



**ASOBANCARIA**









# Contenido

## 1. Introducción

- 1.1 Mensaje de la Presidencia
- 1.2 Quiénes somos
- 1.3 Cómo trabajamos
- 1.4 Acerca del primer Informe de Sostenibilidad de la Banca en Colombia 2012

## 2. Informe de sostenibilidad de la banca en Colombia 2012

### 2.1 Primer Informe de Sostenibilidad de la banca en Colombia

### 2.2 Economía y gobierno

Distribución de valor y beneficios

Ética y gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Servicio al cliente

Cadena de abastecimiento

### 2.3 Responsabilidad social

Responsabilidad con los colaboradores

Formación y desarrollo de capacidades

Igualdad de oportunidades

Empleo en todo el país

Educación financiera

Aporte a la sociedad

Derechos humanos

### 2.4 Compromiso ambiental

Política e institucionalidad ambiental

Cambio climático

Productos verdes

Uso de materiales y recursos naturales

Gestión de residuos

Educación ambiental

### 2.5 Retos de la banca

## 3. Informe de gestión de Asobancaria 2012

Contribución a la estabilidad y seguridad del sistema financiero

Contribución al fortalecimiento de la gobernabilidad y lucha contra la pobreza

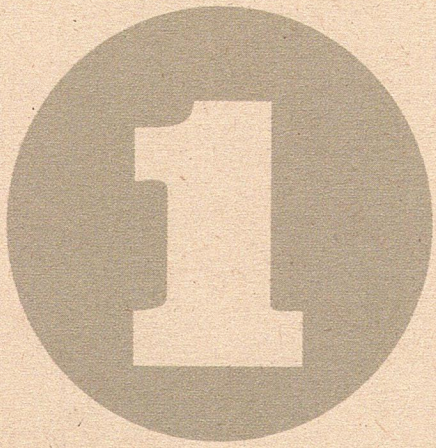
Compromiso con el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente

Contribución a la generación de conocimiento y al desarrollo del talento humano

4
6
8
10
15
18
20
34
34
36
40
42
46
48
48
50
51
52
54
56
58
60
61
62
64
66
68
68
70
72
74
88
92
96











# **CAPÍTULO 1**

## **INTRODUCCIÓN**



1

## 1.1 Mensaje de la Presidencia

En las últimas décadas el mundo empresarial se ha visto enfrentado a cambios en la concepción y la forma de hacer negocios, tanto desde las directrices estatales como a partir de las exigencias de los cada vez más involucrados, informados y exigentes consumidores. Hoy, la sociedad demanda organizaciones que mediante el cumplimiento de sus objetivos estratégicos contribuyan sosteniblemente tanto a su propio crecimiento como al de su entorno –interno y externo–.

Estos cambios no han sido ajenos para el sector financiero presente en Colombia, el cual desde hace años viene trabajando en entender y gestionar los impactos directos e indirectos que su operación genera sobre la sociedad y el medio ambiente, y ha empezado a incorporar criterios de sostenibilidad para orientar su actuación, buscando reducir sus impactos y proponiendo opciones que impulsen el crecimiento del país de una forma adecuada.

Al mismo tiempo, continúa invirtiendo importantes esfuerzos para fortalecer su compromiso con el bienestar de sus grupos de interés a través de diferentes estrategias y apuestas. Ejemplo de ello son los logros conseguidos por la banca en Colombia en el 2012 en temas clave para el sector, como son la educación financiera de la población y la promoción del desarrollo sostenible, es decir, de un proceso de desarrollo que permita satisfacer las necesidades de la actual generación, sin poner en riesgo la satisfacción de las mismas a las generaciones futuras<sup>1</sup>.

En el primer ámbito, el de la educación financiera, uno de los logros más relevantes es que luego de años de trabajo fue posible la firma de un convenio de cooperación entre el Ministerio de Educación Nacional y Asobancaria, para promover un programa de educación económica y financiera que garantice que todos los niños y niñas del país adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para entender el funcionamiento de la economía y del sistema financiero, tomar decisiones responsables a la hora de manejar sus recursos y protegerse adecuadamente de los riesgos a los que puedan estar expuestos.

En el segundo ámbito, el de la promoción del desarrollo sostenible, y reconociendo la relevancia del sector financiero como dinamizador del desarrollo del país, el sector concentró en el 2012 sus esfuerzos en dos frentes. Por un lado, en dar vida a un acuerdo histórico denominado Protocolo Verde, firmado en junio del año pasado entre el Gobierno Nacional y Asobancaria –en representación de las doce entidades financieras signatarias–, orientado a aunar esfuerzos para promover un desarrollo sostenible para Colombia, reto sobre el que será necesario continuar trabajando de la mano de otros sectores clave para la economía.

Por el otro lado, en el marco del trabajo que desarrolla el comité de responsabilidad social y sostenibilidad de Asobancaria, en el que participan representantes de las instituciones financieras afiliadas al gremio, las entidades acordaron em-





barcarse en la tarea de elaborar el primer Informe de Sostenibilidad del sector, esperando, a partir de su resultado, contar con insumos cada vez más robustos para definir los retos en los que se debe trabajar año tras año.

Es así como hoy nos satisface compartir públicamente los resultados de este ejercicio de elaboración del primer Informe de Sostenibilidad de la banca en Colombia, que consolida los insumos aportados por las 17 entidades afiliadas al gremio que participaron en el proceso desde su etapa de diseño y que se presenta en el siguiente capítulo de este documento.

Igualmente, y como complemento de este trabajo, presentamos en un último capítulo los resultados de la gestión del equipo de trabajo de Asobancaria en el 2012, en áreas estratégicas en materia de responsabilidad social y ambiental.

Esperamos que este documento sirva de referencia para entender el rol fundamental y gran aporte del sector financiero al desarrollo del país, y su compromiso permanente con el bienestar de sus grupos de interés.



**FOTO.** María Mercedes Cuéllar López.  
Presidente de Asobancaria

<sup>1</sup> Esta definición, producto del trabajo de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas (1983), fue formalizada por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland (1987), y aparece recogida en el principio 3<sup>o</sup> de la Declaración de Río de 1992.





## 1.2 Quiénes somos

La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria) es una organización gremial sin ánimo de lucro, creada en 1936, que representa al sector bancario colombiano. Está integrada por los bancos comerciales nacionales y extranjeros, públicos y privados, y las más significativas corporaciones financieras e instituciones oficiales especiales presentes en el país. El Banco de la República, Banco Central de Colombia, ostenta la calidad de miembro honorario.

Con una labor de más de setenta años de servicio en beneficio de sus asociados y de los usuarios del sistema financiero, Asobancaria es reconocida en la actualidad como un punto de referencia en los temas financieros y bancarios en Colombia.

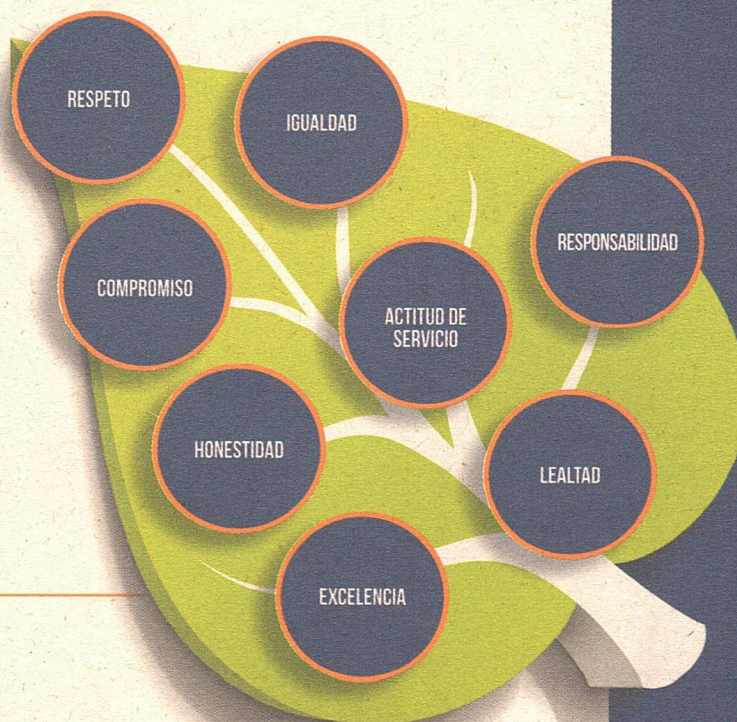


### Asociaciones a las que pertenece Asobancaria

En el orden internacional, Asobancaria participa activamente en organizaciones que propenden por el desarrollo de los sistemas financieros, como el caso de la **Federación Latinoamericana de Bancos, FELABAN**, organismo que agrupa los entes similares de la banca latinoamericana, el **Institute of International Finance, IIF**, asociación global de instituciones financieras, cuya misión es apoyar la industria en el manejo prudential de los riesgos, la identificación de mejores prácticas y la promoción de políticas que garanticen la estabilidad financiera global; y la **Unión Interamericana para la Vivienda, UNIAPRAVI**, organismo internacional no gubernamental sin fines de lucro que agrupa a instituciones públicas y privadas de financiamiento, promoción y regulación del desarrollo de la vivienda y la gestión urbana.

### Valores

Asobancaria está comprometida con los siguientes valores:





## Objetivos

Son objetivos de Asobancaria:

- Representar a sus miembros frente a las autoridades y demás personas y entidades de carácter público o privado, nacionales e internacionales.
- Promover y mantener la confianza del público en el sector y ampliar permanentemente el conocimiento público acerca de la naturaleza y función de la actividad financiera, a través de la generación de información veraz.
- Contribuir a la modernización de las actividades bancarias y financieras del país.
- Apoyar, promover o desarrollar programas, proyectos o actividades relacionados con la responsabilidad social del sector financiero y del gremio.
- Promover la adopción de estrategias y acciones de alcance sectorial en temas cruciales, como la prevención y control del lavado de activos, entre otros.

## Entidades miembro

Durante 2012, la Asamblea General Ordinaria de Miembros de Asobancaria estuvo conformada por las siguientes 23 entidades:

### Bancos

**Banca**ía



Banco Agrario de Colombia

**Banco AV Villas**

**BBVA**



Banco Caja Social  
Más banco. Más amigo.



Bancolombia



COLPATRIA  
MULTIBANCA

BANCO **CORPBANCA**



DAVIVIENDA

Banco de Bogotá



Banco de Occidente  
Credencial  
Trabaja para unidad.

BANCO **CNIB SUDAMERIS**



banco popular  
ESTE ES SU BANCO

**Banco ProCredit**

**citi**

*Helm.*

**HSBC**  
El banco local del mundo

**Scotiabank**

## Nuestro norte común: apuestas gremiales

Ser reconocidos como el gremio de mayor incidencia en la industria financiera, gracias a nuestro rigor y objetividad en la toma de decisiones, con la cual reforzamos nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país.

Ser sostenibles a través del diseño e implementación de unidades estratégicas de negocio, generando productos y servicios de calidad superiores a las expectativas de nuestros clientes, con un recurso humano idóneo y en permanente desarrollo.

Contribuir al fortalecimiento de la gobernabilidad en Colombia, reconociendo e incentivando la gestión pública y el logro de resultados.

### Corporaciones financieras



Corficolombiana

### Compañías de financiamiento



Finamérica  
Compañía de Financiamiento

**J.P.Morgan**

### Entidades financieras de redescuento



**BANCOLDEx**  
PROMOVEMOS EL DESARROLLO EMPRESARIAL

### Entidades no financieras



Titularizadora Colombiana  
UNA CASA PARA TODOS





1

## 1.3 Cómo trabajamos

### Estructura de gobierno

La estructura de gobierno de Asobancaria se encuentra conformada por los siguientes órganos: Asamblea General, Revisoría Fiscal, Junta Directiva, el Presidente y Vicepresidentes, Juntas Sectoriales y Comités.

La **Asamblea General** la conforman todos los miembros de la Asociación. El **Revisor Fiscal**, nombrado por la Asamblea, supervisa las actividades económicas de la Asociación, sugiere recomendaciones y vela por un desempeño transparente y eficiente.

La **Junta Directiva** está conformada por 20 de las 23 entidades miembro, elegidas por la Asamblea, garantizando con esto una total participación de los miembros en la toma de decisiones. Es la Junta Directiva quien, mes a mes, canaliza ideas innovadoras dirigidas a fortalecer el desarrollo del sistema financiero colombiano. En febrero del 2012, se ratificó a los siguientes Presidentes como miembros de la Junta Directiva y a la Presidente del Helm Bank, la doctora Carmiña Ferro, como Presidente de la Junta y al Presidente de Finamérica, doctor Gregorio Mejía como Vicepresidente de la Junta.

#### Presidente de la Junta Directiva:

**Helm Bank** - Carmiña Ferro Iriarte

#### Vicepresidente de la Junta Directiva:

**Finamérica** - Gregorio Mejía Solano

#### Miembros:

**Bancamía** - María Mercedes Gómez Restrepo

**Banco AV Villas** - Juan Camilo Ángel Mejía

**BBVA Colombia** - Oscar Cabrera Izquierdo

**Banco Caja Social** - Diego Prieto Rivera

**Banco Colpatría** - Santiago Perdomo Maldonado

**Banco Corpbanca** - Jaime Munita Valdivieso

**Banco Davivienda** - Efraín Forero Fonseca

**Banco de Bogotá** - Alejandro Figueroa Jaramillo

**Banco GNB Sudameris** - Camilo Verástegui Carvajal

**Banco Popular** - Hernán Rincón Gómez

**Banco Procredit** - Manuel Buriticá López

**Bancóldex** - Santiago Rojas Arroyo

**Bancolombia** - Carlos Raúl Yepes Jiménez

**Citibank** - Bernardo Noreña Ocampo

**HSBC** - Hans Theilkuhl Ochoa

**Scotiabank** - Hector Quiñones Gutierrez

**Corporación Financiera Colombiana** - José Elías Melo Acosta

**Titularizadora colombiana** - Alberto Gutiérrez Bernal





## Estructura administrativa

Asobancaria cuenta con un **Presidente**, elegido por la Junta Directiva, que actúa como representante legal y tiene a su cargo el gobierno de la misma. Desde enero del 2007, la doctora María Mercedes Cuéllar actúa como Presidente de la Asociación Bancaria de Colombia.

El trabajo de la Presidencia es apoyado por cuatro vicepresidencias: la **vicepresidencia económica**, que funciona a través de cinco direcciones: estudios macroeconómicos y financieros, asuntos y riesgos financieros, operación bancaria, sistemas de pago e inclusión financiera y responsabilidad social y educación financiera; la **vicepresidencia jurídica**, que a través de dos coordinaciones, atiende los temas de la actividad reglamentaria y la gestión judicial; la **vicepresidencia de ahorro y vivienda**, que además de atender los temas propios de su ámbito, coordina las relaciones con el Congreso y la actividad legislativa, así como la unidad empresarial de comunicación y eventos, a cargo de la organización de congresos, seminarios, talleres y cursos sobre temas de interés para el sector, y la **vicepresidencia CIFIN**, a cargo de la Central de Información Financiera, unidad empresarial de Asobancaria, cuyo objeto principal es la recolección, almacenamiento, administración, suministro y procesamiento de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador.

### Instancias de coordinación con las entidades afiliadas

Para coordinar su labor con las entidades afiliadas, la Asociación cuenta tam-

**Equipo directivo Asobancaria 2012**

**María Mercedes Cuéllar López**  
Presidente

**Daniel Castellanos García**  
Vicepresidente económico

**Martha Lasprilla Michaelis**  
Vicepresidente de ahorro y vivienda

**Jose Manuel Gómez Sarmiento**  
Vicepresidente jurídico

**Ketty Valbuena Yamhure**  
Vicepresidente CIFIN

bién con las siguientes instancias, que se reúnen para evaluar, revisar y elaborar propuestas sobre temas relevantes: (i) **las Juntas Sectoriales**, compuestas por vicepresidentes de las entidades afiliadas participantes en estos espacios. En la actualidad, funcionan dos, la de vivienda y la de bancarización; (ii) **los comités técnicos y grupos de trabajo**, conformados por representantes de las entidades y coordinados por profesionales de la Asociación, que operan como entes consultivos. Los resultados de este trabajo se informan regularmente a la Junta Directiva.







**VICEPRESIDENCIA**

**AREA**

VICEPRESIDENCIA	AREA
Vicepresidencia jurídica	
Vicepresidencia de ahorro y vivienda	Vicepresidencia de ahorro y vivienda
	Gerencia comunicaciones y eventos
	Dirección de asuntos y riesgos financieros
Vicepresidencia económica	Dirección sistemas de pago e inclusión financiera
	Dirección de operación bancaria
	Dirección de responsabilidad social y educación financiera
	Dirección de estudios macroeconómicos y financieros

En el 2012 operaron los siguientes comités técnicos y grupos de trabajo, organizados según la dependencia que los coordina:

**CUADRO 1.** Comités y grupos de trabajo por dependencia





## JUNTAS SECTORIALES / COMITÉS TÉCNICOS

## GRUPOS DE TRABAJO

Jurídico	Contrato marco de derivados
Tributario	Reforma tributaria
Factoring	
Junta sectorial de vivienda	Jurídico de vivienda Estadísticas Seguimiento FRECH Base única de avalúos
Cartera judicializada	
Estadísticas	
Comunicaciones	
Riesgos	Riesgo mercado y liquidez Riesgo de crédito Riesgo operacional
Asuntos financieros	Derivados Divisas
Comité rector del IBR	
Normas contables	
Junta sectorial de bancarización	
Acceso a servicios financieros	Crédito Remesas Subsidios Informe de inclusión financiera
Canales y medios de pago	Nuevos agentes Banca móvil
Oficiales de cumplimiento	
Seguridad	Relación autoridades Prevención fraude a tarjetas Delitos informáticos
Operaciones	Pagos y recaudos Truncamiento Cuentas maestras Cuentas receptoras Compensación cheques Operadores de información Estandarización técnica Continuidad de negocio Impuestos Asamblea swift
Responsabilidad social y sostenibilidad	Orientación estratégica Reporte y divulgación Protocolo verde / asuntos ambientales
Educación financiera	
Mercadeo	
Internacional	





1

## Comité de responsabilidad social y sostenibilidad

Al interior de Asobancaria, son el comité de responsabilidad social y sostenibilidad, junto con la Vicepresidencia Económica, a través de la Dirección de Responsabilidad Social y Educación Financiera, las instancias encargadas de promover y gestionar los asuntos relacionados con estas materias, mediante:

1

la identificación de desafíos sociales y ambientales, y de estrategias para hacer frente a los retos que de ellos se desprendan;

2

el fortalecimiento de un mejor entendimiento de la función y papel del sistema financiero, a través de la promoción de la educación financiera en Colombia;

3

la generación de conocimientos y capacidades dentro de las entidades afiliadas y de Asobancaria, para poder asumir estos retos con eficacia y responsabilidad.

¿Qué implica para el sector ejercer con ética la actividad bancaria?





Implica un alto grado de responsabilidad, en primer lugar, con sus **consumidores**, sin quienes finalmente el objeto social de las entidades no podría llevarse a cabo. La banca tiene la obligación de velar por la seguridad de los ahorros de sus clientes; de canalizar recursos para financiar su consumo, vivienda y actividades productivas, gestionando de manera óptima el riesgo inherente a esta actividad; de soportar eficientemente el sistema

de pagos requerido por la economía y de ofrecerles productos y servicios adecuados a sus necesidades con calidad en la atención.

En segundo lugar, existe una responsabilidad muy fuerte con el bienestar de sus **colaboradores** y sus familias, a través de la generación de empleos de calidad y del cumplimiento de la legislación laboral vigente.

En tercer lugar, con sus **accionistas**, sin los cuáles las entidades no podrían existir y quienes depositan su confianza en los administradores para generar más valor de forma sostenible.

En cuarto lugar, con sus **proveedores**, socios estratégicos para el negocio.

Por último, su compromiso es con el entorno y la **comunidad**.

Para llevar a cabo de manera eficiente esta tarea, durante el 2012 el comité concentró sus esfuerzos en definir un marco de acción y unos mínimos frente al alcance del concepto de responsabilidad social y la necesidad de comprender y manejar adecuadamente los riesgos y oportunidades ambientales y sociales propios de la actividad bancaria, para garantizar un desarrollo responsable, sostenible y perdurable del negocio en el tiempo.

Dentro de los avances de este trabajo, las entidades acordaron, entre otras cosas, que:

- La estrategia gremial de responsabilidad social y sostenibilidad no generará directrices, ni obligará a ninguna de las entidades asociadas a desarrollar programas específicos, entendiendo que la interpretación de estos conceptos y de las acciones asociadas a estos, son de decisión de cada entidad y corresponden a su misión, visión y planeación estratégica, y que

- estará dirigida a identificar y promover esfuerzos conjuntos en temas claves, que permitan dar cumplimiento a los objetivos trazados por el comité.

En cuanto al alcance del concepto de responsabilidad social, se acordó que para el sector ser socialmente responsable significa estar comprometido con ejercer con ética la actividad bancaria en todas sus dimensiones y en todo momento, cumpliendo con la normatividad, desarrollando acciones que fortalezcan el gobierno corporativo, la transparencia y el fortalecimiento del sector; y promoviendo la adopción de prácticas precursoras e innovadoras que apunten a construir un modelo de desarrollo sostenible y respetuoso con las necesidades económicas, sociales, de diversidad cultural y de un medioambiente sano de la actual generación.

Este compromiso con el desarrollo sostenible se traduce en: a) el apoyo de la

banca al Estado, a través de la canalización de recursos hacia actividades productivas y el fomento de la inversión a largo plazo y del empleo; b) la promoción de un ambiente de competencia con precios que reflejen los costos y el valor social; c) la atención de las necesidades e intereses de clientes, proveedores, empleados y accionistas, y d) el respeto por el medioambiente.

Teniendo en cuenta, entonces, que la comprensión de la responsabilidad social nace de una decisión individual, propia de cada entidad, que reflejará sus principios y valores y su entendimiento acerca de lo que significa ejercer con ética la actividad bancaria, como gremio no existe una única y definitiva acepción de este concepto, pero sí un fuerte compromiso de continuar en el 2013 trabajando conjuntamente e identificando buenas prácticas y apuestas sectoriales frente a temas cruciales para el país.





1

## 1.4 Acerca del Informe de Sostenibilidad de la Banca en Colombia 2012

La divulgación y reporte de los avances y desafíos de los bancos presentes en Colombia es un ejercicio fundamental para seguir adelante hacia un desarrollo sostenible del sector y del país, y ayuda a dar respuesta a los retos y tendencias que a nivel nacional e internacional se han venido promoviendo dentro del sector. Es así como Asobancaria ha venido publicando, desde principios de los noventa, el "Balance Social de la Banca Colombiana", un documento que surge de una encuesta realizada anualmente por la Asociación a sus afiliadas, para describir las principales acciones que las entidades financieras realizan, a la luz de sus relaciones con los diferentes grupos de interés.

Durante el 2012, como resultado de un proceso interno de evaluación del ejercicio que se llevó a cabo en el 2011 para publicar el Balance Social de ese año, Asobancaria y el comité de responsabilidad social y sostenibilidad

decidieron explorar otras metodologías de reporte, y para el 2012, pasar de elaborar un Balance Social a asumir el reto de construir el primer Informe de Sostenibilidad de la Banca en Colombia, con el fin de comunicar a los colombianos el nivel de avance de las entidades financieras en las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental.

Para ello se diseñó una estructura e indicadores, que fueron definidos considerando referentes internacionales, como el Índice de Sostenibilidad de Dow Jones, el Pacto Global de Naciones Unidas, los Principios del Ecuador, los Principios de Inversión Responsable y los Indicadores Ethos (Instituto Ethos - Brasil), entre otros. La recopilación de la información se llevó a cabo mediante el diligenciamiento de un cuestionario y el suministro de información y documentos de soporte del desempeño de las entidades participantes en tres áreas de trabajo:

Con el fin de guiar y apoyar a las entidades financieras en el camino hacia la sostenibilidad, se han creado una serie de organizaciones e iniciativas, que establecen principios y guías de actuación sostenible: UNEP Finance Initiative, los Principios del Ecuador y los Principios de Inversión Responsable, entre otros.

### UNEP Finance Initiative

Es una iniciativa del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP, por sus siglas en inglés) y el sector financiero, a través de la cual se busca promover y acompañar a las entidades financieras firmantes en la implementación de prácticas sostenibles en todos los niveles de la compañía.

### Principios del Ecuador

Con estos principios se busca que los proyectos financiados por un valor superior a USD 10 millones sean ejecutados de forma ambiental y socialmente responsable, a fin de disminuir sus impactos negativos y compensar en forma adecuada aquellos que sean inevitables. Están orientados sobre todo a la inclusión de un sistema de evaluación y categorización de riesgos que moldee el otorgamiento y las condiciones de la financiación.





economía y gobierno; responsabilidad social, y compromiso ambiental.

El proceso de construcción de este reporte, incluyendo la consolidación y análisis de la información suministrada por las 17 entidades participantes, fue desarrollado con la colaboración del equipo de la empresa conTREEbute. Deloitte & Touche apoyó el proceso de revisión y consolidación de las cifras presentadas.

A continuación se presentan los resultados de este ejercicio en un capítulo que se divide en cinco apartados. El primero, construido con datos publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC-, la DIAN y cálculos de Asobancaria, resume, desde el punto de vista macroeconómico, los resultados de la banca en el 2012 en cuanto a solvencia, acceso y cobertura, rentabilidad y desafíos para el 2013.

### Principios de Inversión Responsable (PRI)

Iniciativa de las Naciones Unidas, a través de la cual se busca que las entidades financieras consideren principios de inversión responsable, con el fin de que se incorporen criterios de sostenibilidad en las decisiones de inversión.

El primer Informe de Sostenibilidad de la banca en Colombia, presentado en el siguiente capítulo de este documento, reúne la información facilitada por las siguientes entidades, entre las que se encuentran quince bancos comerciales y dos bancos de desarrollo:

- ◆ Bancamía
- ◆ Banco AV Villas
- ◆ Banco Caja Social
- ◆ Bancolombia
- ◆ Bancóldex
- ◆ BBVA
- ◆ Banco de Bogotá
- ◆ Banco Popular
- ◆ Banco Procredit
- ◆ Citibank
- ◆ Corpbanca
- ◆ Corporación Financiera Colombiana
- ◆ Colpatria
- ◆ Davivienda
- ◆ Findeter
- ◆ Helm Bank
- ◆ HSBC

Si bien durante 2012, Findeter y Banco Procredit no fueron parte de la Asamblea General Ordinaria de Miembros de Asobancaria, estas dos entidades participaron activamente en las actividades promovidas por el comité de responsabilidad social y sostenibilidad de la Asociación, entre ellas, en la construcción de este informe y en el Protocolo Verde.

El segundo apartado, denominado "economía y gobierno", describe la situación de las entidades participantes en cuanto a su desempeño en materia de gobierno corporativo, gestión del riesgo, servicio al cliente y cadena de abastecimiento.

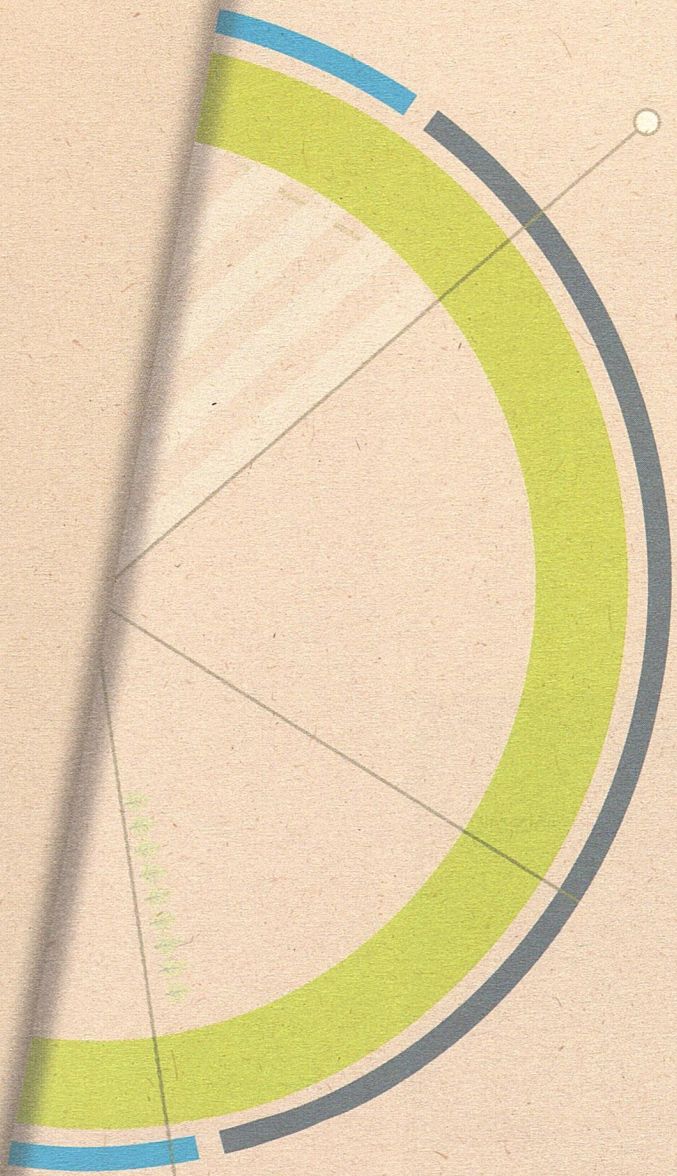
El tercer apartado, de "responsabilidad social", presenta los esfuerzos que las entidades realizaron durante el año pasado, para aumentar el nivel de bienestar de sus colaboradores, garantizar su formación permanente e igualdad de oportunidades, promover la educación financiera y mejorar las condiciones de vida de las comunidades presentes en sus zonas de influencia.

El cuarto apartado, de "compromiso ambiental", evidencia el nivel de progreso del sector en temas cruciales, como cambio climático, uso de materiales y recursos naturales, gestión de residuos y desarrollo de productos verdes, entre otros. Finalmente, el capítulo termina con el apartado quinto, que presenta los retos de la banca para el 2013 en cada una de las dimensiones e indicadores antes expuestos.

Se espera que la información aquí divulgada permita evidenciar progresos, retos y oportunidades del sector bancario en Colombia, para que el gremio y sus entidades afiliadas puedan continuar mejorando y fortaleciendo, año tras año, su desempeño en materia de sostenibilidad, con base en sus propias visiones y en las de sus grupos de interés. De igual modo, es objetivo primordial de este reporte que los datos y registros que se presentan sean relevantes para todas aquellas partes que de forma directa o indirecta conforman dichos grupos de interés.











# **CAPÍTULO 2**

## **INFORME DE SOSTENIBILIDAD DE LA BANCA EN COLOMBIA 2012**





## 2.1 Primer Informe de Sostenibilidad de la banca en Colombia

### Resultados de la banca en Colombia en 2012

El año pasado fue bueno para la banca. Su tamaño, el acceso a ella y la profundidad del crédito aumentaron, al tiempo que mejoró su solvencia y sus utilidades se incrementaron, aunque un poco más lento que el año anterior. Gracias a ello, la banca se robusteció sin sacrificar su rentabilidad.

La política monetaria contraccionista del Banco de la República incidió para que los bancos atendieran una demanda por crédito menos dinámica, tomando las debidas precauciones para mitigar en forma adecuada los riesgos de su actividad. De manera paralela, los bancos extendieron también la cobertura de sus servicios. Por ambos caminos el sector contribuyó a mejorar la competitividad del país, asignar eficazmente su ahorro y sostener el crecimiento.

