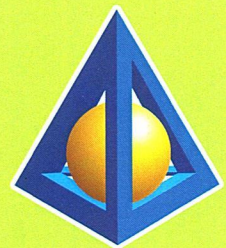


BALANCE SOCIAL DEL SECTOR BANCARIO



ASOBANCARIA

SEPTIEMBRE 2008

Presidente

María Mercedes Cuéllar López

Vicepresidente Económico

Carlos Alberto Sandoval Reyes

Director de Estudios Macroeconómicos

Álvaro Concha Perdomo

Investigadoras

Camila Quevedo Vega

Andrea Vesga Ojeda

Asesora de Comunicaciones

María Constanza Mejía Meneses

© ASOBANCARIA

Carrera. 9 No. 74 - 08 Piso 9

Pbx: (1) 326 6600 - Bogotá, D.C.

www.asobancaria.com

Septiembre 2008

Presentación

La Responsabilidad Social es la capacidad de respuesta que tiene una entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realizan se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial.

En ese contexto, Asobancaria y sus entidades miembros entienden la responsabilidad social como un compromiso integral hacia los grupos de interés de los establecimientos financieros: clientes, empleados, proveedores y accionistas, así como al conjunto de la sociedad en la que opera, tratando de dar la mejor respuesta ante sus expectativas.

Con el fin de medir el aporte que realiza el sistema financiero en los diferentes ámbitos económicos y sociales en el país, desde 2005 Asobancaria viene realizando la Encuesta de Responsabilidad Social al interior de sus entidades afiliadas. Este informe consolida las acciones recientes desarrolladas por la banca y constituye un intento por realizar una presentación objetiva del desempeño económico y social del sector.

La sección inicial del documento revisa los aspectos relevantes de la relación de la banca con sus grupos de interés directos, quienes son fundamentales en el desempeño del sector. La segunda analiza las políticas de apoyo a la comunidad, evidenciando sus actuaciones en favor del desarrollo social colombiano y más específicamente a través de acciones dirigidas a los colectivos más desfavorecidos. En la tercera parte se sintetizan algunos esfuerzos realizados por las entidades en materia de adhesión a compromisos globales de responsabilidad social.

Asobancaria lleva más de 70 años representando a la banca que opera en el país. Confiamos en continuar mejorando los esfuerzos que se vienen adelantando en responsabilidad social. Por esta razón queremos compartir con la opinión pública nuestros principales logros y desafíos en esta materia.

CONTENIDO

I.	GRUPOS DE INTERES DIRECTOS	7
i.	<i>El país</i>	9
ii.	<i>Los clientes</i>	12
iii.	<i>Los empleados</i>	20
iv.	<i>Los proveedores</i>	25
v.	<i>Los accionistas</i>	27
II.	EL ENTORNO: APOYO A LA COMUNIDAD	29
i.	<i>Donaciones y patrocinios</i>	31
ii.	<i>Finanzas para Educar</i>	31
III.	ADHESIÓN A INICIATIVAS GLOBALES: UN PRIMER PASO	33
i.	<i>Publicación y divulgación de reportes de RSE</i>	35
ii.	<i>Estándar de los reportes y vinculación a iniciativas globales</i>	35
IV.	ANEXOS	37
i.	<i>Nota metodológica</i>	39
ii.	<i>Fortalezas y retos hacia el futuro</i>	40

I. GRUPOS DE INTERES DIRECTOS

**EL PAIS, CLIENTES, EMPLEADOS,
PROVEEDORES Y ACCIONISTAS.**

La concepción de la responsabilidad social del sector se materializa en un compromiso permanente con el país, los clientes, los empleados, los proveedores y los accionistas

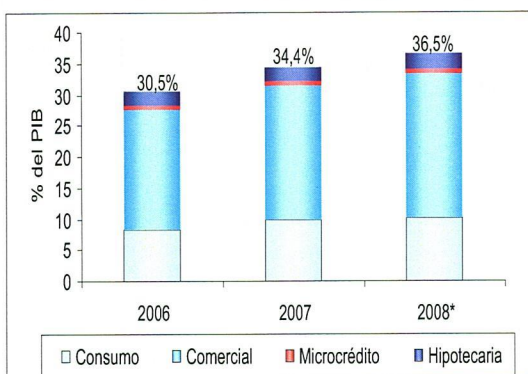
I. El país: Desarrollo, eficiencia e impuestos

La evidencia empírica muestra que un sector financiero más profundo contribuye al crecimiento y desarrollo del país¹.

i. Profundización financiera.

Al calcular el indicador de profundización financiera tradicional (cartera / PIB) se encuentra que en junio de 2008 ésta registró un nivel de 36.5%, siendo cada vez más importante la cartera comercial (gráfico 1).

Gráfico 1: Cartera como porcentaje del PIB



Fuente: DANE, cálculos Asobancaria.*A junio cifra preliminar.

Así mismo, la actividad crediticia toma un peso cada vez más importante en los activos del sistema, al representar el 65% de los mismos (gráfico 2).

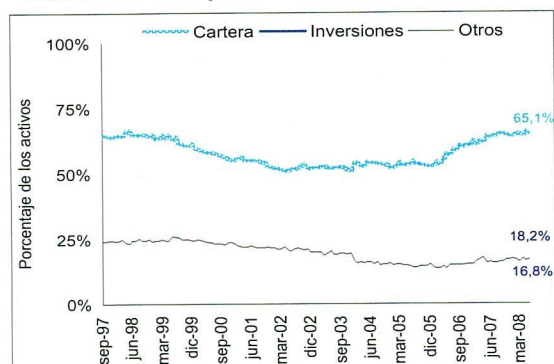
¹ Entre los artículos empíricos más importantes sobresalen los siguientes :

King Robert y Ross Levine (1993). "Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right". The Quarterly Journal of Economics, Vol. 108, N°3, Agosto, pp. 717-737.

Levine Ross. (1997) "Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda." Journal of Economic Literature, Junio, 35(2), pp. 688-726.

Levine Ross (2004). "Finance and Growth: Theory and evidence" National Bureau of Economic Research, Working Paper 10766. Septiembre 2004

Gráfico 2: Participación en los activos totales

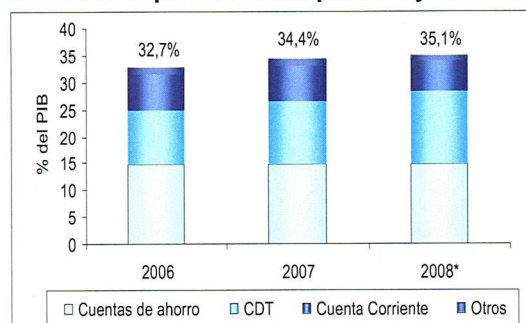


Fuente: Dirección de Estudios y Regulación Financiera – Asobancaria.

ii. El comportamiento de los depósitos

En 2008 las captaciones del sistema representaron el 35.1% del PIB. Al interior de estos sobresalen los depósitos en cuenta de ahorro y los certificados de depósito a término (gráfico 3).

Gráfico 3: Depósitos como porcentaje del PIB



Fuente: DANE, cálculos Asobancaria. *A junio, cifra preliminar.

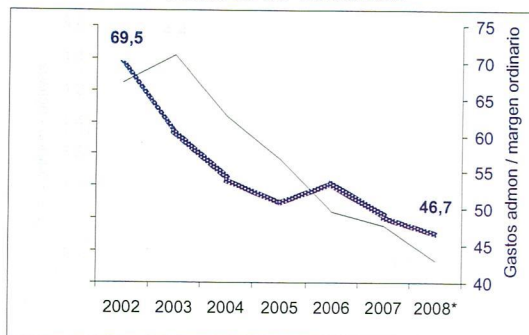
iii. Un sector financiero más eficiente

Uno de los principales compromisos del sector con el país es que el ejercicio de sus actividades sea cada vez más eficiente. La banca colombiana es hoy mas eficiente que en el pasado.

Al calcular los indicadores de eficiencia tradicionales como lo son la relación entre los gastos

administrativos y los activos o el margen ordinario, en ambos casos se observa un mejoramiento sistemático. Prueba de ello es que en la actualidad se encuentran en niveles históricamente bajos (gráfico 4).

Gráfico 4: Indicadores de eficiencia



Fuente: Dirección de Estudios y Regulación Financiera – Asobancaria. *Datos a junio de 2008.

iii. Contribución a la tributación

Además de ser un canal seguro para el recaudo de impuestos el sector financiero se ha caracterizado por ser uno de los mayores contribuyentes entre todas las ramas de la actividad económica colombiana.

La carga tributaria del sector también se ha incrementado notablemente. En 2007 el pago de impuestos a cargo de los establecimientos

bancarios ascendió a 1.8 billones de pesos mientras que un año atrás esta cifra era de 1.4 billones, lo que representa un aumento de 379 mil millones de pesos.

