

INFORME DE GESTIÓN GREMIAL 2024



Carta del presidente de Asobancaria



El 2024 representó para Asobancaria una nueva oportunidad para reafirmar nuestro compromiso con el desarrollo del sistema financiero colombiano, en medio de un entorno económico desafiante. En efecto, en un contexto de tensiones económicas globales, ajustes normativos y la necesidad de impulsar la productividad nacional, nuestro gremio logró consolidarse como un actor clave en el diálogo entre las entidades financieras, el Gobierno Nacional, los organismos multilaterales, la ciudadanía y el resto de sectores del ecosistema.

Uno de los hitos más relevantes en 2024 fue el Pacto por el Crédito, una respuesta gremial innovadora para impulsar los desembolsos y aportar a la reactivación económica del país. Esta iniciativa, construida de manera conjunta entre el Gobierno, la banca y el sector productivo, logró canalizar al cierre de 2024 \$48,4 billones hacia los cinco sectores estratégicos, con un cumplimiento del 122,5%. A abril de este año, los desembolsos alcanzan los \$102 billones, según cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Esta movilización de recursos, acompañada por una reducción de tasas de interés en cerca de 400 puntos básicos desde finales de 2023, permitió ampliar la inclusión crediticia, en especial para micro y pequeñas empresas. De esta manera, el Pacto por el Crédito aporta a la recuperación de la actividad económica nacional y a la dinamización del crédito.

Ahora bien, en términos de rentabilidad y estabilidad financiera, el sector mantuvo niveles adecuados de provisiones, cumplió con los requerimientos de Basilea III y fortaleció su estructura patrimonial.

La transformación digital continuó siendo un eje central. La interoperabilidad de pagos inmediatos a través de Bre-B, que en unos meses pondrá en operación el Banco de la República, la simplificación y digitalización de procesos y el impulso de tecnologías como inteligencia artificial, big data y APIs, fortalecieron el acceso, eficiencia y seguridad del sistema financiero. De hecho, según un estudio realizado en conjunto con el CESA, el 87% de las entidades ya adoptaron las últimas tecnologías en sus procesos, mejorando su eficiencia y

la experiencia del cliente. Por último, más de 93.000 colaboradores fueron capacitados en transformación digital, con más de 900 sesiones enfocadas en inteligencia artificial, consolidando así una cultura de innovación.

Los avances tecnológicos no se han conseguido a costa de la seguridad, la protección del usuario sigue siendo nuestra prioridad. Así, un medio de un entorno donde los delitos cibernéticos evolucionan constantemente, el sector bancario ha demostrado su capacidad de respuesta ante los 32.558 millones de ciberataques recibidos por las entidades en 2024. Gracias a la efectividad en las medidas preventivas implementadas, ninguno de estos ciberataques logró materializarse. Así mismo, se consolida como un ecosistema seguro para los usuarios, con el 99,9% de las transacciones libres de fraude.

En línea con este compromiso, desarrollamos campañas de sensibilización como Fraude-adictos y #UnidosContraElFraude, que alcanzaron más de 1,9 millones de visualizaciones. Además, se fortalecieron alianzas estratégicas con entidades como MinTIC, ColCERT, Google y Amazon. El CSIRT Financiero procesó más de 300 incidentes y emitió 450 alertas, consolidando la capacidad de respuesta y prevención del sector.

La privacidad y ciberseguridad fueron reforzadas con una inversión total de \$1,07 billones, casi el doble que el año anterior. El 82% de las entidades adoptan el estándar NIST, el 76,3% la ISO 27001 y el 63,1% la ISO 31000, demostrando el compromiso del gremio con estándares internacionales de protección digital.

La experiencia del cliente fue otro frente prioritario de trabajo. Se fortaleció la medición de la satisfacción del consumidor mediante análisis que correlacionan acciones de mejora con la percepción del cliente, se mejoraron los tiempos de respuesta y se continuó avanzando hacia la omnicanalidad para generar experiencias sin fricciones y, por tanto, un mayor uso de los servicios financieros. También se fortaleció la personalización, transformando la relación entre el sistema financiero y sus usuarios. Un ejemplo de ello es que el 92% de las entidades promovieron una cultura de atención al cliente mediante capacitaciones alineadas con buenas prácticas en derechos humanos.

En el frente de la inclusión financiera, destacamos el diseño de productos para segmentos rurales, jóvenes y mujeres, el avance de la interoperabilidad, así como el despliegue de corresponsales bancarios en zonas históricamente excluidas. Estas estrategias fortalecen el acceso y promueven el empoderamiento económico en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El compromiso del gremio con una banca más inclusiva se consolidó, además, con la firma del Protocolo Social por la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), que hoy cuenta con 21 entidades adheridas. Asimismo, la publicación de la Guía de Gobernanza DEI permitió integrar políticas inclusivas a lo largo de toda la cadena de valor, marcando un hito en la evolución cultural del sector.

Esta evolución ha sido destacada tanto a nivel nacional como internacional. Nuestro laboratorio de innovación social fue reconocido como uno de los mejores del mundo en la categoría de desarrollo económico, según Global Finance; y la estrategia de comunicaciones de Asobancaria fue Silver en los AMEC Awards en Latinoamérica.

En educación financiera, la creación de la Fundación Ábacos fue uno de logros de 2024. Esta nueva institución estructuró el Programa Nacional de Educación Económica y Financiera bajo estándares OCDE, lanzó su plataforma digital y diseñó tres programas de responsabilidad social educativa, orientados a públicos vulnerables. Así, el gremio profundizó su rol activo en el cierre de brechas y en el camino hacia un mayor bienestar financiero.

Asobancaria participó activamente en la reglamentación de los sistemas de pagos inmediatos, la Ley de Inclusión Financiera y las reformas al sistema de protección al consumidor. También lideramos la interlocución con el Congreso de la República y el Gobierno Nacional en proyectos sobre ciberseguridad, Open Finance y sostenibilidad, consolidando un diálogo basado en evidencia técnica y análisis estratégico.

En materia ambiental, en 2024 el capítulo de Cambio Climático y Biodiversidad mostró importantes avances. El valor de la cartera verde alcanzó los \$27,5 billones, 30 entidades

implementaron el Protocolo Verde y 12 establecieron metas de carbono neutralidad. Además, se emitieron bonos temáticos por \$3.000 millones y se consolidó la calculadora NetZero para la medición de emisiones financiadas.

En cuanto a gobierno corporativo, el 92% de las entidades ya integra criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en su estrategia y el 78% aplica el enfoque de doble materialidad. Además, el 34% de las entidades considera factores ambientales, sociales y de gobernanza en sus decisiones de inversión. Se invirtieron más de \$11.131 millones en formación y más de 171.000 personas recibieron capacitación en sostenibilidad, inteligencia artificial y DEI.

Relacionado con la gobernanza del sector, de los 152.452 colaboradores, el 59,4% son mujeres. Si bien persisten retos en equidad de género en niveles ejecutivos, se evidencian avances sólidos en inclusión y estabilidad laboral.

Asobancaria sigue ratificando su compromiso con el fortalecimiento del debate público, a través de la generación de conocimiento, la realización de eventos y la discusión de temas estratégicos del sector. Así, resaltamos los 88 años de liderazgo gremial con una agenda robusta de 12 eventos académicos, en los que participaron más de 6.100 asistentes, con un crecimiento del 19%. Además, publicamos 8 libros sobre estabilidad financiera, derechos humanos, rebancarización, inclusión financiera, finanzas sostenibles, liderazgo femenino y derecho financiero con el apoyo de CAF, BID, Fogafín y la Defensoría del Pueblo. El semanario Banca & Economía incrementó su lectura en un 37,9% y nuestra revista digital superó las 17.000 aperturas.

Este Informe de Gestión refleja el esfuerzo colectivo del gremio por construir un sistema financiero más sólido, humano, transparente, eficiente y sostenible. Gracias al trabajo conjunto de nuestras entidades agremiadas, al compromiso del equipo técnico de Asobancaria y al apoyo de nuestros aliados institucionales, hemos avanzado con firmeza hacia una banca que responde a los retos del presente y se prepara para el futuro. Reiteramos nuestro compromiso de seguir impulsando una agenda gremial moderna, propositiva, integral y basada en el conocimiento, aportando siempre al desarrollo del sistema financiero colombiano.

Jonathan Malagón
Presidente de Asobancaria

Carta del presidente de la junta directiva de Asobancaria



El año 2024 fue un periodo en el que la banca enfrentó desafíos significativos, pero también avanzó con determinación en la consolidación de una agenda que promueve la eficiencia, la inclusión, la sostenibilidad y la transformación digital del sistema financiero colombiano.

El contexto económico de este año, aunque más estable que el anterior, mantuvo exigencias importantes. La inflación, en proceso de convergencia hacia el rango meta, y la paulatina reducción de tasas de interés, ofrecieron un entorno propicio para fortalecer la reactivación del crédito.

En ese marco, iniciativas como el Pacto por el Crédito reafirmaron el compromiso del sector financiero con la recuperación del país, permitiendo canalizar billones de pesos a sectores estratégicos como vivienda, agroindustria, manufactura, turismo y la economía popular.

Este esfuerzo, desarrollado en coordinación con el Gobierno y el sector empresarial, permitió dinamizar el crédito bajo condiciones de mercado responsables y sostenibles.

Durante el año Asobancaria impulsó el Protocolo Social DEI y la Guía de Gobernanza DEI para promover un sector financiero más inclusivo y sostenible. El Protocolo, firmado por 21 entidades, busca incluir a poblaciones históricamente excluidas mediante estrategias en cultura organizacional, educación financiera, productos adaptados y gestión de riesgos. La Guía de Gobernanza DEI orienta a las entidades en la implementación de políticas inclusivas a través de un modelo por etapas. Ambos instrumentos han generado avances importantes, aunque persisten retos en cobertura, impacto y transformación cultural.

También avanzamos significativamente en la agenda de eventos gremiales y generación de conocimiento, consolidando a Asobancaria como un referente regional.

Igualmente, se publicaron seis libros especializados en temas de inclusión financiera, sostenibilidad, estabilidad del sistema, liderazgo femenino, regulación y derecho financiero, que reflejan el compromiso del gremio con la educación y la reflexión técnica sobre los grandes temas del país.

En el campo de la seguridad digital, la banca mantuvo su solidez, logrando que más del 99,9% de las transacciones estuvieran libres de fraude, a pesar del aumento de los reportes y la sofisticación de las amenazas.

Asobancaria lideró campañas masivas de sensibilización, fortaleció alianzas con actores públicos y privados, y promovió la biometría facial como herramienta clave de autenticación segura. El trabajo del CSIRT financiero fue igualmente destacable, gestionando más de 300 eventos de seguridad, emitiendo 450 alertas tempranas y exportando conocimiento a otros países de la región.

La innovación y la inclusión siguieron siendo ejes centrales. Desde la Dirección de Transformación Digital e Inclusión Financiera, se promovieron desarrollos regulatorios y tecnológicos clave como los sistemas de pagos interoperables de iniciativa privada y el sistema de pagos inmediatos del Banco de la República (Bre-B), el procedimiento 100% digital para la apertura de productos financieros, y propuestas concretas sobre datos abiertos, con el objetivo de ampliar el acceso al crédito responsable y facilitar la integración de poblaciones tradicionalmente subatendidas.

En el frente regulatorio, 2024 fue un año de gran actividad técnica. Participamos activamente en la formulación y ajuste de múltiples disposiciones normativas que ampliaron el margen de acción del sistema financiero: desde la flexibilización de microcréditos y provisiones contracíclicas, hasta la adopción de mecanismos simplificados para la inclusión financiera, la mejora de condiciones para la cartera de libranza y propuestas

para el acceso a vivienda No VIS. Este trabajo conjunto con las autoridades reafirma el papel del gremio como interlocutor técnico de primer nivel.

Finalmente, merece mención especial la creación y puesta en marcha de la Fundación Ábacos, una apuesta institucional por una educación económica y financiera de calidad, inclusiva y con enfoque territorial. En tan solo seis meses, la Fundación logró consolidar alianzas estratégicas, diseñar herramientas pedagógicas, lanzar su plataforma y participar activamente en escenarios de alto nivel. Esta iniciativa contribuirá a cerrar brechas, fortalecer capacidades ciudadanas y generar mejores decisiones financieras en la población.

El Informe de Gestión Gremial 2024 detalla cada uno de estos logros, así como los retos pendientes y las acciones proyectadas para el futuro. Seguiremos trabajando con responsabilidad, visión y unidad, al servicio del sistema financiero y del desarrollo económico y social de Colombia.

Javier Suárez
Presidente de la Junta directiva de Asobancaria
2025

Tabla de contenido

La Banca en Colombia

- ◆ Carta del Presidente de Asobancaria.
- ◆ Carta del Presidente de la Junta Directiva.
- ◆ Resumen Ejecutivo.
- ◆ Hitos de Gestión.

Estrategia y Gobierno Corporativo

- ◆ Estrategia.
- ◆ Gobierno Corporativo.
- ◆ Talento Humano.

Estabilidad y Gestión de los Riesgos para la Banca

- ◆ Gestión del Riesgo.
- ◆ Rentabilidad, Crecimiento y Estabilidad del Sistema Financiero.
- ◆ Privacidad, Seguridad de los Datos y Ciberseguridad.
- ◆ Política Pública.

Indicadores y Métricas para los OFS

Finanzas por el Bienestar

- ◆ Experiencia del Cliente.
- ◆ Educación Financiera.

Finanzas por la Diversidad

Finanzas por la Equidad

- ◆ Inclusión Financiera.
- ◆ Innovación y Transformación Digital.
- ◆ Diversidad, Equidad e Inclusión.

Finanzas por el Planeta

- ◆ Cambio Climático y Biodiversidad

Resumen Ejecutivo



Principales Hitos Asobancaria 2024

Durante 2024, Asobancaria consolidó su papel como articulador estratégico del sistema financiero colombiano, liderando iniciativas clave en inclusión, sostenibilidad, transformación digital, seguridad financiera, educación económica y regulación, que fortalecen la competitividad del sector y su contribución al desarrollo nacional.

1. Pacto por el Crédito: Motor de Equidad y Crecimiento

Como respuesta a propuestas de imposición de inversiones forzosas, Asobancaria lideró el diseño e implementación del Pacto por el Crédito, una iniciativa tripartita entre Gobierno, banca y sector productivo, para movilizar \$55 billones hacia sectores estratégicos como agro, vivienda, manufactura, turismo y economía popular. A diciembre de 2024, los desembolsos acumulados alcanzaron \$48,4 billones, superando la meta con un cumplimiento del 122,5%. Se destaca la reducción de tasas de interés en 390 puntos básicos y una creciente participación de micro y pequeñas empresas en los créditos otorgados.



2. Protocolo Social y Guía de Gobernanza DEI:

Una Banca más Inclusiva y Diversa

Asobancaria suscribió junto al Gobierno, la Unión Europea e IFC el Protocolo Social por la Diversidad, Equidad e Inclusión, para incorporar a poblaciones históricamente excluidas en el sistema financiero. Con 21 entidades adheridas y cuatro estrategias prioritarias —cultura interna, educación financiera, oferta con enfoque diferencial y gestión de riesgos—, se generaron avances en inclusión laboral, accesibilidad y oferta de productos. La Guía de Gobernanza DEI, por su parte, ofrece un modelo evolutivo de madurez institucional, apoyando la integración de políticas inclusivas en toda la cadena de valor financiera.

3. Eventos Insignia:

La Consolidación de Asobancaria en la Agenda Nacional

Durante el 2024, Asobancaria fortaleció su liderazgo regional a través de 12 eventos gremiales, con una asistencia récord de 6.165 personas (+19% respecto a 2023). Se sumaron 39 nuevos patrocinadores, alcanzando 240. Las agendas académicas contaron con conferencistas de talla mundial como Mike Pence, Patricia Mosser y Karthik Ramanna. Además, se capacitó a 882 personas en 52 programas empresariales. Los eventos promovieron networking, conocimiento e innovación, y se abrieron a sectores diversos, reforzando la transversalidad del sector financiero en la economía nacional.



4. Producción Editorial: Conocimiento al Servicio del País

Se publicaron ocho libros estratégicos:

- Rebancarización y desarrollo financiero
- Finanzas sostenibles (con BID, CAF, Externado)
- Derechos humanos e inclusión financiera (con Defensoría del Pueblo)
- Estabilidad financiera (con Fogafín y la Universidad Nacional)
- Banqueras: mujeres líderes del sector
- Visión actual del derecho financiero
- La Banca en 40 discursos 2024
- Diccionario de economía y finanzas.

Adicionalmente, el boletín Banca & Economía alcanzó un crecimiento del 37,9% en lecturabilidad, y la revista homónima reportó 17.473 aperturas.

5. Seguridad Digital:

Alianzas y Estrategias para un Sector más Resiliente.

Pese al aumento del 21,8% en reclamaciones por fraude y a los más de 24 mil ciberataques reportados, la banca colombiana mantuvo un estándar de seguridad sobresaliente: más del 99,9% de las transacciones fueron libres de fraude. Se bloquearon el 70% de los sitios maliciosos en menos de 24 horas. Asobancaria lideró campañas como Fraude-adictos y #UnidosContraElFraude (1,9 millones de visualizaciones), publicó la cartilla de actuación frente a ransomware y consolidó alianzas con MinTIC, ColCERT, CRC, Google y Amazon. El CSIRT Financiero procesó más de 300 incidentes y emitió 450 alertas, mientras que la Red RICFF promovió cooperación internacional en ciberseguridad.



6. Educación Financiera: Creación de la Fundación Ábacos

En su primer semestre de operación, la Fundación Ábacos estructuró el Programa Nacional de Educación Económica y Financiera bajo estándares OCDE. Se aplicaron evaluaciones piloto, se firmaron alianzas con 18 entidades, se lanzó el sitio web y se diseñaron tres programas de Responsabilidad Social Educativa: Estudia-Es Tu Día, Puentes de Oportunidades y Colombia Aprende. La Fundación participó en eventos gremiales, diseñó campañas educativas y avanzó en la formalización de su estructura operativa.

7. Innovación y Banca Digital:

Transformación en Marcha

Asobancaria impulsó el desarrollo del sistema de pagos inmediatos interoperables Bre-B, participando activamente en mesas del Banco de la República y elaborando comentarios regulatorios. También promovió el procedimiento 100% digital para el conocimiento del cliente (Circular 008/2024), lo cual facilitó el acceso a productos financieros para micronegocios y zonas rurales. Se realizaron charlas FinnTalks sobre Finanzas Abiertas e Inteligencia Artificial, y se lideró la propuesta de reglamentación del artículo 89 del Plan Nacional de Desarrollo sobre datos abiertos.



8. Logros en Regulación Financiera y Política Pública:

Incidencia Técnica para el Progreso

Asobancaria promovió normas clave que facilitaron la profundización financiera en un año complejo para la economía. Destacan:

- **Circular Externa 006:** flexibilización del microcrédito, beneficiando a 2 millones de clientes.
- **Circular Externa 014:** permitió liberar COP 1,5 billones en provisiones contracíclicas.
- **Circular Externa 008:** habilitó trámites 100% digitales para productos como CDT y créditos productivos.

Estas acciones reflejan una gestión regulatoria propositiva, basada en evidencia, en articulación con la Superfinanciera, el Ministerio de Hacienda, la URF y otras entidades.

1. Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo en el sector financiero colombiano, liderado por las entidades agremiadas en Asobancaria, se basa en normas específicas del sector y mejores prácticas como las establecidas en el Código País. Estas directrices promueven la transparencia, rendición de cuentas y sostenibilidad, garantizando un balance entre los intereses económicos, sociales y ambientales.

Durante 2024, Asobancaria reorganizó sus cuerpos colegiados con cuatro Juntas Estratégicas y 25 Comités Técnicos, fortaleciendo así los mecanismos de consulta gremial. El gremio también ha impulsado la adopción de criterios ASG en la toma de decisiones estratégicas, con el 92% de las entidades integrando estos temas en su estrategia corporativa.

Destaca el avance hacia la paridad de género en juntas directivas y la creciente implementación de procesos de nominación, evaluación de desempeño y reportes sobre sostenibilidad. La adopción de marcos internacionales como la IFRS S1 y S2, junto con el análisis de doble materialidad por parte del 78% de las entidades, demuestra el compromiso del sector con la transparencia y la sostenibilidad.

Asimismo, el 34% de las entidades han incluido criterios ASG en sus prácticas de inversión, y el 39% inició procesos de gestión de riesgos relacionados con la naturaleza. Estas acciones posicionan al sector como un actor clave para un desarrollo financiero responsable y resiliente.

Composición de las Juntas Directivas



Hombres

70%
196



Mujeres

30%
83

50%
140

Número de integrantes de Junta que son independientes

26%
72

Número de integrantes de Junta que tienen entre 31 y 50 años

74%
206

Número de integrantes de Junta que tienen más de 50 años

100%
279

Total de integrantes de la Junta Directiva

GRI 2-9. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas

2. Talento Humano

En 2024, las entidades agremiadas a Asobancaria reportaron 152.452 colaboradores, el 78% con contratos directos y el 85% de estos con contrato indefinido. Se evidenció una fuerza laboral predominantemente femenina (59,4%) y avances significativos en inclusión, equidad de género y diversidad, con el 41% de los empleados pertenecientes a poblaciones subrepresentadas.

Las brechas de género persisten, especialmente en cargos estratégicos como presidencias (18,9% mujeres), aunque se observa equidad en jefaturas y mandos medios. En términos salariales, aunque existe paridad en niveles iniciales, se mantiene una brecha del 14% en cargos de mayor jerarquía.

El sector invirtió más de \$11.131 millones en formación, beneficiando a 171.515 colaboradores. Las temáticas más relevantes incluyeron sostenibilidad, inteligencia artificial, transformación digital y DEI. Se destacó el aumento de capacitaciones en IA, pasando de 7 a 908 sesiones, y en sostenibilidad, con más de 36.000 colaboradores capacitados.

En cuanto al desarrollo profesional, se observaron más de 7.600 ascensos con participación equilibrada entre hombres y mujeres, y una alta estabilidad laboral con más de 43.000 personas con antigüedad superior a 10 años. Además, el 66% de las entidades implementa indicadores de desempeño por cargo y 29% cuentan con procesos definidos para la movilidad del talento.

La adopción de modelos laborales flexibles avanza, aunque persisten retos como la rotación de personal motivada por búsqueda de mejores condiciones, y el uso limitado de analítica en reclutamiento (solo 6 entidades la usan). Se identifican oportunidades de mejora en planificación estratégica, analítica de datos y equidad salarial.

Brecha de género en cargos directivos

Presidencias:

18,9% son mujeres
(7 de 37 posiciones)

Vicepresidencias, gerencias y direcciones:

44,7% son mujeres
(1.163 de 2.602)

Jefaturas y coordinaciones:

53,5% son mujeres
(7.194 frente a 6.240 hombres)

Participación femenina en áreas operativas

Profesionales y analistas:

54,5% son mujeres
(26.989 frente a 22.539 hombres)

Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores:

67,3% son mujeres
(31.197 frente a 15.129 hombres)

3. Gestión del Riesgo

El entorno dinámico y los riesgos emergentes han impulsado una transformación integral en la gestión de riesgos del sistema financiero colombiano. Las entidades agremiadas en Asobancaria han fortalecido sus estructuras para enfrentar amenazas como el cambio climático, el fraude digital, el lavado de activos (LA/FT/FPADM) y los riesgos ASG, integrando estos elementos en sus estrategias corporativas.

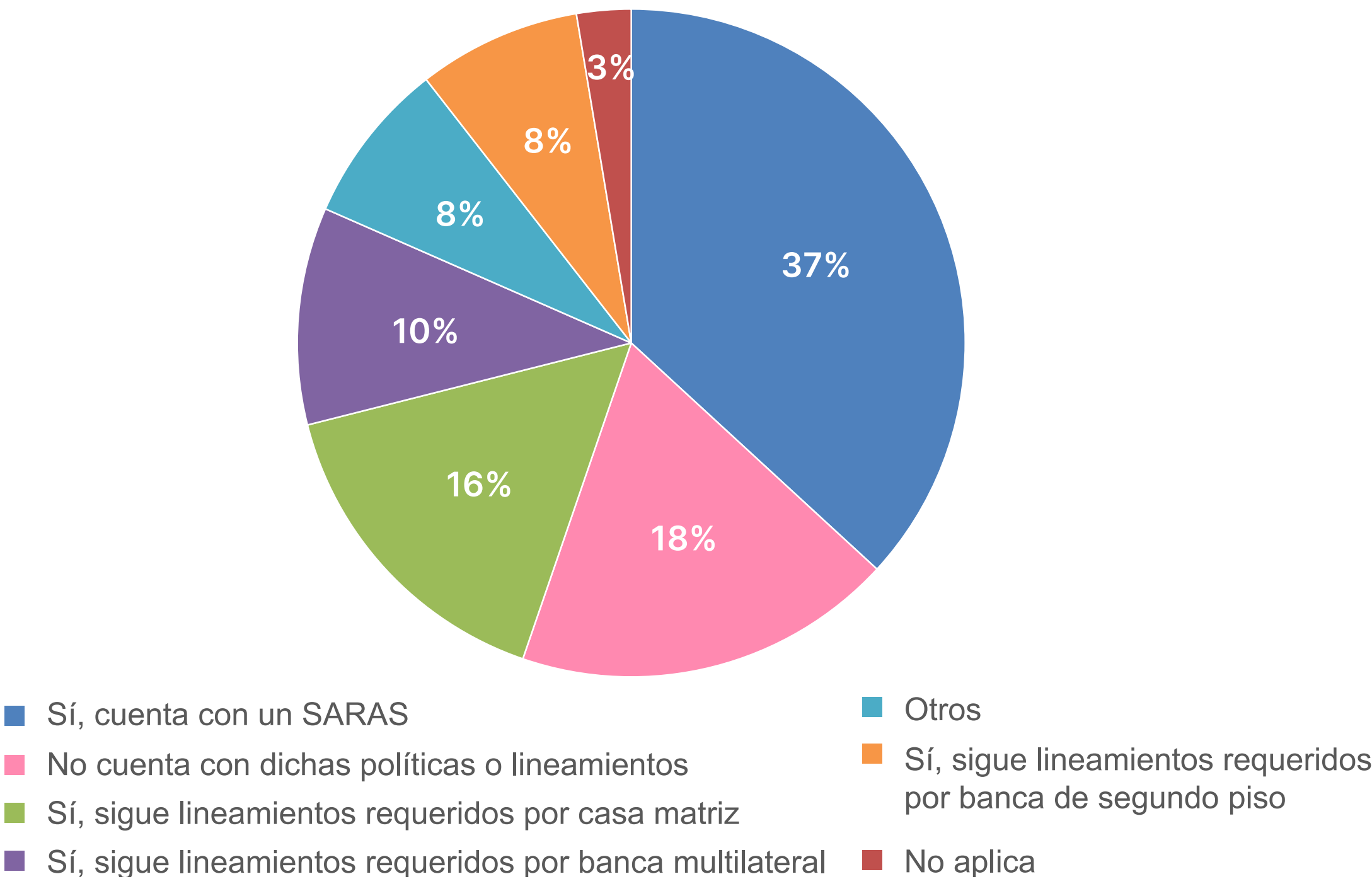
Colombia ha adoptado estándares internacionales como Basilea III, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y de Auditoría (NIA), y ha implementado directrices como la Circular Externa 019 y 025 de la SFC. Esto ha permitido robustecer el marco normativo, mejorar la solvencia y adaptar las políticas de gestión de riesgos a estándares globales.

Se destaca la implementación del SARAS por parte del 37% de las entidades, que permite evaluar riesgos ambientales y sociales en créditos. Durante 2024 el 39% de los desembolsos realizados a través del SARAS fueron evaluados, evidenciando avances en sostenibilidad. Adicionalmente, el 39% de las entidades inició la identificación de riesgos relacionados con la naturaleza y el 47% incorporó temas relacionados con factores ASG en su análisis de riesgos emergentes.

En el ámbito del SARLAFT, se ha fortalecido la ética institucional, el cumplimiento normativo y los programas anticorrupción, con el 92% de las entidades implementando estos sistemas. La capacitación, la difusión de códigos de ética y los canales de denuncia han sido claves para fomentar la cultura de cumplimiento.

El gremio también ha impulsado la innovación en auditoría con iniciativas como la Hackatón de Auditores y capacitaciones sobre el SARO. La implementación de sistemas de alertas tempranas, junto con una coordinación efectiva entre las funciones de auditoría, cumplimiento y control interno, resulta fundamental para anticipar y contener situaciones de riesgo.

Entidades que cuentan con un SARAS



GDR-5. Información reportada por 38 de las 39 entidades.
Indicador que permite única respuesta por entidad.¹⁰

4. Rentabilidad, Crecimiento y Estabilidad del Sistema Financiero

El sistema financiero colombiano ha mostrado un desempeño resiliente, con señales de recuperación en su rentabilidad y fortalecimiento en su estabilidad, en medio de un entorno macroeconómico desafiante. Durante el último año, se observó una mejora en los indicadores clave del sector, tales como los márgenes financieros, la calidad de cartera y los niveles de solvencia.

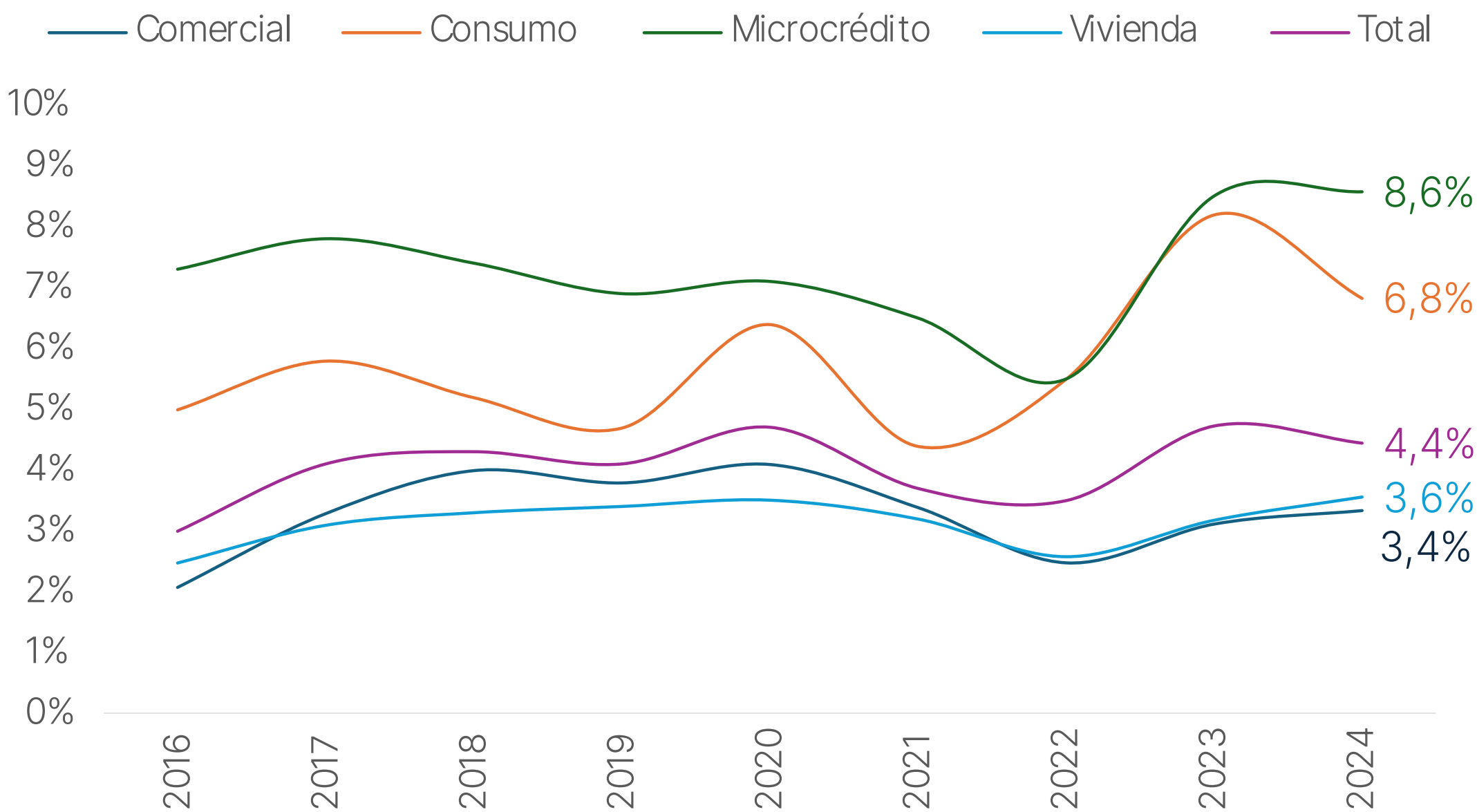
El crecimiento de la cartera bruta de crédito y una gestión prudente del riesgo han permitido mantener los niveles de provisiones adecuados, lo que a su vez ha contribuido a la solidez del sistema. Adicionalmente, las entidades han mostrado un compromiso sostenido con el cumplimiento de los requerimientos regulatorios de capital y liquidez, alineados con los estándares de Basilea III.

En términos de sostenibilidad, el sistema ha incorporado progresivamente criterios ASG en sus estrategias de inversión y financiamiento, fortaleciendo la estabilidad de largo plazo. El acceso al crédito ha sido impulsado a través de mecanismos como la libranza, el leasing y la inclusión de nuevas líneas de crédito verde y social.

El gremio ha liderado iniciativas de análisis técnico y propuestas regulatorias que buscan fomentar una competencia sana, la expansión del crédito responsable y la modernización de la regulación prudencial. Así mismo, se han promovido espacios de diálogo con autoridades económicas para construir una agenda que equilibre estabilidad y desarrollo económico.

El fortalecimiento del gobierno corporativo, la innovación tecnológica y la eficiencia operativa han sido pilares adicionales del crecimiento del sistema financiero, así como la digitalización de productos y servicios que ha permitido mejorar la cobertura y experiencia de los usuarios.

Indicadores de la cartera



Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

5. Privacidad, Seguridad de los Datos y Ciberseguridad

La privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad son pilares fundamentales para la confianza en el sistema financiero colombiano. En 2024, las entidades agremiadas invirtieron 1,07 billones de pesos en seguridad digital, aumentando un 97% respecto al año anterior. Además lograron bloquear el 70% de las amenazas en menos de 24 horas. Más del 99,9% de las transacciones bancarias se realizaron sin fraude.

El 89,4% de las entidades tienen líderes de seguridad con independencia estratégica, y el 99% de ellos participan en proyectos críticos. El tamaño de los equipos de ciberseguridad varía, aunque la mayoría cuenta con entre 6 y 15 personas. Además, el 94,7% de las entidades tiene políticas estructuradas de protección de datos, integradas en sus modelos de gestión.

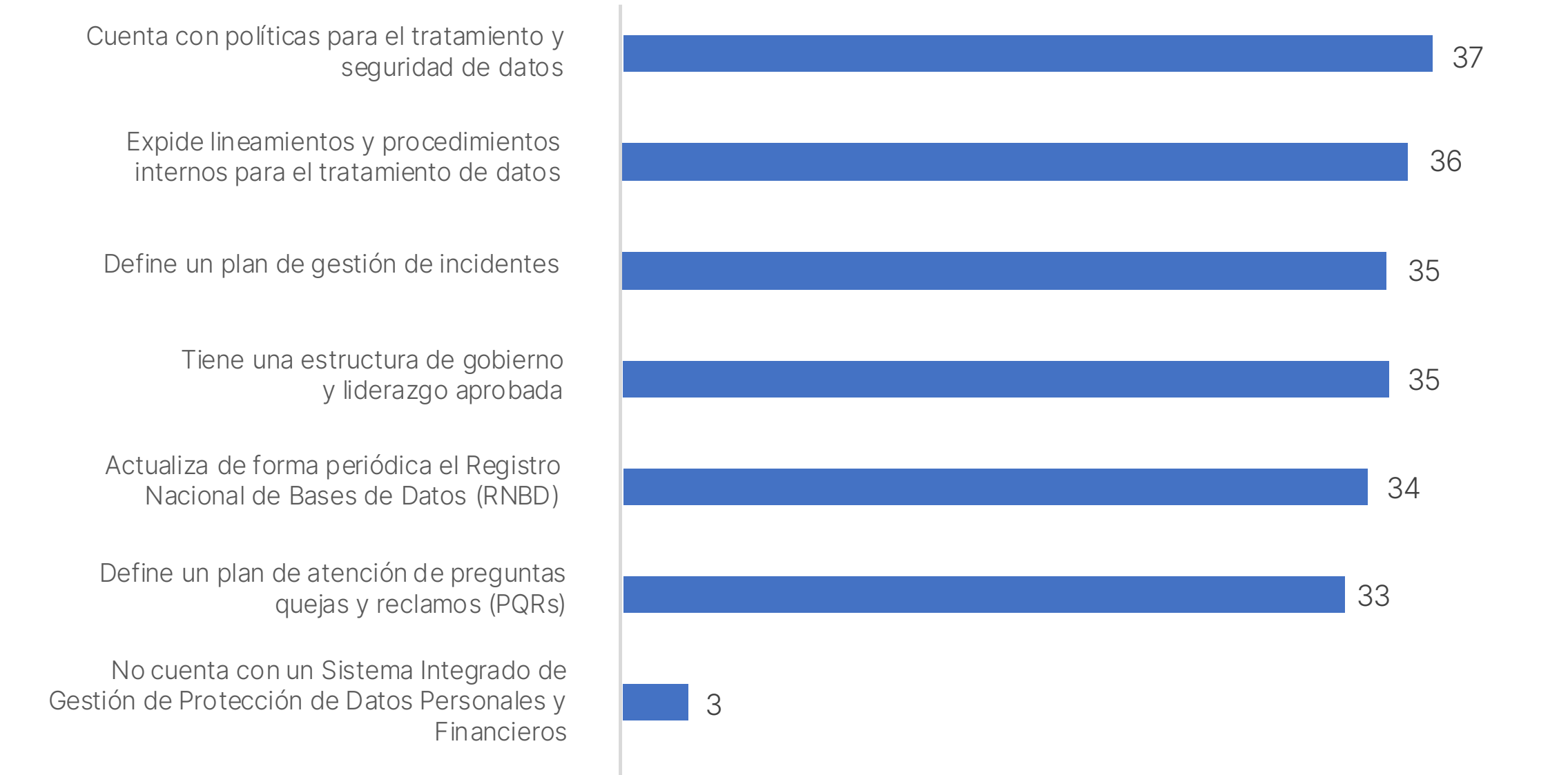
En cuanto a estándares, el 82% de las entidades adoptan el NIST, el 76% la ISO 27001 y el 63% la ISO 31000. El uso de tecnologías como inteligencia artificial, machine learning, DLP y DDoS se ha consolidado para fortalecer la protección digital.

Durante el año se gestionaron 145.921 quejas por fraude digital, resolviendo el 61,9% a favor del cliente. El 84,2% de los casos fueron atendidos en menos de 15 días. Las entidades también implementan mecanismos preventivos, ambientes de desarrollo seguros, sistemas SIEM, SOAR y procesos de respuesta automatizada.

La cultura de seguridad también se fortalece mediante campañas en redes sociales (71,1%), correos electrónicos (63,1%) y boletines informativos. Asobancaria lideró campañas como "Semana de la Seguridad" y "Fraude-adictos", alcanzando más de 1,9 millones de visualizaciones.

Se destaca el impulso a tecnologías biométricas, como la verificación facial y dactilar, con más de 24 millones de cotejos. También se fortaleció el CSIRT financiero, procesando más de 300 eventos y emitiendo 450 alertas, así como la cooperación internacional a través de la RICFF y el apoyo a la creación del CSIRT de Honduras.

Actividades y procesos que se realizan enfocados en la privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad



PSC - 17: Información reportada por 38 de 38 entidades

6. Política Pública

En un contexto de creciente complejidad regulatoria, el gremio bancario colombiano, representado por Asobancaria, ha desempeñado un papel clave en la construcción de políticas públicas que fortalecen la estabilidad financiera y fomentan la inclusión, sostenibilidad e innovación en el país.

Durante 2024, la Asociación trabajó activamente con entidades del Gobierno y el Congreso para estructurar propuestas normativas orientadas a mejorar el entorno operativo del sistema financiero. Se destacan las contribuciones al desarrollo de la Ley de Inclusión Financiera y a la reglamentación del sistema de pagos inmediatos, así como el seguimiento a la implementación de los Decretos 1297 y 1421 de 2022, que promueven la inclusión y la competencia.

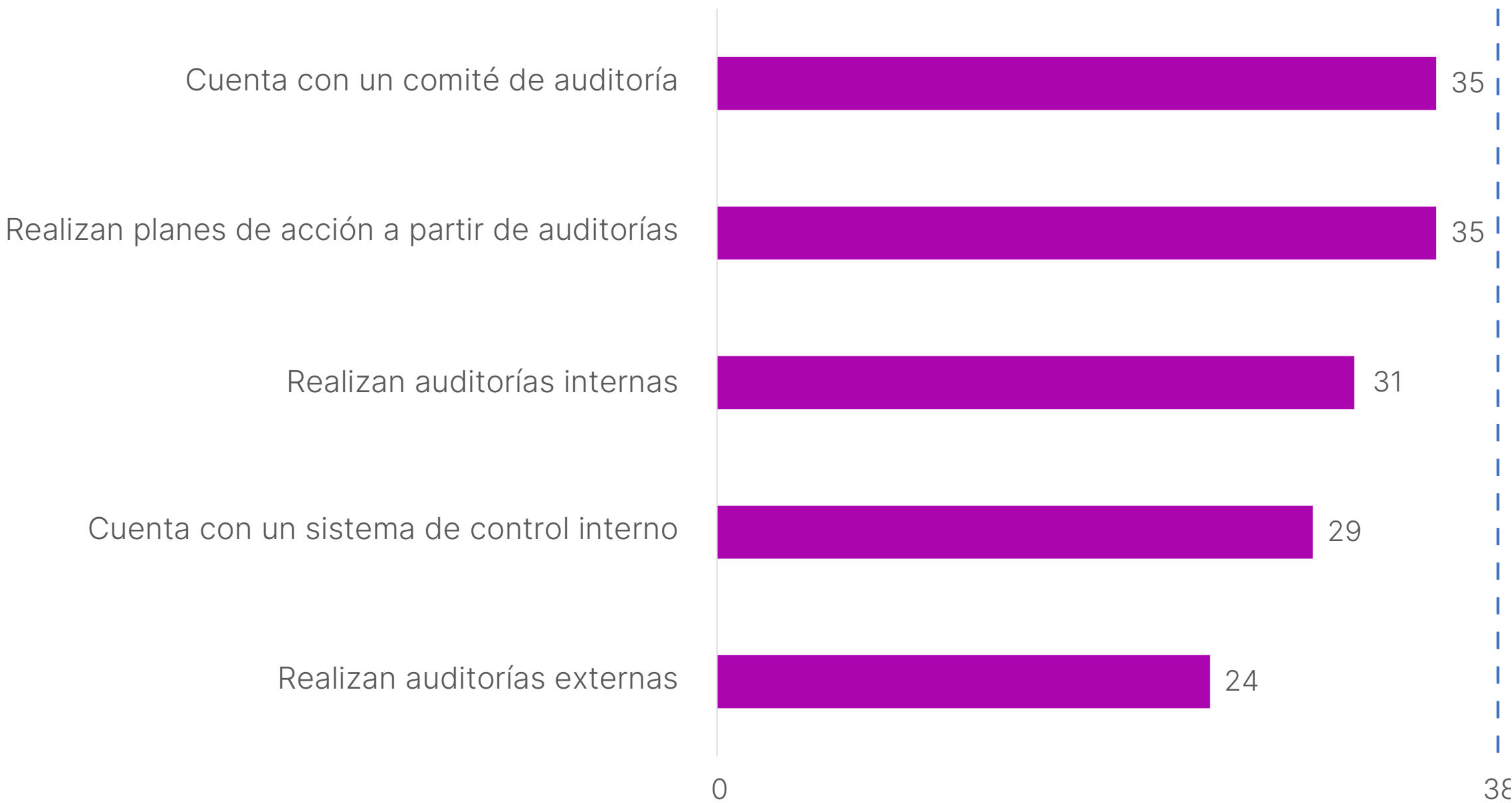
Asobancaria también participó en mesas técnicas y espacios de diálogo sobre ciberseguridad, sostenibilidad, educación financiera, Open Finance, pagos digitales, acceso al crédito y protección al consumidor, consolidando una agenda de incidencia basada en evidencia técnica y análisis comparado.

Asimismo, se fortalecieron los canales de interacción con el Congreso, con reuniones periódicas con bancadas y comisiones económicas, lo que permitió exponer propuestas gremiales frente a proyectos de ley relacionados con la industria financiera. La Asociación también promovió una mayor articulación interinstitucional en temas como la protección de datos, prevención del fraude y seguridad digital, así como la inclusión financiera de poblaciones vulnerables.

En términos de cooperación internacional, Asobancaria participó en escenarios multilaterales y foros con otros gremios y reguladores de la región, consolidando su rol como articulador regional de buenas prácticas y estándares regulatorios.

La gestión gremial ha contribuido significativamente al diseño de políticas públicas eficaces, al fortalecimiento de la confianza en el sistema y a la consolidación de un marco normativo predecible y moderno que favorece la innovación, la estabilidad y la inclusión financiera.

Herramientas de monitoreo de nuevas regulaciones



(Información reportada por 38 entidades agremiadas)

7. Experiencia del Cliente

En línea con la transformación digital del sector y la demanda de servicios más eficientes, personalizados y seguros, la experiencia del cliente se ha consolidado como un eje estratégico para las entidades financieras agremiadas en Asobancaria, durante 2024 el enfoque en la satisfacción del usuario, la innovación en canales de atención y la mejora en tiempos de respuesta se ha convertido en prioridad institucional.