Adicionalmente, por las buenas perspectivas que ofrecen la economía y el sector

financiero a mediano plazo, nuevos jugadores ingresaron al mercado colombiano, mientras que algunas entidades locales, gracias a su excelente condición financiera, siguieron incursionando en los mercados externos, comprando bancos y emitiendo títulos de deuda en el exterior.

### La expansión de la banca se moderó y su solvencia se afianzó

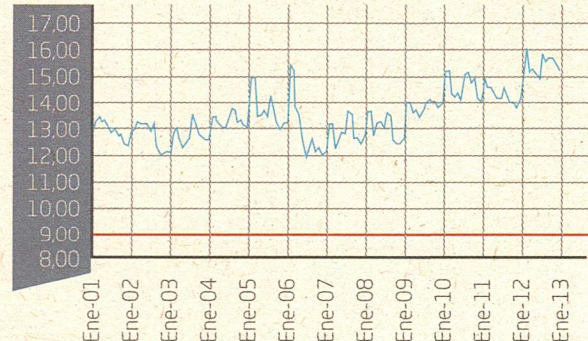
Debido al retiro del estímulo monetario en el 2011 y a la implementación de medidas prudenciales –como las provisiones adicionales sobre la cartera vencida de consumo–, que encarecieron la oferta de crédito, la banca atendió una menor demanda por crédito en el 2012. Por eso su crecimiento, medido por la expansión de sus activos –a una tasa real promedio de 12,1%–, fue menos dinámico que en el año anterior –cuando ocurrió al 18,8% real promedio– (gráfica 1).

GRÁFICA 1. Expansión y solvencia de la banca (%)

Crecimiento real anual de las principales cuentas



Indicador de solvencia (%)



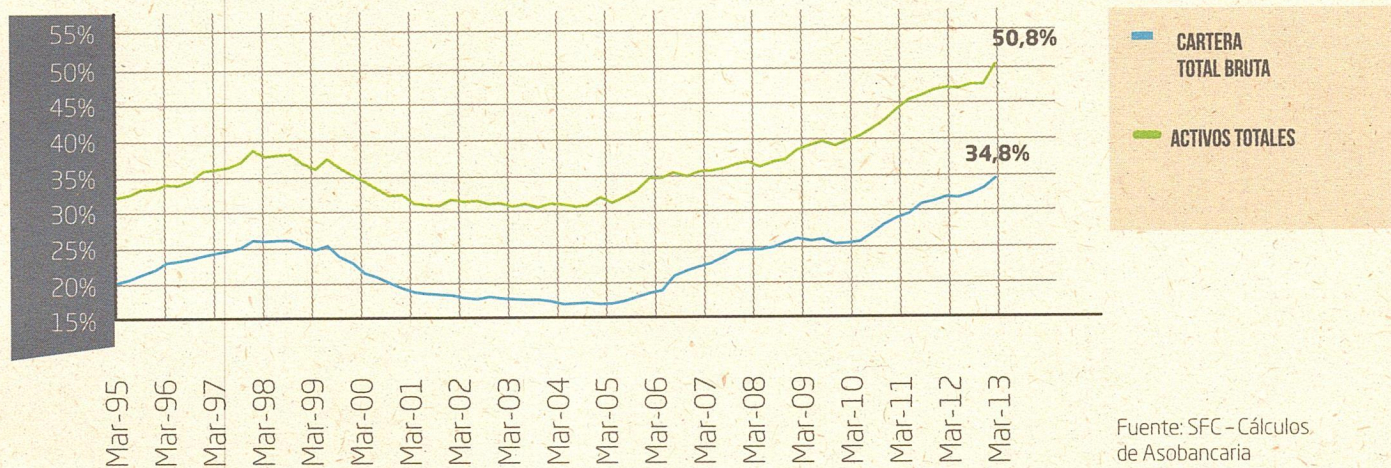
Fuente: SFC – Cálculos de Asobancaria





**GRÁFICA 2.** Tamaño de la banca y profundidad del crédito (% del PIB) ▼

Cartera y activos totales como % del PIB



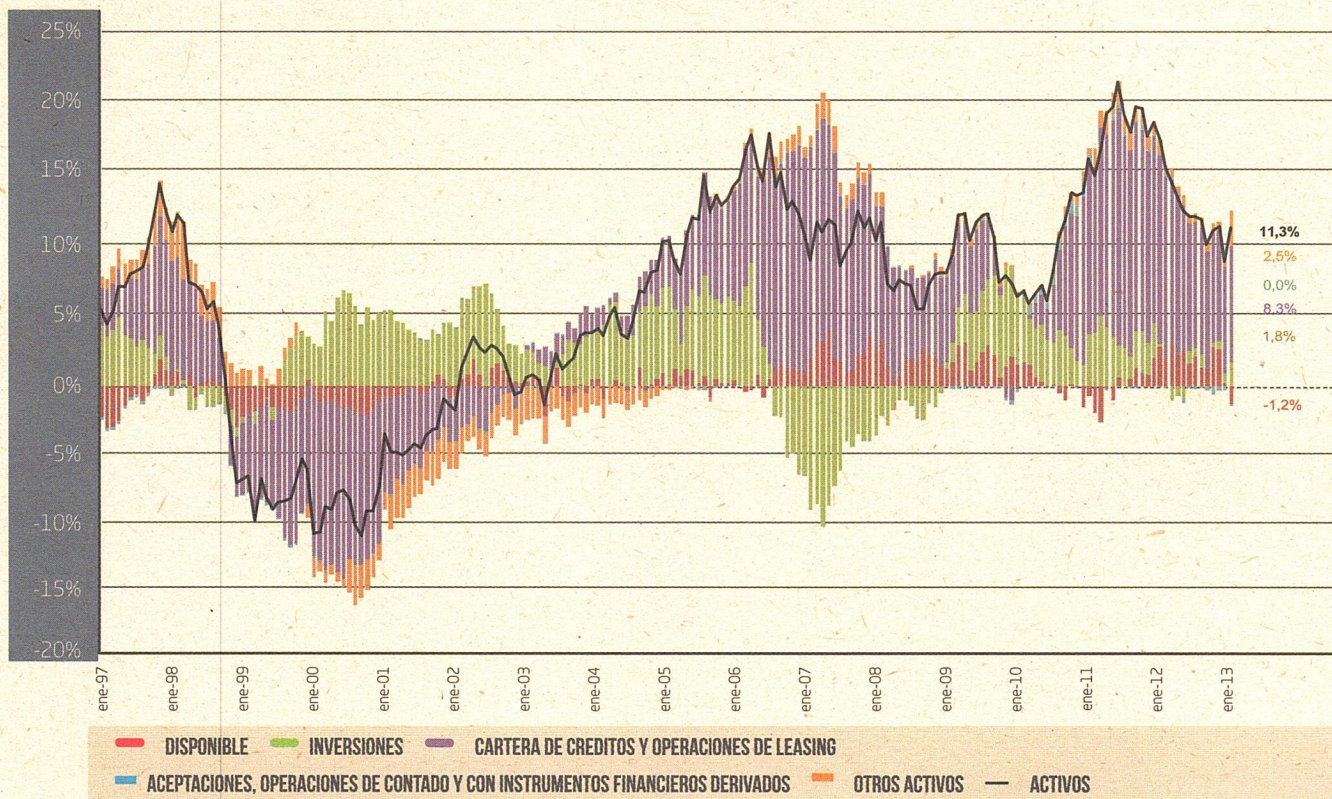
Fuente: SFC – Cálculos de Asobancaria

A pesar de esto, la banca mantuvo el ritmo de fortalecimiento patrimonial de años anteriores –a una tasa real promedio de 18,4% anual–, el cual superó el de sus activos. En consecuencia, su solvencia (15,5%) se fortaleció (1,1 puntos porcen-

tuales en promedio) (gráfica 2). Gracias a ello, la banca está más sólida para enfrentar las consecuencias de la desaceleración de la economía y los eventuales choques externos, al tiempo que se encuentra preparada para proveer una mayor oferta

de crédito, cuando la demanda responda al estímulo monetario. De esta manera segura, el tamaño de la banca aumentó respecto de la economía y se prolongó la profundización del crédito a un ritmo sostenible (gráfica 3).

**GRÁFICA 3.** Contribución a la variación del activo bancario ▼



Fuente: SFC – Cálculos de Asobancaria







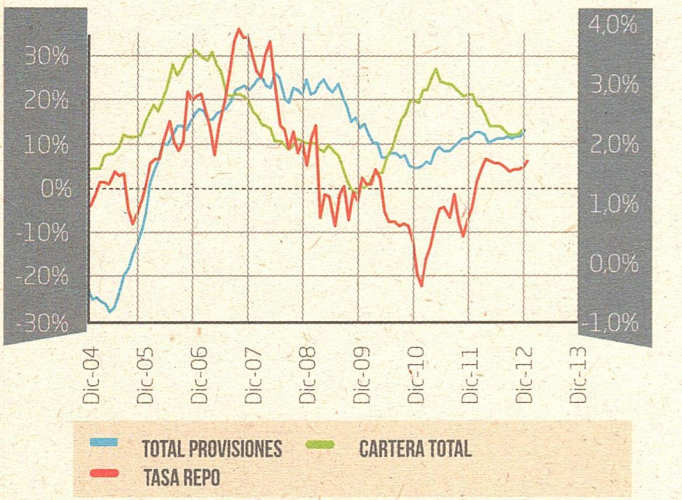
### La expansión moderada del crédito afianzó su sostenibilidad

Las tasas de interés más altas y las mayores provisiones redujeron la tasa de crecimiento del crédito de 21,1% real anual en diciembre del 2011 a 12,9% real anual en la misma fecha del 2012 (gráfica 4). La desaceleración

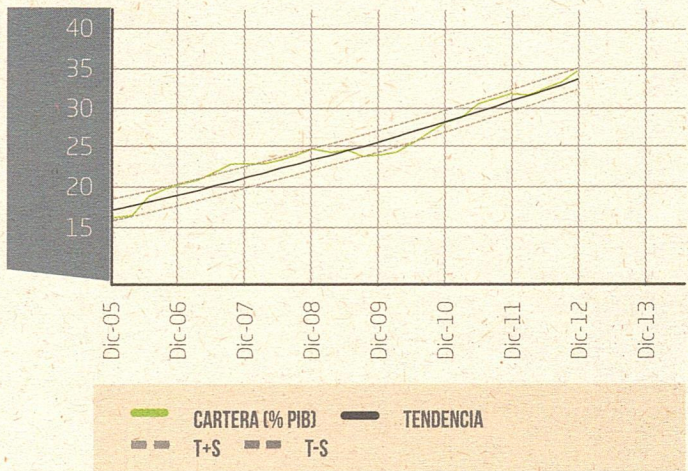
ocurrió en todas las modalidades, presentándose un impacto mayor en la comercial, que redujo su tasa de 15,8% a 10,8% real anual, y en la de consumo, que bajó de 28,2% a 14,8% real anual.

**GRÁFICA 4.** Cartera, provisiones y tasa de interés ▼

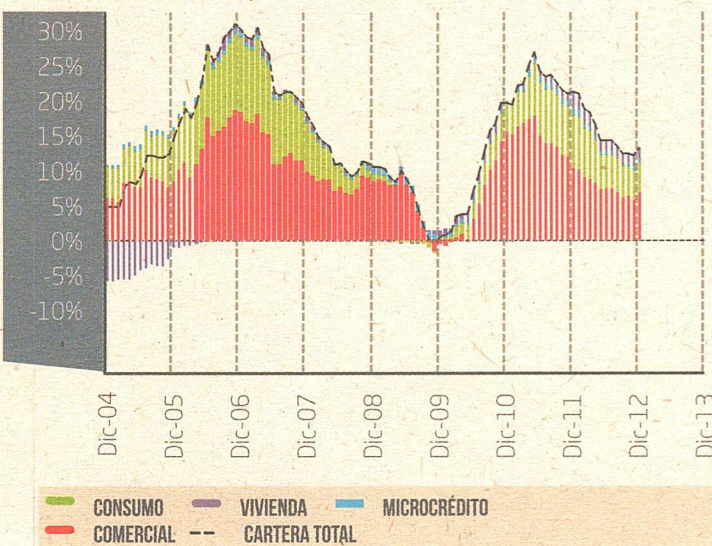
Variación real anual de la cartera total y las provisiones y tasa de interés repo real



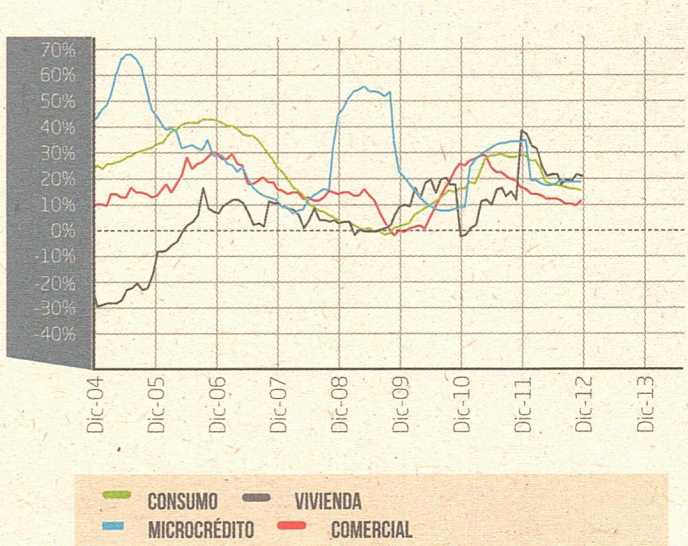
Cartera total (% PIB)



Contribución a la variación real anual de la cartera



Variación real anual de la cartera (%)



Fuente: SFC – Banco de la República – Cálculos de Asobancaria

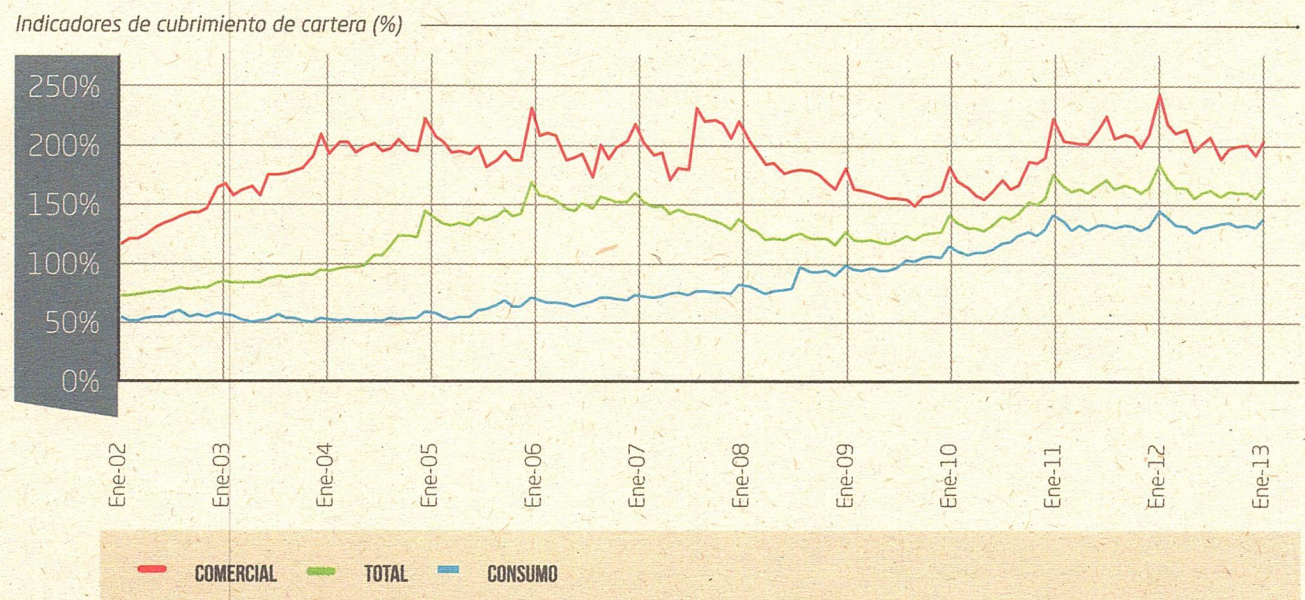
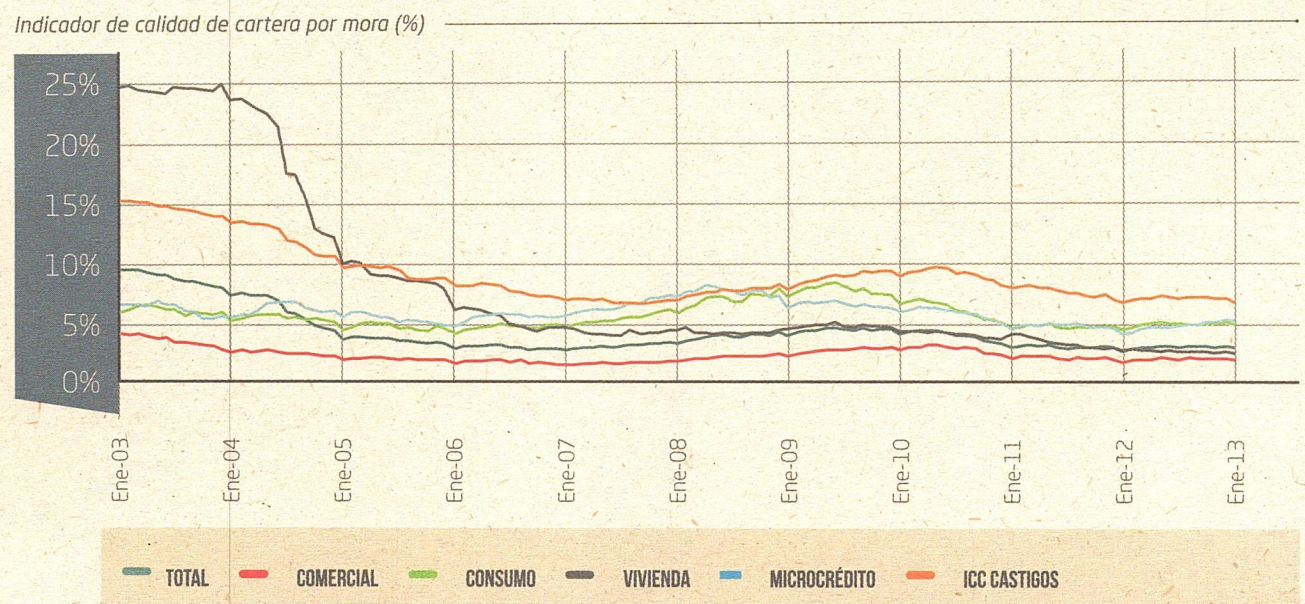




### La mitigación de los riesgos de la banca se fortaleció

El riesgo de crédito que enfrenta la banca permaneció moderado porque la calidad de la cartera sigue siendo buena en todas las modalidades y el cubrimiento de la vencida se mantuvo holgado en cada una (gráfica 5), gracias al esfuerzo de provisionarlas ordenado por las autoridades.

**GRÁFICA 5.** Calidad y cubrimiento de la cartera bancaria (%) ▼



Fuente: SFC - Cálculos de Asobancaria

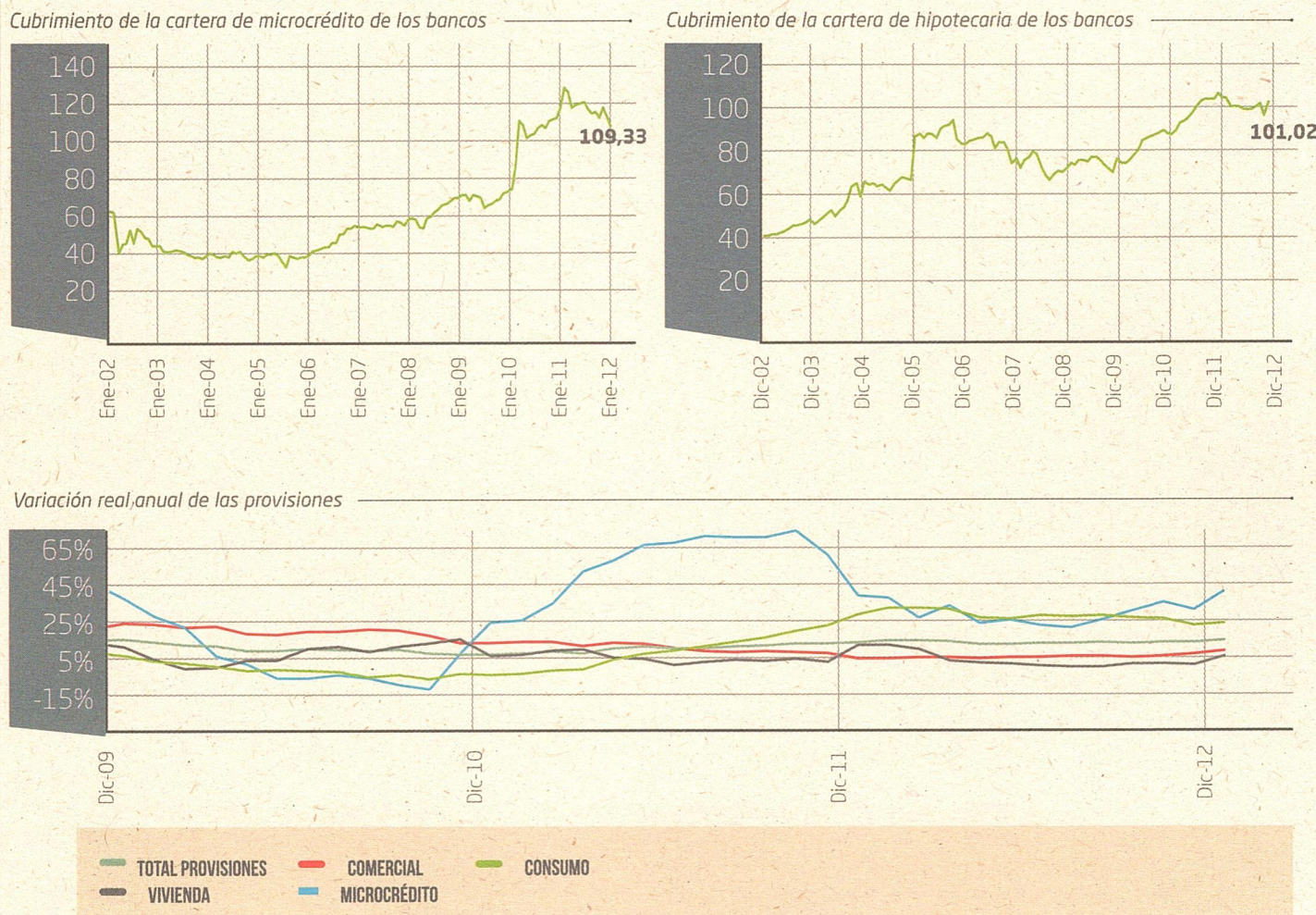






Las provisiones que más aumentaron fueron las de microcrédito y consumo (gráfica 6). Con excepción de la de vivienda, en los otros segmentos la calidad de la cartera podría desmejorar, porque la vencida se incrementa más rápido que la bruta (gráfica 7).

**GRÁFICA 6.** Cubrimiento de la cartera e incremento de provisiones (%) ▼



Fuente: SFC - Cálculos de Asobancaria





**GRÁFICA 7.** Variación real anual de la cartera (%) ▼

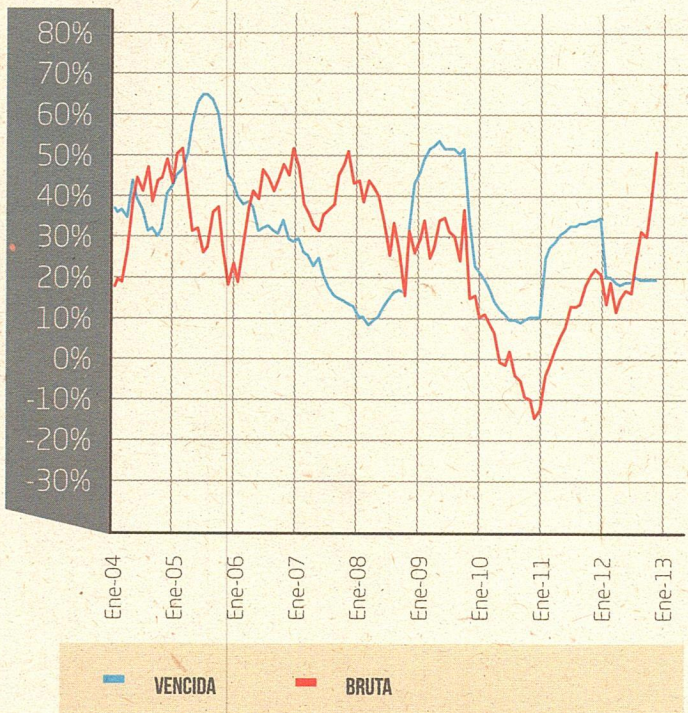
Variación real anual de la cartera comercial



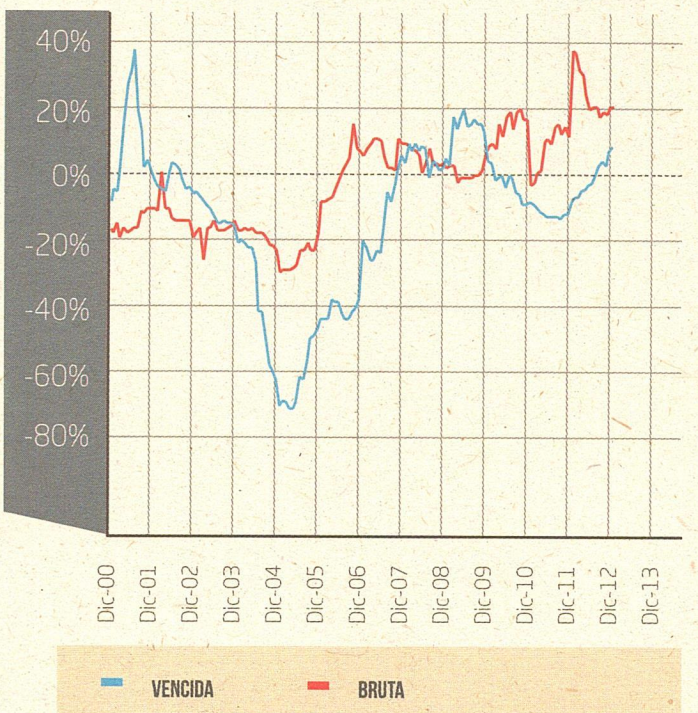
Variación real anual de la cartera de consumo



Variación real anual de la cartera de microcrédito



Variación real anual de la cartera de vivienda



Fuente: SFC - Cálculos de Asobancaria





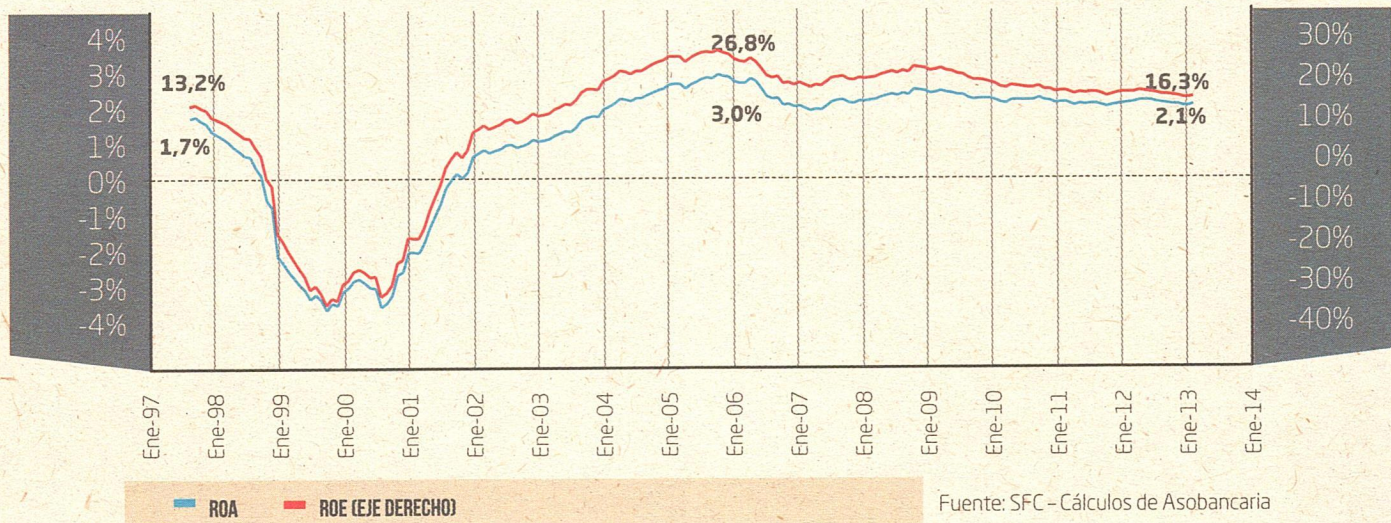


**La rentabilidad permanece atractiva, estimula la competencia y mejora la eficiencia**

La rentabilidad de la banca se mantuvo en el 2012 en la tendencia decreciente a mediano plazo, que sigue desde el 2006 (gráfica 8). No obstante, los altos rendimientos (con un ROA de 2,1% y un ROE de 15,1%) son atractivos para los inversionistas, al compararlos con los de otras industrias que se aproximan a los

promedios internacionales del sector. Un buen retorno para la inversión permitió a los establecimientos sobrevivientes de la crisis de 1999 reconstruir sus activos y su patrimonio. Restablecida su solvencia, la entrada de nuevos participantes intensificó la competencia, que es una de las mayores del mundo.

**GRÁFICA 8.** Indicadores de rentabilidad (%) ▼



Fuente: SFC – Cálculos de Asobancaria

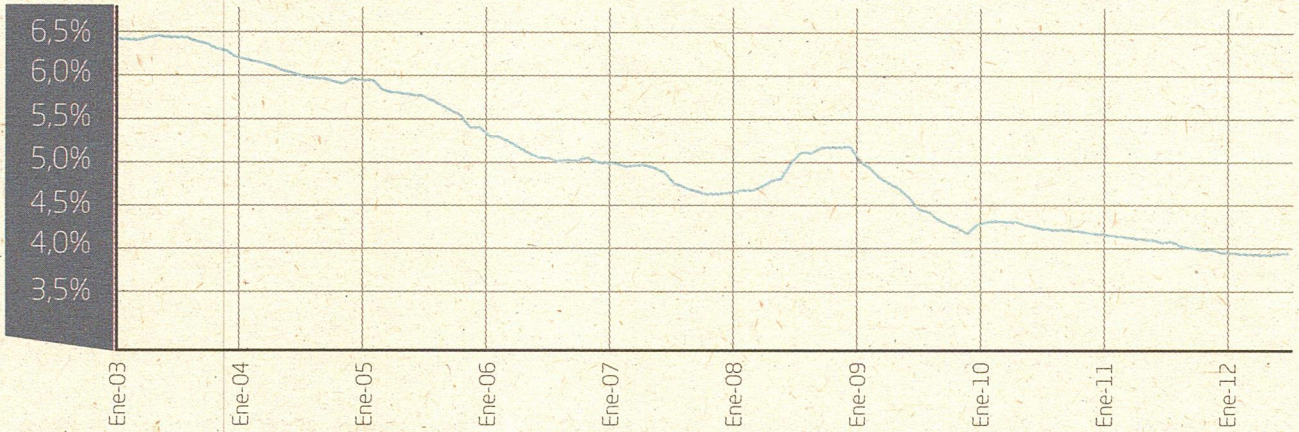
Gracias a ella, la eficiencia administrativa (costos administrativos/margen ordinario) y los márgenes de intermediación el año pasado continuaron con la inclinación a mejorar que han tenido durante la última década (gráfica 9). Esto implica que las entidades bancarias están compitiendo a través de la disminución de sus costos y márgenes. La reducción de estos implica que el sector provee una intermediación más eficiente para financiar el crecimiento

de la economía y la acumulación de activos de los ciudadanos. Los usuarios de la banca colombiana se benefician con la transmisión de la mayor eficiencia y los menores costos. El descenso de la rentabilidad y de los márgenes de intermediación, junto con la mejora de la eficiencia y la disminución de los costos, logrados por la intensificación de la competencia, aumentan el bienestar del consumidor financiero colombiano.