Entre enero y julio de 2008, los bancos han pagado 1.3 billones de pesos de impuestos, cifra mayor en 434 mil millones a la registrada en igual periodo de 2007.

Durante este periodo los bancos pagaron por concepto de impuesto de renta 978 mil millones de pesos y por concepto de otros impuestos cerca de 367 mil millones, 41 mil millones más que en igual periodo de 2007.

Respecto a 2007 los únicos que registraron una variación negativa fueron el Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF), el impuesto de timbre y el de vehículos. Sin embargo, esto se vio compensado por el mayor pago del impuesto de industria y comercio y predial entre otros (tabla 1).

Tabla 1: Impuestos a cargo del sector financiero (Cifras en millones de pesos)

Pago impuestos	2006	2007	%	Diferencia	jul-07	jul-08	%	Diferencia
Total	1.398.948	1.777.774	27,1	378.825	911.032	1.345.331	47,7	434.299
Impuesto de Renta	884.991	1.138.099	28,6	253.108	585.286	978.485	67,2	393.200
Otros impuestos	513.957	639.675	24,5	125.717	325.746	366.846	12,6	41.100
Registro y anotación	4.446	4.664	4,9	218	1.319	1.423	7,9	104
Industria y comercio	139.077	176.441	26,9	37.364	81.573	116.723	43,1	35.150
Predial	16.756	17.853	6,5	1.097	12.820	13.970	9,0	1.151
Vehículos	1.200	1.178	-1,8	-22	315	304	-3,5	-11
Timbre	6.385	6.053	-5,2	-332	2.546	2.227	-12,5	-319
GMF	149.689	142.589	-4,7	-7.100	59.542	53.107	-10,8	-6.435
Sobretasa y otros	196.405	290.896	48,1	94.491	167.632	179.086	6,8	11.455

Fuente: Superintendencia Financiera, Unidad de información estadística – Asobancaria.

iv. Generación de valor agregado

El valor agregado permite medir la contribución que hace el sector financiero a la economía, ya que es el equivalente al producto interno bruto de la actividad.

El cálculo del valor agregado se realiza a partir de la suma de tres componentes: la remuneración a los asalariados (gastos laborales), los impuestos indirectos netos de subsidios (otros impuestos) y el excedente bruto de explotación (utilidad antes de impuestos).

La forma como se reparte ese valor entre colaboradores, accionistas y el Estado es relevante desde el punto de vista social. Las cifras indican que la participación de estos actores se ha mantenido constante durante los últimos cuatro años. Entre julio de 2005 e igual periodo de 2008 el valor agregado del sector se incrementó en 49%, siendo la contribución al Estado y a los empleados los componentes que experimentaron el mayor dinamismo con crecimientos de 56 y 50% respectivamente, en tanto que las utilidades lo hicieron en 49% (tabla 2).

Tabla 2: Valor agregado del sector financiero Julio 2005-08 (Cifras en millones de pesos)

Componentes	jul-05	jul-06	jul-07	jul-08	2008/05
Remuneración asalariados	1.415.012	1.580.407	1.838.031	2.116.842	50
Impuestos indirectos	285.218	292.813	385.532	445.056	56
Excedente bruto de explotación	2.650.460	2.235.026	2.865.745	3.939.495	49
Valor agregado del sector	4.350.690	4.108.247	5.089.309	6.501.392	49

Fuente: Superintendencia Financiera, Unidad de Información Estadística - Asobancaria.

II. Los clientes: compromiso de servicio

La banca entiende que es importante incentivar la creación de productos y servicios que apoyen el desarrollo y crecimiento del país. En consecuencia, las entidades financieras ofrecen productos especiales para diferentes grupos de la población que estimulan una mayor bancarización de los colombianos.

i. Bancarización

La buena dinámica del crédito se reflejó en los indicadores de bancarización. Al cierre de 2007, las entidades bancarias reportaron que 15.5 millones de colombianos tuvieron acceso al menos a un producto financiero, lo que correspondió a un nivel de bancarización de 55.2% de la población mayor a 18 años².

Las cifras al primer trimestre de 2008 muestran que las condiciones de acceso de la población a los principales productos financieros

continúan evolucionando de forma positiva. Al cierre de marzo se reportó un nivel de bancarización de 55.5%, lo que indica que más de 15,6 millones de colombianos mayores de edad tuvieron acceso al menos a un producto financiero.

Teniendo en cuenta el financiamiento, 6.2 millones de personas tenían al menos un préstamo con el sector financiero. Por su parte, 3.8 millones de personas tenían un crédito de consumo, y 504 mil se beneficiaron de un crédito hipotecario, lo que representa un nivel de bancarización de 13.67 y 1.78%, respectivamente (tabla 1).

Durante este periodo el producto financiero con mayor grado de penetración en el país fue la cuenta de ahorro, pues más de 15 millones de personas adultas reportaron tener una cuenta, cifra que representa el 53.35% de la población mayor de 18 años. El avance también se reflejó en el número de personas menores de edad con tarjeta de identidad que poseen este producto el cual se incrementó 113% entre marzo de

Tabla 1: Indicadores de Bancarización Nacional a marzo 2008/07 (Número de personas)

Producto	Cédulas		Tarjetas de identidad		Porcentaje Población mayor de edad	
	Mar-07	Mar-08	Mar-07	Mar-08	Mar-07 ^{2/}	Mar-08 ^{3/}
Cuenta de Ahorro	13.738.532	15.066.331	330.298	703.790	49,61	53,35
Cuenta Corriente	1.429.230	1.500.063			5,16	5,31
Cartera Total ^{1/}	3.778.066	4.797.325			13,64	16,99
Cartera Comercial	330.436	381.446			1,19	1,35
Cartera Consumo	2.829.980	3.861.758			10,22	13,67
Cartera Vivienda	540.193	504.016			1,95	1,78
Microcrédito	556.110	629.907			2,01	2,23
Tarjeta de Crédito	3.438.374	3.684.408			12,42	13,05
Al menos un producto financiero	14.392.947	15.680.326	330.298	703.790	51,98	55,52

Fuente: Asobancaria. 1/ No incluye tarjetas de crédito

2/ Porcentaje de la población mayor de 18 años a diciembre de 2006

3/ Porcentaje de la población mayor de 18 años a diciembre de 2007

² Censo General 2005 del DANE.

2007 e igual mes de 2008. Le sigue en importancia la tarjeta de crédito con más de 3,6 millones de usuarios mayores de edad.

Finalmente, la tendencia hacia la profundización del microcrédito sigue acentuándose. A la fecha más de 629 mil personas cuentan con un crédito de este tipo.

Acciones y obstáculos para incrementar la bancarización³

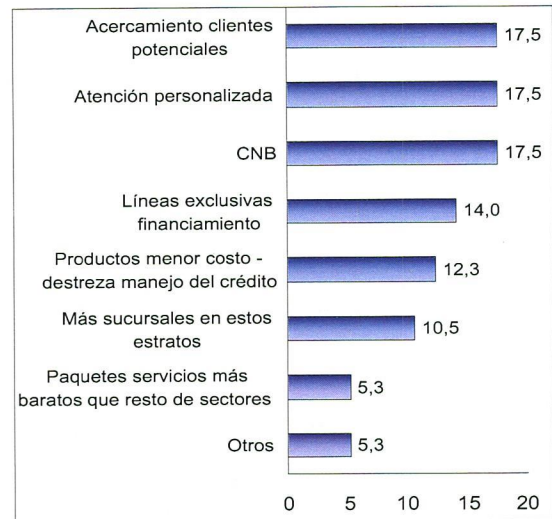
La creación de líneas exclusivas de financiamiento, el diseño de productos de menor costo y la generación de una mayor destreza en el manejo de crédito permitirá ampliar el acceso de la población de bajos recursos a los servicios financieros que ofrece el sector.

Para aumentar el acceso de los estratos 1, 2 y 3, la banca considera que lo más importante es lograr un mayor acercamiento a sus clientes potenciales y brindarles una atención personalizada, así como promover los corresponsales no bancarios (gráfico 1).

Desde la perspectiva de la oferta, las entidades manifiestan que los principales obstáculos que enfrentan para aumentar el acceso de estos grupos de población son los altos costos administrativos de llegar a estos segmentos y el riesgo de crédito que perciben en este tipo de clientes, que no pueden ser compensados debido a la existencia de límites a la tasa de interés.