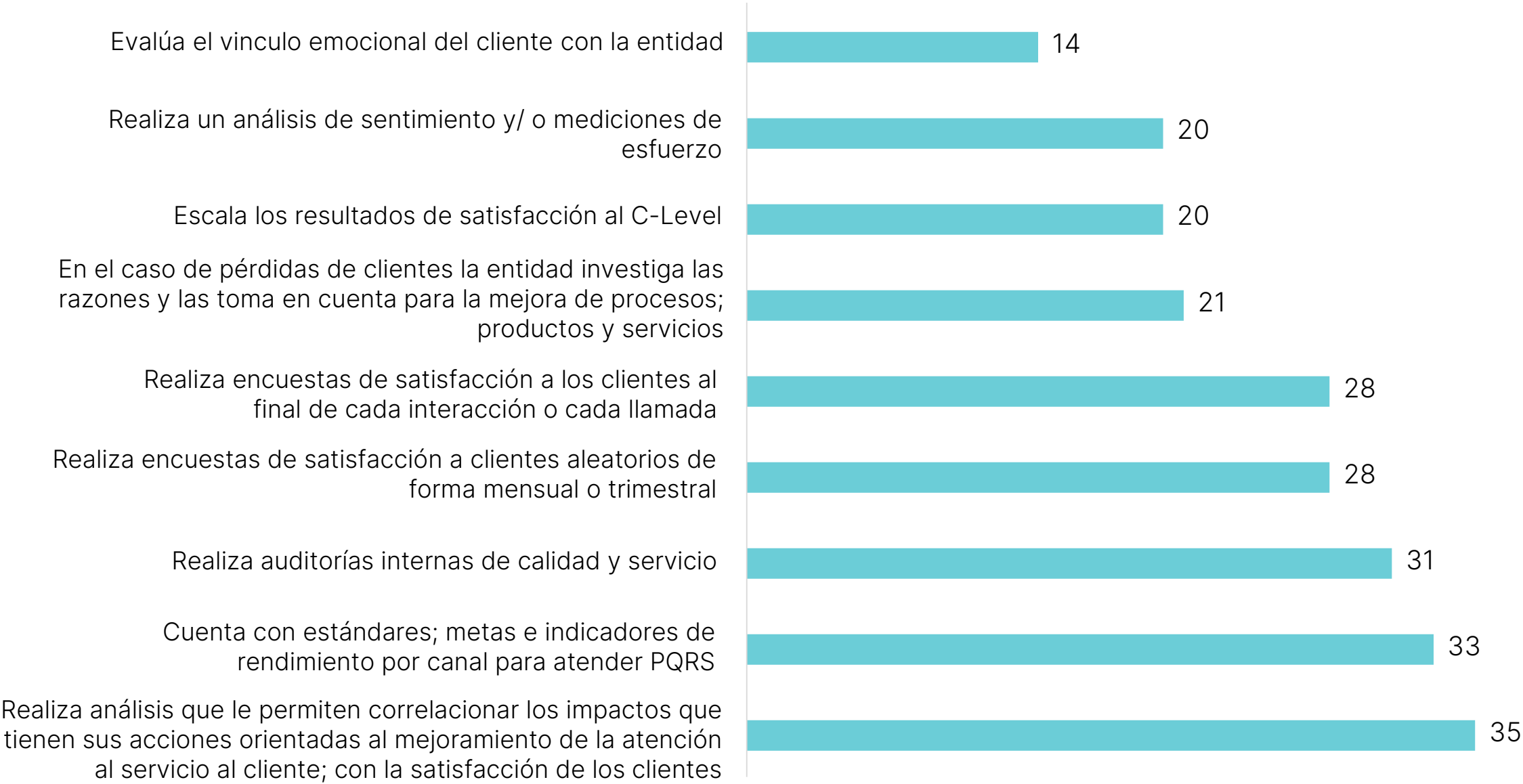
Las entidades han implementado métricas estandarizadas para evaluar la atención al consumidor financiero como tiempos de resolución, análisis de voz del cliente y encuestas de percepción. Estos instrumentos han sido fundamentales para identificar fricciones en los procesos, desarrollar soluciones a medida y fortalecer la relación con los usuarios.

En el año se destacaron avances en la digitalización de procesos y productos, mejorando la experiencia transaccional en canales virtuales y físicos. Además, se incrementó la inversión en inteligencia artificial y analítica de datos para personalizar la oferta de valor y anticiparse a las necesidades de los clientes.

El gremio ha promovido la creación de estándares de servicio y el fortalecimiento de prácticas responsables en la atención, con énfasis en la transparencia, la educación financiera y la protección del consumidor. La experiencia del cliente también se ha vinculado a indicadores reputacionales y sostenibles, incorporándose como criterio de evaluación en juntas directivas y comités de riesgo.

La accesibilidad, el lenguaje claro, la atención a personas mayores o con discapacidad y la omnicanalidad han sido temas clave en la estrategia de inclusión en la experiencia de servicio. El sector ha evolucionado hacia una banca centrada en el usuario, donde la tecnología potencia el valor humano del servicio.

Acciones que realizan las entidades para medir y monitorear la satisfacción del consumidor financiero



Pregunta de múltiple respuesta

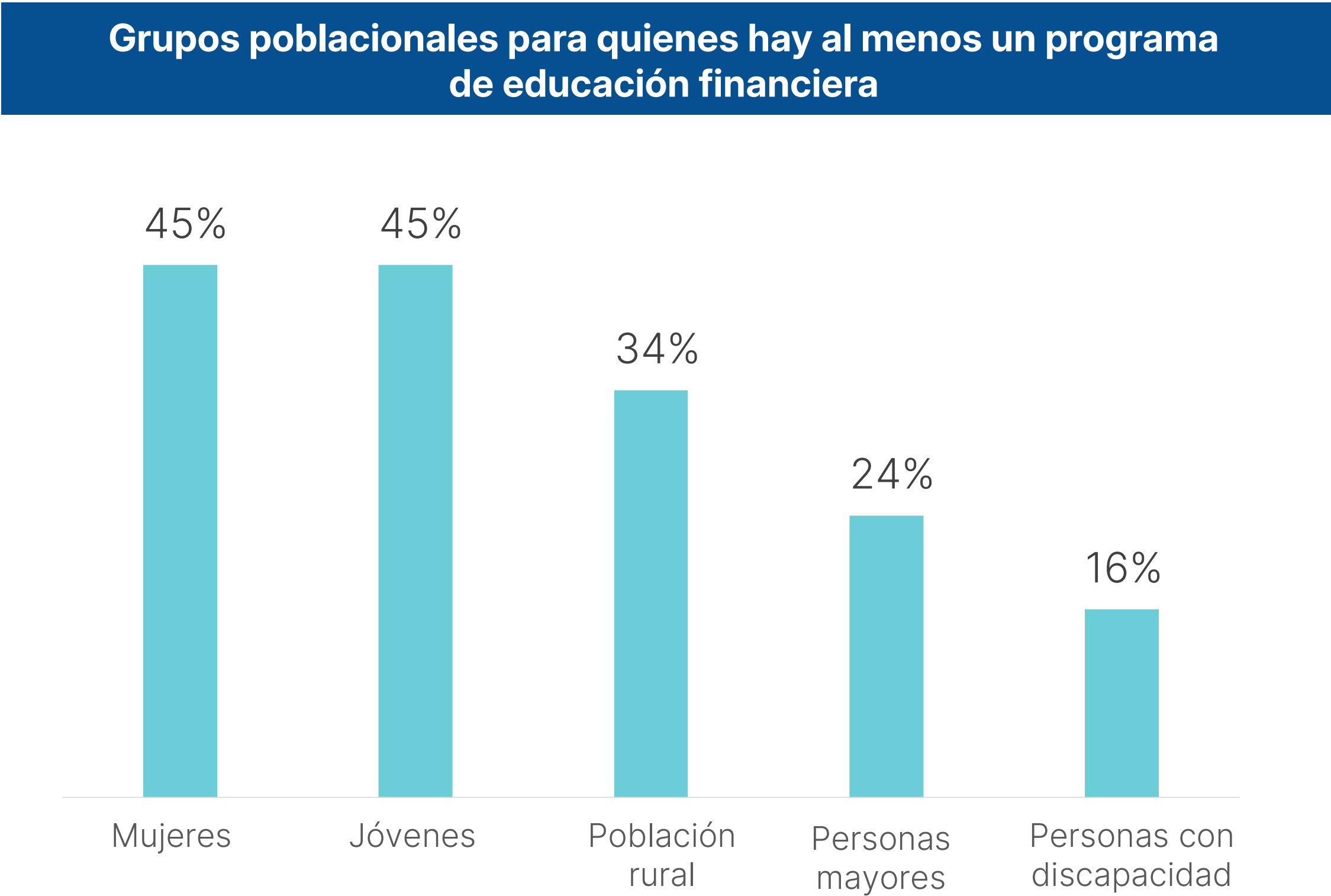
8.Educación Financiera

En 2024 el sector fortaleció sus esfuerzos en educación financiera, pilar clave para el bienestar económico de los colombianos, logrando impactar a más de 52 millones de personas a través de iniciativas propias (87%), alianzas con terceros (63%) y programas gremiales liderados por Asobancaria (55%). La creación de la Fundación Ábacos marcó un hito al consolidar un programa nacional con enfoque territorial, inclusivo y basado en competencias OCDE.

El 61% de las entidades cuenta con un área dedicada a educación financiera, y el 79% usa recursos digitales como videos, cómics y pódcast. Las temáticas más abordadas fueron el ahorro (82%), uso del crédito (76%) y ciberseguridad (74%). Además, se han focalizado esfuerzos en grupos vulnerables: jóvenes (45%), mujeres (45%), zonas rurales (34%) y personas mayores (24%).

Entre los retos destacan: la medición del impacto (29%), actualización de contenidos (26%) y obtención del Sello de Educación Financiera (13%). Asimismo, se promueve la personalización de contenidos mediante analítica de datos (29%).

Este trabajo conjunto ha contribuido a cerrar brechas de acceso, mejorar hábitos financieros y avanzar hacia una ciudadanía más informada, resiliente y participativa en la economía digital.



9. Inclusión Financiera

En la agenda gremial de Asobancaria la inclusión financiera ha sido uno de los pilares fundamentales, promoviendo el acceso y uso efectivo de productos y servicios financieros formales por parte de la población, especialmente en segmentos históricamente excluidos.

Durante 2024, el sector financiero avanzó en la consolidación de estrategias diferenciales para poblaciones rurales, mujeres, jóvenes, migrantes y personas en situación de vulnerabilidad. Estas estrategias han incluido el diseño de productos de microfinanzas, seguros inclusivos, créditos rurales y herramientas digitales de bajo costo.

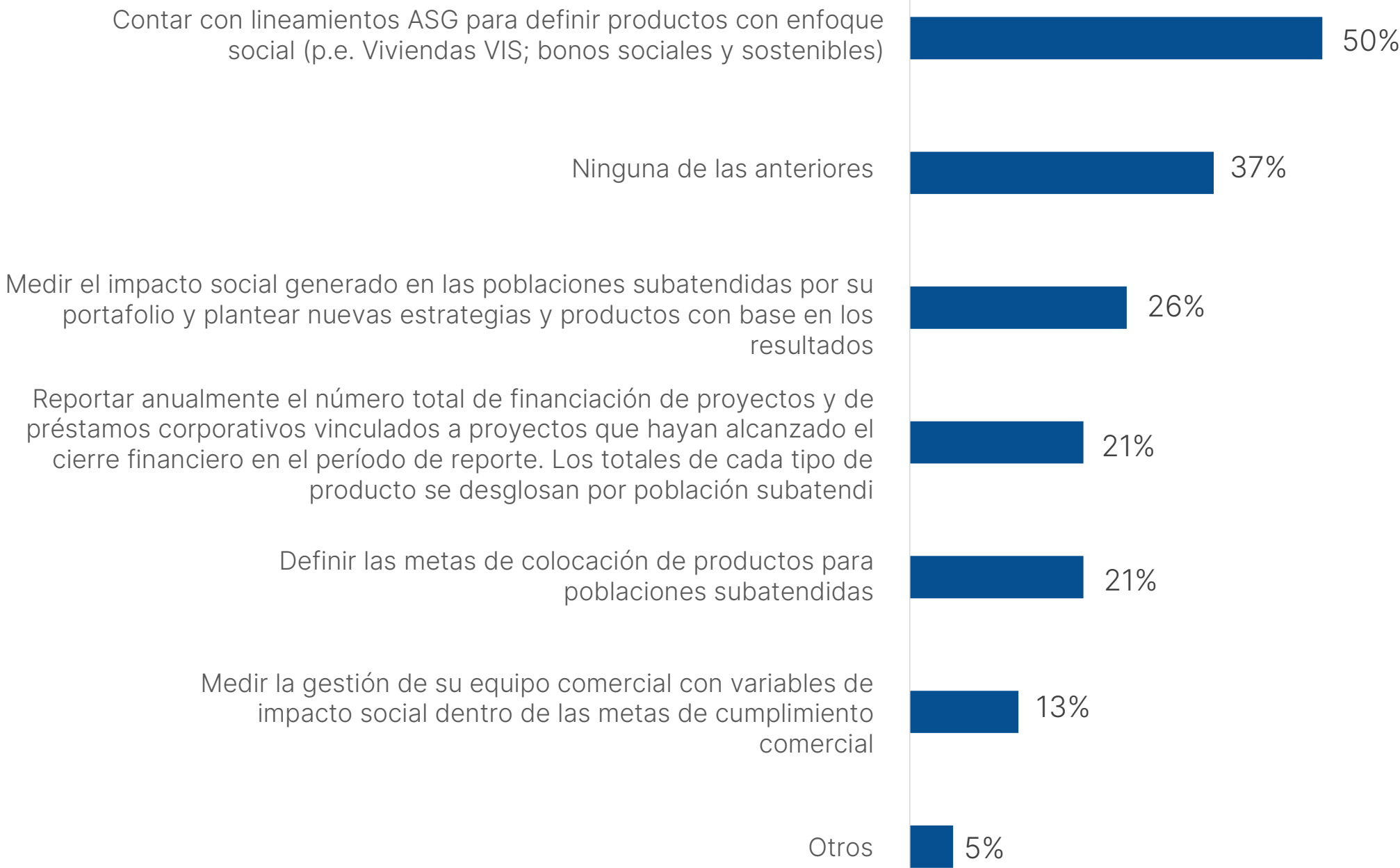
Las entidades han incorporado enfoques centrados en el usuario para mejorar la comprensión, la confianza y la adopción de servicios financieros. A su vez, han desarrollado iniciativas de educación financiera para fortalecer las capacidades de toma de decisiones económicas en diversos públicos, con especial énfasis en mujeres y zonas apartadas.

La interoperabilidad entre actores del sistema y la digitalización han sido motores clave para ampliar la cobertura financiera. La implementación del sistema de pagos inmediatos (Bre-B) facilitará transferencias, pagos y servicios sin necesidad de acudir a canales presenciales, promoviendo mayor eficiencia y accesibilidad.

En términos regulatorios, Asobancaria ha trabajado con autoridades para facilitar condiciones habilitantes, como el ajuste de requisitos para productos de bajo monto, la flexibilización del onboarding digital y la ampliación de corresponsales bancarios en zonas con menor densidad financiera.

La inclusión financiera también se ha vinculado con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), al contribuir con la reducción de la pobreza, el empoderamiento económico y la resiliencia frente a riesgos económicos. En este contexto, la medición del impacto social de estas iniciativas comienza a integrarse en los modelos de negocio del sector.

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



INF-10 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

10. Innovación y Transformación Digital

Con más de 20 mil millones de operaciones, de las cuales el 82% se realizaron por canales no presenciales, se evidencia la preferencia creciente por soluciones digitales que mejoran la inclusión financiera y la eficiencia operativa, lo que advierte que en 2024 la transformación digital se consolidó como un pilar estratégico del sistema financiero colombiano.

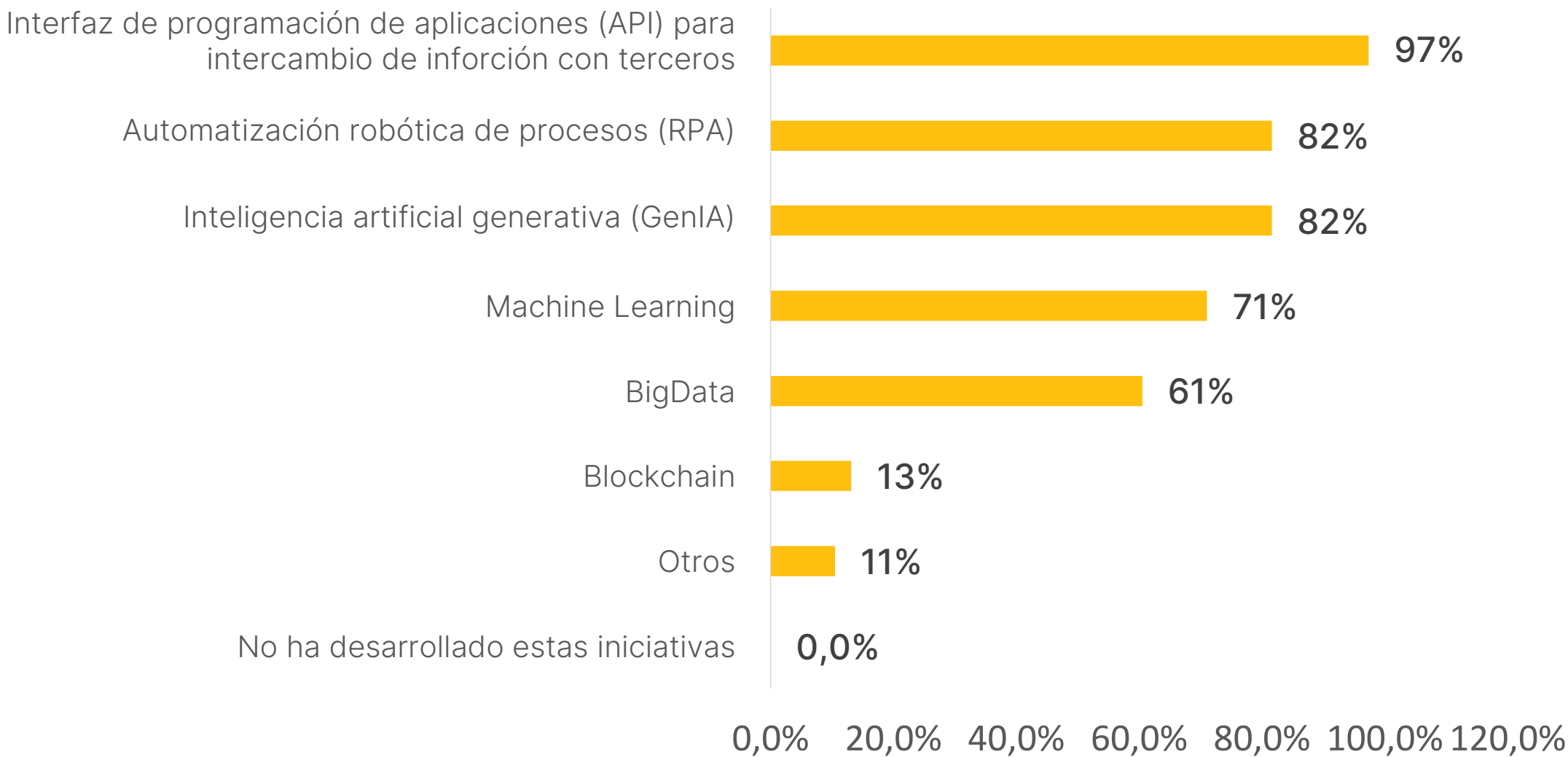
La banca ha integrado la tecnología no solo como un soporte, sino como núcleo de su modelo de negocio, impulsando el desarrollo de productos y servicios enfocados en la experiencia del usuario, la reducción de barreras geográficas y el fortalecimiento de la analítica de datos para una toma de decisiones más informada.

Las entidades financieras han adoptado una gobernanza clara en innovación, donde el 94,7% afirma que las decisiones digitales se aprueban desde la alta gerencia y el 84,2% cuenta con estrategias definidas. Este compromiso se traduce en iniciativas transversales apoyadas por áreas de tecnología que anticipan necesidades del negocio. Además, el 92% de las entidades cuenta con espacios para fomentar la innovación, y el 84% realiza programas de formación interna, reflejando una visión institucional de largo plazo centrada en el talento humano como motor de la transformación.

El sector también ha avanzado en mecanismos de medición y seguimiento, con un 88% de las entidades aplicando indicadores de gestión para evaluar el impacto de sus estrategias digitales, lo que permite una mejora continua sustentada en evidencia. Paralelamente, las inversiones en tecnologías emergentes superaron los \$4 billones, destacándose el Big Data, la automatización robótica (RPA), las API y la inteligencia artificial, elementos clave para impulsar la competitividad, crear nuevos productos y fortalecer la inclusión.

Un hito relevante ha sido la adopción del Open Finance, donde el 62% de las entidades ya ha implementado o está en proceso de implementar estos mecanismos. Asimismo, el 97% hace uso de API para integrarse con terceros y generar nuevas fuentes de información. Este ecosistema digital, complementado por servicios de pagos inmediatos y analítica de datos, está transformando la forma como las entidades interpretan al cliente y diseñan su oferta de valor.

Tecnologías utilizadas por las entidades en iniciativas de transformación digital e innovación



TDI-3 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

11. Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

En 2024, Asobancaria reafirmó su compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) como pilares fundamentales para una banca más ética, competitiva y sostenible.

A través del Protocolo Social, el gremio avanzó en la promoción de políticas y prácticas inclusivas que buscan empoderar económicamente a poblaciones históricamente subatendidas, ampliando su acceso a productos y servicios financieros mediante una oferta de valor diferencial. Este protocolo, firmado entre el Gobierno Nacional y el sector financiero, marca un hito al consolidar una hoja de ruta público-privada en favor de la equidad.

Actualmente, 25 de 38 entidades agremiadas ya cuentan con políticas exclusivas en materia de DEI, evidenciando un crecimiento del 13% respecto al año anterior. Estas políticas han permeado áreas clave como talento humano, compras y sostenibilidad, incorporando un enfoque diferenciado que reconoce y atiende las barreras estructurales que enfrentan mujeres, jóvenes, migrantes, personas mayores, LGBTIQ+, entre otros grupos. Se destacan los avances en procesos de contratación, remuneración y desarrollo organizacional orientados a transformar la cultura interna del sector.

La gestión de riesgos con enfoque DEI también ha tomado relevancia. 14 entidades reportaron modelos alternativos de riesgo, y se han identificado condiciones diferenciadas de financiamiento para poblaciones vulnerables en términos de tasas, plazos y garantías. En línea con esto, se trabajó en la clasificación de cartera social, que en 2024 alcanzó los \$97,6 billones, representando el 13,6% del total de la cartera bancaria. Esta clasificación incluye componentes como MiPymes, vivienda asequible, infraestructura social e inclusión financiera, alineándose con estándares internacionales.

Una de las evidencias más claras del impacto de la DEI es la caracterización detallada de la cartera social: por ejemplo, el 85% del saldo en MiPymes y el 60% en inclusión

financiera de personas fue destinado a mujeres. En vivienda asequible, el 52,5% de los recursos fueron asignados a zonas urbanas, y en infraestructura social más del 50% se dirigió a entidades sin ánimo de lucro. Estas cifras muestran un enfoque intencionado hacia la transformación de las condiciones estructurales de acceso financiero.

Entidades financieras con políticas DEI

25

Cuentan con un política DEI

5

Incluyen estos temas en una política más amplia

4

No cuentan con una política, pero realizan acciones alrededor de estos temas

2

Cuentan con lineamientos sobre DEI desde casa matriz

2

No cuentan con una política DEI

12. Cambio Climático y Biodiversidad

En un entorno global donde los fenómenos climáticos extremos y la pérdida de biodiversidad representan riesgos significativos, el sector financiero colombiano, liderado por Asobancaria, ha intensificado sus esfuerzos para integrar la sostenibilidad ambiental en su estrategia. El gremio impulsa esta transformación mediante el Protocolo Verde, adoptado por 30 entidades, estructurado en cinco líneas estratégicas que abarcan desde la financiación verde hasta la gestión integral del cambio climático.

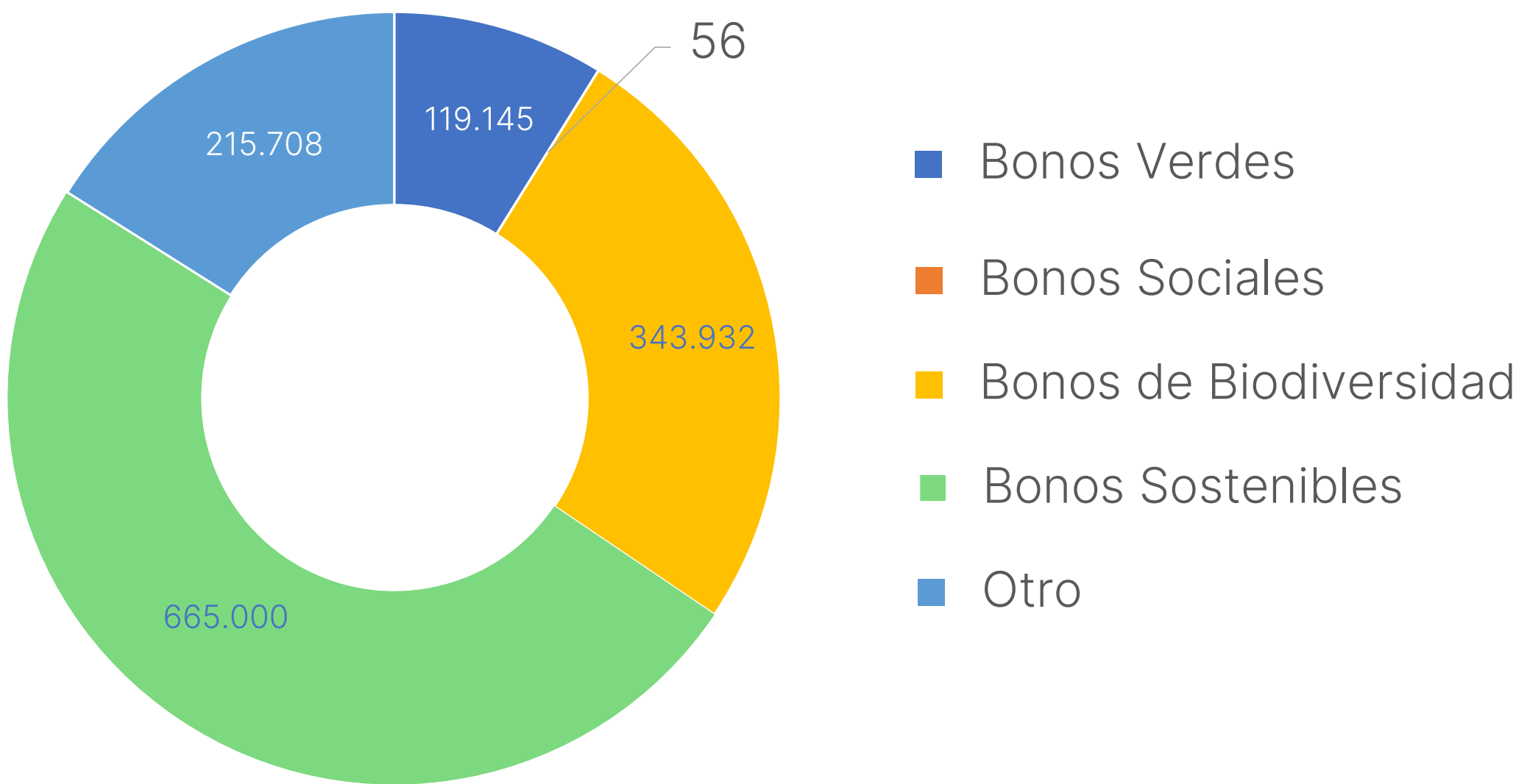
Con la implementación de los Objetivos de Finanzas Sostenibles, se ha consolidado la iniciativa “Finanzas por el Planeta”, orientada a expandir la cartera verde, alcanzar la carbono neutralidad operativa y medir emisiones financiadas. En 2024, el valor de la cartera verde alcanzó \$29,3 billones, representando el 4,1% del total, con un notable financiamiento a sectores como construcción, energía y transporte.

En términos de gobernanza, 31 bancos disponen de estructuras específicas para el cambio climático, y 24 para temas de naturaleza. Además, 22 entidades han identificado riesgos climáticos en todos los horizontes temporales, destacando los riesgos físicos agudos como los más críticos.

La ecoeficiencia también ha ganado terreno: 13 entidades han establecido metas para lograr carbono neutralidad, y 26 de 27 entidades ya implementan metodologías robustas como el GHG Protocol. Un 46% de las entidades mide sus emisiones financiadas, apoyadas por la herramienta NetZero de Asobancaria.

Finalmente, se resalta la creación del Sistema Nacional de Biodiversidad y Adaptación (SINBA), la ejecución de pilotos en bioeconomía, el crecimiento de la cartera vinculada a biodiversidad y adaptación (\$4,2 billones), y la emisión de bonos temáticos por \$3.000 millones. El reto clave sigue siendo fortalecer capacidades institucionales e incentivar la medición de emisiones en la totalidad de las entidades.

Gráfica 13: Bonos temáticos (cifras en millones COP)



DACC-18: Información reportada por 8 de 39 entidades

Principales Hitos de **Gestión** **2024**



Pacto por el Crédito. Motor de Equidad y Crecimiento

El compromiso del sector financiero con la recuperación económica se materializó en el *Pacto por el Crédito*, una estrategia tripartita que reúne al Gobierno, la banca y la empresa privada. Esta iniciativa, fruto del diálogo, fue concebida para impulsar el otorgamiento de crédito por 55 billones de pesos hacia sectores estratégicos como la industria, la vivienda, el sector agropecuario, el turismo y la economía popular a lo largo de 18 meses (gráfico 1). Como parte de este compromiso integral, estos nuevos créditos se asignan bajo condiciones de mercado y con un enfoque responsable en la gestión de riesgos, alineado con la regulación vigente y el enfoque macroprudencial que ha caracterizado nuestra economía.

Para dar un contexto, esta iniciativa surgió como alternativa a la propuesta de imponer nuevas inversiones forzosas al sector financiero con el objetivo de dirigir financiamiento a sectores de alto interés para la recuperación económica como el agro. No obstante, estos instrumentos, enmarcados en un conjunto de políticas que generan represión financiera, que se utilizaron ampliamente en Latinoamérica en las décadas previas a los noventa en el marco del modelo desarrollista, fueron desmontados casi en su totalidad en la región debido a sus efectos nocivos para la intermediación financiera.

Con esto en mente, en Colombia, las inversiones forzosas fueron igualmente usadas a partir de la reforma financiera de 1951, al punto que llegaron a representar cerca del 25% de los depósitos. Sin embargo, a la luz de la evidencia empírica que demostraba que estas inversiones encarecían el crédito para el resto de los sectores y obstaculizaban la libre competencia, la colocación eficiente del crédito, la correcta administración de riesgos y la gestión óptima de portafolios, las autoridades optaron por desmontar la mayoría de estos instrumentos en los noventa, siguiendo la tendencia regional.

Así, el Pacto por el Crédito se convierte en una alternativa clave para mantener la eficiencia, dinamismo y competitividad de nuestro sector a la vez que potencia el proceso de recuperación económica, todo esto en la medida que se evitan los impactos negativos que en materia de crecimiento de la cartera, tasa de interés y crecimiento económico habrían generado las inversiones forzosas (gráfico 2). De la misma forma, su creación e implementación evidencia el compromiso de la banca privada con la irrigación de crédito en nuestro país.

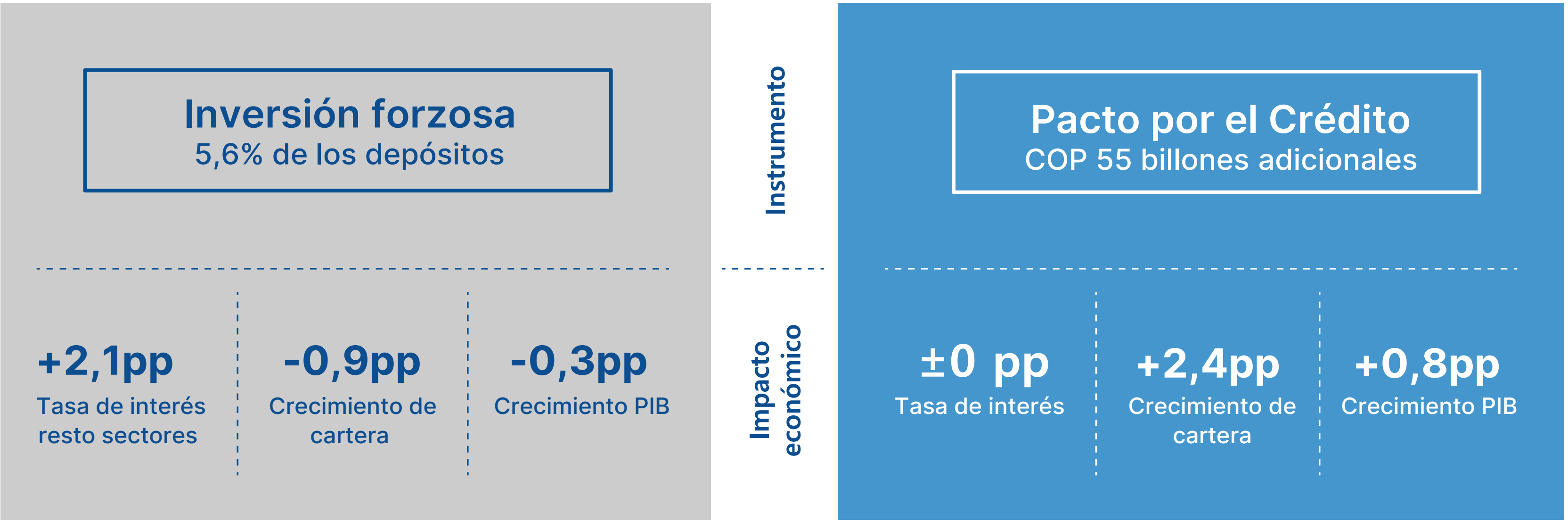
Gráfico 1. Desembolsos a sectores estratégicos en billones de pesos

Sector	Ene-23 a jun-24	sep-24 a feb-26
Vivienda e infraestructura	\$31,8	\$40,6
Manufactura y transición energética	\$128,2	\$163,4
Agropecuario	\$26,1	\$32,1
Economía Popular	\$4,8	\$8,2
Turismo	\$6,8	\$8,4
Total	\$198	\$252,7

+28%

Fuente: Superintendencia Financiera.

Gráfico 2. Efectos de las inversiones forzosas y del Pacto por el Crédito



Fuente: cálculos Asobancaria

Por ello, es satisfactorio que los resultados del cuarto mes de implementación hayan sido favorables. En efecto, el monto desembolsado hacia los cinco sectores estratégicos priorizados en el Pacto aumentó 26,7% anual, en contraste con el 6,6% de crecimiento observado en los demás sectores. En total, se alcanzó un monto de \$12,6 billones, superando la meta inicial de \$10,05 billones proyectada por la banca. Los sectores con mayores incrementos fueron i) la vivienda e infraestructura, que reportó un crecimiento

de 28,9% con \$2,93 billones; ii) la manufactura, con un aumento de 29,8%, alcanzando 7,4 billones; y iii) agropecuario, que creció 17%, sumando \$1,6 billones. En esta línea, vivienda e infraestructura mostraron un cumplimiento de la meta del 181,6%, mientras que en los casos de agropecuario y manufacturas se alcanzaron niveles del 128,1% y 113,6%, respectivamente. Así, la meta para febrero se cumplió en un 125,5%.

Por su parte, los resultados acumulados de esta iniciativa continúan siendo alentadores en la medida que la mayoría de las modalidades presentan cumplimientos de más del 100% (alcanzado el 122,5%, gráfico 3). En particular, los sectores más destacados han sido vivienda e infraestructura (170,2%), agropecuario (119,5%) y manufactura y transición energética (113,8%). Cabe anotar que los desembolsos dirigidos a estos han representado un total de 45,9 billones (94,6% del total).

Gráfico 3. Resultados acumulados septiembre 2024 a febrero 2025

	Meta 18 meses	Desembolsos sep-24 a feb-25	Crecimiento anual	Cumplimiento acumulado	
Vivienda e infraestructura	\$40,6	\$16,32	36,8%	168,5%	●
Manufactura y transición energética	\$163,4	\$45,65	21,0%	117,1%	●
Agropecuario	\$32,1	\$9,26	14,9%	121,0%	●
Economía Popular	\$8,2	\$1,72	9,3%	88,3%	●
Turismo	\$8,4	\$2,15	9,8%	107,6%	●
Total	\$252,7	\$75,13	22,6%	124,6%	●

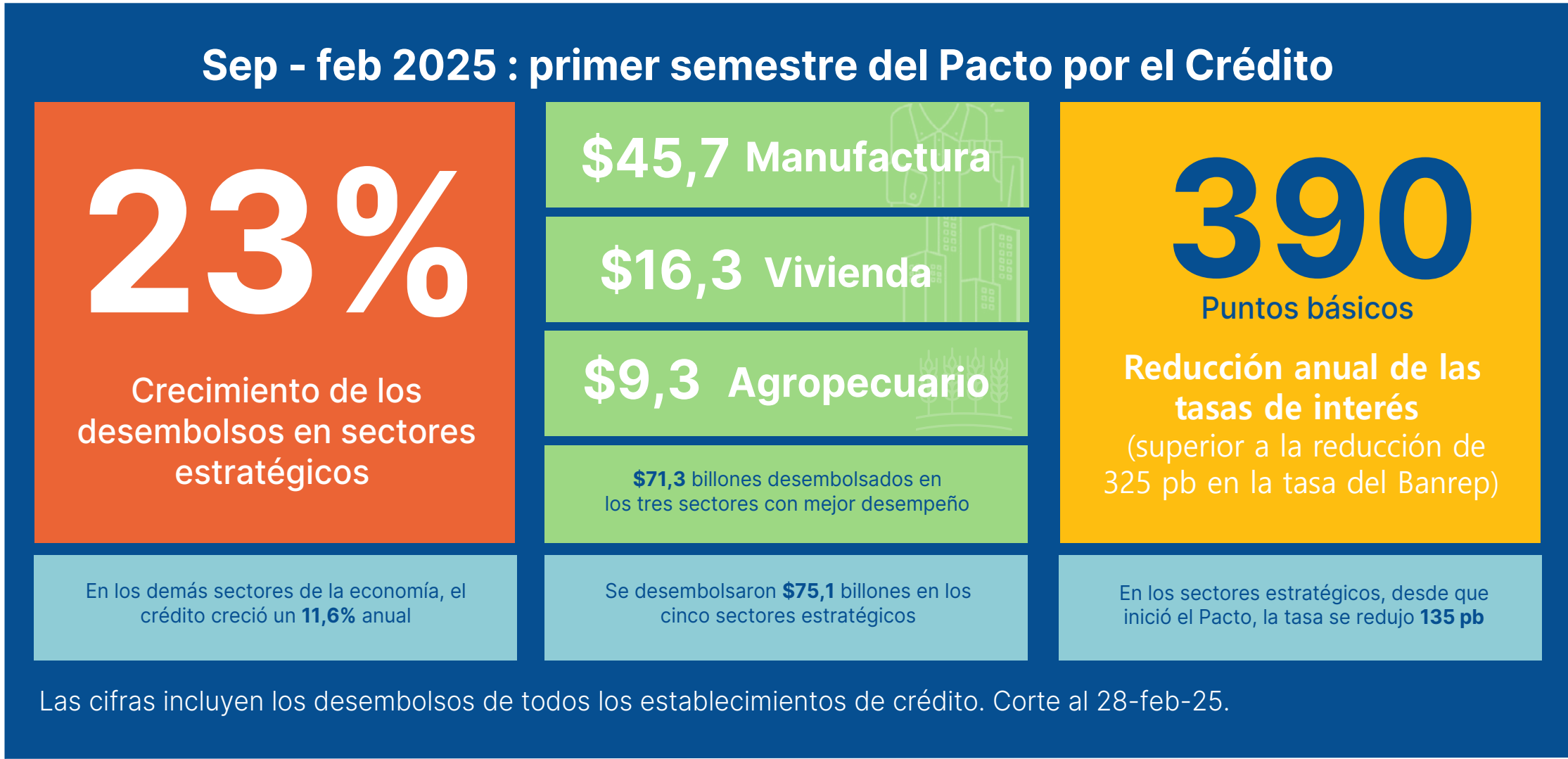
Nota: COP billones. Cifras hasta el 27-dic-24.

Semáforo: ● para crecimiento real positivo y cumplimiento del 100%,
● para cumplimiento de una de las condiciones, ● para incumplimiento de las dos condiciones.

Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

En cuanto a las tasas de interés percibidas por los usuarios, se registraron reducciones anuales de 541 puntos básicos (pb), superando los recortes en la tasa de política monetaria (375 pb). Esto refleja, una vez más, el compromiso del sector de dinamizar y democratizar el crédito mediante la oferta de financiamiento a costos cada vez menores, lo que beneficia especialmente a las pequeñas y medianas empresas, así como a la población vulnerable (gráfico 4).

Gráfico 4. Resumen acumulado del Pacto por el Crédito



Fuente: Superintendencia Financiera.

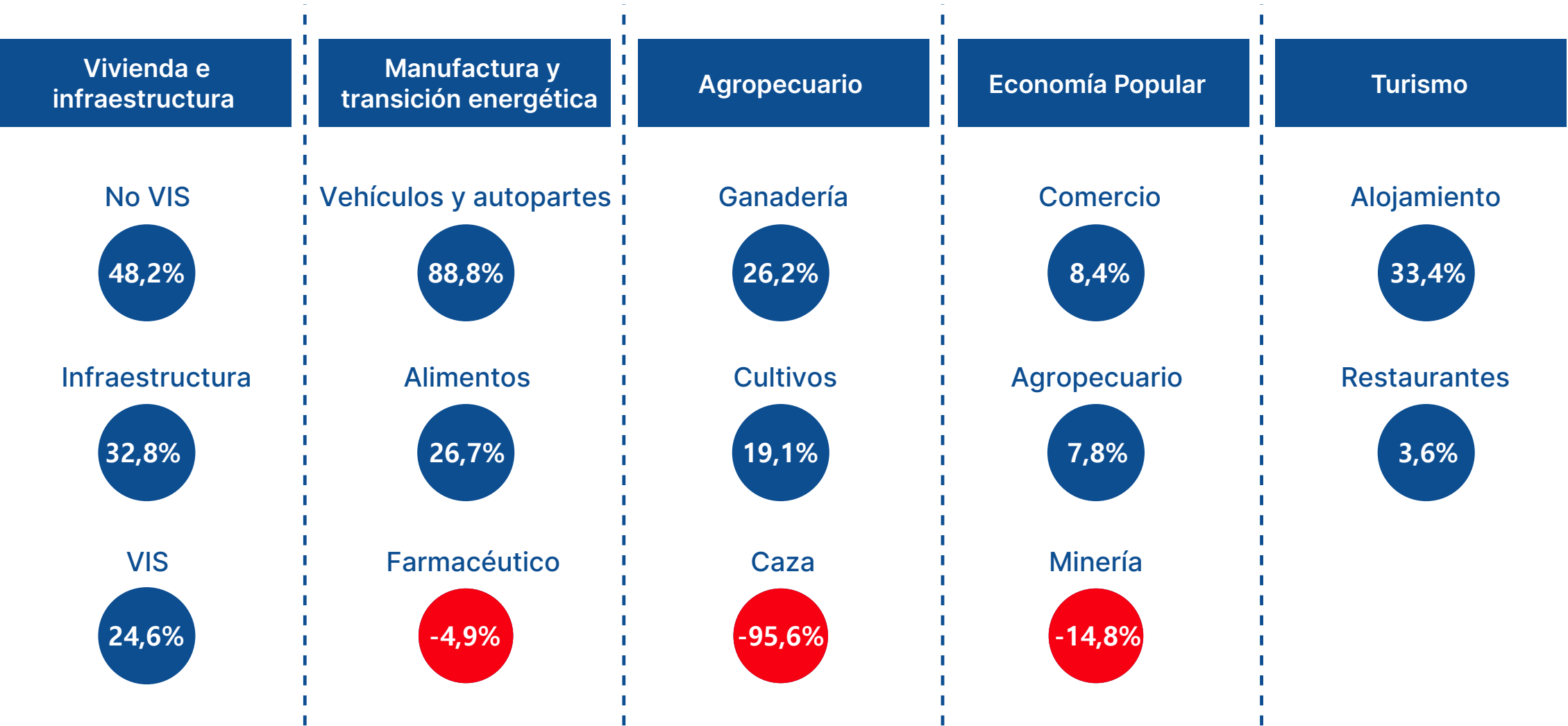
Ahora bien, al profundizar en el análisis y desagregar los sectores beneficiados, se evidencia la importancia de algunos de ellos. En primer lugar, al evaluar el comportamiento del segmento de vivienda e infraestructura, se observa que todos los subsectores presentan desempeños positivos, destacándose los desembolsos de infraestructura, que crecieron un 42,9% durante los meses de implementación, mientras que los de adquisición de vivienda no VIS lo hicieron en un 36,9%.

En lo relativo a las manufacturas y transición energética, el subsector con mayor crecimiento a lo largo de la iniciativa ha sido el de bebidas (131,8%). De la misma forma, el crecimiento de los desembolsos otorgados a las líneas de vehículos (130,1%) ha impulsado el buen desempeño de los desembolsos para el sector fabril.

En el sector agropecuario se tiene un crecimiento considerable de los créditos dirigidos a actividades de ganadería (31,8%) y de agricultura (29,0%).

En el caso de la economía popular, un segmento de especial interés debido a su enfoque en el agro y los pequeños productores del país se observó que los desembolsos al comercio y al agro fueron los más dinámicos, con expansiones de 7,4% y 7,2% respectivamente. Asimismo, en el caso del turismo, el crédito para alojamientos aumentó un 35,3% y el destinado a restaurantes, un 5,7% (gráfico 5).

