



7 RETOS PARA EL SECTOR EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Es de reconocer que casi el 90% de las compañías que atendieron a la encuesta cuentan con estrategias o políticas de sostenibilidad; no obstante, un tercio de ellas la adoptan de su casa matriz, asumiendo el riesgo de gestionar temas materiales diferentes a los que tiene el contexto colombiano, o al menos con un alcance diferente. Por otro lado, una porción del sector aún no cuenta con ningún elemento de este tipo.

Alinear las acciones en materia de sostenibilidad con la misión y los objetivos corporativos es determinante para asegurar que los esfuerzos están enfocados en la generación de valor compartido. Por esta razón la recomendación predominante en materia de prácticas generales de sostenibilidad es desarrollar un ejercicio del cual resulte un entendimiento y compromiso formal declarado para este fin, manifestando además los temas que son materiales para la realidad de la organización en su caso particular.

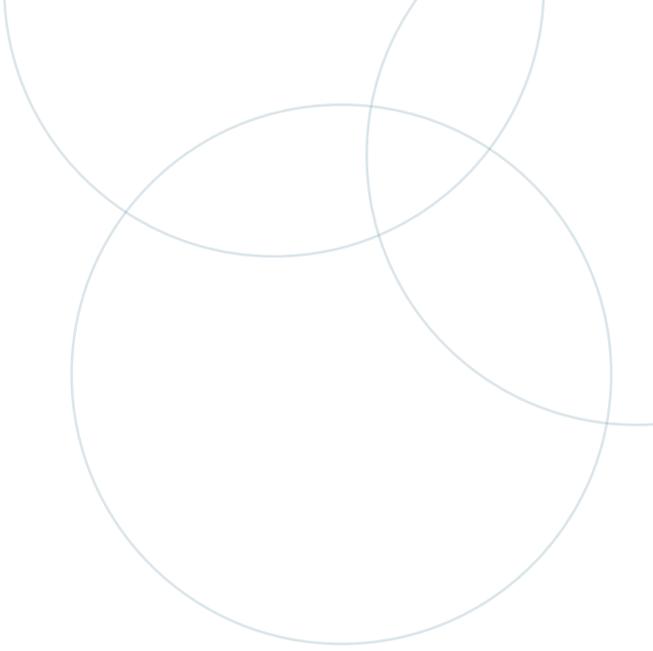
RETOS Y OPORTUNIDADES EN LA DIMENSIÓN ECONÓMICA:

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- Si bien, el 92 % de las entidades cuentan con un documento, código o política de lucha contra la corrupción, se invita a las entidades a ampliar la cobertura de dicho mecanismo con otros grupos de interés como socios empresariales y proveedores.
- Se observó que 10 entidades han informado a sus grupos de interés sobre temas de lucha contra la corrupción y 12 entidades han realizado capacitaciones sobre el tema, desde la presidencia hasta auxiliar, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos. Estas cifras dejan en evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación y divulgación del tema teniendo en cuenta las diferentes categorías laborales.
- Es importante que las entidades financieras incrementen sus esfuerzos de sistemas de control interno por medio de capacitaciones, sensibilizaciones, reporte de situaciones de incumplimiento y generación de planes de acción. Teniendo en cuenta que los casos que se lograron identificar relacionados con corrupción durante el 2017 estuvieron asociados con colaboradores.

INNOVACIÓN EN CANALES Y PRODUCTOS

- Es de resaltar que las ideas de innovación provienen en mayor porcentaje de los colaboradores y clientes, no obstante, se recomienda fortalecer otras fuentes de información, como asesores o expertos en el tema o a través de alianzas que promuevan la innovación. Frente a este último punto se evidencia que el 39 % de las compañías manifestaron contar con un programa o alianza para desarrollar trabajo conjunto con FINTECH, lo que demuestra que más de la mitad de las entidades del sector tienen la oportunidad de generar este tipo de sinergias para incentivar la innovación al interior de la organización.



90%

***de las compañías que
atendieron a la encuesta
cuentan con estrategias
o políticas de sostenibilidad.***



ES IMPORTANTE
RESALTAR QUE EL
88% DE LAS
ENTIDADES
INVESTIGAN LAS
RAZONES DE
SALIDA DE SUS
CLIENTES Y LAS
TOMAN EN CUENTA
PARA MEJORAR
SUS PROCESOS,
PRODUCTOS Y
SERVICIOS.

- Aunque hay evidencia de productos y servicios innovadores, el sector puede seguir trabajando en promover modelos de investigación para generar un mayor acercamiento a los clientes y personas que aún no están bancarizadas.

- Las compañías han estado involucrando herramientas para gestionar la innovación al interior de la organización e incluso definido responsables para ello; sin embargo se evidencia una oportunidad de mejora en incrementar el número de compañías que desarrollan este tipo de acciones.

INCLUSIÓN DE COMUNIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO

- Una oportunidad de mejora para el sector es orientar esfuerzos hacia el desarrollo de una estrategia o programa de inclusión financiera, teniendo en cuenta que solo el 43% de las entidades han desarrollado dichas herramientas.

- En 2017 la banca tuvo una cobertura del 100% de los municipios del país ya sea por medio de oficinas, cajeros o corresponsales bancarios, sin embargo, respecto a brindar un servicio universal el sector continúa trabajando para lograr un estándar que vaya, más allá del establecido por la ley.

SEGURIDAD DIGITAL

- A pesar de que el 79% de las entidades presentan los resultados de indicadores de gestión en riesgos de seguridad digital ante la Junta Directiva, se invita a las compañías que aún no realizan esta práctica a implementarla, con el fin de evidenciar la importancia del tema a la Alta Dirección.

- Si bien, el 38% de las compañías del sector cuentan con informes de seguridad digital, y de estos, un 57% está verificado por un auditor independiente, queda en evidencia que la mayoría de las compañías del sector aún se encuentran en una fase inicial frente a esta práctica, por lo que se invita a las entidades a analizar la posibilidad de construir este tipo de reportes.

GESTIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Es importante resaltar que el 88% de las entidades investigan las razones de salida de sus clientes y las toman en cuenta para mejorar sus procesos, productos y servicios, esta cifra deja en evidencia la oportunidad para que las compañías que aún no han incluido esta buena práctica en su gestión analicen las ventajas que les puede traer para mejorar su servicio al consumidor.

- Aunque el 88% de las entidades realizan encuesta de satisfacción a clientes, sería ideal que el 100% lo realizará, con el fin de conocer cuál es la percepción y experiencia del consumidor frente a los servicios y productos ofrecidos por la entidad.

- Se invita a las compañías que no cuentan con su SAC certificado a analizar la posibilidad de obtener esta certificación, con el fin de fortalecer su servicio al consumidor.