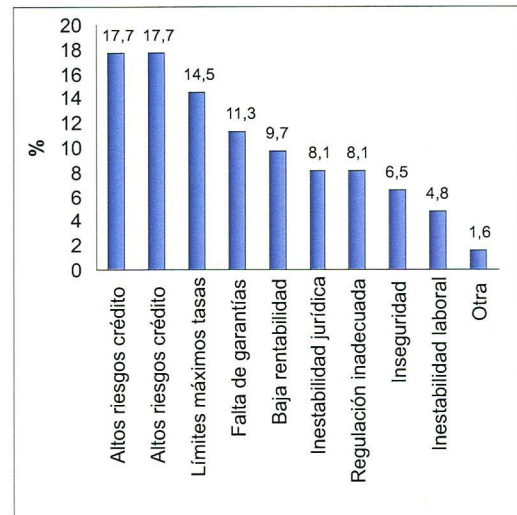
³ Resultados basados en la actualización de la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

Gráfico 1: Acciones necesarias para lograr que los estratos 1,2 y 3 accedan a los servicios financieros*



Fuente: Encuesta Asobancaria. *porcentaje de respuestas de los que consideran estas iniciativas importantes o muy importantes.

Gráfico 2: Obstáculos por el lado de la oferta para aumentar el acceso de los estratos 1 - 3 a los servicios financieros*



Fuente: Encuesta Asobancaria. *porcentaje de respuestas de los que consideran que estos elementos incidían de forma importante o muy importante.

Además de lo anterior, la baja rentabilidad de estos préstamos, la inestabilidad, la falta de garantías, la regulación inadecuada y la ausencia de cultura de pago, son factores que influyen negativamente sobre la oferta de servicios financieros a la

población de estos estratos (gráfico 2).

De acuerdo con las entidades, algunos elementos de regulación financiera encarecen la prestación de servicios y por lo tanto obstaculizan el objetivo de lograr un mayor grado de bancarización en la economía (tabla 2).

Tabla 2: Elementos de regulación que encarecen la prestación de servicios

Elementos de Regulación	(%)*
Gravamen a los movimientos financieros	18,29
Inversiones forzosas	15,85
Regulación sobre provisiones	15,85
Percepción de riesgo crediticio	10,98
Regulación sobre conocimiento del cliente (lavado de activos)	9,76
Altos costos administrativos	8,54
IVA en operaciones de cambio	7,32
Crédito dirigido	4,88
Otros impuestos	4,88
Inseguridad jurídica	3,66
Otra	2,44

Fuente: Encuesta Asobancaria. *porcentaje de respuestas de los que consideran que estos elementos incidían de forma importante o muy importante.

El elemento que genera el mayor impacto negativo para los bancos es el gravamen a los movimientos financieros. Lo anterior se explica en la creencia de que éste es cobrado por las entidades para su propio beneficio, aún cuando el sector actúa como recaudador de este gravamen establecido por el Estado. Además de lo anterior, hay un desconocimiento sobre la forma en que opera y la existencia de exenciones.

Otro factor que encarece fuertemente la prestación de servicios financieros es la regulación existente sobre las provisiones y las inversiones forzosas. Le siguen en importancia, la

percepción de riesgo crediticio y la regulación relacionada con el conocimiento del cliente.

Por el lado de la demanda el principal obstáculo que se percibe es la falta de conocimiento que tiene la población sobre la oferta de servicios financieros y sus ventajas, junto con la facilidad existente para acceder al mercado informal de recursos.

En una menor proporción, los bancos consideran que existen razones financieras, como por ejemplo, ingresos insuficientes, que alejan a los usuarios de menores recursos del sector financiero. También se considera que el gravamen a los movimientos financieros y la falta de cultura de ahorro y endeudamiento influyen de manera negativa en la posibilidad de que este grupo acceda a los servicios de la banca.

ii. Infraestructura⁴

Uno de los principales retos de las entidades bancarias ha sido aumentar su presencia a nivel nacional. Es así como al primer semestre de 2008, de los 1.132 municipios del país 1.040 cuentan con presencia bancaria, para un total de 91.9% de cobertura, a través de 4.328 oficinas y 4.334 corresponsales no bancarios.

En los últimos años las inversiones en infraestructura por parte de la banca se han encaminado principalmente al desarrollo de plataformas electrónicas (Internet, banca móvil, entre otros) que han

⁴ Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

permitido prestar un mejor servicio a los usuarios. Por ejemplo, entre 2005 y 2007 las transacciones realizadas mediante Internet registraron un incremento de 89.9%, al pasar de 223 millones a 424 millones.

Los avances en el acceso a los servicios financieros también se han reflejado en un aumento en el número de cajeros automáticos y de datáfonos. Así, entre 2006 y 2007 se pusieron en funcionamiento 931 nuevos cajeros automáticos y 13.519 datáfonos.

Las entidades manifestaron que en 2007 realizaron inversiones en tecnología por 94.845 millones de pesos, 2.463 millones más que el año anterior. El principal destino continuó siendo la modernización de cajeros, que representó el 42.4%. Para el desarrollo de páginas web y de nuevos canales electrónicos se destinó el 31.7 y 13.1% de esos recursos, respectivamente (tabla 3).

Tabla 3: Inversión en tecnología según componente (% del total invertido)

Tipo de Inversión	2006	2007
Modernización cajeros	55,0	42,4
Desarrollo pagina web	28,0	31,7
Seguridad informática	4,0	5,4
Desarrollo canales electrónicos	5,3	13,1
Contact center y audiorespuesta	6,5	5,3
Otros	1,2	2,1

Fuente: Encuesta Asobancaria.

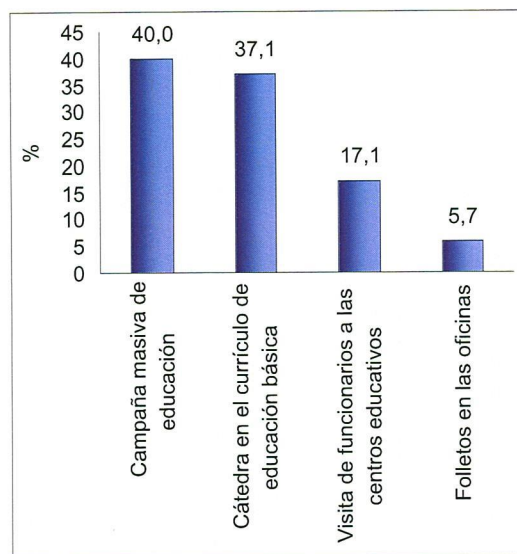
iii. Educación Financiera⁵

La educación financiera proporciona herramientas a las personas para el manejo eficaz de su dinero y la toma acertada de decisiones financieras. Para la banca, en el proceso de bancarización y masificación de

⁵ Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

servicios financieros es muy importante incentivar la educación financiera como una estrategia de acercamiento entre la oferta y demanda de servicios.

Gráfico 3: Programas de educación financiera más eficaces



Fuente: Encuesta Asobancaria. *porcentaje de respuestas de los que consideran que estos elementos incidían de forma importante o muy importante.

La mayoría de las entidades considera que la forma más eficiente de impartir educación financiera es a través de campañas masivas de capacitación, aunque también creen que es importante incluir una cátedra de educación financiera en el currículo de educación básica y promover la visita de funcionarios bancarios a los centros educativos (gráfico 3).

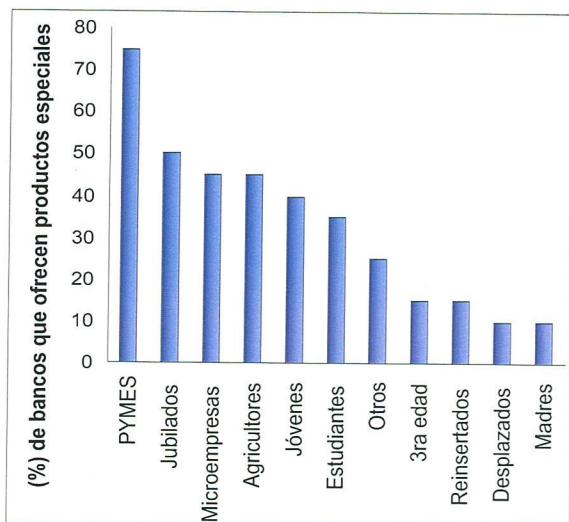
iv. Productos disponibles⁶

Según información suministrada a Asobancaria, todos los bancos afiliados ofrecen productos

⁶ Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

especiales a algún sector de la población (gráfico 4).

Gráfico 4: Productos especiales para grupos específicos de población



Fuente: Encuesta Asobancaria.

Las pymes siguen siendo el principal grupo de la población hacia el que las entidades financieras dirigen productos especiales. Es así como el 75% de éstas manifestaron tener productos para este segmento⁷.

Los jubilados y las microempresas también recibieron una importante oferta de productos por parte de los bancos. Entre el 50 y 45% de las entidades manifestaron tener productos especiales para estos dos clientes.

Otro segmento al que se le ofreció productos especiales fue a los beneficiarios de giros procedentes de colombianos residentes en el exterior.

⁷ Para el año 2006 el 70% de las entidades financieras ofrecieron productos especiales dirigidos hacia las pymes, 60% de las mismas ofrecieron productos a estudiantes y jubilados, 50% a jóvenes y agricultores, 45% a microempresas, y 40% a personas de la tercera edad.

