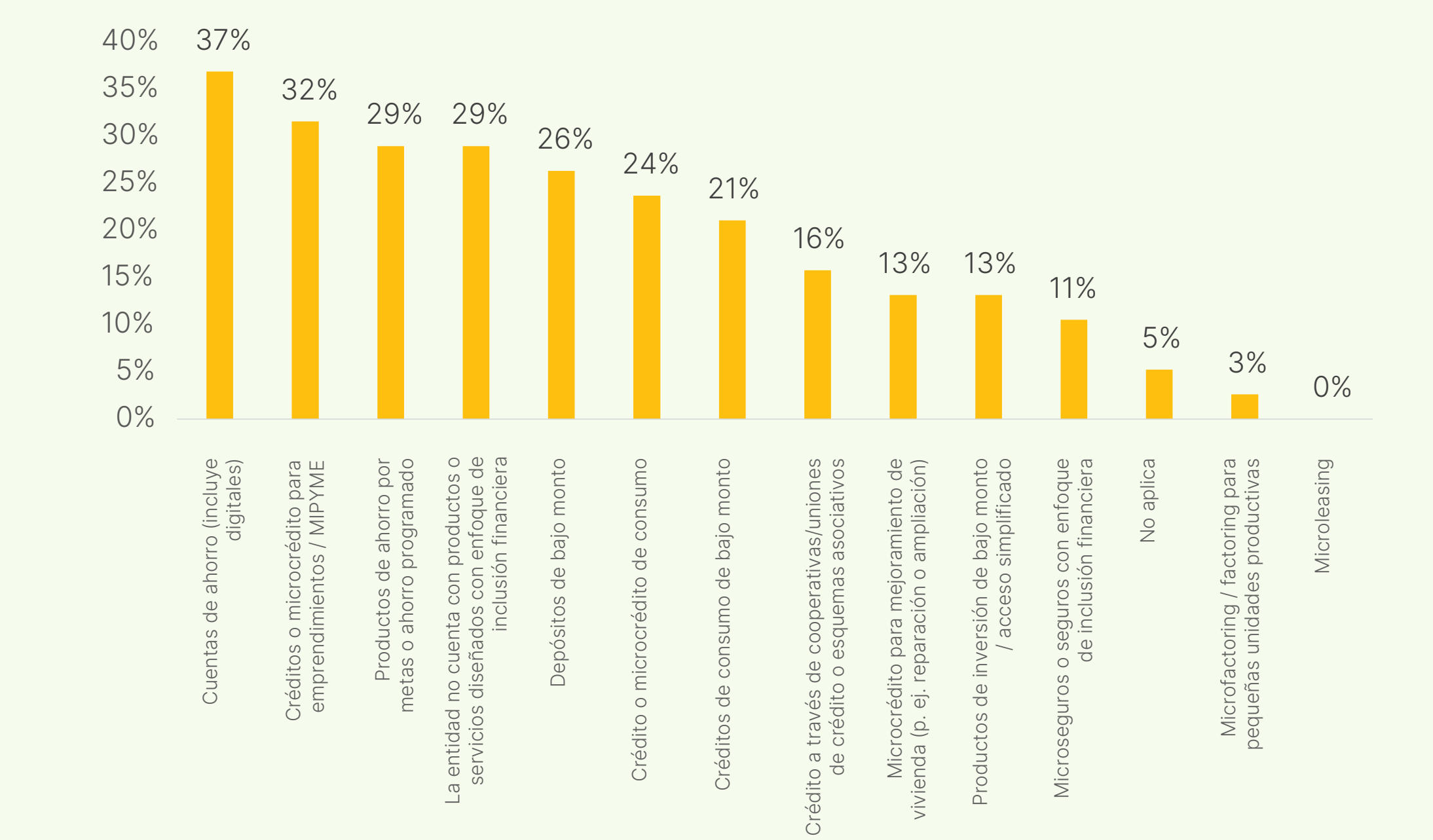
3. Productos para la inclusión financiera

Para avanzar en la inclusión financiera, se han desarrollado diversas líneas de acción centradas en la digitalización de los servicios financieros, como la implementación de canales digitales que facilitan la vinculación de los usuarios. Asimismo, las entidades financieras han trabajado en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica que respalda estas soluciones, y en el diseño de una oferta más pertinente y adaptada a las necesidades de las poblaciones subatendidas.

⁷DANE. (2025). Índice de pobreza Multidimensional. Recuperado de: [DANE - Pobreza multidimensional](#)
⁸Banca de las Oportunidades (2025). Reporte trimestral de inclusión financiera. Recuperado de: [ESTADO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA SEPTIEMBRE DE 2023](#)
⁹Banca de las Oportunidades (2025). Reporte trimestral de inclusión financiera. Recuperado de: [ESTADO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA SEPTIEMBRE DE 2023](#)
¹⁰Análisis Ampliado y Tendencias del Acceso a Financiamiento Formal. Recuperado de: [EL PANORAMA DEL ACCESO AL FINANCIAMIENTO FORMAL EN COLOMBIA.pdf](#)

Gráfica 7

Productos y servicios financieros que ofrece la entidad que fueron diseñados o adaptados con un enfoque de inclusión financiera/enfoque diferencial



INF-12 Información reportada por 38 de las 38 entidades.
Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Los depósitos de bajo monto, conocidos comúnmente como billeteras digitales, son el producto que más ha impulsado la inclusión financiera en los últimos años. Las billeteras digitales son productos transaccionales, 100% digitales, que permiten a las personas y empresas hacer pagos, depósitos y retiros en sus dispositivos móviles. En particular, billeteras digitales han permitido la inclusión de más jóvenes al sector financiero, gracias a su facilidad de uso y acceso¹¹. A cierre de 2025, el 79% de los hombres y el 75% de las mujeres jóvenes de 18 a 25 años tenían al menos un depósito de bajo monto. Así, mientras que en el 2017 apenas el 54% de los jóvenes accedían a productos financieros, hoy en día la cifra ha alcanzado el 96%.

El 37% de las entidades financieras reportó que ofrece cuentas de ahorro diseñadas o adaptadas con enfoque de inclusión financiera. Así mismo, el 26% adaptó y ofrece depósitos de bajo monto con enfoque diferencial o de inclusión. La oferta de estos productos con enfoque diferencial o de inclusión, refleja el interés por la superación de barreras geográficas para la inclusión financiera. Los productos digitales también responden a las preferencias por productos más ágiles y digitales de los consumidores.

Por el lado del crédito, el crédito de consumo de bajo monto ofrece un trámite simplificado que permite su aprobación y desembolso de manera 100% digital. Este crédito es la entrada de algunas personas a la financiación formal por sus características de tasa, plazo y trámite.

Un estudio de la Universidad de Harvard¹² indica que el acceso al crédito digital mejora el bienestar financiero de los consumidores, particularmente aquellos sin historial crediticio previo o que utilizan estos préstamos para fines comerciales. El estudio destaca que el crédito digital puede desempeñar un papel positivo en la inclusión financiera y el bienestar económico general.

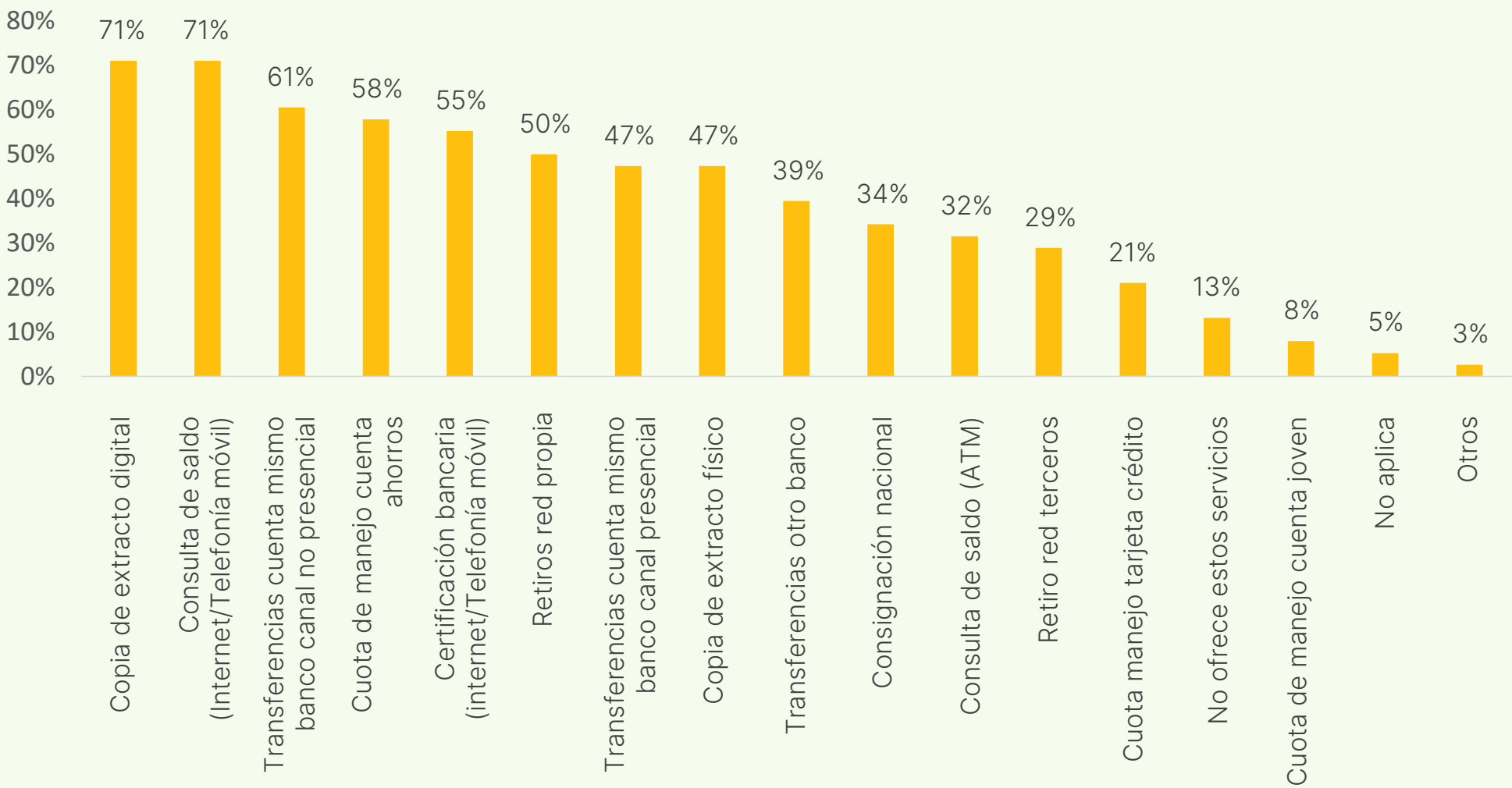
En 2025, el 21% de las entidades encuestadas reportó tener este tipo de crédito en su portafolio. Gracias a esto, el número de desembolsos de este producto ascendió a 726.809 operaciones por 1.2 billones de pesos en 2025. Esto representa un crecimiento del 49% y del 35% en monto y número de los desembolsos, respectivamente, frente a lo evidenciado en 2024¹³.

Los servicios asociados a los productos financieros ofrecidos de manera gratuita por las entidades financieras complementan la experiencia de los consumidores financieros.

¹¹Banca de las oportunidades. (2026). Reporte trimestral de inclusión financiera. Recuperado de: https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-09/ESTADO%20DE%20LA%20INCLUSIO%CC%81N%20FINANCIERA%20MAR%2025_0.pdf

Gráfica 8

Servicios ofrecidos de manera gratuita por parte de la entidad financiera



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

La información reportada acerca de los servicios financieros gratuitos ofrecidos por las entidades revela un enfoque creciente hacia la digitalización y la autogestión por parte del usuario. Los servicios más frecuentemente ofrecidos sin costo están relacionados con canales digitales, como la consulta de saldo por internet o telefonía móvil (71%), las transferencias entre cuentas del mismo banco por cana-

les no presenciales (60%) y la certificación bancaria digital (55%). Se destaca la exención de cuota de manejo en cuentas de ahorro (58%). Asimismo, el 21% ofrece tarjetas de crédito sin cuota de manejo y un 8% exime este cargo en cuentas para jóvenes, fomentando así la inclusión crediticia de los jóvenes, quienes tienen un indicador de acceso a crédito del 22,1%¹⁴, el más bajo entre los grupos etarios.

3. Productos para la inclusión financiera

Para avanzar en la inclusión financiera, se han desarrollado diversas líneas de acción centradas en la digitalización de los servicios financieros, como la implementación de canales digitales que facilitan la vinculación de los usuarios. Asimismo, las entidades financieras han trabajado en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica que respalda estas soluciones, y en el diseño de una oferta más pertinente y adaptada a las necesidades de las poblaciones subatendidas.

Retos

- Avances normativos en la reglamentación de finanzas y datos abiertos.
- Cierre de las brechas de inclusión financiera de grupos subatendidos (rural y mujeres, Mi-Pymes)
- Continuar con la masificación de los productos de depósito y crédito digitales. Así como la oferta de servicios de pagos digitales.
- En aras de aumentar el acceso a crédito, es clave impulsar las propuestas de cambiar la metodología del cálculo del IBC, como la separación de la cartera comercial de la de consumo y de tarjeta de crédito, así como no contar en el cálculo los créditos provenientes de recursos de redescuento.
- Traer nuevamente al sistema financiero a las personas que salieron por impago de sus obligaciones pasadas y se recuperaron, a través de una política integral de rebancarización.

¹³ Cifras de la SFC. Tasas de interés activas por tipo de crédito. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/powerbi/reportes/514/482/>
¹⁴ Banca de las Oportunidades (2026). Reporte trimestral de inclusión financiera 2025Q1. Recuperado de: https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-09/ESTADO%20DE%20LA%20INCLUSIO%CC%81N%20FINANCIERA%20MAR%2025_0.pdf

Transformación Digital

ODS:



1.2



5.1, 5.5



8.5



10.2, 10.3

Transformación digital en la banca colombiana

La transformación digital de la banca colombiana ha dejado de ser un proceso asociado únicamente a la modernización de canales o a la migración de servicios hacia entornos digitales. Hoy constituye una dimensión estratégica del negocio financiero, en la medida en que redefine la forma en que las entidades se relacionan con sus clientes, procesan información, gestionan riesgos, desarrollan nuevos productos y se articulan con otros actores del ecosistema.

En los últimos años, el sistema financiero ha avanzado hacia una digitalización cada vez más profunda, impulsada por el uso de tecnologías como las interfaces de programación de aplicaciones - API -, la inteligencia artificial, la automatización de procesos, el análisis avanzado de datos y las soluciones de pagos inmediatos. Estas herramientas no solo han permitido mejorar la eficiencia operativa de las entidades, sino también ampliar las posibilidades de personalización, fortalecer la prevención del fraude, optimizar los procesos de vinculación y crédito, y construir experiencias financieras más simples, seguras y oportunas para los usuarios.

Este proceso también ha transformado la manera en que la banca interactúa con su entorno. La innovación financiera ya no ocurre exclusivamente dentro de las entidades, sino en un ecosistema cada vez más interconectado, en el que bancos, fintechs, proveedores tecnológicos, infraestructuras de pago, comercios, autoridades y usuarios participan en la construcción de nuevas soluciones. En este contexto, la interoperabilidad, los pagos inmediatos, las finanzas abiertas, el uso responsable de los datos y la entrada en operación de nuevas infraestructuras digitales se consolidan como habilitadores fundamentales para profundizar la inclusión financiera y fortalecer la competitividad del sector.

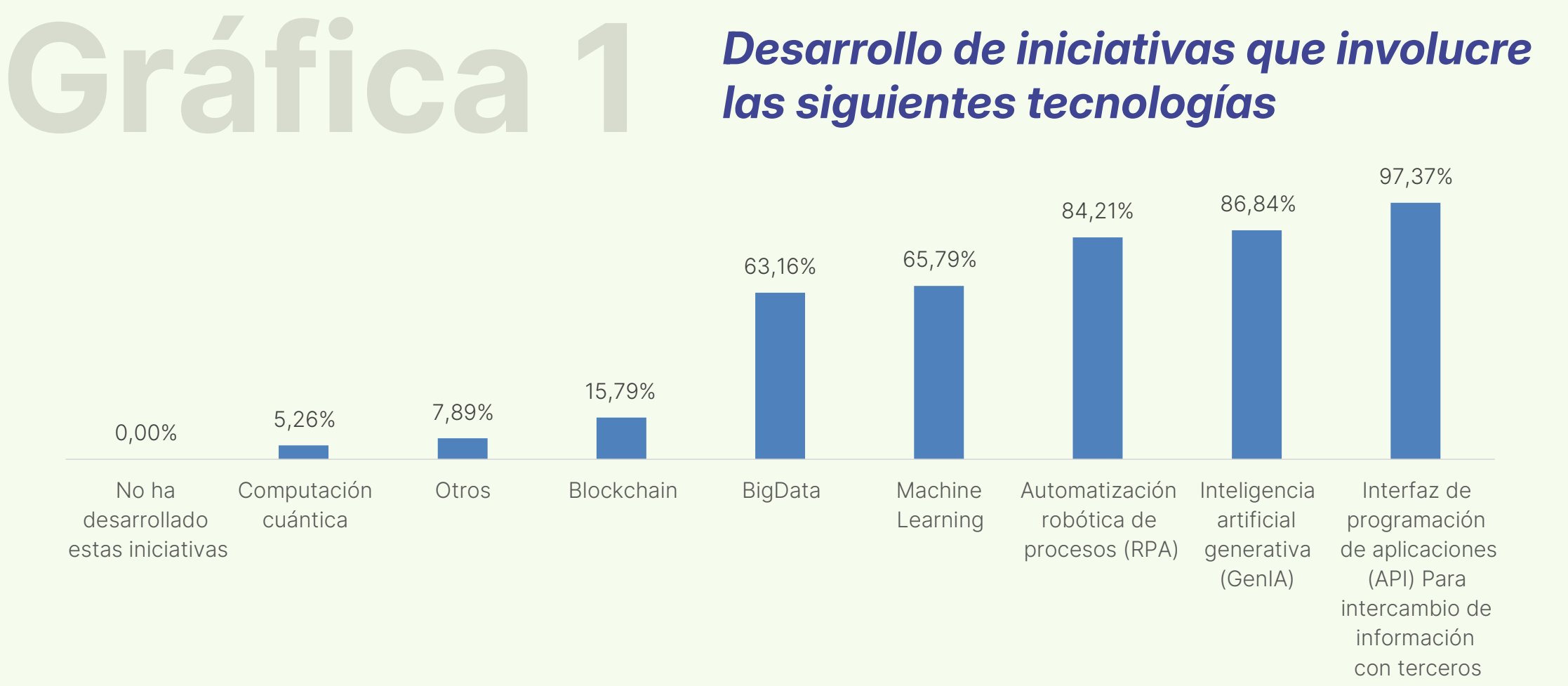
El avance en nuevas tecnologías también requiere talento capaz de entenderlas, gestionarlas y aplicarlas de manera adecuada. Por ello, resulta significativo que el 89,5% de las entidades reporte realizar capacitaciones para desarrollar las capacidades digitales y de innovación de sus colaboradores, y que el mismo porcentaje cuente con iniciativas y espacios internos que promueven la innovación y la transformación digital. Estos resultados muestran que la transformación digital se está consolidando como un proceso organizacional, no solo tecnológico.