**GRÁFICA 9.** Eficiencia administrativa ▼



Fuente: SFC - Cálculos de Asobancaria

**La inflación de servicios bancarios disminuyó**

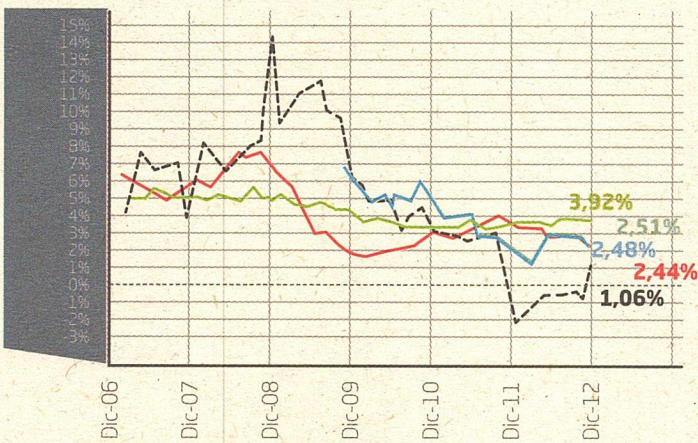
Durante el año pasado la inflación financiera fue más baja que la total y la de bienes y servicios no transables, tanto si se utiliza la medida del DANE de servicios financie-

ros y bancarios, como si se recurre al índice de precios de productos financieros de Asobancaria (gráfica 10). Este resultado se debió a los menores costos de las cuentas de ahorro, como consecuencia de la rebaja en las tarifas de retiro en cajeros de otras

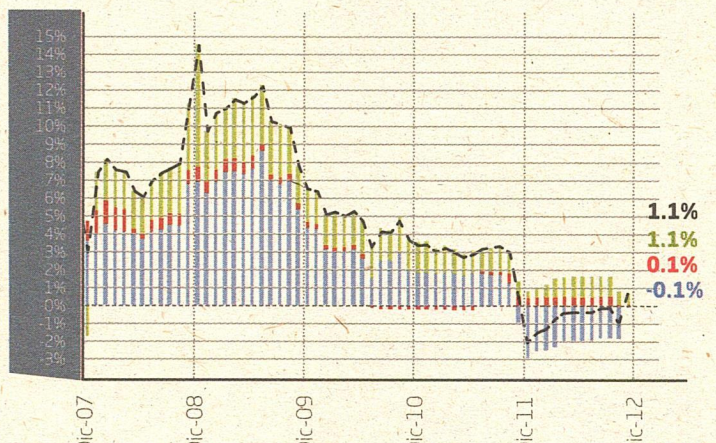
redes, que entró en vigor desde comienzos del año 2012. La menor inflación mejoró el poder de compra de la población sobre los productos y los servicios financieros, lo cual actuó de manera favorable sobre el acceso y la inclusión financiera.

**GRÁFICA 10.** Inflación de servicios bancarios, bienes no transables y total al consumidor ▼

*Inflación anual financiera y total al consumidor (%)*



*Contribución a variación*



— IPC SERVICIOS FINANCIEROS    — IPC TOTAL  
— IPC NO TRANSABLES    — IPPF (ASOBANCARIA)    — IPC SERVICIOS BANCARIOS

■ CUENTA DE AHORRO    ■ CUENTA CORRIENTE  
■ TARJETA DE CRÉDITO    ■ CRECIMIENTO IPPF

Fuente: SFC - Cálculos de Asobancaria





## Contribución a los ingresos del Estado

Durante el 2012, la banca continuó siendo uno de los actores y contribuyentes más importantes al desarrollo económico y social del país, a través de su aporte a la tributación del Estado. El pago

por concepto de impuestos del sector aumentó en un 18%, al pasar de \$2,9 billones en el 2011 a \$3,6 billones en el 2012, que corresponde al 55% de las utilidades totales del sector.

**TABLA 1.** Contribución a los ingresos del Estado (en millones de pesos)

Pago impuestos	2009	2010	2011	2012
<b>Total</b>	2.298.777	2.357.187	2.939.497	3.590.481
<b>Impuesto de renta</b>	1.602.333	1.587.246	1.754.859	2.183.273
<b>Otros impuestos</b>	696.444	769.940	1.184.638	1.407.208
Registro y anotación	3.362	2.423	4.234	3.319
Industria y comercio	226.560	207.432	234.846	294.269
Predial	22.088	25.500	27.197	32.024
Vehículos	334	607	2.612	2.937
Tímbr	3.597	2.040	492	140
GMF	117.667	156.014	281.229	358.770
Sobretasa y otros	322.811	375.791	634.028	715.726
Utilidades	4.375.239	4.784.831	5.806.687	6.561.736
Participación de impuestos sobre utilidades de la banca	53%	49%	51%	55%
<b>Impuestos de la Nación</b>	68.910.781	70.190.193	86.568.640	99.226.458
Participación tributación de la banca sobre recaudo de la Nación	3%	3%	3%	4%

Fuente: SFC y DIAN - Cálculos de Asobancaria





### Entre los ajustes regulatorios introducidos se destacan:

La autorización para que un establecimiento de crédito preste servicios financieros a través de cualquier persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos para ser **corresponsal bancario**.

La adopción de un **trámite simplificado para la apertura de cuentas de ahorro**, el cual precisa solo de siete datos para identificar al cliente. Con ello quedó eliminada la tarjeta de registro de firmas, la recolección de huellas dactilares, el envío físico de extractos y la realización de entrevistas presenciales

La **exención de GMF** para las Cuentas de Ahorro Electrónicas, las Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado y el Depósito Electrónico para personas naturales con depósitos hasta por \$1,8 millones mensuales.

La devolución de dos puntos del IVA por compras realizadas en banca móvil, medida que ya existía para las compras con tarjetas débito o crédito.

### Inclusión financiera

En los últimos años Colombia, y particularmente el sector financiero presente en el país, ha asignado especial trascendencia a promover la inclusión financiera como motor del desarrollo económico y de la equidad social. Gracias a los notables esfuerzos llevados a cabo, como producto tanto de ajustes regulatorios como de importantes inversiones de la banca para potenciar el mejor uso de la tecnología disponible, en la actualidad son grandes los avances logrados.

Dentro de los avances más significativos de los últimos cuatro años, se destaca que casi cinco millones de personas, que antes no tenían acceso, se vincularon al sistema financiero; esa vinculación pasó de 16 millones de colombianos con algún producto financiero en diciembre del 2008, a cerca de 21 millones al término del 2012. Esta vinculación se ha realizado principalmente mediante la apertura de cuentas de ahorro.

**TABLA 2.** Evolución del indicador de bancarización ▼

Año	Población adulta	Personas con al menos un producto financiero	Indicador de bancarización
2007	28.100.679	15.514.127	55%
2008	28.665.007	15.921.080	56%
2009	29.243.976	16.762.956	57%
2010	29.834.750	18.558.773	62%
2011	30.423.847	19.744.908	65%
2012	31.006.092	20.827.472	67%

Fuente: CIFIN. Cálculos de Asobancaria



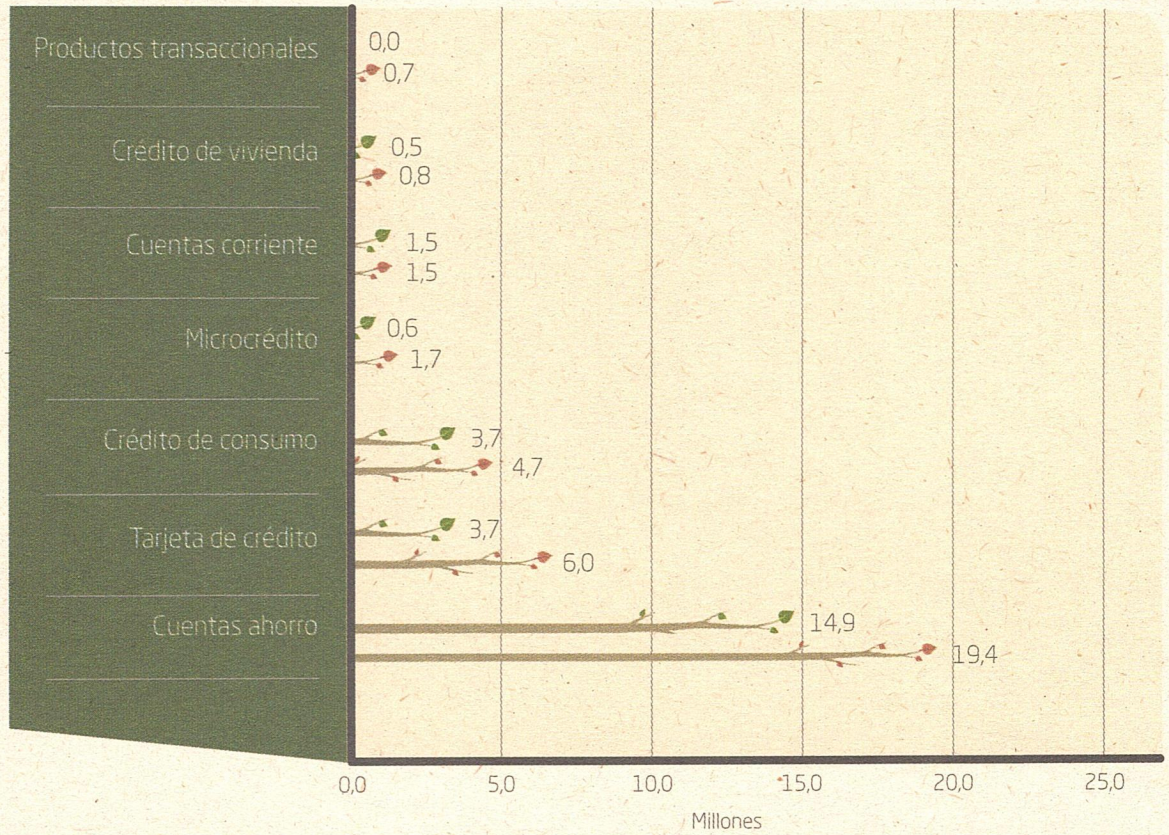




En segundo lugar se encuentra el otorgamiento de microcréditos, modalidad que entre el 2007 y el 2012 benefició a más de un millón de microempresarios que antes no habían tenido acceso a un producto de crédito. Con esto, a diciem-

bre del 2012, 1,7 millones de personas contaban con este producto (gráfica 11). En línea con este incremento, durante el 2012 la cartera bruta desembolsada bajo esta modalidad crediticia se incrementó en 339% desde el 2007 (gráfica 12).

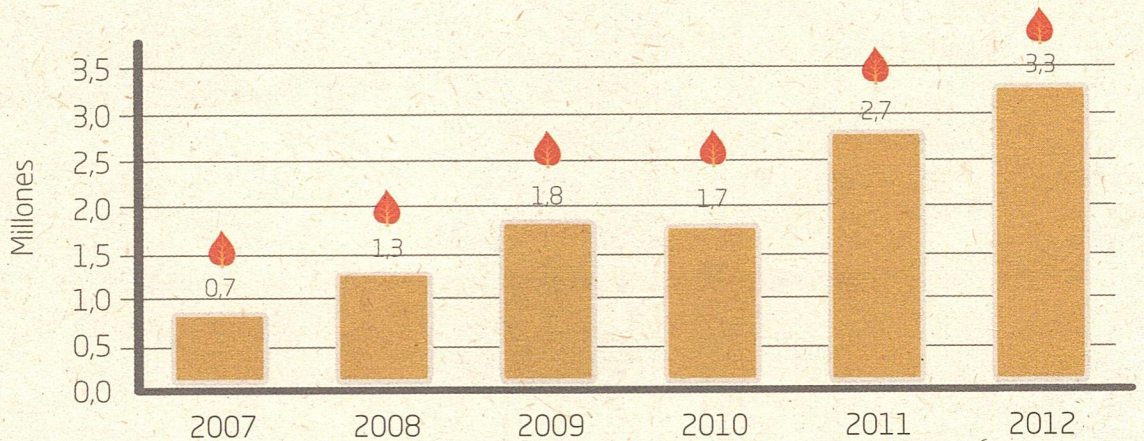
Evolución del número de personas con productos financieros



GRÁFICA 11. Evolución del número de personas con productos financieros, en millones

Fuente: CIFIN - Cálculos de Asobancaria

Desembolsos microcrédito 2007-2012



GRÁFICA 12. Crecimiento desembolsos microcrédito 2007-2012, en millones

Fuente: SFC - Cálculos de Asobancaria

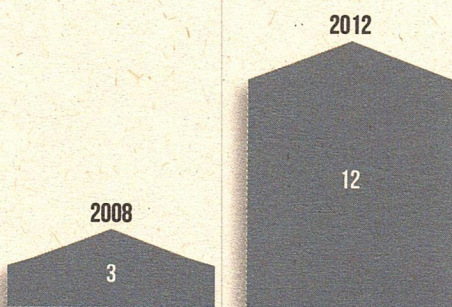




Asimismo, las entidades financieras han ofrecido la posibilidad de acceder a los servicios financieros por medio de canales virtuales –audio respuestas, internet y banca móvil-. A través de estos canales no se constriñe al usuario a desplazarse a un punto o terminal del banco a realizar transacciones, dado que es una herramienta que brinda distintas facilidades a los clientes y usuarios para la realización de diversas operaciones, como consultas de saldo, pagos de servicios públicos y privados, transferencias, recargas de minutos en el celular, retiros de efectivo, giros nacionales y recibo de remesas desde el exterior.

El potencial de crecimiento de estos canales es grande, dada la cobertura que tiene el país tanto en telefonía celular como en acceso a internet. Para el año 2012, respecto al 2008, se evidencia un aumento importante, al ser doce bancos los que ofrecen el servicio de banca móvil en el país.

**TABLA 3.** Número de entidades que tienen disponible el canal de la banca móvil



Fuente: Cálculos de Asobancaria

En este sentido, la innovación en banca móvil y la simplificación en los trámites de apertura de cuentas posibilitaron que los colombianos en la actualidad tengan a su disposición tres tipos de monederos electrónicos: *Daviplata*, que en menos de dos años ya cuenta con 1,7 millones de clientes; *Transfer Aval*, de AV Villas, que está en el mercado desde noviembre del 2011, y *Ahorro a la Mano* de Bancolombia.

En términos transaccionales, en el país es cada vez mayor el número de movimientos y transferencias de dinero que se realizan a través de internet y banca móvil. En efecto, entre el 2011 y el 2012 el monto transado por internet creció en 155 billones de pesos, con un aumento de 12% frente al año anterior, y el correspondiente en banca móvil alcanzó \$137 mil millones, con un incremento del 56%.

**TABLA 4.** Movimientos y transferencias por canal

Canal	Monto de operaciones monetarias 2011	Monto de operaciones monetarias 2012
Oficinas	2.845.849.631	2.976.892.311
Cajeros automáticos	125.434.402	142.655.439
Pos	49.252.766	57.378.671
Internet	1.352.702.429	1.508.145.895
Ach	628.331.747	645.660.674
Pagos automáticos	27.073.093	31.260.593
Cnb	7.153.277	12.023.999
Audio respuesta	3.013.294	3.282.535
Banca móvil	87.862	137.346
Totales	5.038.898.502	5.377.437.464

Fuente: SFC. Cálculos de Asobancaria





2

Internet es el canal más utilizado para consultar el saldo de los distintos productos, habiéndose registrado 760 millones en el 2012. En segundo lugar, se destaca un crecimiento de 78% en las consultas realizadas por banca móvil. Estos resultados ponen en evidencia cómo los colombianos se están familiarizando cada vez más con el uso de los canales electrónicos para la realización de sus operaciones.

Estos avances representan un aporte muy positivo, y evidencian que la banca privada colombiana en la actualidad cuenta con un enorme potencial para convertirse en la mejor aliada del Gobierno Nacional y de los gobiernos locales en lo que se refiere a pagos, los cuales es previsible que migren progresivamente de efectivo y cheque a ser realizados por medios electrónicos. Dentro de ese contexto, vale la pena destacar el hecho de que el Gobierno, en el 2012, hubiese abier-

to el espacio para que los bancos privados participaran en la licitación para dispersar los subsidios del programa "Más Familias en Acción" con costos muy reducidos.

### Presencia geográfica

En la actualidad, las entidades bancarias están presentes a lo largo y ancho de todo el territorio nacional, donde ofrecen productos y servicios a un número cada vez mayor de colombianos. Gracias a la inversión en infraestructura y tecnología, en el 2012 el número de oficinas de las entidades bancarias se incrementó en 403, de las cuales 266 corresponden a las que abrieron los nuevos bancos que ingresaron en el mercado; así, se llegó a un total de 4.921 oficinas en todo el país. La Región Andina, una de las más activas económicamente, tiene la mayor concentración de bancos.

Para el sector, uno de los temas cruciales es aumentar el acceso de los colombianos al sistema financiero, y con ello promover el desarrollo y crecimiento económico del país. Con el ánimo de apoyar esta tarea y de contar con información que permita monitorear los avances en la materia, Asobancaria viene publicando el **Informe Anual de Inclusión Financiera**, documento que le invitamos a consultar y en donde se detallan de manera puntual los logros del 2012 y retos de la banca presente en Colombia.

Departamento	Número de municipios con oficinas	Número de municipios con CB
Amazonas	1	2
Antioquia	111	124
Arauca	7	4
Atlántico	13	21
Bogotá D.C.	1	1
Bolívar	19	42
Boyacá	72	112
Caldas	27	27
Caquetá	12	11
Casanare	15	18
Cauca	36	26
Cesar	23	24
Chocó	10	29
Córdoba	26	27
Cundinamarca	96	107
Guainía	1	1
Guajira	10	14
Guaviare	2	3
Huila	37	35
Magdalena	14	27
Meta	25	26
Nariño	39	49
Norte de Santander	31	30
Putumayo	9	11
Quindío	12	10
Risaralda	14	13
San Andrés y Providencia	2	2
Santander	56	82
Sucre	20	21
Tolima	47	44
Valle del Cauca	39	40
Vaupés	1	2
Vichada	4	2
<b>Total municipios</b>	<b>832</b>	<b>987</b>

**TABLA 5.** Número (#) de bancos presentes por municipio con sucursales bancarias y corresponsales bancarios (CB).

Fuente: SFC - Cálculos de Asobancaria. Cifras a diciembre de 2012.





Al hacer un análisis de la evolución de la cobertura geográfica en los últimos seis años (2007 - 2012), se obtiene que la banca pasó de tener presencia en 393 municipios en 2007, a través de su red de oficinas y corresponsales bancarios a tener una cobertura de 1.088 municipios en 2012. De este total, 101 municipios cuentan únicamente con oficinas, 256 sólo con corresponsales bancarios, y 731 cuenta tanto con oficinas como con corresponsales. Gracias a los esfuerzos en materia de inclusión financiera de la industria, la presencia del sistema bancario se ha duplicado, con lo cual hoy en día tiene presencia en el 97% del territorio nacional.

### Desafíos para el 2013

La banca colombiana tiene el desafío de continuar creciendo con base en la profundización del crédito y la ampliación del acceso, en una fase de desaceleración de la economía. Para lograrlo deberá mitigar adecuadamente los riesgos, en especial el de crédito, en una etapa en la cual la calidad de la cartera amenaza desmejorar, sobre todo si la economía entra en un período de lenta actividad y la situación del mercado laboral deja de mejorar.

Para seguir creciendo en estas condiciones, la banca debe preservar su solvencia y su rentabilidad, para que la expansión sea sostenible y genere valor para sus accionistas. Esto implica mejorar su eficiencia. Conservar la rentabilidad es vital para garantizar un adecuado flujo de recursos al sector, que le permita mantener el ritmo de expansión que requiere la economía, para afianzar en esta coyuntura el crecimiento y aumentar a mediano plazo su tasa potencial. Atraer la inversión también es necesario para continuar el proceso de innovación, con el propósito de ampliar el acceso al paso requerido para mejorar el bienestar de la población.



## 2.2 Economía y gobierno

Las dimensiones y características de los bancos en Colombia los convierte en grandes distribuidores de valor económico hacia todas las esferas sociales, y en impulsores del crecimiento socioeconómico del país. Asimismo, debido a las condiciones particulares de Colombia, las entidades, entre ellas las financieras, se encuentran permanentemente expuestas a situaciones que las pueden llevar a incurrir en riesgos de transparencia.

Por lo anterior, las entidades bancarias invierten esfuerzos y recursos de manera permanente, orientados a garantizar el respeto de sus principios éticos en el día a día de sus negocios, velan por la independencia de sus estructuras de gobierno, y realizan ejercicios de evaluación y planeación de riesgos de tipo operativo, financiero, reputacional y sostenible de su negocio.

Ahora bien, como motor de la economía, la responsabilidad del sector debe ir más allá de sus fronteras e involucrar a la cadena de abastecimiento, de tal manera que esta esté alineada con la política, misión y visión de las entidades y así se puedan impulsar aquellos negocios hacia la adopción de prácticas transparentes y sostenibles.

### Distribución de valor y beneficios

El financiero es un sector de gran importancia para la economía del país, no solo por su papel de inyectar recursos para dinamizar el sector productivo, sino también como generador de empleo, inversor en temas relevantes para la sociedad y desarrollador de diversos negocios, a través de la contratación con pequeñas y medianas empresas como proveedores. A continuación se presentan las principales cifras de valor generado y distribuido por el sector financiero en Colombia durante el año 2012, según las cifras reportadas por las 17 entidades que participaron en la construcción de este Informe.

**TABLA 6.** Valor económico generado y distribuido<sup>2</sup> (en millones de pesos)

<i>Valor económico generado y distribuido (en millones de pesos)</i>	
<i>Valor económico generado (ingresos netos)</i>	28.179.165
<i>Valor económico distribuido a sus empleados (salarios y prestaciones legales)</i>	4.746.261
<i>Valor económico distribuido al Estado</i>	4.978.743
<i>Valor económico distribuido a sus accionistas</i>	3.107.303
<i>Valor económico distribuido a la comunidad</i>	1.106.149
<i>Valor económico distribuido a sus proveedores</i>	5.192.384

Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

<sup>2</sup> Los nombres de los indicadores que se presentan en la tabla 6, corresponden a los usados en el marco de la metodología propuesta por el Global Reporting Initiative (GRI), organización no gubernamental creada en 1997 por la Coalición de Economías Ambientales Responsables (CERES) y por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), que promueve y desarrolla un enfoque estandarizado para la presentación de los informes de gestión de una empresa u organización en los ámbitos de su desempeño económico, ambiental y social.





**TABLA 7.** Generación de empleo ▼

<i>Generación de empleo</i>	
<i>Número de empleados</i>	96.872
<i>Número de empleados directos</i>	74.219
<i>Número de empleados indirectos</i>	22.653

Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

**TABLA 8.** Instalaciones físicas ▼

<i>Instalaciones físicas</i>	
<i>Número de sedes (oficinas de atención al cliente)</i>	3.791
<i>Número de sedes (corresponsales bancarios)</i>	32.706
<i>Número de sedes (oficinas de soporte)</i>	603
<i>Número de sedes (oficinas administrativas)</i>	155

Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

**TABLA 9.** Cadena de valor ▼

<i>Cadena de valor</i>	
<i>Número total de proveedores</i>	50.572
<i>Número de proveedores críticos</i>	1.251

Fuente: Encuesta Asobancaria 2012







## Ética y gobierno corporativo

En el mundo empresarial, las organizaciones se ven expuestas a diario a nuevos retos y decisiones, por lo cual deben existir bases sólidas desde la dirección, que estén fuertemente institucionalizadas dentro de la organización, para que empleados de cualquier cargo las conozcan y respeten, de tal manera que las decisiones que se tomen sean apropiadas y vayan en la misma dirección de los principios éticos organizacionales.

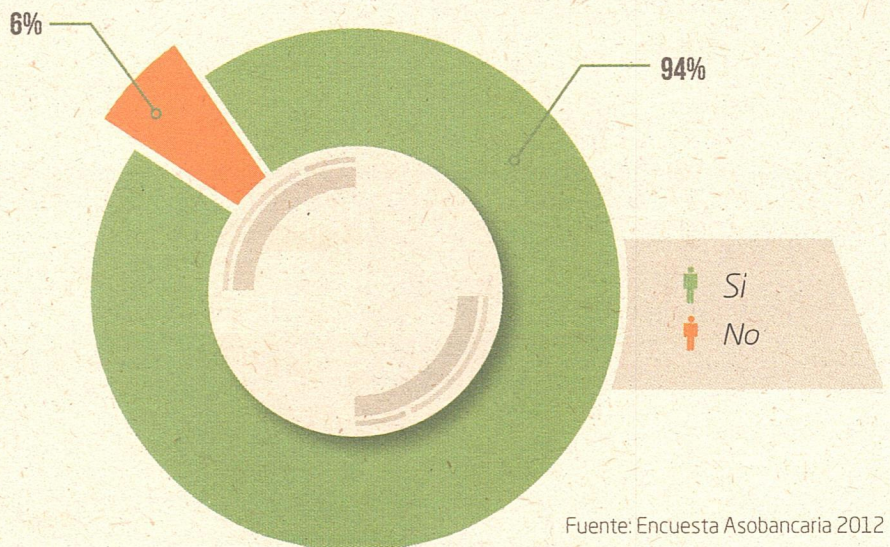
Por las características propias del sector, la banca se ve expuesta con frecuencia a riesgos de corrupción y soborno. Es por esto que la banca colombiana, al igual que otros sectores de la economía, ha implementado diversas prácticas, con el fin de brindar la mayor transparencia a los procesos realizados y mantener de esta manera la confianza de sus diversos grupos de interés.

Para fomentar una gestión y toma de decisiones transparente, las 17 entidades que participaron en este ejercicio reportaron contar con un Código de Buen Gobierno, documento a través del cual la organización estructura el funcionamiento de los órganos directivos de la entidad, garantiza su independencia y fija los procesos de toma de decisiones para asegurar su objetividad y transparencia.

De igual manera, como se evidencia en la siguiente gráfica, una de las principales medidas implementadas por las entidades es contar con una política anticorrupción y antisoborno, a través de la cual se dan a conocer los principios y posición de la entidad frente a posibles actos realizados por sus empleados u otros grupos de interés, que puedan ir en contravía de los principios de la entidad (gráfica 13).

**GRÁFICA 13.**  
Política anticorrupción

¿Cuenta la entidad financiera con una política anti-corrupción y anti-sobornos?	
Si	16
No	1



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

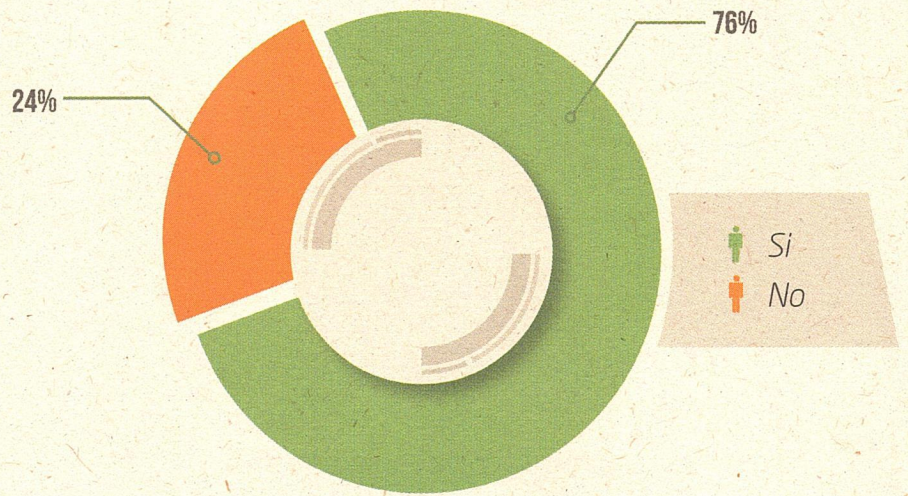




**GRÁFICA 14.** Adhesión a iniciativas sostenibles

¿La entidad se encuentra suscrita a alguna iniciativa nacional, regional o internacional relacionada con temas de sostenibilidad?	
Si	13
No	4

Fuente: Encuesta Asobancaria 2012



Conscientes de la necesidad de sensibilizar y capacitar a los colaboradores de la entidad para lograr una efectiva implementación de dicha política, durante el 2012 el sector alcanzó una cifra de formación de sus empleados en estos temas, que va desde el 70 hasta el 100%, de acuerdo con la entidad.

En materia de lavado de activos y financiación del terrorismo, como resultado de la importancia que supone este asunto para el sector financiero, el 100% de las entidades cuentan con actividades formales de capacitación, para que sus empleados puedan identificar estas situaciones y ofrecer una respuesta apropiada ante su ocurrencia.

En aras de fortalecer sus acciones al respecto, es, además, una práctica común que las entidades bancarias se suscriban a iniciativas de carácter nacional y/o internacional, para mejorar cada día en su desempeño sostenible y operar con mayor transparencia (gráfica 14). La vinculación con estas iniciativas genera un intercambio de conocimientos y buenas prácticas con otras organizaciones, y les permite reportar a los diferentes grupos de interés sus avances frente a temas económicos, ambientales y sociales.





2

De las diferentes iniciativas existentes a nivel nacional e internacional, las entidades participantes en este ejercicio reportan que hacen parte de las siguientes:

**TABLA 10.** Tipo y miembros de iniciativas

INICIATIVA	ENFOQUE
PROTOCOLO VERDE COLOMBIA	Acuerdo de cooperación entre el Gobierno y el sector financiero para promover el desarrollo sostenible en el país, a través del mejoramiento del desempeño ambiental y social al interior de los bancos y de la inclusión de criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgos y de la oferta de productos y servicios financieros "verdes".
UNEP-FINANCE INITIATIVE	Iniciativa de Naciones Unidas que busca promover y acompañar a las entidades financieras en la implementación de prácticas sostenibles en todos los niveles de la compañía.
PACTO GLOBAL	Iniciativa de Naciones Unidas mediante la cual las organizaciones se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones en cuatro ejes: medio ambiente, corrupción y soborno, derechos humanos y condiciones laborales.
PRINCIPIOS DEL ECUADOR	Principios que determinan un marco de gestión de riesgos para considerar aspectos ambientales y sociales en la financiación de proyectos.
CONSEJO EMPRESARIAL COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE (CECODES)	Capítulo colombiano del Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible, que reúne a un conjunto de empresas que trabajan en pro de la sostenibilidad.
CARBON DISCLOSURE PROJECT	Plataforma a través de la cual se recopila y divulga información y actividades emprendidas por diversas compañías en temas de cambio climático.
LEADERSHIP IN ENERGY AND ENVIRONMENTAL DESIGN (LEED)	Sistema de certificación de construcción sostenible.
DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX	Índice de evaluación en sostenibilidad de las 2500 empresas listadas en el Dow Jones.
LATIN FINANCE	Iniciativa encargada de generar información y análisis permanentes sobre eventos de relevancia para el sector financiero de Latinoamérica y el Caribe.
WORLD SAVINGS BANKS INSTITUTE (WSBI)	Organización que reúne los bancos de ahorro, con el fin de fortalecerlos para hacerlos entidades rentables, eficientes y responsables.
INTERNATIONAL DEVELOPMENT FINANCE CLUB (IDFC)	Red a través de la cual entidades bancarias trabajando por la sostenibilidad, comparten experiencias y conocimientos.