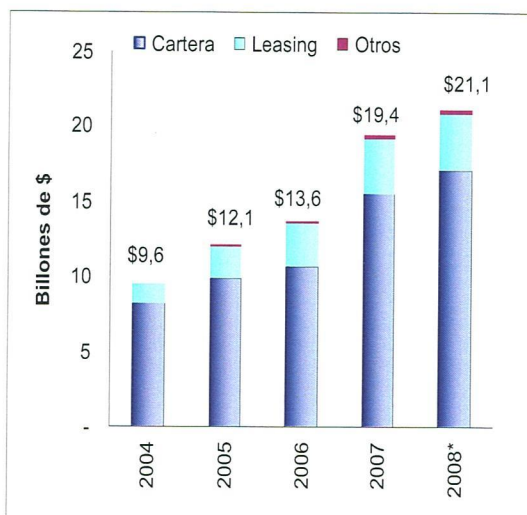
También algunas entidades ofrecieron créditos de libranza para miembros de las fuerzas militares y policiales, así como a empleados públicos y privados.

v. Casos especiales

- **PYMES**

Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) son grandes generadoras de empleo y representan más del 95% de las firmas del país. Éstas siempre han contado con el respaldo de la banca, la cual contribuye a su desarrollo a través del suministro de crédito.

Gráfico 5: Saldo cartera pymes 2004 - 2008*



Fuente: Asobancaria *Saldo a junio

Las entidades bancarias ofrecen a las pymes líneas de crédito destinadas a la inversión en capital de trabajo, créditos rotativos y de redescuento, así como cuentas corrientes y de ahorros especiales, convenios de recaudo y tarjetas de crédito.

Según cifras de Asobancaria, entre diciembre de 2004 e igual periodo de 2007 el saldo de la cartera pymes

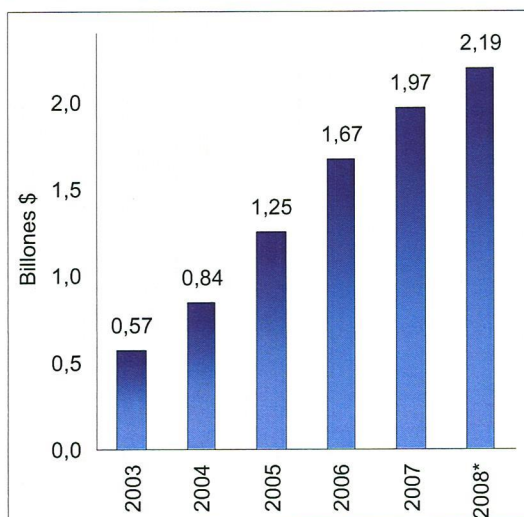
pasó de 9,6 a 19,4 billones pesos, para un incremento de aproximadamente 9,8 billones en los últimos cuatro años. En 2008 la dinámica sigue siendo positiva. En junio de este año el saldo de esta cartera alcanzó 21.1 billones (gráfico 5).

- *Microcrédito*

El saldo de la cartera de microcrédito fue de 1,97 billones de pesos al finalizar 2007, el valor más alto desde que se creó esta modalidad de préstamos (2002).

Comparado con 2006, el saldo de esta cartera fue superior en 290 mil millones, lo que significó un incremento anual de 17,6%. En el primer semestre de 2008 esta cifra ascendió a 2,19 billones de pesos, para un crecimiento de 19,8% respecto a igual periodo del año anterior (gráfico 6).

Gráfico 6: Saldo de la cartera de microcrédito



Fuente: Asobancaria. *saldo a junio

- *Financiamiento VIS*

En relación con la Vivienda de Interés Social (VIS), según la información del

DANE, el valor de los créditos individuales para compra de vivienda de interés social nueva entregada por la banca hipotecaria alcanzó 123 mil millones de pesos en diciembre de 2007, mientras que un año atrás esta cifra fue inferior en cerca de 37 mil millones. Por su parte, entre 2006 y 2007 el número de viviendas de interés social nuevas financiadas pasó de 18.100 a 24.412, lo que equivale a un incremento de 34,8%.

En cuanto a la Vivienda de Interés Social usada, la banca hipotecaria financió la adquisición de 11.489 viviendas en 2007, 2.602 más que en 2006, con créditos por un valor de 75 mil millones de pesos, cifra superior en 17 mil millones a la alcanzada el año inmediatamente anterior.

Para el primer trimestre de este año, se financiaron 7.099 viviendas de interés social nuevas y 2.630 viviendas de interés social usadas, por un monto de 38.087 y 18.802 millones, respectivamente.

- *Vivienda en general*

De acuerdo con el DANE, el valor de los créditos desembolsados por la banca hipotecaria para compra de vivienda nueva y lotes con servicios fue de 1,9 billones en 2007, mientras que el año anterior fue 1,15 billones, lo que implica que durante ese periodo el valor de estos créditos se incrementó 64%. Los últimos datos revelan que durante el primer trimestre de 2008 este monto ascendió a 585.140 millones, lo que representa un crecimiento de 34% respecto a igual periodo de 2007 cuando totalizó 436.556 millones.

El número de viviendas nuevas y lotes con servicios financiados durante 2007 fue 48.862, 14.309 viviendas más que en 2006. Entre enero y marzo de 2008 se financiaron 2.138 viviendas más que en igual periodo del año anterior, lo que implicó un incremento de 18.3%.

Para la compra de vivienda usada, en 2006 se otorgaron 35.460 créditos por 1,58 billones de pesos, mientras que en 2007 se financiaron un total de 41.661 viviendas con créditos por un valor de \$1,9 billones. En los tres primeros meses del año se financiaron 10.100 viviendas, por un monto de 451 mil millones.

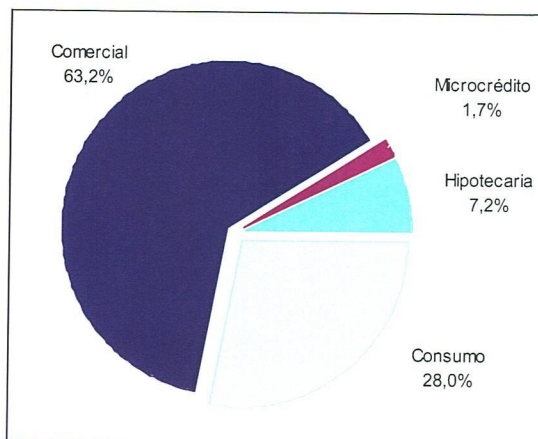
- *Cartera por modalidad y tarjetas de crédito*

La dinámica del crédito ha sido favorable en los últimos años. A diciembre de 2007 el valor de la cartera de los bancos fue de 123 billones de pesos (34.4% del PIB), lo que implicó un crecimiento de 25,9% frente al saldo registrado en 2006.

En junio de 2008 el saldo de cartera total fue 132,6 billones (36.5% del PIB). De este total aproximadamente el 63% correspondió a crédito comercial, 28% a consumo, 7% a vivienda y 2% a microcrédito (gráfico 7).

En relación con el uso de tarjetas de crédito, para 2007 el número de plásticos activos fue de 4,2 millones de unidades, lo que corresponde a un incremento en el uso de este medio de pago frente al año anterior de aproximadamente 671 mil unidades. A junio de 2008 se registraron 5.2 millones de plásticos activos.

Gráfico 7: Cartera de crédito por modalidad



Fuente: Asobancaria

En este periodo el valor de la facturación⁸ con estos instrumentos alcanzó 1.6 billones de pesos, en tanto que las compras realizadas por los usuarios ascendieron a 1.2 billones de pesos.

- *Créditos otorgados a proyectos de capital social⁹*

Las instituciones financieras otorgan créditos de montos importantes destinados a financiar proyectos de capital social. El año anterior la banca desembolsó recursos por cerca de 1.8 billones de pesos a través de 2.508 créditos.

De este total, el 46% se concentró a la financiación de proyectos de mejoramiento de servicios públicos como generación de electricidad, acueducto y alcantarillado, así como construcción de oleoductos y gasoductos, entre otros. El 28% se destinó a proyectos de infraestructura para la producción industrial y agrícola, desarrollo ambiental, infraestructura portuaria y

⁸ Incluye compras y avances.