Así, la transformación digital de la banca colombiana debe entenderse como un proceso integral: tecnológico, organizacional y ecosistémico. Por ello, este capítulo analiza, en primer lugar, las tecnologías que están moviendo el negocio bancario; en segundo lugar, la forma en que estas herramientas fortalecen la interconexión del ecosistema financiero; y, finalmente, las inversiones y capacidades que hacen posible sostener esta transformación en el tiempo.

1. Las tecnologías que están moviendo a la banca

La incorporación progresiva de tecnologías ha dejado de ser un conjunto de herramientas aisladas para convertirse en un habilitador central del negocio bancario. Su adopción no responde únicamente a una lógica de modernización tecnológica, sino a la necesidad de operar con mayor eficiencia, responder mejor a las expectativas de los usuarios, fortalecer la gestión de riesgos y desarrollar productos y servicios más pertinentes para distintos segmentos de la población.

Como se observa en la **Gráfica 1**, esta transformación se concentra en herramientas con aplicación directa al negocio: las **API** lideran con una adopción del **97,4%**, seguidas por la **inteligencia artificial generativa** con **86,8%** y la **automatización robótica de procesos —RPA—** con **84,2%**. Estos resultados muestran que las entidades están priorizando tecnologías que permiten integrar sistemas, automatizar procesos, intercambiar información de manera segura y fortalecer la capacidad de análisis y respuesta.



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

Esta diversificación tecnológica refleja una transformación que va más allá de la digitalización de canales. Las entidades no solo están trasladando sus servicios al entorno digital, sino que están rediseñando procesos internos, fortaleciendo sus capacidades analíticas y habilitando nuevas formas de interacción con los clientes. En la práctica, esto permite reducir tiempos operativos, mejorar la toma de decisiones, anticipar riesgos y desarrollar productos más ajustados a las necesidades de personas y empresas.

Así, el desarrollo de nuevas tecnologías debe entenderse como una apuesta integral: requiere inversión en herramientas, pero también capacidades humanas, cultura de innovación y mecanismos internos que permitan llevar esas tecnologías a la operación cotidiana del negocio bancario.

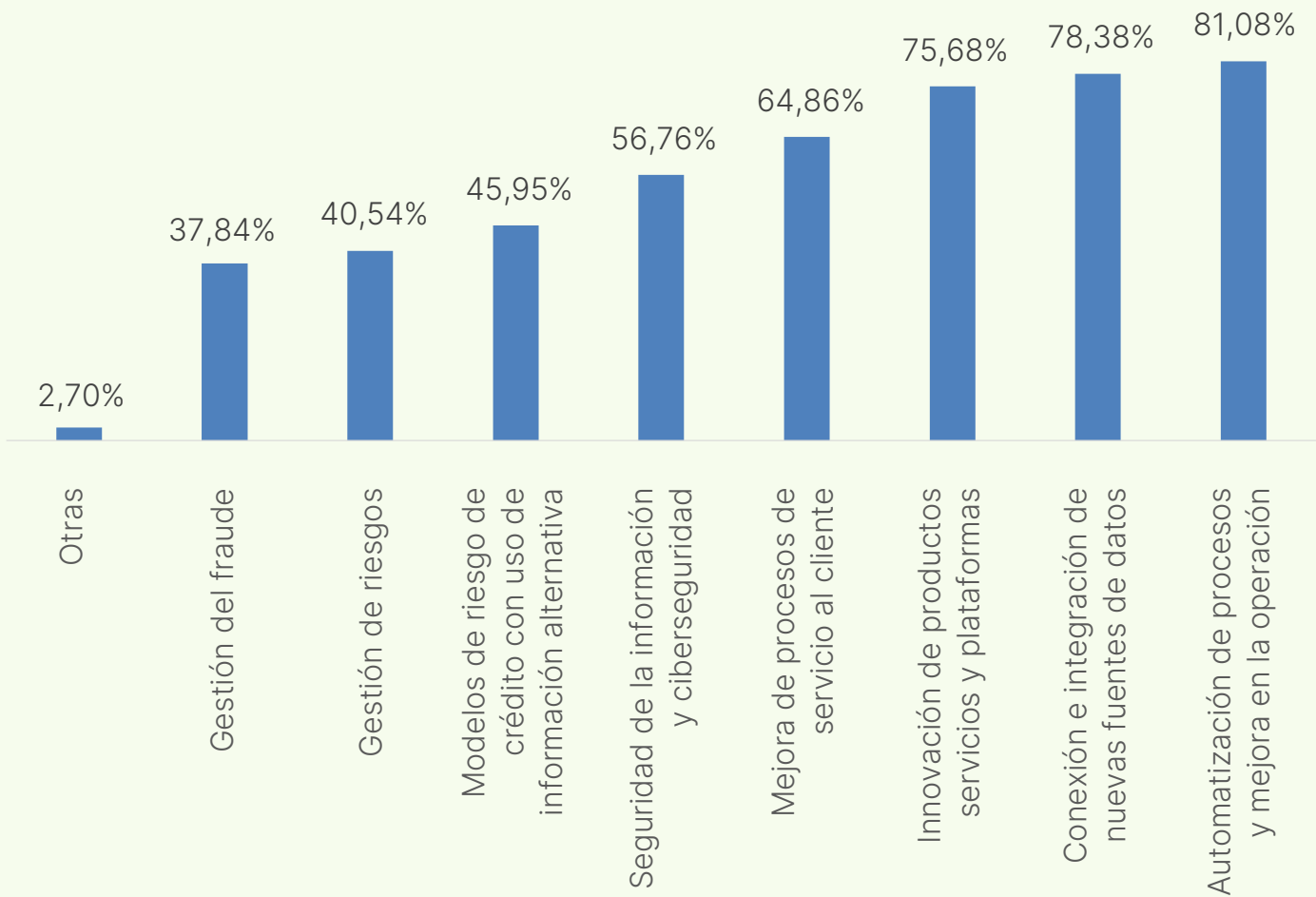
Las APIs como tejido conectivo del negocio

Las API no se concentran en un único caso de uso. Su distribución es una de las más equilibradas del informe y eso es justamente lo que las hace estratégicas: más que una herramienta técnica, funcionan como un tejido conectivo que permite integrar sistemas, conectar capacidades internas, intercambiar información con terceros y habilitar nuevos modelos de negocio basados en la interoperabilidad.

Como se observa en la **Gráfica 2**, las entidades usan API principalmente para la **automatización de procesos y mejora operativa (81,1%)**, la **conexión e integración de nuevas fuentes de datos (78,4%)** y la **innovación de productos, servicios y plataformas (75,7%)**. Estos resultados muestran que las API han dejado de ser un soporte tecnológico para convertirse en una infraestructura clave del negocio bancario.

Gráfica 2

Uso de API's para el intercambio de información con terceros



TDI-4 Información reportada por 37 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Su relevancia radica en que habilitan una arquitectura más flexible y abierta, en la que las entidades pueden intercambiar información con terceros, integrar capacidades internas y desarrollar servicios financieros más interoperables. Si en una primera etapa la transformación digital estuvo asociada principalmente a la creación de canales digitales, hoy las API representan una fase más avanzada: la posibilidad de construir soluciones conectadas con aliados, plataformas y nuevos modelos de negocio. Este avance es fundamental para el desarrollo de finanzas abiertas, pagos digitales, soluciones embebidas y servicios personalizados, pues su valor no se limita a la eficiencia operativa, sino que amplía la capacidad del sector para fortalecer la experiencia del usuario y construir una oferta financiera más integrada.

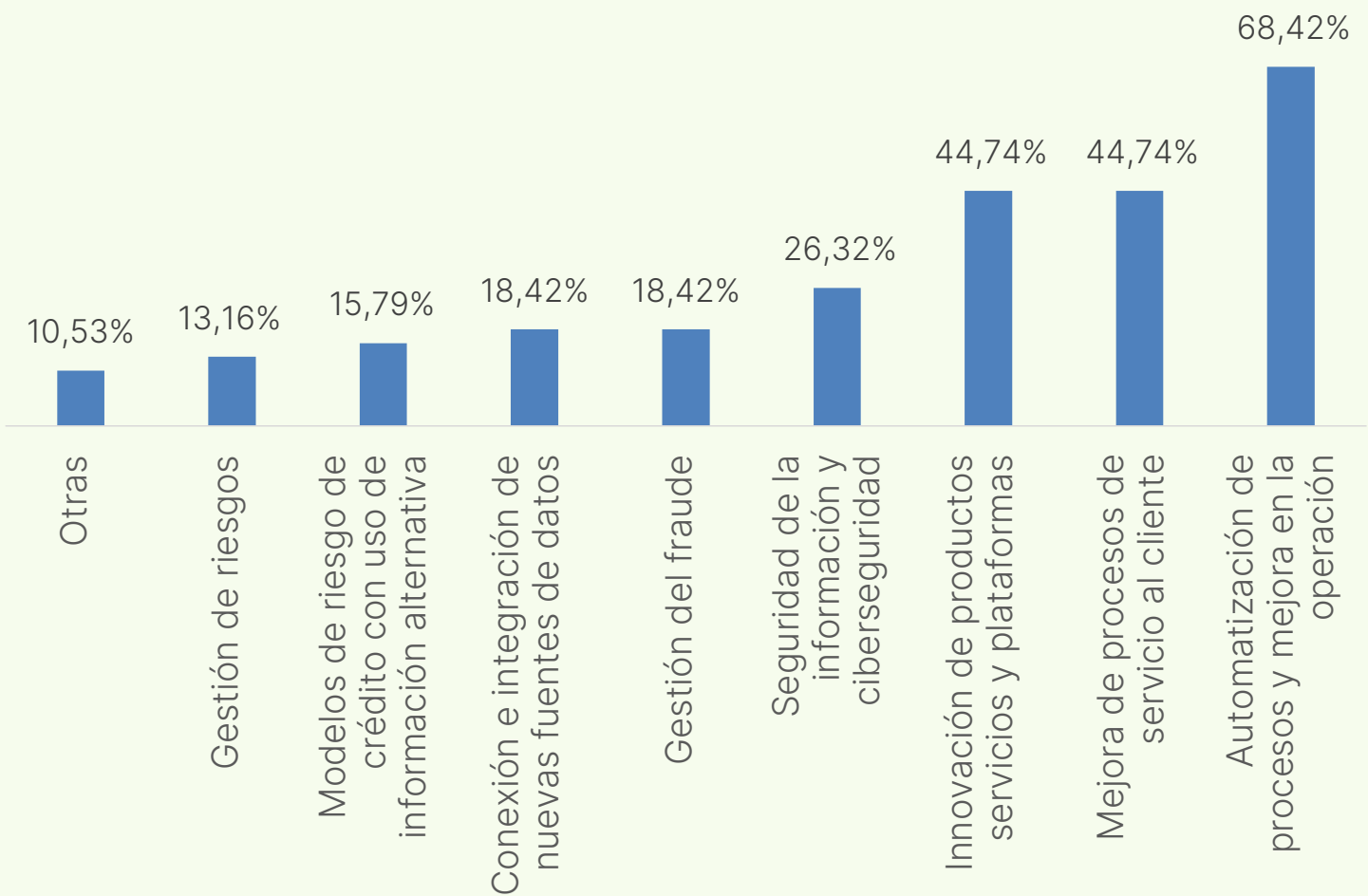
No obstante, una mayor conectividad también implica mayores responsabilidades. El uso de API exige estándares técnicos, esquemas de seguridad, trazabilidad, gobernanza de datos y reglas claras para el intercambio de información, especialmente en un sector donde la confianza es un activo central.

Inteligencia artificial generativa: del entusiasmo al uso concreto

La inteligencia artificial generativa ha ocupado un lugar central en las discusiones recientes sobre innovación financiera. Sin embargo, su valor para la banca no depende únicamente de su novedad, sino de su capacidad para traducirse en casos de uso concretos, seguros y alineados con las necesidades del negocio.

Como se observa en la **Gráfica 3**, su uso se concentra principalmente en la **automatización de procesos y mejora operativa (68,4%)**, seguida por la **mejora de procesos de servicio al cliente y la innovación de productos, servicios y plataformas**, ambas con **44,7%**. Esto muestra que la GenIA está pasando de la exploración inicial a aplicaciones prácticas orientadas a productividad, eficiencia y experiencia del usuario.

Gráfica 3 Usos de la Inteligencia Artificial Generativa (GenIA)



TDI-4 Información reportada por 37 de las 38 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

No obstante, su adopción exige especial cuidado. En una industria intensiva en información sensible, la inteligencia artificial generativa debe implementarse con criterios de seguridad, trazabilidad, protección de datos, supervisión humana y gestión de riesgos. El reto no está únicamente en adoptar la herramienta, sino en identificar dónde genera valor real, cómo se mide su impacto y bajo qué esquemas de gobierno debe operar.

En conjunto, las API y la GenIA muestran dos momentos distintos de la transformación digital. Mientras las API ya funcionan como infraestructura transversal para conectar el negocio, la GenIA actúa como una palanca emergente para transformar procesos, conocimiento y productividad. Su consolidación dependerá de la capacidad de las entidades para combinar tecnología, talento y gobernanza en soluciones seguras y útiles para los usuarios.

2. ¿Cómo las nuevas tecnologías nos fortalecen como sistema?

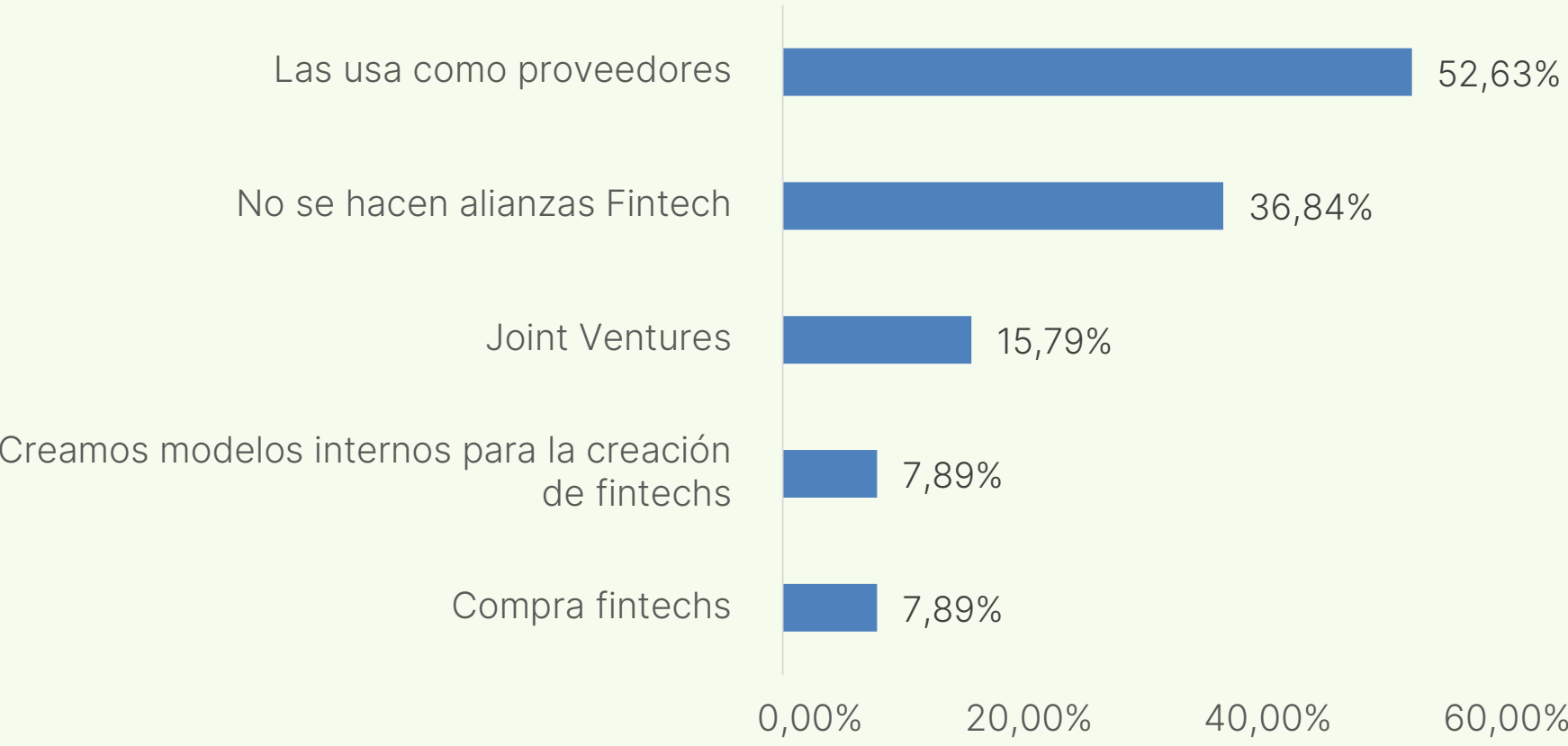
La transformación digital tiene una dimensión que va más allá de lo que ocurre al interior de cada entidad. Las mismas tecnologías que mejoran la eficiencia interna también están reconfigurando la forma en que los bancos se conectan con otros actores del ecosistema: fintechs, comercios, infraestructuras de pago y el propio Estado. Esta sección analiza tres expresiones concretas de esa transformación externa: las alianzas con fintechs, el avance en Finanzas Abiertas y la consolidación de la interoperabilidad de los pagos inmediatos a través de Bre-B.

Alianzas con Fintechs: del competidor al proveedor

La relación entre la banca y las fintechs ha tenido una dinámica más allá de la competencia. Como se observa en la gráfica 4, el 52,6% de las entidades agremiadas reporta utilizarlas como proveedores de capacidades tecnológicas, el 15,8% ha avanzado hacia esquemas de joint venture y el 7,9% ha optado directamente por la adquisición. Solo el 36,8% declara no hacer alianzas con fintechs, lo que indica que la integración con el ecosistema externo ya es mayoritaria en el sector, aunque dista de ser universal.