Gráfico 5. Crecimientos acumulados anuales de los principales subsectores



Fuente: Superintendencia Financiera.

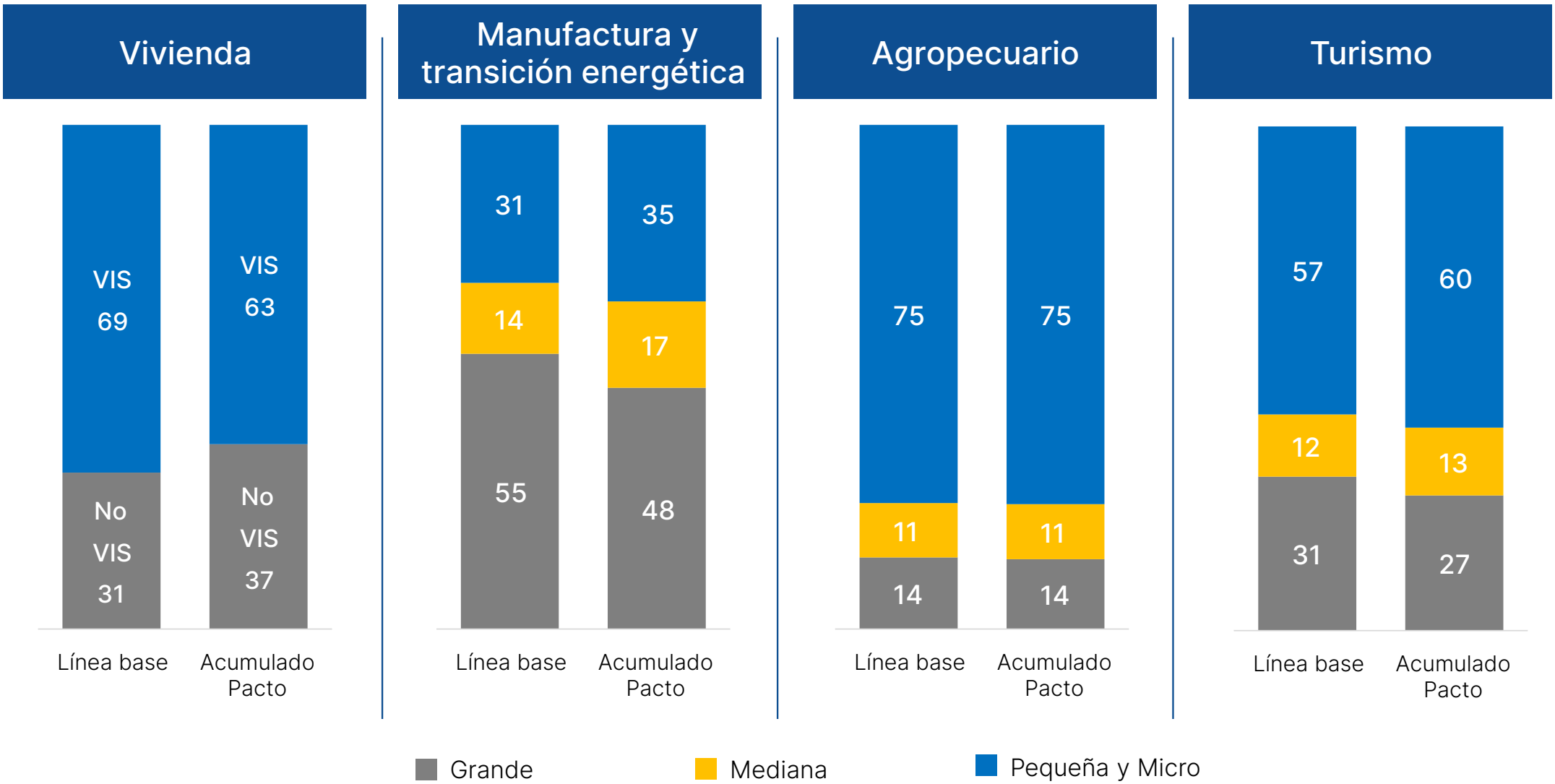
Otra arista para analizar dentro de esta iniciativa es la composición de los deudores a quienes se les está otorgando el financiamiento. En general, lo que se observa es un favorecimiento cada vez mayor de las empresas de menor tamaño, lo cual evidencia el compromiso de la banca por llegar a aquellos segmentos de nuestro aparato productivo con altas necesidades de financiamiento.

En cuanto al número de desembolsos dirigidos a manufactura y transición energética, la participación de la gran empresa bordeó el 48%, cifra que contrasta con el 55% de la línea base. En el caso de las medianas empresas, la participación alcanzó el 17% (frente al 14% de la línea base), mientras que, para las pequeñas y microempresas, se registró un 34%, superando así el 31% establecido en la base. Por su parte, si bien en el número de desembolsos agropecuarios no ha habido cambios sustanciales en la composición de los deudores, la participación de las pequeñas y microempresas sigue siendo la mayor, con un 75%.

Si bien en el sector de vivienda los créditos destinados a adquisición VIS han disminuido levemente su participación, aún siguen siendo sustancialmente mayores (64%) que los de no VIS. En tanto al turismo, las pequeñas empresas y las microempresas cada vez registran mayor relevancia, a la vez que tienen el mayor peso de este sector (59%) (gráfico 6).



Gráfico 6. Participación en el número de desembolsos de deudores por tamaño y modalidad de vivienda



Fuente: Superintendencia Financiera.

Para el caso de la cuantía de los desembolsos, en el agro el 51% se destinan a pequeñas y microempresas y el 16% a medianas. En el caso del turismo, estas cifras alcanzaron el 44% y 13%, respectivamente. Por último, es oportuno que en lo relativo a la financiación de vivienda, el 44,4% del monto se destinó a VIS y el 55,6% a No VIS.

En cuanto a la distribución geográfica de los desembolsos, vivienda, manufactura y turismo presentan un comportamiento similar al tener a Bogotá como primer destino de financiamiento, con aproximadamente un tercio de los créditos, salvo en el caso de agropecuario, cuya participación fue del 15,7%.

Por su parte, los desembolsos para la economía popular presentan una distribución que contrasta sustancialmente con la de otros sectores, ya que se dirigieron principalmente

a Nariño (10,1%), Valle del Cauca (8,4%), Cundinamarca (7,9%) y Antioquia (7,0%). Asimismo, este es el sector con la distribución más equitativa a nivel departamental, lo que resalta el objetivo de llegar a comunidades apartadas.

Un punto importante es el papel de los redescuentos y las garantías en el fortalecimiento del Pacto, pues resultan ser herramientas especiales que ayudan a incluir financieramente a los segmentos de mayor riesgo entre la población objetivo. A diciembre de 2024, esta iniciativa registró un total de 196.277 créditos con alguna de estas herramientas (o ambas). De este resultado se destaca especialmente la economía popular, la cual recibió más de dos terceras partes de esta cantidad.

Consideraciones finales

A pesar de que los resultados hasta la fecha son alentadores, se continuará trabajando en estrategias para maximizar el impacto del aumento en los desembolsos mediante mesas de trabajo que reúnan a empresarios y autoridades pertinentes, con el fin de seguir definiendo los instrumentos más adecuados para su distribución. En los próximos meses, la tarea será expandir estas mesas, haciendo especial énfasis en la economía popular, con el objetivo de beneficiar a microempresarios con necesidades de financiación.

Adicionalmente, los instrumentos de la banca pública, entre los que destacan las garantías, los redescuentos y los subsidios a las tasas de interés, contribuirán a canalizar el crédito hacia los sectores priorizados, facilitando el acceso a recursos financieros y mejorando las condiciones de financiamiento para los segmentos más vulnerables.

De esta manera, se espera que factores como i) la gradual convergencia de la inflación hacia niveles cercanos al rango meta a finales de año, ii) la transmisión de los recortes en la tasa de política monetaria a las tasas de interés de las modalidades crediticias, así como iii) la recuperación de la actividad económica, la cual estimamos alcance un ritmo de crecimiento de 3,1% este año, contribuyan a que los sectores beneficiados por el Pacto por el Crédito aumenten su demanda de crédito.

Protocolo Social y Guía de Gobernanza DEI: Una Banca más Inclusiva y Diversa



En el marco de la gestión gremial de Asobancaria, dos hitos fundamentales destacan como motores de cambio hacia la inclusión y sostenibilidad en el sector financiero colombiano: el Protocolo Social por la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) y la Guía de Gobernanza DEI. Ambas iniciativas refuerzan el compromiso del gremio con la creación de un entorno financiero más equitativo, inclusivo y capaz de movilizar el capital necesario para enfrentar los desafíos del siglo XXI.

Estos dos hitos no solo buscan mejorar el desempeño de las entidades financieras en términos de diversidad e inclusión, sino también fortalecer la competitividad del sector al integrar enfoques de sostenibilidad social y económica. En conjunto, el Protocolo Social y la Guía de Gobernanza DEI proporcionan un marco de acción que, mediante la capacitación, el desarrollo de estrategias inclusivas y el establecimiento de buenas prácticas, permite avanzar hacia una transformación integral del sector financiero colombiano.

El Protocolo Social por la Diversidad, Equidad e Inclusión, firmado en 2024 por Asobancaria, el Ministerio de Hacienda, la Unión Europea y la Corporación Financiera Internacional (IFC), representa un compromiso conjunto de actio-

res nacionales e internacionales para impulsar un sector financiero colombiano más inclusivo y sostenible.

La participación en este acuerdo es completamente voluntaria y flexible, sin que implique compromisos jurídicamente vinculantes para las entidades que se adhieren. El objetivo principal consiste en promover la inclusión de nueve poblaciones históricamente subatendidas en Colombia: mujeres, personas LGBTIQ+, personas con discapacidad, grupos étnicos, población rural, personas mayores, jóvenes, población migrante y personas asociadas al proceso de construcción de paz.

A la fecha, 21 entidades financieras se han adherido voluntariamente a este instrumento, cuyo objetivo principal es promover la inclusión de las poblaciones anteriormente mencionadas, buscando generar transformaciones estructurales en su acceso y participación económica dentro del sistema financiero del país.

Este compromiso se alinea directamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un énfasis particular en el ODS 10: Reducción de las Desigualdades. Además, complementa los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS)

propuestos por Asobancaria¹, los cuales constituyen la estrategia del sector bancario para contribuir de manera activa al cumplimiento de los ODS². Los OFS incluyen metas específicas en áreas claves como “Finanzas por la Equidad” y “Finanzas por la Diversidad”, que buscan reducir las brechas de acceso a servicios financieros para poblaciones específicas, tales como mujeres, comunidades étnicas y población migrante. De esta manera, el Protocolo Social se articula como un mecanismo para operacionalizar estos pilares de los OFS, enfocándose en la inclusión de las poblaciones priorizadas.

Además, el Protocolo Social establece un marco de colaboración entre el sector público y privado, así como con organismos internacionales, para fortalecer la implementación de políticas inclusivas. En consecuencia, se han diseñado estrategias específicas en áreas como educación e inclusión financiera, adaptación de productos y servicios y fortalecimiento de la Diversidad, Equidad e Inclusión en la cultura interna y gestión alternativa de riesgos, con el fin de remover las barreras que históricamente han limitado el acceso de estos grupos al sistema financiero. Las cuatro estrategias principales que guían la acción de las entidades financieras en este marco se presentan en el Cuadro 1.

Gráfico 1:

Estrategias	Cultura interna	Esta estrategia se centra en la mejora del ambiente laboral dentro de las entidades financieras, promoviendo la inclusión de grupos diversos a través de la sensibilización y capacitación del personal.
	Educación e inclusión financiera	Se busca garantizar que los grupos excluidos históricamente tengan acceso a la educación financiera, empoderando a las poblaciones vulnerables y a los empleados del sector financiero para ser agentes de cambio.
	Oferta de valor con enfoque diferencial	Adaptar productos y servicios financieros para atender las necesidades específicas de los grupos priorizados, asegurando que estos tengan acceso equitativo a los servicios financieros que ofrecen las entidades.
	Gestión de riesgos financieros	Evaluar y mitigar los riesgos asociados a la inclusión financiera, protegiendo tanto a los clientes como a las entidades financieras, garantizando la estabilidad mientras se promueve la inclusión.

Desde la firma del Protocolo Social, la implementación ha mostrado avances significativos. Para 2024, un 89% de las entidades financieras en Colombia adoptaron políticas DEI (esta cifra será analizada con más detalle en el capítulo DEI de este informe), lo que ha marcado el inicio de una transformación en la cultura organizacional del sector. Adicionalmente, al cierre de 2023, las entidades financieras alcanzaron una cartera social superior a los \$97,6 billones, reflejando un compromiso sustancial con la inclusión financiera. Estos resultados iniciales evidencian un impulso importante hacia los objetivos del Protocolo.

En 2024, Asobancaria lideró varios proyectos enfocados en derribar barreras que enfrentan las poblaciones priorizadas dentro del Protocolo Social. Entre estos, se destaca Abriendo Puertas, desarrollado junto a la Fundación Saldañariaga Concha, que busca mejorar la experiencia de cliente de personas mayores y personas con discapacidad en los canales digitales, presenciales y telefónicos del sector financiero.

Esta iniciativa generó cuatro informes con hallazgos de campo y dos guías prácticas con recomendaciones para la atención inclusiva, así como talleres de socialización con las entidades. Actualmente, el 35% de las entidades participantes considera implementar estrategias derivadas del proyecto. Además, con el fin de seguir fortaleciendo la DEI en la cultura interna de las entidades, se desprendió una segunda fase del proyecto que se enfocará en la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector financiero.

¹Asobancaria. Metas de los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS)". Sitio Web:<https://www.asobancaria.com/sostenibilidad/estrategia/>
²Asobancaria. De los ODS a los OFS". Banca & Economía, noviembre de 2023 Sitio web: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2023/11/1402-BE.pdf>

Asimismo, Asobancaria y la IFC desarrollaron el estudio *Inclusión Financiera de la Población LGBTI+* en Colombia, con el objetivo de caracterizar a esta población desde una perspectiva financiera. El trabajo de campo incluyó grupos focales con personas LGBTI+ y entrevistas a entidades financieras, lo que permitió recoger visiones tanto de la demanda como de la oferta. Como resultado, se elaboró un informe que visibiliza sus necesidades, su relación con el sistema financiero y el potencial de mercado que representan, y que fue socializado en un evento con diversos actores del sector.

Finalmente, Asobancaria y la Fundación Ideas para la Paz desarrollaron un proyecto para analizar la inclusión financiera de personas en proceso de reincorporación. En su primera etapa, se recolectó información socioeconómica mediante datos de la Agencia para la reincorporación y Normalización (ARN), grupos focales con entidades financieras y entrevistas semiestructuradas a la población objetivo. Con base en estos insumos, en 2024 se construyó un documento de análisis que identifica barreras, percepciones y recomendaciones para mejorar su acceso al sistema financiero. Hasta el momento, el informe ha sido divulgado a más de 95 entidades relevantes.

A pesar de estos avances, persisten desafíos significativos en la implementación del Protocolo. El acceso desigual a los servicios bancarios para dichos grupos poblacionales sigue siendo una barrera importante. Además, el cambio cultural dentro de las entidades financieras es un proceso largo que requiere un compromiso sostenido, especial-

mente en lo relacionado con la sensibilización de los líderes del sector.

Asobancaria ha jugado un papel crucial en la promoción y monitoreo de la implementación del Protocolo, desarrollando herramientas de apoyo para las entidades y organizando capacitaciones y eventos sobre DEI.

Además, el gremio ha establecido un sistema de monitoreo que permite hacer un seguimiento de los avances y de las brechas que aún persisten en el camino hacia la inclusión. Los retos a futuro incluyen la expansión de la cobertura del Protocolo a un mayor número de entidades financieras y la inclusión de proveedores en la agenda DEI. Para ello, Asobancaria continuará promoviendo la adopción de modelos inclusivos en todas las partes de la cadena de valor del sector financiero.

En su papel crucial de promoción y monitoreo de la implementación, Asobancaria también publicó La Guía de Gobernanza DEI que fortalece los esfuerzos del Protocolo Social. Esta guía proporciona un marco claro para que las entidades del sector financiero implementen políticas DEI, comenzando con el autodiagnóstico y avanzando hacia la implementación efectiva de estrategias de buen gobierno.

A través de este documento, Asobancaria establece un modelo evolutivo que guía a las entidades financieras en su camino hacia una integración más profunda de las políticas de DEI. Este modelo se divide en tres etapas clave (Emergente, Fortalecimiento y Consolidación), que per-

miten a las entidades identificar en qué fase de madurez se encuentran y cómo deben avanzar en sus estrategias DEI. Es importante destacar que, si bien la Guía DEI está diseñada para implementarse al interior de las entidades financieras, su marco de lineamientos para la inclusión de políticas DEI a nivel empresarial la convierte en un documento valioso y adaptable para cualquier organización, incluyendo empresas del sector real que busquen fortalecer sus prácticas de inclusión y gobernanza.

Gráfico 2:



Fuente: Elaboración propia a partir de la información de la GUIA Gobernanza DEI de Asobancaria.

Eventos Insignia: la Consolidación de Asobancaria en la Agenda Nacional

8 y 9
de febrero

Hilton
Cartagena



26°

Congreso de
Tesorería

Aso
Ban
Caria

29 de febrero

JW Marriott
Bogotá



15°

Foro de
Vivienda

Aso
Ban
Caria

14 y 15
de marzo

Centro de Convenciones
Cartagena de Indias - CCCI

14°

CAMP

Aso
Ban
Caria

5 de abril

JW Marriott
Bogotá



12ª

Jornada de
Libre
Competencia

Aso
Ban
Caria

2 de mayo

JW Marriott
Bogotá



6°

FEST

Congreso de Finanzas para
la Equidad Sostenibilidad
y Transformación

Aso
Ban
Caria

5, 6 y 7
de junio

Centro de convenciones
Cartagena de Indias



58ª

Convención
Bancaria

La voz de Colombia

Aso
Ban
Caria

11 y 12
de julio

Hilton
Cartagena



23°

Congreso
Panamericano
de Riesgo
LAFTFPADM

Aso
Ban
Caria

22 y 23
de agosto

Hyatt Regency
Cartagena



35°

Simposio de
Mercado de
Capitales

Aso
Ban
Caria

19 y 20
de septiembre

Hyatt Regency
Cartagena



22°

Congreso
Derecho
Financiero

Aso
Ban
Caria

17 y 18
de octubre

Centro de Convenciones
Cartagena de Indias



17°

SAFE

Congreso de Seguridad, Amenazas
cibernéticas, Fraude y Experiencia

Aso
Ban
Caria

14 y 15
de noviembre

Hyatt Regency
Cartagena



22°

Congreso
de Riesgos

Aso
Ban
Caria

29 de noviembre

JW Marriott
Bogotá



12°

Encuentro
Tributario

Aso
Ban
Caria

Desde hace 64 años Asobancaria emprendió el camino de ofrecer al sector bancario espacios académicos, de debate y actualización sobre temas clave como tesorería, innovación, medios de pago, libre competencia, vivienda, sostenibilidad, riesgos de Lavado de Activos (LAFTPADM), mercado de capitales, derecho financiero, derecho tributario, ciberseguridad, riesgos, entre otros.

Estos valiosos espacios, que han recogido las principales necesidades del sector, han tenido lugar en diversas regiones de la geografía colombiana y han contado con la participación de ponentes y asistentes de nivel internacional, lo que, sumado a la alta calidad de estos, ha consolidado a la Asociación como un referente de la industria a nivel de Latinoamérica.

A lo largo de estos años, más de 50 mil asistentes han participado en los 257 eventos realizados, lo cual ha permitido no solo propiciar escenarios de libre pensamiento y opinión, sino también, impulsar las economías locales a través de los procesos de contratación para el desarrollo de estos constructivos espacios.

En esta línea, los 12 eventos realizados durante el año 2024 estuvieron fundamentados en la visión de crecimiento y posicionamiento, con una agenda académica cuidadosamente estructurada, en la cual participaron conferencistas de renombre internacional como Mike Pence, Jeffrey Sachs, Patricia Mosser y Karthik Ramanna, entre otros. Además, siendo que el objetivo principal de los eventos es ofrecer espacios de diálogo y conocimiento, estos escenarios se consolidan también para que se unan la oferta y demanda de los tomadores de decisiones del sector y los proveedores más relevantes de bienes y servicios del mercado.

Es así como, gracias al trabajo conjunto de diversas áreas de la Asociación, Asobancaria se ha consolidado como una fuente clave de actualización profesional para el sector. En 2024, los congresos no solo fueron plataformas para debatir temas relevantes, sino también espacios para promover marcas, generar ideas innovadoras y presentar productos y servicios de vanguardia. Esta combinación de aprendizaje, networking y entretenimiento

ha posicionado a Asobancaria como un modelo en la organización de eventos a nivel regional.

A continuación, se presentan los principales resultados alcanzados durante el año 2024 por parte de la Gerencia de Eventos:

1. Asistencia masiva



El fomento del aprendizaje activo, la diversidad de perspectivas en los eventos, la posibilidad de ampliar la red de contactos, la generación de nuevos negocios, la pertinencia de los temas tratados en las agendas académicas y, en general, las experiencias colaborativas y enriquecedoras, permitieron contar, en 2024, con la participación de convencionistas provenientes de diversos sectores económicos.

En este sentido, se contó con la asistencia de 6.165 asistentes en los eventos, lo que representa un crecimiento del 19% respecto al año 2023, cuando asistieron 5.339 personas. De esta manera, 2024 se ha convertido en el año con mayor número de asistentes desde la creación de los eventos de Asobancaria.

2. Interés comercial en patrocinar nuestros eventos



Aunque el objetivo principal de los eventos es ofrecer espacios de diálogo y conocimiento, estos también se han consolidado como escenarios propicios para que diversas empresas presenten sus servicios a los principales actores del sector financiero. Este hecho no solo representa una fuente de ingresos para la Asociación, sino que también ofrece a las empresas participantes la oportunidad de mantenerse actualizadas respecto a los servicios y productos más relevantes del mercado.

En 2024, se incorporaron 39 nuevos patrocinadores provenientes de sectores primario, secundario y terciario, diferentes a las entidades agremiadas, alcanzando un total de 240 patrocinadores. Esto refleja un incremento del 21% con respecto al año anterior, consolidando el 2024 como el año con mayor número de ingresos por patrocinio desde la apertura de nuestros eventos.

3. Eventos experienciales



Con el objetivo de generar espacios en los que los asistentes pudieran no solo adquirir conocimientos a través de conferencias o debates académicos, sino también vivir experiencias de networking, comerciales y educativas, implementamos en 2024 estrategias para fomentar la interacción y colaboración entre los participantes. Estos espacios permitieron la creación de relaciones que, en muchos casos, abrieron la puerta a colaboraciones futuras.

Además, al permitir que los participantes interactuaran entre sí, se generó un flujo de ideas que enriqueció las discusiones, haciendo los eventos más dinámicos y productivos. Esta diferenciación también favoreció el aumento de la visibilidad y posicionamiento de los eventos, ya que los organizadores y patrocinadores vieron en estos espacios una excelente plataforma para consolidarse en la industria. Como resultado, Asobancaria sigue siendo percibida como un líder de pensamiento y un referente dentro de la organización de eventos.

4. Apertura a otros sectores económicos



La inclusión de una agenda académica que abarca temas de relevancia no solo para el sistema financiero, sino también para diversos sectores económicos, ha permitido generar un fuerte interés de participación en otras áreas. Este enfoque promovió una sana mezcla de perspectivas que contribuyeron a la creación de soluciones innovadoras a problemas comunes, facilitando el intercambio de conocimientos y buenas prácticas, ampliando las redes de contactos y promoviendo la colaboración.

En resumen, en 2024, la presencia de asistentes de diferentes sectores y gremios económicos no solo enriqueció la experiencia de los participantes, sino que también fomentó la innovación, el aprendizaje mutuo y la colaboración, lo que resultó en soluciones más creativas y eficaces para los problemas comunes, y fortaleció las redes de contacto y las economías locales.

5. Nutridas agendas académicas



Conscientes de que el crecimiento de los eventos está estrechamente vinculado al fortalecimiento del contenido académico, los realizados en 2024 contaron con agendas académicas meticulosamente estructuradas, que aseguraron que los temas tratados fueran pertinentes, actualizados y de interés para los asistentes, y ofrecieron un enfoque claro sobre los objetivos del evento, maximizando el aprovechamiento de las ponencias y demás espacios académicos.

Además, las agendas fueron diseñadas con especial atención a los momentos de networking, como pausas, almuerzos y eventos sociales, brindando a los participantes la oportunidad de interactuar de manera efectiva y establecer conexiones significativas con otros académicos o profesionales con intereses similares.

Se abrieron espacios de diálogo a diferentes sectores más allá del ámbito financiero. Durante el 2024, se presentó la oportunidad de escuchar a representantes del gobierno nacional, gobiernos locales, poder legislativo, rama judicial, empresarios, académicos, reguladores, medios de comunicación y voces internacionales. El año anterior los eventos contaron con el mayor número de conferencistas extranjeros, alcanzando un total de 32 speakers, lo que representó una excelente oportunidad para ampliar la visión sobre los retos y soluciones comunes a diversos actores.

En conclusión, durante el 2024 se trabajó en la estructuración de una estrategia orientada a expandir y diversificar la participación en los eventos de la Asociación. Se buscará una mayor participación de aliados estratégicos, así como fortalecer la asistencia de nuevos convencionistas y conferencistas, lo que permitirá estar siempre actualizados, diversificar las temáticas, enriquecer los debates y abrir el espectro de participantes en cada uno de los espacios. Este enfoque promoverá la unidad en torno a un propósito común que beneficiará a todos los actores involucrados.

El proceso de expansión también favorecerá el incremento del número de empresas patrocinadoras, las cuales siguen eligiendo los eventos de Asobancaria gracias al respaldo organizativo, el diseño personalizado que responde a las necesidades específicas de cada patrocinador y la incorporación de soluciones tecnológicas innovadoras. De este modo, los congresos seguirán consolidándose como el principal punto de encuentro para los actores más relevantes de cada sector, garantizando su calidad e impacto.

Para alcanzar estos objetivos se reforzarán significativamente los aspectos visuales de las escenografías de los eventos, se impulsará la realización de eventos sociales de mayor envergadura como atractivo para fomentar la asistencia, se ampliará la participación de nuevos patrocinadores y convencionistas, y se crearán zonas de coworking que fomenten la innovación y la interacción entre los asistentes. Además, se garantizará que los eventos sean más dinámicos e interactivos, buscando que los participantes vivan experiencias únicas, siempre con la sostenibilidad como piedra angular al trabajar con materiales respetuosos con el medio ambiente.

6. Robusta oferta de formación empresarial



La gerencia de eventos de Asobancaria también está directamente comprometida con la educación y la divulgación de conocimiento a través de su oferta de formación empresarial, a través de la cual, en 2024 se logró capacitar a 882 personas de 194 empresas, mediante espacios académicos de alto nivel. Las 52 capacitaciones realizadas durante el año fueron impartidas por más de 78 conferencistas con amplia trayectoria nacional e internacional, así como por docentes de algunas de las mejores universidades del país como la Pontificia Universidad Javeriana, la Universidad Externado de Colombia, la Universidad Nacional, la Universidad de los Andes y la Universidad EAFIT, entre otras.

Gracias a esta apuesta por la calidad académica, Asobancaria se ha posicionado no solo en el sector financiero, sino que también ha logrado abrirse camino en otros sectores económicos, fortaleciendo la presencia y el liderazgo en el ámbito de la formación empresarial. Esto ha permitido impulsar el desarrollo institucional, fortalecer las capacidades de los colaboradores y contribuir activamente a la formación de funcionarios comprometidos con el desarrollo del país.

Producción Editorial: Conocimiento al Servicio del País

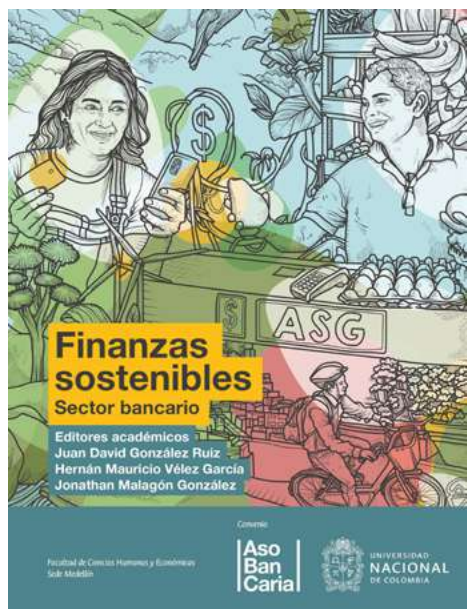
Durante 2024, Asobancaria reafirmó su compromiso con la generación de conocimiento de alto impacto para el sector financiero y económico del país. Como parte de esta labor, participó en la publicación de ocho libros que abordaron temáticas clave para la comprensión y evolución del sistema financiero. Estos textos fueron el resultado de un riguroso trabajo de investigación y análisis, consolidándose como referentes en sus respectivas áreas:

1. Rebancarización, crédito y desarrollo financiero:



En este libro se analiza el estado actual de la bancarización y rebancarización en Colombia, identificando los desafíos y oportunidades para mejorar el acceso al crédito formal. Examinó el impacto de factores macroeconómicos, la normatividad vigente y las características de la población que enfrenta dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras. También propuso estrategias para la reincorporación de personas excluidas del sistema financiero y estudió la relación entre el crédito y la desigualdad económica en el país. Así, este libro contribuye a la conversación sobre inclusión financiera al resaltar la necesidad de mecanismos que permitan que más colombianos accedan al crédito formal y puedan reincorporarse tras haber sido excluidos.

2. Finanzas sostenibles sector bancario (en alianza con el BID, CAF, universidad Externado)



Este libro ofrece un análisis integral sobre las finanzas sostenibles en el sector bancario colombiano, abordando su importancia en el desarrollo económico y social. Su propósito es servir como una guía para las instituciones financieras que buscan integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en sus estrategias. A través de una combinación de teoría, práctica y reflexión prospectiva, la obra proporciona una hoja de ruta para la transformación del sector bancario hacia un modelo de financiamiento más responsable y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El libro cubre una amplia gama de temas, incluyendo la evolución de las finanzas sostenibles, la estructuración de portafolios de inversión sostenibles, la innovación en financiamiento sostenible, la regulación y gobernanza del sector, el impacto de la transición energética justa, el desarrollo de bonos temáticos, el financiamiento de ciudades inteligentes y sistemas agroalimentarios sostenibles, y la importancia de la educación e inclusión financiera.

El enfoque diverso del libro contribuye al debate sobre la sostenibilidad financiera al proporcionar un marco detallado para la adopción de estrategias sostenibles en el sistema bancario, pues analiza los riesgos financieros asociados al cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la inestabilidad social, y cómo pueden mitigarse mediante instrumentos innovadores como bonos verdes y sociales. También resalta la importancia de la regulación y la gobernanza en la transición hacia un sector financiero más sostenible, abordando las taxonomías ASG y las tendencias regulatorias a nivel global. Finalmente, resalta el papel clave de la banca en la acción climática y la transición energética, explorando estrategias para financiar sectores clave como la agricultura sostenible, las ciudades inteligentes y la educación financiera en poblaciones vulnerables.

3. Derechos humanos e inclusión financiera (en alianza con la Defensoría del Pueblo)



Este libro, desarrollado en colaboración entre Asobancaria y la Defensoría del Pueblo, analizó la relación entre los derechos humanos y la inclusión financiera en Colombia. A su vez destaca cómo el acceso a servicios financieros es un elemento clave para la equidad y el desarrollo económico y social, especialmente para poblaciones vulnerables.

Adicionalmente, esta obra explora distintos enfoques de inclusión financiera, como el diferencial, la equidad de género, la diversidad sexual, la accesibilidad para personas con discapacidad y mayores, la reintegración de personas en proceso de reincorporación y la educación financiera. De esta forma, el libro contribuye al debate sobre la inclusión financiera desde una perspectiva de derechos humanos, enfatizando su papel en la reducción de la desigualdad y en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, presenta un análisis integral sobre cómo mejorar el acceso y uso de productos financieros en poblaciones tradicionalmente excluidas y aborda la importancia de la regulación y el diseño de productos adaptados a las necesidades de cada grupo. Finalmente, el libro hace un llamado a la acción, haciendo énfasis en la necesidad de estrategias coordinadas entre el sector financiero y el gobierno para lograr una inclusión efectiva y sostenible.

4. Estabilidad financiera (en alianza con Fogafín y la Universidad Nacional)



Este libro, en alianza con Fogafín y la Universidad Nacional, documenta las medidas adoptadas en los últimos años por las instituciones que conforman la red de seguridad financiera en Colombia, resaltando la importancia de la estabilidad financiera para el crecimiento económico. El libro examina la coordinación entre entidades como Fogafín, Asobancaria, el Banco de la República y la Superintendencia Financiera, y cómo han trabajado en conjunto para garantizar la estabilidad del sistema financiero a través de políticas microprudenciales y macroprudenciales.

También analiza la evolución del marco normativo, las respuestas a crisis financieras y el impacto de los seguros de depósitos en la protección de los ahorros de los colombianos. Asimismo, el libro contribuye al debate sobre la estabilidad financiera al abordar

temas clave como el papel de las instituciones en la gestión de crisis, la supervisión bancaria y la regulación financiera en Colombia. También destaca que la implementación de estándares internacionales como Basilea III y la supervisión basada en riesgos, ha fortalecido la resiliencia del sistema financiero colombiano. Además, presenta casos de crisis recientes, como la de Silicon Valley Bank y Credit Suisse, para extraer lecciones aplicables al contexto nacional. En consecuencia, este libro es un referente para la formulación de políticas financieras más efectivas y la mejora de la regulación del sector en un entorno económico cada vez más complejo y digitalizado.

5. Banqueras, mujeres que lideran las finanzas del país



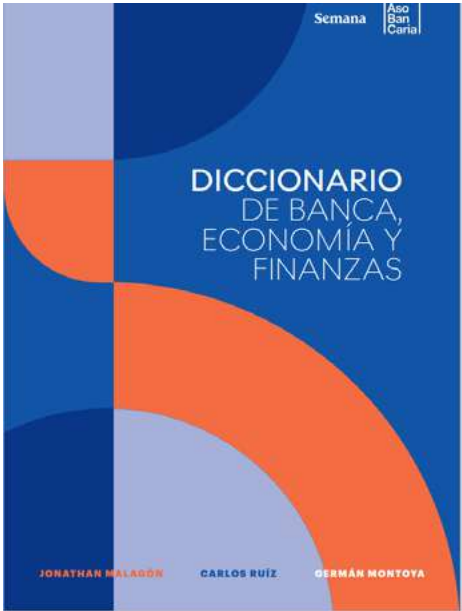
Este libro destaca la trayectoria de 50 mujeres que han logrado posiciones de liderazgo en el sector financiero colombiano. A través de entrevistas y relatos personales, el libro explora sus desafíos, logros y aprendizajes, mostrando cómo han transformado la banca y promovido una mayor equidad en un sector históricamente dominado por hombres. Además, resalta la importancia de la mentoría, el equilibrio entre la vida personal y profesional, y el impacto del liderazgo femenino en la inclusión financiera y el desarrollo económico. Adicionalmente, y como valor agregado, contribuye a la conversación sobre equidad de género en el sector financiero al visibilizar las barreras estructurales que enfrentan las mujeres para acceder a cargos directivos y las estrategias que han utilizado para superarlas. También subraya el papel de la diversidad en la toma de decisiones estratégicas y la necesidad de fomentar políticas de inclusión en la banca. Al presentar historias inspiradoras y llenas de retos superados, no solo se reconoce el liderazgo femenino en el sector, sino que también se promueve un cambio cultural hacia la equidad y el empoderamiento de nuevas generaciones de mujeres en finanzas.

6. Visión actual del derecho financiero



Este libro recopila 23 artículos que presentan diversas historias y análisis sobre el sistema financiero colombiano y global, escritos por expertos en la materia. Se centra en las interacciones entre entidades financieras, reguladores, consumidores y otros actores del sector, explorando cómo estas interacciones generan cambios y transformaciones. Además, abarca temas clave como la innovación tecnológica en los servicios financieros, la regulación de criptoactivos, el desarrollo de sandboxes regulatorios, el impacto de decisiones judiciales y la adopción de finanzas sostenibles. Así, el libro aporta una visión integral sobre los retos y oportunidades que enfrenta el sector financiero en un contexto de rápida evolución tecnológica y regulatoria. Destaca la importancia de regulaciones adecuadas para temas emergentes como el Open Banking, las stablecoins y la inteligencia artificial en servicios financieros. Asimismo, analiza el impacto de políticas públicas y decisiones judiciales en la estabilidad del sistema. Al incluir reflexiones sobre la cultura de pago, la transformación del crédito agropecuario y el papel de los abogados en la industria financiera, la obra ofrece un panorama amplio y multidisciplinario del derecho financiero moderno.

7. *Diccionario de economía y finanzas*



Con cerca de 1000 definiciones y aplicaciones al caso colombiano, la segunda edición del Diccionario de Economía y Finanzas ofrece al público general una visión rigurosa y práctica de los elementos esenciales para entender la sociedad en que vivimos desde su arista económica.

8. *La banca en 40 discursos*



“La banca en 40 discursos, 2024”, recopila algunos de los más importantes discursos que se realizaron en los diferentes eventos organizados por Asobancaria a lo largo del 2024.



Adicionalmente, el análisis económico ha sido un pilar fundamental en la difusión de información relevante para el sector. A lo largo del año, se publicaron **47 ediciones de Banca & Economía**, un espacio de referencia que semana a semana ofrece un panorama actualizado sobre los temas más relevantes de la coyuntura económica.

Entre las ediciones más destacadas se encuentran análisis clave como el del *PIB del primer trimestre de 2024*, la evolución de las exportaciones de servicios, el comportamiento de la cartera de consumo, el análisis sobre la reforma al Sistema General de Participaciones (SGP) y el especial sobre *Reactivación y Pacto por el Crédito*. Estas publicaciones han permitido aportar insumos técnicos de gran valor para la toma de decisiones dentro del sector.

El alcance de Banca & Economía ha sido significativo, reflejado en métricas que evidencian su impacto y relevancia. En efecto, en materia de lecturabilidad, se evidenció un crecimiento de 37,9% respecto a 2023.

Sumado a las publicaciones del semanario *Banca & Economía*, cabe mencionar que Asobancaria cuenta con su revista Banca & Economía, que acumula 29 ediciones y se difunde tanto en formato digital como físico (1.000 ejemplares físicos por edición). Al respecto, en 2024, entre los envíos por correo electrónico realizados por Asobancaria y *Portafolio*, así como las visitas a la página de la Asociación, **se registraron 17.473 aperturas, lo que representó un crecimiento del 2,2% frente al mismo número de ediciones en 2023.**

Estos resultados reflejan el esfuerzo continuo de Asobancaria por ofrecer información rigurosa y pertinente, contribuyendo al fortalecimiento del tejido académico e investigativo del país.

Seguridad Digital: Alianzas y Estrategias para un Sector más Resiliente

El 2024 representó un desafío significativo en materia de seguridad digital para los usuarios bancarios, durante este año se presentó un incremento en las reclamaciones por fraude dentro del sector financiero del 21,8% comparado con el 2023. Los usuarios reportaron 641.533 casos de fraude, con un monto reclamado que asciende a 877.927 millones de pesos.

El desarrollo de sitios web, aplicaciones bancarias y billeteras digitales han traído consigo un aumento en la tasa de inclusión financiera, y correlativamente grandes retos frente a la prevención de fraude. Durante el 2024 a través de estos canales se tuvo un crecimiento del 30,5% en reportes de fraude respecto al año anterior, pasando de 406 mil casos en 2023 a 530 mil casos en 2024. Este comportamiento resalta la sofisticación y evolución de las tácticas fraudulentas en el entorno digital.

A pesar de este panorama y de los retos constantes en seguridad, el sector bancario sigue demostrando un alto nivel de seguridad en sus transacciones. Actualmente, más del 99,9% de las operaciones realizadas en el sistema financiero permanecen libres de fraude, y solo 7 pesos son reclamados por fraude por cada 100.000 transacciones bancarias realizadas, lo que evidencia el esfuerzo continuo de

las entidades para mitigar los riesgos y fortalecer los mecanismos de protección para sus clientes.

Al analizar los ataques cibernéticos, es decir, aquellos dirigidos a la infraestructura de las entidades, encontramos un escenario igualmente desafiante. En 2024, los bancos reportaron 24.065 ataques cibernéticos detectados e investigados, lo que representa una reducción del 6,6% con respecto a los 25.753 casos registrados en 2023. Sin embargo, esta disminución sigue siendo marginal frente a la persistente amenaza que enfrentan las instituciones financieras en el entorno digital.

Independientemente de estos desafíos, el sector bancario ha demostrado contar con una infraestructura de seguridad robusta y mecanismos de respuesta efectivos. Las entidades bancarias registraron un promedio de 45 ataques por segundo, pero, a pesar de este número de ataques, en el año sólo se materializaron 2 incidentes que fueron controlados de inmediato por las entidades involucradas.

Así mismo, las entidades reportan que de manera eficiente lograron bloquear el 70% de las páginas fraudulentas y/o aplicaciones maliciosas en menos de 24 horas durante el 2024.

En general la banca colombiana logra materializar los siguientes hitos para la protección del usuario:

- Más del 99,9% de las transacciones bancarias están libres de fraude, reflejando la solidez y confiabilidad del sistema financiero.
- Las entidades bancarias han fortalecido sus tiempos de respuesta, bloqueando 70% de las páginas fraudulentas y aplicaciones maliciosas en menos de 24 horas.
- La efectividad de los sistemas de protección sigue mejorando, con una reducción del 6,6% en los ataques cibernéticos detectados y solo dos ataques materializados en 2024.



Gestión

Asobancaria desarrolló diversas iniciativas a nivel gremial con el propósito de fortalecer la seguridad bancaria y proteger a los usuarios del sistema financiero. Estas acciones han incluido campañas de sensibilización, la publicación de material educativo y el trabajo conjunto con actores clave del ecosistema financiero y tecnológico. A continuación, se presentan los principales proyectos implementados en 2024:

Campaña de sensibilización al usuario:

Durante 2024, promovimos diversas campañas de concienciación sobre seguridad bancaria digital, trabajando en conjunto con entidades como Incocrédito y AceColombia, así como con la Policía Nacional de Colombia. Además, desarrollamos iniciativas propias para reforzar la educación y protección de los usuarios frente a los riesgos de seguridad digital.

Uno de los esfuerzos más destacados fue la Semana de la Seguridad, celebrada del 27 al 30 de noviembre de 2024, en la que lideramos la campaña “#Unidos contra el fraude”. Esta iniciativa, enfocada en la prevención del phishing y la suplantación de identidad, contó con la participación de entidades públicas y privadas, con el objetivo de educar a los usuarios sobre prácticas seguras en el entorno digital.

De manera independiente, se lanzó “Fraude-adictos”, una campaña con contenido audiovisual protagonizado por Victor Tarazona bajo el personaje de “Nelson”, diseñado para transmitir, de forma didáctica y cercana, hábitos de seguridad esenciales. A través de estos materiales, buscamos fortalecer la conciencia sobre la protección de datos personales y transacciones financieras, brindando herramientas para que los usuarios puedan identificar y prevenir amenazas en un entorno cada vez más digital. Como resultados, estas campañas lograron más de 1,9 millones de visualizaciones en las distintas redes sociales que maneja Asobancaria como Instagram, Tik Tok, LinkedIn y Facebook.



Cartilla de ransomware: ¿Cómo actuar ante un caso de ransomware?



Conscientes del crecimiento de los ataques de ransomware y su impacto en el sector financiero, Asobancaria publicó la cartilla “¿Cómo actuar ante un caso de ransomware?”. Este documento proporciona una guía detallada sobre cómo enfrentar este tipo de incidentes, con énfasis en la preparación y respuesta efectiva.

El manual aborda cuatro pilares clave: prevención, con estrategias de ciberseguridad robusta; detección temprana, para identificar amenazas antes de que causen daño; respuesta inmediata, para mitigar el impacto de un ataque; y recuperación, enfocada en restaurar sistemas críticos de manera segura y eficiente. Esta iniciativa busca fortalecer la capacidad de las entidades bancarias para responder a este tipo de amenazas.

Acercamiento con actores clave y proveedores

Como parte de su compromiso con el fortalecimiento de la seguridad digital en el sector financiero, Asobancaria trabaja de manera articulada con las entidades responsables de la supervisión y protección de los colombianos. Un ejemplo de esta colaboración son las alianzas estratégicas con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y el ColCERT, orientadas al bloqueo de URL maliciosas y a la mitigación de riesgos en el ecosistema digital.

Estas acciones se enmarcan en la Mesa de Phishing, un espacio de coordinación interinstitucional que reúne a entidades del sector financiero, proveedores tecnológicos y actores gubernamentales, con el propósito de desarrollar soluciones efectivas que permitan reducir el impacto del phishing en Colombia.

En este marco, se han establecido rutas de trabajo conjuntas para coordinar estrategias de prevención y respuesta ante incidentes cibernéticos, fortaleciendo la capacidad de detección y reacción ante amenazas digitales. Además, se está haciendo seguimiento a la propuesta de bloqueo de enlaces fraudulentos, cuya documentación ha sido integrada en la Mesa de Phishing, con el objetivo de optimizar los mecanismos de protección y respuesta ante este tipo de ataques.

Por otro lado, la mesa de phishing de Asobancaria se ha consolidado como un espacio clave para la articulación entre proveedores tecnológicos y entidades gubernamentales en la búsqueda del bloqueo preventivo de URL y códigos cortos. Actores como la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), Google y Amazon han participado en la mesa en búsqueda de opciones para el bloqueo preventivo de enlaces y dominios utilizados para cometer phishing. Esto con el propósito de promover marcos normativos más actualizados para la mitigación de este fenómeno que continua en aumento.