⁹ Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

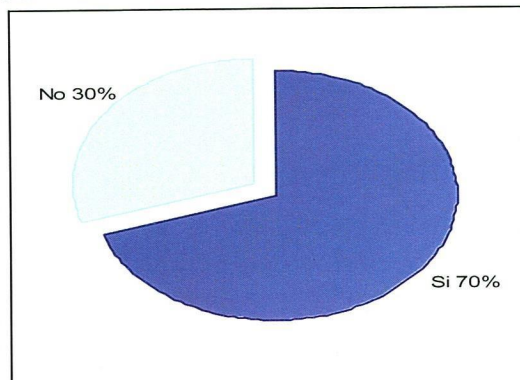
aeroportuaria, educación y construcción de vivienda de interés social. El 26% restante fue otorgado a obras de infraestructura vial e implementación de sistemas de transporte masivo.

vi. Servicio al cliente

El 70% de las entidades financieras tienen un sistema de evaluación de servicio al cliente. Esas evaluaciones permitieron encontrar el porcentaje de clientes que consideraba que el servicio había mejorado frente al año anterior, así como calcular el grado

de satisfacción de servicio a los clientes en general (gráfico 8).

Gráfico 8: Porcentaje de entidades que tienen sistemas de evaluación al cliente



Fuente: Encuesta Asobancaria.

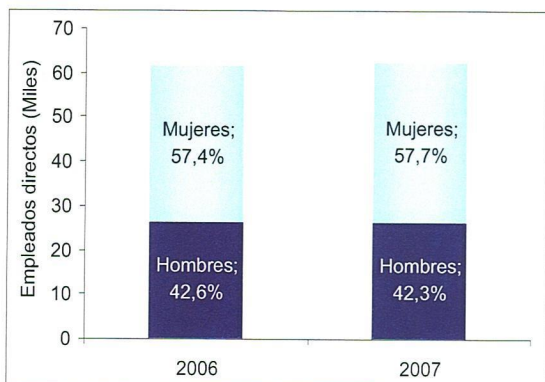
III. Los empleados: Oportunidades para todos

Los establecimientos bancarios conciben su relación con los empleados como una dimensión básica de la responsabilidad empresarial. Este interés se materializa a través de distintas políticas e iniciativas que impulsan continuamente estándares éticos, igualdad de oportunidades y calidad de contratación.

i. Número de empleados¹⁰

El total de empleados directos contratados en el sector fue en 2007 de 62.250 personas. En ese año se generaron 4.402 puestos de trabajo adicionales. Del total de empleados directos 35.940 eran mujeres (57.7%) y 26.310 eran hombres (42.3%), ambas cifras superiores a las de 2006 (Gráfico 1).¹¹

Gráfico 1: Número de empleados directos del sector según género (2006-2007)



Fuente: Encuesta Asobancaria.

Durante el primer trimestre de 2008 el empleo continuó creciendo. De

¹⁰ Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

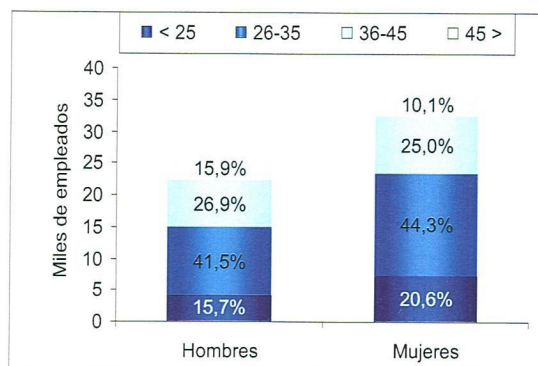
¹¹ Esta cifra corresponde al valor declarado en la encuesta por 19 entidades.

acuerdo con la Superintendencia Financiera en este periodo el número de empleados contratados directamente fue 63.974 personas cifra mayor a la reportada por la encuesta realizada a las entidades en 2007.

ii. Datos generales de los empleados¹²

El rango de edad que concentró la mayor proporción de personal fue el de 26 a 35 años, seguido del que se encuentra entre los 35 y 45. Cabe resaltar que la vinculación de personal menor de 25 y mayor de 45 fue alta pues representó en promedio el 30% de los trabajadores del sector (gráfico 2).

Gráfico 2: Participación del empleo directo por sexo y por grupos de edad (%)



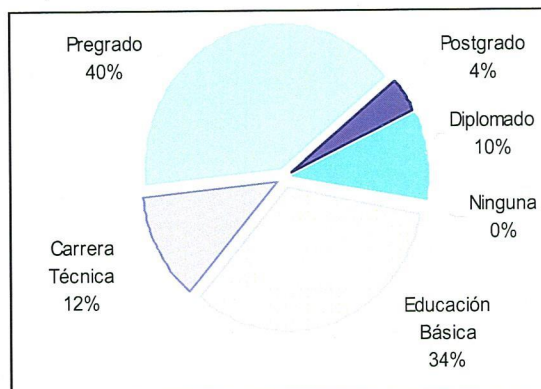
Fuente: Encuesta Asobancaria.

Al analizar el nivel educativo de los empleados directos se encuentra que la gran mayoría ha realizado algún tipo de estudios. El 54.4% culminó estudios de educación universitaria, diplomado o de postgrado. A este grupo le siguieron los que alcanzaron algún tipo de formación bien sea

¹² Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

básica (34%) o técnica (12%) (gráfico 3).

Gráfico 3: Nivel de escolaridad de los empleados bancarios



Fuente: Encuesta Asobancaria.

Lo anterior refleja el compromiso que existe en las entidades del sector por otorgar créditos educativos a los empleados, situación a la que se hará referencia más adelante.

ii. Gastos de nómina del sector bancario

De acuerdo con las cifras de la Superintendencia Financiera, los gastos de personal del sector bancario al cierre de 2007 alcanzaron los 2.9 billones de pesos. De estos 962 mil millones correspondieron a sueldos (33%) y 314 mil millones al pago de salario integral (11%).

Entre enero y julio de 2008 los gastos de personal del sector ascendieron a 1.9 billones de pesos, cifra superior en 242 mil millones a la registrada en igual periodo del año anterior.

Por horas extra, auxilio de transporte y subsidio de alimentación los bancos gastaron 32 mil millones, 5 mil millones mas que en 2007. Por bonificaciones a los empleados se

desembolsaron 174 mil millones (9%). Los aportes al ISS alcanzaron 195 mil millones, cifra mayor en 12% a la de 2007, mientras que los realizados a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA fueron de 88 mil millones.

Adicional a estos conceptos, durante los primeros siete meses de 2008 los bancos otorgaron a sus empleados 135 mil millones de pesos como pago de las primas extralegales y de antigüedad (tabla 1).

Tabla 1: Gastos de personal de la banca Enero-Julio 2007-08 (Miles de millones \$)

CONCEPTO	2007	2008
GASTOS DE PERSONAL	1699	1941
SALARIO INTEGRAL	187	203
SUELDOS	558	629
HORAS EXTRAS	6	8
AUXILIO DE TRANSPORTE	11	12
SUBSIDIO DE ALIMENTACION	10	12
CESANTIAS	72	82
INTERESES SOBRE CESANTIAS	8	8
PRIMA LEGAL	63	71
PRIMA EXTRALEGAL	106	111
VACACIONES	47	52
PRIMA DE VACACIONES	36	40
PRIMA DE ANTIGUEDAD	20	23
PENSIONES DE JUBILACION	70	72
OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	16	18
BONIFICACIONES	121	174
INDEMNIZACIONES	22	44
VIATICOS	3	2
APORTES	266	297
ISS	174	195
CAJAS COMPENSACION FAMILIAR, ICBF, SENA	80	88
OTROS APORTES	12	14
AUXILIOS AL PERSONAL	76	82

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

iii. Beneficios generales¹³

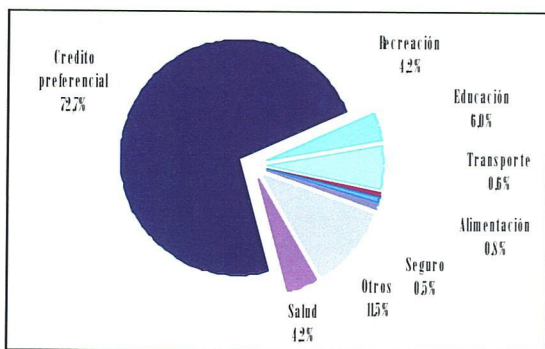
Además de las obligaciones contempladas por la ley, las entidades del sector se han

¹³ Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

preocupado por ofrecer a sus trabajadores bonificaciones y otros beneficios relacionados con el otorgamiento de créditos para educación, adquisición de vivienda y de automóvil, entre otros.

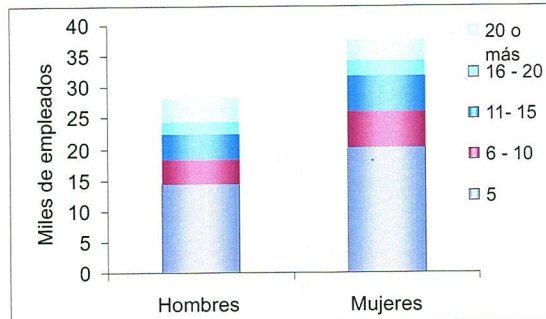
Se desembolsaron 311 mil millones de pesos en 2007 por beneficios extralegales, alrededor de 5 millones por empleado directo contratado. Estos recursos fueron destinados a salud, recreación, educación, auxilios de alimentación y transporte, seguros y créditos en diferentes modalidades con tasas preferenciales. El crédito preferencial es la modalidad de beneficio más importante y representa el 72.7% de este total. Los beneficios favorecieron a un total de 248.829 personas, entre trabajadores y su núcleo familiar (gráfico 4).