Gráfica 4

Modelos de alianzas Banca - Fintech

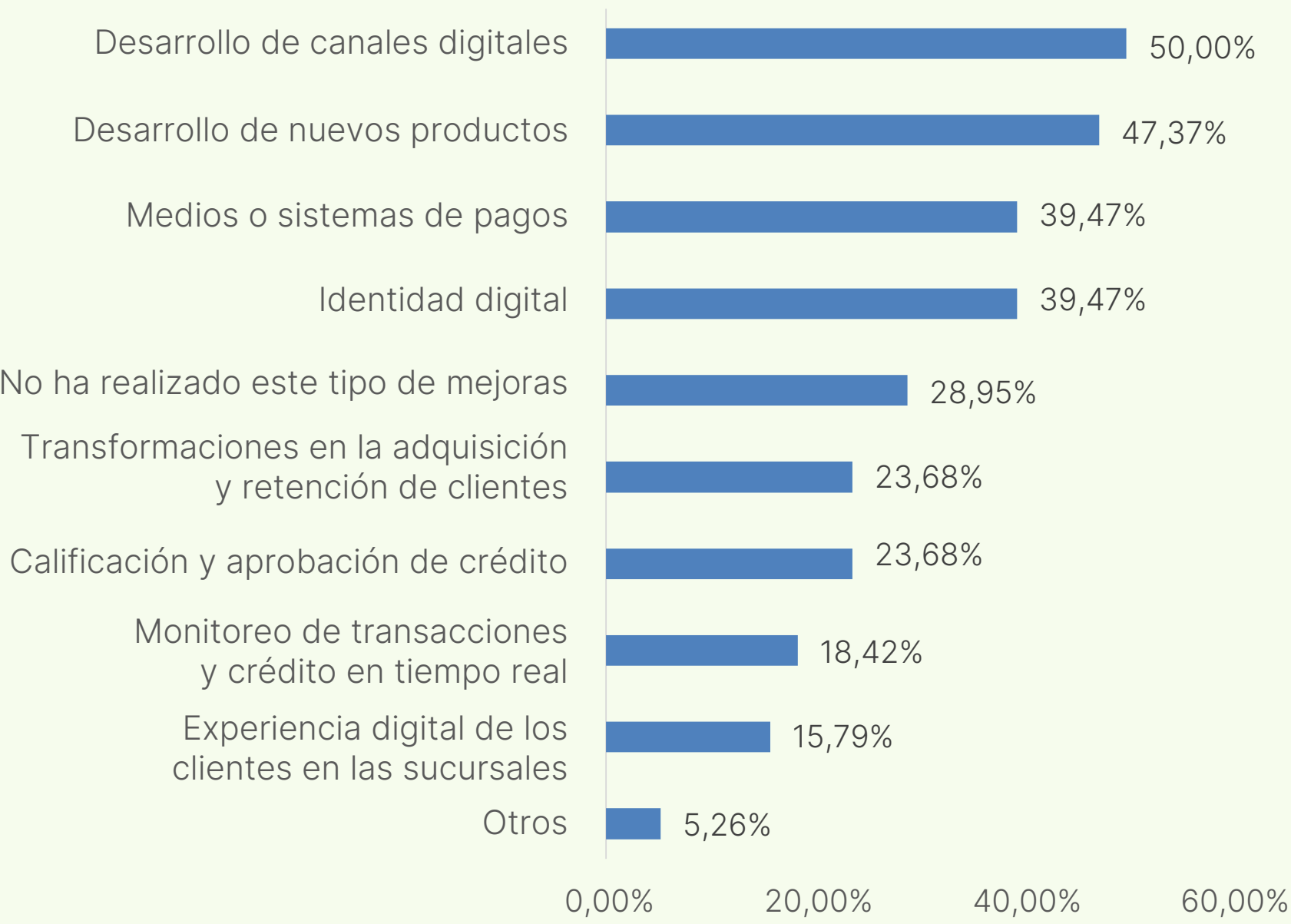


TDI-12. Información reportada por 38 de las 38 entidades encuestadas.
Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Cuando se analiza en qué frentes se concentran esas alianzas, la gráfica 5 muestra que el desarrollo de canales digitales lidera con el 50% de las entidades, seguido del desarrollo de nuevos productos con el 47,4%. Identidad digital y medios de pago aparecen ambos con el 39,5%, lo que refleja que la colaboración también está atacando componentes estructurales del negocio digital: verificar quién es el cliente y mover el dinero de forma segura.

Gráfica 5

Mejoras alcanzadas en la banca, con colaboración de las fintech



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

Los frentes con menor participación, calificación y aprobación de crédito (23,7%) y monitoreo de transacciones en tiempo real (18,4%), no representan desinterés, sino mayor complejidad. Son áreas donde la integración de datos, los esquemas de gobernanza y la madurez tecnológica tienen que estar más alineados antes de que la colaboración genere resultados consistentes. Su desarrollo es la próxima frontera de la integración fintech-banca.

¹ Joint venture: acuerdo de asociación entre dos o más empresas para desarrollar conjuntamente un proyecto, negocio o actividad específica, compartiendo recursos, riesgos, responsabilidades y beneficios, sin que necesariamente pierdan su independencia jurídica.

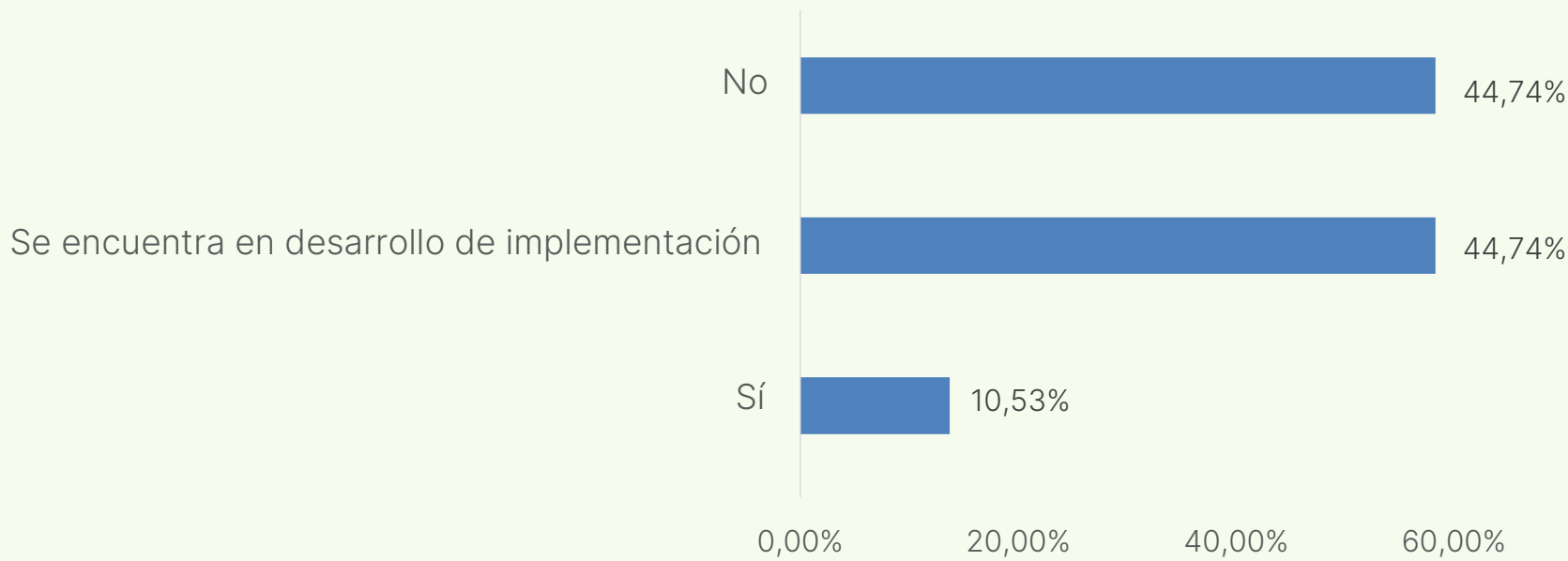
Finanzas Abiertas: la arquitectura del ecosistema en construcción

Las Finanzas Abiertas constituyen una apuesta más estructural de transformación del ecosistema. Su premisa es que la información financiera, gestionada con consentimiento del cliente y estándares de seguridad, puede fluir entre actores para generar mejores productos, experiencias más personalizadas y procesos más eficientes.

Este proceso adquiere mayor relevancia con la expedición del Decreto 0368 de 2026, que incorpora el Sistema de Finanzas Abiertas bajo un esquema obligatorio para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. La norma establece que el intercambio de información deberá realizarse con autorización previa, expresa e informada del titular, mediante estándares comunes y protocolos automáticos como APIs, lo que refuerza la necesidad de avanzar en capacidades tecnológicas, seguridad, gobernanza de datos y confianza del usuario.

La encuesta muestra en la **gráfica 6** que el 55,3% de las entidades ya cuenta con mecanismos de Finanzas Abiertas o los está implementando activamente: el 10,5% tiene los mecanismos de Finanzas Abiertas operativos y el 44,7% se encuentra en proceso de implementación. El 44,7% restante aún no ha dado ese paso.

Gráfica 6Entidades que cuentan con mecanismos de Open Finance

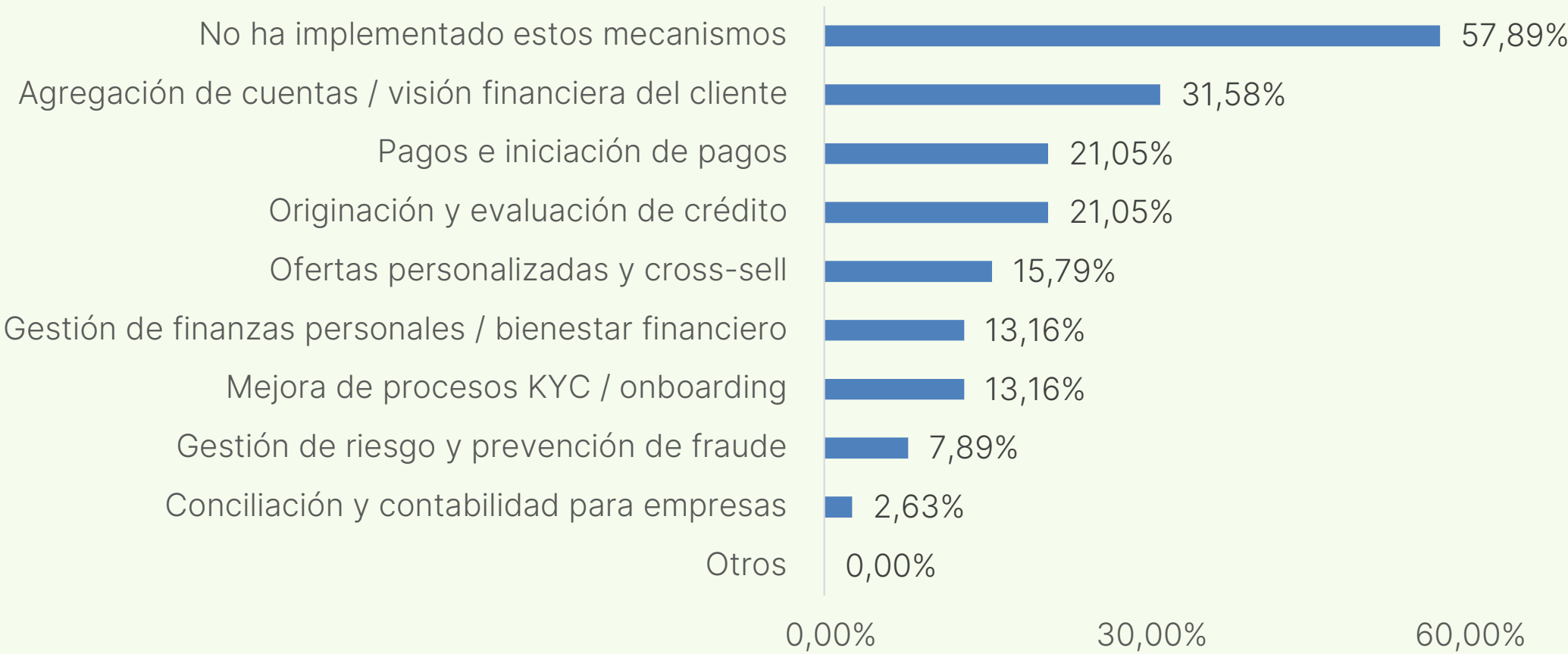


TDI-6. Información reportada por 38 de las 38 entidades encuestadas. Indicador que permite única respuesta por entidad.

Entre quienes ya operan bajo este esquema, el rol más frecuente es el doble: el 72,7% actúa simultáneamente como proveedor y consumidor de datos, lo que evidencia que las entidades más maduras no solo abren su información, sino que también aprovechan la de terceros para mejorar sus propias decisiones. El 18,2% opera exclusivamente como proveedor y el 9,1% como consumidor.

En la gráfica 7 se evidencian los usos concretos dados a las Finanzas Abiertas, la agregación de cuentas o visión financiera del cliente lidera con el 31,6%, seguida por pagos e iniciación de pagos y originación y evaluación de crédito, ambos con el 21,1%. Que el crédito ya aparezca como caso de uso activo es relevante: significa que las Finanzas Abiertas están empezando a impactar decisiones de riesgo y acceso, no solo experiencias de visualización. El 57,9% de las entidades aún no ha implementado estos mecanismos, lo que confirma que el potencial del modelo está reconocido, pero su adopción enfrenta retos de implementación.

Gráfica 7Fines implementados o por implementar de mecanismos de Open Finance



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

Bre-B: el pulso de los pagos inmediatos

La infraestructura de pagos inmediatos constituye uno de los frentes más tangibles de la transformación del ecosistema financiero para los usuarios. Con iniciativas privadas como Transfiya y Entre Cuentas, y posteriormente con la entrada en operación de Bre-B, el sistema de pagos inmediatos del Banco de la República, el país ha avanzado en la construcción de una columna vertebral para la interoperabilidad transaccional del sistema financiero colombiano.

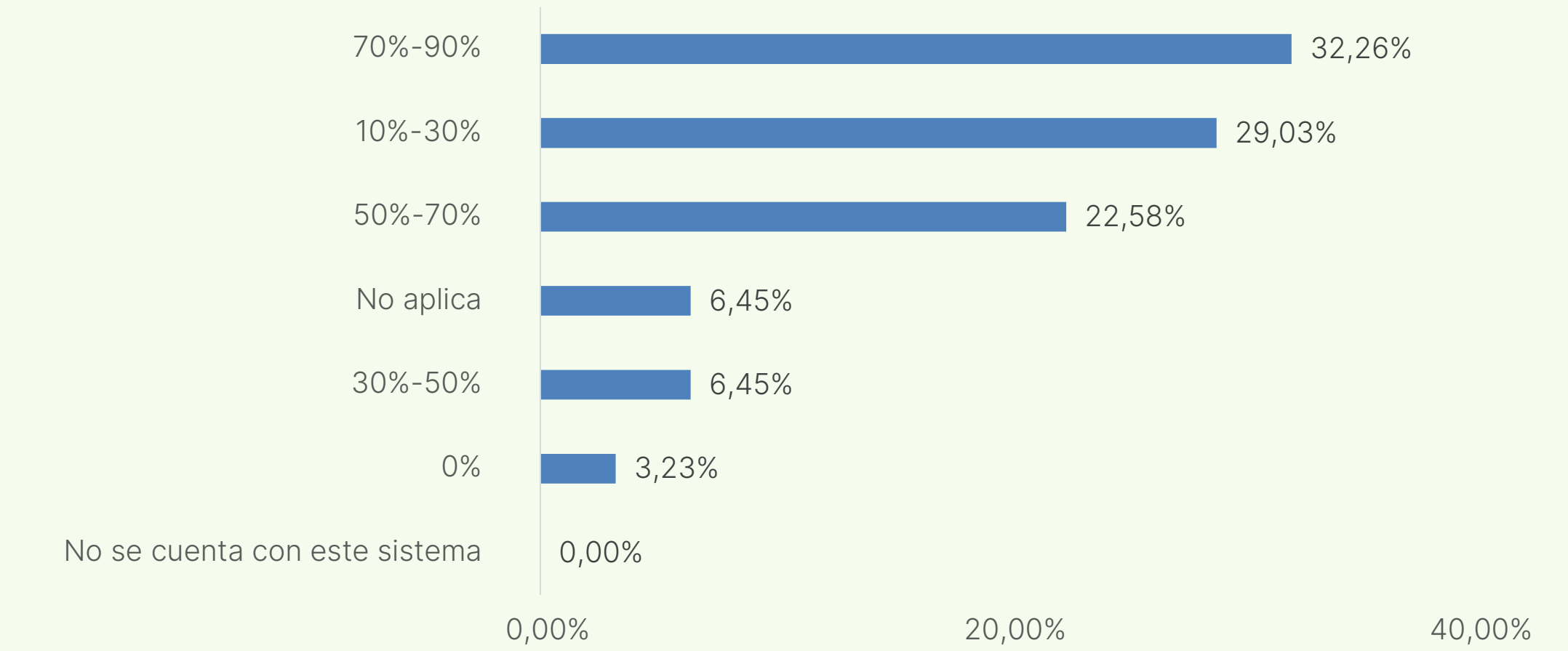
A corte del 12 de mayo de 2026, el sistema acumula más de 34,9 millones de clientes registrados, 105,6 millones de llaves activas y 825,5 millones de transacciones procesadas, con un ticket promedio de \$155.223 pesos. Estas cifras evidencian que los pagos inmediatos ya operan a escala en el país y que su adopción por parte de los usuarios ha sido acelerada, reflejando una demanda creciente por soluciones de pago simples, interoperables y disponibles en tiempo real.

La **gráfica 8** refleja esa consolidación. El 32,3% de las entidades reporta que entre el 70% y el 90% de sus transacciones inter-entidad ya pasan por Bre-B, y el 22,6% ubica esa proporción entre el 50% y el 70%. En conjunto, más de la mitad del sector tiene la mayoría de su tráfico inter-entidad operando bajo el esquema de pagos inmediatos. En el otro extremo, el 29% reporta proporciones entre el 10% y el 30%, lo que muestra que la adopción sigue avanzando y que aún hay espacio para profundizar el uso del sistema.



Gráfica 8

Porcentaje de las transacciones inter-entidad (transacciones a otra entidad financiera) de su entidad son inmediatas (pasan por Bre-B)²



TDI-9. Información reportada por 31 de las 38 entidades encuestadas. Indicador que permite única respuesta por entidad. Porcentaje alto

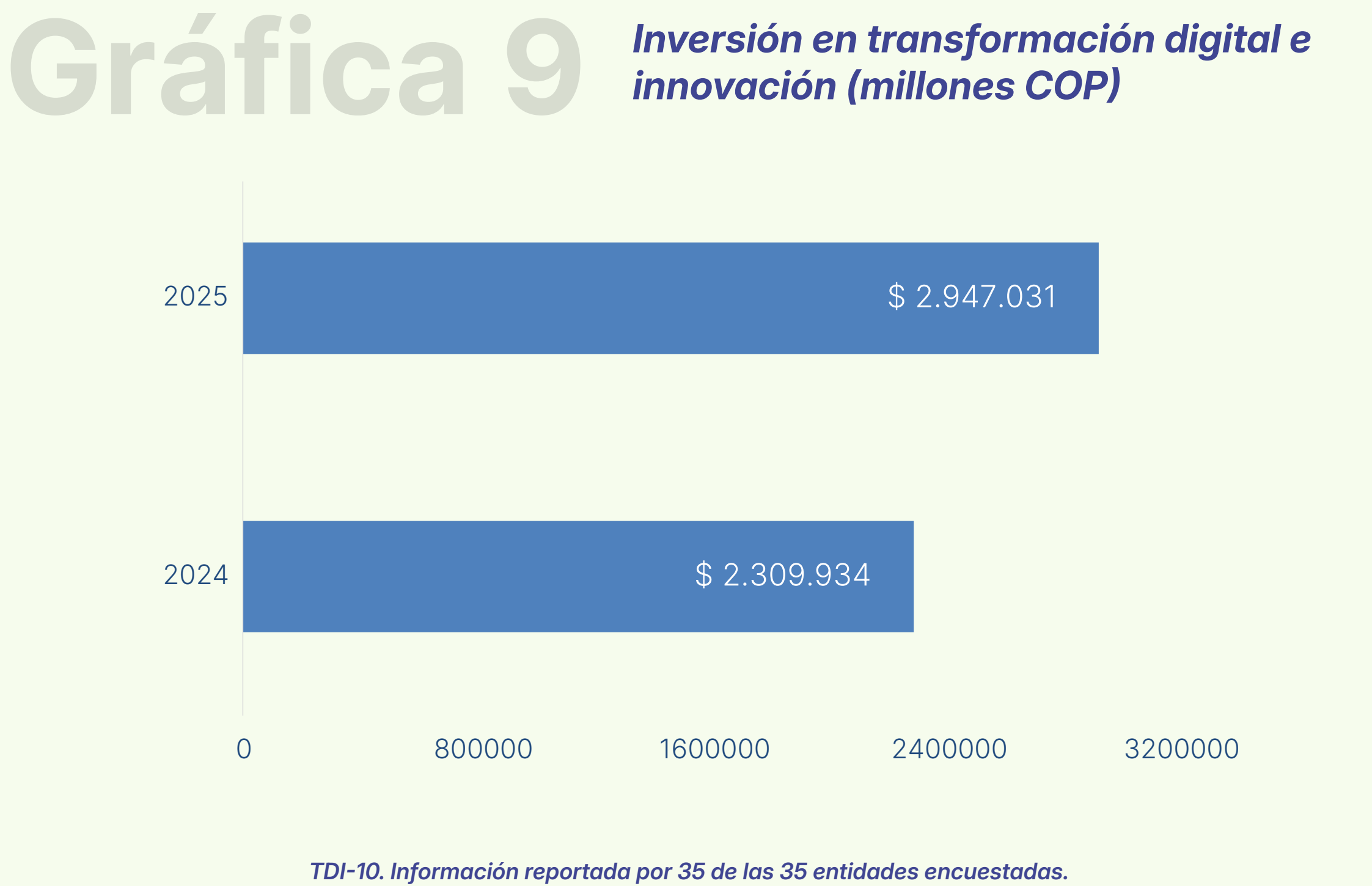
Más allá de la velocidad, los pagos inmediatos generan valor sistémico en varias dimensiones. Fortalecen la interoperabilidad entre entidades, reducen fricciones en la cadena de pagos, habilitan nuevos modelos de negocio basados en transaccionalidad en tiempo real y producen datos que pueden alimentar mejores decisiones de crédito, prevención del fraude y personalización de servicios.