Red Iberoamericana de Ciberseguridad y Ciberdefensa (RICCF)



Asobancaria, en conjunto con las demás asociaciones bancarias que conforman la Red Iberoamericana de Ciberseguridad y Ciberdefensa (RICCF), destaca su liderazgo en promover estrategias y acciones para fortalecer la seguridad digital en el sector financiero. Esta red, que integra las asociaciones de países como España, México, Chile, Perú y Colombia, se ha consolidado como un espacio clave para la cooperación internacional en materia de ciberseguridad y ciberdefensa.

De manera periódica, se llevaron a cabo sesiones conjuntas de los comités de ciberseguridad de los países miembros, con el propósito de compartir experiencias, intercambiar información estratégica y la generar sinergias entre las distintas asociaciones para analizar tendencias emergentes en amenazas cibernéticas y promover mejores prácticas en la prevención del fraude bancario.

CSIRT financiero: ciberseguridad en acción



Durante el año 2024, el CSIRT financiero, por sus siglas en inglés (Computer Security Incident Response Team o equipos de respuesta a incidentes de seguridad), fortaleció sus capacidades operativas mediante

alianzas estratégicas con organismos internacionales, destacando entrenamientos con aliados como Equifax de Ecuador y el Banco BBVA de España, elevando la preparación ante amenazas cibernéticas. Como resultado, en 2024 se procesaron más de 300 eventos de seguridad y se emitieron 450 alertas tempranas, optimizando la respuesta ante incidentes mediante defensas automatizadas.

Un logro clave fue la firma del acuerdo con INCIBE en febrero de 2024, el cual potenció la gestión de riesgos cibernéticos a través de talleres especializados, implementación de mejores prácticas y simulaciones de incidentes de clase mundial.



En el ámbito regional, el CSIRT Financiero expandió su impacto, a través del desarrollo de una consultoría en el sistema financiero de Honduras, apoyando la creación del CSIRT de la Asociación Bancaria de Honduras a través de procesos de transferencia de conocimiento. Este proyecto no solo mejoró la capacidad de respuesta del sector financiero hondureño, sino que estableció un modelo replicable en la región, consolidando el proyecto como un referente en ciberseguridad a nivel latinoamericano.

El ecosistema de inteligencia del CSIRT se alimenta de cientos de eventos procesados cada año, generando alertas tempranas, reportes estratégicos y defensas automatizadas que protegen la estabilidad y generan confianza en el sistema financiero colombiano, gracias a que se cuenta con la fuente de información completa y avanzada sobre las amenazas cibernéticas en Colombia.

A partir de su infraestructura tecnológica y su red de colaboración con 31 entidades afiliadas, organismos nacionales e internacionales, el centro financiero recopila, analiza y distribuye datos críticos sobre ataques, vulnerabilidades y tendencias emergentes, permitiendo fortalecer las estrategias de ciberseguridad y blindar al sector contra fraudes y ciberataques.

Biometría facial: La revolución de la autenticación digital

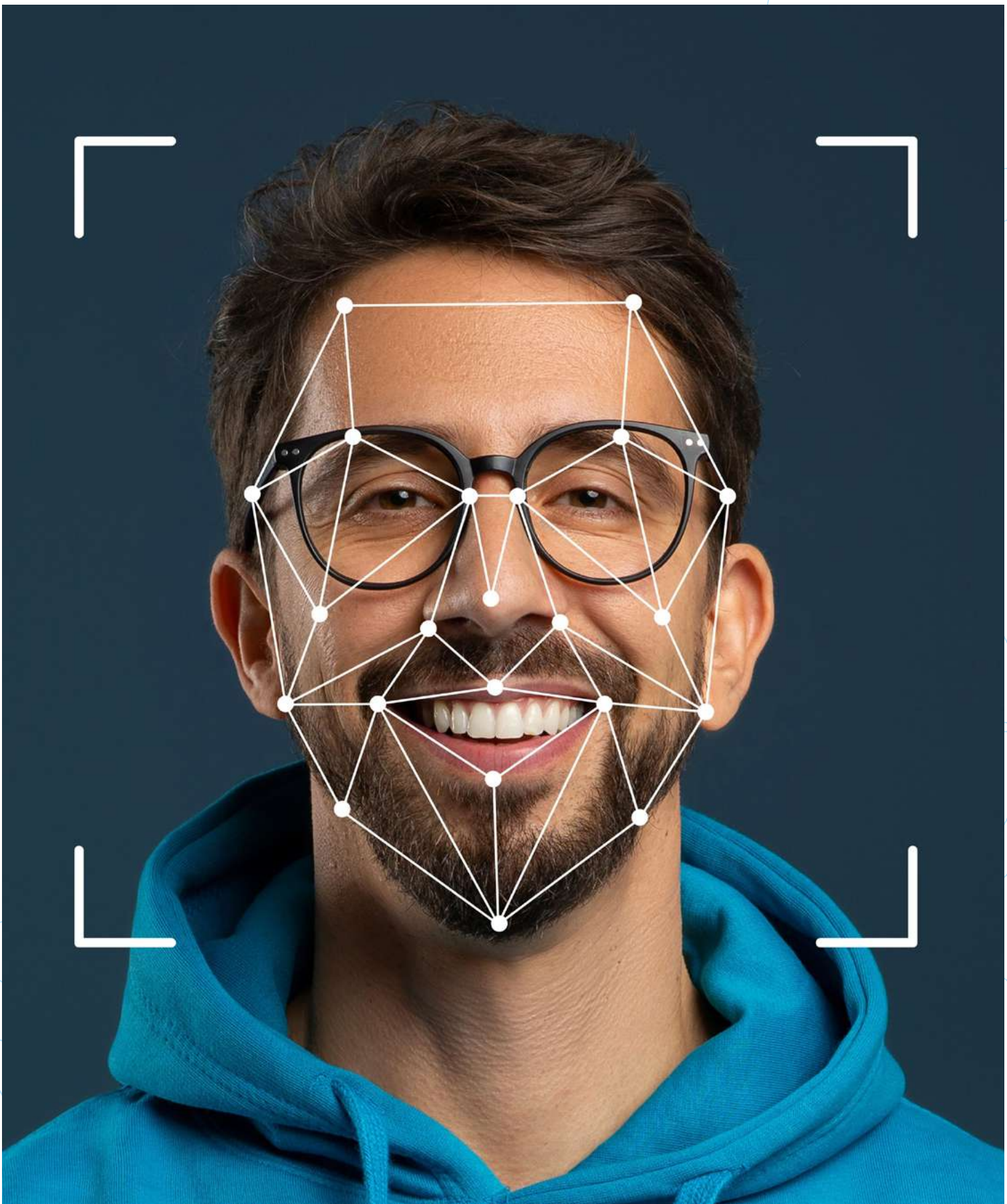


PROGRAMA DE
**AUTENTICACIÓN
BIOMÉTRICA**

**Aso
Ban
Caria**

En 2024, Asobancaria, en alianza con la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) y Certicámara, impulsó la implementación de la verificación biométrica facial, con el objetivo de ofrecer a los usuarios financieros un acceso más seguro, rápido y confiable a sus productos bancarios. Como parte de este avance se ajustó la Resolución 27145 y se realizaron pruebas piloto en entidades bancarias. Los resultados confirmaron una reducción en intentos de fraude y una mejora significativa en la experiencia del usuario, al agilizar la validación de identidad sin necesidad de claves o trámites físicos.

Además, en el marco del convenio con la Registraduría Nacional, se realizaron 24 millones de cotejos de biometría dactilar con las 13 entidades bancarias vinculadas al acuerdo. Con este sistema los usuarios pueden autenticar su identidad de manera instantánea en sucursales, minimizando el riesgo de suplantación y fortaleciendo la confianza en las transacciones bancarias.



Retos

La seguridad digital del sistema bancario enfrenta retos significativos en los años venideros debido a la exponencial innovación a la que está expuesta el entorno financiero. En este contexto, Asobancaria ha identificado una serie de retos clave que marcarán la agenda del sector y requerirán estrategias innovadoras para su gestión. Estos desafíos incluyen:



Implementación de Bre-B:

Uno de los mayores desafíos en materia de seguridad digital está vinculado a la implementación y operación del nuevo sistema de pagos Bre-B, promovido por el Banco de la República. Teniendo en cuenta la experiencia de otros países latinoamericanos, se ha evidenciado que la introducción de sistemas de pago inmediatos está acompañada de un aumento en los casos de fraude, lo que resalta la necesidad de adoptar medidas de seguridad digital robustas desde el inicio.

Si bien Bre-B representa un avance significativo en la transformación digital e inclusión del sistema financiero en Colombia, su éxito dependerá en gran medida de la capacidad para proteger los datos de los usuarios y mitigar los riesgos cibernéticos asociados. Para ello, será crucial la colaboración entre los actores clave involucrados en la seguridad del usuario, con el fin de fortalecer los mecanismos de verificación de identidad, implementar protocolos de detección y respuesta ante incidentes, y garantizar un marco regulatorio sólido.

Sensibilización a usuarios del sistema:

Los usuarios siguen siendo vulnerables al fraude, y carecen de las herramientas para identificar las modalidades de fraude digital a las que están expuestos. La sensibilización sobre estos riesgos jugará un papel fundamental en su mitigación.

Por ello, no solo es crucial continuar con las campañas desarrolladas por las entidades bancarias, sino también trabajar de manera conjunta con las instituciones financieras y las autoridades competentes para diseñar estrategias de educación digital. Estas campañas deben permitir a los ciudadanos comprender el funcionamiento del sistema, reconocer posibles amenazas y adoptar prácticas seguras en sus transacciones.

Fortalecimiento de las capacidades de los equipos de ciberseguridad

El incremento exponencial del fraude digital en los últimos años, impulsado por la constante evolución de técnicas como el phishing y el robo de datos, representa un desafío crítico para las entidades bancarias. Esta realidad subraya la necesidad de fortalecer las capacidades de los equipos de ciberseguridad a través de estrategias más efectivas y actualizadas. Para mitigar estos riesgos, será fundamental reforzar la capacitación del talento humano en la identificación y gestión de amenazas, promoviendo una cultura de seguridad proactiva que permita anticiparse a los ataques y minimizar su impacto.

Cooperación entre entidades públicas y privadas para la respuesta ante incidentes

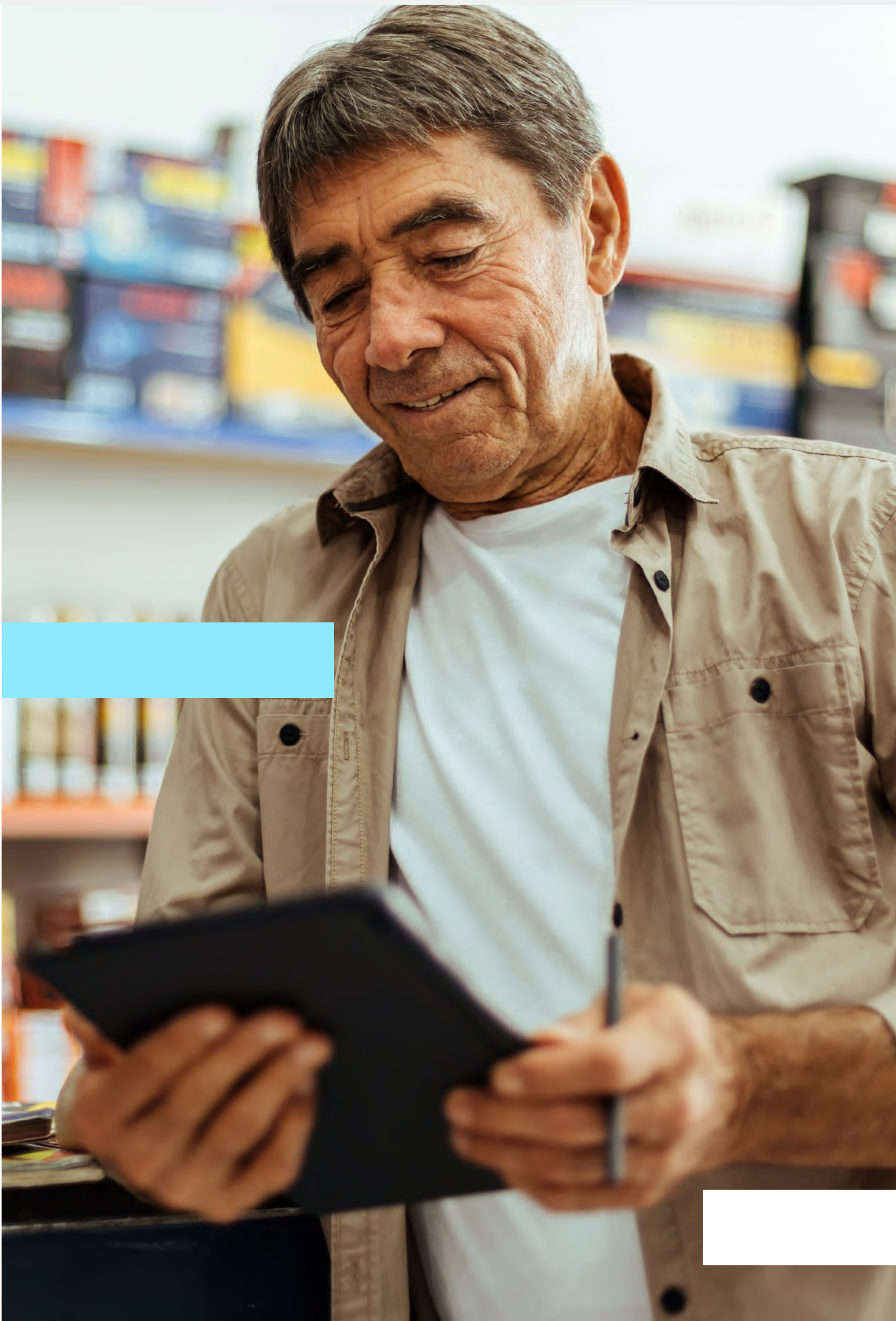
Las vulnerabilidades en la gestión de incidentes cibernéticos evidencian la necesidad de fortalecer la cooperación entre entidades públicas y privadas. Un enfoque coordinado permitirá desarrollar planes de contingencia más eficaces y generar respuestas rápidas y articuladas ante amenazas a la seguridad digital.

El intercambio de información en tiempo real, la implementación de protocolos conjuntos y la adopción de estándares internacionales son estrategias clave para mitigar el

impacto de los ciberdelitos. A través de esta colaboración interinstitucional, es posible construir un ecosistema financiero más seguro y resiliente, capaz de anticiparse y responder de manera efectiva a los riesgos del entorno digital.

Actualización del marco normativo en seguridad digital

Promover la actualización del marco regulatorio en seguridad digital será clave para mitigar los casos de fraude y hacer frente a las nuevas amenazas en ciberseguridad, que afectan tanto a los usuarios como a las entidades. Es fundamental que la normativa evolucione de acuerdo con el panorama actual, garantizando que tanto usuarios como instituciones cuenten con mecanismos de protección eficaces. Un marco regulatorio actualizado permitirá fortalecer las estrategias de prevención, mejorar la respuesta ante incidentes y asegurar que las entidades operen bajo estándares alineados con las mejores prácticas internacionales en materia de seguridad digital.



Educación Financiera: Creación de la Fundación Ábacos

Este informe presenta las principales actividades, acciones y eventos realizados por la Fundación Ábacos durante sus primeros 6 meses de operación (junio – diciembre de 2024).

1. Hitos y logros más importantes

Puesta en marcha de la Fundación Ábacos.

Estructuración inicial del Programa Nacional de Educación Económica y Financiera a partir del marco común de competencias definidas por la OCDE, adaptadas al contexto colombiano.

Diseño de herramientas de evaluación para aplicar a poblaciones específicas: estudiantes de grados 9º y 10º; mujeres emprendedoras y población general (para eventos).
Estructuración del banco de preguntas.

Gestión de alianzas con 18 entidades privadas, públicas y multilaterales para la articulación de acciones.

Diseño de la estrategia de Responsabilidad social educativa del sector financiero, asegurador y bursátil.

Diseño e implementación parcial de la estrategia de comunicaciones de la Fundación.

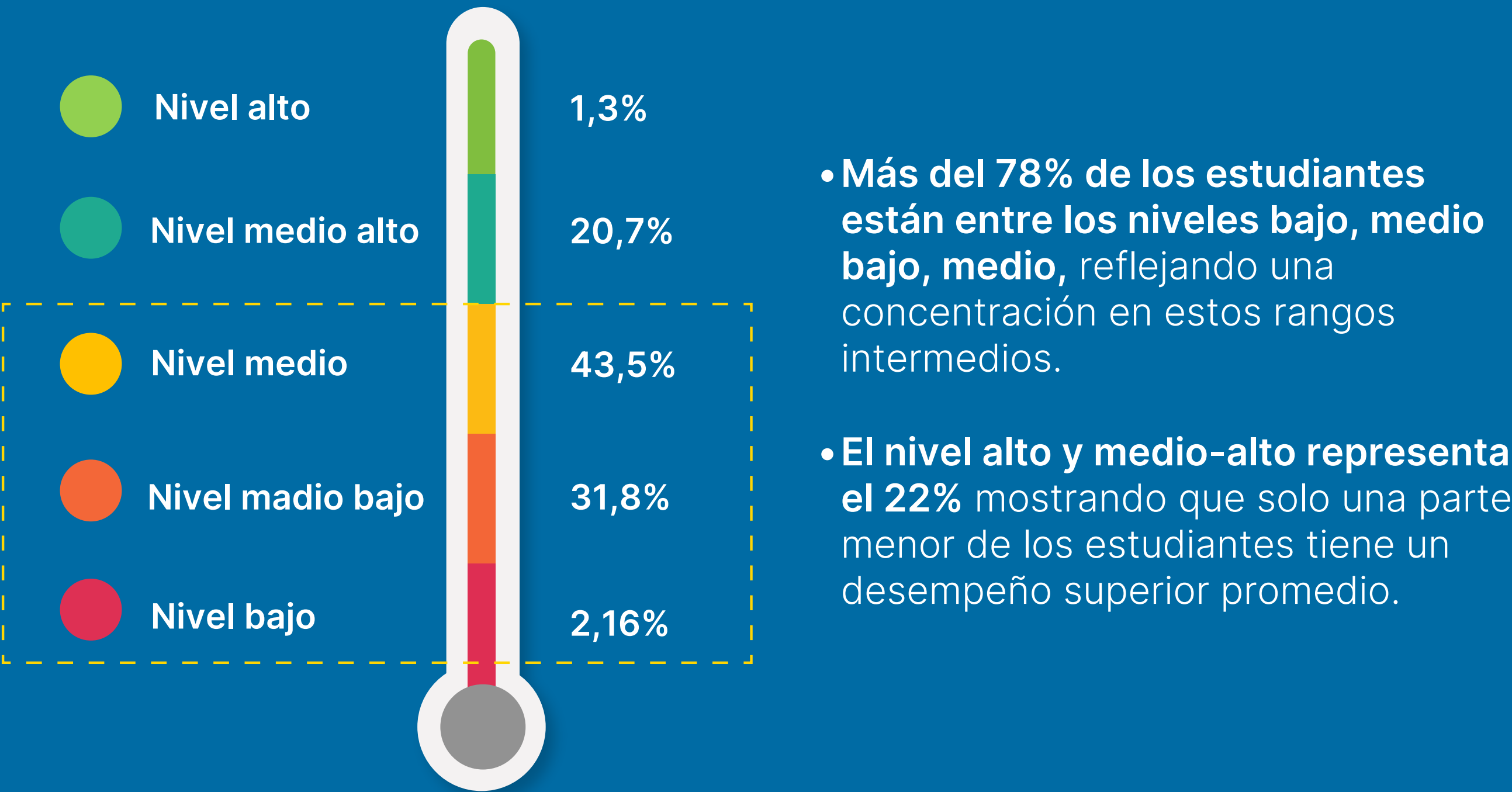
Ilustración 1. Estructura Programa Nacional de Educación Económica y Financiera

PROGRAMA NACIONAL DE EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

	Introducción Propósito y contenido del documento	
1.	Importancia de la Educación Económica y Financiera 1. Contexto global de la educación económica y financiera. 1.2 Importancia de la EEF y su relación con temas de crecimiento, desarrollo y educación en general.	
2.	Diagnóstico Nacional 2.1 Nivel de EEF en el país según cifras disponibles. 2.2 Brechas de conocimientos, actitudes y comportamientos identificadas en grupos poblacionales específicos. 2.3 Revisión de programas existentes y resultados obtenidos. 2.4 Factores socioculturales y económicos que influyen en el aprendizaje financiero en Colombia.	
3.	Referenciación Internacional 3.1 Avances de la OCDE en la definición de las competencias en EEF. 3.2 Lecciones aprendidas de las mejores prácticas globales. 3.3 Adaptación contextual a la realidad del país.	
4.	Marco Conceptual y Metodológico 4.1 Conceptos clave de la economía del comportamiento aplicados a la EEF. 4.2 EEF y bienestar financiero. 4.3 Principales conceptos que orientan la EEF. 4.4 Elementos prácticos para el diseño de intervenciones.	
5.	Definición del programa 5.1 Definición de la Educación Económica y Financiera 5.2 Lineamientos de la Política Nacional. 5.3 Principios orientadores del EEF 5.4 Objetivos generales. 5.5 Objetivos específicos por grupo poblacional.	
6.	Conceptualización Pedagógica y Curricular 6.1 Enfoques pedagógicos 6.2 Aproximación a las competencias en EEF. 6.3 Herramientas y recursos.	
7.	Condiciones de Implementaciones 7.1 Alianzas estratégicas con sectores públicos y privados. 7.2 Estrategias de Implementación. 7.3 Seguimiento, monitoreo y evaluación.	
8.	Plan de Acción y Sostenibilidad en el Marco de la Política Nacional 8.1 Actores clave y roles asignados. 8.2 Cronograma de actividades. 8.3 Recursos necesarios.	
9.	Conclusiones y Recomendaciones.	
10.	Anexos - Resumen de Competencias en EEF por Ciclos Educativos.	

Fuente: Fundación Ábacos, 2024

Gráfico 2. Resultados preliminares evaluación diseñada por Ábacos.



Fuente: Fundación Ábacos, 2024. Piloto de aplicación a estudiantes de 9º y 10º en Bogotá.

2. Contexto

La educación es un derecho fundamental y es un pilar esencial para el desarrollo y la democracia. Cuando un país garantiza educación de calidad a sus ciudadanos/as, contribuye significativamente a su bienestar y mejora su calidad de vida. Esa educación de calidad debe incluir una adecuada percepción del riesgo, competencias matemáticas y las habilidades económicas y financieras.

En Colombia, a pesar del avance educativo de los últimos 50 años, es un lugar común la identificación de los problemas relacionados con la calidad educativa o con las brechas educativas entre los distintos niveles, zonas (rural-urbana), orígenes socioeconómicos o grupos poblacionales. Las desigualdades educativas se incrementan en el actual contexto económico mundial. Y con el desarrollo tecnológico, y el avance de la inteligencia artificial, las brechas están aumentando.

En el siglo XXI, la competencia matemática y las habilidades económicas y financieras son un componente fundamental y necesario para el ejercicio de la ciudadanía y para alcanzar el bienestar. De allí la importancia de que todos los ciudadanos desarrollen capacidades para tomar mejores decisiones a lo largo de la vida sobre cómo planear, cómo ahorrar o invertir, cómo enfrentar mejor los riesgos o, incluso, cómo entender los conceptos económicos básicos como inflación, ahorro intertemporal, desigualdad o desarrollo humano. Estas capacidades ayudan a la ciudadanía a tomar mejores decisiones para su vida, contribuyen a romper ciclos de desigualdad y favorecen los imaginarios futuros a partir de bases sólidas. La educación les da el poder de elegir con libertad, de evitar barreras im-

puestas por la desinformación y de construir un camino donde sus aspiraciones no dependan del azar o del lugar de nacimiento, sino de su conocimiento.

Desde hace varios años, Colombia ha hecho esfuerzos por avanzar en la educación económica y financiera de sus ciudadanos, como lo muestran la Ley 1328 de 2009 “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”, o el Conpes 4005 de 2020 (Política nacional de inclusión y educación económica y financiera). Sin embargo, algunos indicadores y resultados muestran el enorme reto que se tiene en la materia:

- Según datos del Banco de la República (2021), solo el 30% de los adultos colombianos posee conocimientos básicos sobre conceptos financieros como tasas de interés, inflación y diversificación de riesgos.
- De igual manera, la Encuesta de Carga Financiera y Educación Financiera de Hogares (DANE, 2018) muestra que el 48% de los colombianos tiene dificultades para calcular una tasa de interés simple y un 60,3% no logra identificar la pérdida de poder adquisitivo de sus ingresos causada por la inflación.
- Igualmente, en la primera encuesta sobre las preferencias de los consumidores financieros colombianos realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia en 2023, se encontró que el 78% de las personas encuestadas nunca se ha capacitado en temas de educación económica y financiera (EEF), y que solo

el 56% realiza un presupuesto mensual y el 44,7% de los encuestados ha logrado ahorrar en los últimos 12 meses.

- En las últimas pruebas PISA (2022), cuyos resultados conocimos recientemente, sólo el 29 % de los estudiantes colombianos alcanza al menos el Nivel 2 de desempeño en matemáticas, significativamente menor que el resultado promedio de los países de la OCDE del 69%. De otro lado, en términos de educación económica y financiera, según la última medición del país en 2012, el 57% de los estudiantes se desempeñan por debajo del nivel de referencia en temas de educación económica y financiera.
- Los diagnósticos y las cifras reflejan la urgente necesidad de abordar la educación matemática, económica y financiera de manera más creativa y efectiva. Esa es la razón de existir de Ábacos y su principal objetivo: poner a disposición del país un Programa Nacional de Educación Económica y Financiera que guíe, oriente y articule a todos los actores relacionados, hacia el objetivo máximo de lograr el bienestar financiero de los ciudadanos.
- Para lograr la implementación y consolidación del Programa Nacional de Educación Económica y Financiera es necesario contar con la colaboración de distintos actores, como docentes, colegios, familias, sector privado, entidades del sector financiero, asegurador y bursátil, el gobierno nacional y autoridades locales; entre otros. Solamente con un esfuerzo articulado del sector público y privado, que concite el interés de la

comunidad y recoja los esfuerzos nacionales, regionales y locales, se podrá avanzar en el cierre de brechas económicas y financieras de los colombianos para su bienestar como ciudadanos del siglo XXI.

3. Educación Económica y Financiera (EEF)

Teniendo en cuenta que el principal objetivo es estructurar, diseñar, implementar y poner a disposición del país el Programa Nacional de Educación Económica y Financiera, de los primeros seis meses de funcionamiento de Ábacos (junio-diciembre de 2024), se destacan los siguientes avances:

Estructuración inicial del Programa Nacional de Educación Económica y Financiera a partir del marco común de competencias definidas por la OCDE, adaptadas al contexto colombiano.

Valoración de los contenidos de los programas realizados en el pasado como Nueva Pangea, Saber más Ser más y Finca, frente al marco de competencias en EEF de la OCDE.

Estructuración de un banco de preguntas y diseño de herramientas de evaluación de EEF para aplicar a poblaciones específicas.

Aplicación de evaluación de EEF en tres instituciones educativas de Bogotá: 200 estudiantes de 9º y 10º.



4. Responsabilidad Social Educativa (RSE)

Durante 2024 la labor se centró en analizar el trabajo de Responsabilidad Social que está haciendo el sector financiero, asegurador y bursátil, e iniciar la identificación de necesidades en materia de educación que existen en las diferentes regiones del país, para posteriormente hacer ‘match’, crear oportunidades, y conseguir eficiencia en el uso de los recursos. Se trata de lograr la convergencia de diferentes entidades frente a necesidades educativas reales.

Entendiendo la educación como un motor de cambio para el país, se diseñaron tres iniciativas:

- Estudia-Es Tu Día. Financiación de educación superior a jóvenes vulnerables, que posteriormente serán vinculados laboralmente a las entidades que les financiaron.
- Puentes de oportunidades. Financiación de proyectos de formación docente o pedagógicos, de alto impacto institucional.
- Colombia Aprende. Alfabetización de población vulnerable que aún hoy no sabe leer ni escribir.

5. Comunicación, Participación y Apropiación

Las actividades de comunicación, participación y apropiación del conocimiento son centrales dentro de la educación económica y financiera y los procesos de responsabilidad social. En la Fundación Ábacos entendemos que la labor que desempeñamos en el sector y en el país, exige

una apuesta de comunicación centrada en la participación de los ciudadanos y diferentes actores relevantes del ecosistema, y procesos de apropiación del conocimiento por parte de éstos.

En ese marco, destacamos los siguientes logros alcanzados durante 2024 en esta materia:

Diseño y publicación del portal web www.fundacionabacos.org

Creación de las redes sociales de Ábacos (Instagram, X, Tik Tok, LinkedIn y Youtube).

Diseño del Plan de Comunicaciones.

Diseño de la estrategia de redes sociales.

Acercamiento con medios de comunicación como El Tiempo, Caracol Radio, Olímpica, Red + Noticias, para acordar alianzas estratégicas.

Participación en eventos:

- Convención Asobancaria.
- Convención Fasecolda.
- Foro Pensional Asofondos.
- Feria de Educación Financiera de la Superfinanciera.
- 7º Congreso Juvenil de Educación Financiera Mundo Mujer.
- COP16.
- Foro El Tiempo Mujeres que marcan pauta en el país.

6. Gestión Corporativa

La gestión administrativa, financiera y del talento humano fueron durante 2024 prioritarias para Ábacos, toda vez que de su desarrollo eficiente y eficaz dependía el inicio de actividades de la Fundación. A continuación, se presentan las acciones y actividades corporativas con mayor relevancia durante 2024.

Gestión administrativa

Consolidación y formalización del equipo de trabajo (9 empleados, 6 contratistas personas naturales y 2 contratistas personas jurídicas).

Búsqueda, arrendamiento y alistamiento de oficinas.
Diseño de los procedimientos financieros de nómina y pago a contratistas.

Obtención de calificación de régimen especial ante la DIAN.

Certificación de Inspección, Vigilancia y Control, ante la Alcaldía Mayor de Bogotá.

7. Retos y pasos por seguir

Lanzamiento e implementación del Programa Nacional de Educación Económica y Financiera.

Repositorio de iniciativas de Educación Económica y Financiera (EEF).

Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de la EEF.
Mapeo de oportunidades en educación por regiones.

Alianzas con medios de comunicación para la difusión y divulgación de la EEF.



Innovación y Banca Digital: Transformación en Marcha



Durante el último año, la Dirección de Transformación Digital e Inclusión Financiera ha consolidado avances significativos para modernizar el sistema financiero colombiano y promover un acceso más equitativo a productos y servicios financieros. Entre los principales logros se destaca la implementación de un procedimiento 100% digital para el conocimiento del cliente, lo que facilita la inclusión financiera de micronegocios y poblaciones rurales mediante productos como CDT, CDAT y créditos productivos. Además, se realizó un riguroso estudio sobre el límite de usura en Colombia, que reveló el impacto negativo de ciertos cambios metodológicos en el acceso al crédito para los sectores más vulnerables, y presentó recomendaciones puntuales para una política pública más inclusiva.

En paralelo, se impulsaron iniciativas de innovación colaborativa, como la serie de charlas FinnTalks y la elaboración de propuestas regulatorias para el uso de datos abiertos, así como la participación activa en el diseño del sistema de pagos inmediatos interoperable (Bre-B), una pieza clave para la transformación digital del ecosistema de pagos en el país.

Pese a estos avances, persisten retos clave en la agenda gremial. La implementación efectiva de los datos abiertos para la inclusión financiera requiere una hoja de ruta clara,

gobernanza compartida entre sectores público y privado, y estándares comunes en seguridad e interoperabilidad. Asimismo, la entrada en operación del sistema Bre-B representa un desafío técnico y operativo que demandará un esfuerzo conjunto del sector para lograr su adopción masiva.

Este informe detalla las gestiones y estrategias que marcan el camino hacia una transformación digital con impacto real en la inclusión financiera, reafirmando el compromiso del gremio con el desarrollo económico del país.

1) Logros alcanzados.

Circular Externa 008 de la Superintendencia Financiera de Colombia: Habilitó el procedimiento simplificado de conocimiento del cliente (100% digital, sin necesidad de presencia física para su apertura) para certificados de depósito a término (CDT), certificados de depósito de ahorro a término (CDAT), créditos populares productivos rurales y urbanos y créditos productivos rurales y urbanos. El trámite simplificado agiliza y rompe con las barreras geográficas para la financiación formal de micronegocios y la economía popular.

Estudio límite de usura en Colombia: Con el apoyo de Fedesarrollo, se llevó a cabo un estudio acerca de los efectos de la determinación del Interés Bancario Corriente (IBC) y el límite de usura en el acceso al crédito en Colombia. El estudio abarcó una revisión de literatura

académica, un análisis de experiencias internacionales y la evaluación de los recientes cambios en las modalidades de crédito y en la metodología para determinar el IBC. Así mismo, examinó las implicaciones macroeconómicas y distributivas del límite de usura y generó recomendaciones de política pública orientadas promover la inclusión financiera.

De este estudio se resaltan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- Los cambios a la metodología del cálculo del IBC entre septiembre de 2023 y noviembre de 2024 redujeron la cartera de consumo en un 9% (18 billones de pesos), afectando el acceso al crédito, especialmente para personas de alto riesgo. Esta contracción significó entre 1,23 y 2,22 millones de créditos menos en el mercado formal, limitando las oportunidades de financiamiento para los sectores más vulnerables.
- La diferencia entre el IBC del crédito de consumo y el crédito comercial ordinario es de 7 puntos porcentuales, por lo que se recomendó eliminar la cartera comercial de este cálculo.
- La diferencia entre el IBC de los créditos de tarjeta de crédito y el resto de los créditos de consumo es de 10 puntos porcentuales. Se recomendó crear una categoría aparte para los consumos con tarjeta de crédito.
- Para créditos productivos, los créditos con recursos provenientes de redescuento tienen una tasa 25 puntos porcentuales más baja que aquellos sin recursos provenientes de redescuento. En el caso del crédito productivo rural, los créditos con recursos provenien-

tes de redescuento representan el 73% de los montos desembolsados, mientras que en los créditos productivos urbanos representan el 28%. Esto implica una diferencia en los IBC de estos créditos de 18 puntos porcentuales. Se recomendó eliminar del cálculo del IBC los créditos con recursos provenientes de redescuento.



2) Gestiones adelantadas por parte de Asobancaria

Propuesta de reglamentación datos abiertos para la inclusión financiera: Se creó un grupo de trabajo interdisciplinario con funcionarios de las áreas jurídica, de negocio y de operaciones de las entidades agremiadas para elaborar una propuesta de reglamentación del artículo 89 del Plan Nacional de Desarrollo sobre datos abiertos. Esta propuesta fue presentada y socializada con la Unidad de Regulación Financiera.

FinnTalks: En alianza con los centros de innovación de las entidades financieras, se realizaron cinco charlas del laboratorio de innovación financiera: tres acerca de casos de uso de Finanzas Abiertas y dos sobre Inteligencia Artificial Generativa aplicada a los servicios financieros. Además, en este espacio se discutieron las estrategias y oportunidades que se abren con la transición que como país daremos hacia el ecosistema de datos abiertos para la inclusión financiera.

Sistema de pagos inmediatos interoperable Bre-B: Asobancaria participó en las mesas del Comité de Interoperabilidad para la Implementación del Sistema de Pagos Inmediatos (CIPi) en el Marco del Foro de Sistemas de Pago del Banco de la República. También se elaboraron y presentaron los comentarios de la industria frente a la regulación de interoperabilidad de pagos inmediatos del Banco de la República y al Proyecto de Decreto del Ecosistema de Pagos de Bajo Valor de la URF.

Organización de talleres y presentaciones sobre Finanzas Abiertas y Datos Abiertos: La Asociación organizó espacios de resolución de preguntas y presentación de experiencias internacionales, regulación local y casos de uso de Finanzas Abiertas y Datos Abiertos, tanto para entidades financieras, como no financieras.

3) Retos a futuro y los pasos a seguir para continuar avanzando en la agenda gremial.

Datos abiertos para la inclusión financiera: La meta que nos hemos trazado como sector financiero es alcanzar el 75% en el indicador de adultos con acceso a crédito formal. Para pasar del 51% actual, los datos de los sectores no financieros son claves. A través del análisis inteligente de datos financieros y no financieros lograremos ofrecer crédito responsable a más colombianos, por ello la apuesta en Datos Abiertos resulta tan relevante.

Para esto, se requiere definir una hoja de ruta que priorice la apertura de datos de sectores estratégicos con gran impacto en la integración de poblaciones tradicionalmente subatendidas.

Asimismo, se requiere establecer una gobernanza integral del ecosistema de datos, que incluya tanto al sector público como al privado, y que asegure la adopción uniforme de normas, estándares de interoperabilidad, criterios de seguridad y esquemas de supervisión.

Entrada en producción de Bre-B: Con el propósito de facilitar y agilizar la adopción de las transferencias en tiempo real, el Banco de la República está implementando Bre-B, un sistema de pagos inmediatos interoperable, cuya entrada en producción implicará una nueva manera de hacer pagos en el país.



Logros en Regulación Financiera y Política Pública

En 2024, Asobancaria y sus entidades agremiadas aportaron a la consolidación regulatoria del sistema financiero colombiano, en medio de un año con un crecimiento económico limitado, inflación aún por fuera del rango meta del Banco de la República y una política monetaria restrictiva. Esta coyuntura económica desfavorable se tradujo en un ambiente retador para el sector financiero y, por supuesto, para la regulación, que respondió a las necesidades de habilitar mayor espacio para la profundización financiera.

Principalmente, se impulsó la expedición de tres circulares externas (C.E.) por parte de la Superintendencia Financiera (SFC) y dos proyectos de decreto, con la URF y el Ministerio de Vivienda y de Hacienda:

1. Flexibilización de la modificación de microcréditos.

En febrero, la SFC expidió la C.E. 006, con la cual las entidades que acogieran lo dispuesto en esta podrían, por el término de un año, hacer modificaciones en la cartera de microcrédito siempre que los créditos no presentaran una mora mayor a 60 días (antes eran solo 30 días), y una vez superaran este rango de mora, se debían reconocer como créditos reestructurados; y cuando estos créditos incurrieran en mora de 30 días (adicionales), serían considerados como incumplidos.

A través de esta iniciativa 2 millones de clientes se vieron beneficiados, pues ante condiciones económicas y financieras estrechas, tendrían mayor holgura para solicitar a la entidad financiera una modificación de las condiciones de su crédito, evitando así caer en mora y tener un reporte negativo en centrales de riesgo.

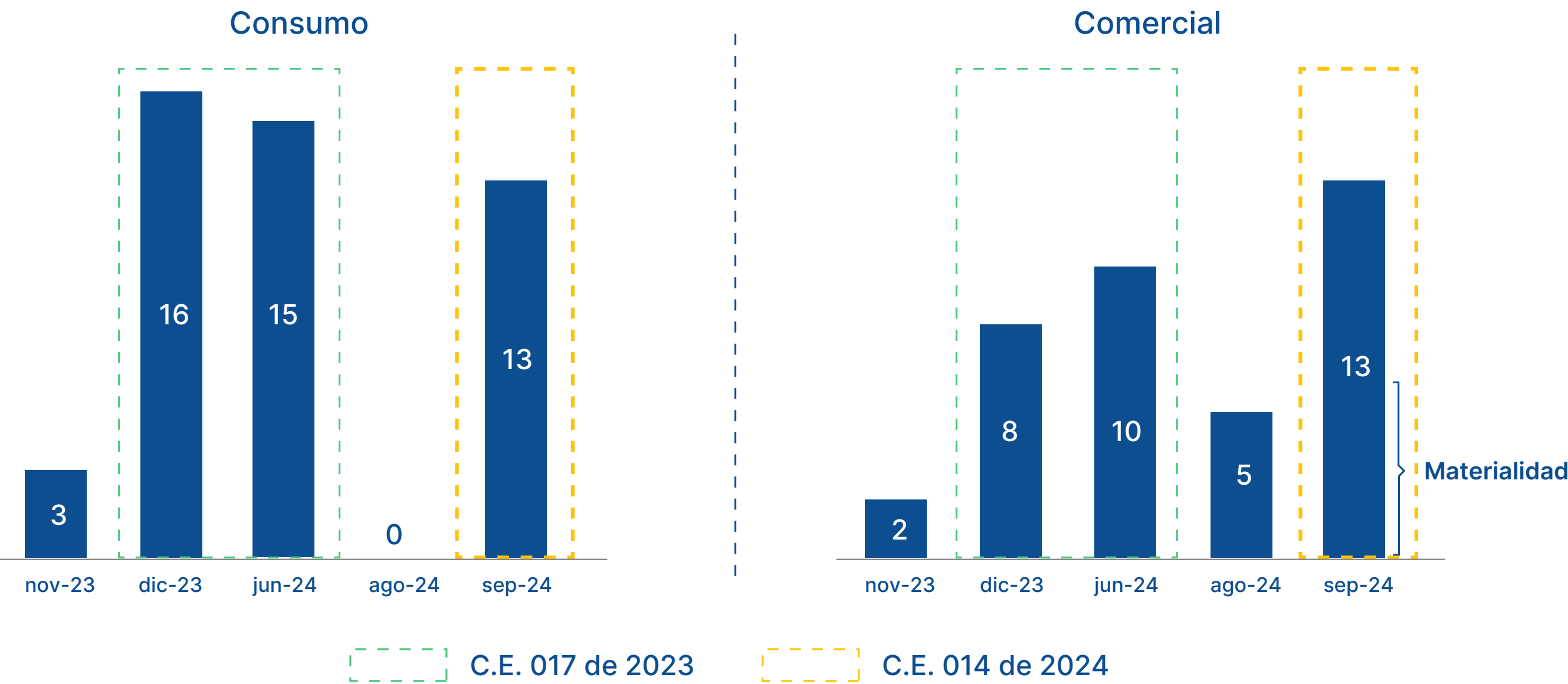
2. Flexibilización de parámetros de desacumulación de provisiones contracíclicas.

En septiembre, la SFC expidió la C.E. 014, a través de la cual se amplió la vigencia de la C.E. 017 de 2023 por seis meses, donde se impartieron instrucciones para la desacumulación y acumulación de las provisiones contracíclicas de las carteras de crédito comercial y de consumo. Asobancaria argumentó que la caída de la cartera y el deterioro de los indicadores de calidad (acordes con un ciclo bajista de crédito) justificaban la liberación de provisiones para aliviar la situación financiera de las entidades y permitirles otorgar más créditos.

Específicamente, se flexibilizaron las condiciones para que las entidades pudieran desacumular el componente contracíclico de sus provisiones, requiriendo cumplir solo tres de los cuatro indicadores establecidos, lo que permitió liberar COP 1,5 billones.



Gráfico 1. Entidades habilitadas para desacumular provisiones contracíclicas

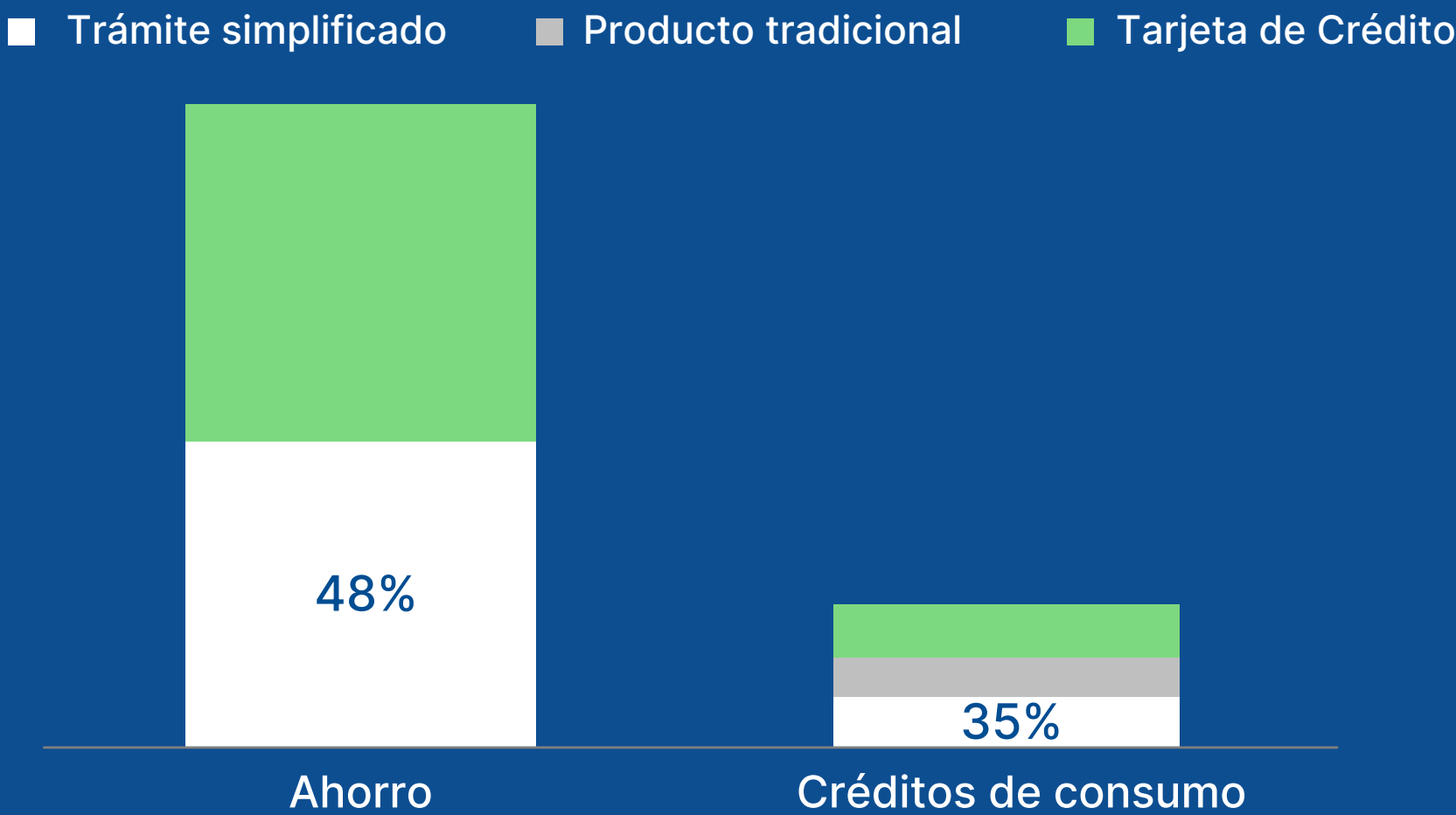


Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria

3. Adopción del trámite simplificado para créditos productivos.

En mayo, la SFC expidió la C.E. 008 que imparte instrucciones relativas a la aplicación del procedimiento simplificado de conocimiento del cliente para acceder a certificados de depósito a término (CDT), certificados de depósito de ahorro a término (CDAT), créditos populares productivos rurales y urbanos y créditos productivos rurales y urbanos. Asobancaria impulsó la iniciativa con el fin de aprovechar los canales digitales para la inclusión financiera crediticia de la economía popular, reconociendo además que el trámite simplificado ha sido un impulsor de la inclusión financiera, pues se ha adoptado de manera exitosa en la apertura de productos de depósito y en los créditos de consumo de bajo monto.