Gráfico 4: Beneficios extralegales por destinación específica



vinculado por más de 20 años cuyo peso dentro del total de empleados fue 11% (gráfico 6).

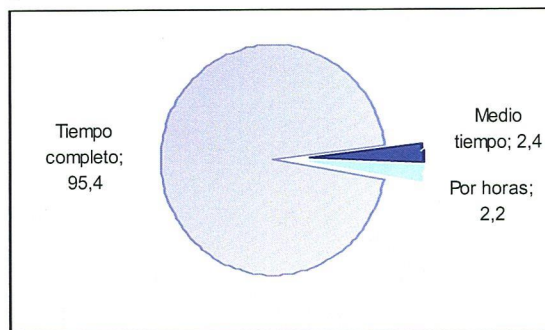
Gráfico 6: Personal según género y tiempo promedio de vinculación en años



Fuente: Encuesta Asobancaria.

Un elemento que contribuye a elevar la calidad del empleo en el sector bancario es que el 95.4% del personal que trabajó para la banca lo hizo de tiempo completo mientras que las jornadas de medio tiempo y trabajo por horas apenas representaron el 2.4 y 2.2%, respectivamente (gráfico 7).

Gráfico 7: Distribución del empleo según la jornada laboral



Fuente: Encuesta Asobancaria.

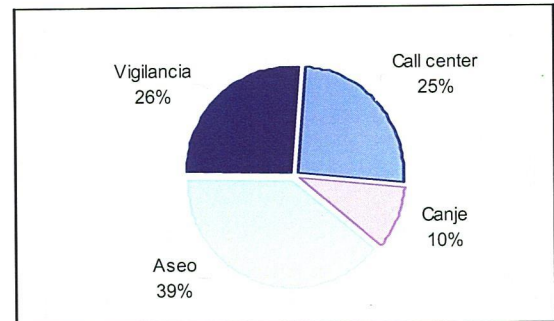
vi. Empleo indirecto¹⁶

El sector bancario además de haber sido una fuente directa de empleo para más de 62 mil personas generó oportunidades de trabajo indirecto a otras 7.332 a través de los servicios

¹⁶ Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

de aseo (39%), vigilancia (26%), call center (25%) y canje (10%) que contrató bajo la modalidad de outsourcing (gráfico 8).

Gráfico 8: Distribución del empleo indirecto bajo la modalidad de outsourcing



Fuente: Encuesta Asobancaria.

vii. Los empleados también son partícipes del compromiso social¹⁷

Al interior de las entidades se ha venido desarrollando una cultura de responsabilidad social. El 55.6% manifestó haber vinculado a sus empleados en actividades que involucran algún tipo de voluntariado. El número de trabajadores que participaron en este tipo de programas ascendió a 6.120. Así mismo se encontró que cada uno de ellos destinó al ejercicio de estas actividades 10 horas al mes en promedio.

Esto refleja un avance considerable respecto a lo observado en 2006, cuando 1.580 empleados fueron partícipes de este tipo de jornadas, dedicando un promedio de 5,4 horas/mes a esta labor.

viii. Comunicación y diálogo con los empleados: la clave del éxito¹⁸

¹⁷ Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

¹⁸ Resultados basados en la encuesta realizada por Asobancaria a sus entidades afiliadas.

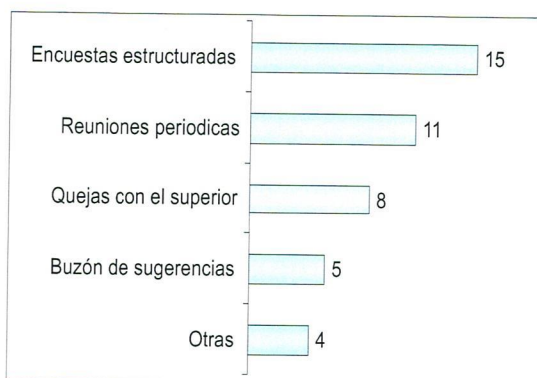
Las herramientas de comunicación interna que la banca pone a disposición de sus empleados han permitido incentivar la creación de un clima de confianza basado en una relación de comunicación transparente.

Las entidades cuentan con distintos mecanismos que permiten evaluar el nivel de satisfacción de sus empleados. La gran mayoría tiene uno o varios instrumentos de comunicación interno entre los superiores y el personal.

Las encuestas estructuradas han sido sin lugar a dudas el mecanismo que ha ganado mayor espacio al interior de las entidades, seguido por las

reuniones periódicas, las quejas con el superior y algunas otras alternativas como las jornadas de acercamiento, y valoraciones evaluativas del jefe y el funcionario (gráfico 9).

Gráfico 9: Canales de comunicación adoptados al interior de las entidades



Fuente: Encuesta Asobancaria.

IV. Los proveedores: Política de compras del sector

Las entidades bancarias son concientes de que los proveedores son colaboradores fundamentales de su gestión.

Los servicios que demanda la banca, son principalmente administrativos y profesionales, así como tecnológicos y de telecomunicaciones. Dentro de los criterios de selección se destaca la calidad del servicio o producto (56%), seguido por los costos (54%) y la trayectoria del proveedor dentro del mercado (47%). Otros aspectos utilizados en menor medida son el valor agregado, la cobertura, el servicio posventa, el cumplimiento en tiempo y productos asignados y la exclusividad (tabla 1).

El 59% de los bancos contó con un sistema de evaluación a sus proveedores con el fin de garantizar una buena adquisición de servicios y dar alternativas a estos para su mejoramiento. En consecuencia, y de acuerdo con dicha evaluación alrededor del 43% de los proveedores en 2007 mejoró su prestación de servicios entre un 51 y 75%.

Debido a que los contratos entre los proveedores y los bancos son bilaterales, es importante conocer el nivel de satisfacción que los primeros tienen frente a las entidades a las cuales prestan sus servicios. Por esta razón el 85% de los bancos tiene medios para evaluar la satisfacción de los proveedores.

La gran mayoría de éstos utilizó como mecanismo de evaluación las reuniones periódicas con los

Tabla 1: Porcentaje de entidades que utilizan alguno de estos criterios para la escogencia de su proveedor de servicios

	Calidad del servicio o producto	Costos	Trayectoria proveedor		Otros
			Dentro del mercado	Al servicio de la entidad	
Aseo	90	90	70	80	20
Consultoría	50	50	45	30	5
Fotocopias	75	70	50	60	5
Investigación de mercado	50	45	50	30	15
Investigación técnica	30	20	30	10	0
Outsourcing de contabilidad	15	15	10	15	0
Outsourcing de nómina	15	25	10	10	0
Seguridad	80	80	70	65	15
Tecnología (Software/Hardware)	70	65	65	50	10
Call center	50	50	35	25	5
Mensajería	85	75	70	65	5
Telecomunicaciones	65	65	55	40	5
Promedio	56	54	47	40	7

Fuente: Encuesta Asobancaria.

proveedores. Sin embargo, también se emplearon otros métodos como las encuestas, las revisiones generales del cumplimiento de los servicios contratados, el cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) y las quejas del contratante (tabla 2).

Tabla 2: Porcentaje de entidades que utilizan alguno de estos mecanismos para evaluar la satisfacción de los proveedores

Métodos de evaluación	(%)
Quejas con el contratante	23,5
Reuniones periódicas de evaluación	52,9
Ninguno	11,8
Acuerdos del Nivel de Servicios	47,1

Fuente: Encuesta Asobancaria.

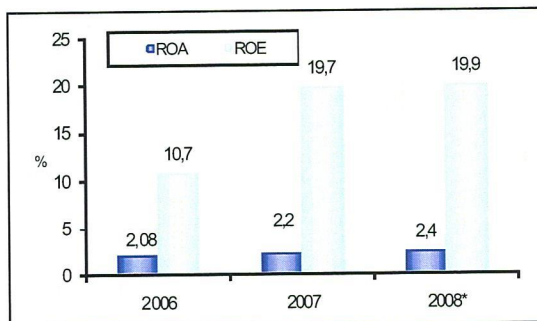
V. Los accionistas: Preservar la estabilidad del negocio

Como cualquier unidad productiva los bancos deben procurar una rentabilidad y solvencia adecuadas.

i. Rentabilidad

El sector ha recuperado su rentabilidad medida en términos de la rentabilidad del activo (ROA) y del patrimonio (ROE). En junio de 2008 los establecimientos bancarios tuvieron un ROA de 2.4% y un ROE de 19.9%. En ambos casos se alcanzaron cifras superiores a las de todo el 2006 y 2007 (gráfico 1).