Fuente: Encuesta Asobancaria 2012





**GRÁFICA 15.** Publicación de reporte de sostenibilidad ▼

¿La entidad financiera ha publicado un reporte de sostenibilidad?	
<i>Sí, y está verificado por un auditor externo</i>	5
<i>Si, pero no es verificado aún</i>	9
<i>Está en construcción</i>	1
<i>No cuenta con un reporte de sostenibilidad</i>	2

ENTIDADES MIEMBRO

12

7

7

5

1

1

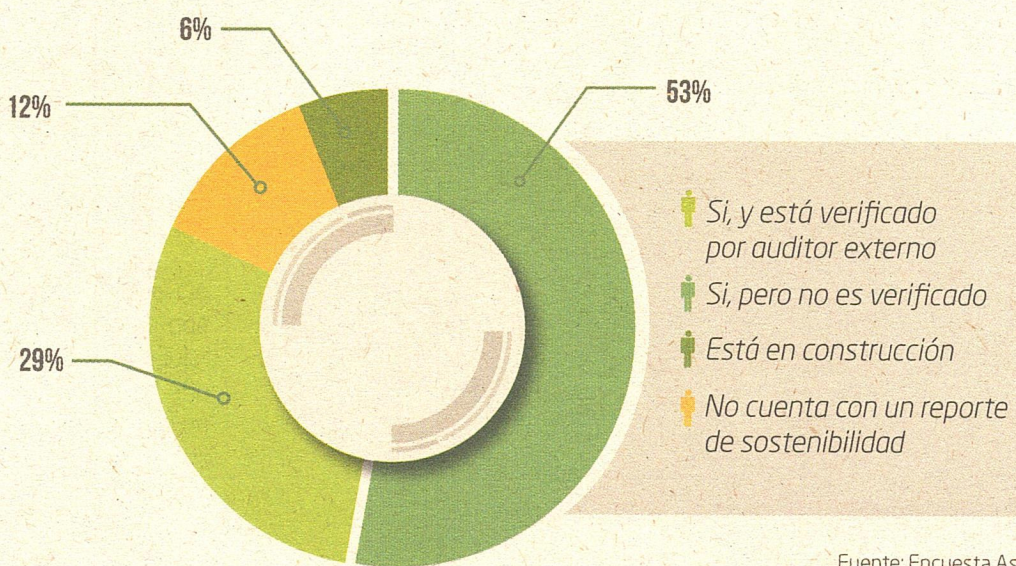
1

1

1

1

1



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

En materia de comunicación con los grupos de interés, las entidades colombianas recurren a diferentes mecanismos de divulgación y reporte, fundamentales para la gestión transparente de la sostenibilidad. Uno de los instrumentos utilizados por un número cada vez mayor de entidades es el reporte de sostenibilidad, ya que abarca todos los grupos de interés y al mismo tiempo se convierte en una herramienta muy valiosa de recopilación de información para el análisis y seguimiento del desempeño sostenible de la entidad (gráfica 15).

De la totalidad de entidades participantes en el presente informe, el 82% generan un reporte de sostenibilidad, y un 6% adicional están trabajando en su construcción por primera vez.

Es una buena práctica que los reportes de sostenibilidad tengan una verificación externa, ya que así se imprime transparencia e independencia de la información divulgada, lo cual genera mayor confianza al público de interés del reporte. En el caso de la banca en Colombia, de la totalidad de entidades que publican un reporte de sostenibilidad, el 36% lo someten a un proceso de verificación externa.







## Gestión del riesgo

Cada organización, de acuerdo con sus características, se ve expuesta día a día a diferentes clases de riesgos, que pueden poner en peligro su estabilidad y permanencia en el tiempo. Es por esto que dentro de las organizaciones existen áreas dedicadas a la planeación estratégica, con el fin de analizar riesgos potenciales y definir las medidas de prevención, mitigación y remediación de los mismos. En el caso de la banca colombiana, el 100% de las entidades gestionan sus riesgos operacionales y financieros, al mismo tiempo que cuentan con planes de acción frente a estos.

No obstante, el hecho de promover el desarrollo de actividades y proyectos, mediante la entrega de recursos financie-

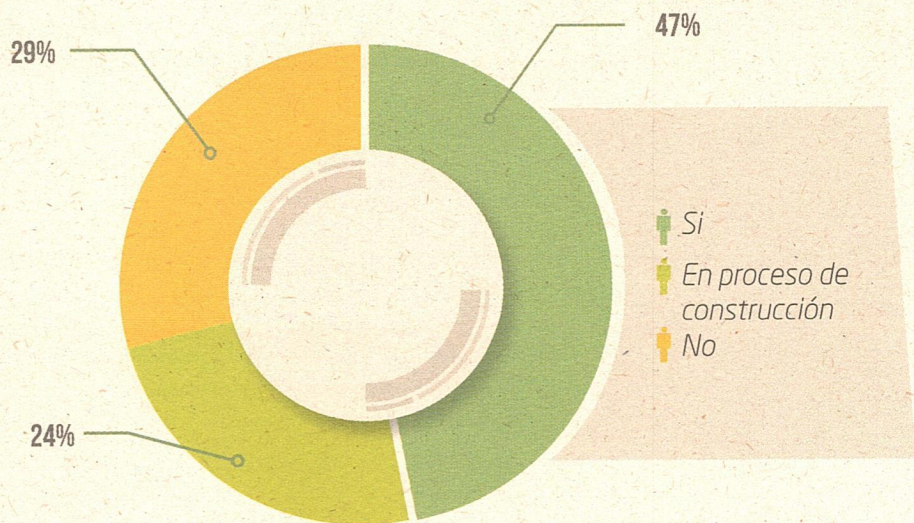
ros, extiende la responsabilidad del sector sobre los riesgos que se puedan derivar del uso indebido de los recursos o de los impactos causados por las operaciones financiadas. Es así como la gestión de riesgos de las entidades financieras debe trascender sus fronteras e involucrar el análisis de aquellos riesgos sociales, ambientales y reputacionales que puedan ser causados por los beneficiarios de los créditos e inversiones (gráfica 16).

Para lograrlo, las entidades utilizan diversos estándares, ya sean internacionales o propios, bajo los cuales analizan y categorizan el nivel de riesgo de los créditos e inversiones, y a partir de allí establecen cláusulas contractuales, planes de mitigación y actividades de seguimiento.

GRÁFICA 16. Análisis y categorización de riesgos socio-ambientales ▼

¿La entidad financiera cuenta con políticas y procedimientos que permitan analizar y categorizar los riesgos ambientales y sociales de sus transacciones?

Si	8
En proceso de construcción	4
No	5



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012





La gran mayoría de las entidades que cuentan con un sistema de análisis de riesgos socio-ambientales se orientan por las guías sectoriales del IFC (International Finance Corporation)<sup>3</sup> y/o los Principios del Ecuador, bajo los cuales se analizan los riesgos ambientales y sociales en financiación de proyectos superiores a los 10 millones de dólares.

Los riesgos ambientales y sociales sujetos a un crédito o inversión pueden ser categorizados en nivel alto, medio o bajo. Esta categorización puede, incluso, derivar en la negación de un otorgamiento, al considerar que los daños potenciales que pueden generarse son muy elevados y no mitigables. Por lo tanto, es una práctica común, en la mayoría de las entidades que analizan este tipo de riesgos, establecer cláusulas contractuales asociadas a las características y futuros desembolsos de los créditos e inversiones.

Los ejercicios de evaluación y categorización de riesgos pueden estar relacionados con el otorgamiento de créditos o con la financiación de proyectos. Los primeros se caracterizan por ser créditos de corto plazo, que van desde montos muy pequeños hasta montos elevados, cuyo inicio y terminación es por lo común modificable, realizando extensiones y renovaciones permanentes de los mismos, y en los que el nivel de involucramiento del banco normalmente es bajo.

Los segundos se caracterizan por ser inversiones de montos más elevados, donde el inicio y terminación del crédito se encuentra muy definido, y sus extensiones o renovaciones no son tan comunes; son operaciones a largo plazo, en las que el nivel de involucramiento del banco es alto.

Cinco de las entidades participantes del presente informe reportaron información relacionada con la categorización de riesgos de créditos e inversiones. Se presentan a continuación dos tablas, que consig-

nan el porcentaje de aquellas entidades que reportaron haber categorizado riesgos socio-ambientales por tipo de riesgo.

Como se observa, la banca está dando los primeros pasos para convertirse en un sector cada vez más responsable en cuanto a los efectos de los programas y proyectos que financia. Para lograr esta tarea de manera exitosa, el sector está comprometido con continuar trabajando en extender sus lineamientos en sostenibilidad hacia sus esferas de influencia.

**TABLA 11.** Categorización de riesgos de capital de trabajo ▼

<i>Tipo de riesgo</i>	<i>Porcentaje de entidades que reportan haber categorizado riesgos en el análisis de créditos de capital de trabajo</i>
<i>Riesgo alto</i>	60%
<i>Riesgo medio</i>	100%
<i>Riesgo bajo</i>	100%
<i>Negado</i>	20%

Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

**TABLA 12.** Categorización de riesgos en financiación de proyectos ▼

<i>Tipo de riesgo</i>	<i>Porcentaje de entidades que reportan haber categorizado riesgos en análisis de financiación de proyectos</i>
<i>Riesgo alto</i>	80%
<i>Riesgo medio</i>	100%
<i>Riesgo bajo</i>	80%
<i>Negado</i>	40%

Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

<sup>3</sup> Las guías sectoriales del IFC son documentos de referencia técnica que contienen ejemplos generales y específicos de la práctica internacional recomendada para la industria, considerando las particularidades de la región donde se pretendan implementar.







## Servicio al cliente

Los clientes son uno de los grupos de interés con mayor relevancia para la banca, pues a partir del diálogo con estos se debe dar origen al diseño de los productos y servicios que se ofrecen. Por lo tanto, los bancos disponen de espacios y mecanismos de interlocución con sus clientes, a fin de identificar inconformidades, necesidades insatisfechas y posibles oportunidades de negocio.

Conscientes de la importancia del buen servicio al cliente, la totalidad de las entidades consideradas en el presente informe cuentan con mecanismos de interlocución con estos, conformados principalmente por formatos de quejas y reclamos, líneas telefónicas de servicio al cliente y una sección en internet para recibir estos comentarios.

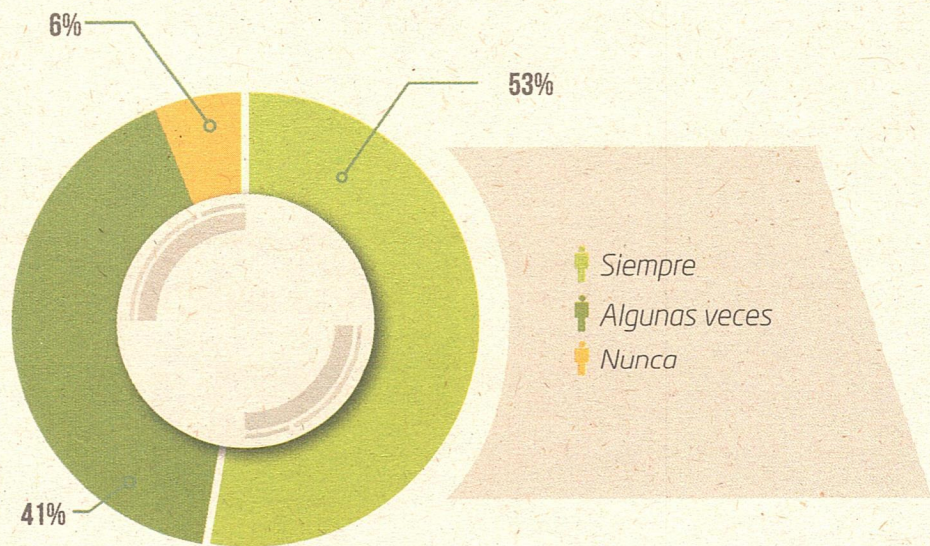
De igual manera, con el objetivo de incluir a los clientes en el proceso de desarrollo de productos para brindar opciones ajustadas a sus necesidades, el 94% de las entidades disponen de mecanismos y espacios de participación con el consumidor, como encuestas, grupos de trabajo y utilización de la información contenida en el buzón de quejas y reclamos (gráfica 17).

En esta misma vía, las entidades están comprometidas con trabajar para brindar servicios con calidad, transparencia y ajustados a la normatividad nacional, así como atender de manera adecuada las inquietudes, quejas y reclamos que puedan presentar los consumidores financieros a través de los diferentes canales existentes para esto.

**GRÁFICA 17.** Inclusión de clientes en desarrollo de productos

*¿La entidad financiera involucra a sus clientes en el desarrollo de nuevos productos para ofrecer opciones ajustadas a las necesidades de éstos?*

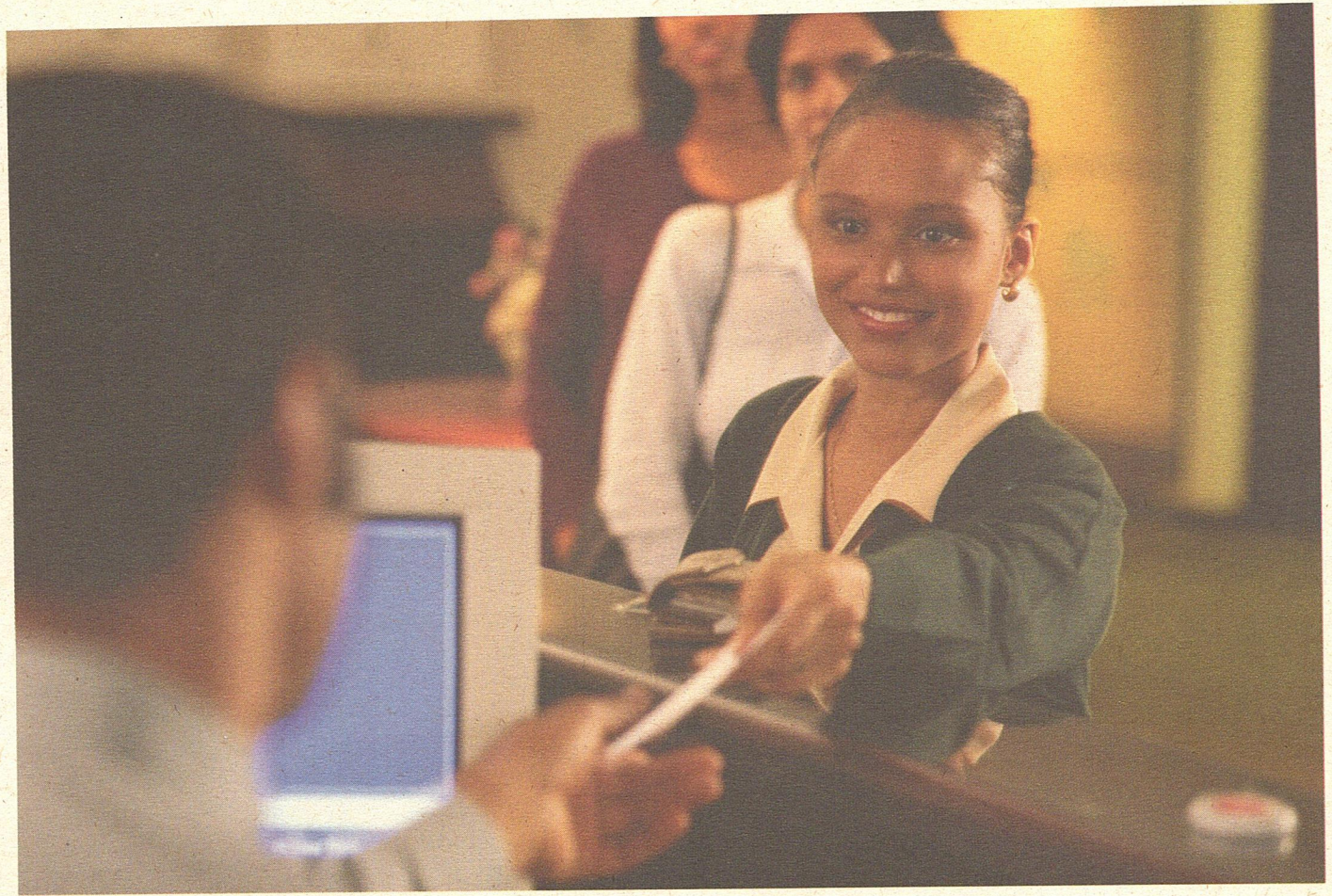
Siempre	9
Algunas veces	7
Nunca	1



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012







**TABLA 13.** Numero de quejas por cada 10 mil transacciones. ▼

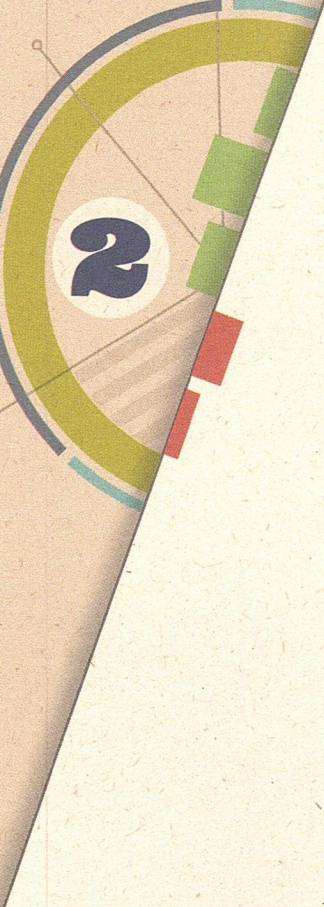
Relación entre el número de transacciones totales anuales en el sistema bancario y el número de quejas impuestas

Año	Transacciones totales (millones)	Quejas (millones)	Quejas por cada 10 mil transacciones
2009	2.218,1	0,56	2,5
2010	2.380,1	0,57	2,4
2011	2.579,6	0,60	2,3
2012	2.862,6	0,65	2,3

Fuente: SFC - Cálculos de Asobancaria







Si bien es cierto que el número de quejas ha venido aumentando, el número de transacciones realizadas por los usuarios en las entidades bancarias ha aumentado en mayor proporción, lo que da como resultado que el número de quejas para cada diez mil transacciones haya disminuido de 2,5 a 2,3 en los últimos cuatro años (tabla 13)

En cuanto al canal utilizado por los consumidores para realizar estas solicitudes, vale la pena anotar que del total de quejas reportadas en el 2012, el 89% se hicieron ante los establecimientos bancarios, el 6% ante los defensores del consumidor financiero y el 5% ante la Superintendencia Financiera de Colombia. En este sentido, se evidencia que los usuarios continúan prefiriendo acudir a las oficinas de las entidades para presentar sus inquietudes, y confían en que ese es el camino adecuado para resolverlas (gráfica 18).

Al hacer el análisis de la información reportada a la Superintendencia Financiera, se encuentra que en el 2012, los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre los establecimientos bancarios fueron: la revisión y/o liquidación, con un 24%; el cobro de servicios y/o comisiones, con un 21%; las fallas en cajero automático, con un 17%; los descuentos injustificados, con un 16%, y la no remisión de información al cliente, con un 12%. En cuanto a los productos con mayor impacto sobre el

número de quejas interpuestas, durante el 2012, fueron las tarjetas de crédito, con un 42%; la cuenta de ahorros, con un 23%; el crédito de consumo y/o comercial, con un 17%, y la cuenta corriente, con un 13% (gráfica 19).

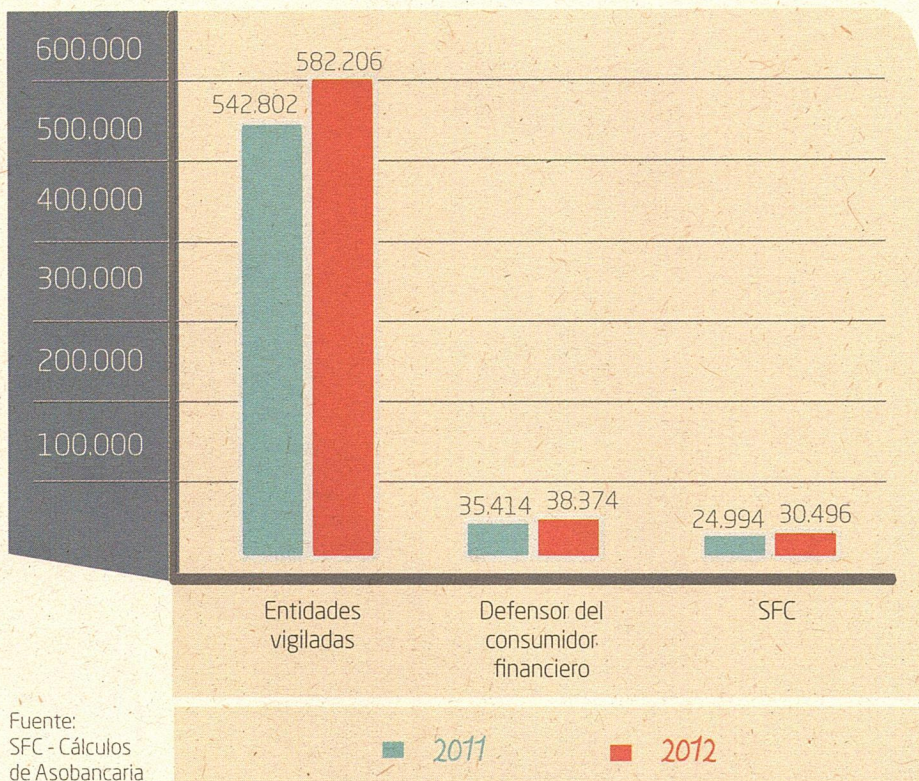
Es importante destacar que de las quejas presentadas ante los establecimientos bancarios durante el 2012, el 55% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero, y el 45%, a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el defensor del consumidor financiero, el 51% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero, y el 49% de las respuestas finales fueron a favor de la entidad.

Teniendo en cuenta que los motivos de quejas varían entre las entidades, y dependen de las características de los productos y servicios que ofrecen, las medidas que se diseñan responden en forma directa a las condiciones y estrategias de cada una de ellas. Algunas de las utilizadas son trabajar con las áreas responsables dentro de la entidad, para diseñar conjuntamente planes de acción que mitiguen la radicación de reclamaciones; la actualización permanente de bases de datos de clientes para el tema de extractos y notificaciones; el cambio de los cajeros automáticos a nivel nacional con dispositivo chip, el cambio masivo progresivo a tarjetas con chip y la realización de talleres para la gestión de cobro y relacionamiento con los clientes.

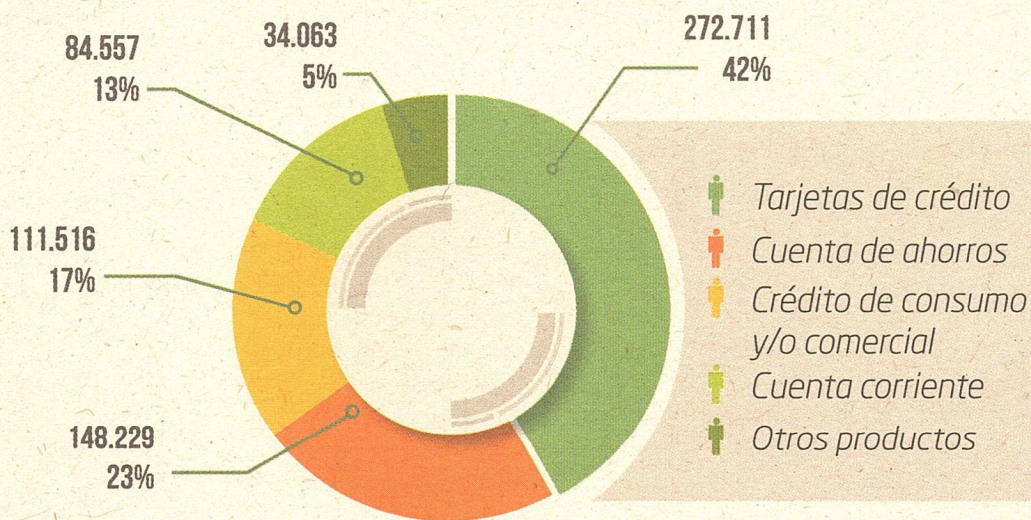




GRÁFICA 18. Quejas presentadas por canal 2011 - 2012 ▼



GRÁFICA 19. Principales productos sobre los cuales se presentaron quejas ▼





2

## Cadena de abastecimiento

Los proveedores de una organización hacen parte fundamental del éxito de su negocio, ya que son ellos quienes otorgan las herramientas, productos e insumos indispensables para la adecuada prestación del servicio por parte de la entidad.

Es a partir de la relevancia con la que cuenta la cadena de suministro que las organizaciones comienzan a identificar áreas de oportunidad y de riesgo, que se pueden ver traducidas en mejoras o inconvenientes de tipo operacional, financiero y/o reputacional. Surge allí una imperiosa necesidad de trabajar de la mano con los proveedores, con el fin de identificar aquellos aspectos críticos con los cuales se deben gestionar diferentes frentes, para direccionarlos hacia la concepción de sostenibilidad que tenga la entidad.

En los últimos años se ha impuesto la tendencia, a nivel internacional, de identificar el desempeño ambiental y social de la cadena de abastecimiento, sujeta a los lineamientos que sobre estos dos temas tenga la organización. Lo anterior con el objetivo de gestionar posibles riesgos relacionados con aspectos ambientales o sociales de la operación del proveedor, y de capitalizar oportunidades asociadas con ahorros y mejoras en el desempeño de la organización a lo largo de su cadena de valor.

En este sentido, la banca colombiana ha comenzado a extender sus lineamientos sociales, y en algunos casos ambientales, a sus proveedores. De acuerdo con cada



entidad, esta extensión de lineamientos abarca desde unos pocos hasta la totalidad de ellos (gráfica 20).

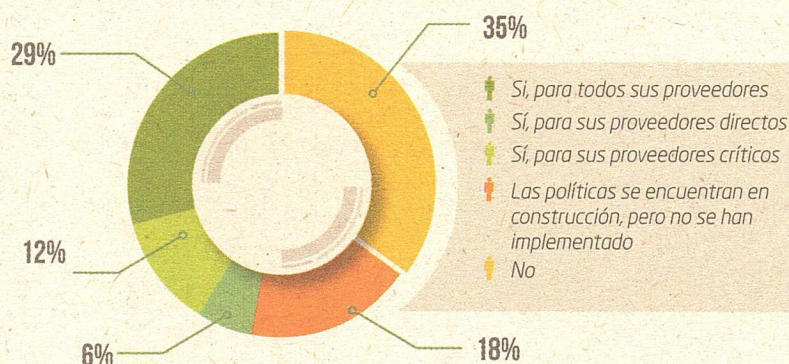
En la mayoría, los temas exigidos a sus proveedores hacen referencia a requerimientos normativos, y en algunas ocasiones van más allá de lo dispuesto en la ley. Se observa que solo el 11,76% de las entidades reportaron haber realizado auditorías a algunos de sus proveedores, para evidenciar su desempeño en materia ambiental y social, y el 29,41% de estas los visitaron.



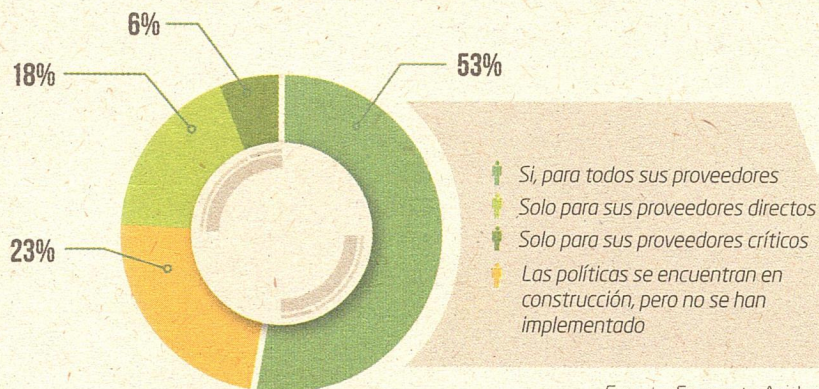


GRÁFICA 20. Directrices a proveedores ▼

¿La entidad financiera cuenta con directrices ambientales para sus proveedores?	
<i>Si, para todos sus proveedores</i>	5
<i>Sí, para sus proveedores directos</i>	1
<i>Sí, para sus proveedores críticos</i>	2
<i>Las políticas se encuentran en construcción, pero no se han implementado</i>	3
<i>No</i>	6



¿La entidad financiera cuenta con directrices sociales y éticas para sus proveedores?	
<i>Si, para todos sus proveedores</i>	9
<i>Solo para sus proveedores directos</i>	3
<i>Solo para sus proveedores críticos</i>	1
<i>Las políticas se encuentran en construcción, pero no se han implementado</i>	4



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

Es importante recalcar que algunas de las entidades han venido incorporando criterios socio-ambientales en las compras de insumos para la operación de su negocio. Se evidencia, entonces, que el 70,58% de los bancos han aplicado criterios ambientales y/o sociales en la compra de productos, como papelería, equipos tecnológicos, productos de aseo, entre otros; y de esta manera lograron hacer transversal el concepto de sostenibilidad en las diferentes decisiones de la entidad.

La banca colombiana cuenta, pues, con un gran reto, ya que debe comenzar por estructurar y ejecutar las políticas y programas socio-ambientales internamente, para así liderar y poder extender y exigir a sus proveedores un desempeño ade-

cuado en estos temas. Lo anterior, con la finalidad de promover el desempeño sostenible hacia otros sectores económicos, a la vez que minimizar posibles riesgos que puedan repercutir en la operación o reputación de la entidad.







## 2.3 Responsabilidad social

La banca colombiana, consciente de la responsabilidad que implica ser un gran generador de empleo a nivel nacional, ha venido implementando importantes esfuerzos para continuar siendo un empleador responsable, brindando igualdad de oportunidades, generando espacios y opciones de crecimiento profesional y optimizando el balance vida-trabajo.

Frente al relacionamiento con sus comunidades de influencia, el sector ha emprendido diferentes proyectos en pro del mejoramiento de sus condiciones. Algunas entidades lo han hecho a través de sus propias fundaciones, y otras mediante alianzas con entidades:

### Responsabilidad con los colaboradores

El capital humano es el motor de las actividades, productos y servicios que ofrece una entidad. Por lo tanto, es deber de esta trabajar en el desarrollo constante de iniciativas, programas y/o beneficios que propendan por su bienestar y crecimiento. En el 2012, el 94,11% de las entidades participantes en este informe reportaron que realizaron encuestas de clima laboral en forma periódica, para conocer la percepción, intereses y recomendaciones por parte de sus colaboradores, y así construir conjuntamente un clima laboral adecuado, en el cual estos se sientan cómodos y a gusto.