Gráfico 2. Inclusión financiera por tipo de producto (número de personas por año)



Fuente: Banca de las Oportunidades y Asobancaria. Cálculos Asobancaria.

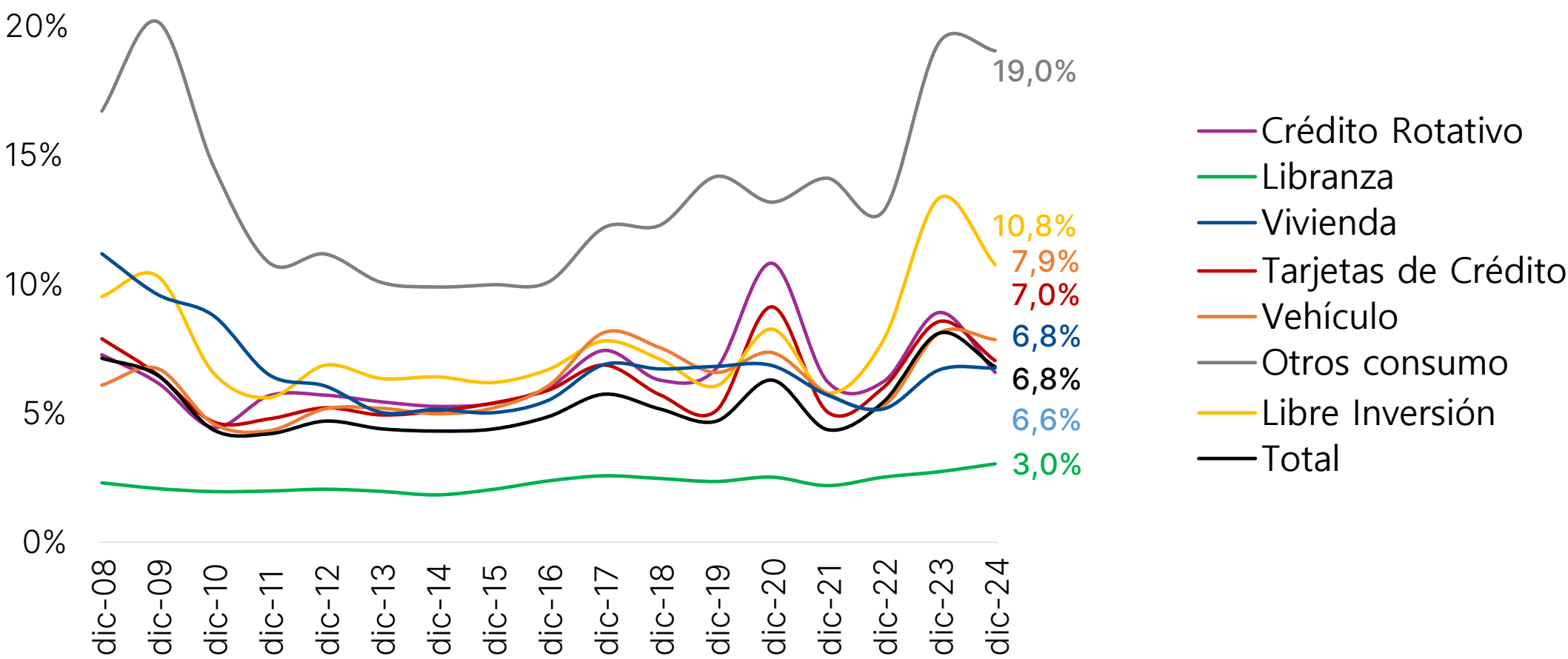


4. Modificación de APNR de libranza.

Se impulsó la modificación del ponderador de las exposiciones crediticias de libranza, que hacen parte de los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo (APNR), de 75% a 60%, a través de un Proyecto de Decreto del Ministerio de Hacienda que fue publicado en diciembre. La solicitud reconoce que, en Colombia, los créditos de libranza presentan un menor riesgo de incumplimiento respecto a los demás subproductos de la cartera de consumo e incluso frente a la cartera de vivienda, por lo que se elaboró y presentó un documento técnico a la URF justificándola.

Asobancaria estima que, con la entrada en vigencia de esta disposición, se liberarían recursos por COP 9,7 billones.

Gráfico 3. Indicador de calidad por mora (cartera vencida a más de 30 días / cartera total)



Nota: Otros portafolios de consumo incluye consumo de bajo monto y otros. Por su parte, libranza incluye créditos a empleados.

Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

5. Modificación del límite de LTI No VIS.

Con el objetivo de ampliar el acceso al crédito de vivienda, Asobancaria propuso aumentar el límite de *loan to income* (LTI) del 30% al 40% en el segmento No VIS, unificándolo al existente en el segmento VIS. Esta modificación permitiría que un decil adicional, con ingresos superiores a 3,5 SMMLV, pueda acceder al mercado de crédito de vivienda, lo que representa un incremento de 1,4 millones de hogares potenciales compradores. Actualmente, el Proyecto de Decreto está en proceso de firma por parte del Ministerio de Vivienda y el Ministerio de Hacienda.

Adicionalmente, el gremio participó en mesas de trabajo con autoridades relevantes:

1. Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF)

- **Datos abiertos.** La URF publicó para comentarios un Proyecto Decreto que busca pasar de un esquema voluntario a uno mandatorio de Finanzas Abiertas para los vigilados por la SFC. La Asociación realizó comentarios al proyecto de normativa, en dos frentes fundamentales:
 - Los Datos Abiertos trascienden a las finanzas abiertas obligatorias, debe existir una hoja de ruta clara para sumar a más sectores de la economía en el objetivo país de la inclusión financiera crediticia.
 - No debe existir arbitraje regulatorio, el campo de juego debe estar nivelado entre los actores vigilados y no vigilados. Todos los actores de ecosistema de finanzas abiertas deben cumplir con los mismos estándares de seguridad y arquitectura para proteger los datos de los consumidores.
- **Pagos inmediatos.** Se adelantó el análisis técnico y la presentación de comentarios frente a las dos versiones del Proyecto de Decreto sobre los ecosistemas de pago de bajo valor, publicados en mayo y octubre del mismo año, respectivamente.

- **Vinculados.** Se socializaron las inquietudes respecto a los criterios para determinar la calidad de vinculados a los establecimientos de crédito y los mecanismos para la identificación y la gestión de sus transacciones.

2. Superintendencia Financiera (SFC)

- **RTILB.** Se manifestaron preocupaciones sobre la entrada en vigencia de la C.E. 025 de 2022 relativa a la Gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario. Al respecto, se enviaron varias comunicaciones a la SFC solicitando claridad sobre las inquietudes existentes, en particular sobre el Valor Económico del Patrimonio (VEP).
- **Grandes exposiciones.** Se realizaron solicitudes de aclaración sobre la gestión de los límites a las grandes exposiciones y concentración de riesgos de los establecimientos de crédito, especialmente sobre (I) las exposiciones con garantías admisibles e idóneas emitidas por fondos que sean vigilados por la SFC y cuenten con recursos públicos y (II) las exposiciones con entes territoriales y entidades descentralizadas que podrían hacer parte de un grupo mismo conectado de contrapartes, para que no computen dentro de los límites de exposición.
- **Supervisión digital.** La SFC lanzó el proyecto del Sistema Centralizado para la Supervisión Digital de Información, con el objetivo de modernizar la supervisión financiera y fortalecer la estabilidad del sistema para la toma asertiva de decisiones según la información reportada y analizada para los diferentes productos que ofrece el sector.

Durante el 2024, las entidades participaron en las mesas técnicas y la fase de pruebas de tres pilotos: cartera, flujo de captaciones y TRM, probando nuevos procesos para la generación y recolección de datos, a la vez que se optimizan los recursos humanos y tecnológicos.

3. Banco de la República

Sistema de Pagos Inmediatos. Participación en las mesas del Comité de Interoperabilidad para la Implementación del Sistema de Pagos Inmediatos (CIPI) en el Marco del Foro de Sistemas de Pago del Banco de la República. También se elaboraron y presentaron los comentarios de la industria frente a las Circulares Externas Operativas, respecto a las tarifas de los Sistemas de Pago de Bajo Valor y los reglamentos del Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL) y del Directorio Centralizado.

4. Ministerio de Transporte

Leasing de vehículos. Se expuso el impacto que han tenido las Circulares 597 y 107 sobre los vehículos que se encuentran bajo operaciones de leasing y se presentaron soluciones a dificultades que se presentan en el leasing para el desarrollo normal de trámites ante el RUNT y los organismos de tránsito a nivel nacional.

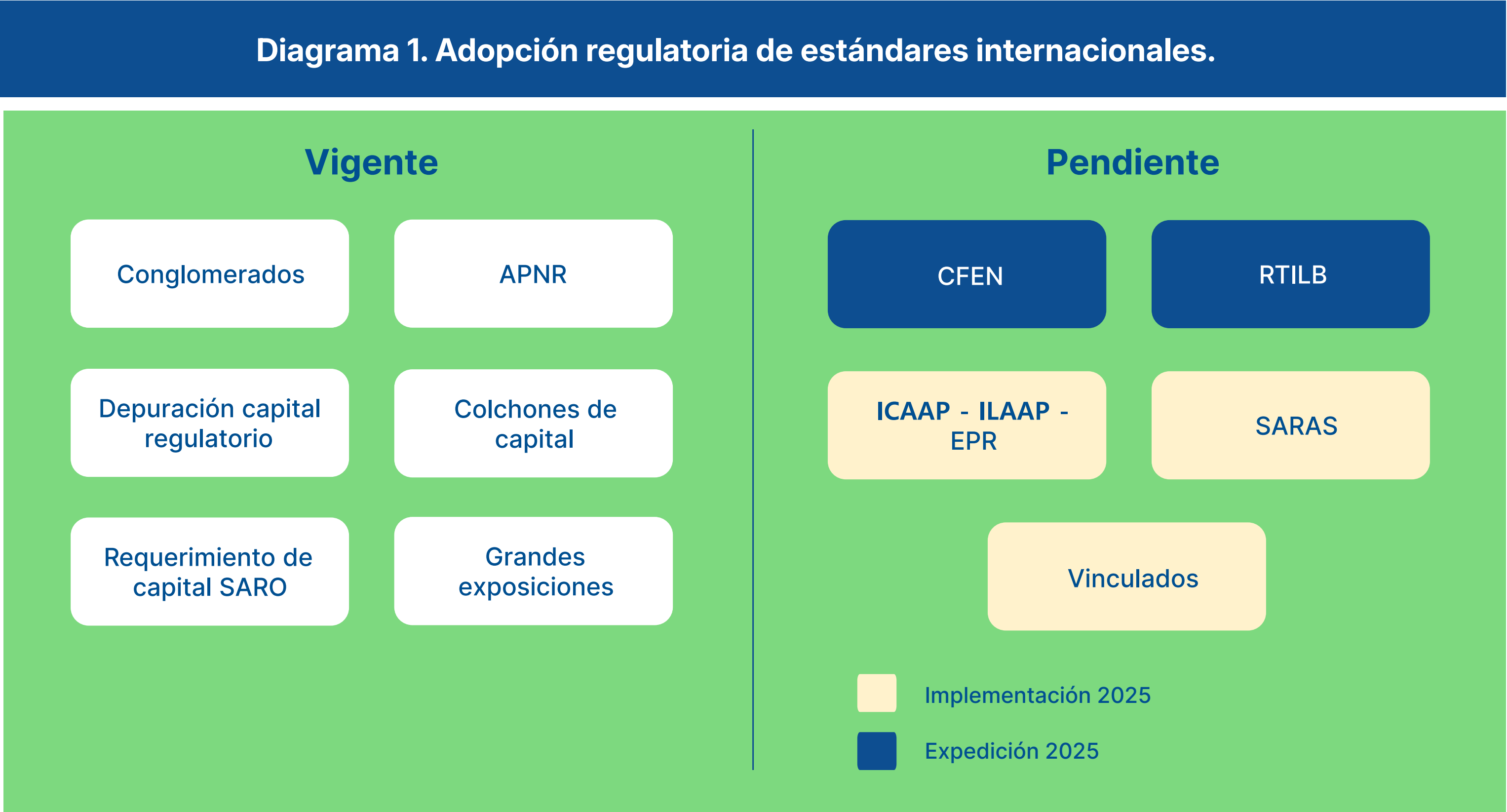
5. Fiscalía General de la Nación (FGN)

- **Fleteo.** Las entidades financieras realizaron mesas para recopilar e intercambiar información sobre personas asociadas a estas modalidades delictivas, para luego aportar a los procesos de investigación, captura y judicialización de las bandas delictivas por parte de la FGN.
- **Formatos de reporte.** Con el objetivo de mejorar la estandarización de la información reportada a la FGN por las entidades vigiladas por la SFC, la FGN solicitó ajustes a los formatos establecidos en la CE 032 de 2021. Para atender esta solicitud, se llevaron a cabo mesas de trabajo con las entidades, en las que se discutieron los cambios necesarios. Como resultado, en septiembre se realizó una reunión con la SFC y la FGN para socializar los comentarios y aclarar inquietudes.

De cara al 2025, el sector deberá continuar trabajando en la implementación de los estándares de Basilea III. Se espera que al final de ese año se haya recorrido alrededor del 90% del tránsito a estándares internacionales, luego de dar cumplimiento a las últimas disposiciones en materia de:

- **CFEN:** en la C.E. 13 de 2023 se estableció que a partir de septiembre de 2025 debe entrar en funcionamiento la desagregación de los depósitos a la vista de mayoristas, entidades financieras vigiladas y FIC abiertos sin pacto de permanencia entre operativos y no operativos, para el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto.
- **RTILB:** en la C.E. 25 de 2022 se estableció que las disposiciones en materia de gestión de Riesgo de Tasa de Interés de Libro Bancario a nivel consolidado deberán quedar listas en 2025 para iniciar vigencia en enero de 2026.

También, durante 2025, la regulación deberá avanzar con la expedición de las normas referentes a (I) Procesos de Evaluación de la Adecuación de Capital Interno – PAC, (II) Procesos de Evaluación de la Adecuación de Liquidez Interna – PAC, (III) Esquema de Pruebas de Resistencia – EPR, (IV) Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS y (V) vinculados.



Fuente: Asobancaria

En cuanto a la supervisión digital, se espera que la SFC emita la circular externa que reglamente el nuevo Módulo Único de Reporte de Información de Cartera (MURIC) y las entidades podrán participar en las mesas técnicas y los pilotos de los módulos de portafolio de inversiones, saldo de captaciones, estados financieros (CUIF), transacciones en el mercado de capitales y métricas prudenciales.

Estrategia y Gobierno Corporativo



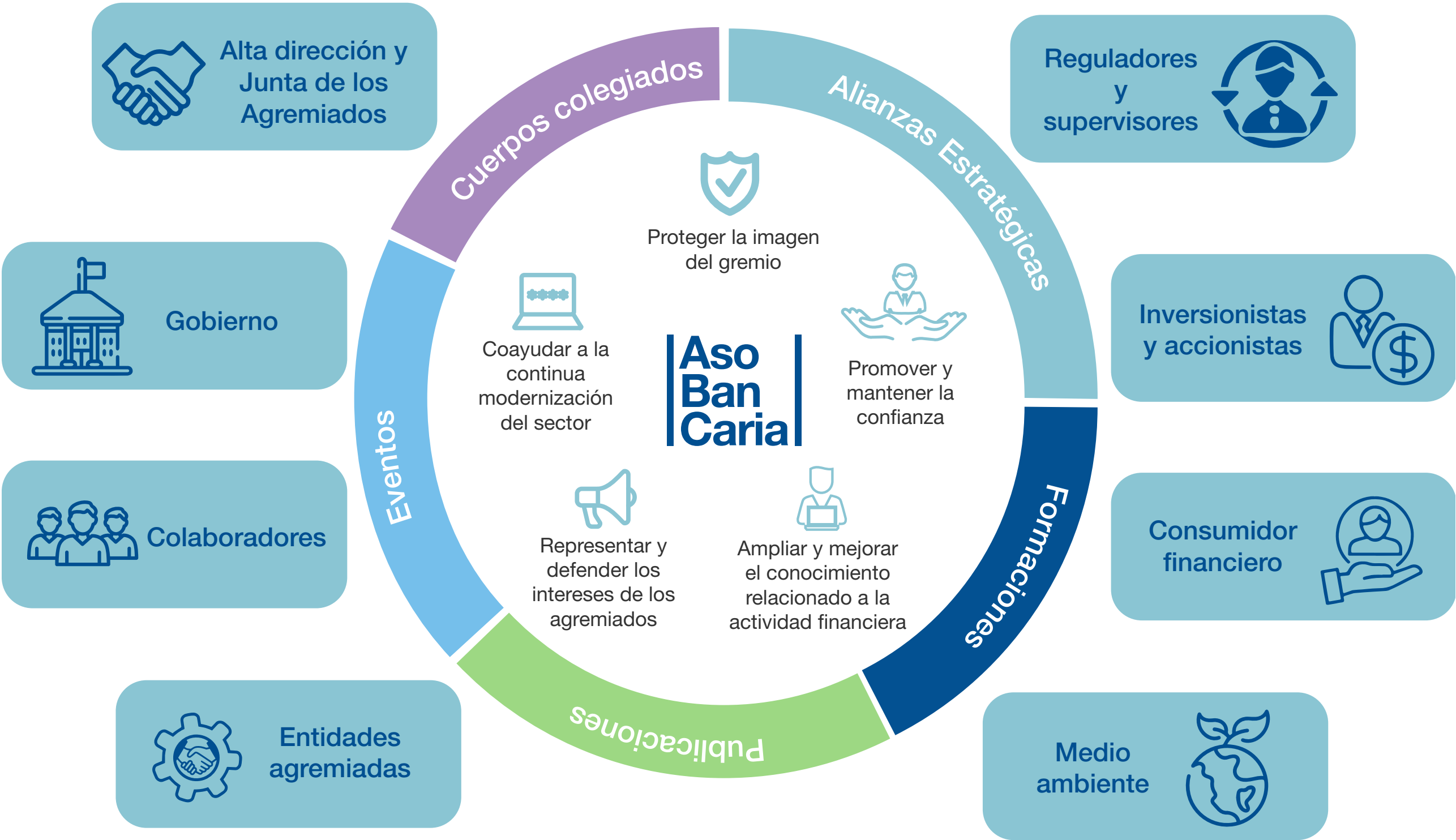
Estrategia

Sobre Asobancaria y el Sector Bancario Colombiano (GRI 2-1; GRI 2-6)

Asobancaria

La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia - Asobancaria, es el gremio más representativo del sector financiero colombiano y su sede principal se encuentra ubicada en Bogotá – Colombia. La asociación fue constituida como una entidad sin ánimo de lucro, de duración indefinida y de derecho privado, con el fin de representar los intereses de sus miembros y establecer un enlace sólido con las autoridades estatales y demás grupos de interés.

Desde Asobancaria se trabaja en fortalecer la gestión de sus agremiados, buscando configurar un sector financiero accesible, sostenible y estable para todos los grupos de interés y contribuyendo a consolidar la confianza, sostenibilidad y competitividad del sector financiero colombiano.



Asobancaria está compuesta por sus órganos internos, sus cuerpos colegiados, y las 39 entidades financieras y bancarias más importantes del país, entre las que se encuentran:

El sector financiero en Colombia

El sector financiero colombiano es de los más estables del mundo y desempeña un papel fundamental al proporcionar los recursos financieros necesarios para impulsar el crecimiento y desarrollo económico del país. La banca colombiana, no solo facilita el acceso al crédito para empresas y particulares, sino que también, promueve la inversión en infraestructura, industria y sectores clave de la economía. Además, al fomentar el ahorro y la canalización eficiente de los recursos, contribuye a la acumulación de capital y al fortalecimiento del sistema financiero regional.

Además, más allá de la provisión de servicios financieros, el sector desempeña un papel crucial en la generación de empleo, la promoción de la inclusión financiera y la estabilidad macroeconómica. A través de la intermediación financiera, la banca moviliza los recursos excedentes hacia inversiones productivas, lo que impulsa el crecimiento económico sostenible a largo plazo. Asimismo, al ofrecer servicios de pago y facilitar las transacciones comerciales, la banca contribuye al dinamismo del mercado interno y a la integración de Colombia en la economía global.

Por su impacto sobre la estabilidad y el desarrollo económico del país, el sector financiero se encuentra altamente regulado por las siguientes instituciones:



¹ Malagón J (2023). Los más estables. La República. Obtenido de: <https://www.larepublica.co/analisis/jonathan-malagon-2590707/los-mas-estables-3604469>

Foco Estratégico de Sostenibilidad del Sector

(GRI 2-22)

La estrategia de sostenibilidad del gremio en 2023 trascendió del wedding cake de sostenibilidad del centro de resiliencia de Estocolmo², el cuál fue adoptado por la asociación junto con los ODS priorizados y su análisis de materialidad desarrollado en el 2022³. La evolución de este modelo dio lugar a lo que en este 2023 conocimos como los Objetivos de Finanza Sostenibles (OFS). Estos objetivos responden específicamente a los desafíos sobre los cuales el sector financiero tiene mayor influencia y en los cuales se busca centrar los esfuerzos para promover el desarrollo sostenible en nuestro país.

Estos objetivos fueron presentados en el marco del quinto congreso de sostenibilidad de Asobancaria, Jonathan Malagón, presidente de la Asociación, presentó los OFS como la hoja de ruta del sector para aportar el cumplimiento de los compromisos nacionales con relación a los ODS. Esta nueva estrategia de sostenibilidad fue el resultado de una priorización que parte del reconocimiento de los 17 ODS, sus 169 metas y la agenda nacional con relación al desarrollo sostenible. Con ello, el gremio priorizó cuatro (4) temas y ocho (8) metas desde una visión estratégica de lo Ambiental, social y de gobernanza (ASG).



²Stockhol Resilience Center (2016). The SDGs wedding cake. Obtenido de: <https://www.stockholmresilience.org/research/research-news/2016-06-14-the-sdgs-wedding-cake.html>
³Ver página 19 del Informe de Gestión Gremial 2022. Disponible en: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2023/06/IGG-2022-v30062023.pdf>

Estrategia

Gobierno corporativo

Talento humano

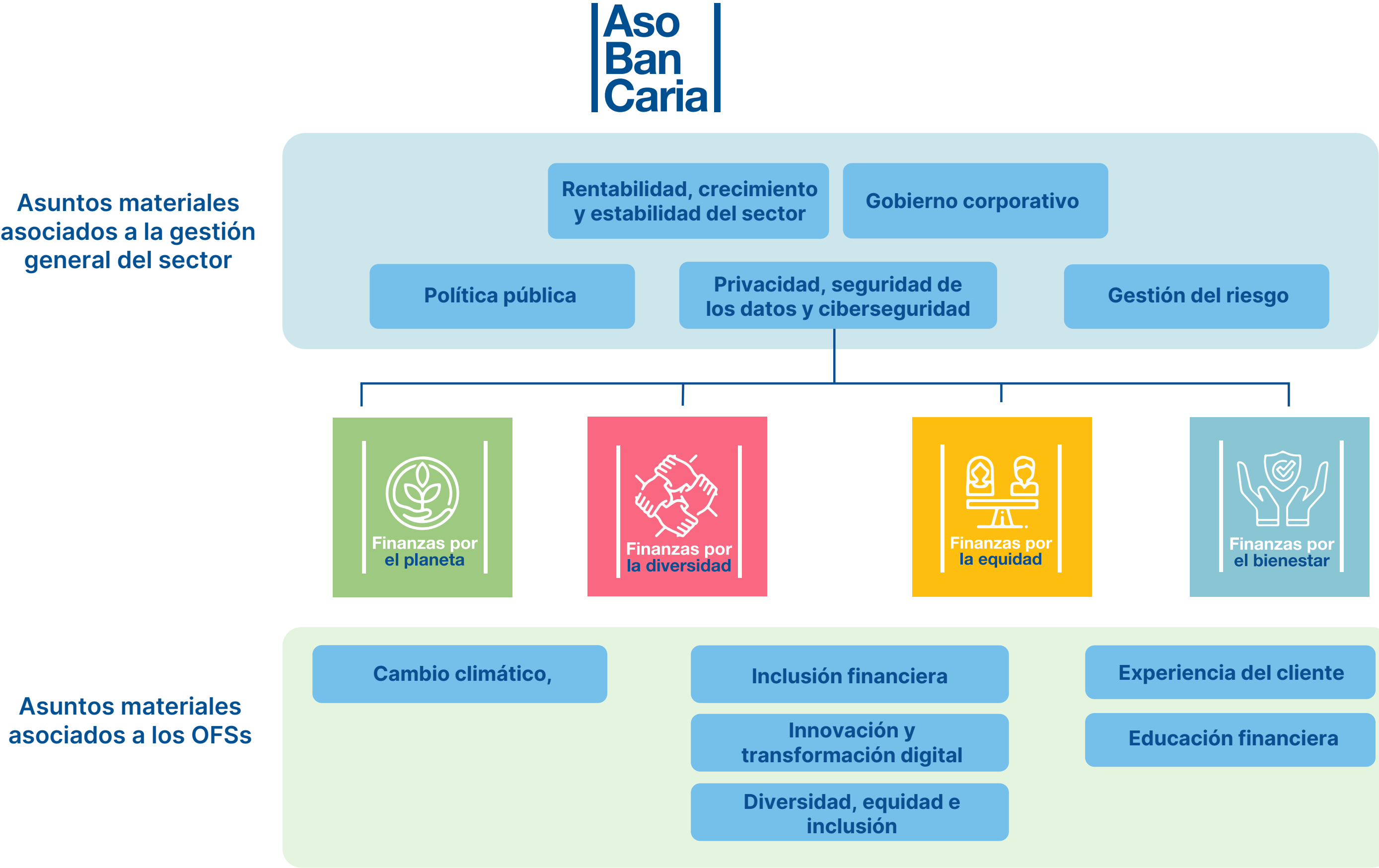
El OFS **finanzas por el planeta** nace como respuesta de la banca colombiana al ODS 13 “Acción por el clima: adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos”. Desde el Protocolo Verde, el gremio ha trabajado desde hace 13 años por incentivar las finanzas verdes a través de cinco (5) estrategias de trabajo que han conllevado a tener un saldo de cartera verde de \$29,3 billones de COP a 2024 y una cartera Transversal ASG de \$6,6 billones de COP. Así, en cumplimiento con los OFS, la cartera sostenible del sector bancario ascendió a 133,5billones de COP. Esto se refleja en la suma de la cartera verde, social y transversal ASG

Por otro lado, el OFS **finanzas por la equidad** responde al ODS 5 “Igualdad de género: lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”, desde el cual trabajar por disminuir la brecha de género en el acceso a productos financieros es fundamental, incluyendo el acceso a productos de crédito.

Además, de trabajar sobre la equidad de género, desde Asobancaria se ha planteado un alcance mayor a nivel de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), con las poblaciones del protocolo social. Con el OFS **Finanzas por la diversidad**, que parte del ODS 10 “Reducir la desigualdad en y entre los países”, se busca reducir la brecha de acceso a crédito para diferentes poblaciones, considerando el reconocimiento de economías comunitarias, las características poblacionales, el contexto y realidades de estos grupos.

Por último, el OFS **Finanzas por el bienestar**, busca la disminución de brechas de desigualdad al promover la toma de decisiones financieras educadas, aportando al ODS 4 “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”.

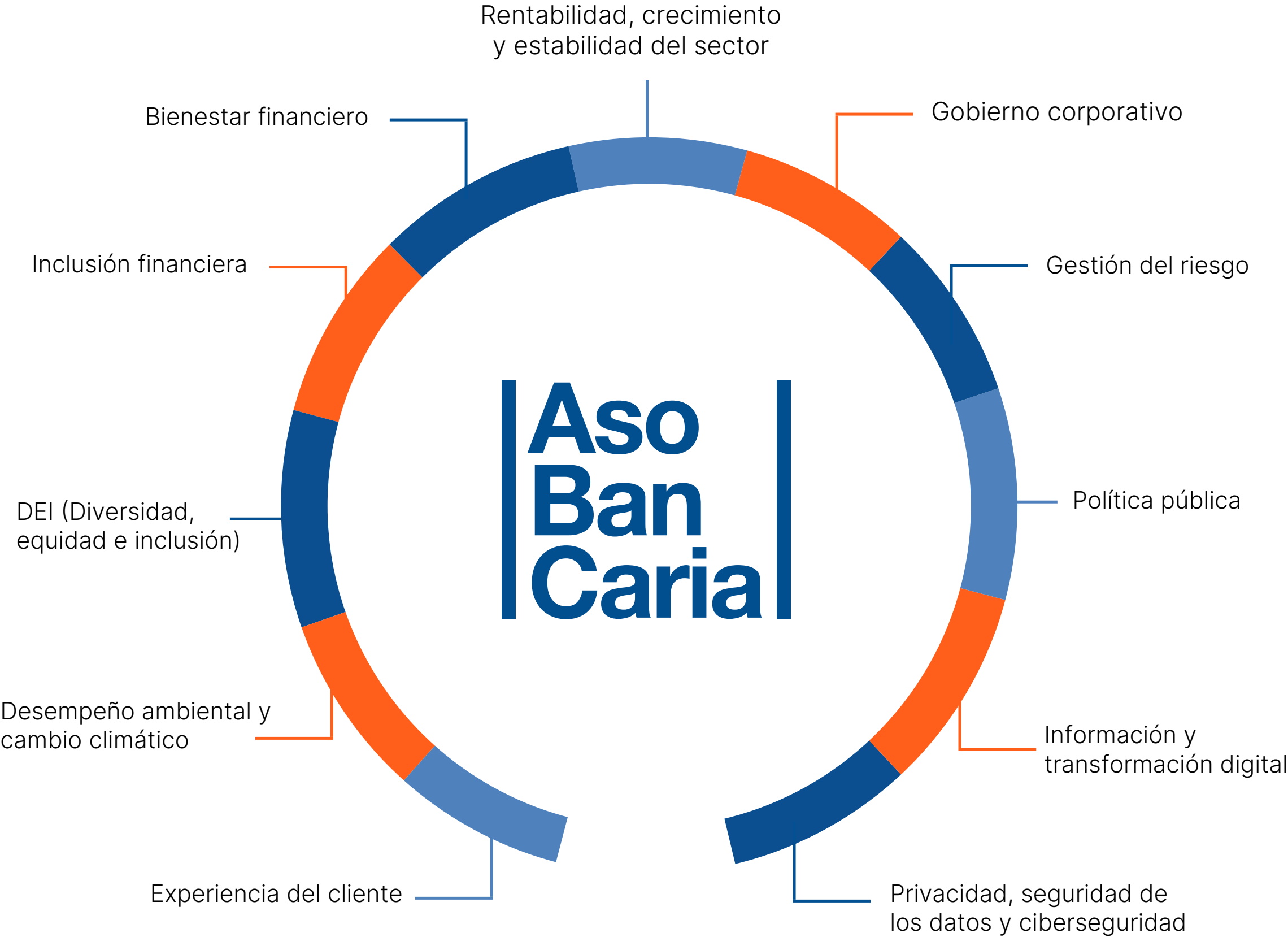
Cada uno de los OFS también contempla uno o varios temas materiales identificados en el 2025 de acuerdo con la materialidad del sector. Esto implica que el enfoque en estos temas contribuye directamente al logro de los OFS. Sin embargo, es importante destacar que los temas que no están directamente vinculados con un OFS siguen siendo pertinentes. El desarrollo de estos aspectos, como la gestión de riesgos, la rentabilidad y estabilidad del sector, y la seguridad de la información, crea las condiciones necesarias para que el sector pueda abordar eficazmente los temas relacionados con los ODS y por ende el cumplimiento de los OFS.



Sobre este informe

(GRI 2-22)

El Informe de Gestión Gremial de Asobancaria 2024 consolida las respuestas de 38 entidades financieras sobre su gestión en temas de sostenibilidad para el periodo del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024. Esta información fue recopilada a partir de las respuestas de las entidades bancarias a un cuestionario diseñado por Asobancaria que integra estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 2021, las preguntas del Corporate Sustainability Assessment (CSA) de S&P, y algunos indicadores del Consejo de Normas de Contabilidad Sostenible (SASB) por sus siglas en inglés, entre otros. Los contenidos e indicadores del informe están asociados al ejercicio de Doble Materialidad realizado por Asobancaria en el 2025. Como resultado, se priorizaron 11 temas materiales que tienen alto potencial para impactar directa o indirectamente en la creación de valor social, ambiental y/o económico para el gremio y su entorno.



El informe refleja los esfuerzos y la capacidad de acción colaborativa de la agremiación y sus entidades adheridas para promover y mantener la confianza del público en el sector financiero, promover la movilización de un cambio social y ambiental en el país y continuar acercando la banca a los colombianos.

⁴Para conocer más detalles de la metodología de la Doble Materialidad implementada, los invitamos a conocer este documento disponible en <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2023/06/Materialidad-Asobancaria-2022.pdf>

Cómo leer este informe

El Informe de Gestión Gremial de Asobancaria 2024 está estructurado teniendo en cuenta las recomendaciones de reporte de la International Sustainability Standards Board (IFRS), que sugiere reportar la información en materia de sostenibilidad describiendo: la gobernanza, la estrategia, la gestión de riesgos y las métricas y objetivos. Siguiendo este esquema, este informe se divide en cuatro secciones principales que abordan esas recomendaciones, y en la sección correspondiente a indicadores y métricas la información se reporta en apartados correspondientes a los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS) de Asobancaria. Dentro de las distintas secciones y apartados de este informe, se describe la gestión de los temas materiales de Asobancaria.

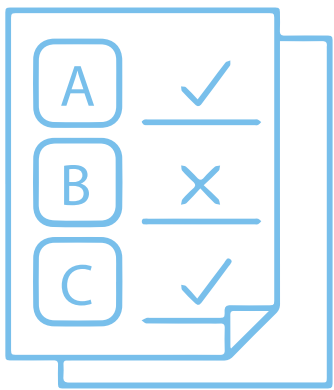
Cada capítulo de las secciones y apartados presenta un enfoque de gestión que destaca la importancia, los impactos y la gestión del gremio hacia cada asunto. Además, se presentan los resultados de los indicadores asociados a cada tema y analizados en el contexto nacional e internacional del sector.

Los indicadores y métricas que se reportan en este Informe se levantaron a través de un cuestionario auto aplicado diseñado para las entidades agremiadas y los resultados se presenta de forma consolidada. En este cuestionario participaron 38 entidades y los resultados de la mayoría de los indicadores serán presentados teniendo este universo entidades. Aquellos indicadores, donde el total de entidades reportantes sea menor al universo de 38, tendrá una aclaración a pie de página aclarando el total de entidades bajo el que se presenta este indicador.

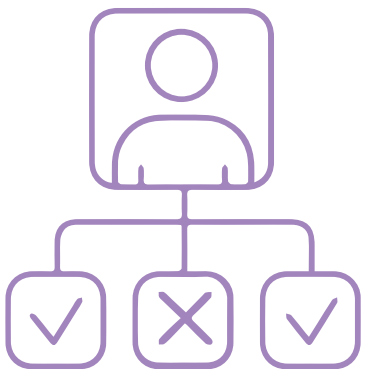
A lo largo del informe se presentarán tres tipos principales de indicadores:



- **Indicadores con respuesta única:** Son aquellos indicadores con solo una respuesta posible por entidad. Esto significa que la suma de las respuestas de este indicador deberá ser igual al universo de entidades reportantes.



- **Indicadores de respuesta múltiple:** Son aquellos indicadores en donde se evidencia la gestión de las entidades y cada entidad puede seleccionar varias opciones de respuesta. La suma de las respuestas en estos indicadores no es igual al total de entidades reportantes. Además, estas preguntas tendrán una nota aclaratoria que indica "Indicador que permite múltiples respuestas por entidad".



- **Indicadores numéricos:** Son aquellos que reportan la información agregada de las entidades, cómo el número total de empleados de las entidades financieras.

Gobierno Corporativo

ODS:

5 IGUALDAD DE GÉNERO



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Metas :

5.5

12.6

16.3
16.6

16.5
16.7



Gobierno corporativo

Las entidades agremiadas en Asobancaria se encuentran regidas, además de las disposiciones generales en la normatividad comercial, por las normas específicas del sector financiero, resaltándose las instrucciones y lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). En materia de gobierno corporativo, en particular, resaltan las normas sobre estructura y funciones que se encuentran en diferentes apartes de las circulares básicas Jurídica y Contable y Financiera del Supervisor, además de las recomendaciones de mejores prácticas de gobierno corporativo contenidas en el Código País, el cual establece un marco integral para esta estructura de gestión en las entidades financieras y emisores de valores en Colombia.

El Código País orienta las buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y la protección de los intereses de los accionistas y demás grupos de interés. Cada entidad es responsable de diseñar y adaptar su estructura organizacional y procesos internos para cumplir con este marco normativo, a través de sus órganos de gobierno y juntas directivas, encargados de tomar las decisiones estratégicas.

Con base en lo anterior, corresponde a cada entidad decidir acerca de la integración de la estructura organizacional y los procesos internos para cumplir con la normatividad a través de los órganos de gobierno y las juntas directivas, como encargados de tomar las decisiones estratégicas.

La gestión, en el marco del gobierno corporativo, se enfoca en trabajar sobre los impactos y riesgos más relevantes en la entidad, de cara a los grupos de interés internos y externos de la compañía. Aunque esta gestión se adelanta de forma independiente en cada una de las entidades agremiadas, Asobancaria apoya su desarrollo desde sus diferentes cuerpos colegiados (Juntas Estratégicas o Comités Técnicos) que, según los Estatutos de Asobancaria, están conformados por representantes de las entidades agremiadas y su propósito es actuar como organismos consultivos para la Junta Directiva y la Asociación, tomando en consideración temas o segmentos de interés específicos para la labor de las entidades y el propio de la Asociación.



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



Asobancaria

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

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

1. Juntas Estratégicas:

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

2. Comités Técnicos:

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

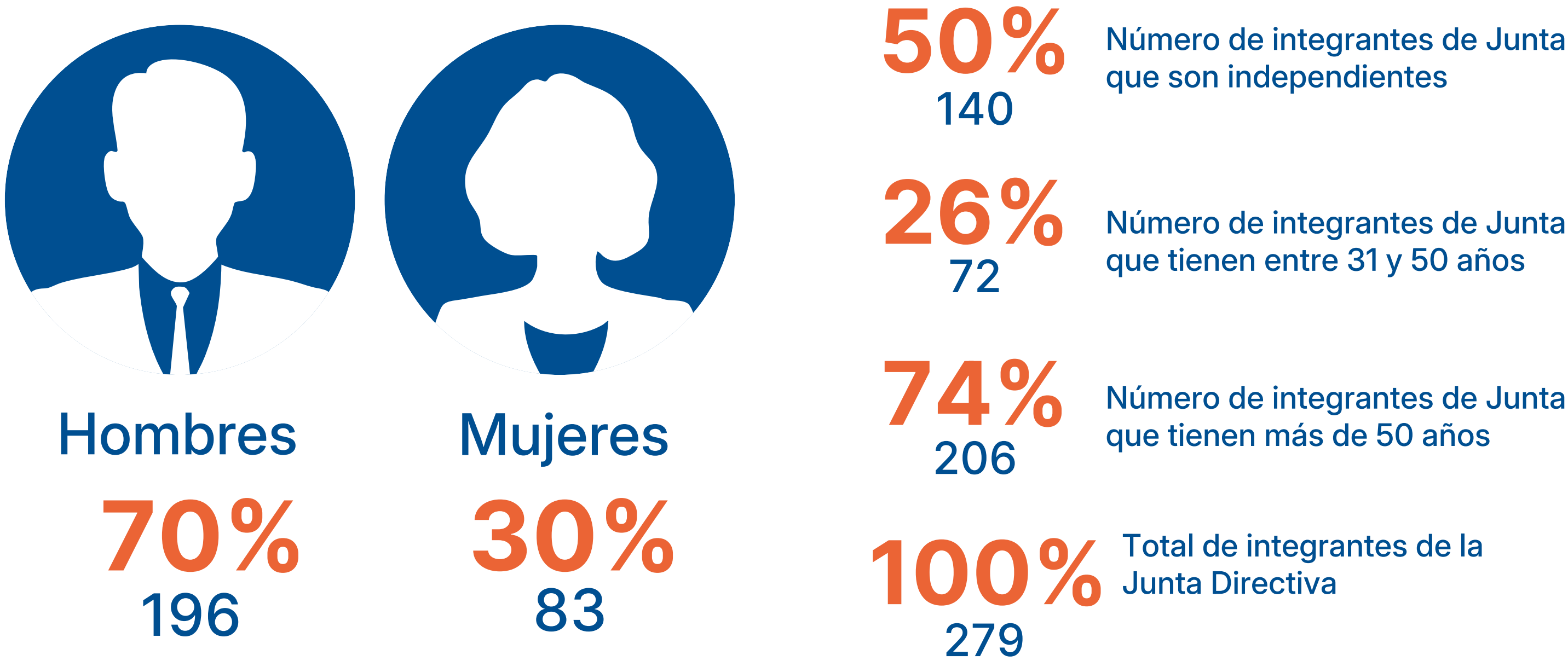
Las juntas directivas en las entidades agremiadas

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

En Colombia se han promovido lineamientos para integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la gestión de riesgos y en la estrategia empresarial, convirtiendo al gobierno corporativo en una herramienta clave para que el sector financiero colombiano actúe como catalizador de un crecimiento económico más equitativo, resiliente y sostenible. Además, fortalece la confianza de los inversionistas nacionales y extranjeros, quienes buscan ambientes regulados y previsibles para colocar su capital, y también fomenta la competitividad y facilita el acceso al crédito, pues genera reglas claras y mecanismos efectivos de control y supervisión.

En efecto, un gobierno corporativo sólido no solo fortalece la confianza en el sistema financiero, sino que contribuye a una gestión más eficiente y responsable de las entidades. Un elemento clave para garantizar su efectividad radica en la composición de las juntas directivas, ya que su estructura, diversidad y experiencia influyen directamente en la calidad de las decisiones estratégicas y en la supervisión del cumplimiento normativo. La composición de las juntas directivas de las entidades agremiadas evidencia una creciente búsqueda de una representación diversa en términos de género, edad y dependencia institucional. Como resultado, **en el 2024, el sector se acercó en cinco puntos porcentuales a la paridad de género en sus Juntas** respecto al 2023; **en el mismo porcentaje se acercaron en términos de edad**, tomando en consideración dos grupos etarios.

Gráfica 1: Composición de las Juntas Directivas



GRI 2-9. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas

Adicionalmente, conscientes de la importancia de contar con administradores que tengan conocimientos, capacidades y aptitudes determinadas, **34, es decir el 89% de las entidades financieras agremiadas en Asobancaria cuentan con procesos de nominación y selección definidos para sus Juntas Directivas y comités**². Dentro de los aspectos que se tienen en cuenta para la construcción de los criterios para estos procesos, se destacan:

Gráfica 2: Criterios de designación y selección de las Juntas Directiva

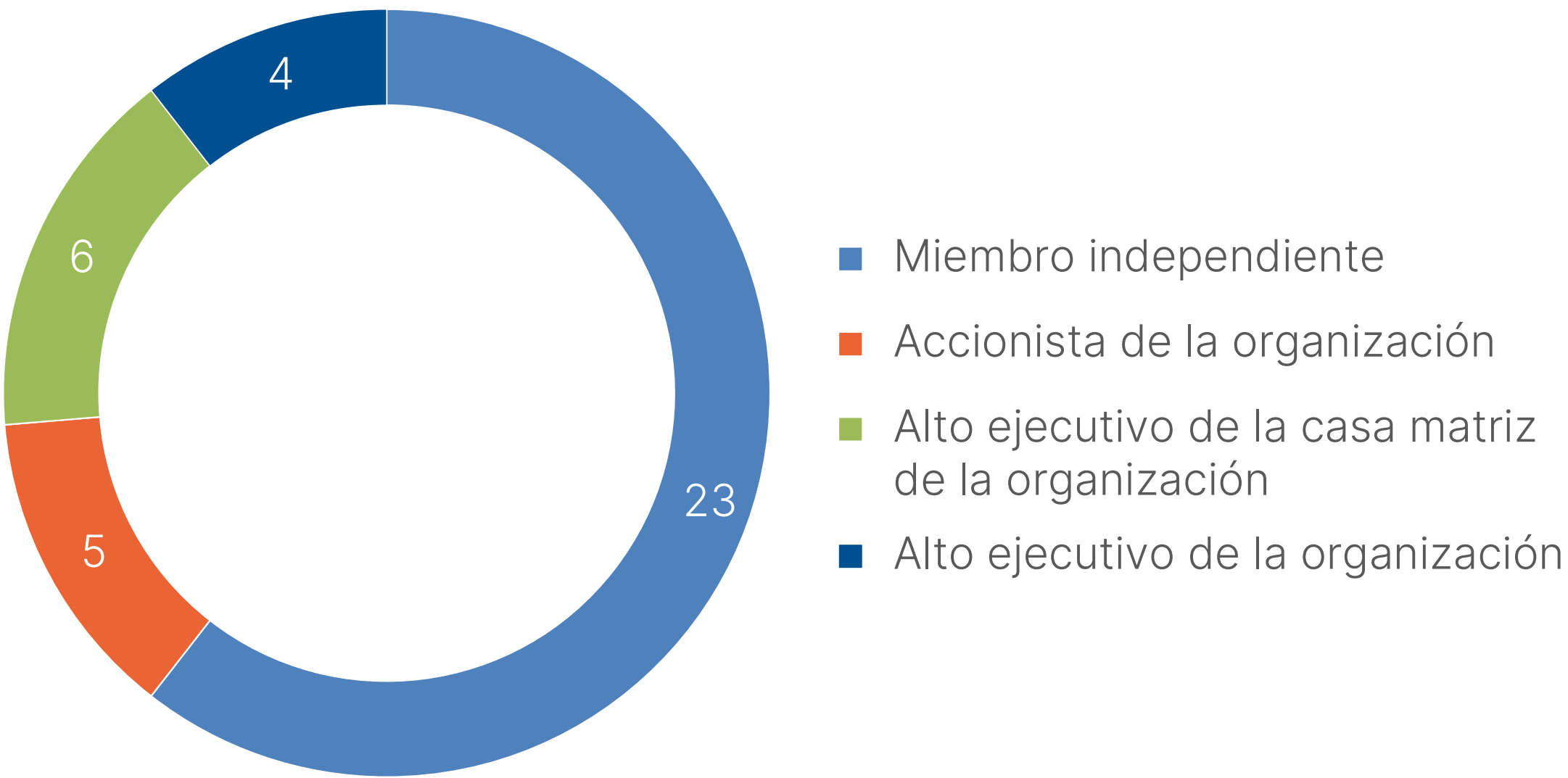


GRI 2-10. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas Indicador que permite múltiples respuestas por entidad.