Gráfico 1: ROA y ROE los establecimientos de crédito 2006 -08*



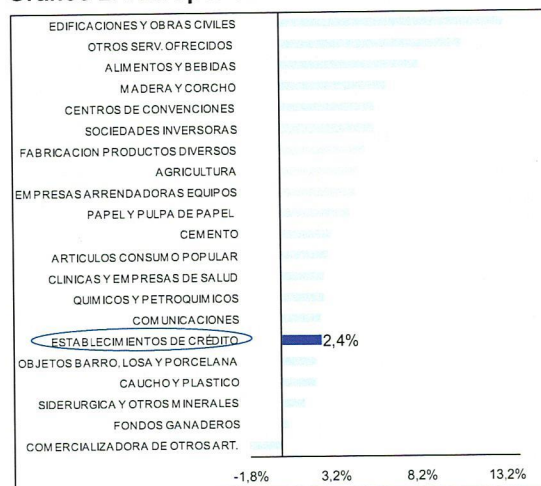
Fuente: Dirección de Estudios y Regulación Financiera – Asobancaria.*A junio de 2008.

No sobra señalar que la banca no ha sido el sector más rentable de la actividad económica colombiana medida por el ROA. De hecho en el mes de junio de 2008 se ubicó en el puesto 16 en una muestra de 21 sectores (gráfico 2).

En la rentabilidad del patrimonio, ROE, la banca ocupó el segundo puesto con casi 20%. Esto se explicó en el hecho de que el apalancamiento de los establecimientos de crédito es

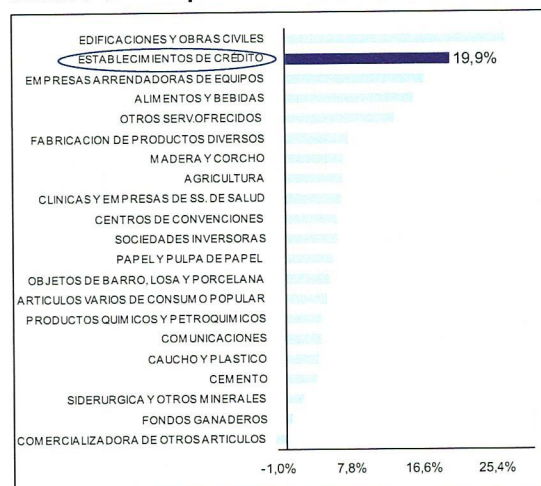
el más alto de la actividad económica colombiana. A diferencia de los demás sectores, los pasivos del sector financiero son siete veces su patrimonio, y por consiguiente debe ofrecer un ROE elevado para lograr un mayor atractivo¹⁹ (gráfico 3).

Gráfico 2: ROA por sectores de la actividad



Fuente: Superintendencia Financiera, cálculos Dirección de Estudios y Regulación Financiera Asobancaria.

Gráfico 3: ROE por sectores de la actividad



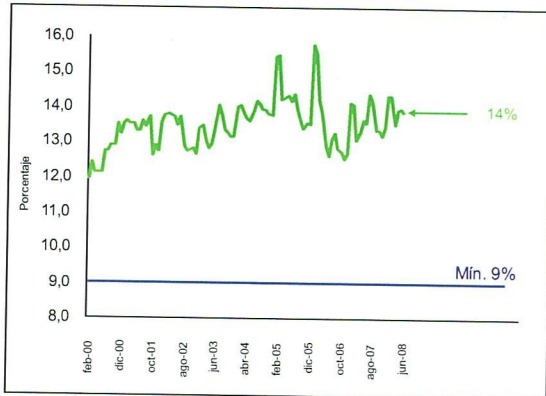
Fuente: Superintendencia Financiera, cálculos Dirección de Estudios y Regulación Financiera Asobancaria.

¹⁹ En el informe financiero trimestral de Asobancaria se muestra que los sectores que después del bancario tienen un apalancamiento más alto son las empresas arrendadoras de equipos (2.74) y las edificaciones y obras civiles (1.01). En el resto de ramas este indicador apenas llega a 1.

ii. Solvencia

De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia Financiera, la banca registra un nivel de solvencia superior (14%) al mínimo exigido por la regulación (9%) (gráfico 4).

Gráfico 4: Indicador de solvencia



Fuente: Superintendencia Financiera, cálculos Dirección de Estudios y Regulación Financiera Asobancaria.

II. EL ENTORNO: APOYO A LA COMUNIDAD

Además de su función intrínseca de intermediación, los establecimientos del sector conciben el apoyo a la comunidad como un eje vertebral de su política de responsabilidad social empresarial.

II. El apoyo a la comunidad: Nuestro compromiso social

Además de su actividad de intermediación las entidades financieras se han preocupado por ejercer una función social a través de una intensa política de apoyo directo a la comunidad. Este compromiso se ha traducido en programas de voluntariado, patrocinios, donaciones y capacitación, entre otros.

i. Donaciones y patrocinios

Aunque cada establecimiento financiero tiene su propia visión sobre la forma en que se ejerce la Responsabilidad Social, la mayoría de entidades han colaborado con fundaciones de gestión social que se encargan de promover acciones educativas en beneficio de niños de escasos recursos, programas de capacitación a los docentes y mejoramiento de la gestión escolar.

La fundación Dividendo por Colombia a través de su programa Finanzas para el Cambio promueve e incentiva la educación financiera en la población escolar de estratos 1 y 2 gracias a los recursos aportados mayoritariamente por una entidad bancaria. El éxito de esta iniciativa radica en la fuerte acogida que ha tenido al interior de los planteles educativos y las alianzas realizadas con las secretarías de educación. Así para 2007, 19 de las 24 instituciones educativas que adoptaron el programa lo incorporaron en su Proyecto Educativo Institucional – PEI- y a la fecha se contabilizan más de diez mil estudiantes beneficiados.

Otros programas que promueven las entidades bancarias involucran el apoyo a las víctimas del conflicto armado y sus familias, a través de fundaciones como Querido Soldado, Colombia Herida y Cosecha Urbana, organizaciones que desarrollan programas para los soldados heridos en combate y sus familias así como estrategias para la formación y sensibilización cultural de los actores del conflicto armado.

De acuerdo con la encuesta adelantada a las entidades afiliadas, se encuentra que en 2007 los bancos destinaron un monto superior a los 8.000 millones de pesos por concepto de donaciones a entidades sin ánimo de lucro, hospitales, programas de salud oral y visual, iniciativas del gobierno (computadores para educar), instituciones educativas y centros culturales, así como más de 5.100 millones de pesos a patrocinios a eventos culturales y deportivos como la media maratón, la temporada de opera y Bogotá la capital mundial del libro, entre muchos otros.

i. Finanzas para Educar: Un compromiso del sector con las futuras generaciones

Como una iniciativa conjunta de responsabilidad social en agosto de 2006 los establecimientos financieros, a través de la Asociación Bancaria de Colombia, lanzaron el programa *Finanzas para Educar*, cuyo propósito es incrementar la cobertura y la calidad de la educación en Colombia. En el marco de este programa se ha venido trabajando con el Plan Padrino de la Presidencia de la República

mediante la firma de convenios que contribuyen a la adecuación de la infraestructura de los planteles educativos que funcionan en los municipios más pobres del país.

Asobancaria contempla aportar recursos para el desarrollo de 27 proyectos por \$5.500 millones que beneficiarán aproximadamente 18.000 niños de los departamentos de Amazonas, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guajira, Guaviare, Nariño y Sucre. A la fecha se han entregado ocho de los 27 proyectos que contempla la alianza con el Plan Padrino.

En 2008 se han inaugurado cuatro obras a lo largo del territorio nacional: la *Institución Educativa la Primavera de Inírida* en Guainía, la *Institución Educativa Hatillo de Loba*, en el sur del departamento del Bolívar, la *Institución Educativa Bencardino Becerra Rodríguez de Paimadó* en Río Quito Chocó y la *Institución Educativa Belén* en Montelíbano Córdoba.

En lo que resta del año se espera entregar ocho proyectos adicionales en los siguientes municipios: Sampués (Sucre), Campo de la Cruz (Atlántico), Cicuco (Bolívar), San Antonio de Palmito (Sucre), Barbacoas (Nariño), Pinillos (Bolívar),

Curumaní (César) y Araracuara (Amazonas).

En la actualidad cuatro proyectos están en fase de ejecución, dos nuevos convenios se encuentran en proceso de firma y tres más en estudio.

Así la banca ha articulado su política de responsabilidad social al avance en materia de bancarización y en el mejoramiento de los niveles de calidad y cobertura educativa al interior de las poblaciones mas apartadas del país.