Leídas en conjunto, las tres expresiones de transformación hacia afuera, fintechs, Finanzas Abiertas y pagos inmediatos, apuntan en la misma dirección: el sistema financiero colombiano está avanzando hacia un modelo más abierto, interoperable y colaborativo. La innovación ya no ocurre solo dentro de cada entidad, sino en los espacios de conexión entre actores.

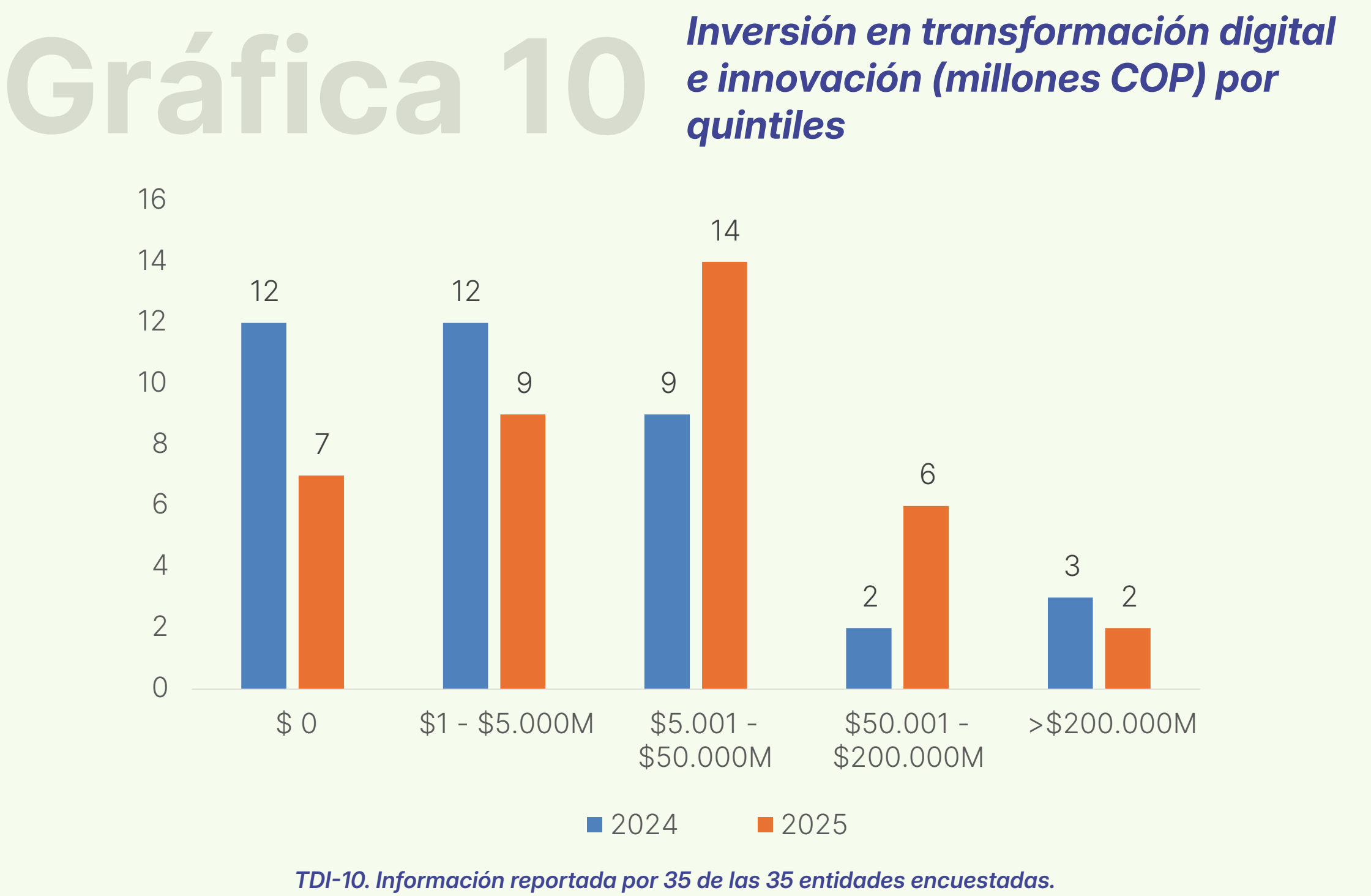
² Las categorías corresponden al porcentaje de transacciones hacia otras entidades financieras que pasan por Bre-B: Alta = 70%-90%; Mayoritaria = 50%-70%; Media = 30%-50%; Baja = 10%-30%; No hay operaciones inter-entidad = 0%.

3. La inversión que sostiene la transformación

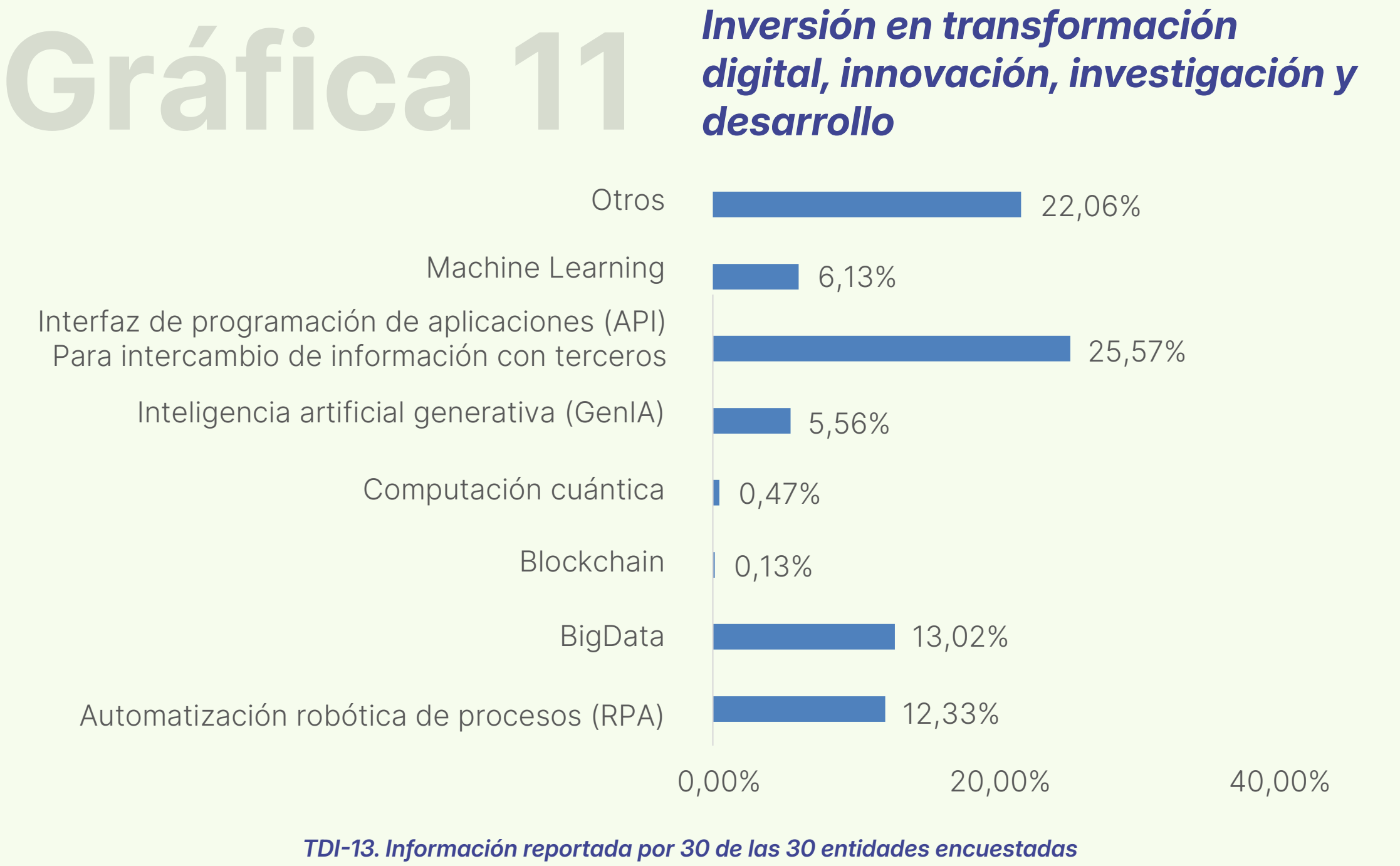
Toda esta arquitectura tecnológica requiere capital sostenido. Como se observa en la **gráfica 9**, el monto total de inversión en transformación digital e innovación pasó de \$2,3 billones en 2024 a \$2,9 billones en 2025, un crecimiento del 26,1% en un solo año. El dato no solo confirma que la agenda digital está protegida presupuestalmente: indica que las entidades están acelerando su compromiso en un momento en que la competencia por capacidades tecnológicas se intensifica.



La **gráfica 10** muestra que la distribución por niveles de inversión refleja un sector dinámico y en constante transformación. En 2024, doce entidades no registraron inversión en transformación digital; para 2025, ese grupo se redujo a siete, señal de que la agenda digital gana terreno incluso entre los actores más pequeños. Por otro lado, el grueso del sistema se concentra en los niveles intermedios, entre \$1.000 y \$50.000 millones, con un aumento de nueve a catorce entidades. En el nivel superior, seis entidades superaron los \$50.000 millones en 2025, frente a dos en 2024.



Por otro lado, la inversión no se distribuye de forma uniforme entre tecnologías. La **gráfica 11** nos muestra que las APIs concentran el 25,6% del total invertido, lo que es coherente con su rol transversal en el negocio. Big Data representa el 13%, RPA el 12,3% y la GenIA el 5,6%, proporción que probablemente crezca en los próximos años conforme maduran los casos de uso. El blockchain, con el 0,1%, sigue siendo marginal. Esta distribución refleja prioridades claras: las entidades están apostando por las tecnologías que ya muestran tracción operacional y resultados medibles.



Un crecimiento de esta magnitud en un solo año confirma que la transformación digital pasó de ser una declaración estratégica a una línea presupuestal estructural. Lo que en 2024 era un compromiso declarado, en 2025 se traduce en recursos concretos asignados a tecnologías, talento e infraestructura. Esa consistencia entre el discurso y la inversión es, en sí misma, un indicador del estado de madurez del sector.

¿Qué nos cuentan los datos?

Mirando los datos en conjunto, la banca colombiana en 2025 muestra un sector que ha consolidado las capas más visibles de su transformación y está trabajando en las más profundas. Las APIs son infraestructura instalada. La GenIA dejó los pilotos y entró a la operación cotidiana, incorporando nuevos casos de uso. Las fintechs son proveedoras habituales para más de la mitad del sector. Bre-B mueve volúmenes relevantes en la mayoría de las entidades.

Las zonas en construcción también son legibles. En Finanzas Abiertas, el avance ya es relevante: más de la mitad de las entidades cuenta con mecanismos operativos o se encuentra en proceso de implementación, en un contexto en el que el nuevo marco regulatorio puede acelerar su adopción. El reto hacia adelante será convertir esa arquitectura en casos de uso de mayor impacto para los usuarios, especialmente en personalización, pagos, originación de crédito y bienestar financiero.

De manera similar, la GenIA, pese a su alta penetración, aún tiene espacio para desplegar mayor valor en funciones más complejas, como modelos de crédito alternativo.

Finalmente, el 36,8% de entidades sin alianzas fintech recuerda que la integración con el ecosistema externo, aunque mayoritaria, sigue siendo una agenda en consolidación.

Los datos cuentan una historia clara: la banca colombiana está construyendo las capacidades tecnológicas, humanas y ecosistémicas necesarias para avanzar hacia un sistema financiero más eficiente, interoperable, seguro e inclusivo. La inversión sostenida y la diversificación tecnológica son la evidencia de que esa construcción tiene vocación de largo plazo.



Finanzas por
el planeta





Cambio Climático, Biodiversidad y naturaleza

ODS:



9.3



12.2 y 12.6



13.1



15.9 y 15.a

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

Finanzas por el planeta

Las instituciones financieras continúan enfrentando un contexto de creciente exposición a riesgos asociados al cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la degradación de los ecosistemas, los cuales se consolidan como amenazas cada vez más relevantes para la estabilidad económica y financiera global. Según el *Global Risks Report 2025* del Foro Económico Mundial¹, los riesgos ambientales continúan posicionándose entre los de mayor severidad en el largo plazo, destacándose los fenómenos climáticos extremos, la pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas como algunos de los principales desafíos para la próxima década. A esto se suma que, de acuerdo con el Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC), el aumento en la frecuencia e intensidad de eventos extremos está generando impactos crecientes sobre la infraestructura, los sistemas productivos y la seguridad hídrica y alimentaria. Para Colombia, estos desafíos adquieren una relevancia debido a la alta vulnerabilidad de los territorios frente a riesgos climáticos y ambientales; **según el Departamento Nacional de Planeación (DNP), cerca del 87% de la población se encuentra expuesta a dos o más amenazas naturales**. Esta realidad impulsa al sector financiero a continuar fortaleciendo la integración de criterios ambientales y climáticos en sus estrategias de sostenibilidad, no solo para mitigar riesgos y afectaciones económicas, sino también para movilizar recursos hacia una transición más sostenible y resiliente.

La banca se posiciona como un actor clave para canalizar recursos hacia iniciativas alineadas con la acción climática, la protección de la biodiversidad y el desarrollo sostenible. En este sentido, las entidades financieras tienen la capacidad de impulsar transformaciones estructurales mediante la financiación de proyectos orientados a la adaptación y mitigación del cambio climático, la restauración de ecosistemas, la transición energética y el fortalecimiento de modelos productivos sostenibles.

En Colombia, Asobancaria ha asumido este compromiso a través del **Protocolo Verde**², promoviendo la incorporación de criterios de sostenibilidad en la gestión y operación de las entidades financieras. Desde su creación en 2012, esta iniciativa se ha consolidado como un referente regional para la articulación de instituciones públicas y privadas en torno al cumplimiento de los objetivos ambientales y climáticos del país. Actualmente, 30 entidades agremiadas hacen parte de este acuerdo, impulsando el desarrollo de cinco líneas estratégicas orientadas a fortalecer la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible del país:



1.

Productos y servicios verdes

2.

Análisis de riesgos ambientales y sociales

3.

Ecoeficiencia

4.

Reporte y divulgación

5.

Gestión integral del cambio climático

Con el propósito de adaptar los principios globales de sostenibilidad a los retos y prioridades del sector financiero colombiano, Asobancaria desarrolló los **Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS)**, una herramienta sectorial que traduce los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en metas concretas y medibles para el gremio. En particular, a través del objetivo **‘Finanzas por el Planeta’**, se busca incrementar la participación de la cartera verde dentro de la cartera total del sector, pasando de 2,4% a una meta de 11% en 2030, así como lograr que el 100% de las entidades financieras midan sus emisiones financiadas para ese mismo año. Estas metas reflejan el compromiso de la banca colombiana con la movilización de capital hacia actividades sostenibles y con el fortalecimiento de herramientas de medición y gestión de impactos ambientales y climáticos.

La gobernanza con relación al cambio climático y la naturaleza

La integración de consideraciones relacionadas con el cambio climático y la protección de la naturaleza en los modelos de gobierno corporativo de las entidades financieras se ha consolidado como una prioridad estratégica para el sector, reflejando la creciente relevancia de los factores ambientales en la gestión y la toma de decisiones. Esto porque dichos factores representan riesgos y oportunidades que afectan la estabilidad financiera, la resiliencia institucional y la creación de valor en el largo plazo.

De hecho, los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE (2024)³ dedican una sección específica a la sostenibilidad, destacando que las estructuras de gobierno corporativo deben generar incentivos

¹Foro Económico Mundial (2025). El Informe de Riesgos Globales 2025. Obtenido de: WEF_Global_Risks_Report_2025.pdf
²Asobancaria (2012). Protocolo Verde. Obtenido de: <https://www.asobancaria.com/protocolo-verde/>
³OECD (2024), Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20 2023, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/fb38c737-es>.

adecuados para que las empresas actúen de manera responsable considerando los impactos ambientales y sociales de sus decisiones en consonancia con los compromisos ambientales y de desarrollo del país. Así, el gobierno corporativo debe de generar suficiente información para los inversionistas sobre la gestión ASG, en todo caso que esto incurra en el valor de la empresa. Por otro lado, el gobierno corporativo debe garantizar la incorporación adecuada de la gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático y la naturaleza en la supervisión de la estrategia, los sistemas de control interno y la divulgación de información, con especial atención a los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático.

En 2025, la forma más común en que las entidades financieras describieron su gobernanza para la gestión de los riesgos, oportunidades e impactos asociados al cambio climático fue mediante la asignación de responsabilidades a áreas funcionales específicas, como negocio, riesgos/compliance y auditoría; este enfoque fue reportado por 12 entidades. Bajo este esquema, se establecen responsabilidades claras, recursos asignados y mecanismos de escalamiento que permiten reportar estos asuntos a la alta dirección y/o a los comités pertinentes. Asimismo, 9 entidades señalaron que los roles y responsabilidades relacionados con la gestión del cambio climático se encontraban formalmente documentados, ya sea mediante políticas internas o estructuras organizacionales definidas, con una o varias áreas responsables de su implementación. (DACC-24: Información reportada por 37 de 38 entidades.)

En 2025, 19 bancos contaban con sus Juntas Directivas como una de las instancias responsables de la gestión de asuntos relacionados con el cambio climático, de igual manera, 10 bancos atribuían a este mismo órgano la gestión de temas vinculados a la naturaleza. Así, en comparación con 2024, dos entidades más incorporaron la gestión de estos dos temas en sus Juntas Directivas y una adicional en su comité directivo.

De igual manera, dos entidades más abordaron asuntos relacionados con el cambio climático y la naturaleza en sus juntas directivas, y una entidad más incluyó los temas de cambio climático en sus áreas comerciales o de negocio.