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

Si bien los criterios de selección de los miembros de las juntas directivas son fundamentales para asegurar perfiles idóneos y diversos, también resulta imprescindible considerar el rol particular del presidente de la Junta. Su independencia y la capacidad para gestionar posibles conflictos de interés son factores determinantes para garantizar un liderazgo equilibrado. En línea con lo anterior, **23 de las 38 entidades agremiadas que realizaron el reporte informaron que el presidente de la Junta es un miembro independiente de la organización**. Por su parte, en aquellos eventos en los que el presidente tiene alguna relación, en todos los casos las entidades cuentan con controles para la gestión de los conflictos de interés.

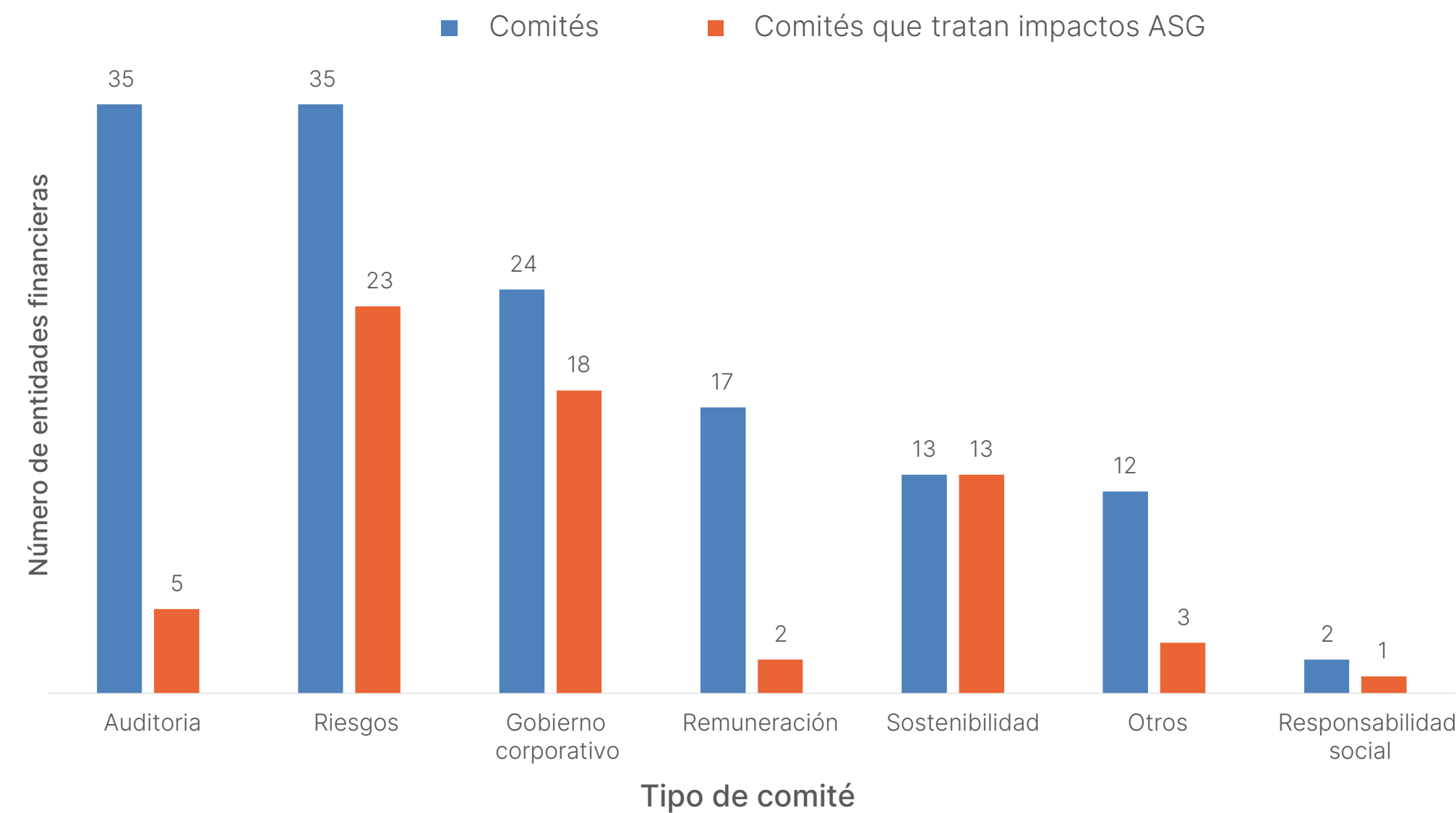
Gráfica 3: Naturaleza de los presidentes de las Juntas Directivas



GRI 2-11. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas

Derivados, en algunos casos, de las instrucciones y recomendaciones de la SFC mencionadas anteriormente, y en otros casos de la creación propia de las entidades financieras, las Juntas Directivas cuentan con diversos comités y órganos consultivos que respaldan la toma de decisiones. Si bien estos escenarios colegiados abordan diferentes temáticas, en todos los casos aportan en la generación de información a partir de la cual los miembros de la Junta Directiva se encuentran en capacidad de tomar decisiones adecuadas para el desarrollo del objeto social y abordan asuntos con impacto significativo en la preservación de la estabilidad macrofinanciera del país y en el desarrollo sostenible del mismo. Adicionalmente, en algunos casos abordan asuntos con impactos ASG, como se observa a continuación:

Gráfica 4: Comités de las Juntas Directivas que tratan impactos ASG



GRI 2-9. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

La sostenibilidad en la gobernanza de las entidades

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

Desde Asobancaria se mantienen iniciativas de publicaciones de información de interés, incluyendo cifras del sector financiero, así como la generación de espacios de socialización y aprendizaje en diferentes niveles de las entidades financieras, en el marco de los objetivos de finanzas sostenibles (OFS) promovidos desde hace un par de años. Entre las estrategias que se destacan se encuentran el desarrollo de la segunda jornada de formación para miembros de junta en temas ASG, que fue impartida por la IFC (International Finance Corporation), en la que **participaron 17 miembros de junta de 7 de entidades agremiadas**. En esta jornada se fortalecieron los conocimientos de los miembros de Junta con el fin de mejorar las habilidades para supervisar y tomar decisiones acertadas para el negocio.

Los temas relacionados con sostenibilidad son altamente valorados dentro de aquellos conocimientos que tienen los miembros de las juntas directivas de las entidades agremiadas, los cuales son diversos y se destacan a continuación algunos:

Gráfica 5: Conocimientos colectivos de las Junta de las entidades financieras



GRI 2-17. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Justamente, como reconocimiento del grado de conocimiento y sensibilidad de los miembros de junta en temas ASG, la participación de los órganos de gobierno ha aumentado en su gestión. De las 38 que realizaron el reporte, **en 31 entidades la Junta Directiva revisó el informe de sostenibilidad de su compañía, mientras que en 21 adicionalmente lo aprobó³**. Para el efecto, las entidades realizan reportes, con diferentes periodicidades a la Junta Directiva en materia de sostenibilidad, destacándose que el 37% de estas entidades realizan el reporte anualmente, 13% semestralmente, 24% trimestralmente y 16% mensualmente (mismo porcentaje frente a la periodicidad utilizada para reportes sobre

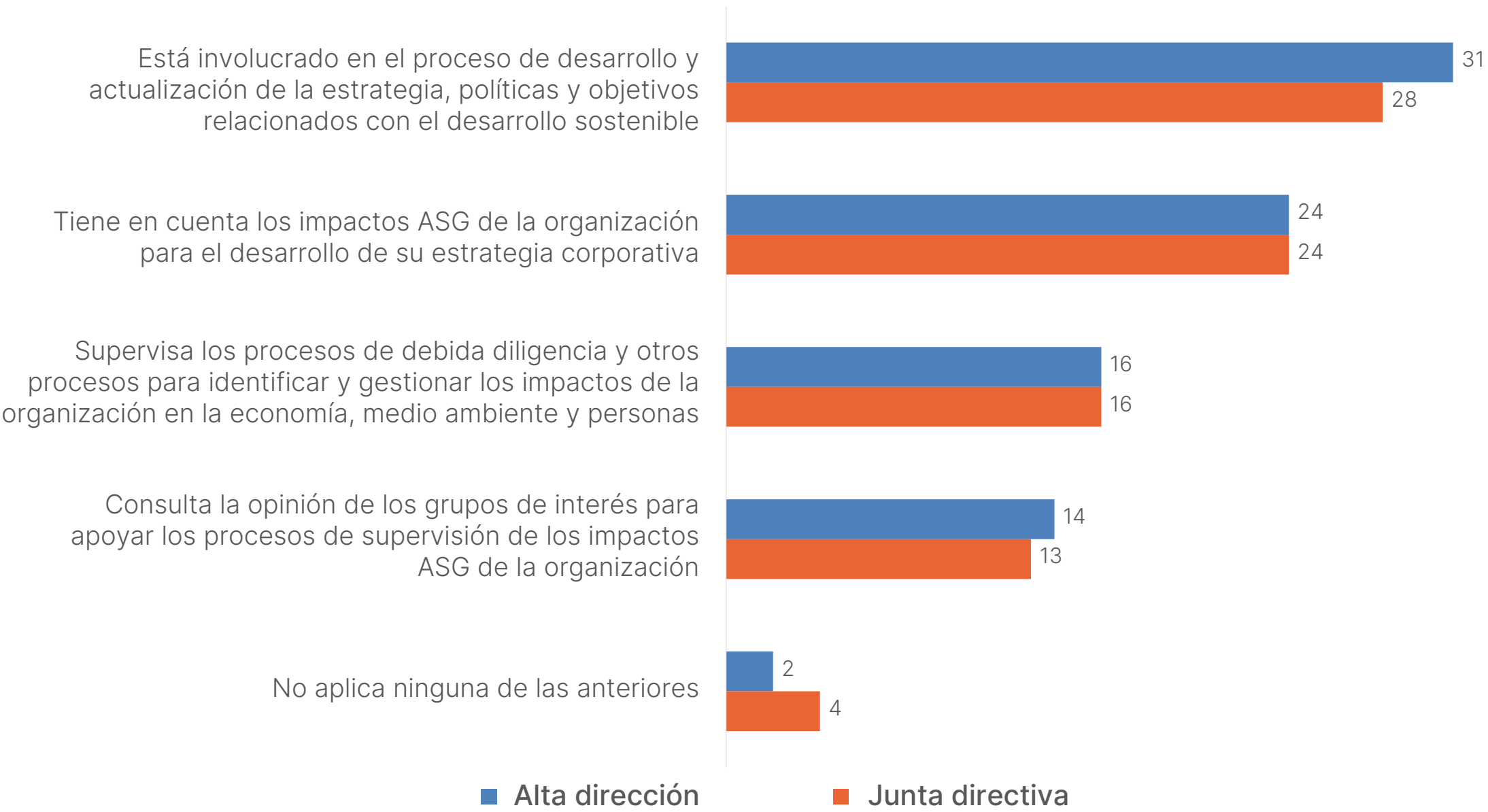
³ GRI 2-14. Indicador reportado por 38 de las 39 entidades agremiadas.

⁴ GRI 2-13. Indicador reportado por 38 de las 39 entidades agremiadas

inclusión financiera), entre otros, evidenciándose en mantener el flujo de información activo⁴.

En esta línea se observa también una mayor participación, tanto de la Junta Directiva como de la Alta Dirección en general, en la supervisión de la gestión de impactos ASG, que para el 2024 se detalla a continuación:

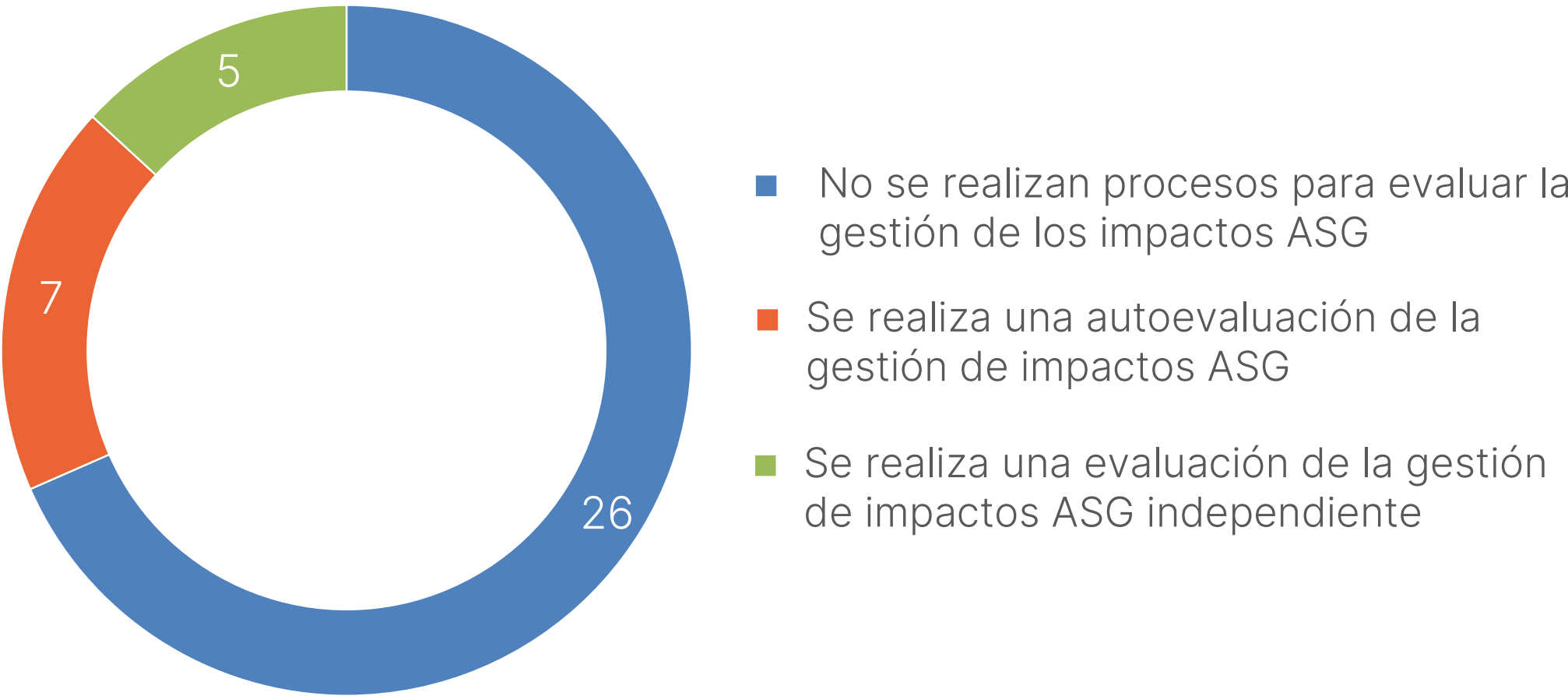
Gráfica 6: Acciones de los órganos de gobierno para la supervisión de impactos ASG



GRI 2-12. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Frente al desempeño de la Junta Directiva en la gestión de los impactos ASG, **se incrementó el porcentaje de entidades que realizaron evaluaciones (autoevaluaciones o independientes) a la Junta por la gestión de impactos ASG**, destacándose que el 71% de las entidades que realizan autoevaluaciones las hacen anualmente. A continuación, se muestra la forma en que se adelantan estas evaluaciones:

Gráfica 7: Entidades financieras que realizan evaluación de desempeño a sus miembros de Junta asociada a la gestión de los impactos ASG



GRI 2-18. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas

En esta línea se observa también una mayor participación, tanto de la Junta Directiva como de la Alta Dirección en general, en la supervisión de la gestión de impactos ASG, que para el 2024 se detalla a continuación:

Estrategia y compromiso ASG en el sector bancario

El Pacto Mundial de la ONU España señala que en 2024⁵ las empresas deben fortalecer la transparencia y rendición de cuentas sobre sus prácticas de sostenibilidad, integrar la sostenibilidad como parte central de su estrategia, incorporando los ODS y principios clave en sus operaciones, y priorizar la medición y comunicación del impacto real de sus acciones ambientales y sociales. Desde el gremio se trabaja para apoyar a las entidades en el planteamiento de modelos de gobernanza robustos y efectivos que respondan a los objetivos gremiales planteados en los OFS y que contribuyan al cumplimiento de los ODS, considerando estas nuevas tendencias y la necesidad de una mayor profundidad, alineación e impacto en sus estrategias de sostenibilidad.

El 92% de las entidades agremiadas que realizó el reporte manifestó que la estrategia ASG se encuentra integrada en su estrategia corporativa, creciendo en más de 10 puntos porcentuales respecto al año anterior. Este alto crecimiento evidencia la importancia creciente que tiene la sostenibilidad en las entidades financieras, y el compromiso del modelo de gobernanza.



⁵ Pacto Mundial de la ONU España. (2024). Siete tendencias en sostenibilidad empresarial para 2024. Encontrado en: <https://www.pactomundial.org/noticia/siete-tendencias-en-sostenibilidad-empresarial-para-2024/>

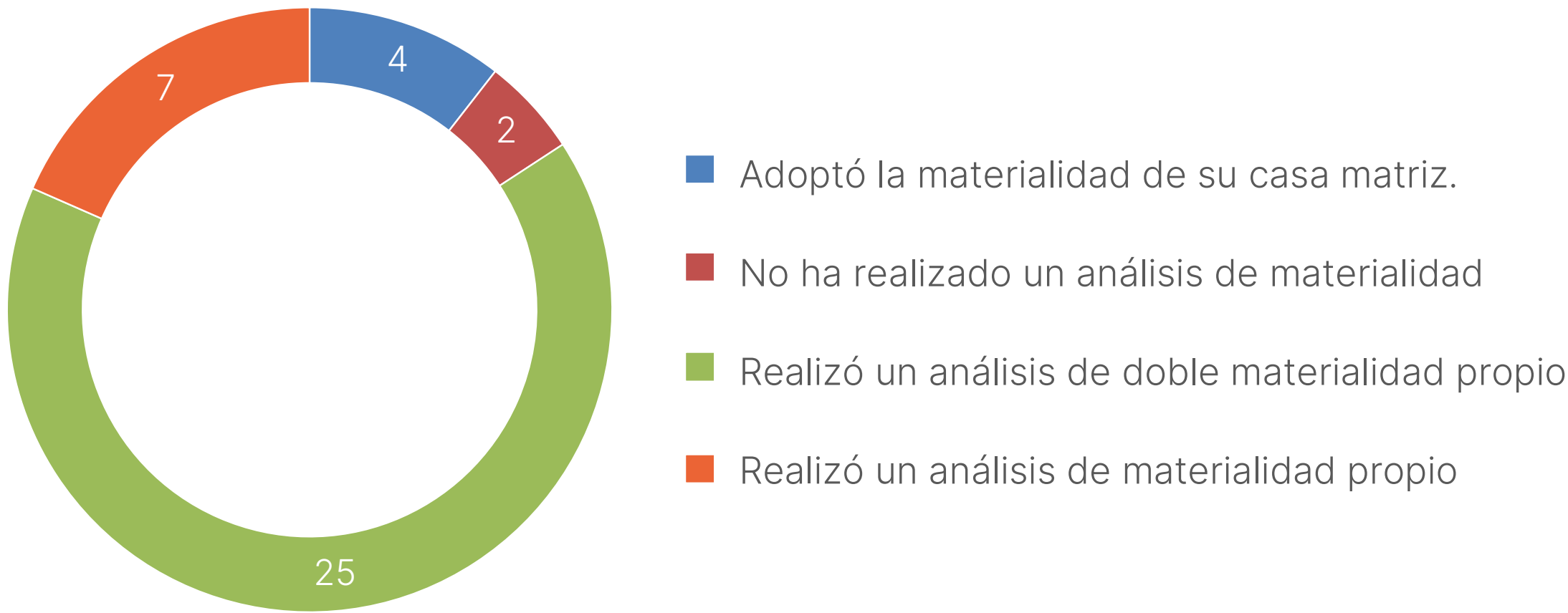
Gráfica 8: Características del compromiso y modelo de gobernanza en ASG de las entidades



GRI 2-22. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Este compromiso también se evidencia en los avances de cumplimiento de las instrucciones contenidas en la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, **32 de las entidades agremiadas que realizaron el reporte adelantaron análisis de materialidad propios**, para identificar los riesgos, oportunidades e impactos más significativos para el negocio, siendo el 78% análisis de doble materialidad, como se evidencia en la Gráfica #9. Según Deloitte, la materialidad, específicamente la doble materialidad, permite conectar la sostenibilidad con la gestión de riesgo de las entidades, esto quiere decir que dentro de ella se incluyen aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, logrando que las empresas sean conscientes de su impacto dentro y fuera de la entidad⁶.

Gráfica 9: Análisis de materialidad en las entidades financieras

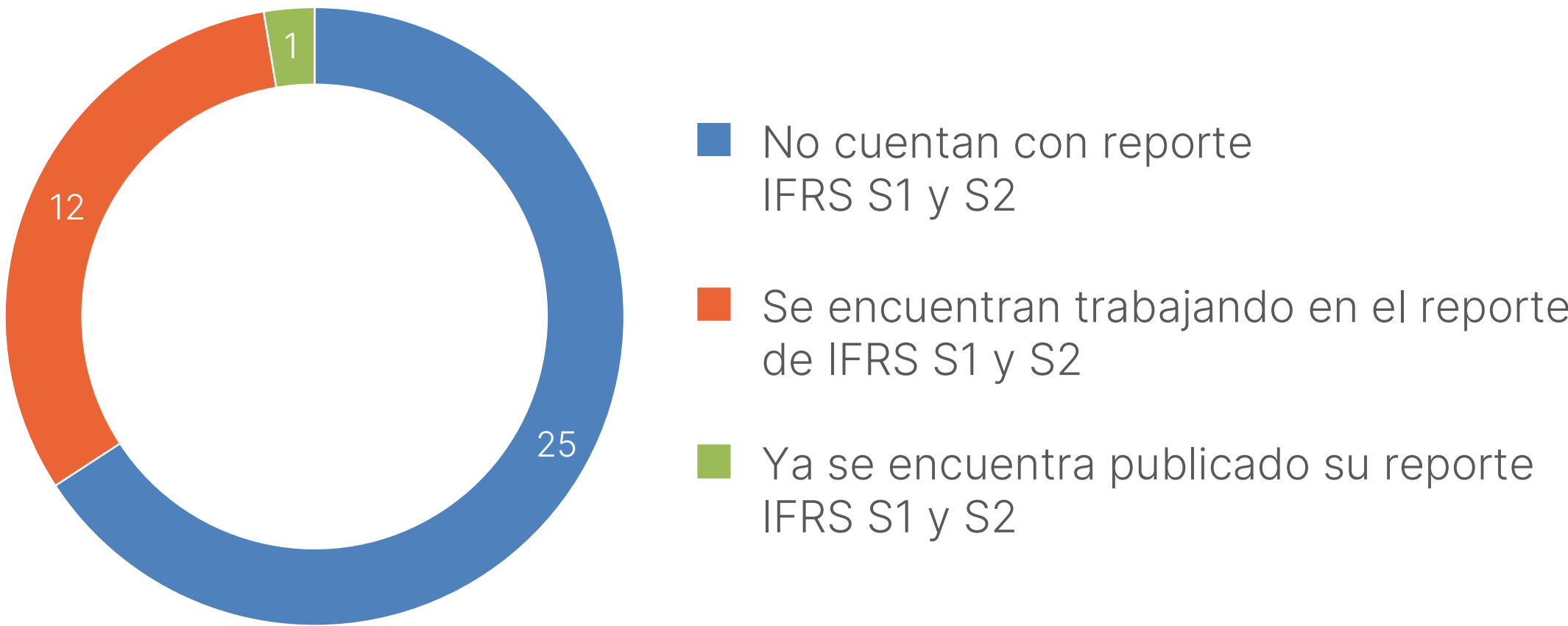


GOB-2. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas

⁶ Deloitte (s.f). Doble materialidad: conectando la sostenibilidad con la gestión de riesgo empresarial. Encontrado en: <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/risk/articles/doble-materialidad-conectando-sostenibilidad-y-riesgo-empresarial.html>

La Circular Externa mencionada guarda una estrecha relación con las Normas Internacionales de Sostenibilidad y Clima NIIF S1 y S2, generándose un avance hacia el mejoramiento de la transparencia en la divulgación de información sobre riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad y el cambio climático. **Las entidades agremiadas han venido avanzando voluntariamente en el proceso de implementación** de estos estándares, a pesar de que no son de obligatorio cumplimiento en el país. Se destaca al respecto que el 34% de las entidades que realizaron el reporte han tenido avances en la generación de estos como se evidencia a continuación:

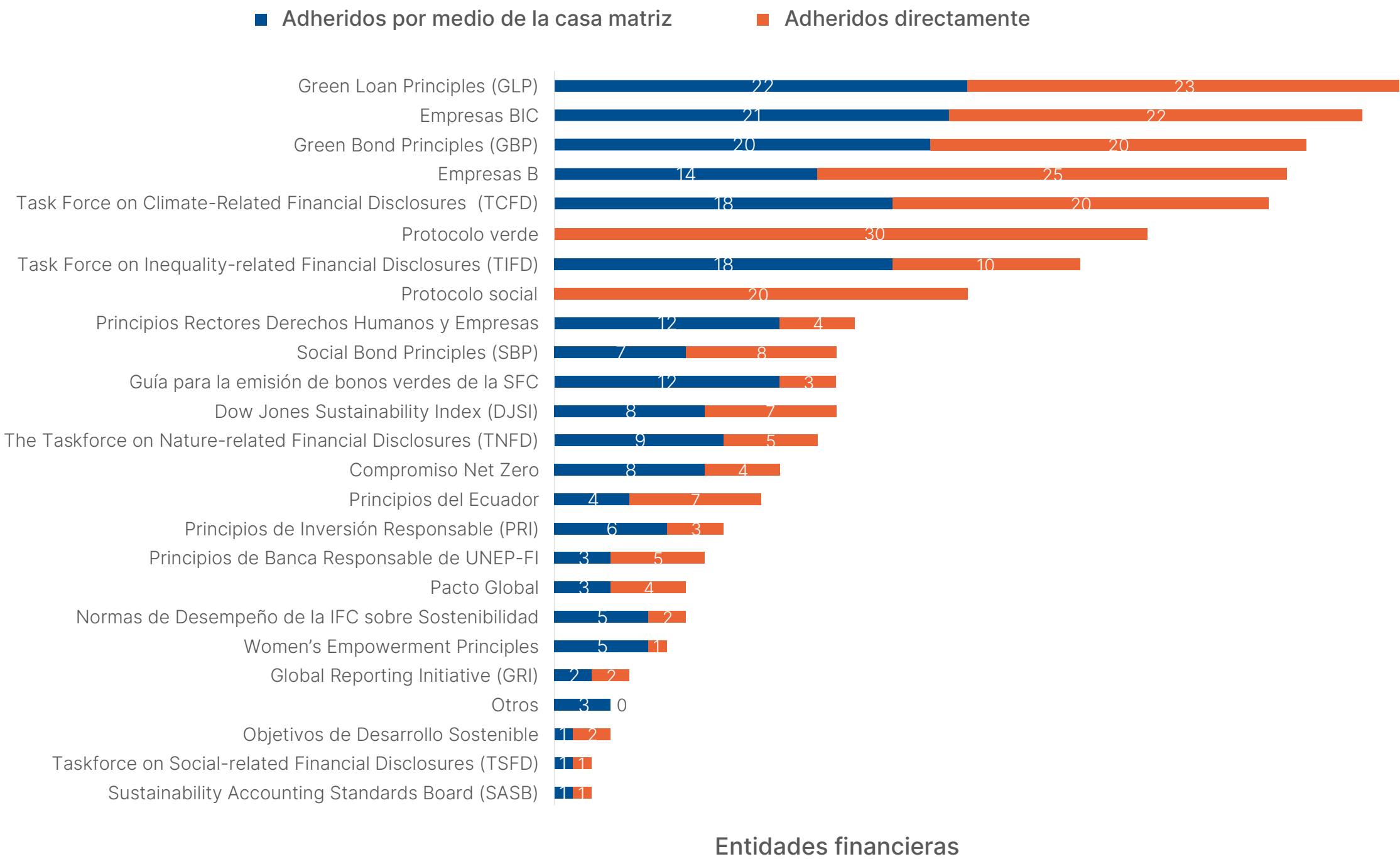
Gráfica 10: Estado de adopción de las IFRS S1 y S2



GOB-3. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas

En esta misma línea, las entidades financieras en Colombia se han adherido o expresado su apoyo a diferentes estándares o iniciativas en el ámbito de la sostenibilidad, bien sea directamente o a través de su casa matriz. El detalle de estas iniciativas se lista a continuación:

Gráfica 11: Entidades adheridas a estándares o iniciativas relacionadas con la sostenibilidad



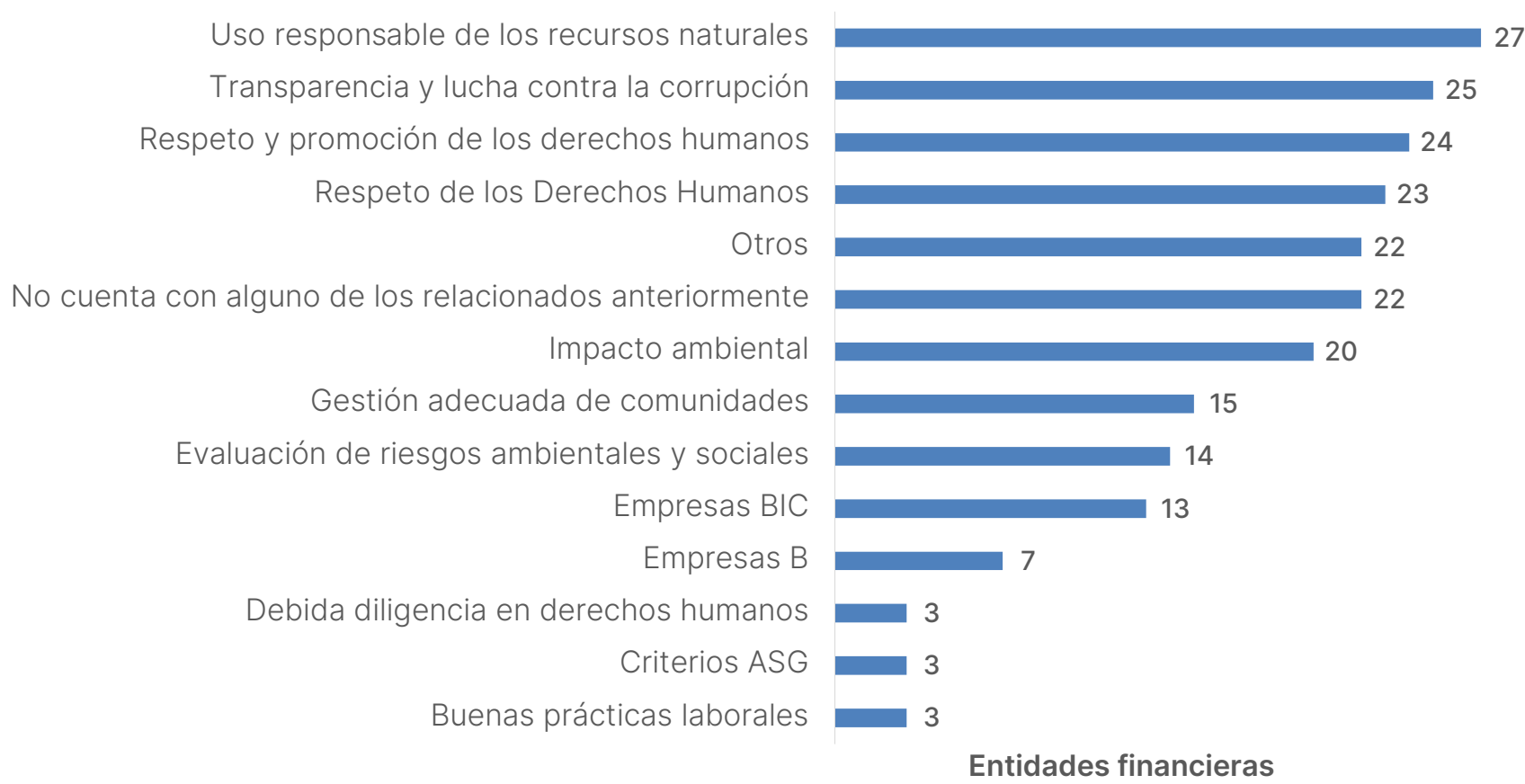
Entidades financieras

GRI 2-28. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Gestión de la cadena de Suministro

Alineado con los compromisos de las entidades financieras de promover el desarrollo sostenible y gestionar su impacto ambiental y social, algunas entidades han implementado criterios de sostenibilidad en la evaluación de procesos en sus cadenas de valor, como por ejemplo en la evaluación y selección de proveedores, así como en la integración de los aspectos ASG en las decisiones de inversión. Este último aspecto ha sido impulsado por el Task Force de Inversión Responsable, del cual Asobancaria es firmante. Estas acciones se unen a las iniciativas globales de lograr una economía resiliente y baja en carbono, en línea con el respeto de los derechos humanos, y alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París.

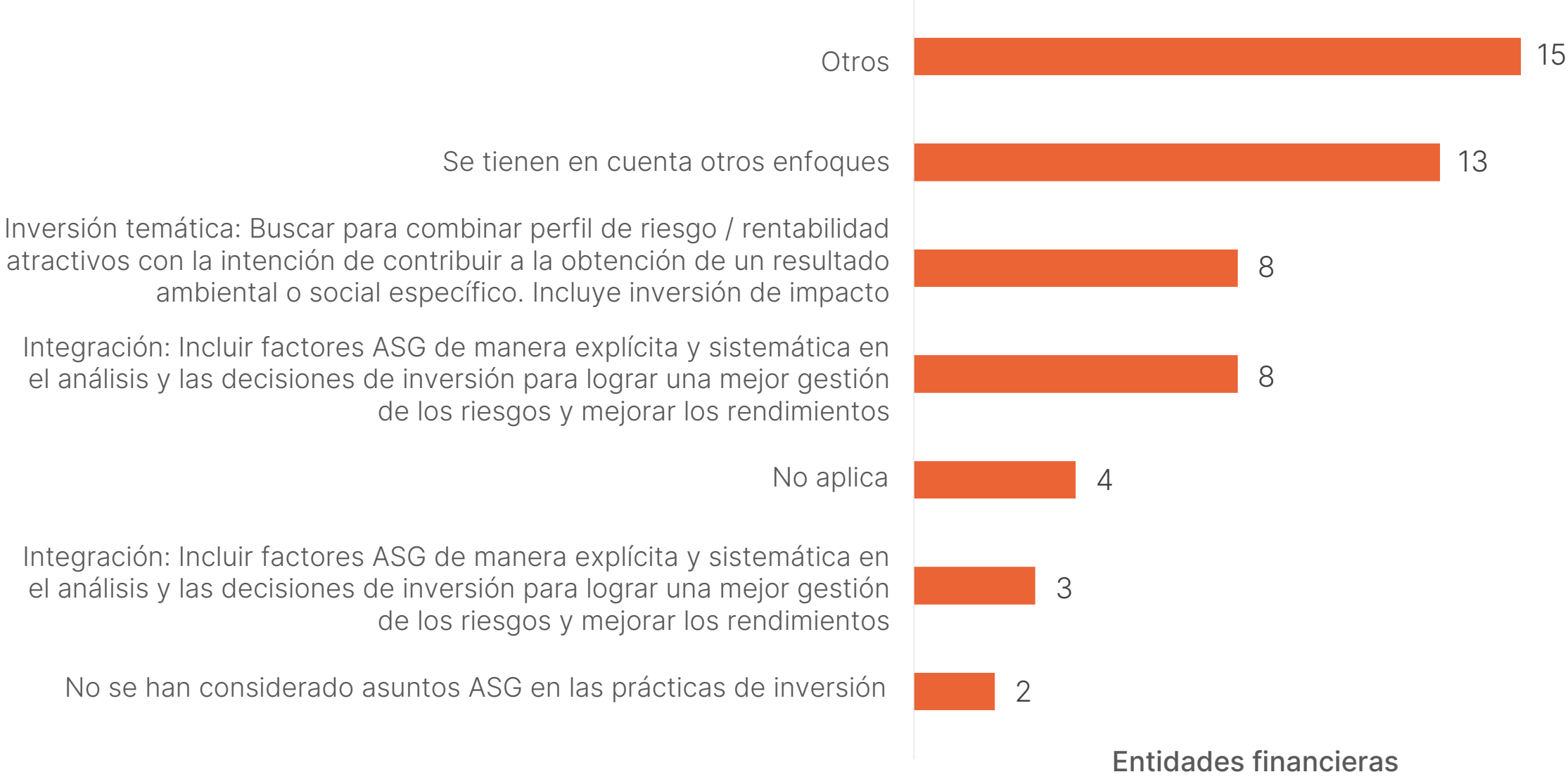
Gráfica 12: Criterios de evaluación en la política de abastecimiento



GOB-4. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Adicionalmente, algunas entidades agremiadas han considerado diferentes enfoques para incorporar los asuntos ASG en sus prácticas de inversión. Al respecto, se destaca que el 34% de las entidades que realizaron el reporte han integrado explícita y sistemáticamente estos asuntos en el análisis y las decisiones de inversión.

Gráfica 13: Enfoques ASG incorporados en las prácticas de inversión



SASB FN-AC-410a.2. Información reportada por 38 de las 39 entidades agremiadas
Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Retos	Gestión
- Fomentar que las decisiones se tomen considerando factores ambientales, sociales y de gobernanza. - Apoyar a las entidades en la adopción del Código País y el Código de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo (CPMGC) inspirado en los principios de la OCDE y del G20 2023.	- El gremio bancario colombiano (Asobancaria) ha establecido indicadores y objetivos comunes relacionados con los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG). - En 2024, Asobancaria facilitó espacios de acompañamiento técnico para que las entidades comprendan y adapten el CPMGC conforme a los lineamientos de la Superintendencia Financiera.

Talento Humano

ODS:

1

FIN DE LA POBREZA

4

EDUCACIÓN DE CALIDAD

5

IGUALDAD DE GÉNERO

8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Metas :

1.2

4.7

5.1

8.5, 8.8

10.2, 10.3

Indicador	Resultado 2024	Meta 2026
Porcentaje de mujeres en Junta Directiva	30%	30%
Ratio salarial hombres vs mujeres	1,14:1	1:1
Entidades que miden representatividad en su talento humano	100%	100%

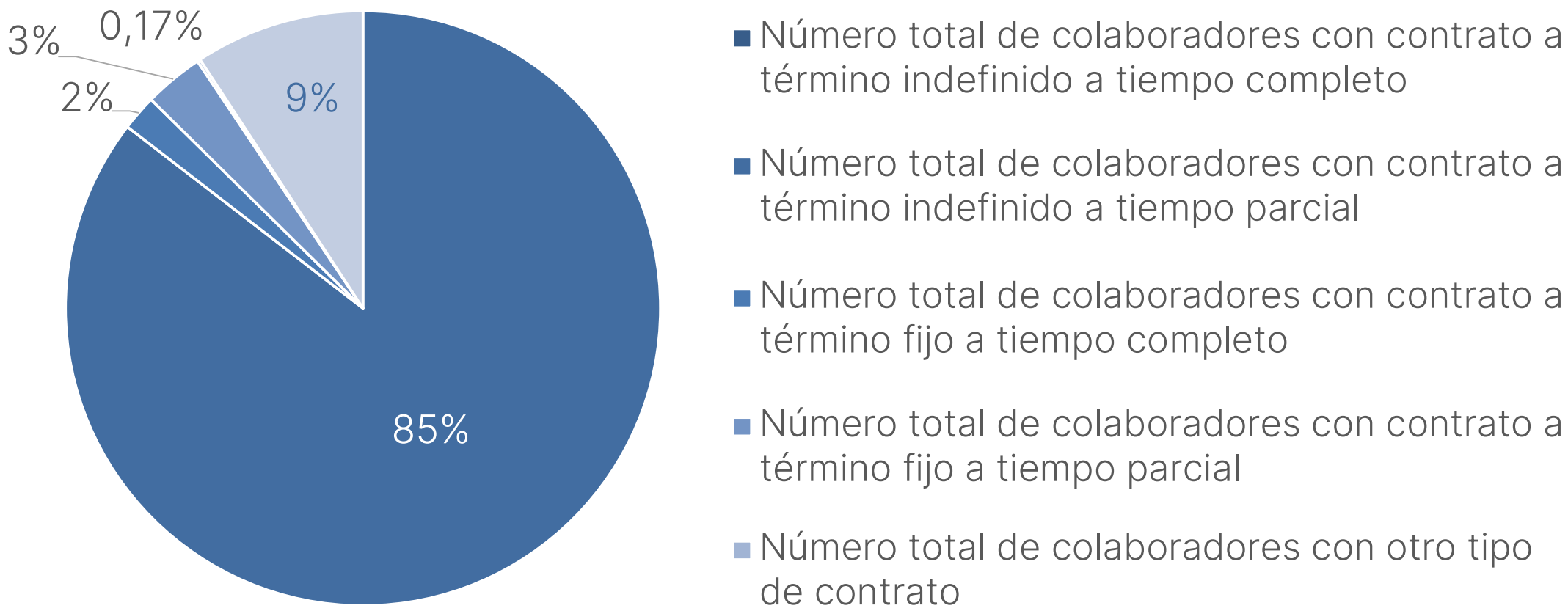


Compromiso con el talento humano y la inclusión

El desarrollo y evolución de las entidades financieras dependen en gran medida de la solidez, diversidad y preparación de sus equipos de trabajo. Debido a la alta especialización y el dinamismo del sector, las organizaciones han diseñado estrategias sólidas que combinan formación especializada, programas de desarrollo y condiciones laborales que favorecen el crecimiento y la estabilidad de sus equipos.

Como parte de este compromiso, las entidades del gremio contribuyen activamente a la generación de empleo en Colombia. En 2024, **las entidades agremiadas en Asobanca-ria reportaron un total de 152.452 colaboradores, de los cuales 112.385 (77%)** tienen contratos directos con la entidad y 34.067 (23%) fueron vinculados a través de terceros (GRI 2-8).

Gráfica 1: Porcentaje de colaboradores directos por tipo de contrato



GRI 2-7 Indicador reportado por 38 entidades

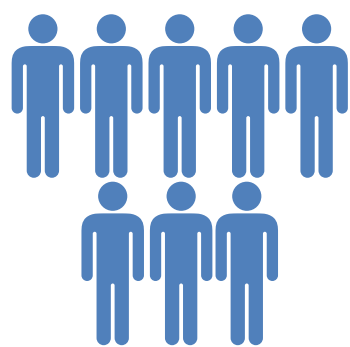
El fortalecimiento del talento humano dentro del sector financiero tiene como objetivo brindar estabilidad laboral y desarrollo profesional, entre otros. Por consiguiente, en 2024, **el 85% de los colaboradores directos contaron con contrato a término indefinido y tiempo completo**. Además, de los colaboradores directos, **42.662** (36%) fueron cubiertos por acuerdos de negociación colectiva, garantizando condiciones laborales equitativas y beneficios sociales adecuados (GRI 2-30).

En línea con la evolución del sector y con la sostenibilidad, las entidades han intensificado su enfoque en la gestión de la **Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)**, promoviendo un entorno laboral más representativo, evidenciado en el crecimiento de su fuerza laboral y la participación de mujeres en posiciones de liderazgo.