III. RESPONSABILIDAD SOCIAL

ADHESIÓN A INICIATIVAS GLOBALES: UN PRIMER PASO

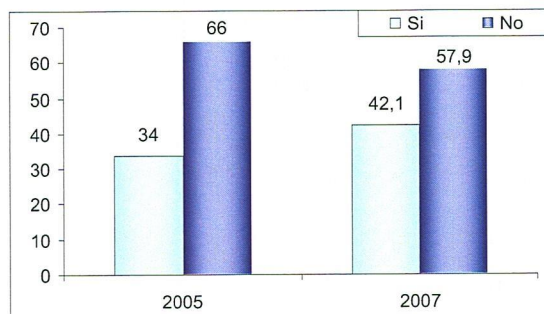
Recientemente las entidades han manifestado su interés de vincularse a iniciativas globales en materia de responsabilidad social. En esta sección se resumen los primeros avances en esta materia.

III. Adhesión a iniciativas globales: Un primer paso

i. Publicación y divulgación de reportes de RSE

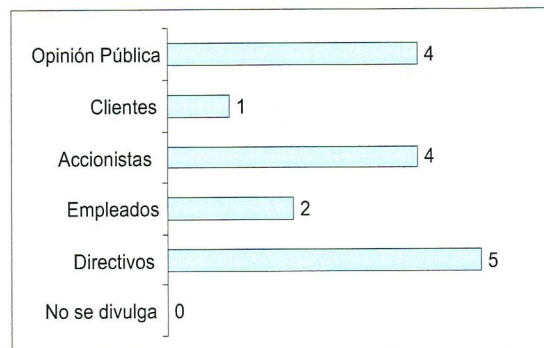
Las entidades del sistema bancario colombiano muestran una preocupación creciente por divulgar el impacto social de su labor de intermediación. Lo anterior se traduce, en un esfuerzo por realizar reportes que reflejen su compromiso con la sociedad. En 2005 el 34% de las entidades realizaban algún informe de desempeño no financiero mientras que en 2007 lo hicieron el 42%. Adicionalmente no había una difusión masiva, mientras que hoy en día se hace tanto a nivel interno como externo (gráficos 1 y 2).

Gráfico 1: Porcentaje de entidades que publican reportes de desempeño no financiero.



Fuente: Asobancaria. Encuesta RSE 2007.

Gráfico 2: Nivel de divulgación del reporte según medio (Número de entidades en 2007)

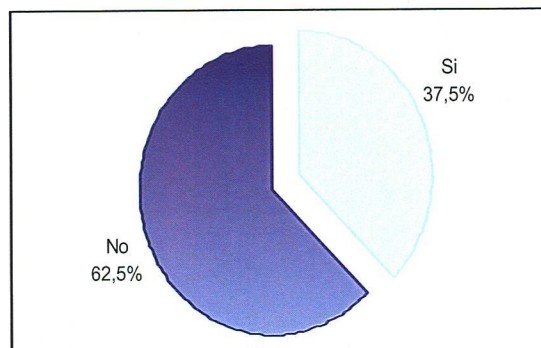


Fuente: Asobancaria. Encuesta RSE 2007.

ii. Estándar de los reportes y vinculación a iniciativas globales de RSE

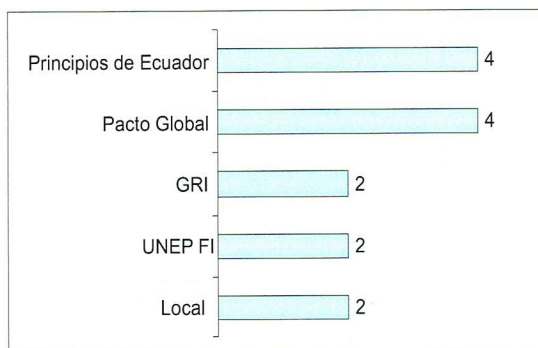
Las entidades del sector están dando sus primeros pasos en la incorporación de estándares internacionales en la elaboración de reportes así como en la adhesión a iniciativas internacionales de responsabilidad social. El 37.5% de las entidades siguieron algún tipo de estándar para elaborar su reporte. Así mismo buena parte de ellas afirmó estar vinculada a una o varias iniciativas de responsabilidad social, siendo Pacto Global y Principios del Ecuador las que han recibido una mayor acogida en el país (gráfico 2 y 3).

Gráfico 2: Utilización de estándares internacionales en la publicación de reportes



Fuente: Asobancaria. Encuesta RSE 2007.

Gráfico 3: Número de entidades afiliadas a iniciativas de sostenibilidad empresarial



Fuente: Asobancaria. Encuesta RSE 2007.

IV. ANEXOS

I. Nota metodológica

i. Antecedentes

Desde 2005 Asobancaria viene realizando dentro de sus entidades afiliadas la encuesta anual de responsabilidad social.

La encuesta fue diseñada al interior del Comité de Responsabilidad Social capitalizando la experiencia de varias entidades en la realización de balances sociales.

ii. Organización de la encuesta

La encuesta enviada a las entidades se divide en tres secciones: Gestión socialmente responsable, servicios prestados y actividad de intermediación y demografía, empleo y relaciones laborales.

La primera sección consta de nueve preguntas cuyo objeto es establecer si el banco incorpora dentro de su gestión la elaboración y difusión de reportes de responsabilidad social. También se incluyen otros indicadores que dan cuenta del apoyo que dan los bancos a proyectos sociales, a través de patrocinios o donaciones.

La segunda con 18 preguntas recopila información relacionada con la prestación de servicios por parte de los bancos. Esta incluye montos de créditos otorgados, beneficiarios, operaciones pasivas e infraestructura, productos disponibles, bancarización, educación financiera e información sobre proveedores.

Por último se tienen 13 interrogantes orientados a conocer las características de los empleados del sector financiero con base en información sobre su edad, estado civil, nivel de educación y sus

actividades. También pretende obtener información sobre el tipo de contratación de los trabajadores del sector, beneficios que reciben y su vinculación a programas de voluntariado corporativo.

iii. Alcance temático y representatividad

Los resultados de la encuesta proporcionan información confiable a nivel del sector bancario pues incluyen un total de 20 entidades entre bancos y corporaciones financieras²⁰.

La tabulación se realizó sección a sección y es necesario tener en cuenta que los porcentajes del sector toman como referente el universo de 20 entidades, sin embargo en ocasiones este pudo verse reducido a 19 o 18 según si la pregunta aplicaba o no.

²⁰ Banco de Bogotá, Banco Popular, Banco Santander, Bancolombia, ABN AMRO, Citibank, HSBC, GNB-Sudameris, BBVA-Colombia, Banco de Crédito Helm Financial Services, Banco de Occidente, Banco Caja Social, Banco Davivienda, Colpatria, Banco Agrario, Banco AV Villas, Bancoldex, Grupo Aval, Finamérica y Titularizadora.

II. Fortalezas y retos

Uno de los aspectos que debe contemplar la realización de un informe como éste es la identificación de las fortalezas y los retos que se enfrentan hacia el futuro en cada uno de los aspectos tratados.

Aspecto	Fortalezas	Retos hacia el futuro
Grupos de interés directos	<p>Incorporación de criterios responsabilidad social como un compromiso ético al interior y exterior de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> Interior: Empleados y accionistas. Exterior: Clientes, proveedores y Colombia. 	<p><u>Con los clientes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Incrementar los niveles de bancarización del país. Continuar desarrollando productos especiales para grupos de población específicos. <p><u>Con los empleados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Continuar promoviendo condiciones de estabilidad laboral y salarial. Hacer del sector financiero el mejor lugar para trabajar. <p><u>Con los proveedores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Hacer extensivo el uso de criterios internacionales de responsabilidad social en la selección de proveedores. <p><u>Con los accionistas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar niveles de rentabilidad y solvencia adecuados. <p><u>Con Colombia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Promover la mayor profundización financiera. Continuar incrementando la generación de valor agregado.
El entorno	Existencia de iniciativas de apoyo a la comunidad al interior de cada establecimiento y a nivel gremial.	<p>Seguir contribuyendo a elevar los niveles de calidad educativa e infraestructura escolar.</p> <p>Construir indicadores que permitan capturar el impacto social de la inversión en la comunidad.</p>
Adhesión a iniciativas globales	<p>Existencia de un grupo de trabajo gremial sobre el tema: El Comité de Responsabilidad Social de Asobancaria.</p> <p>Estandarización de la medición del impacto social al interior de las entidades mediante una encuesta de indicadores.</p> <p>Publicación del primer balance social del sector.</p>	<p>Mayor alcance en la verificación externa de nuestro balance social.</p> <p>Elevar la suscripción de compromisos internacionales en materia de responsabilidad social al interior de las entidades.</p> <p>Promover al interior del sector la incorporación de criterios de gestión ambiental.</p>