Estas encuestas permiten cuantificar el nivel de satisfacción de los empleados y establecer metas a mediano y largo plazo

que ayuden a identificar puntos específicos sobre los cuales trabajar, para alcanzar cada vez niveles de satisfacción más altos. La gráfica 21 presenta el resultado reportado por las entidades sobre sus encuestas.

El mejoramiento continuo en los resultados de las encuestas de clima laboral es la respuesta a las iniciativas implementadas por cada entidad frente al bienestar de sus empleados y el balance vida-trabajo. Es destacable el desempeño de la banca colombiana en este sentido, durante el 2012, pues el 94,11% de las entidades realizan este tipo de actividades en algunas o todas sus instalaciones (gráfica 21).

Otro factor importante es la reducción permanente de los incidentes ocupacionales sufridos durante la ejecución de las actividades laborales de los colaboradores, ya que la banca debe garantizar las mejores condiciones posibles, de tal



En general, para fomentar el bienestar de sus colaboradores, las entidades realizan actividades como:

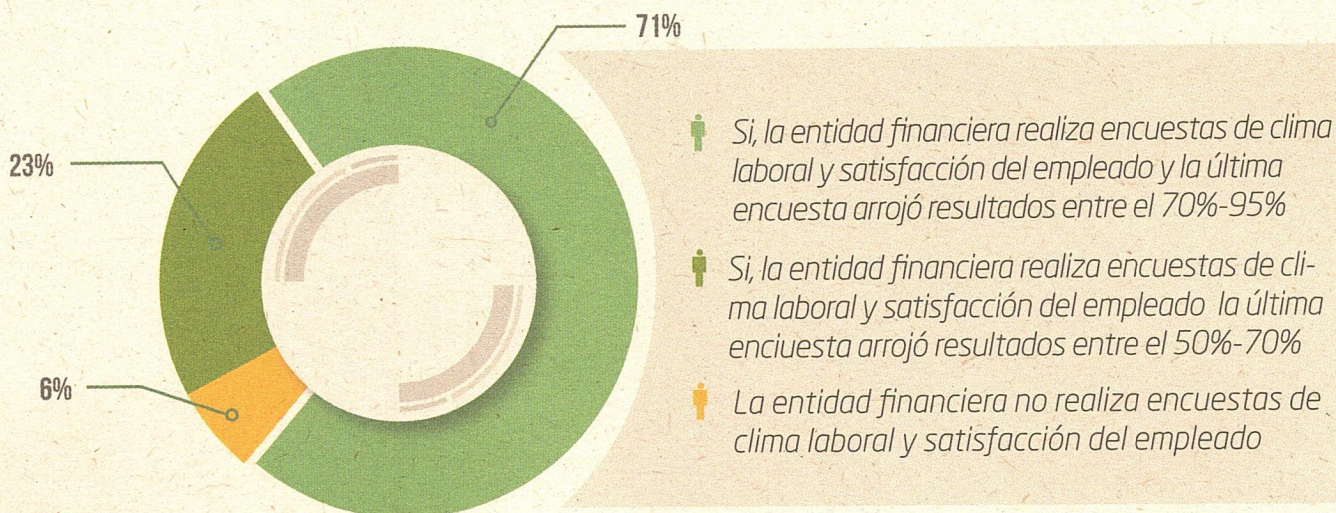
- Jornadas deportivas para los empleados y sus familias.
- Celebración de fechas especiales.
- Charlas de crecimiento personal, crianza, entre otros temas.
- Facilidades para acceder a eventos culturales.
- Facilidades y beneficios a la hora de acceder a préstamos con la entidad.





**GRÁFICA 21.** Clima laboral ▼

¿La entidad financiera elabora encuestas de clima laboral y satisfacción del empleado?



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

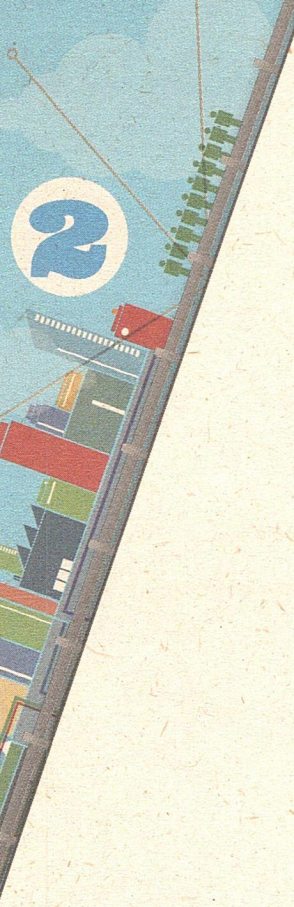


manera que se disminuyan el número de accidentes y el ausentismo por incapacidad. Es por esto que la gran mayoría de las entidades cuentan con indicadores al respecto, y han implementado correctivos para disminuir los incidentes. El número de accidentes sufridos por los empleados es muy variable, de acuerdo con el tamaño de la entidad; en total, durante el 2012 ocurrieron 991 accidentes laborales, pero estos se encuentran en un rango que va desde 3 hasta 407 accidentes por cada entidad.

Con el fin de garantizar la efectividad y cubrimiento de las actividades que apuntan al bienestar y buena salud de los empleados, las entidades que reportaron destinaron durante el año pasado un total de \$ 825.620 millones.







## Formación y desarrollo de capacidades

Contar con personal capacitado y formado hace que una organización crezca, mejore sus procesos y afiance sus servicios. Por esto, cada vez más las empresas buscan empleados preparados y se preocupan por desarrollar sus destrezas y habilidades.

La banca colombiana no es la excepción. Reconociendo la importancia de este tema, ha implementado programas de capacitación a sus empleados, que abarcan no solo aquellas destrezas necesarias para realizar las actividades propias de su cargo, sino que consideran también mecanismos de formación en habilidades estratégicas, las cuales les permiten aplicar diferentes conocimientos en el desarrollo de su labor y su vida diaria.

En los resultados presentados se destaca la relevancia que le ha dado la banca colombiana a este tema, pues el 82% de las entidades estructuran estas actividades y programas de formación, a través de un política clara, y logran así que dichos proyectos se realicen de manera periódica y metódica. Algunos de los temas en que más comúnmente se forma a los empleados de las entidades son: coaching, liderazgo, inglés, habilidades de negociación, uso de Microsoft y de Excel (gráfica 22).

Para capacitar a los empleados en dichas habilidades estratégicas, las entidades destinan recursos y horas por empleado. En el caso de la banca colombiana, el rango de horas destinadas va desde 3 a 50 horas promedio al año por empleado, de acuerdo con cada entidad.

GRÁFICA 22. Formación a empleados



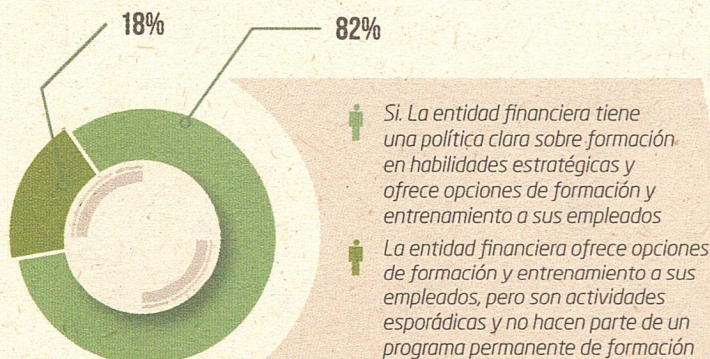
¿La entidad financiera tiene implementada una política clara sobre formación en habilidades estratégicas y ofrece opciones de formación y entrenamiento a sus empleados?

Si. La entidad financiera tiene una política clara sobre formación en habilidades estratégicas y ofrece opciones de formación y entrenamiento a sus empleados.

14

La entidad financiera ofrece opciones de formación y entrenamiento a sus empleados, pero son actividades esporádicas y no hacen parte de un programa permanente de formación.

3



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

GRÁFICA 23. Equidad de género en cargos operativos



La diferencia en el número de empleados hombres vs mujeres en cargos operativos es:

No presenta diferencias significativas

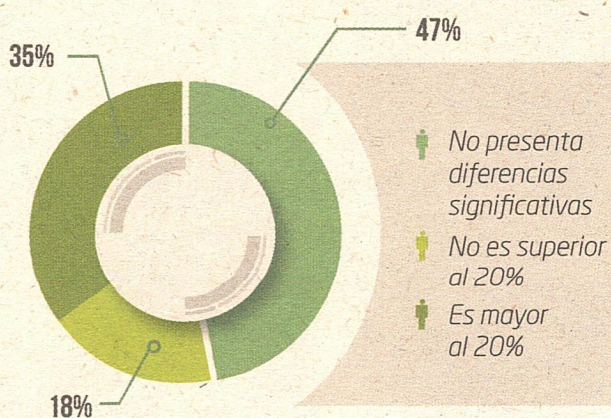
8

No es superior al 20%

3

Es mayor al 20%

6



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012







En marzo de 2009, Asobancaria, en representación de sus afiliados, suscribió la **Agenda por la Igualdad Laboral**, un compromiso de los gremios y las empresas privadas firmantes, de potenciar el papel de las mujeres y concretar acciones específicas que aseguren su inclusión efectiva en el ámbito laboral. En 2012 se llevaron a cabo capacitaciones para las entidades financieras con el fin de promover estrategias que permitan poner en marcha las directrices de este importante acuerdo.

## Igualdad de oportunidades

Como entidades respetuosas de los derechos humanos y laborales, y comprometidas con incentivar la aplicación de estos principios dentro de la organización, la banca colombiana se encarga de promover la igualdad de género, como una manera de ser inclusivos, generar espacios de participación femenina y construir ámbitos laborales sólidos y cómodos para sus diferentes empleados, dentro de los

cuales todos los colaboradores se sientan respetados, valorados y con las mismas oportunidades y derechos.

Para identificar el estado de la igualdad de oportunidades dentro de las entidades, se evaluó la distribución de los empleados por género en cargos administrativos/operativos, y la composición de los cargos directivos, siendo esta última un reflejo de la manera como se dirige la entidad.

En general, la banca no presenta diferencias significativas en la composición por género de sus cargos directivos, aunque se encuentran algunas diferencias en el nivel de cargos administrativos y operativos (gráfica 23).

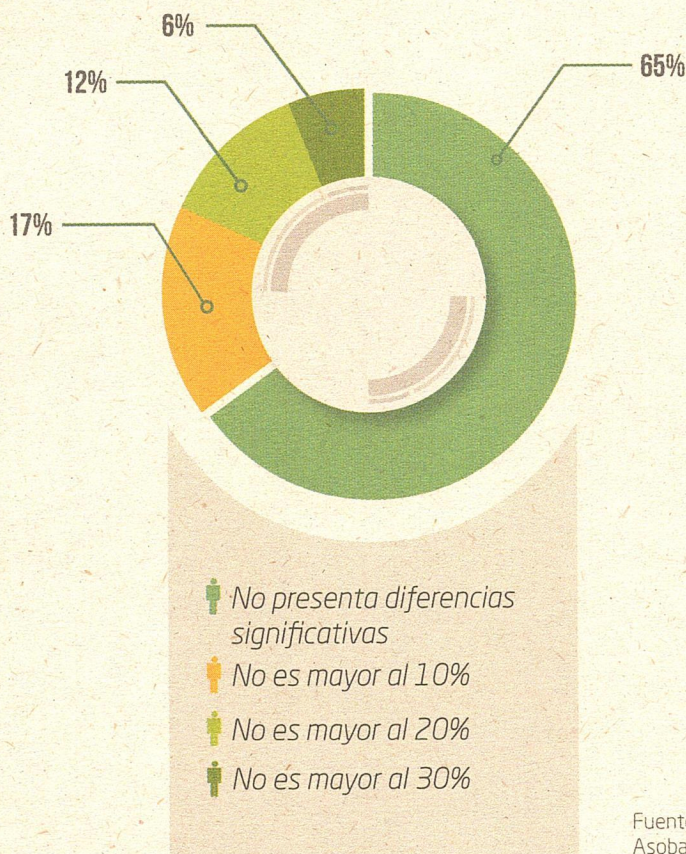
A la luz de la igualdad de oportunidades, no solo es relevante el porcentaje de empleados por género sino también su equidad salarial; es decir, que la remuneración de un hombre y una mujer en cargos equivalentes no dependa de su género sino de sus capacidades y conocimientos (gráfica 24).

En esta misma vía, es importante también que no exista discriminación de otro tipo, como es el caso de limitaciones físicas. Por esto, a nivel empresarial, es una práctica común que, como parte de los programas de responsabilidad social, se generen espacios y oportunidades que propicien la contratación de personas con discapacidades físicas, de acuerdo con las condiciones requeridas para un cargo.

Para el 2012, el 17,64% de las entidades participantes reportaron que contaban con una política de contratación e inclusión de este tipo de mano de obra. Esta es un área de oportunidades para la banca, pues las características de las funciones operacionales del sector se prestan para brindarles oportunidades laborales a estas minorías.

GRÁFICA 24. Equidad salarial ▼

La diferencia salarial entre hombres y mujeres en cargos equivalentes (en promedio):	
No presenta diferencias significativas	11
No es mayor al 10%	3
No es mayor al 20%	2
No es mayor al 30%	1



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012





## Empleo en todo el país

La distribución de empleo de la banca por regiones muestra la diversidad de origen de sus colaboradores, que se encuentran en los 32 departamentos del país, de la siguiente manera:

**TABLA 14.** Distribución de empleo de la banca por regiones

Departamento	Numero de empleados
Amazonas	39
Antioquia	13.291
Arauca	158
Atlántico	3.476
Bogotá D.C.	41.266
Bolívar	1.402
Boyacá	1.552
Caldas	1.234
Caquetá	272
Casanare	375
Cauca	559
Cesar	675
Chocó	157
Córdoba	956
Cundinamarca	2.154
Guainía	6
Guajira	347
Guaviare	47
Huila	1.201
Magdalena	793
Meta	1.073
Nariño	1.044
Norte de Santander	1.128
Putumayo	150
Quindío	698
Risaralda	1.333
San Andrés y Providencia	133
Santander	2.925
Sucre	436
Tolima	1.368
Total Nacional	88.830
Valle del Cauca	8.564
Vaupés	3
Vichada	15

Fuente: SFC - Cálculos de Asobancaria. Cifras a diciembre de 2012.

**MAPA 1.** Distribución del empleo en todo el país

133

3.476

436

1.234

1.333

698

1.044





1



## Créditos

**María Mercedes Cuéllar López**

Presidenta

**Daniel Castellanos García**

Vicepresidente Económico

### **Coordinación y elaboración del informe**

Dirección de Responsabilidad Social y Educación Financiera

**Mabel González Pacheco**

Directora

**Paola Arias Gómez**

Profesional Senior

**Paola Pinilla Valencia**

Profesional Junior

**Luisa Calderón Uribe**

Practicante

Colaboración de:

### **Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Asobancaria**

#### **ConTReEbate - Aliado del Protocolo Verde**

Juan Luis Botero Jaramillo

Juliana Meneses Palacios

Susana González Moreno

#### **Deloitte - Aliado del Protocolo Verde**

Jorge Múnera

Eduardo Athortúa

#### **Diseño**

Silva Publicidad

#### **Impresión**

Inversiones Tecnográficas S.A.S.

Junio de 2013

#### **Contacto:**

Para cualquier comentario relacionado con el contenido del informe, comuníquese con la Dirección de Responsabilidad Social y Educación Financiera de Asobancaria al teléfono: (571) 3266600, ext. 1349, email: banca+sostenible@asobancaria.com

**Dirección: carrera 9 No. 74-08, piso 9.**

**ASOCIACIÓN BANCARIA  
Y DE ENTIDADES  
FINANCIERAS DE COLOMBIA,  
ASOBANCARIA**



## Educación financiera

La banca colombiana comprometida con el uso adecuado de los servicios bancarios por parte de sus consumidores y demás grupos de interés, realiza diversos programas y actividades tanto gremial como individualmente, con el fin de educar en temas financieros, de tal manera que cuenten con criterios de decisión responsable a la hora de manejar sus recursos. Entre sus estrategias, los bancos ofrecen:

- Educación a personas de bajos ingresos, pequeños y medianos empresarios, para acercarlos y darles a conocer los diferentes productos financieros, con el objetivo de que entiendan su funcionalidad y manejo.
- Educación a niños y jóvenes, para enseñarles sobre el sistema bancario e incentivarlos a ahorrar. Se busca generar un acercamiento entre la banca y esos potenciales usuarios.
- Educación a empleados, con el fin de que estén en total capacidad de informar y asesorar a los clientes de manera adecuada y responsable.
- Actividades de promoción de la cultura del ahorro, buscando incentivar estos hábitos en sus clientes.
- Actividades de promoción del manejo adecuado de los créditos, entendiendo que su mal utilización puede llegar a generar inconvenientes para el cliente, relacionados con un deterioro en su historial o capacidad crediticia.

Las actividades anteriormente mencionadas se realizan a través de cursos y juegos virtuales y por medio de formación presencial a los cuales diferentes grupos son invitados, además del uso de medios masivos y alternativos de comunicación.







PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA  
DE LA BANCA EN COLOMBIA

PARA FORTALECER LAS ACCIONES QUE LAS ENTIDADES VIENEN DESARROLLANDO DE MANERA INDIVIDUAL, Y CON EL ÁNIMO DE TENER UN MAYOR ALCANCE E IMPACTO, EL SECTOR ACORDÓ EN 2011 DISEÑAR Y PONER EN MARCHA EL PROGRAMA GREMIAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA *SABER MÁS, SER MÁS*, CUYOS AVANCES Y RESULTADOS SE PRESENTAN EN EL SIGUIENTE CAPÍTULO DE ESTE INFORME.





## Aporte a la sociedad

Las comunidades de influencia de las entidades financieras son aquellas sobre las que la actividad de la organización genera un impacto directo o indirecto. Debido a la relevancia de este grupo de interés para la continuidad de la operación del negocio, bajo su estrategia de responsabilidad social los bancos desarrollan e implementan una serie de proyectos alrededor de sus comunidades.

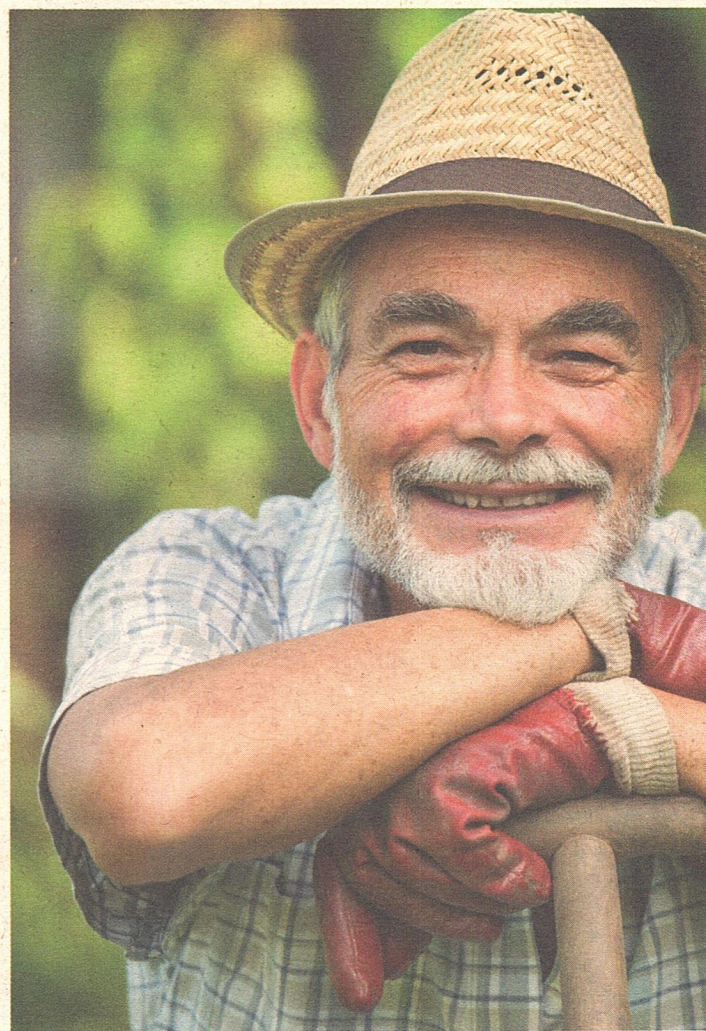
En este aspecto, la banca colombiana ha establecido compromisos para el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades de influencia (gráfica 25). Muchas de estas entidades han constituido sus propias fundaciones, con el objetivo de canalizar apropiada y estratégicamente, y así establecer proyectos que sean relevantes para las comunidades, de acuerdo con los objetivos y misión de cada entidad (gráfica 26).

Entre las principales actividades y/o proyectos financiados por la banca colombiana se encuentran:

- Educación para niños de bajos recursos, principalmente en zonas alejadas.
- Fondos educativos, a través de los cuales se otorgan préstamos a los estudiantes.
- Patrocinio de actividades culturales y deportivas, a disposición del público.
- Voluntariados, a través de los cuales las entidades buscan involucrar a sus empleados en los diferentes programas de inversión social.

Para llevar a cabo la ejecución de todas las actividades descritas anteriormente y poder cumplir con los objetivos propuestos, las entidades reportaron haber invertido la suma de \$ 1.106.149 millones durante el 2012.

Aun cuando el compromiso que ha adquirido la banca frente al tema de relacionamiento con comunidades de influencia

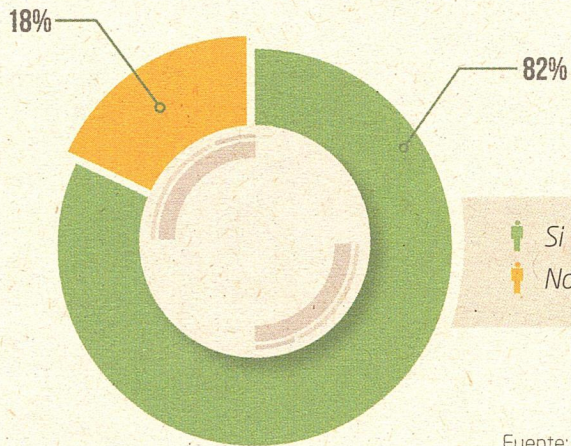




GRÁFICA 25. Comunidades de influencia ▼

¿La entidad financiera implementa programas para mejorar las condiciones de vida de sus comunidades de influencia?

Si	14
No	3



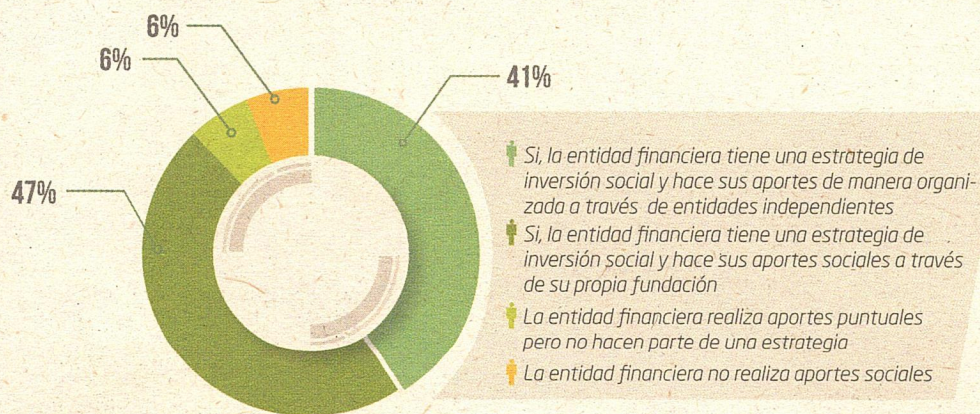
Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

es muy significativo, existen áreas de oportunidad para que estas inversiones tengan un alcance mayor. Es recomendable que las acciones estén en línea con los objetivos estratégicos de las entidades y que sean inversiones que generen cambios y beneficios a largo plazo, de tal forma que se vean traducidos en un mejoramiento de la capacidad empresarial del país y su crecimiento económico.

GRÁFICA 26. Aporte social ▼

¿La entidad financiera tiene un compromiso sostenido en el tiempo con el aporte a la sociedad?

Si, la entidad financiera tiene una estrategia de inversión social y hace sus aportes de manera organizada a través entidades independientes	7
Si, la entidad financiera tiene una estrategia de inversión social y hace sus aportes sociales a través de su propia fundación	8
La entidad financiera realiza aportes puntuales pero no hacen parte de una estrategia	1
La entidad financiera no realiza aportes sociales	1



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012





## Derechos humanos

La banca colombiana, como sector fundamental para el desarrollo social del país, tiene la responsabilidad de cumplir con dos premisas básicas de los derechos humanos, promovidas, entre otras instancias, por Naciones Unidas: apoyar y respetar la protección de los derechos humanos y asegurarse de no ser cómplice de su abuso. Por esto, las entidades deben realizar un análisis de aquellos derechos humanos que podrían llegar a verse vulnerados por su actividad. A partir de allí, construir una política sobre el tema, con el fin de definir lineamientos que se deben seguir dentro de la organización.

En este sentido, la banca colombiana ha adquirido compromisos importantes frente al respeto de los derechos humanos, y es por esto que el 76% de las entidades cuentan con lineamientos al respecto. De este porcentaje, cerca del 53% hacen extensivos estos lineamientos tanto a sus grupos de interés internos como externos, a través de mecanismos de divulgación, como códigos de ética y conducta, videos, información impresa o virtual (gráfica 27).

En cuanto a los grupos de interés internos, las entidades invierten horas de

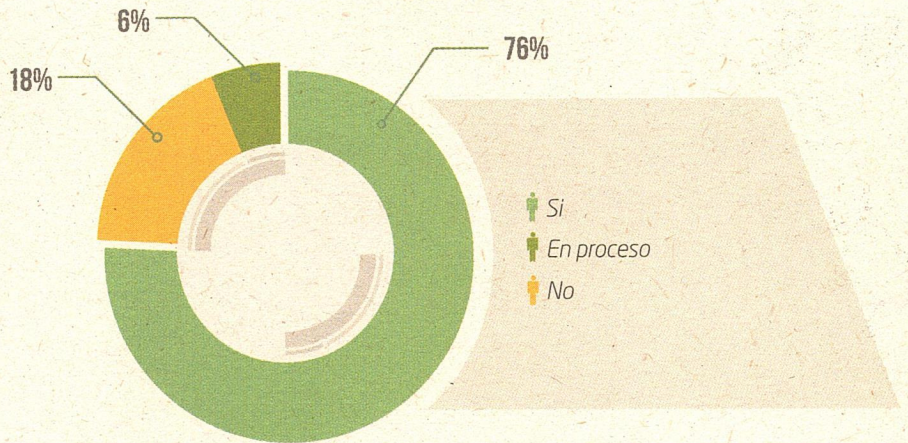




**GRÁFICA 27.** Política de derechos humanos ▼

*¿Cuenta la entidad con políticas, estatutos o lineamientos que proclamen el compromiso de la entidad con el respeto por los derechos humanos?*

Si	13
En proceso	1
No	3

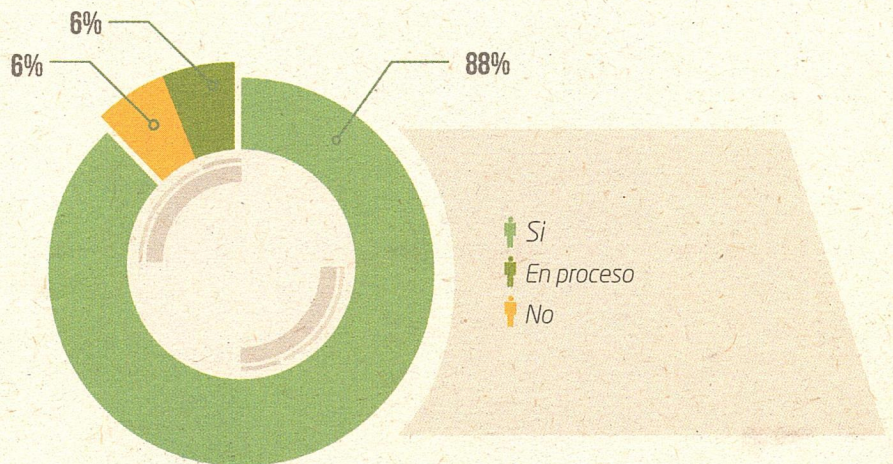


Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

**GRÁFICA 28.** Lista de exclusión ▼

*¿La entidad cuenta con una lista de exclusión en la cual se incluyan las decisiones de inversión y financiación en relación con industrias o temas controvertidos (pornografía, tabaco, alcohol, violación de derechos humanos, armas, entre otros)?*

Si	15
En proceso	1
No	1



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

capacitación para brindar información y hacer extensivas estas políticas a sus empleados. Las entidades participantes en el presente informe reportaron haber dedicado un número de horas por empleado en formación en derechos humanos, que oscila entre 1 y 8.

En concordancia con el cumplimiento de sus políticas frente a los derechos humanos, y reconociendo que sus servicios pueden representar un alto riesgo en la financiación de proyectos que vayan en contravía de estos, la banca colombiana

establece mecanismos de precaución, como listas de exclusión, por medio de las cuales determinan aquellos proyectos y/o negocios que deciden de manera anticipada no financiar.

En este orden, el 88% de las entidades cuentan con una lista de exclusión, que establece de forma clara y precisa el tipo de actividades económicas que el banco decide no financiar, al considerar que van en contra de sus principios corporativos o que pueden implicar un abuso de los derechos humanos (gráfica 28).