Fuerza laboral (Colaboradores directos por tipo de contrato)



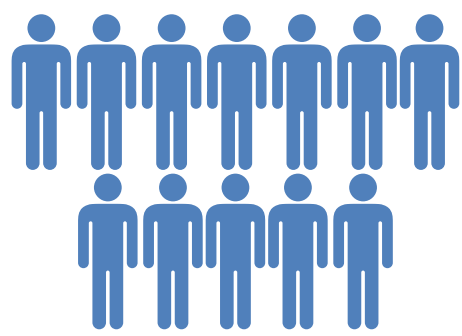
Hombres
40,42%



(47.199 personas)



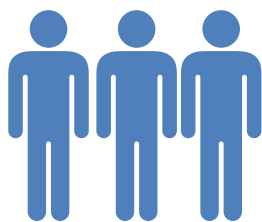
Mujeres
59,46%



(69.440 personas)



Otro género
0,13%



(146 personas)

Brecha de género en cargos directivos

Presidencias:
18,9% son mujeres
(7 de 37 posiciones)

Vicepresidencias, gerencias y direcciones:
44,7% son mujeres
(1.163 de 2.602)

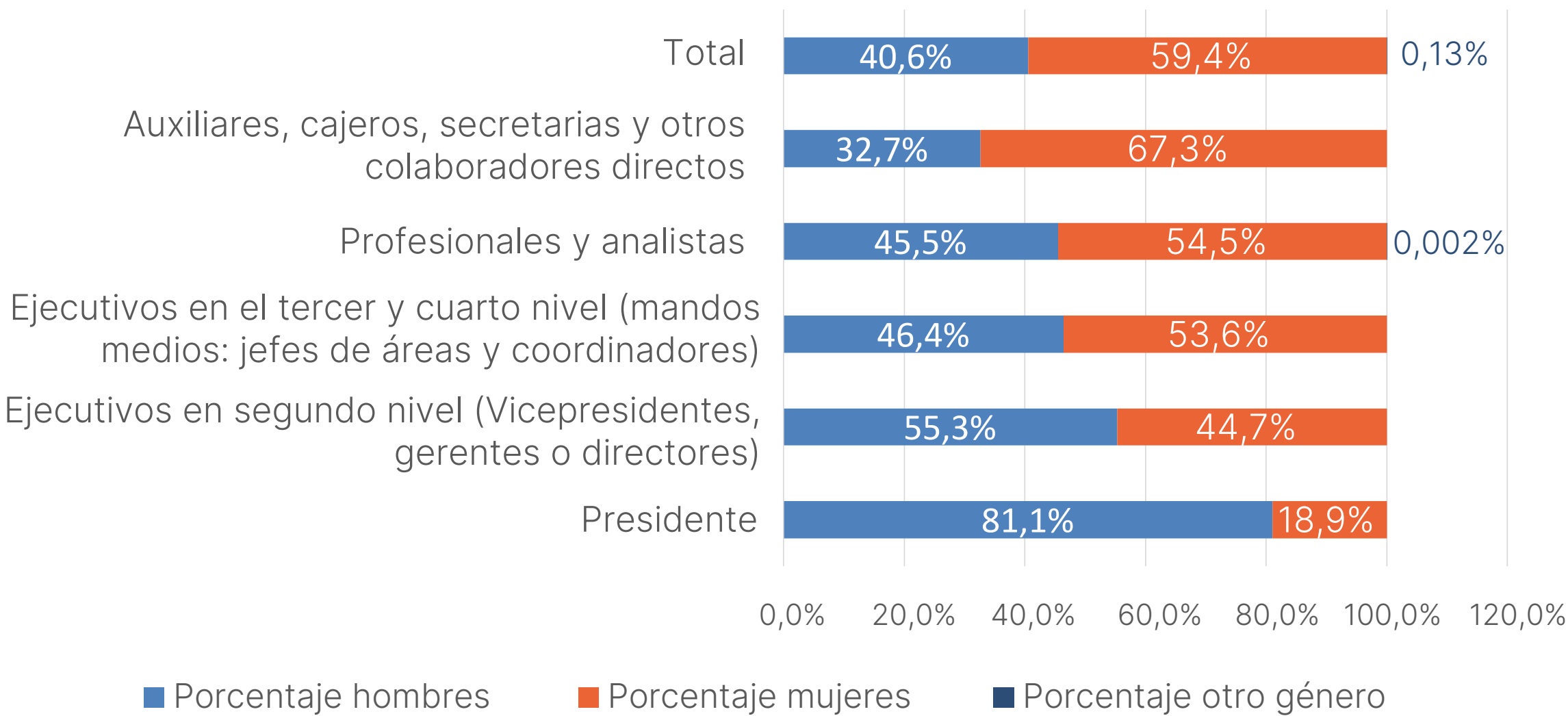
Jefaturas y coordinaciones:
53,5% son mujeres
(7.194 frente a 6.240 hombres)

Participación femenina en áreas operativas

Profesionales y analistas:
54,5% son mujeres
(26.989 frente a 22.539 hombres)

Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores:
67,3% son mujeres (31.197 frente a 15.129 hombres)

Gráfica 2: Porcentaje por género



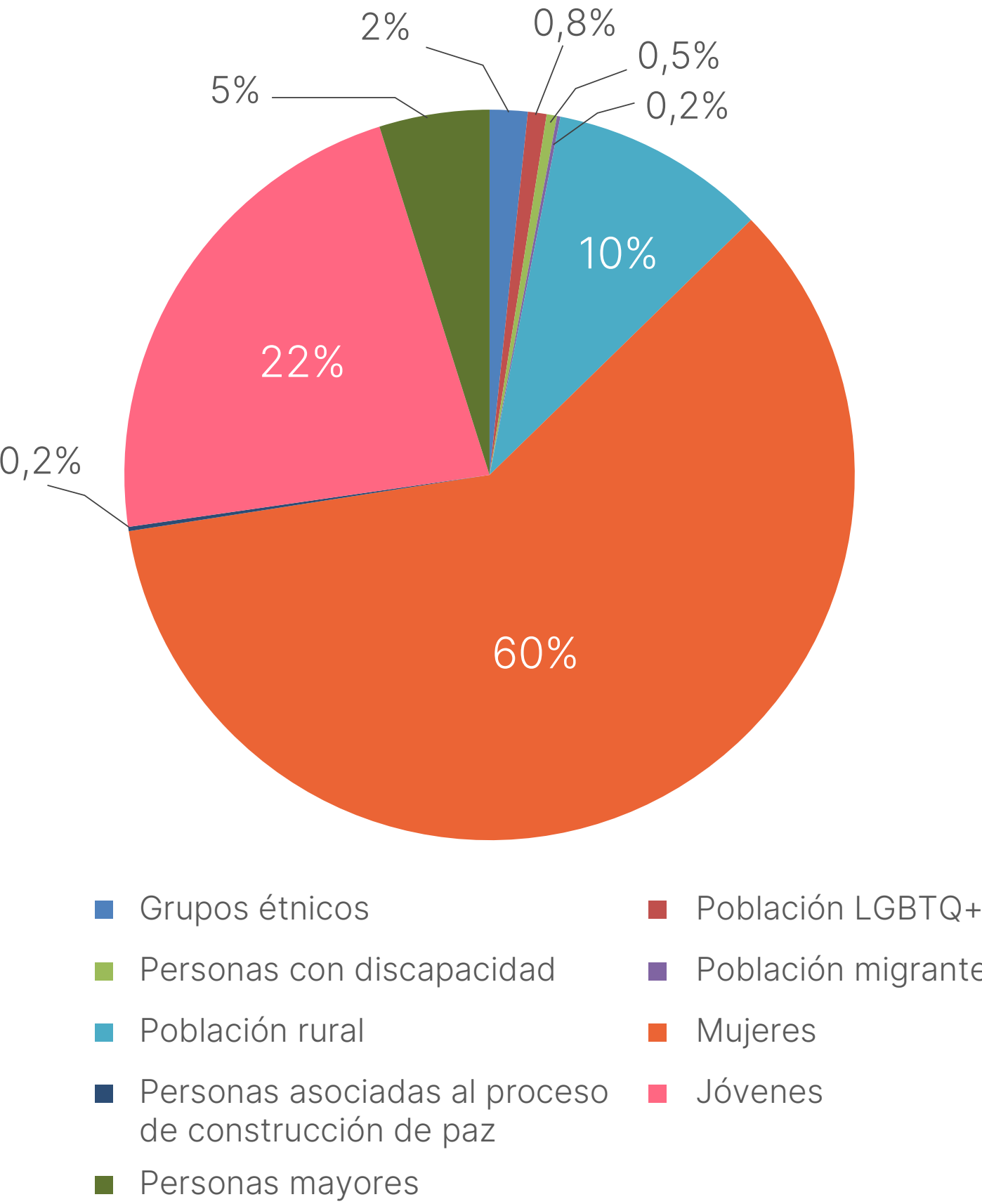
GRI 405-1: Información reportada por 38 entidades

Complementando lo anterior, las entidades del sector financiero también han fortalecido su compromiso con la **diversidad, equidad e inclusión (DEI)** implementando mediciones que reflejan las características de sus colaboradores, incluyendo edad, origen étnico, identidad de género, condición de discapacidad y ubicación geográfica. Estas respaldan la consolidación de estrategias que promueven la representación de **poblaciones específicas**, evidenciando que el **41% (63.185) de los colaboradores pertenecen a grupos subrepresentados dentro de las estrategias de inclusión.**

Dentro de este grupo poblacional, se destacan 6.061 (9,6%) personas provenientes de zonas rurales, 1.059 (1,7%) colaboradores que se identifican como parte de grupos étnicos y 523 (0,8%) personas de la comunidad LGBTQ+. Además, en el análisis se identifican 289 (0,5%) personas con discapacidad, 95 (0,1%) personas migrantes, 118 (0,2%) colaboradores vinculados a procesos de construcción de paz, 3.081 (4,9%) personas mayores; la participación de 37.806 (59.9%) mujeres y 14.153 (22.4%) jóvenes.

¹ El porcentaje de cada grupo poblacional priorizado es con base en el número total de colaboradores, por lo cuál, una persona puede pertenecer a más de un grupo porque no son excluyentes entre si.

Gráfica 3: Cantidad de colaboradores directos de poblaciones priorizadas por la gestión DEI



SASB FN-IB-330a.1: Información reportada por 32 de 38 entidades

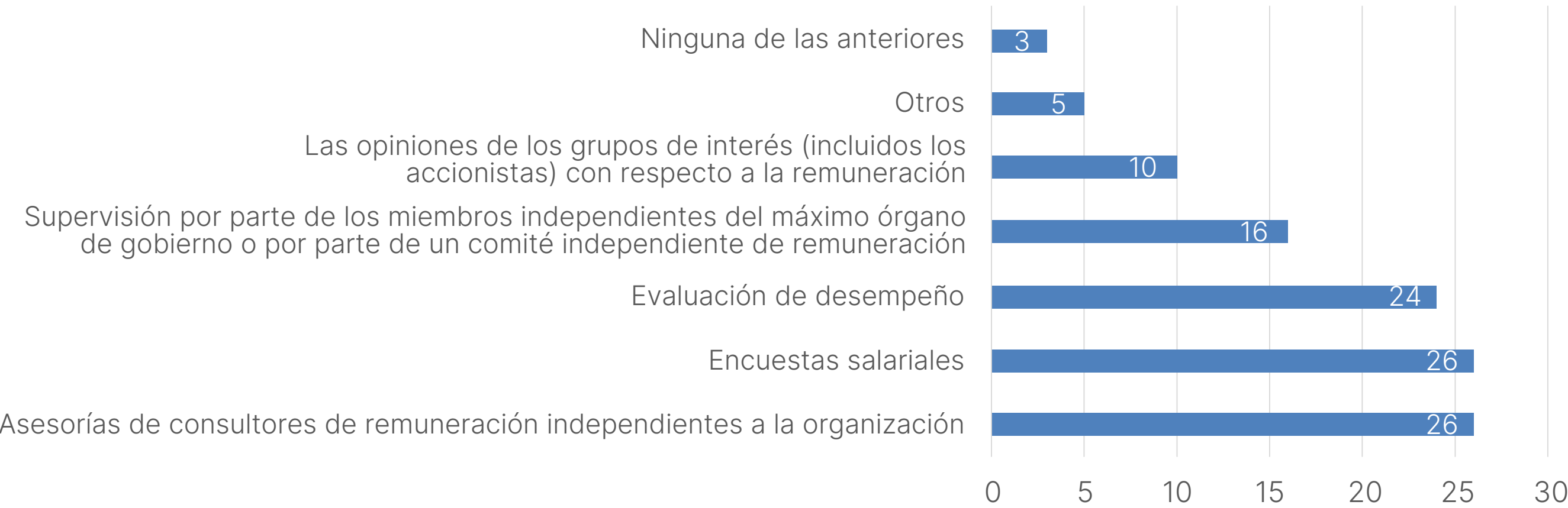
Remuneración (GRI 2-19; 2-20; 202-1)

La compensación salarial desempeña un papel fundamental en la garantía de equidad y en el fortalecimiento de la competitividad dentro del mercado laboral del sector financiero. Por consiguiente, las entidades financieras han estructurado políticas de remuneración diferenciadas según el nivel de responsabilidad y funciones dentro de la organización, garantizando estructuras de compensación alineadas con la jerarquía corporativa.

La evaluación de desempeño juega un papel clave en el ajuste de remuneraciones, siendo tomada en cuenta por 24 entidades, lo que resalta la importancia del rendimiento individual en la estructura salarial. La supervisión por parte de miembros independientes del máximo órgano de gobierno o comités de remuneración, también es un mecanismo relevante, aplicado en 16 entidades, garantizando transparencia en las decisiones salariales.

Por otro lado, **10 entidades consideran las opiniones de los grupos de interés, incluidos los accionistas** y 5 entidades utilizaron otros criterios específicos según su estructura organizacional como parte del proceso de diseño de políticas con enfoque participativo en la toma de decisiones.

Gráfica 4: Consideraciones para el proceso de diseño de políticas de remuneración



GRI 2-20: Información reportada por 36 de 38 entidades. Indicador que permite múltiples respuestas por entidad

Estrategia

Gobierno corporativo

Talento humano

En el marco del análisis de prácticas laborales justas y no discriminatorias, se evaluó la relación entre el salario inicial base ofrecido a hombres y mujeres frente al salario mínimo legal vigente en 2024. La mayoría de las organizaciones analizadas reportan una relación igualitaria entre géneros en los niveles salariales más bajos, evidenciando que no existen diferencias en el salario base mínimo inicial por motivo de género.

La relación entre el salario base inicial y el salario mínimo legal local, presenta variaciones entre las entidades, con algunas que ofrecen el salario mínimo legal exacto (relación de 1.00), mientras que otras superan dicho umbral, con relaciones que oscilan entre 1.01 y hasta 3.63. De manera general, se observa una tendencia positiva en la oferta de salarios iniciales superiores al mínimo legal, sin diferencias por género, lo cual aporta a la equidad laboral en el sector.

A pesar de este avance en los niveles operativos, la información sectorial y estudios previos sugieren que la brecha salarial tiende a ampliarse en cargos de mayor jerarquía, lo que indica una oportunidad de mejora en la promoción de la equidad salarial a lo largo de toda la estructura organizacional. Estos resultados permiten concluir que la equidad salarial sigue siendo un desafío en el sector, especialmente en los niveles ejecutivos. Aunque se han registrado avances en los niveles operativos, la retribución total en cargos de mayor responsabilidad continúa reflejando desigualdades que deben ser abordadas mediante políticas integrales de transparencia, evaluación de desempeño y sistemas de compensación más equitativos (GRI 405-2).

Crecimiento y formación (TH-3; GRI 404-1)

Comprometidos con el desarrollo profesional y la actualización constante de habilidades clave, la formación y capacitación de los colaboradores del sector financiero son ejes fundamentales para la continuidad del negocio. A lo largo del año, se han implementado programas estratégicos, con una inversión significativa que refuerza la competitividad y la transformación digital del sector:

• Incremento en formación sobre sostenibilidad

Las capacitaciones en sostenibilidad aumentaron de **799** en 2023 a **976** en 2024, llegando a **36.974** colaboradores y duplicando las horas de formación dictadas. Esta evolución refleja una mayor conciencia de sostenibilidad dentro del sector.

• Mayor enfoque en habilidades blandas

Aunque la cantidad de capacitaciones disminuyó, el número de personas formadas pasó de **61.248** en 2023 a **93.332** en 2024. La inversión en este campo también aumentó, alcanzando más de **\$1.852 millones de pesos**, lo que demuestra la relevancia de fortalecer habilidades humanas y de liderazgo.

• Gestión de riesgo y transformación digital

Ambas áreas han sido prioritarias para la capacitación del talento humano. En **2024** se impartieron más de **271.067** horas en gestión de riesgo y **239.058** horas

en transformación digital e innovación, preparando a los colaboradores para nuevos desafíos.

• Diversidad, equidad e inclusión (DEI)

La formación en diversidad, equidad e inclusión alcanzó a **43.281** colaboradores en 2024, lo que representa un avance significativo en la promoción de un entorno laboral más equitativo e inclusivo dentro del sector bancario.

• Aplicación de inteligencia artificial (IA) en el sector financiero

Las capacitaciones en IA tuvieron un crecimiento muy significativo, pasando de **7 sesiones en 2023 a 908 en 2024**, lo que demuestra el interés en la adopción de nuevas tecnologías.

• Capacitaciones en educación e inclusión financiera

La educación financiera sigue siendo un pilar fundamental, con **33.248** colaboradores capacitados en 2024 y una inversión superior a **\$146 millones**. La formación en inclusión financiera también creció, beneficiando a **14.417 colaboradores**.

El sector financiero ha consolidado su estrategia de formación con un enfoque alineado a los retos globales, incluyendo sostenibilidad, transformación digital, equidad de género e inteligencia artificial. La creciente inversión y el

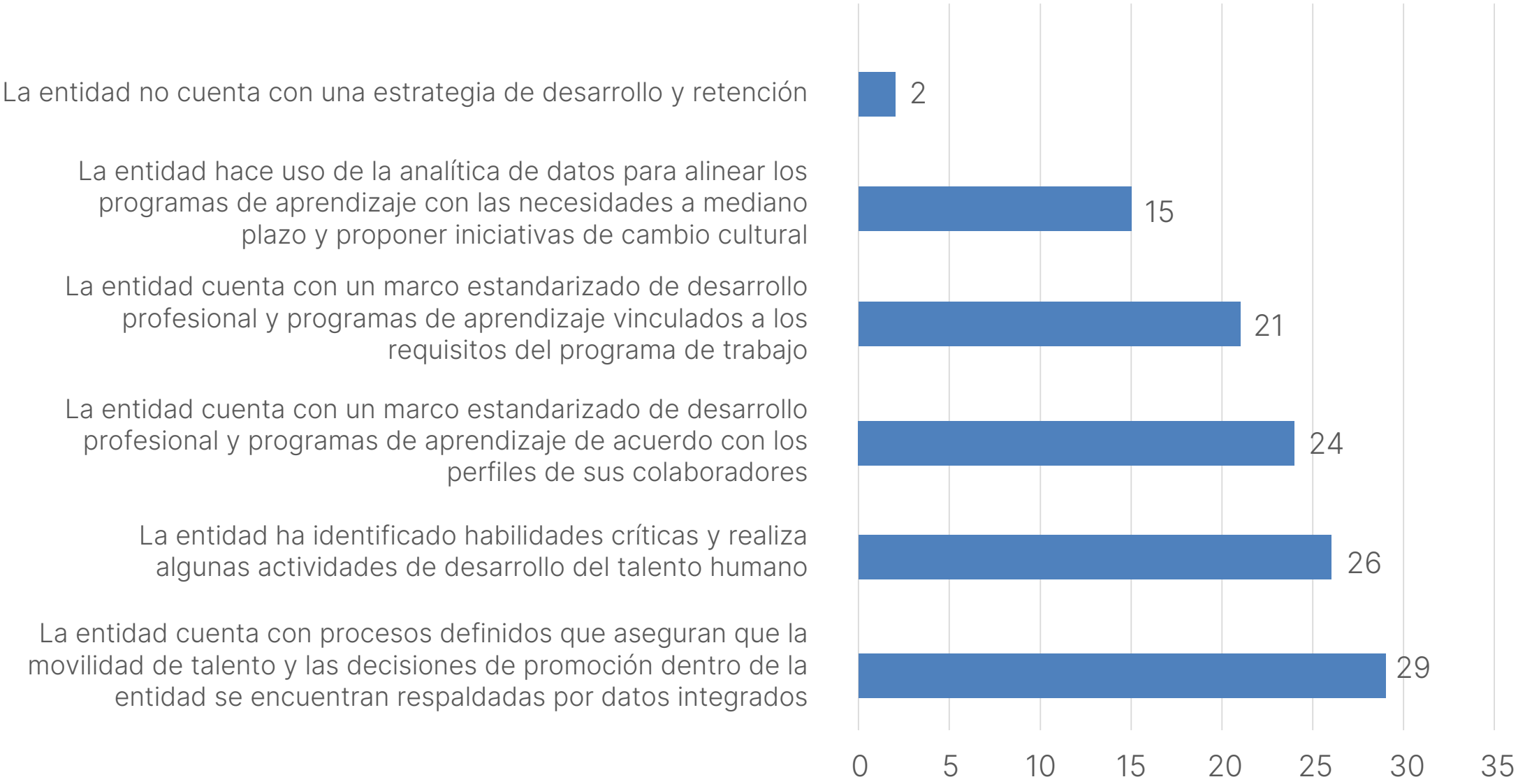
aumento de horas de capacitación evidencian el compromiso de las entidades gremiales con el fortalecimiento del talento humano, asegurando una fuerza laboral preparada para enfrentar los desafíos actuales y futuros.

Durante el periodo de reporte, la inversión total en programas de formación ascendió a **\$11.132 millones**, beneficiando a **152.452 colaboradores** de manera directa. Este esfuerzo demuestra la apuesta de las entidades financieras por la actualización de conocimientos y el fortalecimiento de habilidades clave para el desempeño en el sector. El gremio refleja una tendencia positiva en la priorización de programas educativos que buscan mejorar la competitividad del sector y preparar a sus equipos para los retos actuales y futuros del mercado (SASB HC 101-15).

Las entidades han implementado diversas estrategias para fortalecer el desarrollo del talento humano, 21 cuentan con un **marco estandarizado de desarrollo profesional**, vinculando programas de aprendizaje a los requisitos del programa de trabajo, mientras que **24 entidades** adaptan estos programas a los perfiles de sus colaboradores, asegurando una formación más personalizada. De otra parte, 26 **entidades han identificado habilidades críticas** y realizan actividades de capacitación para potenciar las competencias clave de sus colaboradores. Tan solo 2 entidades informaron no contar con una estrategia específica de desarrollo y retención.

En la misma línea, un total de **29 entidades han establecido procesos definidos para garantizar la movilidad del talento** y respaldar las decisiones de promoción con datos integrados, y 15 entidades han adoptado herramientas de **analítica de datos** para alinear la formación con necesidades futuras y promover iniciativas de cambio cultural.

Gráfica 5: Estrategias de desarrollo y retención



TH-4: Información reportada por 38 entidades

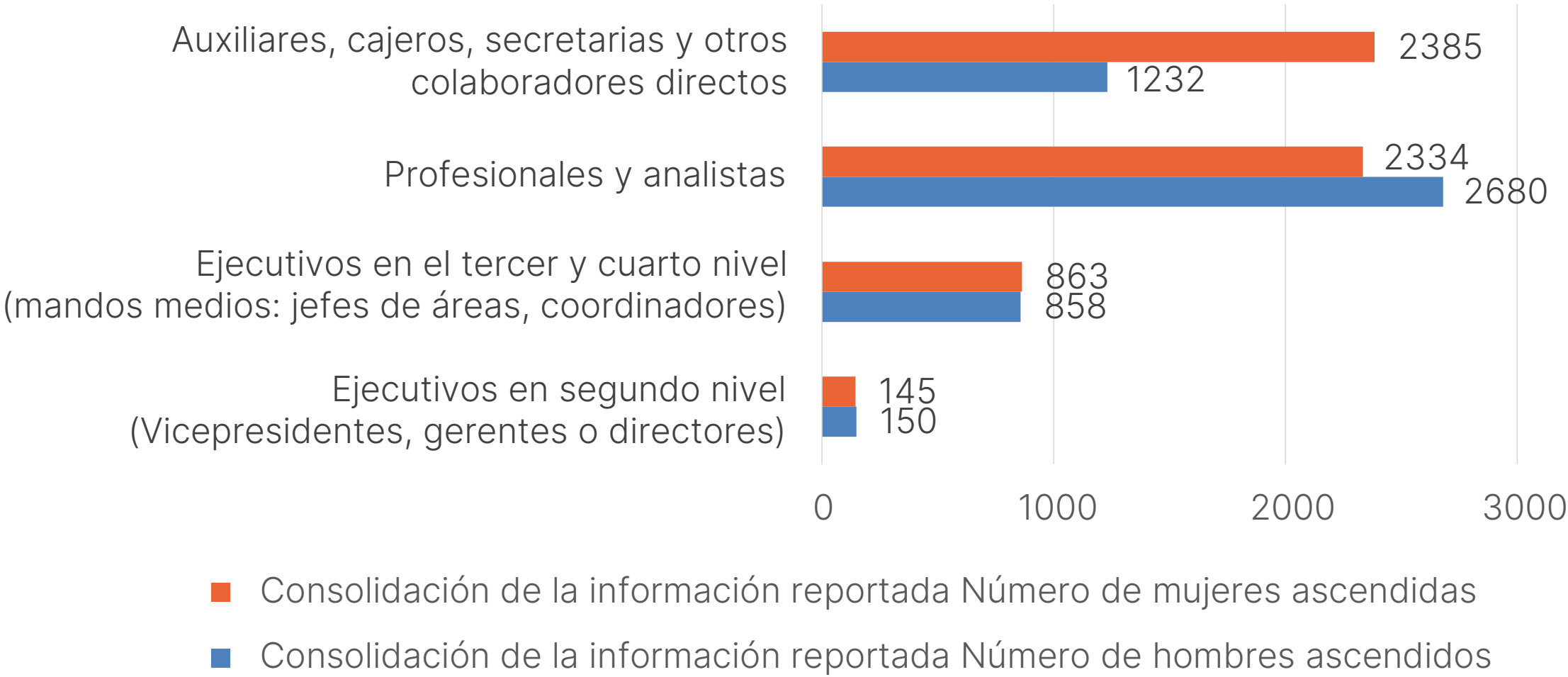
Por otro lado, el desarrollo profesional dentro del sector financiero es un compromiso de las entidades con la equidad de género y el crecimiento del talento humano. Durante los últimos años, los datos han evidenciado una tendencia positiva en la promoción de colaboradores, con una distribución cada vez más equitativa entre hombres y mujeres en distintos niveles jerárquicos.

Aunque la brecha sigue presente en algunos cargos estratégicos, las cifras muestran avances significativos en posiciones intermedias y operativas, fortaleciendo la diversidad en la toma de decisiones y la gestión organizacional:

- **Ejecutivos en segundo nivel (vicepresidentes, gerentes y directores):** se registraron **150 ascensos de hombres y 145 de mujeres**, presentando un balance en la promoción de líderes estratégicos dentro de las entidades financieras.
- **Mandos medios (jefes de área y coordinadores):** en este segmento, **863 mujeres** fueron ascendidas, superando ligeramente a los **858 hombres** también ascendidos, como progreso en la inclusión femenina en puestos de liderazgo intermedio.
- **Profesionales y analistas:** este nivel muestra una alta movilidad dentro del sector, con **2.680 hombres y 2.334 mujeres** promovidos.
- **Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores:** Las oportunidades de ascenso fueron notablemente mayores para las mujeres, con **2.385 ascensos**, en comparación con **1.232 hombres** promovidos. Esto puede estar vinculado a la mayor representación femenina en áreas administrativas y de servicio.

Si bien la equidad en el acceso a cargos de liderazgo aún enfrenta desafíos, los datos presentan una evolución hacia la inclusión y diversidad en la promoción de talento dentro del sector financiero. Mantener y fortalecer estos avances permitirá consolidar estructuras más equitativas y representativas en el ámbito laboral.

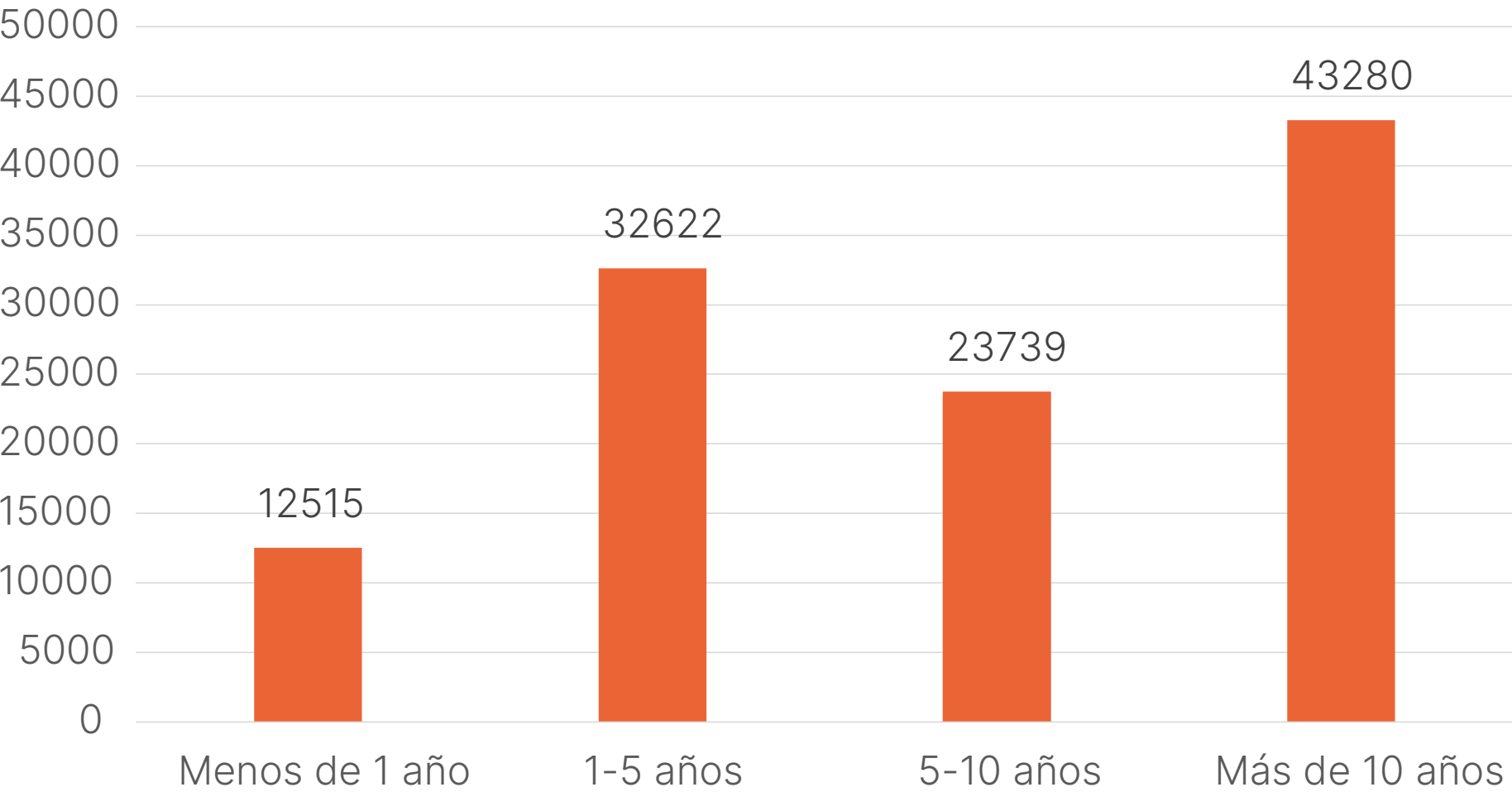
Gráfica 6: Colaboradores ascendidos en el 2024



TH-5: Información reportada por 38 entidades

Al analizar la permanencia en las entidades, la mayoría de los trabajadores se concentran en los rangos de mayor antigüedad con **43.280 personas que han permanecido más de 10 años y 23.739 entre 5 y 10 años**. Esto sugiere una alta estabilidad laboral en una parte significativa de la fuerza de trabajo. Asimismo, **32.622 colaboradores tienen entre 1 y 5 años en la entidad**, lo que refleja una proporción relevante de personal en una etapa intermedia de permanencia. En contraste, **12.515 personas han estado en la entidad por menos de un año**, lo que puede asociarse a procesos de renovación, crecimiento o rotación reciente. En conjunto, los datos muestran un equilibrio entre experiencia acumulada, promociones y renovación del talento.

Gráfica 7: Permanencia en la entidad



TH-6: Información reportada por 38 entidades

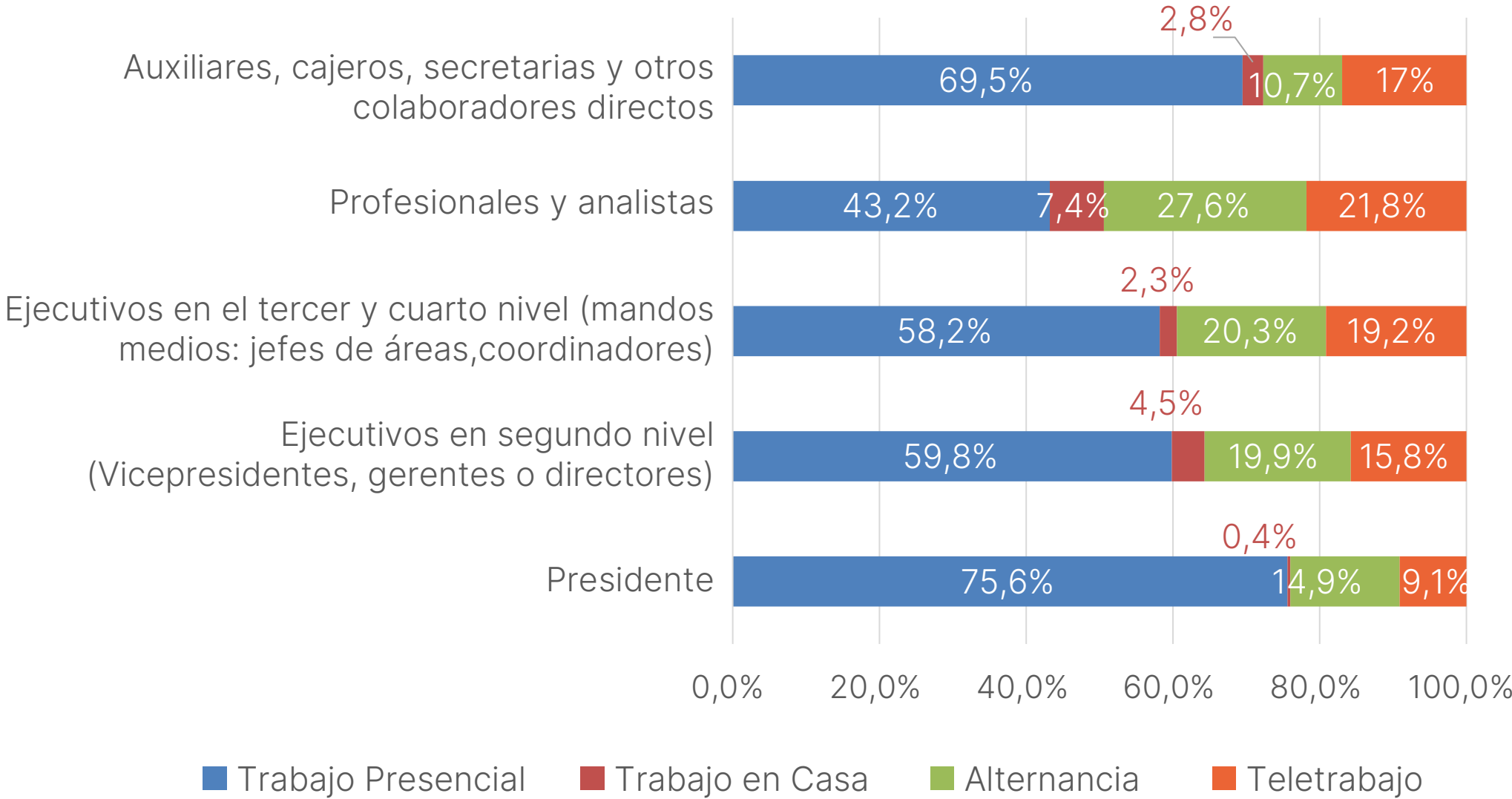
Modalidad de trabajo

Las entidades financieras han evolucionado en sus esquemas de trabajo, adoptando modelos flexibles que optimizan la productividad y el bienestar de sus colaboradores. La combinación entre trabajo presencial, teletrabajo, trabajo en casa y alternancia evidencia una transformación en la cultura laboral del sector, equilibrando la presencialidad con modalidades remotas según el nivel jerárquico y la naturaleza del cargo.

En la siguiente gráfica se presentan las modalidades de trabajo adoptadas por las entidades según el nivel jerárquico, encontrando que los altos directivos mantienen mayor presencialidad, mientras que, en mandos medios, profesionales y analistas, la alternancia y el teletrabajo han ganado terreno, ofreciendo mayor flexibilidad. Por su parte, el perso-

nal operativo sigue con alta presencia física, aunque ha incorporado en menor medida modalidades remotas:

Gráfica 8: Modalidad de trabajo por cargos



TH-1: Información reportada por 38 entidades

Principales causas de rotación en las entidades

El análisis de la rotación de personal en las entidades revela que los factores externos juegan un papel determinante en la decisión de los colaboradores de desvincularse de la entidad. Las razones más frecuentes incluyen la búsqueda de mejores ofertas laborales y salariales (31 entidades informaron ese motivo como una de las causas de la mayor rotación) y motivos personales (30 entidades reportaron como una de las causas de mayor rotación), como influencia de un mercado altamente competitivo y las necesidades individuales de los colaboradores.

Estrategia

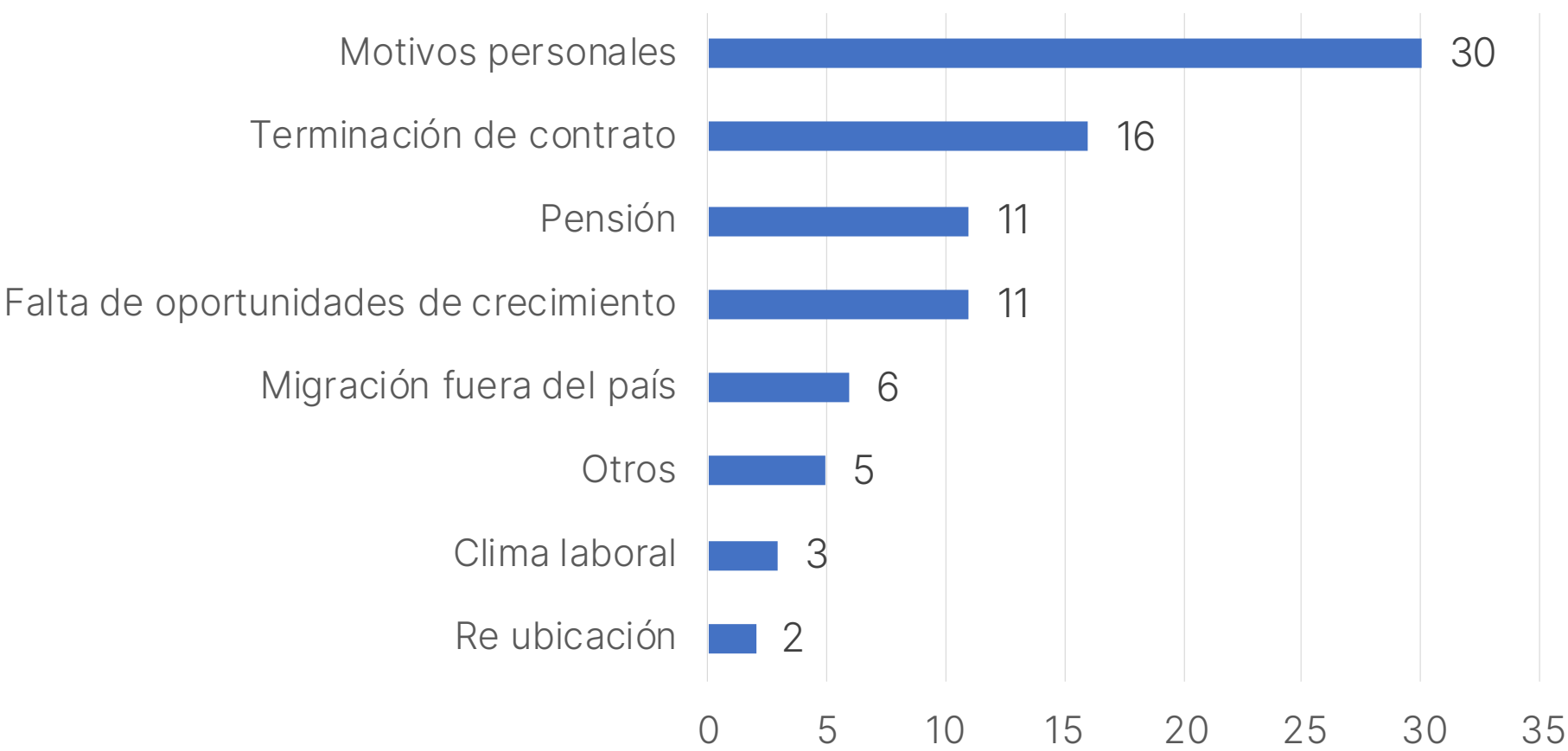
Gobierno corporativo

Talento humano

Además, la terminación de contrato (16 entidades) y la falta de oportunidades de crecimiento (11 entidades) destacan como factores críticos, indicando áreas de mejora en la gestión del talento y en el desarrollo profesional dentro de las organizaciones. Por otro lado, causas como la migración fuera del país (6 entidades), la pensión (11 entidades), el clima laboral (3 entidades) y la reubicación (2 entidades) tuvieron una menor incidencia, pero siguen siendo relevantes en la dinámica de movilidad laboral.

Cabe resaltar que todos los casos fueron registrados y analizados como seguimiento del proceso de rotación y una trazabilidad eficiente por parte de las entidades, garantizando transparencia en la gestión del talento humano. Sin embargo, se deben fortalecer las estrategias de retención y crecimiento profesional para mitigar la rotación y potenciar el desarrollo de los colaboradores dentro del sector financiero.

Gráfica 9 Principales causas de rotación en las entidades



TH-2: Información reportada por 38 entidades

En línea con lo anterior, el análisis de la estrategia de reclutamiento y contratación revela que la mayoría de las entidades (21 casos) han optado por implementar un banco de candidatos, lo cual indica una preparación proactiva para atender sus ne-

cesidades de personal de manera más ágil y eficiente. Sin embargo, solo 6 entidades reportan el uso de herramientas de analítica para predecir y responder a las necesidades futuras de reclutamiento, lo que evidencia una baja incorporación de tecnologías avanzadas en los procesos de gestión del talento.

Por otro lado, 11 entidades manifiestan tener una capacidad limitada para anticiparse a sus requerimientos de personal debido a restricciones presupuestarias, lo que las obliga a operar con estrategias de corto plazo y con menor visibilidad en la publicación de vacantes. Este panorama sugiere la necesidad de fortalecer la planificación estratégica del reclutamiento y de fomentar el uso de herramientas tecnológicas para optimizar la atracción de talento (TH-3).

La gestión de bases de datos y el monitoreo del talento humano en el sector financiero evidencia avances significativos en la consolidación de información estratégica. 25 entidades cuentan con una base de datos estructurada, lo que representa una buena práctica que permite alinear la gestión del talento con los objetivos organizacionales. No obstante, aún existen 10 entidades con registros fragmentados, lo que limita la optimización de datos sobre competencias y habilidades. Además, 3 entidades no disponen de bases de datos estandarizadas, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer la gestión del talento humano.

De la misma manera, 23 entidades han implementado indicadores de rendimiento y expectativas por cargo, monitoreando el cumplimiento de funciones a lo largo del tiempo, mientras que 15 entidades realizan un seguimiento continuo de estos indicadores para optimizar procesos de reclutamiento, desarrollo y retención. Estas organizaciones también miden el impacto de sus programas en la calidad de vida de sus colaboradores, alineando el crecimiento profesional con el bienestar laboral. Es destacable que ninguna entidad reportó ausencia de monitoreo en la gestión del talento.

En conclusión, estos hallazgos permiten al gremio avanzar en la integración y estandarización de la información, asegurando una administración eficiente y estratégica del talento dentro del sector financiero. Potenciar estas iniciativas permitirá una toma de decisiones más informada, impulsando el desarrollo, la competitividad del sector financiero y la consolidación de un entorno laboral más inclusivo y dinámico (TH-7).

Retos	Hitos de gestión
Brecha de género en posiciones estratégicas: aunque el sector financiero ha avanzado en inclusión, persisten desafíos para equilibrar la representación femenina en altos niveles de liderazgo.	Crecimiento de la formación en sostenibilidad: las capacitaciones en sostenibilidad aumentaron de 799 en 2023 a 976 en 2024 , impactando a 36.974 colaboradores y duplicando las horas de formación.
Equidad salarial: Si bien la brecha salarial que perciben hombres y mujeres ha decrecido, persiste un ratio de 0,14 puntos que se debe eliminar.	Mayor inversión en formación y desarrollo: la inversión total en capacitación fue de \$11.132 millones .
Gestión de bases de datos de talento humano: aunque 25 entidades cuentan con bases de datos consolidadas, hay una gran oportunidad para que todas las entidades adopten acciones para mayor acceso a la información sobre sus colaboradores.	Fortalecimiento de la gestión de diversidad, equidad e inclusión (DEI): 41% de los empleados pertenecen a grupos subrepresentados , incluyendo mujeres, personas rurales, comunidad LGBTQ+, grupos étnicos y personas con discapacidad , promoviendo un entorno más equitativo.
Retención de talento y rotación laboral: Existe una gran oportunidad en el mejoramiento de oportunidades de crecimiento para la reducción de la rotación al interior de las entidades bancarias.	Avances en ascensos y equidad de género: en posiciones de liderazgo intermedio y operativo las mujeres han logrado una representación equitativa, alcanzando 44,7% en vicepresidencias y 53,5% en jefaturas y coordinaciones , fortaleciendo la diversidad en la gestión del talento.
Adopción de herramientas tecnológicas para el reclutamiento: solo 6 entidades utilizan analítica de datos para prever sus necesidades de talento, lo que refleja una baja integración de tecnologías avanzadas en procesos de contratación.	Implementación de indicadores de desempeño: 23 entidades monitorean el rendimiento de sus colaboradores con base en expectativas del cargo, asegurando una mejor evaluación de funciones y oportunidades de desarrollo profesional.