Gráfica 1

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



DACC-1: Información reportada por 37 de 38 entidades.

Por otro lado, 14 entidades integraron consideraciones relacionadas con la naturaleza en sus políticas de riesgo. Este resultado representa un avance respecto de 2024 en la incorporación de factores ambientales en la gestión de riesgos, dado que dos entidades adicionales incluyeron estos aspectos en sus procesos de análisis crediticio. Asimismo, tres entidades adicionales integraron el cambio climático en su estrategia corporativa.

Gráfica 2

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

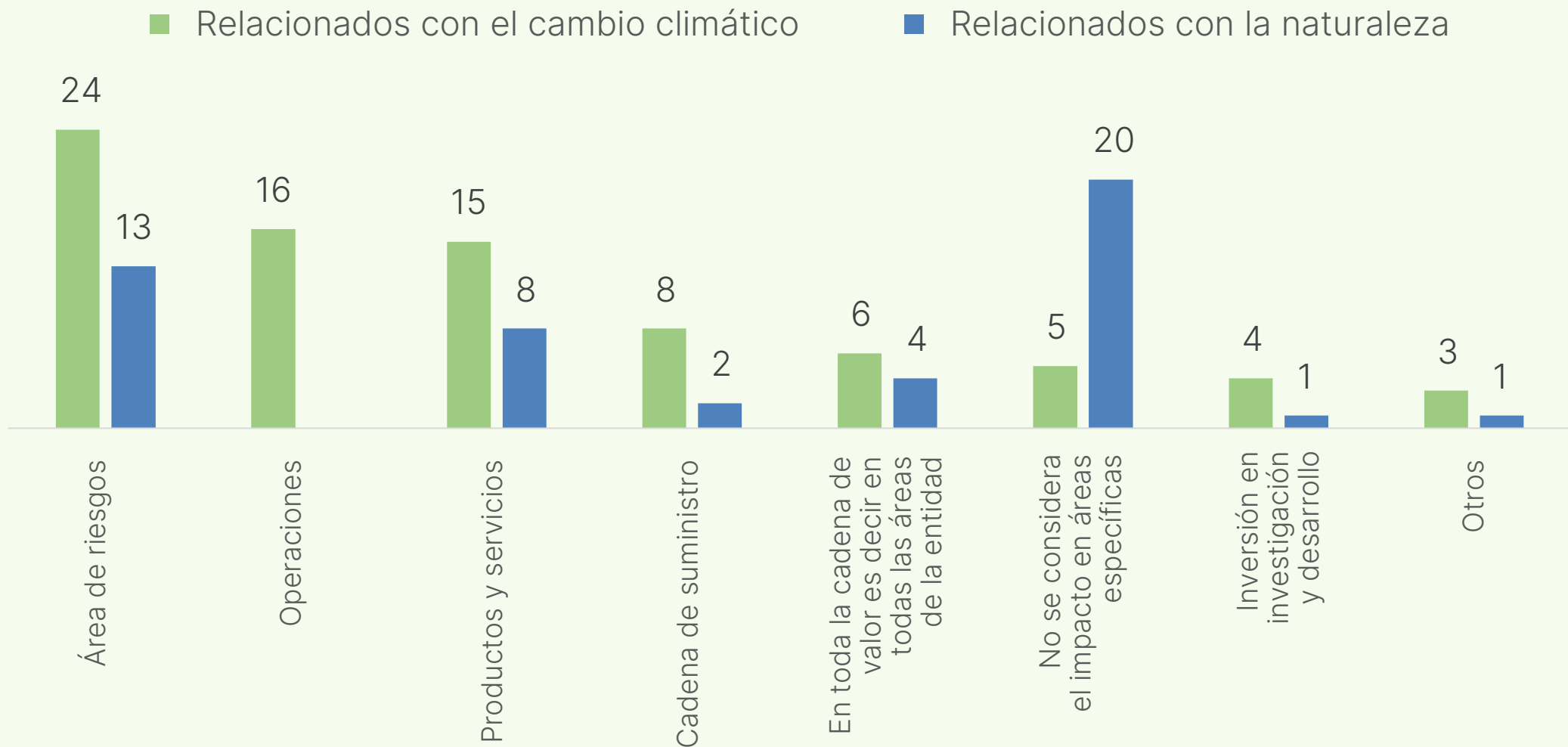


DACC-2: Información reportada por 37 de 38 entidades.

De la misma manera, medir los impactos del negocio en el cambio climático y la naturaleza son fundamentales en una buena gobernanza de las finanzas verdes dentro de las entidades financieras pues afectan directamente la creación de valor. En comparación con 2024, cuatro entidades más incluyen los impactos relacionados con estos temas en toda su cadena de valor.

Gráfica 3

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



DACC-3: Información reportada por 37 de 38 entidades.

Finalmente, en cuanto a los planes, compromisos e instrumentos utilizados para gestionar los riesgos, oportunidades e impactos relacionados con el cambio climático y la biodiversidad/naturaleza se destaca que 18 entidades cuentan con una estrategia climática documentada y 16 con un plan de mitigación para reducir emisiones en sus operaciones y/o cartera.

Finanzas por el Bienestar

Finanzas por la diversidad – Finanzas por la Equidad

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

Finanzas por el planeta

Tabla 1Planes, compromisos o instrumentos con los que cuenta la entidad para gestionar el cambio climático y la biodiversidad/naturaleza

Planes, compromisos o instrumentos	Entidades
Estrategia climática (documentada)	18
Plan de mitigación (reducción de emisiones en operaciones y/o cartera).	16
Compromiso climático	14
Plan de adaptación (gestión de riesgos físicos y resiliencia).	12
Plan de transición para alinear el negocio y/o la cartera con una trayectoria net-zero o de descarbonización.	12
Estrategia/plan de gestión de la naturaleza o biodiversidad (enfoque para impactos dependencias y riesgos relacionados con naturaleza).	9
Compromiso de no deforestación / no conversión.	7
Compromiso o enfoque de Transición Justa.	5

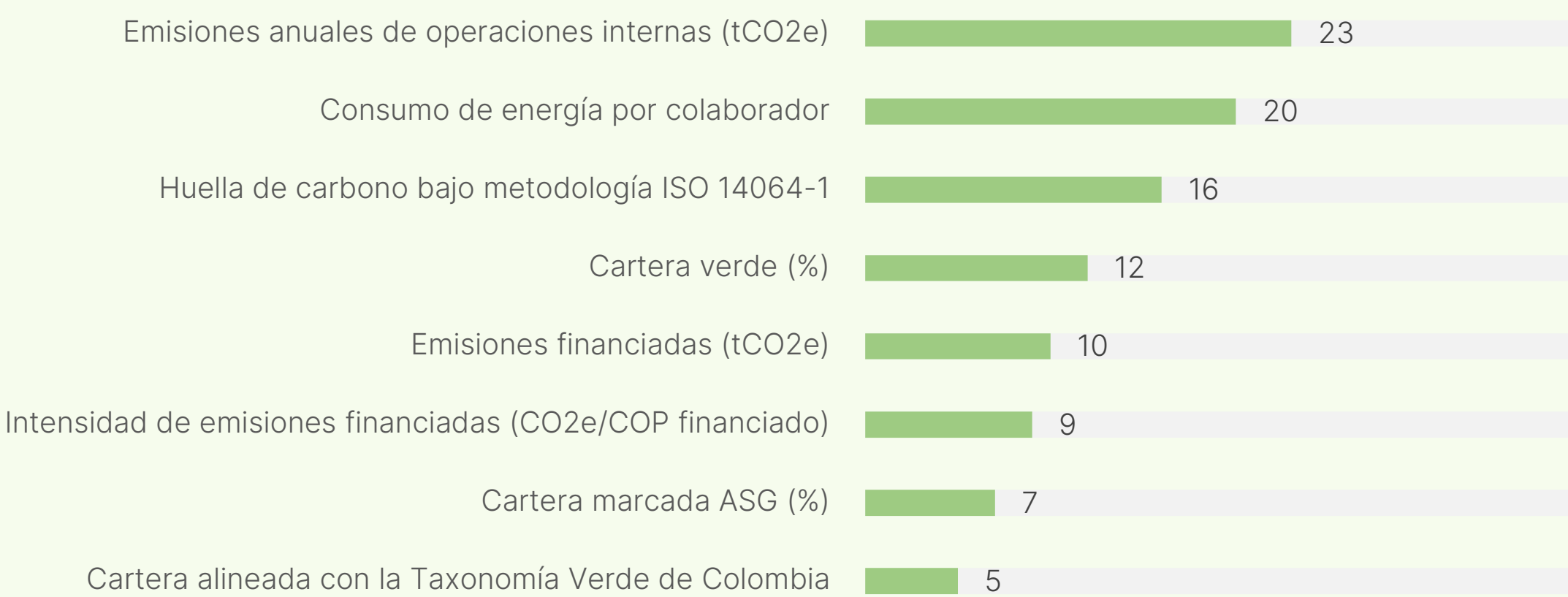
DACC-3: Información reportada por 37 de 38 entidades.

Gestión Integral del Cambio Climático

1. Gestión climática y estrategias Net Zero

Las entidades financieras continúan fortaleciendo sus estrategias de gestión climática con el fin de avanzar hacia modelos de negocio más resilientes y alineados con las metas globales de descarbonización. En este contexto, la incorporación de indicadores ambientales y climáticos se ha consolidado como una herramienta clave para monitorear impactos, gestionar riesgos y orientar la toma de decisiones. Así, las entidades han venido integrando KPIs relacionados con emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), consumo energético, ecoeficiencia, cartera verde y emisiones financiadas, entre otros.

Gráfica 4Principales KPIs utilizados por las entidades para medir la acción climática.



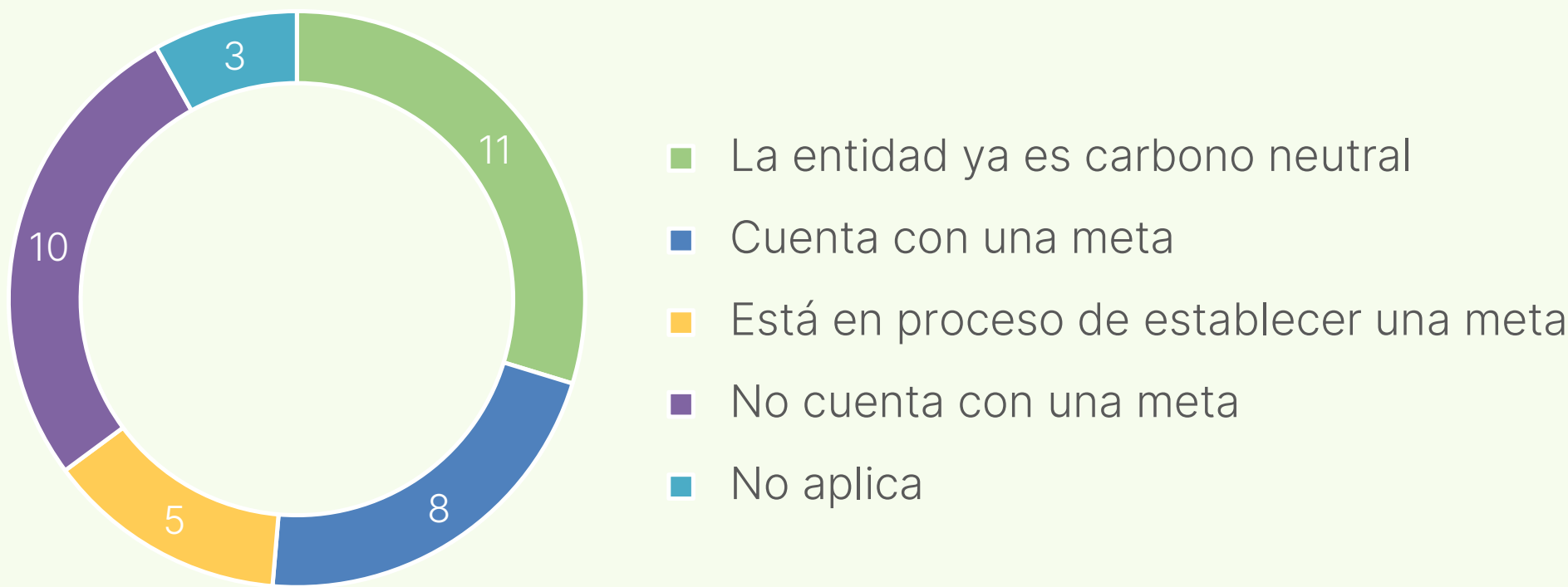
DACC-11. Información reportada por 37 de 38 entidades

Los indicadores más utilizados por las entidades se concentran en la medición de emisiones operacionales, consumo energético y métricas asociadas a cartera sostenible y emisiones financiadas.

De manera complementaria, las metas de carbono neutralidad continúan ganando relevancia dentro del sector. Cada vez más entidades avanzan en la definición de compromisos asociados a la reducción de emisiones directas e indirectas de GEI en los alcances 1, 2 y 3, reflejando el creciente compromiso de la banca colombiana con la transición hacia modelos de negocio más sostenibles.

Gráfica 5

Entidades con metas de carbono neutralidad en emisiones directas e indirectas (alcances 1, 2 y 3)



DACC-12. Información reportada por 37 de 38 entidades

Las metas de carbono neutralidad continúan ganando relevancia dentro del sector financiero. En 2025, 11 entidades reportaron ser carbono neutrales en sus emisiones directas, frente a siete entidades en 2024, evidenciando avances en la implementación de estrategias de descarbonización. Adicionalmente, ocho entidades señalaron contar con una meta de carbono neutralidad y cinco indicaron estar en proceso de definirla.

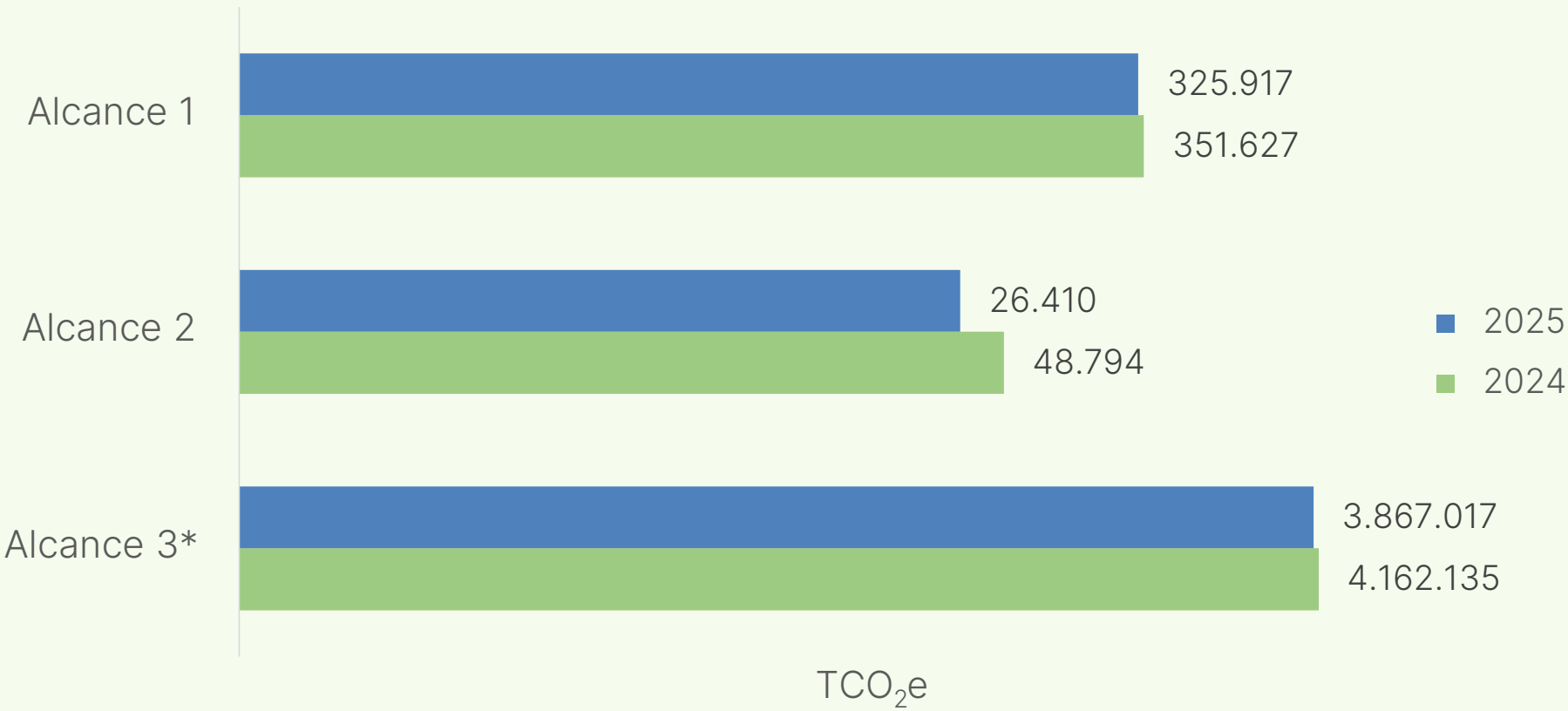
2. Medición de emisiones por alcance

La medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es una herramienta fundamental para fortalecer la gestión climática del sector financiero. En este contexto, las entidades han avanzado en la cuantificación y monitoreo de sus emisiones directas e indirectas asociadas a los alcances 1, 2 y 3, así como en la adopción de metodologías y estándares internacionales que permitan mejorar la trazabilidad, comparabilidad y gestión de la información climática.

Las emisiones reportadas (excluyendo emisiones financiadas) se concentran principalmente en el Alcance 3. La variación entre entidades responde a la naturaleza de sus actividades y a las operaciones incluidas en el inventario de GEI, que pueden contemplar emisiones asociadas a inversiones u operaciones bajo control de las entidades.

Gráfica 6

Emisiones de gases de efecto invernadero generadas por alcance (tCO₂e), excluyendo emisiones financiadas



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

En línea con estos avances, las entidades continúan fortaleciendo la adopción de metodologías y estándares internacionales para la medición de emisiones GEI. De las 37 entidades que respondieron esta sección, varias reportaron utilizar más de una metodología. Como se observa en la siguiente tabla, las más utilizadas corresponden al Greenhouse Gas Protocol para los alcances 1, 2 y 3 e ISO 14064-1, reflejando avances en la comparabilidad y trazabilidad de la información climática reportada por el sector.

Tabla 2

Principales metodologías utilizadas para la medición de emisiones GEI

Metodología	Número de entidades
GHG Protocol (alcances 1, 2 y 3)	24
ISO 14064-1	13
PAS 2060:2010	1
Guía Técnica Colombiana GTC 271	1

GRI 305-1 Información reportada por 37 de 38 entidades.