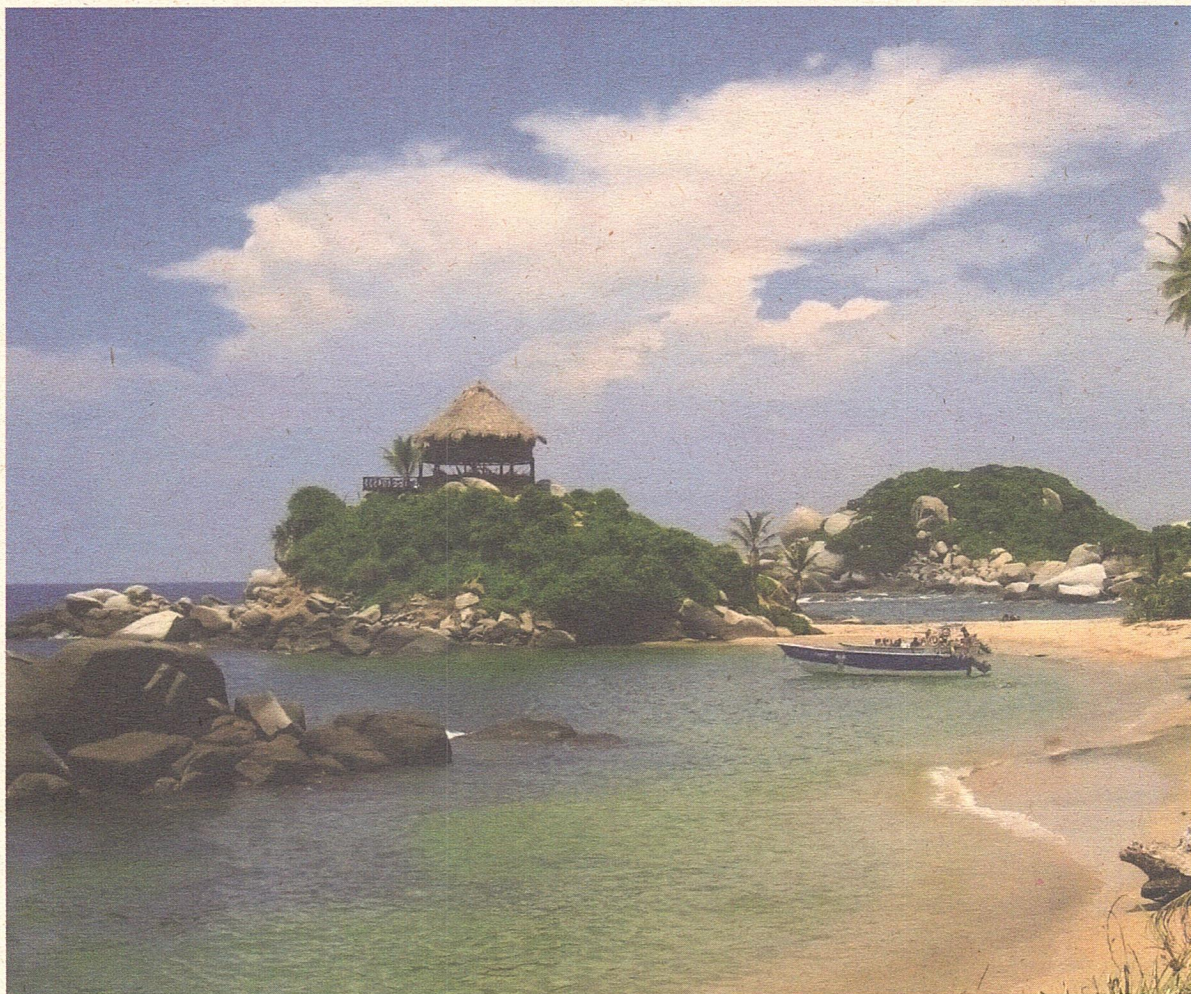


## 2.4 Compromiso ambiental

Conscientes del impacto que sus actividades diarias generan sobre el medioambiente, las entidades que conforman el sector bancario colombiano han venido incorporando en los últimos años criterios ambientales, a través de múltiples iniciativas que buscan identificar, analizar y mitigar los impactos que ellas producen.

En un comienzo, las acciones implementadas por las entidades estuvieron mar-

cadadas por una orientación hacia la mitigación de los impactos ambientales directos causados por la ejecución de su actividad; sin embargo, durante el 2012 la banca demostró avances considerables en temas ambientales, que trascienden sus fronteras e impactan de forma positiva el crecimiento económico del país, a través de la extensión de sus políticas ambientales hacia las actividades productivas que estas financian.





## Política e institucionalidad ambiental

Un paso fundamental para comenzar a abordar las temáticas ambientales en las entidades consiste en promoverlas desde las directivas de la organización, para que sean estas las que le otorguen relevancia y protagonismo a los temas ambientales dentro de las decisiones directivas. A partir de allí se establecen compromisos institucionales, que se ha-



cen extensivos a las diferentes áreas de la organización, y se aprueba la asignación de recursos para la implementación de aquellos proyectos necesarios para el cumplimiento de los compromisos ambientales adquiridos.

Respecto a esto, la banca demuestra un fuerte compromiso, ya que el 70,58% de las entidades evaluadas cuentan con una política ambiental definida, y en la mayoría de ellas esta se ha compartido con los grupos de interés. La implementación de las directrices abordadas en dicha política implica una inversión de recursos económicos, por lo que 9 de los 17 bancos considerados en el presente informe invierten, en promedio, menos del 1% de sus gastos administrativos en gestión ambiental dentro de la entidad.

Con el fin de potencializar los compromisos adquiridos en materia medioambiental y la gestión de proyectos alrededor de este tema, 65% de las entidades bancarias cuentan con un área y/o un cargo específico para desarrollar los proyectos encaminados a la ejecución, programación e implementación de estos, tanto dentro como fuera de la organización.

Comprometer a los directivos y funcionarios con las metas globales de sostenibilidad de la entidad es fundamental para garantizar el éxito de la estrategia. El mecanismo de compensación variable y bonificación basada en el desempeño sostenible es un incentivo para la participación y compromiso, por parte de los empleados de la organización, en la consecución de metas previamente establecidas por la entidad. No obstante lo anterior, esta no es una práctica común, y tan solo el 17,6% de las entidades cuentan con un sistema de compensación variable sobre logros de sostenibilidad.

En aras de conocer en la práctica cuáles son las principales áreas de oportunidad para las entidades en materia de sostenibilidad, es clave que se realice un análisis de impactos ambientales, a partir del cual se determine la ruta que se debe seguir. El 58,8% de los bancos han realizado un análisis de sus principales impactos ambientales, entre los cuales se consideran, como los más relevantes, el consumo de agua, energía y papel, generación de residuos sólidos y emisiones por vuelos aéreos.

A partir de lo anterior, y conscientes de que su principal impacto ambiental se genera a partir del uso de los espacios físicos en los que se desarrollan las actividades del banco, la gran mayoría de ellos han comenzado a gestionar iniciativas para la adecuación de estos espacios con tecnologías que permiten un uso racional y eficaz de los recursos, como, por ejemplo, la implementación de luminarias eficientes y sistemas ahorradores de agua.

Para encaminar de manera adecuada los recursos y esfuerzos, las iniciativas y proyectos que se lleven a cabo dentro de la organización, en materia ambiental, deben estar respaldados por sistemas de información y recopilación de datos que permitan evidenciar la evolución y avance de estos hacia el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad a mediano y largo plazo. Es aquí donde la banca colombiana enfrenta un gran reto, ya que tan solo el 41,1% cuenta con indicadores que le permiten monitorear temas relevantes. Sin embargo, se resalta que aquellas entidades que llevan indicadores brindan la información de forma ordenada y precisa, y que realizan labores de seguimiento periódicamente a los indicadores, con el fin de establecer niveles de cumplimiento sobre las metas establecidas.







## Cambio climático

El tema del cambio climático ha ido migrando de la agenda pública internacional, hasta llegar a tener una fuerte acogida en el sector empresarial colombiano. Por esto las empresas, cada vez más conscientes de la problemática, han comenzado a analizar sus áreas de riesgo y de oportunidad. El sector bancario no es la excepción, aunque, en comparación con otros sectores, todavía son relativamente recientes sus avances en materia de cambio climático.

Para trabajar de manera clara, ordenada y estratégica sobre los impactos, áreas de riesgo y de oportunidad que implica el cambio climático, es importante que cada entidad cuente con una política sobre esta problemática, la cual debe estipular la posición del banco frente a este reto, dar a conocer sus objetivos y metas, y describir los mecanismos a través de los cuales se pretenden alcanzar.

Aparte de algunos esfuerzos aislados de la banca en el tema, se evidencia que no es una práctica común en las entidades, ya que solo el 29,4% de estas cuentan con una política sobre cambio climático. Otras entidades tienen algunos lineamientos sobre el tema, pero no obedecen a una estrategia establecida.

Una vez que la entidad construye una política frente al cambio climático y establece el compromiso de mitigar su impacto en este ámbito, el paso natural que se debe seguir es conocer su huella de carbono, con el fin de cuantificar el impacto, identificar posibles áreas que presenten oportunidades de mejora, y establecer metas de

reducción, acompañadas por planes de acción para la consecución de las mismas.

Sin embargo, este proceso apenas comienza dentro de la banca. De los 17 bancos considerados en este reporte, cuatro lograron avanzar en calcular su huella de carbono corporativa (de los cuales tres





reportan las emisiones que cubren la mayoría de sus instalaciones, y uno reporta la huella que tiene como alcance algunas de sus instalaciones) y tres están en proceso de construcción de esta. Se resalta la rigurosidad y periodicidad con la que estas entidades han realizado los cálculos, identificando cada actividad y porcentajes de reducción (las reducciones alcanzadas en la huella de carbono, en el último año, van desde un poco menos del 3% hasta un 5%). Las entidades han llegado incluso a involucrar dentro de su huella de carbono las emisiones denominadas "Alcance 3",

que consideran las generadas en su cadena de suministro, sus viajes aéreos y otras fuentes no controladas directamente por la entidad (gráfica 29).

Para dar la mayor transparencia y rigurosidad al proceso de medición de huella de carbono, a la luz de los diferentes grupos de interés, es importante que este sea realizado o verificado por un tercero. De las cuatro entidades que han realizado el cálculo de la huella, solo una cuenta con verificación externa.

Ahora bien, la gran mayoría de las entidades han comenzado a implementar algunas iniciativas, que de una u otra manera se verán reflejadas en disminuciones en su huella de carbono, aunque muchas han ejecutado estas actividades sin contar con una política sobre cambio climático o sin haber realizado previa-

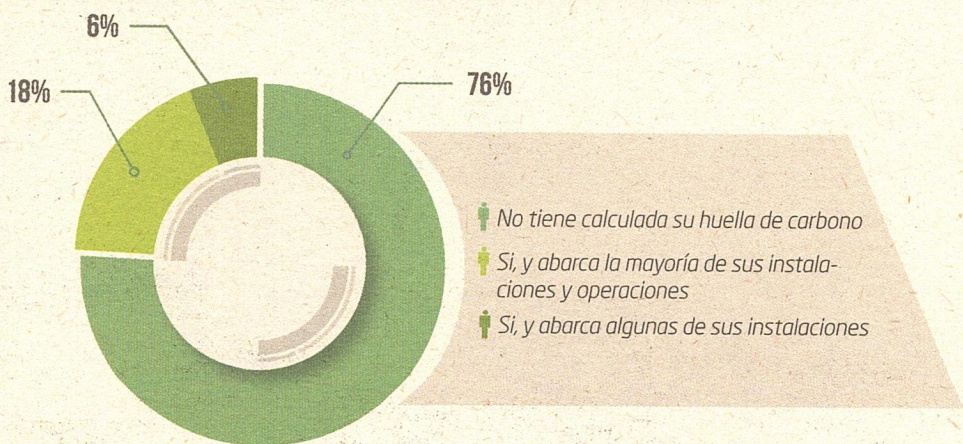
mente el cálculo de la huella de carbono, por lo cual se corre en riesgo de que se conviertan en actividades aisladas, que no obedezcan al cumplimiento de unas metas establecidas. Sin embargo, se destacan buenas prácticas reportadas, como el mejoramiento en los sistemas de iluminación, la implementación de tecnologías para reducir el número de vuelos, la adquisición de equipos de tecnología ahorradores de energía, la capacitación a empleados, entre otros.

Es este, pues, un campo de grandes oportunidades para la banca colombiana, sobre el cual se deben seguir destinando esfuerzos y recursos para la estructuración de una política de cambio climático, a través de la cual estos se direccionen de manera estratégica, y se construyan indicadores que reflejen los resultados del compromiso y de los programas implementados.



GRÁFICA 29. Huella de carbono ▼

¿La entidad financiera tiene calculada su huella de carbono (inventario de emisiones de gases efecto invernadero)?	
Si, y abarca la mayoría de sus instalaciones y operaciones	3
Si, y abarca algunas de sus instalaciones	1
No tiene calculada su huella de carbono	13



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012







## Productos verdes

El sector bancario es un motor que dinamiza la economía del país. Es por esto que como canalizador de los recursos económicos puede a través de productos verdes, incentivar y apoyar proyectos enfocados a generar beneficios socio-ambientales mediante diversas modalidades, ya sean financieras o técnicas. Es aquí donde la banca tiene un campo de acción bastante amplio en el que existen oportunidades por explorar y que innegablemente es una de las vías principales a través de las cuales las entidades pueden generar cambios positivos en la sociedad.

La encuesta arrojó que el 35% de las entidades cuentan con entre 1 y 4 pro-

ductos denominados "verdes". Es importante resaltar que las dos bancas de desarrollo participantes en el presente informe cuentan con productos y servicios que le permiten a la banca comercial cumplir con sus objetivos de sostenibilidad (gráfica 30).

Los focos de acción de estos productos y servicios verdes son:

- Líneas de crédito destinadas a proyectos empresariales que propendan por el mejoramiento de la ecoeficiencia al interior de la organización, principalmente en el uso racional y eficiente de la energía o la reconversión a energías más limpias de tal manera que se vea traducido en una reducción en la generación de emisiones de carbono.
- Líneas de crédito para la construcción, reconstrucción, mejoramiento o mantenimiento de viviendas afectadas por fenómenos naturales o aquellas que pueden llegar a estar en riesgo.
- Líneas de crédito para la modernización de empresas que busquen innovación y la protección del medio ambiente.
- Asesoría por parte de entidades o empresas expertas en temas ambientales, gestionada por la entidad financiera, hacia los clientes, con el fin de identificar áreas de oportunidad en cuanto a ecoeficiencia en la operación.

Para garantizar el aprovechamiento de estos productos por parte de los clientes de la entidad, es importante que los





colaboradores que están en contacto con los clientes estén capacitados para dar a conocer estas líneas y sus beneficios e identificar la pertinencia de estos productos acorde a la necesidad del consumidor. Es destacable entonces, que el 100% de las entidades que cuentan con productos verdes han capacitado a sus empleados.

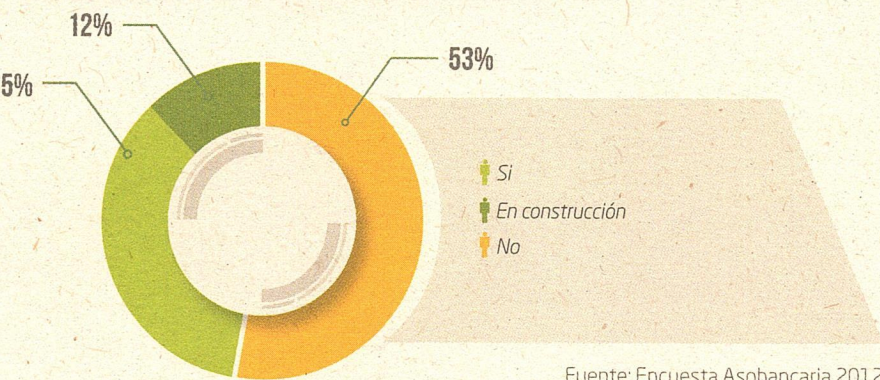
En el proceso de ejecución de las acciones ambientales y sociales de la entidad y para lograr el mejoramiento de las características de los productos verdes ofrecidos, es relevante que la banca cuente con mecanismos de comunicación a través de los cuales los grupos de interés puedan dar a conocer su per-

cepción y comentarios sobre estos temas. La banca colombiana cuenta con mecanismos de atención al cliente, sin embargo es importante que los bancos pongan a disposición del público canales orientados específicamente a fortalecer y ajustar sus líneas de productos verdes a las necesidades del mercado, al igual que mecanismos de comunicación al público para recibir retroalimentación sobre sus programas socioambientales.

De igual manera, la banca de desarrollo juega un papel importante en este proceso de retroalimentación pues tiene la responsabilidad de evaluar los sistemas de gestión ambiental y social de la banca comercial para guiarla y asesorarla de tal manera que ésta cumpla sus objetivos. Para el 2012, uno de los bancos de desarrollo participante ya había comenzado a evaluar los sistemas de gestión socioambiental en la banca comercial.

GRÁFICA 30. Portafolio de productos verdes ▼

¿La entidad financiera cuenta con un portafolio de productos verdes?	
Si	6
En construcción	2
No	9



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012

*Banca comercial*

El porcentaje de la cartera total otorgada a través de líneas de crédito a proyectos con beneficios ambientales es entre el

0,1% y el 2,43%

*Banca de desarrollo*

El monto total desembolsado a la banca comercial, a través de líneas ambientales en el último año, fue

\$116.167 millones de pesos





## Uso de materiales y recursos naturales

Como se ha mencionado anteriormente, la banca ha identificado como algunos de los principales impactos ambientales causados en la ejecución de su operación el uso de recursos naturales, como el agua, la energía y el papel, al igual que la realización de vuelos aéreos. Por esto, las entidades han venido adelantando una serie de programas que buscan disminuir el impacto en estos aspectos, y han alcanzado así una mayor eco-eficiencia dentro del banco.

En general, la mayoría de las entidades han estructurado un plan de uso racional y eficiente del agua, a través del cual canalizan todos los proyectos relacionados con el tema. Sin embargo, menos de la mitad de los bancos que cuentan con un programa (el 76%, para ser más exactos) conocen el porcentaje de reducción en el consumo de agua (gráfica 31). De estos últimos, gracias a las iniciativas implementadas, cinco han logrado reducir en más del 5% su consumo de agua, y uno de ellos ha alcanzado reducciones entre el 1 y el 3%.

Las iniciativas que los bancos implementaron en el 2012, para lograr reducciones en el consumo de agua, fueron:

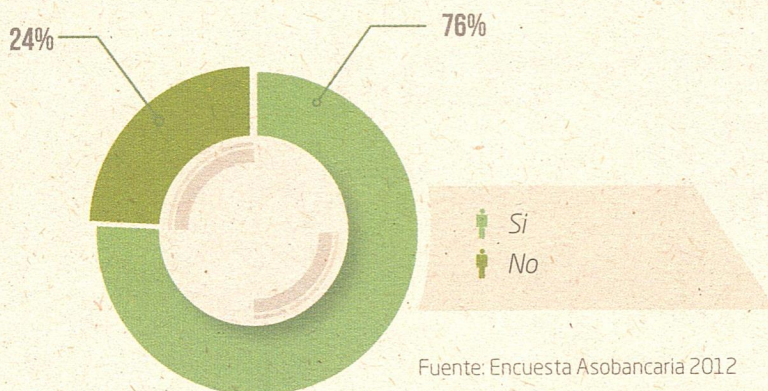
- Instalación de grifos con tecnología ahorradora de agua, tanto en baños como en cocinetas.
- Instalación de sanitarios ahorradores de agua.
- Monitoreo permanente para identificar posibles ineficiencias que estén generando pérdidas de agua.
- Educación y sensibilización de los empleados en el uso racional y eficiente del agua.

Así como ha desarrollado iniciativas en el uso racional y eficiente del agua, la banca colombiana también ha hecho importantes avances en materia de energía, pues es allí donde se genera uno de sus principales impactos ambientales, dadas las características de su operación.

**GRÁFICA 31.**

Uso racional y eficiente del agua

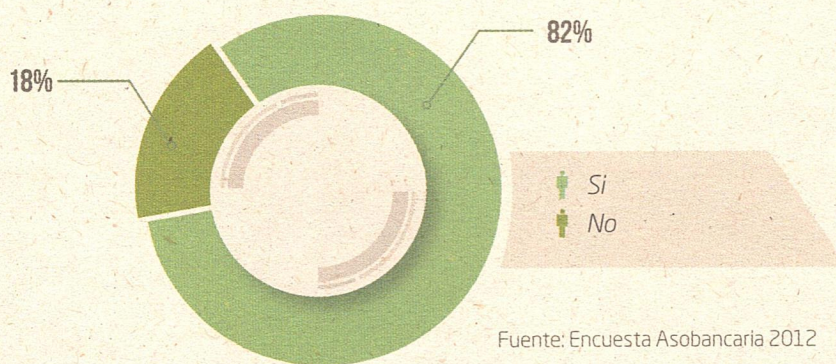
¿La entidad financiera cuenta con un programa de uso racional y eficiente del agua?	
Si	13
No	4



**GRÁFICA 32.**

Uso racional de la energía

¿Cuenta la entidad financiera con un programa de uso racional y eficiente de la energía?	
Si	14
No	3







**49 10.890,25 KILOGRAMOS  
DE PAPEL CONSUMIDOS  
DURANTE EL 2012\***

\*Datos de consumo de papel suministrado por del 88% de las entidades

La encuesta realizada reporta que del 82% que ya cuenta con un plan de uso racional y eficiente de la energía, el 43% conoce el porcentaje de reducción de consumo, el cual se encuentra entre el 1% y el 5% (gráfica 32) Entre las actividades principales implementadas por las entidades se resaltan:

- Instalación de sensores de movimiento.
- Instalación de bombillos ahorradores de energía y con mayor alcance, por lo cual se disminuyó el consumo de estos.
- Educación y sensibilización a empleados.
- Adquisición de equipos, como televisores y computadores ahorradores de energía.

Es un reto para las entidades la consolidación de la información sobre el consumo de agua y energía, de tal manera

que puedan monitorear el cumplimiento del plan de uso racional y eficiente de los recursos y sus metas. Esto permite evidenciar, mejorar y llevar registros que sean comparables y consistentes a través del tiempo.

Uno de los principales recursos utilizados en las operaciones de las entidades financieras es el uso de papel. Por esto, la banca colombiana demuestra un claro enfoque hacia su correcta gestión, y ha incentivado tanto a empleados como a clientes a usar este material de manera eficiente.

Como se comentó anteriormente, la banca ha encontrado en la reducción de los vuelos aéreos una estrategia para disminuir sus emisiones de carbono. En esta vía, el 94% de las entidades, a través del uso de tecnologías de comunicación, buscan disminuir en la actualidad su número de vuelos.







**GRÁFICA 33.** Separación y reciclaje de residuos sólidos

*¿La entidad financiera ha implementado un programa de separación y reciclaje de residuos sólidos? (En porcentaje)*

Si, y recicla más del 80% de sus residuos reciclables	4
Si, y recicla entre el 40% y 80% de sus residuos reciclables	4
Si, y recicla menos del 40% de sus residuos reciclables	1
Si, pero no cuenta con una medición del porcentaje de reciclaje de residuos	7
No cuenta con un programa de separación y reciclaje de residuos	1

### Gestión de residuos

Las entidades financieras se caracterizan por estar organizadas en grandes infraestructuras físicas, donde se concentran cantidades de personas en el interior de oficinas. Los volúmenes de materiales que se adquieren en estos grandes centros de trabajo, para la prestación de sus servicios, hacen que se generen impactos ambientales significativos en relación con la generación de residuos sólidos, tanto peligrosos como los que no lo son.

La mayoría de los residuos generados por la banca corresponden a los ordinarios y/o reciclables, por lo cual se identificó como buena práctica en los bancos que el 94,11% realizan separación en la fuente y reciclaje de los mismos (gráfica 33). Los principales residuos que se reciclan son: papel, cartón y plástico.

Una vez que se realizan estos procesos de separación y reciclaje, los bancos disponen adecuadamente estos residuos, ya sea a través de las empresas de aseo locales, o en el caso de ser material reciclable, la mayoría lo entregan a empresas recicladoras. No obstante, al 2012 una

gran parte de los bancos no habían podido realizar programas de separación y disposición adecuada de estos residuos, ya que no contaban con las facilidades necesarias para implementarlos.

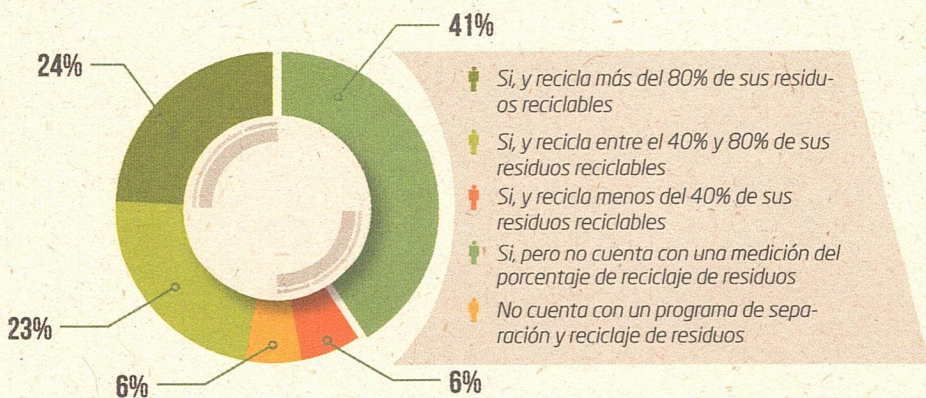
En relación con este tipo de residuos, las entidades han establecido planes de reducción a través de diversas iniciativas, como la concientización a los empleados y la promoción del uso de la tecnología para disminuir el consumo de insumos y, por lo tanto, generar menos desechos.

De igual manera, en su interior se generan residuos especiales y/o peligrosos, como equipos de cómputo, baterías y otros equipos de tecnología, así como algunos residuos médicos que provienen de puestos de salud, luminarias, entre otros. El 70,5% de los bancos cuentan con un plan de manejo de residuos sólidos peligrosos, y disponen de estos a través de terceros especializados, y el 29,5% restante no cuenta con un plan de manejo todavía (gráfica 34).

Sumado a lo anterior, las entidades todavía presentan oportunidades de mejora respecto al manejo de información relacionada con la generación de residuos peligrosos y no peligrosos, ya que su disponibilidad en la mayoría de ellas es baja. Este es un gran reto que enfrentan, pues de la disponibilidad de estos datos depende que se implementen adecuadamente los planes de gestión de residuos y se monitoreen indicadores de mejora. En particular, es fundamental que se disponga de la información relacionada con residuos peligrosos, ya que un incorrecto control podría derivar en riesgos sobre su inadecuado manejo y disposición.

### Educación ambiental

Como se ha visto anteriormente, la banca ha venido adquiriendo importantes compromisos y realizando una serie de proyectos, con el fin de disminuir su impacto sobre el medioambiente. Por esto, se hace necesario que las entidades ex-



Fuente: Encuesta Asobancaria 2012





tiendan este mensaje a sus empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés, de tal manera que se generen redes de apoyo y conocimiento, para que todos trabajen en la búsqueda del mismo objetivo.

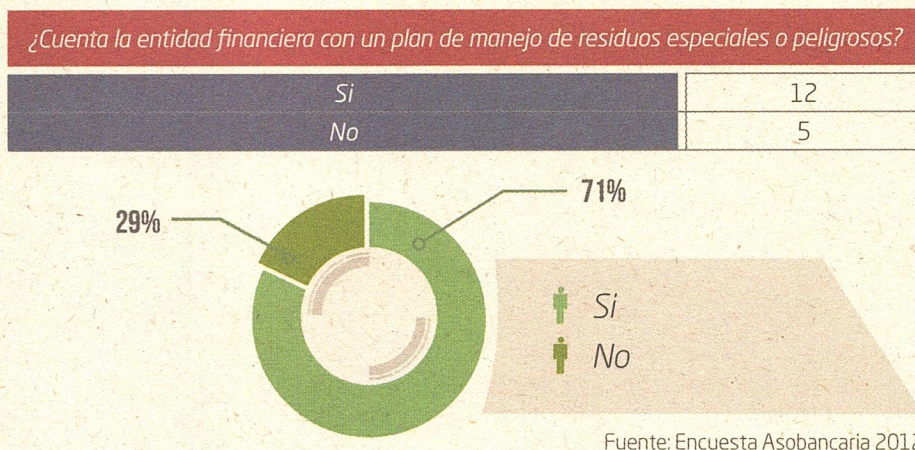
El 82,3% de las entidades han desarrollado algún tipo de actividad educativa con sus grupos de interés, principalmente con los empleados (el porcentaje de los capacitados en temas ambientales varía mucho entre las entidades, ya que puede ir desde el 6% hasta el 100%). Estas actividades abarcan temas como ecoeficiencia (uso racional y eficiente de recursos como agua, energía, papel, entre otros) y cambio climático.

De igual manera, las entidades buscan, a través de medios de comunicación, como revistas, portales web y extractos bancarios, dar a conocer tendencias en temas ambientales, tanto a empleados como a empresarios, proveedores y clientes. Se destacan algunas iniciativas implementadas por ellas, mediante las cuales, por medio de actividades como la siembra de árboles, buscan concientizar tanto a colaboradores como a sus familias.

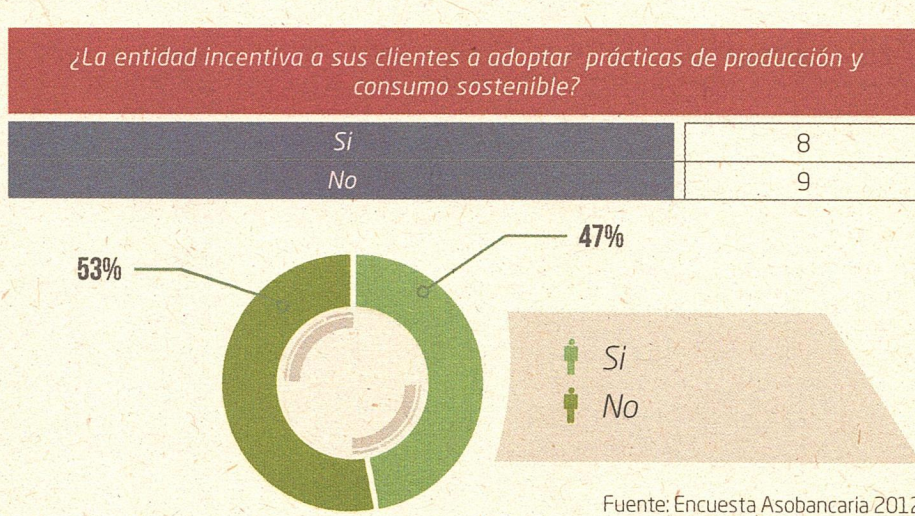
Las bancas de desarrollo vienen trabajando en capacitar a la banca comercial en temas socioambientales, con el fin de guiarla en la implementación de proyectos y/o desarrollo de nuevos productos enfocados en estos temas. Por esto, los bancos de desarrollo aquí considerados reportan que cuentan con programas de educación sobre variados temas, como mercados de carbono y gestión de riesgos ambientales y sociales (gráfica 35).

Asimismo, el Gobierno Nacional ha puesto a disposición de los bancos y sus clientes una serie de beneficios aplicables a proyectos ambientales y/o sociales, lo cual representa un área de oportunidad para la banca colombiana, ya que a medida que se ofrezcan más productos verdes, se estarán canalizando y promocionando estos incentivos estatales para mejorar el desarrollo sostenible del país (gráfica 36).

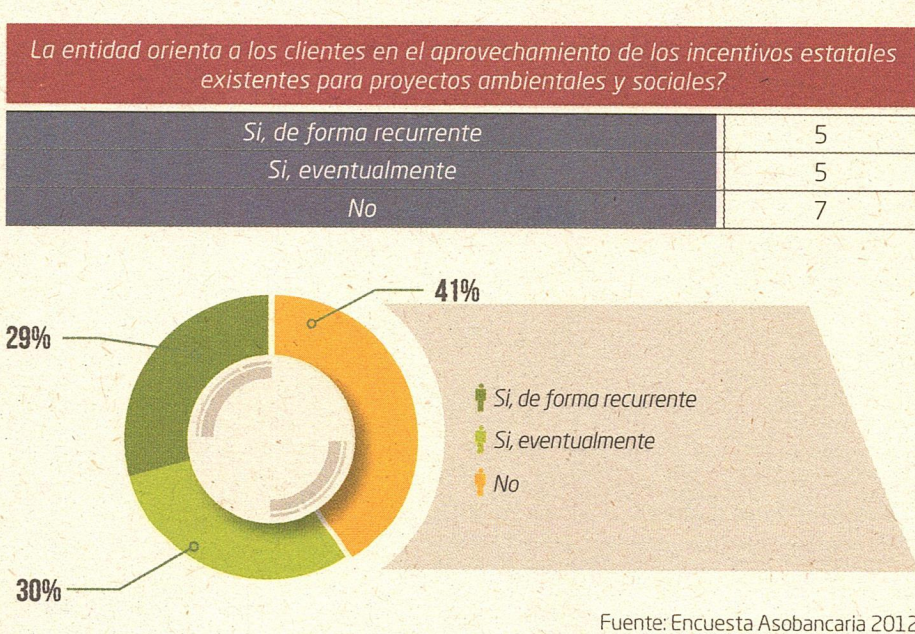
**GRÁFICA 34.** Manejo de residuos peligrosos



**GRÁFICA 35.** Educación a clientes en consumo sostenible



**GRÁFICA 36.** Aprovechamiento incentivos estatales





2

## 2.5 Retos de la banca

El ejercicio de construcción del Primer Informe de Sostenibilidad de la Banca en Colombia 2012 ha permitido identificar importantes avances del sector en las tres dimensiones de la sostenibilidad. Al mismo tiempo, ha señalado las áreas de oportunidad que tienen las 17 entidades que participaron en este ejercicio, y las posibilidades que se abren para dirigir sus esfuerzos, en los años que vienen, a lograr una mejor y más rápida respuesta a las tendencias mundiales en esta materia.

En las tres dimensiones de la sostenibilidad, las entidades que componen el sector bancario presente en Colombia enfrentan retos y oportunidades que deben continuar analizando, para entenderlos con profundidad, gestionarlos y capitalizarlos adecuadamente. De esta manera podrán construir una estrategia transversal a las actividades y decisiones de cada entidad, que garantice la sostenibilidad y perdurabilidad de su negocio en el tiempo.

A continuación se presentan algunas de las áreas en las que las entidades vienen trabajando y deberán continuar realizando esfuerzos para seguir mejorando su desempeño, afianzar vínculos con sus grupos de interés y anticiparse a las tendencias nacionales e internacionales de la sostenibilidad.

### ECONOMÍA Y GOBIERNO

#### Sistemas de análisis y gestión de riesgos socioambientales

Aunque la banca cuenta con avanzados mecanismos de análisis de riesgos operacionales y financieros, no todas las entidades incorporan aún a estos procesos el análisis de riesgos ambientales y sociales sobre las transacciones. El reto es lograr que esta se convierta en una práctica común en el sector, con el fin de promover un desempeño sostenible de los proyec-

### RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### Educación financiera:

En la actualidad todas las entidades financieras reconocen la importancia de ofrecer herramientas que apunten a mejorar los conocimientos y habilidades de sus consumidores a la hora de tomar decisiones relacionadas con el uso de sus recursos y de los productos y servi-

### COMPROMISO AMBIENTAL

#### Compensación variable:

Las entidades bancarias en Colombia están demostrando un firme compromiso con la sostenibilidad, al contar con una política y estructuras organizacionales que otorgan una posición de carácter directivo a los responsables de la ejecución de estos programas. Es importante, sin embargo, que los esquemas de compensación variable que se encuentran institucionalizados comiencen a relacionarse con el desempeño en sostenibilidad de la entidad, con el fin de establecer metas que se deben cumplir, las cuales ayuden a incentivar la adopción y ejecución de programas sostenibles.





tos financiados y créditos otorgados, y al mismo tiempo evitar incurrir en riesgos reputacionales y/o financieros para la entidad.

#### **Cadena de abastecimiento:**

Es evidente la necesidad de continuar trabajando de manera cada vez más cercana con los proveedores de las entidades, uno de los grupos de interés clave para la banca y con grandes retos por delante. Es importante avanzar en la extensión de

lineamientos ambientales y sociales hacia los proveedores, con el fin de encontrar coherencia entre su manera de hacer negocios y la estrategia de sostenibilidad de la entidad, mejorar sus capacidades y productividad e incentivarlos a construir negocios más sostenibles.

#### **Divulgación en sostenibilidad:**

Los ejercicios de divulgación y reporte por parte del sector financiero demuestran

avances significativos, pues la mayoría de las entidades participantes reportaron que contaban con un informe de sostenibilidad. No obstante lo anterior, es de gran importancia que los informes cuenten con una verificación externa, que imprima transparencia e independencia a sus comunicaciones, con el fin de brindar confianza a las partes de interés que los consultan.

cios financieros. Este compromiso seguirá siendo una oportunidad para continuar mejorando tanto el entendimiento de los consumidores frente al importante rol que desempeña el sector en la economía y en la construcción de su bienestar como su comunicación con las entidades y el reconocerlas como aliados a la hora de cumplir sus metas y proyectos.

#### **Equidad e igualdad de oportunidades**

Las características del sector financiero facilitan la creación de oportunidades laborales a minorías, población vulnerable y personas con limitaciones físicas. Para las entidades existe una oportunidad de continuar generando políticas al respec-

to, lo cual puede conectarse además con sus estrategias de inversión social y, por supuesto, con su compromiso con el bienestar y mejora de las condiciones de vida de sus empleados y familias.

#### **Sistemas de indicadores y métricas:**

Teniendo en cuenta que aún son minoría las entidades participantes que reportan que cuentan con sistemas de consolidación y análisis de información de su desempeño ambiental, esta área se convierte en una oportunidad y reto para los años que vienen. La carencia de estos mecanismos hace difícil que se monitoreen los avances que en el tema alcanzan las entidades, y va en contravía del establecimiento de metas y objetivos a mediano y largo plazo. Es clave comenzar a gestionar indicadores ambientales y de sostenibilidad, de tal forma que las entidades estén en capacidad de establecer compromisos y de medir el mejoramiento de su desempeño.

#### **Cambio climático:**

Una gestión adecuada frente al cambio climático se ha convertido, sin duda, en un imperativo para cualquier tipo de organización, sin importar su actividad comercial. Algunas de las entidades bancarias participantes en este ejercicio muestran cómo ya han comenzado a dar sus primeros pasos al respecto, diagnosticando su huella de carbono. Sin embargo, es común que algunas aún carezcan de una estrategia frente al cambio climático, que considere los riesgos, oportunidades y acciones que deben generar para abordarlo, por lo que es fundamental tener este aspecto en cuenta en la lista de prioridades que se deben trabajar en los próximos años.

#### **Productos verdes:**

Existe todavía una gran área de oportunidad para las entidades frente a la creación de portafolios de productos y servicios con carácter socioambiental. Si bien algunas de las entidades tienen fuertemente institucionalizadas sus líneas especializadas en estos aspectos, otras no han comenzado a dar los primeros pasos al respecto. Vale la pena que las entidades comiencen a capitalizar las iniciativas gubernamentales y gremiales que impulsan la creación de productos verdes, con el fin de fomentar un crecimiento sostenible del país y ampliar su mercado hacia clientes que promueven una mejor forma de hacer los negocios.






3







**CAPÍTULO 3**  
**INFORME DE GESTIÓN**  
**DE ASOBANCARIA 2012**



3

Este capítulo tiene por objetivo compartir algunos de los resultados de la gestión gremial adelantada por Asobancaria durante el año 2012, particularmente en los ámbitos social y ambiental, en cumplimiento de los objetivos y metas definidas con las entidades agremiadas y de su misión de representar y promover los intereses de la industria.

La actuación de la Asociación se ha adelantado siempre con el propósito de mantener la confianza del público en el sector y coadyuvar para alcanzar su modernización e innovación, con iniciativas que se han enmarcado en

la normatividad vigente, en la realidad económica y financiera tanto nacional como global y en la identificación de necesidades y retos en los cuales la banca puede cumplir un rol fundamental y decisivo como motor de desarrollo del país.

El desafío para Asobancaria será siempre apoyar, con el acompañamiento del sistema bancario y financiero, la generación de valores sociales y comportamientos éticos inspirados en principios empresariales para promover un mercado libre y competitivo que permita el continuo desarrollo del sector.

## Contribución a la estabilidad y seguridad del sistema financiero



### Educación financiera (EF)

Teniendo en cuenta que en el 2011 la Junta Directiva de Asobancaria identificó el tema de la promoción de la EF en Colombia como un asunto clave para el sector, durante ese año se trabajó en el diseño y primeras acciones de implementación de un programa gremial de EF de la banca

en Colombia, al que se dio el nombre de "Saber más, ser más", dirigido a coordinar y potenciar los esfuerzos del sector en esta materia, para garantizar un mayor impacto, calidad y alcance. Por su parte, el 2012 se dedicó a fortalecer y materializar cada una de las líneas definidas como cruciales para el programa, de acuerdo a los objetivos para los que fue creado:

1

Incidir en la política pública para lograr que la EF se incluya dentro de la educación formal desde los primeros años de escolaridad.

2

Desarrollar, en alianza con entidades públicas y privadas, programas que contribuyan a la EF de segmentos poblacionales específicos y al desarrollo de herramientas para evaluar los avances en la materia.

3

Desarrollar contenidos y herramientas dirigidos a promover la EF de los consumidores y a fortalecer los programas que las entidades financieras vienen desarrollando de manera individual para tal fin.

4

Promover la investigación, la identificación de buenas prácticas y el desarrollo de herramientas que promuevan la EF en Colombia.





### Implementación del programa gremial de educación financiera "Saber más, ser más"

Según lo acordado con el comité de educación financiera, el programa gremial se desarrollará en tres fases:

#### Primera fase (2011)

- Diseño y definición de las bases del programa.

#### Segunda fase (2012)

- Articulación con las entidades afiliadas, elaboración de contenidos y materiales pedagógicos y consolidación de iniciativas.

#### Tercera fase (2013 en adelante)

- Ajustes, consolidación, ampliación y medición del programa.

## A. Educación financiera en alianza con entidades públicas

### Educación financiera en colegios

Dentro de su programa gremial, Asobancaria definió una línea de acción dirigida a apoyar al Ministerio de Educación Nacional (MEN) en la inclusión del componente de educación económica y financiera (EEF) en los programas curriculares de los colegios en el país, facilitando recursos y prestando asesoría y asistencia técnica.

Esta alianza se materializó el 7 de febrero del 2012, con la firma de un convenio marco dirigido a aunar esfuerzos para promover el desarrollo de acciones enmarcadas en una Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF) y en una política educativa que incluya la educación financiera como un componente básico desde los primeros años de escolaridad.



FOTO. Firma del convenio de cooperación entre el Ministerio de Educación Nacional y Asobancaria, 7 de febrero de 2012







De la primera fase de este proceso, que contó, además de Asobancaria, con el apoyo de la Corporación Andina de Fomento (CAF), se obtuvieron los siguientes resultados: i) concretar la primera alianza entre el MEN y el sector financiero para alcanzar un objetivo común, en este caso alrededor de la promoción de la EEF; ii) contar con un equipo dentro del MEN, dedicado a reflexionar e incorporar este tema en sus apuestas y proyectos; iii) vincular a otras entidades, como el IC-FES y el SENA a esta tarea, que requiere de múltiples actores y apoyos, y iv) promover la participación de Colombia en escenarios como la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE (INFE por sus siglas en inglés).

Desde el punto de vista técnico y operativo, se obtuvo un documento base con la propuesta de diseño e implementación del Programa de Educación Económica y Financiera (PEEF) y el desarrollo de competencias básicas y ciudadanas, que incluye: (i) la especificación de estándares de competencias que se deben desarrollar mediante el programa; (ii) la revisión de experiencias y materiales existentes; (iii) una propuesta de acciones de formación de actores educativos y acompañamiento en aula y (iv) una primera validación de la propuesta con la comunidad educativa, la cooperación internacional y el sector financiero. En el 2013, este documento deberá ser socializado con la comunidad educativa y los actores que cuentan con experiencia en la materia para, a partir de este marco, dar inicio al proceso de formación de docentes, implementación y evaluación.

### **Educación financiera a interesados en adquirir subsidios de vivienda**

Desde el 2010, en alianza con la Secretaría Distrital del Hábitat de Bogotá (SDH), Asobancaria ha venido apoyando la implementación de una estrategia de educación financiera, en el marco del Programa de Subsidio Distrital de Vivienda, a través de talleres en los cuales se abordan temas como planificación financiera en el hogar y en el negocio, ahorro, presupuesto, conceptos y requisitos básicos para poder acceder a un subsidio y a un crédito de vivienda.

Como resultado de esta alianza, entre el 2010 y el 2012 se capacitaron 27 mil ciudadanos de Bogotá, pertenecientes



**FOTO.** Capacitaciones con la Secretaría del Hábitat de la Alcaldía de Bogotá, noviembre de 2012





a los estratos 1 y 2, en su mayoría trabajadores independientes, de los cuales 24.058 se encuentran inscritos en el programa de la SDH.

Teniendo en cuenta que el proceso educativo es a mediano y largo plazo, durante el 2013 se espera poder continuar trabajando en alianza con la Alcaldía de Bogotá, para fortalecer este primer acercamiento, realizado con las familias, y seguir contribuyendo a la adquisición de hábitos y conocimientos útiles para esta población a la hora de tomar decisiones que afecten sus finanzas y bienestar.

### **Educación financiera en programas de formación del SENA**

En agosto del 2012 se firmó entre Asobancaria y el SENA, un convenio para la inclusión de un módulo de EF en los programas de formación técnica y tecnológica que ofrece la entidad, y garantizar a mediano plazo que los estudiantes se gradúen con unas capacidades, conocimientos y habilidades mínimas en esta área, que contribuyan a desarrollar sus proyectos de vida, sin importar el área de estudio.

Para desarrollar este trabajo, en abril del 2012 se creó un grupo técnico, conformado por representantes de la Superintendencia Financiera de Colombia, el SENA, Fasecolda y Asobancaria, que trabajaron en diseñar el programa académico, los ejes de contenido y la metodología pedagógica y de medición recomendada a implementar. De acuerdo con las necesidades que se presenten en el proceso, se espera poder vincular paulatinamente a otros actores del sector financiero, para

que puedan aportar desde su experiencia y conocimientos. Para diciembre del 2012, este proceso cerró con la revisión interna de este trabajo por parte del Sena, que se espera que empiece la etapa de implementación en el 2013.

### **Educación financiera a población de bajos ingresos**

En los años 2010 y 2011, en convenio con la Banca de las Oportunidades, el SENA, Acción Social y Fasecolda, Asobancaria desarrolló un programa piloto, que tenía como objetivo informar y capacitar a 2.500 familias de la Red Unidos, localizadas en Pereira y Facatativá (pertenecientes al nivel uno del Sisben y en situación

de desplazamiento) en temas de EF (presupuesto, ahorro, riesgos, etc.).

Este ejercicio dejó unas lecciones aprendidas, con base en las cuales en junio de 2012, se retomó la idea de trabajar con estas poblaciones; esta vez, en alianza con la Banca de las Oportunidades, SENA y ANSPE. El objetivo es llegar a la población no bancarizada y de menores ingresos con un curso de finanzas personales, de cuatro horas (presencial), que aborda temas de cultura de ahorro, planeación financiera (presupuesto), manejo responsable de deudas y situaciones de crisis. Este curso, ajustado en el 2012, espera poder pilotarse en el 2013 en las poblaciones escogidas.

Con el ánimo de promover y difundir el programa gremial de educación financiera, Asobancaria participó en el 2012 en diferentes espacios nacionales e internacionales, entre los que se destacan Expoinversión, el congreso organizado por la OCDE en la ciudad de Cartagena; el III Congreso de Educación Financiera organizado por Felabán en Punta del Este, Uruguay; el Congreso de Educación Financiera y Protección al Consumidor, que organiza anualmente Asobancaria, y otros espacios académicos.

Como resultado de su participación en el III Congreso Latinoamericano de Educación Financiera de Felabán, Asobancaria fue elegido como Vicepresidente del Comité de EF de la Federación, y como organizador del próximo congreso de EF de la región, que se llevará a cabo en octubre del 2013 en Bogotá.





## B. Educación financiera a través de medios masivos

### Banco de contenidos

A partir de la definición de unos temas claves en materia de EF, durante el 2012 Asobancaria dedicó sus esfuerzos a elaborar contenidos en los ejes temáticos descritos en el siguiente cuadro. Como resultado de este trabajo, en la actualidad el sector cuenta con un banco de más de 500 artículos y herramientas que

pertenecen al gremio, y que vienen siendo usadas por la Asociación y por sus afiliadas, para enviar contenidos objetivos y de calidad a sus grupos de interés. Estos textos, además, han sido convertidos por el equipo en guiones para videos, cápsulas de audio, fascículos, boletines, cursos virtuales, calculadoras, juegos financieros, etc.

El banco de contenidos del programa gremial de EF aborda los siguientes ejes y temas, así como aquellos que se van identificando como claves para los consumidores financieros:

### Estrategia web 2.0

Con el ánimo de llegar de manera masiva a la población y, sobre todo, de lograr sensibilizar particularmente a la población joven del país, se decidió apostar a la implementación de una estrategia web 2.0 de educación, a través del desarrollo y puesta en funcionamiento de las siguientes herramientas:

(i) Portal [www.cuadresubolsillo.com](http://www.cuadresubolsillo.com)



En marzo del 2012 se puso a disposición del público el portal gremial de educación financiera [www.cuadresu-](http://www.cuadresu-)





## FINANZAS RESPONSABLES

### APRENDIENDO A AHORRAR

- Importancia del ahorro
- Metas a seguir
- Plan de ahorro
- Recomendaciones
- Ahorro etapas de la vida
- Inversiones
- Rendimientos / riesgos

### HACIENDO UN PRESUPUESTO

- La importancia del presupuesto
- Plantilla del presupuesto
- Ingresos
- Gastos (fijos y discrecionales)
- Metas
- Necesidades vs. deseos
- Emergencias e imprevistos
- Recomendaciones de salud financiera

### MANEJANDO SU DEUDA

- Crédito bueno / crédito malo
- Costo de un crédito
- Capacidad de endeudamiento
- Crédito de consumo
- Crédito hipotecario
- Microcrédito
- Tarjetas de crédito
- Historial crediticio
- Cultura de pago
- Codeudor
- Señales de sobreendeudamiento

### CONOCIENDO EL SISTEMA FINANCIERO

- Esquema sistema financiero
- Productos y servicios
- Derechos y deberes consumidores
- Defensor del consumidor
- Obligaciones de las entidades
- Seguridad bancaria

### PREPARÁNDOSE PARA LA VIDA

- La educación financiera de los niños
- la llegada a la universidad
- La primera tarjeta de crédito
- El primer trabajo
- Mi primera casa
- Las finanzas en pareja
- Los padres y el dinero
- El divorcio y la separación
- El retiro laboral

bolsillo.com, que cuenta en la actualidad con más de 200 artículos con información sobre temas como cultura del ahorro, manejo responsable del crédito, uso efectivo de los servicios financieros, seguridad bancaria, derechos y obligaciones de los consumidores financieros y el papel de la banca. Adicionalmente, con herramientas interactivas de uso gratuito para los usuarios, entre ellas,

más de 100 videos, 50 cápsulas de audio, sondeos, fascículos coleccionables, glosarios, calculadoras y simuladores.

Desde su lanzamiento, el número de visitantes del portal ha crecido de manera importante, incremento que se explica en parte debido a la necesidad de información que tienen los colombianos en estos temas. En Colombia, las cin-

co ciudades de las cuales provienen la mayoría de las visitas son: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. En cuanto a la percepción frente a los contenidos y herramientas publicados, las estadísticas arrojan que las secciones más visitadas son las de "planee sus finanzas", "consumidor informado", "maneje sus deudas" y "proteja su dinero".







www.ABCMicasa.com

### (ii) Portal [www.ABCMicasa.com](http://www.ABCMicasa.com)

Este portal, promovido en sus inicios por Asobancaria y la Titularizadora de Colombia, y cuyo contenido fue construido por las entidades que ofrecen crédito hipotecario en Colombia, fue una de las primeras apuestas de la Asociación en materia de información y educación financiera. Se trata de una herramienta online, que ofrece información útil, objetiva y práctica para que las personas tomen decisiones adecuadas en el proceso de compra y mantenimiento de vivienda.

La página web está subdividida en información para dos grandes grupos: **comprado-**

**res y propietarios.** A partir de estas dos secciones, se puede acceder a información relevante y encontrar ejemplos, gráficos, links de interés, calculadoras, un simulador y otras herramientas prácticas.

Sobre la recepción, por parte de los usuarios, se ha identificado que el tiempo que dura una persona, en promedio, es de casi **seis minutos**; que el mayor número de visitas provienen de Cundinamarca; Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y Santander, y que los contenidos más visitados son "cómo encontrar la vivienda deseada", "sistemas de amortización de créditos", "subsidiados de vivienda" y "trámites para acceder a un crédito"

En 2012, para complementar los estudios realizados en Colombia por entidades como el Banco de la República y el Banco Mundial y orientar los esfuerzos en educación financiera (EF), Asobancaria contrató un estudio cualitativo que se realizó a personas bancarizadas de 25 a 45 años de estratos 2 al 6, que sirvió para identificar necesidades de los colombianos y estructurar los contenidos y herramientas del programa gremial. Algunos de los resultados arrojados fueron:

- Los colombianos encuestados relacionan la EF con la utilización del dinero y los hábitos que regulan su buen uso.
- Las expectativas que tienen frente a la EF están relacionadas con poder aprender a que el dinero trabaje para ellos y no al revés.
- Los colombianos consideran que no han sido educados para cuidar sus finanzas, sino que han aprendido por medio de experiencias que condicionan la manera en la que administramos los recursos.
- La EF, por nivel de ingresos de la población, está asociada a: (i) ingresos bajos: se trata de saber manejar correctamente el dinero en el día a día; (ii) ingresos medios: se trata de saber cómo contar con una planeación financiera adecuada, con la organización y la planeación de las finanzas; (iii) ingresos altos: se trata de saber planear e invertir adecuadamente, conocer sobre el funcionamiento de los negocios y su rentabilidad.
- Los colombianos consideran que una persona bien educada financieramente es alguien que: no gasta por gastar; no se endeuda más de lo que puede; controla la ansiedad de gastar y conoce el valor del sacrificio; dimensiona sus expectativas vs. su presupuesto; sabe manejar los productos financieros responsablemente; piensa en el futuro y cuenta con planes; cuida su capital y sabe qué hacer con su dinero.

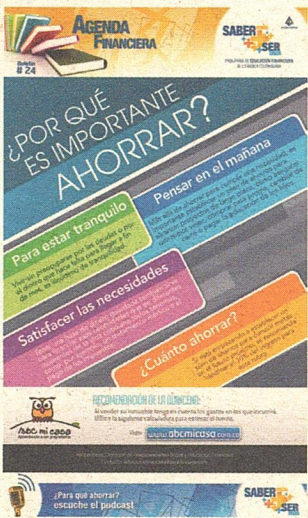




**(iii) Agendas financieras**

Desde 2011 se viene trabajando en la elaboración de un boletín electrónico de distribución quincenal llamado "Agenda Financiera", que es enviado a los ciudadanos interesados, universidades, entidades financieras, periodistas y otros grupos de interés para su información y difusión.

En 2012 las Agendas Financieras abordaron los siguientes temas:



Estas agendas también son distribuidas a los clientes y empleados de varias de las entidades afiliadas, tanto de manera electrónica como física. El envío de los mismos mensajes por parte del gremio y de sus afiliados demuestra el compromiso del sector por educar de manera objetiva y organizada a sus consumidores financieros.

No.	Temas abordados por las Agendas Financieras en 2012"
1	Aproveche las ventajas del crédito hipotecario
2	Busque crédito hipotecario y compare las opciones
3	Diez consejos para que la temporada escolar no afecte su bolsillo
4	Consejos prácticos para ser un buen consumidor financiero
5	El defensor del consumidor financiero
6	Para comprender el sistema financiero
7	Las verdades sobre el ahorro
8	Por qué es importante ahorrar
9	Lo que debe saber antes de endeudarse
10	Comprar sobre planos
11	Ventajas de adquirir un crédito hipotecario
12	Qué es un préstamo
13	Cuidado con las señales de alerta
14	No dé papaya a la delincuencia
15	Codeudor, ser o no ser
16	¿Ya conoce las nuevas monedas que estarán en su bolsillo?
17	No se asuste, no son cuentas negras
18	Para qué sirve un presupuesto
19	Por un consumidor financiero bien informado
20	Pasos para hacer un presupuesto
21	¡Manos a la obra con el presupuesto!
22	Seis consejos para ahorrar
23	El ABC del sobregiro
24	El pago anticipado de las deudas
25	Lo que debe saber sobre la libranza
26	Cinco reglas para no ser víctimas del fleteo
27	Consejos para cuidar su bolsillo en navidad





#### (iv) Presencia en redes

En el 2012 se trabajó por primera vez desde Asobancaria en una estrategia para participar de manera activa en redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube), divulgando el programa y sus herramientas y generando canales de interacción con los usuarios, a partir de la publicación de consejos útiles y prácticos basados en el contenido y herramientas disponibles en los portales web.

Para ello, se usaron los tres perfiles con los que cuenta el programa en la actualidad en Facebook, esto es, **Cuadre Su Bolsillo, Juntos Contra el Fraude y ABC Mi Casa**, y se implementó una estrategia que incluyó el desarrollo de videos y materiales interactivos para invitar a visitar cada una de las iniciati-

vas digitales del programa; el envío de mensajes de textos a personas autorizadas, con información útil y recomendaciones; la aplicación de protectores de pantallas en cafés internet, donde se invita a los internautas a conocer las herramientas, y el apoyo de personajes influenciadores y generadores de opinión en estos espacios, entre otras actividades.

#### (v) Cursos virtuales de educación financiera

Durante el 2012 se trabajó en el diseño y adaptación, en un formato e-learning de los contenidos de EF, a través de los siguientes cuatro cursos: 1. El sueño de comprar casa; 2. Cómo hacer un presupuesto; 3. La importancia del ahorro y 4. El manejo de las deudas.





Síguenos también en Twitter: @CabezaDura

**No seas cabeza dura**

**JUNTOS ES MÁS FÁCIL EVITAR EL FRAUDE**

**Juntos Contra El Fraude**  
A 14.142 personas les gusta esta página · 135 personas están hablando sobre esto

Sitio web de educación  
Ayúdanos a que los adultos dejen de ser Cabeza Dura -> Únete a esta página -> Sugiere la página a tus amigos -> ¡JUNTOS CONTRA EL FRAUDE!

Información · Sugerir una edición

Fotos

ASOBANCARIA

SABER SER FINANCIERO  
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA BANCA EN COLOMBIA

Síguenos también en Twitter: @CuadreSuBolsillo

**Cuadre su Bolsillo.com**  
Consejos prácticos para que la plata le alcance

**Cuadre Su Bolsillo**  
A 2.847 personas les gusta esta página · 1.344 personas están hablando sobre esto

Sitio web de educación  
Información sencilla y herramientas prácticas para que manejes mejor tu dinero. Visítanos

2.847 Me gusta

Fotos · Me gusta · Livestream

ASOBANCARIA

SABER SER FINANCIERO  
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA BANCA EN COLOMBIA

Síguenos también en Twitter: @ABCmicasa

**ABCmicasa**  
A 8.423 personas les gusta esta página · 1.044 personas están hablando sobre esto

Sitio web de referencia  
En ABC mi casa encontrarás información valiosa que te acercará a tu sueño de tener casa propia y administrar de la mejor manera tu inversión.

8.423 Me gusta

Fotos · YouTube · Página de inicio

ASOBANCARIA

SABER SER FINANCIERO  
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA BANCA EN COLOMBIA

El objetivo es contar con herramientas atractivas, dinámicas y funcionales, a disposición de los colombianos a través de los portales web administrados por Asobancaria, y que puedan ser utilizadas por las entidades afiliadas para capacitar a sus colaboradores y clientes interesados.







### Televisión y prensa

En el 2012, se trabajó en el desarrollo de una sección de EF en televisión y prensa, con el ánimo de llegar a diferentes grupos de la población y de explorar distintos lenguajes y canales, para determinar su eficacia y pertinencia. Puntualmente, se contó con:

dades afiliadas usaron estos materiales para sus clientes y empleados.

- La obra de 10 fascículos sobre EF, que se están publicando mensualmente desde julio del 2012 con el periódico La República, de Bogotá y El Colombiano, de Medellín.
- Apoyo a la sección de EF del Noticiero del medio día de Caracol TV, que se emite los lunes, miércoles y viernes desde septiembre del 2011 y que aborda temas relacionados con economía y finanzas. Algunos temas abordados en la sección son: cómo hacer un presupuesto, en qué consiste la libranza, qué hacer para ahorrar en compras de temporada, cómo afrontar la insolvencia económica, entre otros.



- Una sección semanal (lunes) de EF en el periódico ADN, que es gratuito y de circulación nacional, desde el mes de agosto del 2011 y durante todo el 2012.
- La obra de 24 fascículos sobre EF, que circuló en alianza con el periódico El Espectador, todos los martes y jueves entre el 16 de febrero y el 10 de mayo del 2012. Adicionalmente, cuatro enti-

### ¿Qué opinan los ciudadanos de las iniciativas?

Sobre el alcance y la percepción frente a los fascículos de El Espectador, los lectores afirman que: (i) el 92% recuerdan el coleccionable; entre ellos, el 41% recuerda en particular los temas de ahorro, el 34% de presupuesto y compra de vivienda, y el 49% consideran que le fue útil en la adquisición de herramientas para mejorar el manejo de sus finanzas.

(i) el 94% consideran clara y entendible la información de la sección; (ii) el 84% piensan que la información de la sección es muy útil; (iii) el 77% afirman haber cambiado su comportamiento en el manejo del dinero gracias a la sección; (iv) el 47% señalan que el mensaje principal de la sección es aprender a manejar las finanzas y el sistema financiero en forma adecuada y responsable, y (v) particularmente es en las regiones es donde la recepción de la sección es más alta.

Sobre la sección de EF en el Noticiero de Caracol TV, los televidentes afirman que:





## Seguridad bancaria

En el 2012, la Asociación y sus entidades afiliadas continuaron realizando importantes esfuerzos, para mitigar de la mejor manera posible los riesgos de fraude que puedan derivarse de la prestación de sus servicios. En este sentido, en materia de información y educación financiera, la banca en Colombia ha venido trabajando desde hace más de cuatro años en la promoción de hábitos, recomendaciones y conocimientos dirigidos a promover la seguridad de los usuarios a la hora de realizar transacciones y usar los productos y servicios financieros.

Esta tarea se efectúa a través de diversas actividades, como la realización de una campaña anual de sensibilización en medios de comunicación masiva, la cual enfatiza la importancia de trabajar en equipo, clientes y entidades bancarias, para derrotar a los delincuentes y mejorar la seguridad. Estas campañas incluyen comerciales en televisión y radio, presencia en medios impresos, redes sociales, vallas y material POP.

En el 2012, la campaña masiva, con recomendaciones de seguridad bancaria, manejó por segundo año consecutivo, el concepto "No seas cabeza dura", en la que son los niños quienes invitan a los adultos a seguir las recomendaciones de seguridad y a adquirir hábitos sanos a la hora de manejar los productos y servicios financieros.

Estos esfuerzos se complementan con otras acciones, coordinadas por el equipo de la Dirección de Operación Bancaria de la Vicepresidencia Económica de la Asociación. A continuación se describen algunas de las actividades llevadas a cabo en el 2012 en esta materia:

- Diagnóstico de las modalidades de fraude, a través del canal de PSE, y revisión del esquema de operación para identificar oportunidades de mejora y líneas de acción, para mitigar este riesgo de fraude.
- Diagnóstico del esquema de operación de los pagos en comercio electrónico e identificación de posibles líneas de acción.



Juntos es más fácil  
evitar el fraude.