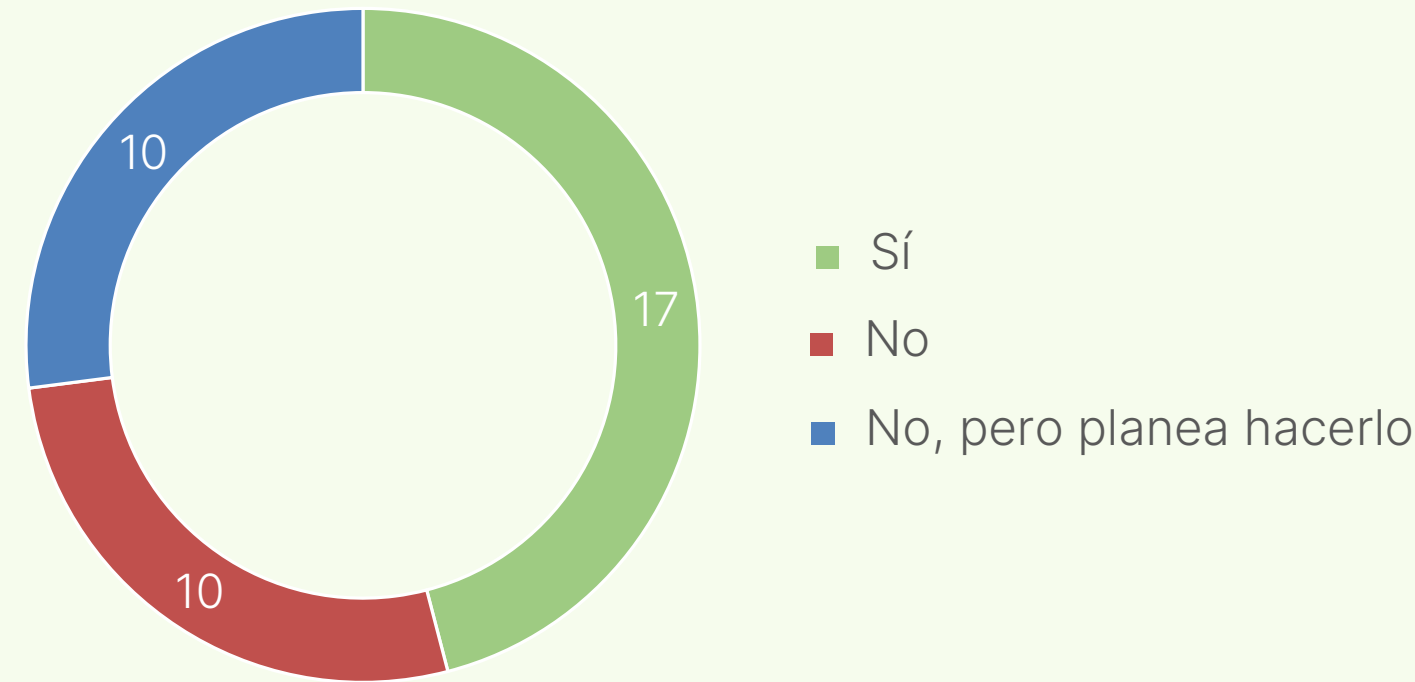
3. Emisiones financiadas

Las emisiones financiadas, entendidas como aquellas asociadas a las actividades de crédito e inversión de las entidades financieras, continúan representando uno de los principales componentes de la huella de carbono del sector. En este contexto, la medición y gestión de estas emisiones se consolida como un elemento estratégico para fortalecer la gestión del riesgo climático y avanzar en la descarbonización de los portafolios financieros.

En 2025, 17 entidades reportaron medir actualmente sus emisiones financiadas, mientras que 10 señalaron que planean implementar este proceso en los próximos años. Estos resultados reflejan avances en la incorporación de herramientas de medición climática dentro del sector financiero y evidencian un interés creciente por fortalecer la gestión de riesgos y la descarbonización de los portafolios financiados.

Gráfica 7

Entidades que miden emisiones financiadas

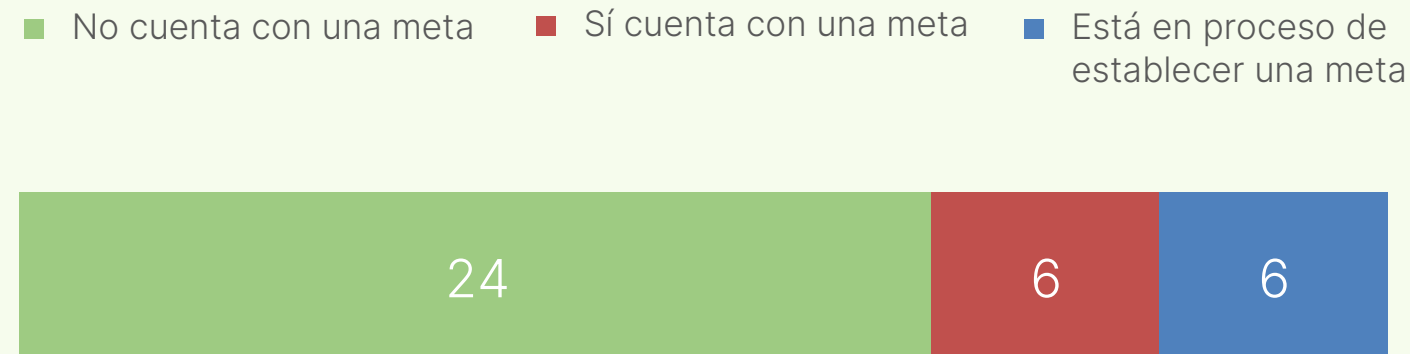


DACC-15. Información reportada por 37 de 38 entidades

Como se observa en la Gráfica 8, 6 entidades reportaron contar con una meta de reducción de emisiones financiadas y otras seis señalaron estar en proceso de establecerla. Aunque la mayoría aún no cuenta con estos objetivos, se evidencian avances graduales en la incorporación de compromisos de descarbonización de los portafolios financiados.

Gráfica 8

Entidades que miden emisiones financiadas



DACC-13. Información reportada por 36 de 38 entidades

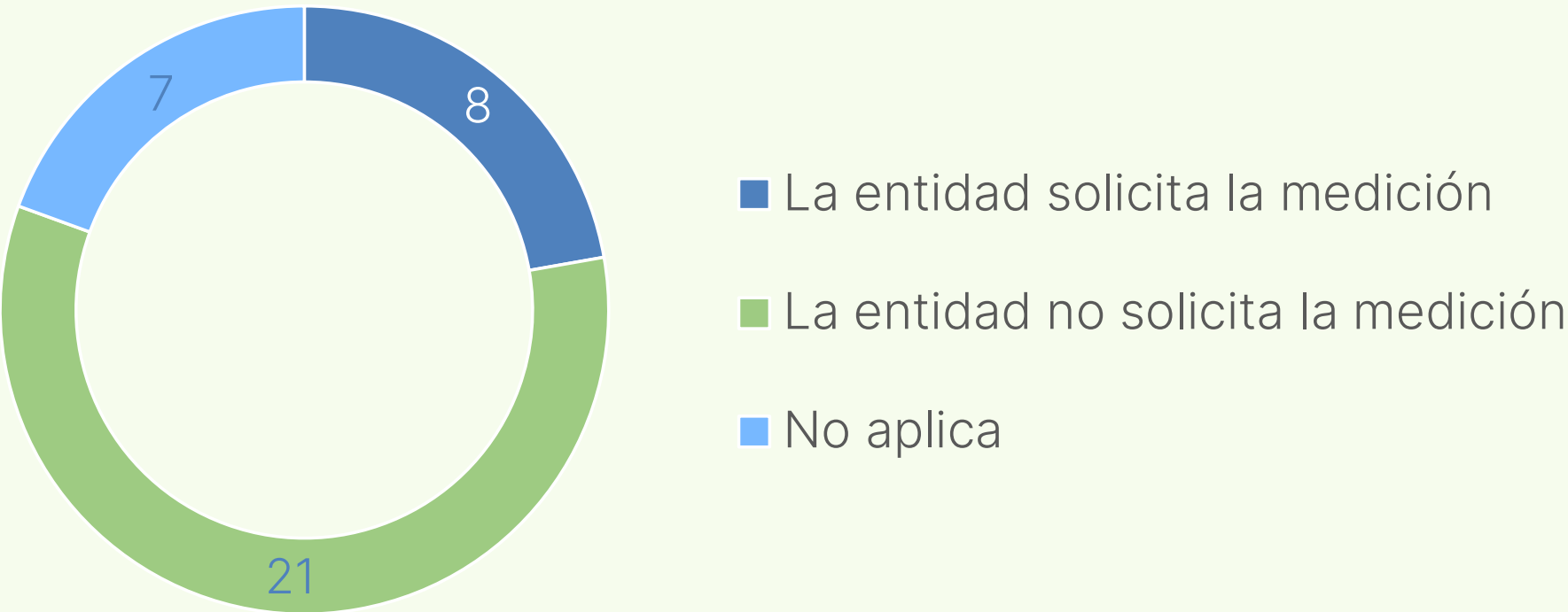
En 2025, 8 entidades reportaron solicitar mediciones de gases de efecto invernadero (GEI) a los proyectos financiados en alguna etapa del proceso. De estas, seis indicaron que realizan el seguimiento durante la ejecución del proyecto, mientras que una lo solicita desde la etapa de evaluación inicial o aprobación de la financiación y otra al finalizar la ejecución. Esto refleja que la medición de emisiones, cuando se realiza, se concentra principalmente en la etapa de implementación de los proyectos.

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

Finanzas por el planeta

Gráfica 9

Entidades que solicitan mediciones de gases de efecto invernadero a los proyectos que financia



DACC-14. Información reportada por 36 de 38 entidades

Gestión de riesgos climáticos

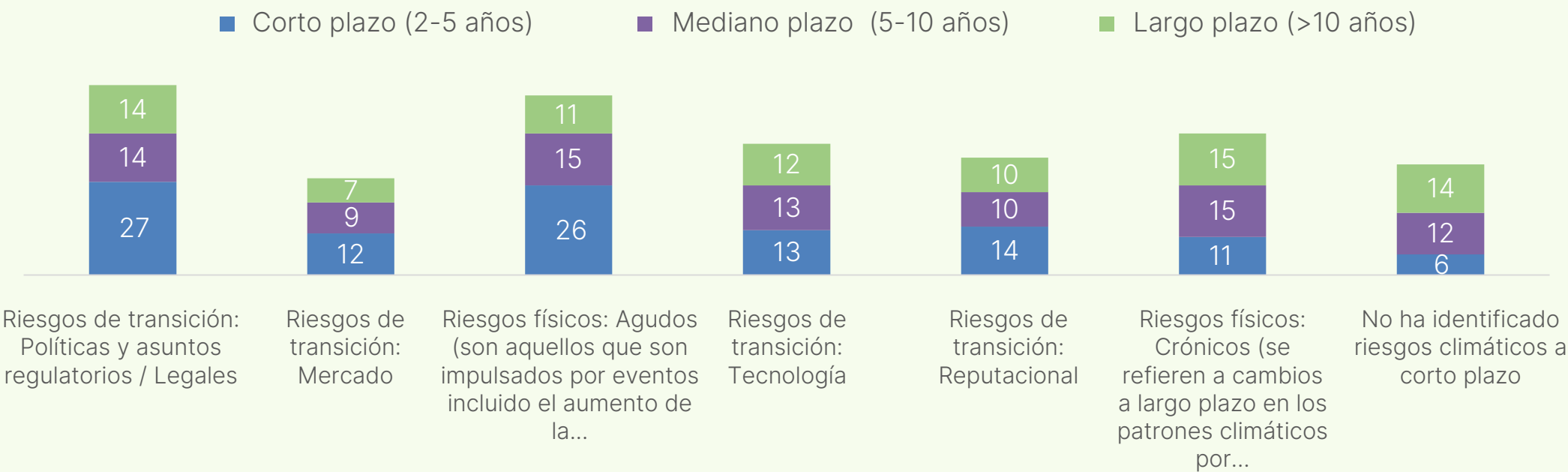
La expedición de la Circular Externa 015 de 2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia referente a los Sistemas de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), marcó un hito en el país en materia de gestión de riesgos climáticos en las entidades financieras vigiladas. Esta circular expidió reglas claras para cierto tipo de operaciones de crédito al proporcionar lineamientos para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales. Así, se definieron los factores de riesgo ambiental, entre los que se destacan los impactos negativos sobre la naturaleza. Cabe mencionar también que la circular habilitó a las entidades para analizar los créditos a través de los SARAS de acuerdo con sus propios umbrales obedeciendo a su materialidad.. Finalmente, la circular le pide a las entidades ajustar su apetito de riesgo, en cuanto a sus límites, tolerancia y capacidad, con esta gestión relacionada con los SARAS.

Esto refleja una tendencia global creciente hacia el reconocimiento de la gestión de los riesgos climáticos como un pilar fundamental de la estabilidad financiera. En efecto, el Informe Global de Progreso 2025 de la Red de Banca y Finanzas Sostenibles (SBFN) señala que, desde 2023, el número de países que han establecido marcos para la gestión de riesgos climáticos aumentó en un 67 %. En este contexto, Colombia se ha posicionado como un referente regional mediante la expedición de la Circular 015 de 2025 y la implementación de pruebas de resistencia climática orientadas a evaluar la resiliencia, solvencia y rentabilidad de las entidades bancarias frente a escenarios de crisis asociados al cambio climático. Al igual que en 2024, 22 entidades identificaron algún tipo de riesgos climático, ya sea de transición o físico en sus análisis de corto, mediano o largo plazo. Los riesgos más identificados en el corto plazo siguen siendo los de transición, en cuanto a los riesgos de políticas y/o asuntos regulatorios/legales. En cuanto a los riesgos físicos, son los agudos, los mayormente identificados en el corto plazo.

Ahora, por nivel de criticidad, continúan siendo los riesgos físicos agudos los calificados como los más altos y los escenarios climáticos más utilizados por las entidades para el análisis de riesgos físicos (p. ej., inundaciones, sequías, olas de calor), en operaciones y/o cartera son los SSP5–8.5 (muy altas emisiones), el SSP2–4.5 (intermedio) y por último el RCP4.5.

Gráfica 10

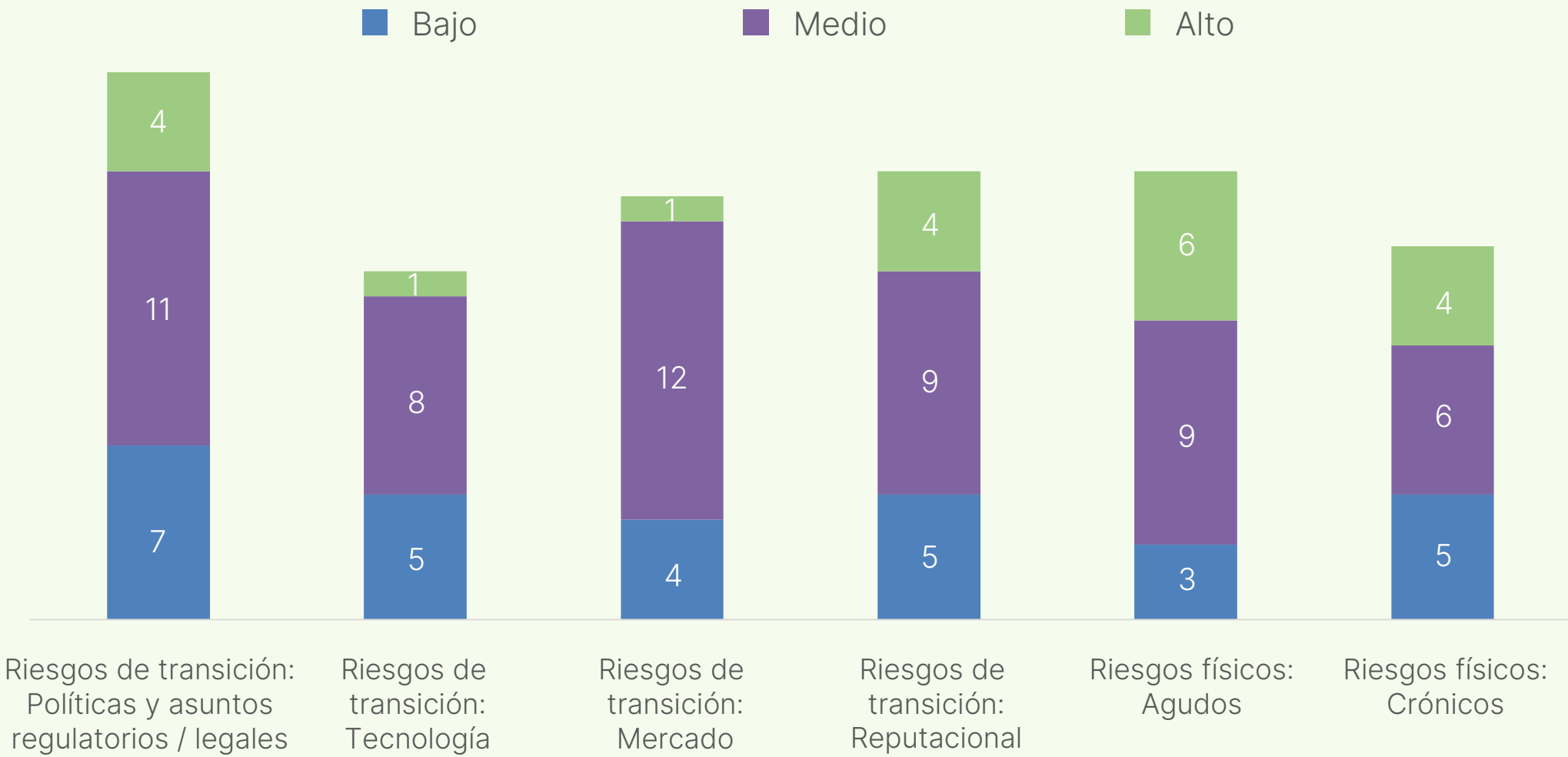
Riesgos climáticos identificados en el corto, mediano y largo plazo



DACC-5: Información reportada por 36 de 38 entidades

Gráfica 11

Riesgos climáticos identificados por nivel de criticidad



DACC-5: Información reportada por 36 de 38 entidades.

Por otro lado, entre las acciones que se destacan como las que más realizan las entidades para identificar, evaluar y gestionar los impactos y dependencias sobre la naturaleza en su cartera (crédito e inversiones), en línea con el TNFD (p. ej., enfoque LEAP) son las listas de exclusión, seguido por la identificación de geografías/zonas sensibles dentro de su cartera (p. ej. áreas protegidas; cuencas; zonas de alta biodiversidad; deforestación).

Tabla 3:

Acciones que realizan las entidades para identificar, evaluar y gestionar los impactos y dependencias sobre la naturaleza

Acciones	Entidades
La entidad cuenta con listas de exclusión / restricciones para actividades con alto impacto en naturaleza o con requisitos mínimos reforzados.	17
La entidad ha identificado geografías/zonas sensibles dentro de su cartera (p. ej. áreas protegidas; cuencas; zonas de alta biodiversidad; deforestación) y considera esta información en su análisis.	10
La entidad incluye criterios de naturaleza en su evaluación de riesgo de crédito/inversión.	8
La entidad ha priorizado sectores; productos o segmentos con altos impactos o dependencias de la naturaleza.	7
La entidad cuenta con due diligence ASG/ambiental reforzada para sectores de alta exposición a naturaleza e integra hallazgos a decisión de crédito/inversión.	7
La entidad solicita información a clientes para evaluar dependencias e impactos.	7
La entidad utiliza herramientas de datos/geo-analítica para mapear exposición a riesgos de naturaleza en su cartera	7
La entidad utiliza un enfoque tipo LEAP (Localizar-Evaluar-Analizar-Preparar) para una parte priorizada de la cartera (aunque sea en piloto).	6
La entidad ha realizado acercamientos con clientes para gestionar impactos (p. ej. planes de acción; metas de deforestación cero; gestión hídrica; restauración; trazabilidad) y hace seguimiento periódico.	5
La entidad utiliza herramientas de datos/geo-analítica para mapear exposición a riesgos de naturaleza en su cartera.	1

DACC-28: Información reportada por 36 de 38 entidades.