**ASOBANCARIA**

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA BANCA EN COLOMBIA





- 
- Finalización del proceso de implementación de las herramientas donadas por Asobancaria a la Unidad de Policía Judicial de Informática Forense de la DIJIN. Este aporte, junto con el trabajo arduo de las autoridades, permitió en el 2012 un total de 315 capturas en el país, por el delito de hurto a través de medios informáticos.
  - Consolidación de la Mesa Operativa Distrital en Bogotá, con la participación activa de la Secretaría de Gobierno, la SIJIN, la Fiscalía y otras autoridades locales, para trabajar sobre el fenómeno del "fleteo", y así se logró reducir en un 70% el delito en la ciudad.
  - Instalación de dos frentes de seguridad bancaria en Barranquilla y Cartagena, en conjunto con las autoridades y fortalecimiento de acciones en Cali y Medellín.
  - Diseño de acciones de sensibilización para la prevención de fraude a través de PSE, particularmente relacionadas con el pago de aportes de la seguridad social a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).
  - Inicio de un plan de trabajo frente a la prevención, identificación e investigación de casos de fraude por PSE en el pago de comparendos, en conjunto con la Federación Colombiana de Municipios, ACH, AV Villas (Banco adquirente), la DIJIN y Place to Pay (la pasarela de pago de SIMIT).
  - Ante el aumento de la materialización del fraude utilizando tarjetas de crédito en ambiente no presente, se inició un trabajo conjunto con la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), para identificar las brechas en el origen del fraude, la comprensión de la materialización y diseñar y ejecutar acciones de prevención, mitigación e investigación.
  - Elaboración de documentos con recomendaciones, protocolos y buenas prácticas en materia de monitoreo y autorizaciones PSE, delito de hurto a entidades financieras "taquillazo"; prevención del "fleteo"; recomendaciones en oficinas bancarias bajo el concepto de "no seas víctima de los delincuentes", entre otros.
  - Realización de una encuesta de percepción para conocer las razones que llevan a los usuarios y clientes del sistema financiero a hacer transacciones con dinero en efectivo, y su apreciación del riesgo frente al manejo del mismo.
  - En alianza con la Universidad de los Andes, se capacitó en Criminalidad Informática a 128 fiscales, 38 funcionarios de Policía Judicial y 30 jueces de Medellín, Bogotá, Cali y Barranquilla.
  - Se patrocinó el VI Congreso de Derecho Penal y Cibercriminalidad, realizado por la Universidad de los Andes, cuyo eje estuvo centrado en los delitos informáticos. Este evento contó con la asistencia de 245 personas, de las cuales el 84% manifestaron el cumplimiento de sus expectativas.





- Se lideró y financió la capacitación en delitos informáticos a 100 jueces y fiscales de Cartagena y Barranquilla.
- Se organizaron dos capacitaciones dirigidas a las entidades financieras y a las autoridades, una en manejo de incidentes IT y seguridad en banca móvil y otra en Migración Colombia, relacionada con la autenticidad y veracidad de documentos de viaje e identificación de los extranjeros en Colombia.

## Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Entre las actividades y proyectos realizados en el 2012 en este frente se encuentran los siguientes:

- Con la coordinación del Programa Internacional para el Adiestramiento en la Investigación Criminal, y la participación de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero (UIAF), Asobancaria y algunos oficiales de cumplimiento capacitaron a 230 funcionarios del sector público (fiscales, asistentes, investigadores de la Policía Judicial, CTI), en temas de LAFT.
- En abril se realizaron las pasantías financieras entre el sector público y privado, organizadas por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). Las autoridades compartieron sus experiencias con empleados de las áreas de cumplimiento de los bancos sobre operaciones sospechosas.
- En una jornada de oficiales de cumplimiento, que contó con la asistencia de 53 funcionarios de dichas áreas, el Agregado de la Office of Foreign Assets Control (OFAC) presentó casos recientes de lavado de activos en el comercio y los actuales bloqueos sobre Siria y Libia. Por su parte, Asobancaria hizo una presentación sobre el análisis de los cambios en las recomendaciones del GAFI.
- En el mes de julio, en el marco del Congreso de Riesgo de LAFT, Asobancaria coordinó un taller de casos de riesgos de LAFT en el mercado de valores. Asistieron 52 funcionarios de áreas de cumplimiento de las entidades bancarias. Este ejercicio fue replicado en Bogotá, con la asistencia de 71 empleados de distintas entidades.
- En el mes de octubre, la UIAF y Asobancaria organizaron una capacitación sobre la elaboración de los ROS por parte de las entidades bancarias. Se realizaron cuatro jornadas y participaron 84 empleados de las unidades de cumplimiento de distintas entidades financieras.
- Se apoyó el concurso "Acabemos con este negocio" y el "Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos", que se llevó a cabo el 29 de octubre, en alianza con el Ministerio de Justicia y del Derecho, entre otras entidades.





3

## Contribución al fortalecimiento de la gobernabilidad y lucha contra la pobreza

### Programa "Finanzas para educar"

Finanzas para Educar, es un programa liderado por Asobancaria desde el 2007, y canalizado a través de Plan Padrino de la Alta Consejería de Programas Especiales de la Presidencia de la República, con el objetivo -en su primera fase- de contribuir al ejercicio efectivo del derecho a la educación de los niños y niñas de Colombia, a través de la financiación de infraestructura escolar que permita

ampliar la cobertura y la calidad educativa, y mejorar las condiciones de estudio de los menores que habitan en las zonas marginadas del país.

En el marco de este proyecto, en el 2012 se entregaron tres nuevas construcciones en los municipios de Bolívar (Cauca); San Antero (Córdoba), y Morales (Cauca), que beneficiaron a 370 nuevos estudiantes, por un valor de alrededor de \$1.000 millones de pesos.

FOTO. Inauguración obra Plan Padrino en Villaconto, municipio de Rio Quito (Chocó)





### Estrategia de Cero a Siempre, Plan Padrino

En el 2012, desde la Alta Consejería de Programas Especiales y con el liderazgo de la Primera Dama, María Clemencia Rodríguez de Santos, se tomó la decisión de reenfoque el Plan Padrino y de enmarcarlo con la Estrategia de Cero a Siempre, con la cual está comprometida el Gobierno Nacional y que apunta a garantizar la atención integral de la primera infancia en Colombia, es decir, de las niñas y niños entre 0 y 5 años de edad.

En este sentido, la invitación es a continuar financiando infraestructura, también en zonas alejadas y vulnerables del país, pero ya no destinadas a la comuni-

dad educativa sino a centros de atención integral de primera infancia.

En ese nuevo marco, el 26 de enero del 2012 la Junta Directiva aprobó destinar \$916 millones más para financiar la construcción de tres centros de desarrollo infantil temprano, en los municipios de Villavieja (Huila), con la ampliación del Hogar Agrupado "La Victoria"; Tiquisio (Bolívar), con la construcción de un Centro de Desarrollo Infantil Temprano dentro de la Institución Educativa "Puerto Rico", y Zona Bananera (Magdalena), con la ampliación del Hogar Agrupado "Tucurinca".

### Proyectos para financiar en el marco de la "Estrategia de Cero a Siempre"

#### Villavieja (Huila)

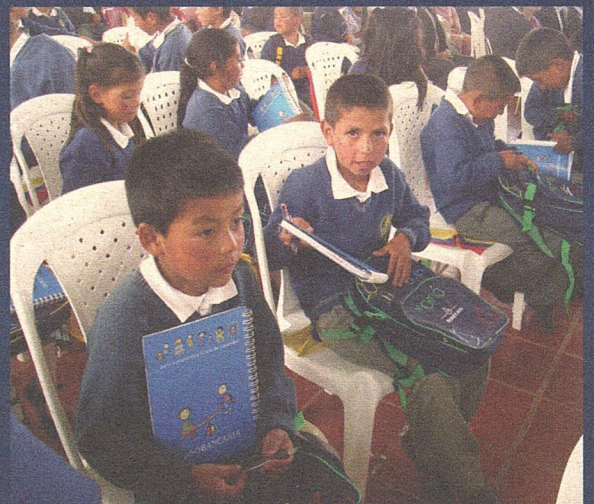
La institución actualmente cuenta con una población estudiantil de 68 infantes entre 0 y 5 años. Con este proyecto se reubicaron 51 niños que actualmente reciben atención en el CDI, y se ampliará la atención para nueve nuevos niños y niñas que no se encuentran atendidos, para un total de 60 niños y niñas entre los 0 y 5 años de edad.

#### Total cobertura:

Construcción de tres aulas, áreas recreativas y de circulación.

Construcción de una lavandería, duchas para los niños atendidos, baño para las madres encargadas, ampliación de la cocina, el comedor y los andenes existentes.

6 madres comunitarias  
60 cupos generados







### Tiquisio (Bolívar)

Actualmente cuenta con una población atendida, en modalidad tradicional, de 169 niños entre los 0 y 5 años de edad. Con el nuevo proyecto se generarán 60 nuevos cupos para niños y niñas, que recibirán atención en el COI.

**Total cobertura:**

Construcción de dos aulas, cada una con su batería de baños en el interior (dos baterías sanitarias) y zonas de circulación..

6 madres comunitarias  
60 cupos generados



### Zona Bananera (Magdalena)

En el municipio funcionan catorce unidades de servicio de modalidad hogar comunitario de Bienestar Familiar, seis de estas dentro del Hogar Agrupado de Tucurínca, y las ocho restantes en casas de madres comunitarias. Estas últimas ocho unidades de servicios que funcionan en tales casas son las que serán trasladadas a la nueva construcción.

**Total cobertura:**

Construcción de cuatro aulas, cuatro baterías sanitarias para las aulas, un aula múltiple, una cubierta para el patio del hogar y áreas de circulación.

6 madres comunitarias  
90 cupos generados





## Proyecto Colombia Líder

El proyecto Colombia Líder fue creado como una iniciativa de la sociedad civil y la empresa privada, para poner en marcha un esquema de seguimiento y análisis social a la gobernabilidad, la pobreza y la desigualdad en el país, e incentivar la buena gestión pública, orientada al logro de los resultados a través de la gestión territorial y el observatorio de reducción de la pobreza y la desigualdad. En el marco de este proyecto, Asobancaria realiza una fuente anual desde el 2006 y actúa como miembro fundador de la Asociación Colombia Líder, promotora de esta iniciativa.

En el 2012, y luego de varias evaluaciones sobre la sostenibilidad del proyecto y

la necesidad de darle seguridad jurídica, se definió que era necesario crear una asociación sin ánimo de lucro que garantizara la implementación de sus actividades y brindara un marco institucional a este trabajo. Así, se aprobó la versión final de los estatutos de la Asociación Colombia Líder, con las siguientes entidades como asociados fundadores: (i) Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia - Asobancaria, (ii) Fundación Saldarriaga Concha, (iii) Fundación Bolívar Davivienda, (iv) Asocajas y (v) Proyectos Semana S.A.

En el marco de este proyecto, Asobancaria realiza un aporte anual desde el 2006 y actúa como miembro fundador de la Asociación Colombia Líder, promotora de esta iniciativa.

**FOTO.** Premio Colombia Líder a los mejores alcaldes y gobernadores 2008 - 2011





3

## Compromiso con el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente



**PROTOCOLO VERDE**

Una solución en el presente. Un compromiso con el Futuro.

### Protocolo Verde

El 7 de junio del 2012, en el marco de la Convención Bancaria, fue firmado el Protocolo Verde (PV), entre el señor Presidente Juan Manuel Santos, en representación del Gobierno Nacional, y de la doctora María Mercedes Cuéllar, Presidente de Asobancaria, en representación de las entidades que se adhirieron al instrumento en esta primera fase:

- Bancolombia
- Davivienda
- Scotiabank Col.
- Findeter
- Bancóldex
- Bancamía
- BBVA Colombia
- Procredit
- Helm Bank
- Citibank Colombia
- Finamérica
- Banco Colpatria

El PV es el primer acuerdo o agenda de cooperación entre el Gobierno y el sector financiero colombiano, por medio del cual las partes se comprometen a incorporar e implementar políticas y prácticas en responsabilidad ambiental, que promuevan un desarrollo que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las futuras.



FOTO. XLVII Convención Bancaria - Cartagena - Junio 7 y 8 de 2012





Asobancaria, en su calidad de vocero del sector, tiene el papel de apoyar e impulsar este proceso y de ofrecer los espacios de diálogo necesarios para soportar el diseño y desarrollo de estrategias de sostenibilidad en el sector financiero, así como el cumplimiento de los compromisos adoptados por las entidades signatarias del PV. Precisamente, el PV reconoce la responsabilidad del Gobierno de construir un modelo de desarrollo sostenible, así como la oportunidad de aprovechar la posición del sector financiero como intermediario y facilitador de recursos para la transformación y el desarrollo, determinando que es clave trabajar en tres estrategias:

- (i) generar instrumentos que financien el desarrollo sostenible, a través de facilidades de crédito e inversión y programas que promuevan el uso sostenible de los recursos naturales, la protección medioambiental y la competitividad de los sectores productivos;
- (ii) promover en sus procesos el consumo sostenible de recursos naturales renovables o de bienes y servicios derivados, y
- (iii) considerar en los análisis de riesgo de crédito e inversión, los impactos ambientales y sociales generados por las actividades y proyectos que se van a financiar.

Todo este ejercicio en el marco de un proceso de consulta con los grupos de interés.

### Características innovadoras del Protocolo Verde de Colombia

- Es el primer acuerdo entre el Gobierno y el sector financiero para promover el desarrollo sostenible del país, y el segundo en América Latina después de Brasil. En este sentido, se trata del primer ejercicio de construcción colectiva entre dos sectores (ambiental, en cabeza del Ministerio de Medio Ambiente, y las instituciones financieras) desconocidos entre sí hasta ahora, que han asumido el reto de aprender del otro, y a partir de sus potencialidades construir un marco institucional, regulatorio y de buenas prácticas que facilite la implementación de un modelo de desarrollo sostenible en el país.
- Ha contado, en sus etapas de diseño, implementación y evaluación, con la participación y retroalimentación de más de 20 entidades nacionales e internacionales, y se ha convertido en el primer ejercicio de diálogo con otros sectores.
- Es un instrumento que facilita cumplir los objetivos de desarrollo sostenible propuestos por Colombia en la Cumbre de Río + 20.
- En términos de representatividad en el mercado financiero, las entidades signatarias del Protocolo Verde representan más del 50%.
- Se trata de un ejercicio voluntario que se adelanta a la tendencia regulatoria en esta materia, para garantizar que a su llegada, las entidades financieras y otros sectores involucrados ya cuentan con las capacidades para asumir los retos eficientemente.





3



FOTO. Mesa de reporte y divulgación con grupos de interés - PV

En el 2012, en el marco del PV, se avanzó en:

- Se constituyeron las siguientes cuatro mesas técnicas, con participación de representantes de las instituciones signatarias, el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible y aliados: 1) ecoeficiencia; 2) análisis de riesgos sociales y ambientales de los proyectos a financiar; 3) diseño de productos y servicios verdes, y 4) reporte y diálogo con grupos de interés. Durante el segundo semestre del año las mesas construyeron el plan de acción y de capacidades para enfrentar los retos de cada estrategia, y validaron los principios, estándares e indicadores con los cuales se va a medir el avance en cada uno de los frentes de trabajo.
- De manera paralela, con el ánimo de generar capacidad dentro de las entidades, se generaron espacios permanentes de capacitación, intercambio de experiencias e identificación de buenas prácticas. Los temas tratados en estos espacios estuvieron relacionados con estándares de sostenibilidad, ecoeficiencia y análisis de riesgos sociales y ambientales.

### Generación de capacidades en RS y sostenibilidad

Con el ánimo de generar capacidades y promover el desarrollo de las competencias necesarias para implementar estrategias relacionadas con la RS y la sostenibilidad dentro de las organizaciones, en el 2012, Asobancaria firmó una alianza estratégica con el Centro Internacional de Responsabilidad social y sostenibilidad, con el fin de dinamizar los programas de sostenibilidad y construcción de tejido social de los bancos, no solamente para posibilitar la diversificación de las herramientas de capacitación en temas como ética, responsabilidad, medio ambiente, transparencia, etc., sino también herramientas de comunicación, divulgación y publicación de las estrategias, avances y retos.

En el marco de esta alianza, la Asociación tuvo presencia en la revista RS, a través del apoyo a la creación de la sección "Consumidor Financiero Responsable", y se benefició con el apoyo de expertos vinculados al Centro para brindar capacitación a los encargados de RS en las instituciones financieras afiliadas y a empleados de Asobancaria, de acuerdo con las necesidades establecidas en el comité de RS y sostenibilidad.





Uno de los retos del equipo promotor del PV es lograr que el instrumento sea conocido por otros sectores de la economía, como elemento útil para promover el desarrollo sostenible, y aumentar el número de entidades signatarias año tras año. Para ello, la divulgación del instrumento en escenarios locales e internacionales fue y será en el 2013 una prioridad.

### **Instancias en las que se divulgó el Protocolo Verde (II semestre del 2012)**

#### **II Congreso del Pacto Global (3 y 4 de septiembre)**

- El PV fue seleccionado como un caso de éxito en materia medioambiental.
- Se expuso la iniciativa, avances y retos y se invitó a los asistentes a apoyar el proyecto en calidad de aliados y a replicar experiencias similares en sus sectores.

#### **Environmental and Social Outreach Program - Banco Itaú, Brasil (24 y 25 de octubre)**

- Se abarcaron temas como la sostenibilidad en el sector financiero colombiano, los Principios del Ecuador y la gestión de riesgos socio-ambientales a través de la documentación legal. Se presentó la experiencia del PV como instrumento facilitador de estos procesos.

#### **Cumbre de Bogotá "Ciudades y Cambio Climático" (19, 20 y 21 de noviembre)**

- Presentación del PV, el trabajo de las mesas, retos y estrategias.

#### **Comité de Responsabilidad Social ANDI (28 de noviembre)**

- Presentación de la iniciativa, motivación y estrategias, además de sus retos y avances.

#### **El PV recibe mención en Premios Orbe Ambiental**

En noviembre del 2012, en el marco de los Premios Orbe Ambiental, promovidos por la Embajada de Francia, la Cámara Colombo-Francesa de Industria y Comercio y Portafolio, el PV recibió una mención por participar como experiencia relevante en la

categoría de gremios empresariales, premio que fue concedido a la ANDI.

Los organizadores del premio destacaron la importancia del papel del sector en la protección del medio ambiente.





3

## Contribución a la generación de conocimiento y al desarrollo del talento humano

Las publicaciones, congresos, seminarios, talleres y cursos de actualización y formación que realiza Asobancaria buscan enriquecer el conocimiento de los asistentes en temas de actualidad e impacto sobre el sistema financiero, y consolidarse como el punto de referencia, tanto para la discusión de temas económicos, financieros, técnicos, jurídicos y aquellos relacionados con la modernización y eficiencia de la actividad financiera, como para la interacción del sistema financiero con otros sectores económicos del país.

En el 2012, Asobancaria publicó 49 ediciones de Semana Económica, publicación virtual que se envía a 16 mil suscriptores y a 310 contactos en medios de comunicación. Los análisis realizados en este informe correspondieron a los siguientes temas: política económica y coyuntura macroeconómica y financiera (18); mercados financieros (7); análisis de proyectos de ley (6); regulación financiera (4); inclusión financiera y sistemas de pago (3); asuntos jurídicos (3); financiación de vivienda (2); seguridad bancaria (2); educación financiera (2); riesgos financieros (1), y responsabilidad social (1).

Asimismo, el equipo produjo los siguientes documentos:

- Un Informe Anual de Inclusión Financiera, que presenta: (i) el análisis del acceso de la población colombiana adulta a productos del activo y del pasivo; (ii) el uso de estos productos medido a través de las transacciones que se realizan por los diferentes canales; (iii) la calidad de los servicios que presta el sistema fi-

nanciero, y (iv) la infraestructura bancaria en términos de puntos de cobertura geográfica.

- Cuatro Reportes del Indicador de Bancarización, que presenta el avance trimestral de las principales variables de personas y empresas con productos financieros, el cual se ha posicionado ante la opinión pública como instrumento oficial para medir el crecimiento en materia de bancarización en Colombia.
- Diez Informes de Coyuntura para la Junta Sectorial de Vivienda, que contiene las principales cifras y análisis de ventas de vivienda, rotación del inventario, licencias e iniciaciones de construcción, financiación de vivienda y proyecciones del comportamiento de las principales variables.
- Un Reporte de Tipificación, que presenta una descripción de la estructura del sistema bancario. Dentro de los aspectos analizados se encuentran: (i) la composición de la cartera; (ii) los canales de prestación de servicio; (iii) las fuentes de ingresos y gastos, y (iv) la presencia geográfica, entre otros.
- Un documento que describe en detalle el proceso de formación del Indicador Bancario de Referencia (IBR). Fue distribuido entre los asistentes al XV Congreso de Tesorería, en septiembre del 2012.
- Un Balance Social de la Banca Colombiana, que recoge los principales





aportes del sector al bienestar de sus clientes, empleados y la comunidad en general.

- El documento marco del Programa Gremial de Educación Financiera "Saber más, ser más", que detalla los objetivos, líneas de acción y avances del mismo.
- Apoyo a Banca de las Oportunidades en la elaboración del contenido de su cartilla de educación financiera "El camino a la prosperidad. Una guía real para manejar mejor su dinero".

En materia de eventos, se llevaron a cabo los siguientes:

- III Congreso de Acceso a Servicios Financieros
- II Congreso de Protección al Consumidor
- XXIV Simposio de Mercado de Capitales

- I Foro de Habeas Data
- XLVII Convención Bancaria
- I Congreso de Mercadeo y Tecnología
- XII Congreso Panamericano de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- I Foro Tributario
- XV Congreso de Tesorería
- XI Congreso de Derecho Financiero
- VI Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad
- XI Congreso de Riesgo Financiero
- IV Foro de Vivienda



**FOTO.** XI Congreso de Riesgo Financiero – Cartagena – Noviembre 15 y 16 de 2012.



**FOTO.** III Congreso de Acceso a Servicios Financieros - Cartagena - Marzo 22 y 23 de 2012



**FOTO.** XLVII Convención Bancaria - Cartagena, junio 7 y 8 de 2012.

## II Taller Nacional de Periodistas

En el 2012, en alianza con Asofondos se llevó a cabo este taller, que en esta oportunidad abordó el tema de "Mitos y verdades del sistema financiero colombiano y todo lo que usted quisiera conocer sobre el sistema de pensiones". Al encuentro acudieron 80 periodistas de todo el país.





3

### En el 2012, Asobancaria apoyó la realización de los siguientes eventos en RS y sostenibilidad:

- **Environmental and Social Outreach Program - Banco Itaú de Brasil:** en octubre, con el apoyo de Asobancaria, el Banco Itaú de Brasil, llevó a cabo el "Foro Social y Ambiental para Latinoamérica", que contó con una convocatoria de 60 personas, entre ellas, representantes de bufetes de abogados, bancos y consultores en sostenibilidad. Se abarcaron temas como la sostenibilidad en el sector financiero colombiano, los Principios del Ecuador, la gestión de riesgos socio-ambientales a través de la documentación legal y los desafíos en la Aplicación de Normas de IFC.
- **II Conferencia de Inversión Sostenible:** en noviembre, con el apoyo de Asobancaria, ContREEbute, Deloitte y Sustainalytics, la Bolsa de Valores de Colombia llevó a cabo la II Conferencia de Inversión Responsable 2012: "acercando a inversionistas y empresas", que contó con la participación de más de 90 personas. Se abordaron temáticas como las perspectivas y valor de la sostenibilidad en los mercados financieros, las tendencias de los mercados de capitales, las tendencias de la inversión responsable y las empresas sostenibles en los mercados de capitales.
- **Conversatorio: "Inversión responsable estratégica: perspectivas y tendencias":** en el marco de la II Conferencia de Inversión Responsable, Asobancaria abrió un espacio de discusión con tres de los conferencistas invitados al evento y los representantes de las áreas de riesgo y de RS de las entidades financieras y otros gremios, quienes conversaron sobre la visión estratégica de la inversión responsable, implicaciones para el sector financiero; los principios de inversión responsable, implicaciones para las organizaciones y el marco regulatorio y tendencias de la inversión responsable en la Unión Europea.

En cuanto a las capacitaciones, Asobancaria organizó:

- 52 cursos de formación y de actualización en Bogotá, Cali y Medellín, que permitieron capacitar alrededor de 1.100 funcionarios del sector financiero, cooperativo y real. La participación de las entidades afiliadas alcanzó el 30%, en tanto que a otros sectores correspondió el 70%.
- Con el formato In House, diez cursos (350 personas) para Servicios Postales Nacionales, la Junta Directiva de Coomeva, el Icetex, entre otros.
- De la mano de expertos conferencistas se desarrolló un programa de capacitación en modelos cuantitativos de SARO, enfoque financiero de la gestión comercial e ingeniería social, entre otros.
- En alianza con la Federación Internacional de Bancos de la Florida (FIBA) se desarrolló un programa orientado a obtener la Certificación Internacional de Oficiales de Cumplimiento en la Prevención y Control del Lavado de Activos - Nivel Asociado, y un nuevo entrenamiento sobre Banca Corresponsal que contó con la presencia de funcionarios de la banca latinoamericana.
- Además, por decisión de la Junta Directiva de la Asociación, durante el último trimestre del 2012 se desarrolló una iniciativa de formación masiva sobre el nuevo Código General del Proceso. Se llevaron a cabo cinco jornadas, en las ciudades de Bogotá,





Medellín y Cali, que contaron con la asistencia de más de 916 abogados internos y externos de las entidades afiliadas a Asobancaria.

### Capacitaciones realizadas por Asobancaria en RS y Sostenibilidad en el 2012

Fecha 2012	Capacitación	Docente	Duración en horas	Personas capacitadas	Entidades asistentes
Abril	Introducción a la RS	Rafael Stand Presidente del Centro Internacional de Responsabilidad Social & Sostenibilidad RS	2	25	Finamérica, Citibank, Helm Bank, Davivienda, Bancamía, Bancóldex, Corficolombiana, BBVA, Banco de Occidente, Scotiabank, AV, Villas, Asobancaria.
May	Relacionamiento con los grupos de interés y los informes de sostenibilidad	Rodrigo Pérez Director de Proyectos en la Corporación CREO	2.5	19	Finamérica, Helm Bank, Bancamía, Bancóldex, BBVA, Banco de Occidente, Scotiabank, AV, Villas, Asobancaria
Sep	Ecoeficiencia en las organizaciones	Alan Wagenberg Consultor de estrategia y operaciones	2.5	50	Acción Verde, Banco AV Villas, ConTREEbute, Colpatría, Banco Procredit, Finamérica, BBVA, Findeter, Bancolombia, Davivienda, Bancamía, Deloitte, Helm Bank, Ministerio de Ambiente, Universidad Externado, Bancóldex, HSBC, Asobancaria.
Oct	Gobierno corporativo	Rafael Mateus Director de PORTEX - Reputación Corporativa	2.5	21	Banco Colpatría, Codesarrollo, JP Morgan, Helm Bank, Bancamía, Icontec, Acción Verde, Bancóldex, Banco Falabella, Universidad EAN, Corpbanca, Asobancaria.
Nov	Elaboración de informes de sostenibilidad	Rodrigo Pérez Director de Proyectos en la Corporación CREO	3	12	Findeter, Banco Colpatría, Bancóldex, Procredit, Bancamía, Helm Bank, Banco Caja Social, Bancolombia, Asobancaria.
Dic	Gestión socialmente responsable del talento humano	Patricia Orbegoso Gerente de Total Globe, organización orientada al logro de la competitividad corporativa	3	16	Colpatría, Corficolombiana, Banco de Bogotá, Bancoomeva, Banco Caja Social, Findeter, Acción Verde, Universidad EAN, Asobancaria
Total	6		15.5	143	





## Tabla de indicadores GRI

Perfil	Descripción	Página
<b>1. Estrategia y perfil</b>		
1.1	Declaración de la alta dirección	4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	4
<b>2. Perfil de la organización</b>		
2.1	Nombre de la organización informante	6
2.2	Marcas, productos y servicios	6 a 7
2.3	Estructura operativa de la organización	7 a 13
2.4	Ubicación de la casa matriz	Portada
2.5	Países en los que opera la organización	6
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma legal	6
2.7	Principales mercados de destino	7
2.8	Dimensión de la organización informante	8 a 11
2.9	Principales decisiones adoptadas durante el periodo que cubre la memoria	12,13,14,15,74
2.10	Premios recibidos en el periodo reportado	95
<b>3. Parámetros del reporte</b>		
3.1	Periodo que cubre el reporte	14
3.2	Fecha del reporte inmediatamente anterior	14
3.3	Ciclo del reporte	14
3.4	Punto de contacto	32,1
3.5	Proceso para definir el contenido del reporte	14 a 15
3.6	Límites del reporte (países, regiones, divisiones, instalaciones, filiales, etc.)	15
3.7	Informe sobre alguna limitación en el alcance o el límite del reporte	15
3.9	Técnicas para la medición de datos y bases de cálculos	15
3.10	Explicación del efecto de cualquier cambio en la información entregada en los reportes previos	14
3.11	Cambios significativos en el alcance, límites o métodos de medición aplicados en este reporte, respecto al anterior	14
3.12	Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro de la memoria	3
3.13	Políticas y prácticas relacionadas con la búsqueda del aseguramiento externo del reporte	15





#### 4. Gobierno, compromisos e involucramiento

4.1	La estructura de gobierno de la organización	8
4.2	Función del más alto ejecutivo	9
4.3	Estructura directiva	8
4.4	Participación de accionistas y empleados	9 a 11
4.8	Declaraciones de misión y valores	6
4.9	Proceso de los miembros del más alto órgano de gobierno para supervisar la identificación y la gestión del desempeño social, medioambiental y económico de la Organización	11
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	74,75,76,77,88,89,92,93
4.14	Lista de grupos de interés involucrados con la organización	7

#### Indicadores económicos de desempeño

##### Aspecto: desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	32,33, 88 a91
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	60 a 61
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	46 a 47
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	54 a 55

#### Indicadores del desempeño ambiental

##### Aspecto: materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	64 a 65
-----	---	---------

##### Aspecto: energía

EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	64 a 65
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	64 a 65

##### Aspecto: agua

EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	64
------	--	----

##### Aspecto: emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	60 a 61
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	60 a 61





EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	59,66
<i>Aspecto: productos y servicios</i>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	66 a 67
<i>Aspecto: transporte</i>		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	64 a 65
<i>Aspecto: general</i>		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	59

### *Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo*

<i>Aspecto: empleo</i>		
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	46 a 47
<i>Aspecto: salud y seguridad en el trabajo</i>		
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	46 a 47
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	46 a 47
<i>Aspecto: formación y educación</i>		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	48
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	48
<i>Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades</i>		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	49
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	49

### *Indicadores del desempeño de derechos humanos*

<i>Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento</i>		
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	56 a 57





### Indicadores del desempeño de sociedad

#### Aspecto: comunidades locales

SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	54 a 55
-----	---	---------

#### Aspecto: corrupción

SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	34 a 35
-----	--	---------

### Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

#### Aspecto: etiquetado de productos y servicios

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	40 a 41
-----	--	---------

### Suplemento sectorial del sector financiero

#### Aspecto: cartera de productos

FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	38, 39, 62, 63, 86, 87
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	38 a 39
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	62 a 63
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	62 a 63, 66 a 67
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	74 a 84
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	62 a 63

#### Aspecto: comunidad

FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	27 a 31
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	52 a 53, 74 a 84





Para acceder a más información sobre el papel de Asobancaria y el aporte de la banca al desarrollo económico y social del país, lo invitamos a visitar la página Web [www.asobancaria.com](http://www.asobancaria.com), en donde podrá, además, descargar esta publicación y los informes elaborados en años anteriores.

Si desea conocer el informe de su entidad, lo invitamos a visitar su página web.