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

Finanzas por el planeta

El planteamiento de escenarios constituye un elemento fundamental en los análisis de riesgo, especialmente en la evaluación de los riesgos climáticos, dado que estos pueden afectar de manera directa tanto las operaciones como las carteras de las entidades. En este contexto, se destacan los escenarios desarrollados por el NGFS (Network for Greening the Financial System) para el análisis de riesgos de transición, así como los escenarios del IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).

Tabla 4:

Escenarios utilizados por las entidades para el análisis de riesgos de transición (p. ej., cambios regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales) en operaciones y/o cartera.

Indique cuáles escenarios ha utilizado la entidad para el análisis de riesgos de transición (p. ej., cambios regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales) en operaciones y/o cartera.	Entidades
No ha realizado	17
Escenarios del NGFS (Network for Greening the Financial System)	10
Escenarios del IPCC (p. ej. SSPs utilizados para trayectorias)	7
Otros escenarios	3
Escenarios propios / internos (basados en supuestos del banco)	2
Escenarios de la IEA (Agencia Internacional de Energía)	2

DACC-27: Información reportada por 36 de 38 entidades.

Tras el análisis de los escenarios, las entidades identificaron que los niveles de exposición de sus carteras son, en su mayoría, de carácter medio. En contraste, la exposición asociada a las operaciones es percibida como baja.

Gráfica: 12

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



DACC-27: Información reportada por 36 de 38 entidades.

Ahora bien, en relación con los riesgos climáticos identificados con mayor frecuencia por las entidades financieras, estas reportaron haber evaluado el nivel de exposición de sus carteras según las distintas industrias. En cuanto a los riesgos físicos críticos, ocho entidades señalaron una exposición alta en el sector AFOLU (Agricultura, Silvicultura y Otros Usos del Suelo), mientras que nueve reportaron una exposición baja en el sector comercio.

Por su parte, respecto del riesgo de transición asociado a políticas y asuntos regulatorios o legales, seis entidades identificaron una exposición alta en los sectores de minería y metales y de petróleo y gas. En contraste, ocho entidades volvieron a reportar una exposición baja en el sector comercio.

Finanzas por el Bienestar

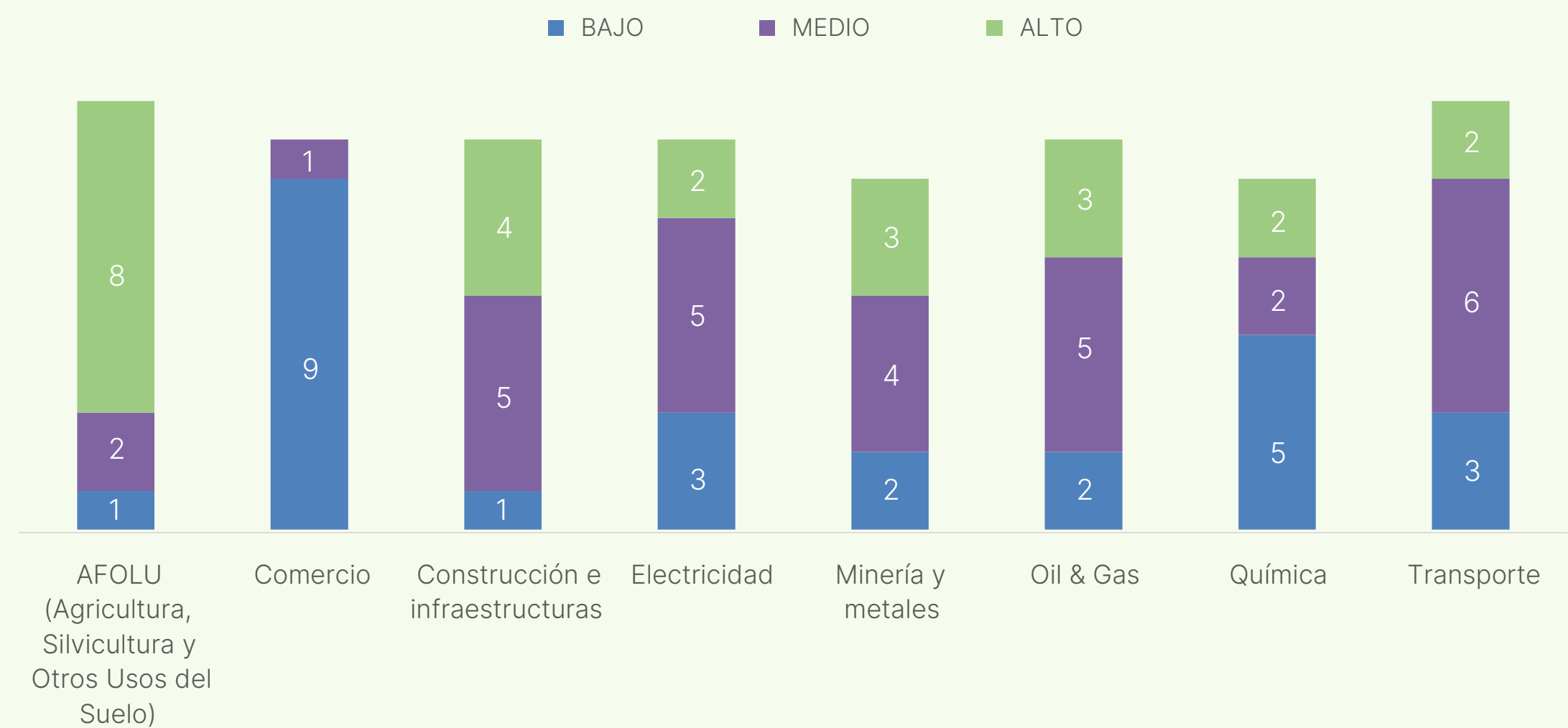
Finanzas por la diversidad – Finanzas por la Equidad

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

Finanzas por el planeta

Gráfica: 13

Nivel de exposición de la cartera al riesgo físico crítico por industria



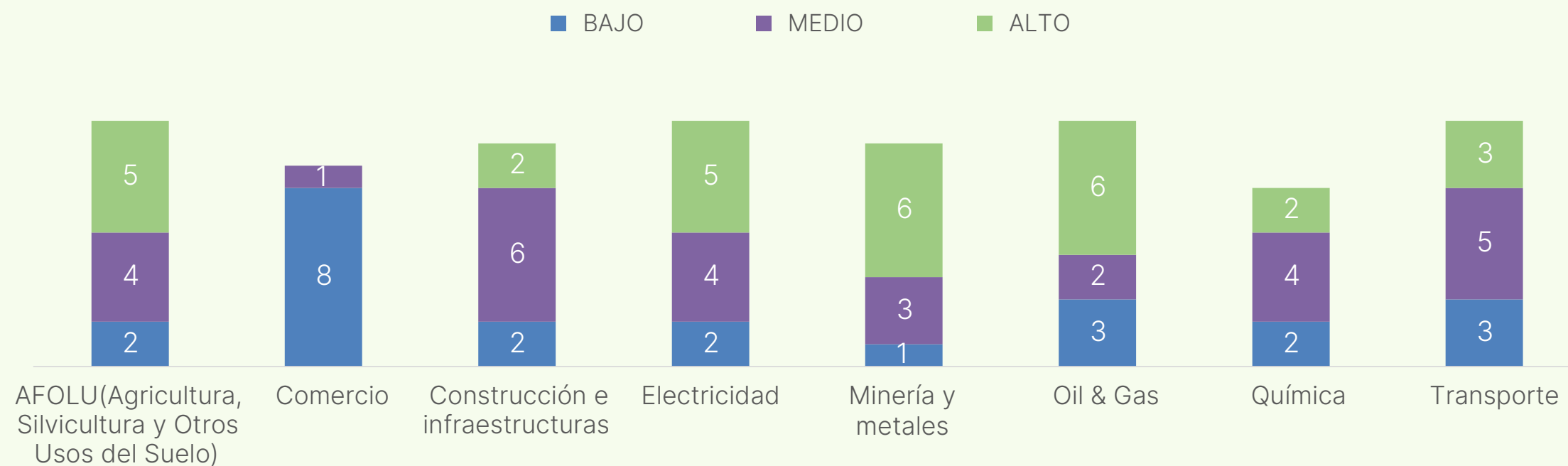
DACC- 1N/A: Información reportada por 33 de 38 entidades.

Ahora bien, en relación con los riesgos climáticos identificados con mayor frecuencia por las entidades financieras, estas reportaron haber evaluado el nivel de exposición de sus carteras según las distintas industrias. En cuanto a los riesgos físicos críticos, ocho entidades señalaron una exposición alta en el sector AFOLU (Agricultura, Silvicultura y Otros Usos del Suelo), mientras que nueve reportaron una exposición baja en el sector comercio.

Por su parte, respecto del riesgo de transición asociado a políticas y asuntos regulatorios o legales, seis entidades identificaron una exposición alta en los sectores de minería y metales y de petróleo y gas. En contraste, ocho entidades volvieron a reportar una exposición baja en el sector comercio.

Gráfica: 14

Nivel de exposición de la cartera al riesgo de transición en políticas y asuntos regulatorios/legales por industria



DACC- 1N/A: Información reportada por 33 de 38 entidades.

Productos y Servicios Verdes

El sector financiero cumple un papel determinante en la lucha contra el cambio climático y la protección de la biodiversidad, al canalizar recursos hacia actividades que favorecen la mitigación, la adaptación y la sostenibilidad ambiental en general. En esta línea, el primer principio de Alineamiento de los Principios de Banca Responsable (UNEP FI) establece que las instituciones financieras deben orientar sus estrategias hacia los ODS y el Acuerdo de París, ajustando su oferta de productos y sus decisiones de inversión y financiamiento conforme a metas de reducción de emisiones.

Con la construcción conjunta del Marco de Referencia de la Cartera Sostenible del Sector Financiero Colombiano, Asobancaria definió unos principios bajo los cuales se busca fortalecer la medición, la trazabilidad y la divulgación de la cartera sostenible. A través de este documento se establecieron criterios y categorías de clasificación basados en estándares de referencia locales e internacionales, así como

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

Finanzas por el planeta

en el análisis del mercado y las tendencias globales en finanzas sostenibles. Este marco es clave para la alineación sectorial de los destinos de crédito sostenible en el país, y permitirá profundizar el compromiso de la banca colombiana de ofrecer una oferta diferencial de productos con impactos ambientales positivos.

El mejor indicador que nos permite evaluar el avance en este frente es el tamaño de la cartera verde gremial. A cierre de 2025 la cartera verde alcanzó los \$31,6 billones, correspondiente al 4,2% de la cartera total del sector. Este resultado implica un crecimiento anual del 7,8%, frente a los \$29,3 billones de 2024, demostrando un avance continuo hacia la meta planteada por el OFS por la Tierra de contar con una cartera verde equivalente al 11% de la cartera total para 2030. Esta manera que dicha meta busca financiar aproximadamente el 40% de las inversiones necesarias para que el país cumpla sus Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC)⁴ en el marco del Acuerdo de París. La Tabla 5 presenta la desagregación de las cifras de cartera verde en las cuatro categorías principales que la componen: mitigación, adaptación, biodiversidad y economía circular.

Tabla 5: Composición de la cartera verde del sector financiero colombiano en 2025 (COP millones)

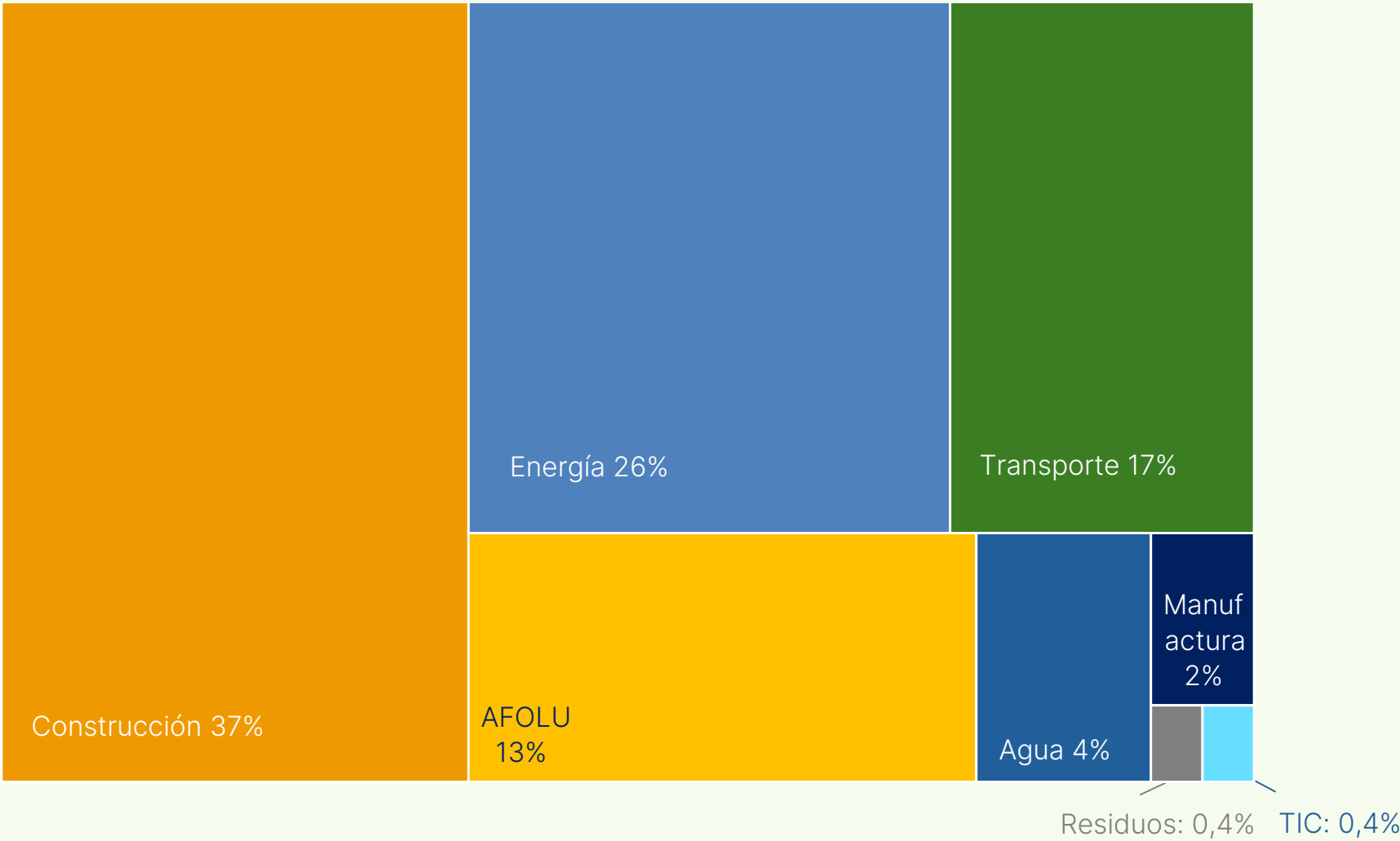
	Número desembolsos
Mitigación	\$25,385,283
Adaptación	\$1,639,056
Biodiversidad	\$148,878
Economía Circular	\$4,407,148
Total	\$31,580,365

DACC-19: Información reportada por 14 de 38 entidades.

⁴Las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDCs) son reducciones previstas de las emisiones de gases de efecto invernadero de los países en virtud de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.

En cuanto a los sectores principales en los que se concentra la cartera verde, 11 de 14 entidades reportaron la desagregación sectorial del componente de mitigación, de acuerdo con los sectores definidos por la Taxonomía Verde de Colombia. La Gráfica 15 muestra la desagregación sectorial del saldo total de cartera de mitigación para el año 2025. Podemos evidenciar que Construcción se posiciona como el sector más importante en términos de cartera de mitigación, con un 37,3%; seguido de Energía, con un 26,3%. Estos dos sectores representan cerca de dos tercios del saldo total de cartera de mitigación. El 36,4% restante se compone principalmente de los sectores transporte y AFOLU (16,6% y 12,8% respectivamente), mientras que los sectores de gestión del agua, Manufactura, gestión de residuos y captación de CO2 y TIC comprenden el 7% restante.

Gráfica 15 Cartera de mitigación por sector de la TVC



DACC-21: Información reportada por 11 de 38 entidades.

Cambio climático, biodiversidad y naturaleza

Finanzas por el planeta

La evolución del mercado sostenible ha evidenciado que existe un conjunto de instrumentos y estructuras de financiamiento cuya contribución a la sostenibilidad opera bajo una lógica distinta: no depende únicamente del destino específico de los recursos, sino que incorpora temas como el compromiso de desempeño que asume el deudor, el proceso de transformación que emprende, o el estándar de verificación bajo el cual se origina la operación. Ante la realidad de que existen proyectos, activos y/o actividades económicas que no cumplen con los criterios de elegibilidad para ser catalogados estrictamente como verdes o sociales, pero que igualmente aportan a los objetivos en sostenibilidad del sistema financiero, Asobancaria definió (a través del Marco de Referencia de la Cartera Sostenible del Sector Financiero Colombiano) la cartera Transversal ASG. Esta cuenta con tres componentes de reporte: Transición, Certificaciones Sostenibles y Créditos atados a indicadores de sostenibilidad. Para 2025 la cartera transversal ASG alcanzó un saldo total de \$3,36 billones. La Tabla 6 presenta los datos relacionados con esta medición.

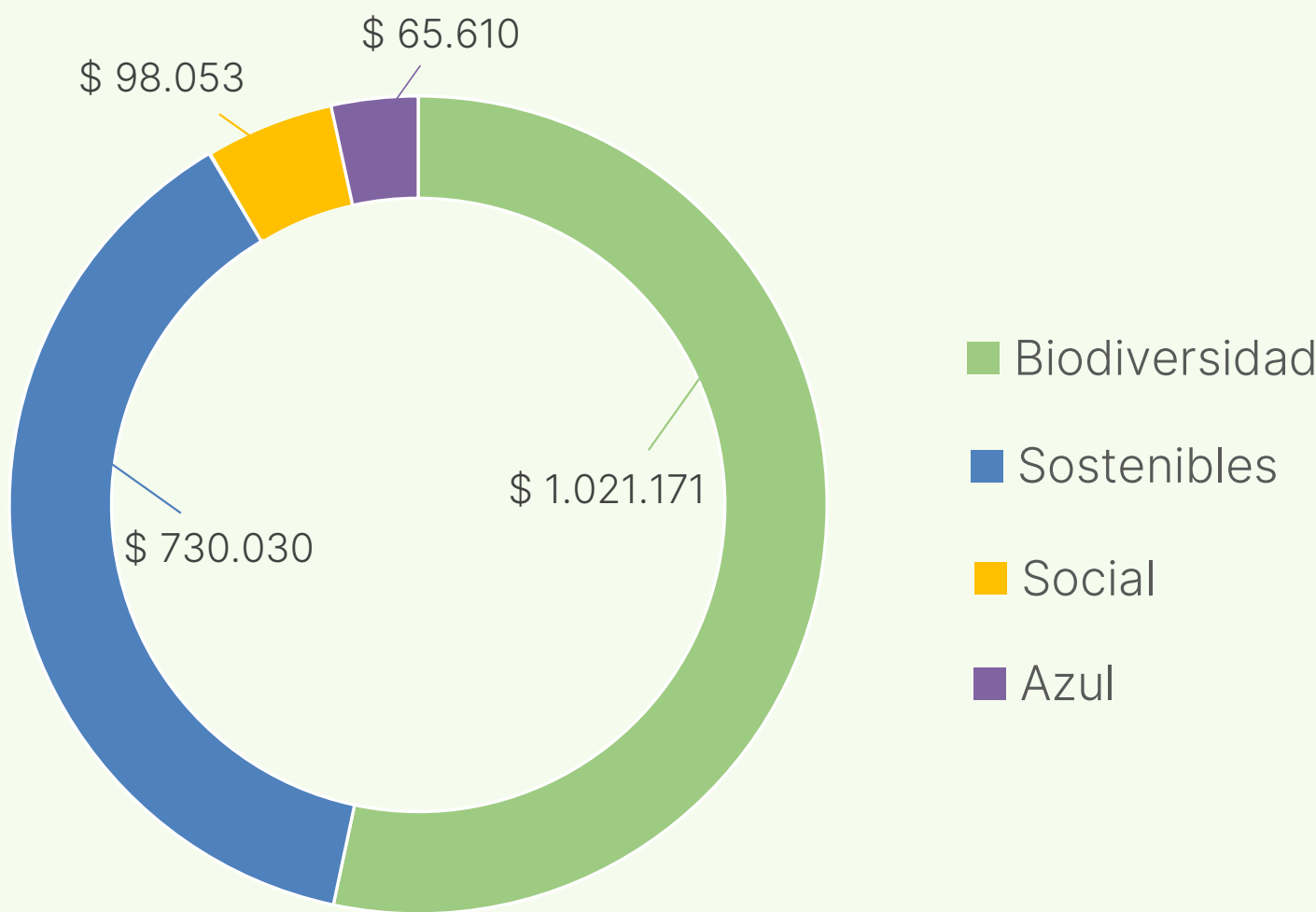
Otro mecanismo para promover el desarrollo sostenible, tanto social como ambiental, es la emisión de bonos temáticos. Estos son instrumentos de deuda cuyo elemento distintivo frente a un bono convencional radica en el uso de los recursos captados o en el vínculo explícito de sus condiciones financieras con objetivos ambientales y sociales verificables. Mediante bonos temáticos las entidades financieras pueden canalizar capital hacia activos y proyectos con impacto ambiental o social medible que estén alineados con su estrategia de sostenibilidad. La Grafica 16 muestra la distribución de las emisiones de bonos temáticos por pate de entidades financieras en 2025.

Tabla 6: Composición de la cartera transversal ASG del sector financiero colombiano en 2025 (COP millones)

	Saldo total
Transición	\$1,298,817
Certificaciones Sostenibles	\$936,688
Créditos atados a indicadores de sostenibilidad	\$1,119,869
Total	\$3,355,374

DACC-22: Información reportada por 14 de 38 entidades.

Gráfica 16: Emisiones de bonos temáticos en 2025 (COP millones)



DACC-18: Información reportada por 36 de 38 entidades.

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

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

La banca en Colombia		Estrategia y gobierno corporativo	Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca	Indicadores y métricas para los OFS	Anexos
Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social	
	Banco Popular	Carrera 11 No. 93 - 43 Chicó - Parque 93, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web	
	Banco Santander de Negocios Colombia	Calle 93A No.13-24 piso 4, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web	
	Banco Serfinanza	Calle 72 No. 54-35, Barranquilla	Visitar Sitio	Ver web	
	Banco Union	Calle 4 N0. 27-52 Barrio San Fernando, Cali	Visitar Sitio	Ver web	
	Banco W	Calle 26 Sur No. 6-17, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web	
	Bancoldex	Calle 28 No.13A-15, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web	
	Bancolombia	Carrera 48 No. 26-85, Medellín	Visitar Sitio	Ver web	
	BBVA Colombia	Carrera 9 No. 72-35, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web	

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
 BNP PARIBAS	BNP Paribas	Carrera 7 No. 77-07. Piso 11, Edificio Torre Siete 77, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 btgpactual	BTG Pactual	Carrera 43A No. 50-1, Medellín	Visitar Sitio	Ver web
 citibank	Citibank Colombia	Carrera 9A No.99-02, Piso 1, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 corfi colombiana	Corporación Financiera Colombiana	Carrera 13 No. 26-45	Visitar Sitio	Ver web
 FINAGRO	Finagro	Carrera 13 No. 28-17. Pisos 2, 3, 4 y 5, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 FDN Financiera de Desarrollo Nacional	Financiera de Desarrollo Nacional - FDN	Carrera 7 No. 71-52, Torre B, piso 6, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 Findeter Banca de Desarrollo Territorial	Findeter	Calle 103A No.19-21, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 gm FINANCIAL	GM Financial Colombia	Calle 98 No. 22-64, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
	Itaú Corpbanca Colombia	Carrera. 7 #27-02, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
J.P.Morgan	J.P. Morgan	Calle 67 No. 7-35, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Lulo Bank	Cra. 7 #71-52, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Mi Banco	Carrera 8 No. 15-51, Bogotá	Visitar Sitio	Ver web
	Scotiabank Colpatria	Carrera. 7 No. 24-89, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Titularizadora Colombiana	Calle 72 No. 7-64, Of 401, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Compañía de Financiamiento Tuya	Calle 4 Sur No. 43A-109, piso 3, Medellín	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Contactor	Dirección: Cra. 7 #127-48	Visitar Sitio	Ver web
	Credicorp Capital	Dirección: Cra. 7 #127-48	Visitar Sitio	Ver web

Tabla GRI			
Gobierno corporativo			
Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
GRI 2-9, GRI 405-1, PRB 5	Gobierno corporativo	Composición del máximo órgano de gobierno	Página 42 - 53
GRI 2-10, Principios de Basilea 2	Gobierno corporativo	Composición del máximo órgano de gobierno	Página 42 - 53
GRI 2-9, 2-10, Principios de Basilea 2	Gobierno corporativo	Composición del máximo órgano de gobierno	Página 42 - 53
GRI 2-9, GRI 2-12, IFRS S1	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 42 - 53
GRI 2-11	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 42 - 53
GOB-1, GRI 2-13, IFRS S1	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 42 - 53
GRI 2-12, GRI 2-13	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 42 - 53
GRI 2-12, 2-13, GRI 2-14	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 42 - 53
GRI 2-17, PRB 5	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 42 - 53
GRI 2-18	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 42 - 53
GRI 2-22	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 42 - 53
GOB-2	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 42 - 53
GRI 2-14	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 42 - 53
GRI 2-28	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 42 - 53
GOB-3	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 42 - 53
GOB-4	Gobierno corporativo	Aplicación de criterios ASG en procesos de abastecimiento	Página 42 - 53

La banca en Colombia

Estrategia y gobierno corporativo

Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca

Indicadores y métricas para los OFS

Anexos

Tabla GRI			
Gobierno corporativo			
Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
SASB FN-AC-410a.2	Gobierno corporativo	Inversión responsable	Página 42 - 53
Gestión y bienestar del talento humano			
GRI 2-7	Talento humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 54 - 63
GRI 2-8	Talento humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 54 - 63
GRI 405-1	Talento humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 54 - 63
TH-1	Talento humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 54 - 63
GRI 2-30	Talento humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 54 - 63
SASB FN-IB-330a.1	Talento humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 54 - 63
GRI 2-20	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63
GRI 202-1	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63
GRI 405-2	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63
TH-2	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63
TH-3	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63
TH-4	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63
TH-5	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63
TH-6	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63

Tabla GRI			
Gestión y bienestar del talento humano			
Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
TH-8	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63
TH-9	Talento humano	Remuneración, rotación y bienestar	Página 54 - 63
GRI 404-1	Talento humano	Capacitación	Página 54 - 63
SASB HC 101-15	Talento humano	Capacitación	Página 54 - 63
TH-7	Talento humano	Monitoreo	Página 54 - 63
Gestión del Riesgo			
GRI 2-23	Gestión del riesgo	Códigos y políticas	Página 65 - 75
GDR-1, ISO 37001	Gestión del riesgo	Códigos y políticas	Página 65 - 75
GRI 2-26	Gestión del riesgo	Divulgación y comunicación	Página 65 - 75
SASB FN-IB-510a.2	Gestión del riesgo	Divulgación y comunicación	Página 65 - 75
ISO 30071	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos	Página 65 - 75
GDR-3	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos	Página 65 - 75
GDR-4	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos	Página 65 - 75
SASB FN-IB-510a.1	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos	Página 65 - 75
GDR-5	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos	Página 65 - 75
GDR-6	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos	Página 65 - 75

La banca en Colombia

Estrategia y gobierno corporativo

Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca

Indicadores y métricas para los OFS

Anexos

Tabla GRI				
Gestión del Riesgo				
Indicador	Capítulo	Descripción		Sección y Página/s
GDR-7	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos		Página 65 - 75
GDR-8	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos		Página 65 - 75
GDR-10	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos		Página 65 - 75
GDR-12	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos		Página 65 - 75
GDR-13	Gestión del riesgo	Gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos		Página 65 - 75
GDR-11	Gestión del riesgo	Monto sujeto a evaluación		Página 65 - 75
GDR-14	Gestión del riesgo	Monto sujeto a evaluación climática		Página 65 - 75
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad (PSDC)				
PSC-1	PSDC	Gobernanza en seguridad digital		Página 82 - 89
PSC-2	PSDC	Gobernanza en seguridad digital		Página 82 - 89
PSC-3	PSDC	Presupuesto de seguridad digital		Página 82 - 89
PSC-5	PSDC	Presupuesto de seguridad digital		Página 82 - 89
PSC-6	PSDC	Presupuesto de seguridad digital		Página 82 - 89
PSC-7	PSDC	Presupuesto de seguridad digital		Página 82 - 89
“SASB FN-CB-230a.1 GRI 418-1”	PSDC	Presupuesto de seguridad digital		Página 82 - 89
PSC-8	PSDC	Presupuesto de seguridad digital		Página 82 - 89

Tabla GRI			
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad (PSDC)			
Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
PSC-9	PSDC	Presupuesto de seguridad digital	Página 82 - 89
PSC-10	PSDC	Presupuesto de seguridad digital	Página 82 - 89
PSC-12	PSDC	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 82 - 89
PSC-13	PSDC	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 82 - 89
PSC-14	PSDC	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 82 - 89
PSC-15	PSDC	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 82 - 89
PSC-16	PSDC	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 82 - 89
PSC-17	PSDC	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 82 - 89
Experiencia del cliente			
EXC-1	Experiencia del cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 92 - 99
EXC-3	Experiencia del cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 92 - 99
EXC-4	Experiencia del cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 92 - 99
EXC-5	Experiencia del cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 92 - 99
EXC-6	Experiencia del cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 92 - 99
EXC-7	Experiencia del cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 92 - 99
EXC-8	Experiencia del cliente	Satisfacción del consumidor financiero	Página 92 - 99

Tabla GRI			
Experiencia del cliente			
Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
EXC-9	Experiencia del cliente	Satisfacción del consumidor financiero	Página 92 - 99
SASB FN-CF-270a.4	Experiencia del cliente	Satisfacción del consumidor financiero	Página 92 - 99
EXC-10	Experiencia del cliente	Tecnología y medios digitales	Página 92 - 99
EXC-11	Experiencia del cliente	Tecnología y medios digitales	Página 92 - 99
Bienestar financiero			
BF-1	Bienestar financiero	Estrategia y enfoque de Bienestar financiero	Página 100 - 110
BF-2	Bienestar financiero	Estrategia y enfoque de Bienestar financiero	Página 100 - 110
BF-3	Bienestar financiero	Estrategia y enfoque de Bienestar financiero	Página 100 - 110
BF-4	Bienestar financiero	Estrategia y enfoque de Bienestar financiero	Página 100 - 110
BF-5	Bienestar financiero	Estrategia y enfoque de Bienestar financiero	Página 100 - 110
EDF-6	Bienestar financiero	Estrategia y enfoque de Bienestar financiero	Página 100 - 110
BF-6	Bienestar financiero	Medición y seguimiento del bienestar financiero	Página 100 - 110
BF-7	Bienestar financiero	Medición y seguimiento del bienestar financiero	Página 100 - 110
BF-8	Bienestar financiero	Medición y seguimiento del bienestar financiero	Página 100 - 110
BF-9	Bienestar financiero	Medición y seguimiento del bienestar financiero	Página 100 - 110
BF-10	Bienestar financiero	Medición y seguimiento del bienestar financiero	Página 100 - 110

La banca en Colombia		Estrategia y gobierno corporativo		Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca		Indicadores y métricas para los OFS		<u>Anexos</u>	
Tabla GRI									
Bienestar financiero									
Indicador		Capítulo		Descripción				Sección y Página/s	
XXX		Bienestar financiero		Medición y seguimiento del bienestar financiero				Página 100 - 110	
EDF-10		Bienestar financiero		Medición y seguimiento del bienestar financiero				Página 100 - 110	
BF-11		Bienestar financiero		Programas e iniciativas				Página 100 - 110	
BF-12		Bienestar financiero		Programas e iniciativas				Página 100 - 110	
EDF-3		Bienestar financiero		Programas de Educación Financiera				Página 100 - 110	
EDF-2		Bienestar financiero		Programas de Educación Financiera				Página 100 - 110	
EDF-5		Bienestar financiero		Programas de Educación Financiera				Página 100 - 110	
EDF-7		Bienestar financiero		Programas de Educación Financiera				Página 100 - 110	
EDF-11		Bienestar financiero		Programas de Educación Financiera				Página 100 - 110	
DEI									
DEI-1		DEI		Políticas DEI				Página 112 - 120	
DEI-2		DEI		Políticas DEI				Página 112 - 120	
DEI 3, WEP, GRI 406-1		DEI		Políticas DEI				Página 112 - 120	
DEI 4		DEI		Gestión DEI				Página 112 - 120	
DEI 5		DEI		Gestión DEI				Página 112 - 120	
DEI-6		DEI		Derechos Humanos				Página 112 - 120	

La banca en Colombia				Estrategia y gobierno corporativo				Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca				Indicadores y métricas para los OFS				Anexos			
Tabla GRI																			
DEI																			
Indicador		Capítulo		Descripción								Sección y Página/s							
DEI-7		DEI		Derechos Humanos								Página 112 - 120							
Inclusión financiera																			
INF-1		Inclusión financiera		Políticas, principios y estrategias								Página 121 - 127							
INF-2		Inclusión financiera		Políticas, principios y estrategias								Página 121 - 127							
INF-3		Inclusión financiera		Políticas, principios y estrategias								Página 121 - 127							
INF -4		Inclusión financiera		Políticas, principios y estrategias								Página 121 - 127							
INF-5		Inclusión financiera		Políticas, principios y estrategias								Página 121 - 127							
INF-6		Inclusión financiera		Políticas, principios y estrategias								Página 121 - 127							
INF-11		Inclusión financiera		Políticas, principios y estrategias								Página 121 - 127							
SASB FN-CB-240a.3		Inclusión financiera		Productos y servicios								Página 121 - 127							
INF-9		Inclusión financiera		Productos y servicios								Página 121 - 127							
INF-12		Inclusión financiera		Productos y servicios								Página 121 - 127							
INF-10		Inclusión financiera		Productos y servicios								Página 121 - 127							
Transformación digital																			
TDI-1		Transformación digital		Estrategia y formación de capacidades de transformación digital e innovación								Página 128 - 136							
TDI-2		Transformación digital		Estrategia y formación de capacidades de transformación digital e innovación								Página 128 - 136							

La banca en Colombia

Estrategia y gobierno corporativo

Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca

Indicadores y métricas para los OFS

Anexos

Tabla GRI

Transformación Digital

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
TDI-3	Transformación digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 128 - 136
TDI-4	Transformación digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 128 - 136
TDI-5	Transformación digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 128 - 136
TDI-6	Transformación digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 128 - 136
TDI-11	Transformación digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 128 - 136
TDI-7	Transformación digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 128 - 136
TDI-8	Transformación digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 128 - 136
TDI-9	Transformación digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 128 - 136
TDI-10	Transformación digital	Inversión en transformación digital e innovación	Página 128 - 136
Cambio Climático y Biodiversidad			
TCFD / IFRS S2 / TNFD	Cambio climático, Biodivers	Gobernanza alrededor de los asuntos de cambio climático y naturaleza	Página 138 - 150
DACC-24	Cambio climático, Biodivers	Gobernanza alrededor de los asuntos de cambio climático y naturaleza	Página 138 - 150
Strategy de TCFD DACC-2	Cambio climático, Biodivers	Estrategia de cambio climático y naturaleza	Página 138 - 150
DACC-3	Cambio climático, Biodivers	Estrategia de cambio climático y naturaleza	Página 138 - 150
DACC-4	Cambio climático, Biodivers	Estrategia de cambio climático y naturaleza	Página 138 - 150
DACC-25	Cambio climático, Biodivers	Estrategia de cambio climático y naturaleza	Página 138 - 150

La banca en Colombia

Estrategia y gobierno corporativo

Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca

Indicadores y métricas para los OFS

Anexos

Tabla GRI

Cambio Climático y Biodiversidad

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
DACC-5	Cambio climático, Biodivers	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 138 - 150
DACC-7	Cambio climático, Biodivers	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 138 - 150
DACC-26	Cambio climático, Biodivers	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 138 - 150
DACC-27	Cambio climático, Biodivers	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 138 - 150
DACC-8	Cambio climático, Biodivers	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 138 - 150
DACC-28	Cambio climático, Biodivers	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 138 - 150
DACC-9 / LEAP de TNFD	Cambio climático, Biodivers	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 138 - 150
DACC-10	Cambio climático, Biodivers	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 138 - 150
DACC-11	Cambio climático, Biodivers	Monitoreo y reporte	Página 138 - 150
DACC-12	Cambio climático, Biodivers	Objetivos y metas	Página 138 - 150
DACC-13	Cambio climático, Biodivers	Objetivos y metas	Página 138 - 150
GRI 305-1, 305,2 305-3	Cambio climático, Biodivers	Emisiones de CO2	Página 138 - 150
GRI 305-1	Cambio climático, Biodivers	Emisiones de CO2	Página 138 - 150
DACC-14	Cambio climático, Biodivers	Emisiones de CO2	Página 138 - 150
DACC-15	Cambio climático, Biodivers	Emisiones de CO2	Página 138 - 150
DACC-29	Cambio climático, Biodivers	Emisiones de CO2	Página 138 - 150

La banca en Colombia

Estrategia y gobierno corporativo

Estabilidad y gestión de los riesgos para la banca

Indicadores y métricas para los OFS

Anexos

Tabla GRI			
Cambio Climático y Biodiversidad			
Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
DACC-16	Cambio climático, Biodivers	Emisiones de CO2	Página 138 - 150
DACC-17	Cambio climático, Biodivers	Productos sostenibles	Página 138 - 150
DACC-18	Cambio climático, Biodivers	Productos sostenibles	Página 138 - 150
DACC-19	Cambio climático, Biodivers	Productos sostenibles	Página 138 - 150
DACC-20	Cambio climático, Biodivers	Productos sostenibles	Página 138 - 150
DACC-21	Cambio climático, Biodivers	Productos sostenibles	Página 138 - 150
DACC-22	Cambio climático, Biodivers	Productos sostenibles	Página 138 - 150
DACC-23	Cambio climático, Biodivers	Productos sostenibles	Página 138 - 150

INFORME DE
GESTIÓN
GREMIAL
2025

Aso
Ban
Caria

90 Años

Acercando la
Banca a los
Colombianos