Estabilidad y Gestión de los Riesgos para la Banca



Gestión del Riesgo

ODS:



Metas :

16.3, 16.5, 16.6



En un mundo dinámico, que se transforma constantemente y a gran velocidad, el sistema bancario se enfrenta a retos asociados a la gestión tradicional de los riesgos financieros¹, pero, además, a los no tradicionales y emergentes. Sobre estos últimos, es importante destacar la rapidez con la que evolucionan las amenazas cibernéticas que siguen desarrollándose, incluyendo la indisponibilidad de sistemas, el fraude digital y la pérdida, robo o mal uso de información.

Así mismo, los riesgos asociados a los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), los derivados del cambio climático y los relacionados con el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) se han convertido en una preocupación por su creciente impacto en la sostenibilidad y el negocio bancario. En consecuencia, cada día son más las entidades que incorporan estos elementos como eje transversal a su estrategia corporativa y que trabajan de manera constante en la identificación, medición, evaluación y mitigación de este tipo de riesgos.

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

- 1. La fijación de criterios de aceptación de los riesgos que se desea gestionar en las entidades, conforme a su actividad y a los objetivos de rentabilidad y solvencia.
- 2. El análisis y la evaluación de los riesgos existentes en cada instante, a nivel global (para toda la entidad) y de manera desagregada por unidades de negocio.

- 3. La toma de decisiones con respecto a las nuevas transacciones y cambios en el perfil de rentabilidad del riesgo global de la entidad.
- 4. La evaluación de los resultados obtenidos, explicando su origen y la conexión con los riesgos asumidos.

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

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

¹ Dentro de los que se encuentran crédito, liquidez, operacional, de mercado y cambiario, entre otros.

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

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

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

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

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

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

Adicionalmente, en 2022 se expidió la CE 025, con la cual se impartieron las instrucciones aplicables a la gestión del RTILB.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF):

La implementación de las NIIF con el fin de estandarizar los criterios de presentación y aseguramiento de la información financiera era necesaria para facilitar la consecución de recursos en el exterior por parte de las entidades nacionales al hacer comparables sus estados financieros con los de cualquier entidad del mundo. Esto significó un esfuerzo conjunto para las entidades financieras y para el Supervisor, pues implicó, entre otros aspectos, dejar atrás reglas contables precisas, como eran las previstas en el Plan Único de Cuentas (PUC), pasando a la adopción de políticas por cada una de las entidades.

Normas Internacionales de Auditoría (NIA):

Se adoptaron las NIA con el fin de homogeneizar los estándares que se aplican a las auditorías para todas las organizaciones, como componente básico de la arquitectura financiera. Esta normativa ayuda a crear un lenguaje de auditoría común para fortalecer a todas las entidades enfocándose en promover la calidad de la auditoría y las habilidades de los auditores.

² Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2012). *Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el cálculo de la relación mínima de solvencia de los establecimientos de crédito.*
³ Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2014). *Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los instrumentos que componen el patrimonio técnico de los establecimientos de crédito.*
⁴ Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2015). *Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los instrumentos que componen el patrimonio técnico de los establecimientos de crédito.*
⁵ Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2018). *Por el cual se modifica el Decreto número 2555 de 2010 en lo relacionado con los requerimientos de patrimonio adecuado de los establecimientos de crédito y se dictan otras disposiciones.*
⁶ Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2019). *Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con requerimientos de patrimonio adecuado por riesgo operacional de los establecimientos de crédito y se dictan otras disposiciones.*
⁷ Superintendencia Financiera de Colombia (2019). *Implementa el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN).*

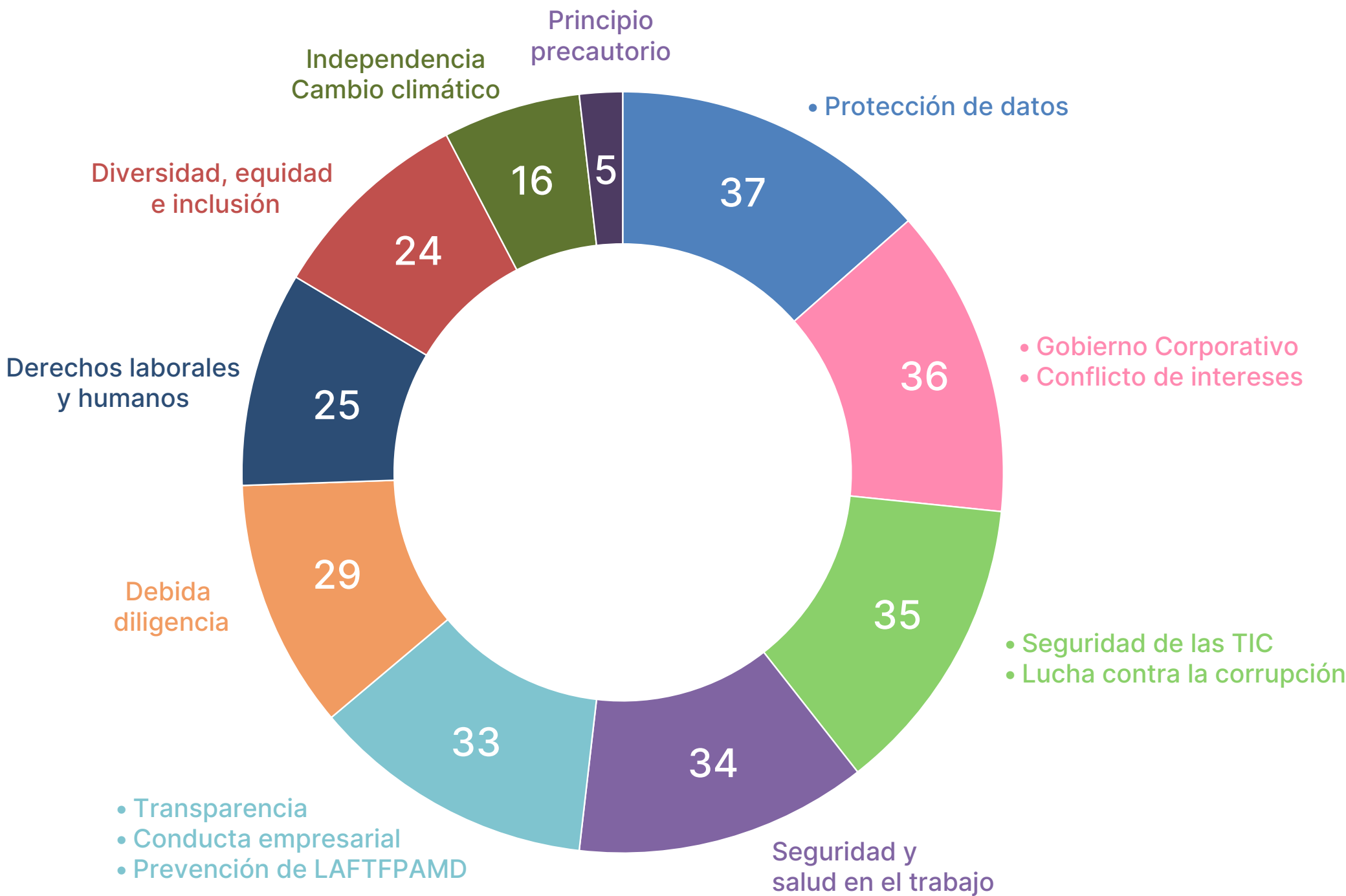
Aunado a lo anterior, para que una entidad aplique una adecuada gestión de los riesgos, se recomienda seguir los siguientes pasos:

Gráfica 1. Pasos para una adecuada gestión de riesgos



Estos procesos son fundamentales en la actividad de las entidades y se han usado como herramienta para la toma informada de decisiones. Adicionalmente, es importante destacar que las entidades cuentan con códigos y políticas relacionadas a diversos temas como se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfica 2. Códigos y políticas con los que cuentan las entidades



GRI 2-23. Información reportada por 38 de las 39 entidades.
Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) en las agremiadas

Actualmente, el mundo se enfrenta a una crisis ambiental sin precedentes que representa uno de los mayores desafíos para la humanidad. El cambio climático, la pérdida de biodiversidad, la contaminación y otros problemas ambientales representan una amenaza para la sociedad. Estos riesgos afectan a diversos sectores, incluyendo al financiero, el cual se ha vuelto cada vez más consciente de su responsabilidad en fomentar un desarrollo sostenible y mitigar los efectos negativos sobre el medio ambiente; comenzado a reconocer y evaluar los factores ASG en sus operaciones y decisiones de inversión.

A continuación, se presentan algunos de los beneficios que genera la identificación de este tipo de riesgos durante el proceso de evaluación para el otorgamiento de créditos:

- El fortalecimiento de la cartera de las entidades y, por ende, su resiliencia ante los riesgos.
- La promoción de mejores prácticas en los clientes, contribuyendo a su competitividad.
- La identificación de nuevas oportunidades de negocio para las entidades.
- El acceso a recursos internacionales que se habilitan al disponer de dicho mecanismo y, posteriormente, las entidades pueden canalizar los recursos a través de crédito.

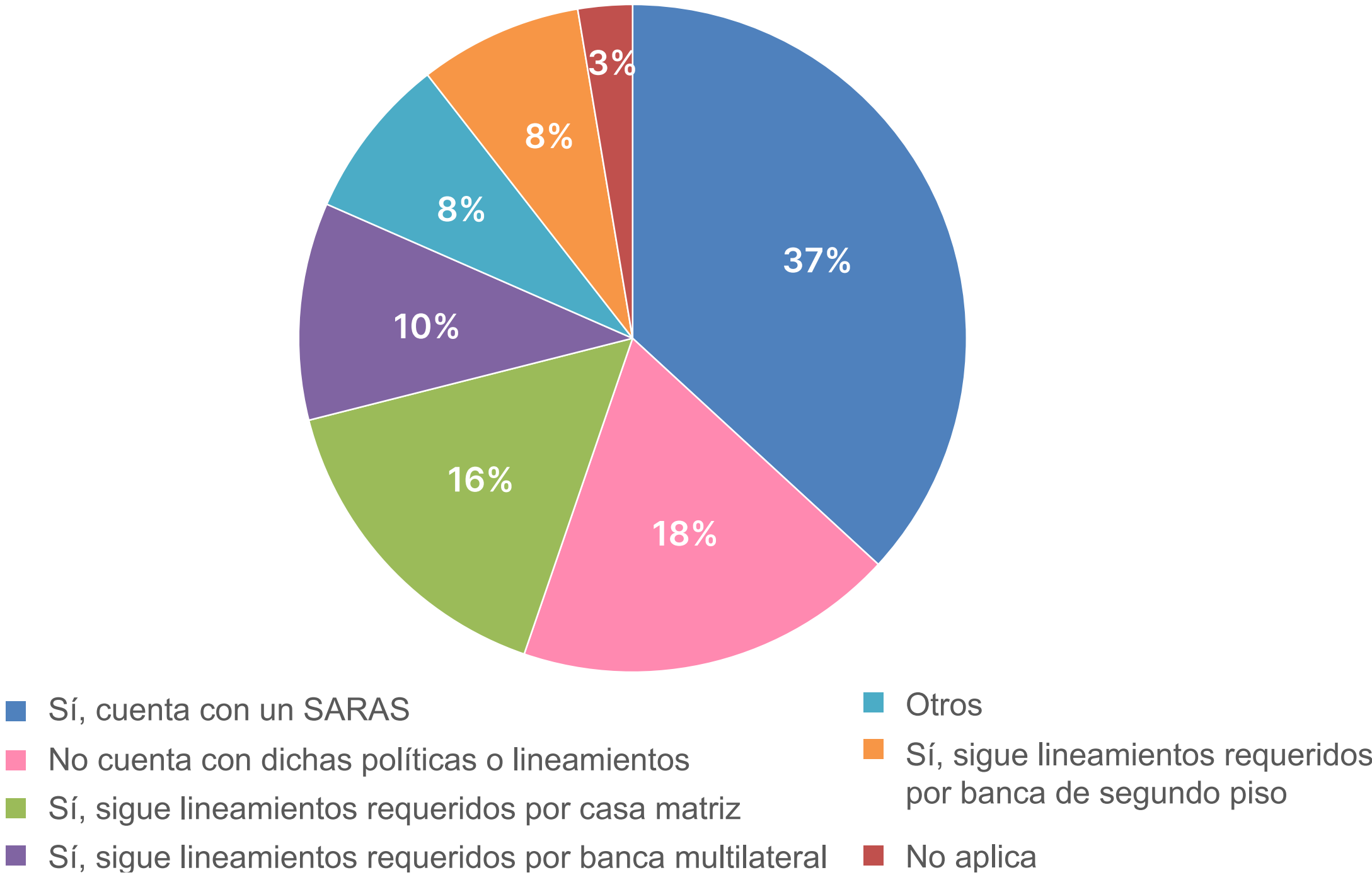
En este sentido, el SARAS representa una herramienta clave para que las entidades financieras puedan analizar tanto las operaciones o proyectos de sus clientes como las actividades de proveedores y empresas en las que invierten. Asimismo, este instrumento reconoce la importancia de gestionar y preservar el medio ambiente y los recursos naturales renovables, alineándose con el objetivo de promover un desarrollo sostenible en los ámbitos económico, social y ambiental del país, a través de la implementación de buenas prácticas que aportan valor a los distintos grupos de interés.

Para las operaciones más críticas, por el mayor tamaño del fondeo y/o tipos de actividades y contexto, el SARAS integra lineamientos internacionales de parte de la banca de desarrollo y multilateral, especialmente las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés)⁸. Por ello, la política del SARAS debe reflejar el compromiso de cada entidad, enmarcando objetivos claros dentro de sus procesos de crédito, para la adecuada prevención, mitigación y adaptación de los riesgos e impactos ambientales, sociales y los derivados del cambio climático de los proyectos a financiar.

En relación con las políticas o lineamientos que les permiten a las entidades determinar el impacto ambiental y social que pueden generar los proyectos financiados, se destaca que, de las 38 agremiadas: (i) el 37% (14 entidades) cuenta con un SARAS; (ii) el 16% (6 entidades) dispone de lineamientos requeridos por casa matriz; (iii) el 10% (4 entidades) por banca multilateral; y (iv) el 8% (3 entidades) por banca de segundo piso. En este sentido, existe una oportunidad para que el resto de las agremiadas construyan su propio SARAS, lo que en otros países de la región⁹ se está dando gracias a que el regulador establece este Sistema de carácter obligatorio para el sector financiero.

⁸ Obtenido en <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2010/2012-ifc-performance-standards-es.pdf>.
⁹ Esto ha venido sucediendo en países como México a través de la Circular 2020-009; Perú a través de la Resolución SBS 3183-2010; Chile a través de Norma de Carácter General N° 309.

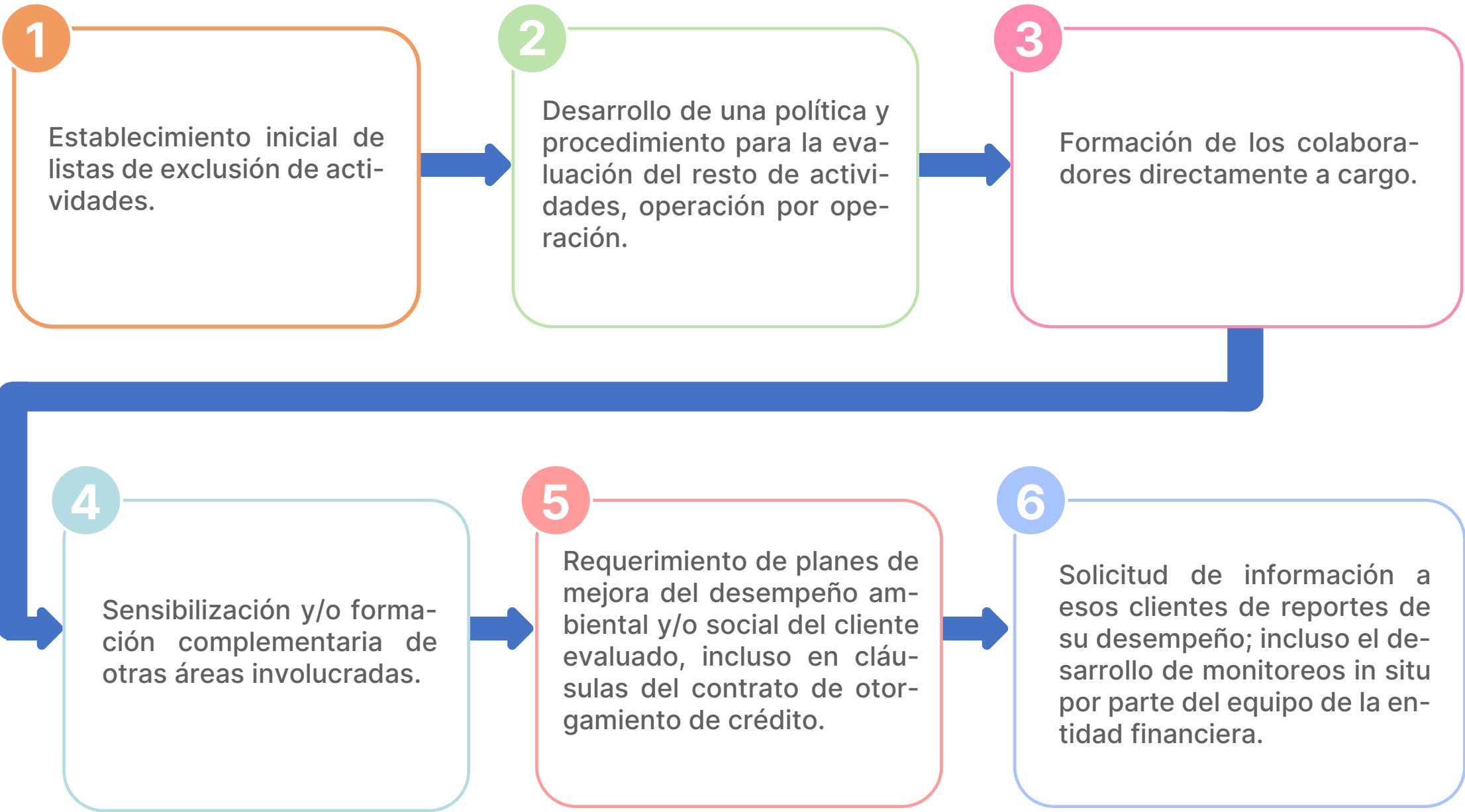
Gráfica 3. Entidades que cuentan con un SARAS



GDR-5. Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.¹⁰

Por otro lado, cabe destacar que, al momento de plantear el SARAS, se sigue un flujo de actividades que va llevando a la madurez del sistema, con la siguiente secuencia:

Gráfica 4. Componentes relacionadas con el análisis de riesgos ambientales y sociales en las entidades



Adicionalmente, se debe considerar que aquellas entidades que cuentan con políticas o lineamientos para el análisis de riesgos ambientales y sociales realizan determinadas actividades que contribuyen a una adecuada gestión:

¹⁰ Se cuentan entidades a las que no les aplica tener implementado un SARAS o lineamientos para determinar impactos ambientales y sociales de sus proyectos financiados a través de la colocación de créditos porque no es material para la naturaleza de su actividad o su modelo de negocio. De igual forma sucede para aquellos que dentro del portafolio de productos y servicios de la entidad, no se cuenta con colocación de créditos que financian proyectos.

Gráfica 5. Actividades relacionadas con el análisis de riesgos ambientales y sociales en las entidades¹¹

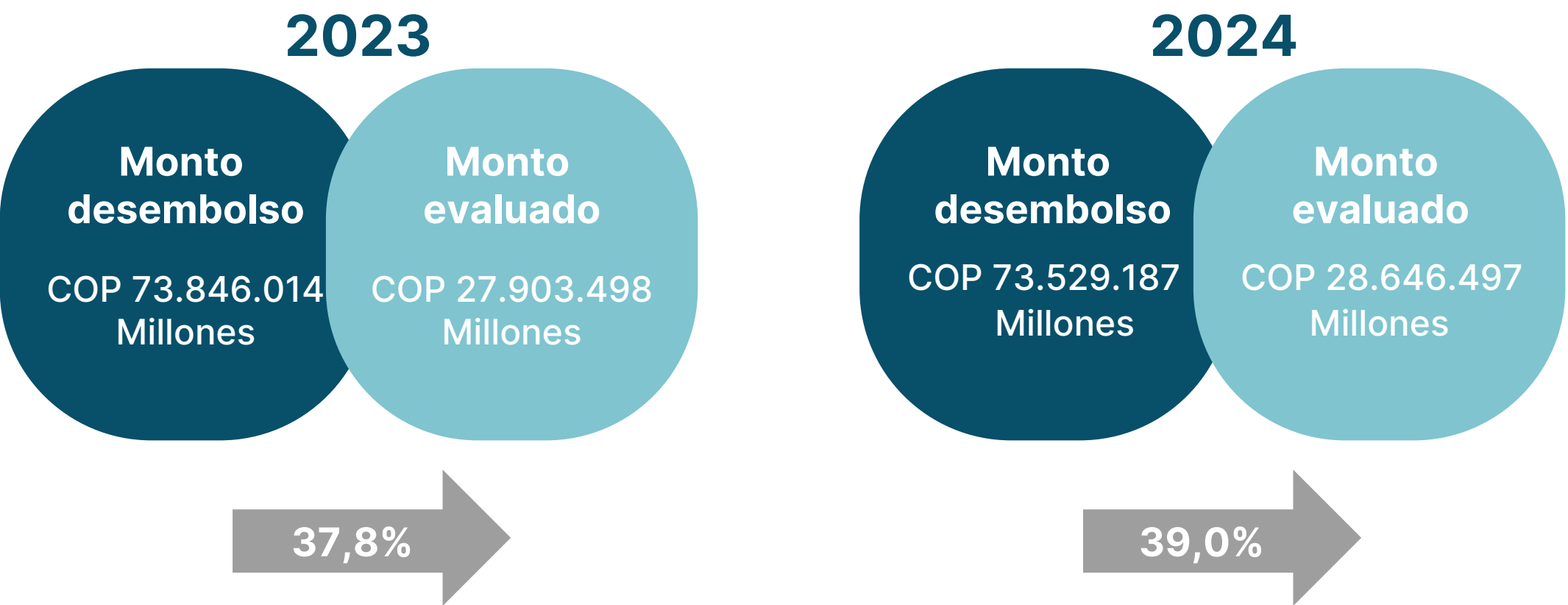


GDR-6. Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

¹¹ Las entidades en color gris son aquellas que adoptan un enfoque de análisis de riesgos ambientales y sociales desde el interior hacia el entorno; las entidades el color azul son aquellas que adoptan enfoque de análisis desde la perspectiva exterior incluyendo clientes hacia adentro.

Durante 2024, las entidades que cuentan con un SARAS lograron evaluar los riesgos ambientales y sociales en sus proyectos, lo que permitió el desembolso de los siguientes montos de crédito a nivel gremial:

Gráfica 6. Montos evaluados y desembolsados a través del SARAS



GDR-6. Información reportada por 38 de las 39 entidades.
Indicador que permite única respuesta por entidad.

Las ratios de monto desembolsado sobre evaluados alcanzaron el 39% durante 2024, presentando un crecimiento de 1,2 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Riesgos derivados del cambio climático y la naturaleza

Recientemente, se ha vuelto fundamental que los SARAS incorporen la evaluación de los riesgos asociados con el cambio climático y con la naturaleza, considerando que:

- El cambio climático ya sea por riesgos físicos o de transición, afecta especialmente a las carteras de las entidades financieras, al valor de los activos y a la rentabilidad de los clientes, lo que a su vez repercute en su capacidad de pago.
- Más de la mitad del PIB mundial depende directa y/o indirectamente de la naturaleza y de los servicios que esta provee, los cuales se ven amenazados por los riesgos que esta puede presentar¹². Además, la protección de la naturaleza está estrechamente ligada a la lucha contra el cambio climático, pues su conservación contribuye tanto a reducir las emisiones globales como a aumentar la resiliencia de la sociedad.

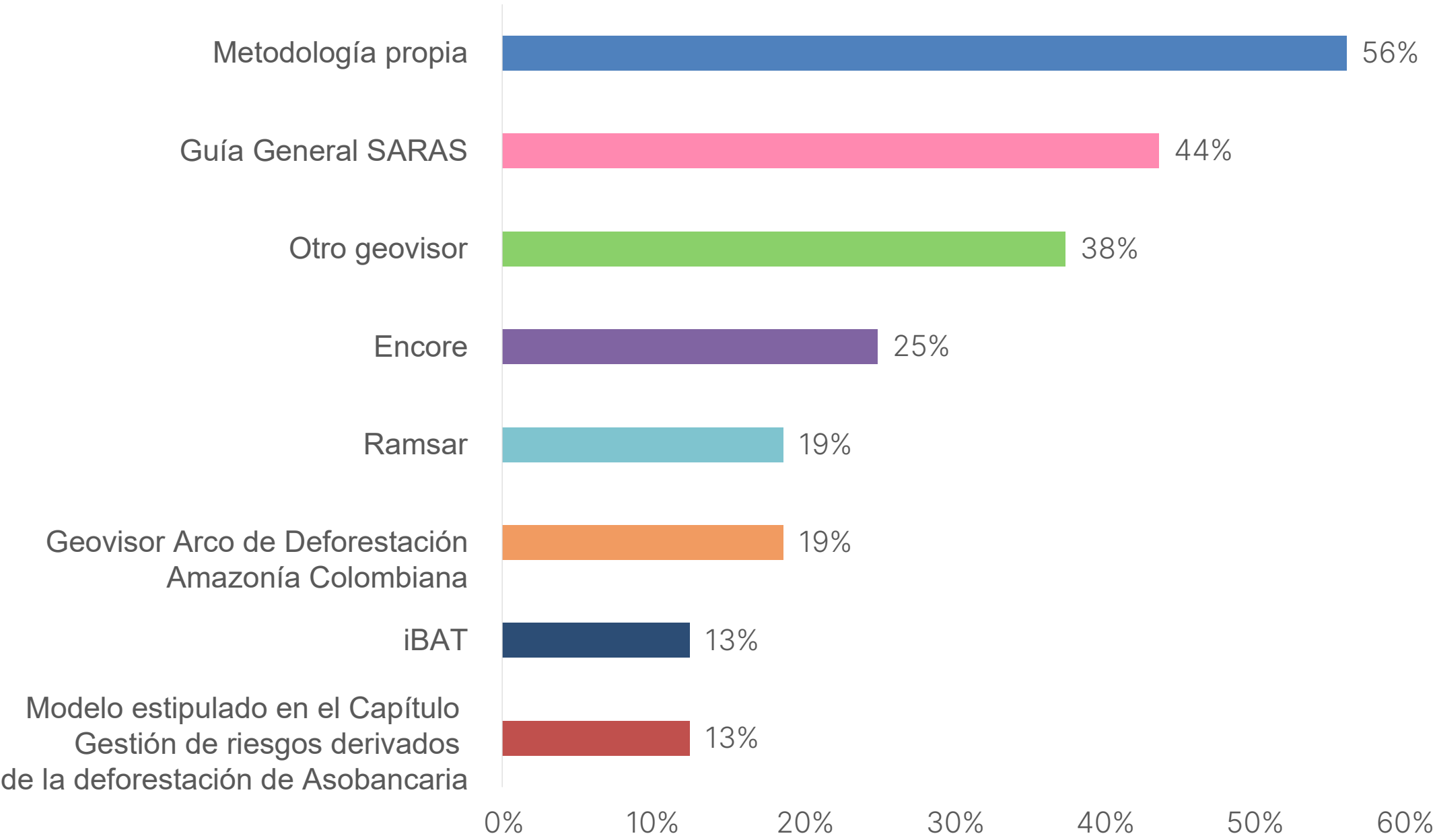


Bajo este contexto, es relevante mencionar que, el 39%¹³ de las entidades agremiadas reportantes iniciaron en 2024 un proceso de identificación y gestión de riesgos relacionados con la naturaleza; en el siguiente gráfico se presentan las principales herramientas utilizadas:

¹² Definición tomada del Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD). Septiembre de 2023. Los riesgos relacionados con la naturaleza pueden ser físicos, de transición o sistémicos. Tanto los riesgos físicos como los de transición pueden desencadenar en riesgos sistémicos financieros, donde la causalidad provenga, en parte, de un riesgo ecosistémico. Definición tomada del Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD). Septiembre de 2023.

¹³ GDR-7 Indicador reportado por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

Gráfica 7. Metodologías y herramientas para gestionar los riesgos relacionados con la naturaleza



GDR-8. Información reportada por 38 de las 39 entidades.
Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Adicionalmente, los modelos de gestión de riesgo han incorporado temas emergentes en el análisis como el cambio climático y los aspectos relacionados con la naturaleza (el agua y la biodiversidad, entre otros). Al respecto, el 47%¹⁴ de las entidades manifestaron que han identificado riesgos emergentes asociados a los factores ASG. Para identificar las temáticas, se utilizan marcos y estándares de referencia internacionales asociados

con riesgos y oportunidades financieras como los estándares de la Junta de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) con los temas materiales en su industria, y/o las recomendaciones de identificación de riesgos climáticos del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés). Así mismo, sucederá progresivamente con las Recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con la Naturaleza (TNFD, por sus siglas en inglés) para abordar los riesgos relacionados con este entorno.

En síntesis, la materialidad financiera, ya requerida por diferentes regulaciones a nivel internacional y regional, se constituye como una oportunidad para la identificación de los principales riesgos y oportunidades financieras asociadas a la sostenibilidad para cada entidad. Esta perspectiva está incluida en la Directiva Europea de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés), así como en la CE 031 de la SFC para los emisores de valores y también forma parte de los requerimientos de la NIIF S1, de Requerimientos Generales para la Información Financiera a Revelar relacionada con la Sostenibilidad, que será de aplicación conforme al plazo definido por el país.

El Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) en los agremiados

En el sistema financiero colombiano, la gestión del riesgo es fundamental para preservar la estabilidad institucional, proteger los recursos del público y asegurar la sostenibilidad de los modelos de negocio. Tanto los riesgos financieros como los no financieros pueden afectar los resultados y la reputación de las entidades, por lo que su administración exige una visión integral, preventiva y estratégica.

Mientras que los riesgos financieros tradicionales cuentan con metodologías consolidadas, los riesgos no financieros requieren un enfoque más transversal, adaptado a entornos operativos cada vez más complejos, digitalizados y sujetos a cambios regulatorios constantes.

¹⁴ GDR-9 Información reportada por 38 de las 39 entidades.

La gestión de riesgos no financieros se apoya en el fortalecimiento de la ética institucional, la prevención de la corrupción y la implementación de esquemas de cumplimiento eficaces. Por esta razón, las entidades estructuran sus sistemas de control interno a través de políticas éticas, programas de cumplimiento, canales de denuncia y mecanismos de gestión de riesgos en la relación con terceros.

Avances en materia de ética, cumplimiento y programas anticorrupción

El código de ética, alineado con la regulación vigente y actualizado periódicamente, constituye un pilar esencial del cumplimiento en las entidades financieras. La mayoría de los agremiados reportan contar con estos instrumentos, los cuales integran buenas prácticas internacionales y se revisan anualmente para fortalecer la gestión de riesgos en las relaciones con clientes, proveedores y otras partes interesadas, en articulación con los lineamientos del SARLAFT.

Además, las entidades han desarrollado programas de cumplimiento anticorrupción que incluyen políticas específicas, procesos de debida diligencia, monitoreo y capacitación. El 46%¹⁵ actualiza sus códigos anualmente conforme a cambios normativos, el 32%¹⁶ incorpora estándares internacionales como las normas ISO¹⁷, y el 22%¹⁸ define requisitos mínimos de cumplimiento para sus interacciones con terceros.

La implementación de programas anticorrupción cobra especial importancia en Colombia, donde persisten desafíos en materia de integridad. Según el Índice de Percepción de la Corrupción 2024¹⁹, el país obtuvo una calificación de 39 sobre 100, ubicándose en la posición 89 entre 180 naciones, lo que resalta la necesidad de que las entidades financieras continúen fortaleciendo sus capacidades internas y promuevan comportamientos éticos entre sus colaboradores y terceros.

¹⁵ GDR-1. Información reportada por 37 de las 39 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

¹⁶ Idem.

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

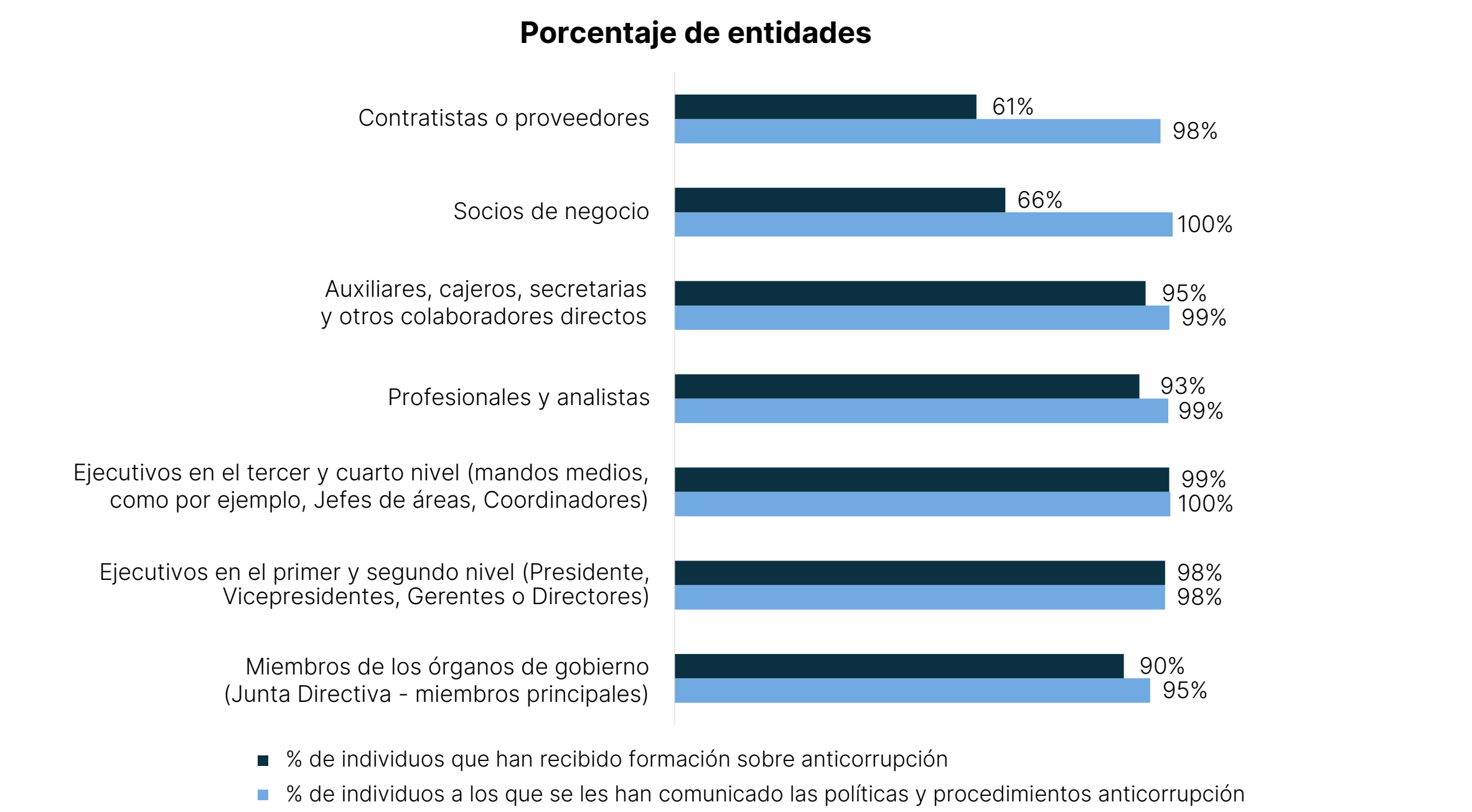
¹⁸ Idem.

¹⁹ Transparency International. (2025). CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX. Recuperado de: <https://www.transparency.org/en/cpi/2024>

Comunicación, formación y cultura organizacional

La eficacia de las políticas éticas depende en gran medida de su adecuada divulgación. Las entidades han avanzado en la comunicación de sus políticas y procedimientos anticorrupción dirigidas a empleados, terceros y otros grupos de interés.

Gráfica 8. Porcentajes de comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción en las entidades

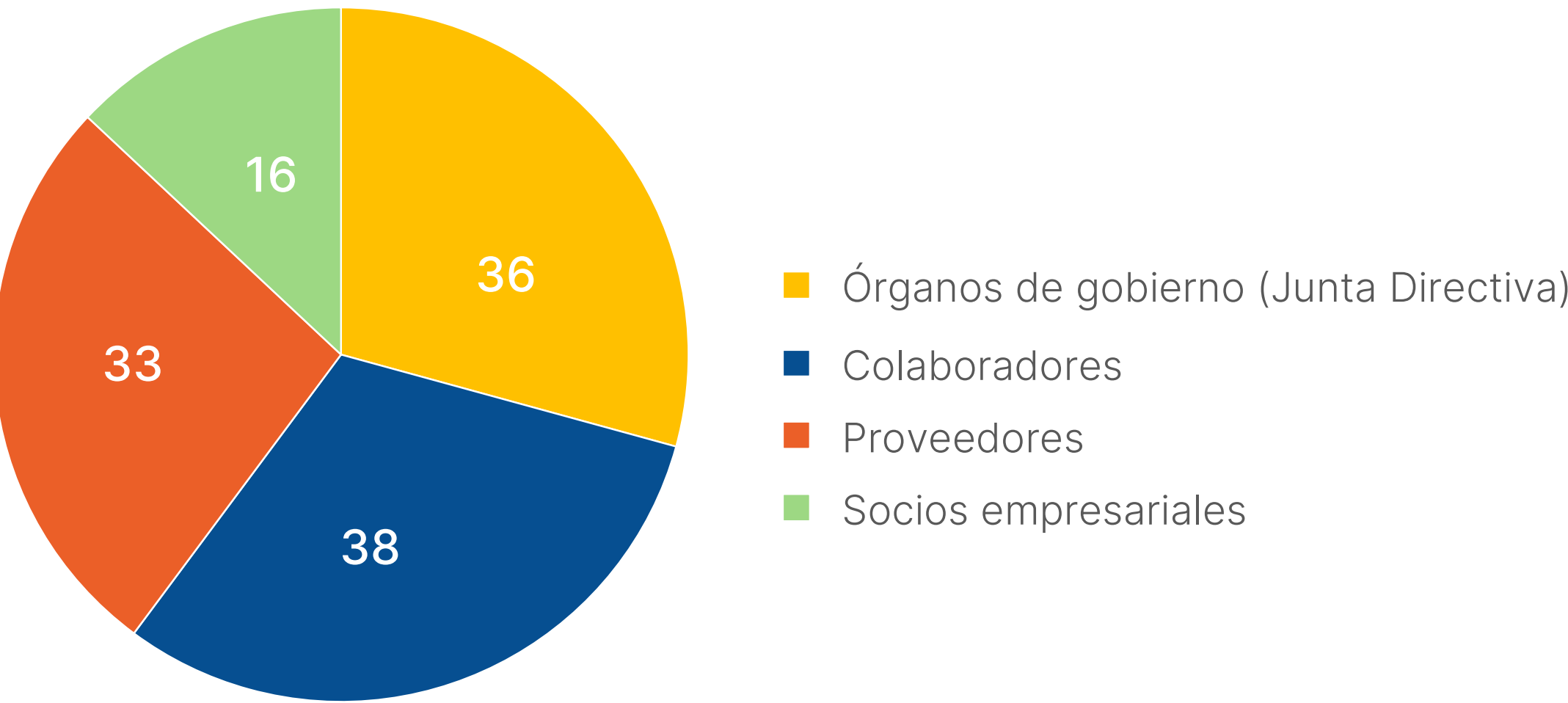


GRI 205-2. Información reportada por 37 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Los resultados reflejan un esfuerzo constante por parte del sector en formar y sensibilizar a sus colaboradores sobre los riesgos asociados a la corrupción y al lavado de activos, con especial atención en aquellos cargos con mayor exposición a riesgos. Esta labor ha fortalecido la cultura de cumplimiento, posicionando la ética como un valor transversal en todas las decisiones y operaciones de las organizaciones.

Además, la divulgación de los códigos de ética y conducta no se limita al ámbito interno. Las entidades también buscan que otros grupos vinculados a su operación conozcan los principios y lineamientos que guían su comportamiento ético, extendiendo así el alcance de su cultura de cumplimiento más allá de sus propios equipos, tal como se observa a continuación:

Gráfica 9. Grupos a los que se informa de la existencia y aplicabilidad de los códigos o políticas de ética o conducta



GRI 2-26. Información reportada por 38 de las 39 entidades.
Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Canales de denuncia: acceso, protección y gestión imparcial

Uno de los mecanismos clave para detectar conductas contrarias a la integridad institucional son los canales de denuncia. Las entidades del sistema financiero disponen, en su mayoría, de canales que garantizan la confidencialidad y el anonimato, acompañados de medidas de protección para quienes reportan posibles irregularidades.

Gráfica 10. Características de los canales de denuncia de las entidades



SASB FN-IB-510a.2. Información reportada por 38 de las 39 entidades.
Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

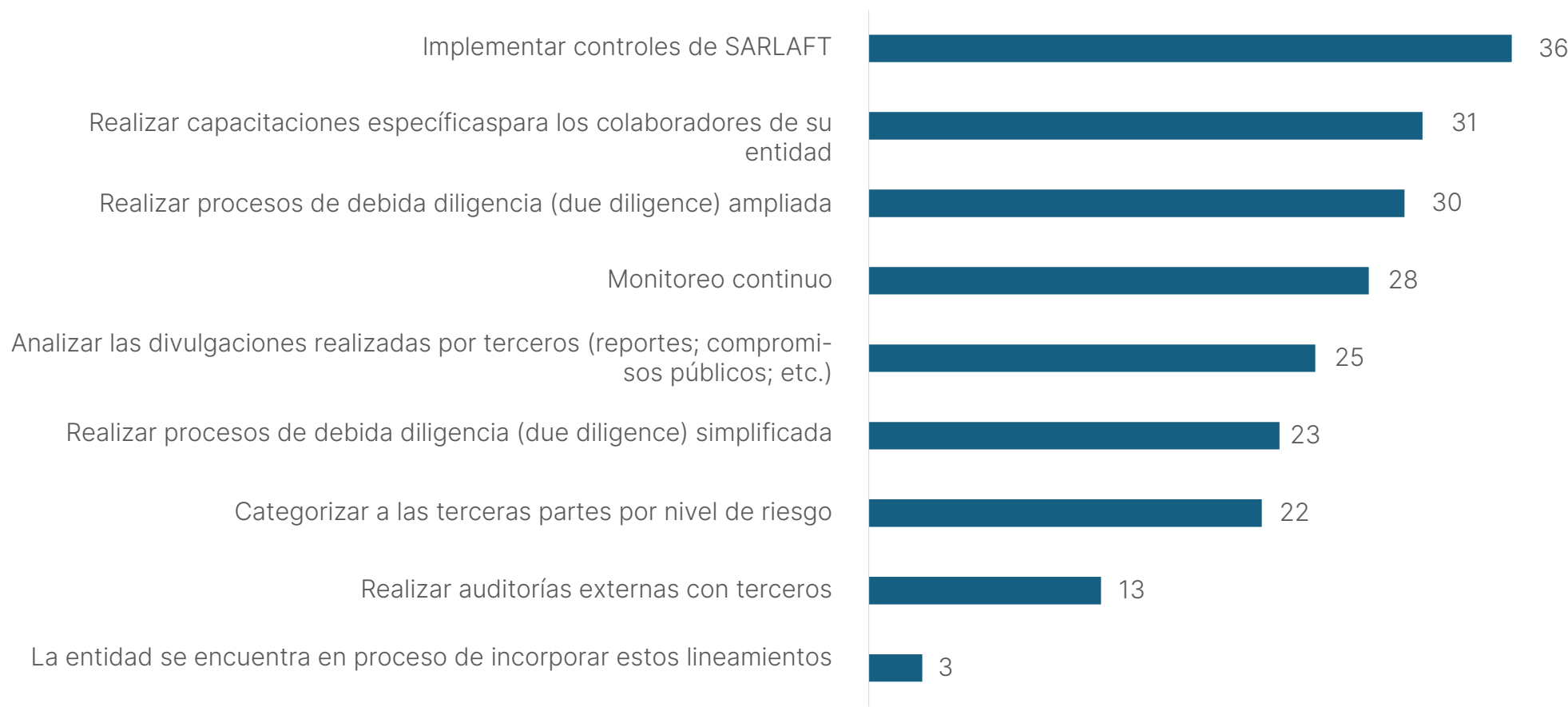
Así, los canales de denuncia se consolidan como una herramienta esencial para fortalecer la transparencia y la integridad en el sector financiero.

Gestión del riesgo de corrupción

El riesgo de corrupción constituye una amenaza transversal que exige una gestión estructurada, continua y proactiva. En el sector financiero, su adecuada administración es crucial para preservar la reputación institucional, asegurar el cumplimiento normativo y proteger la confianza de los grupos de interés. Por ello, el 92%²⁰ de las entidades reportó contar con programas de cumplimiento anticorrupción, reflejando la prioridad otorgada a este riesgo dentro de sus sistemas de control.

Estos programas permiten consolidar principios éticos, establecer políticas internas, fortalecer la cultura organizacional y definir procedimientos de prevención, monitoreo, formación y respuesta ante conductas indebidas. Sin embargo, su efectividad depende de la integración plena en todas las áreas de operación, incluyendo las relaciones con terceros.

Gráfica 11. Acciones de las entidades para gestionar los riesgos de corrupción relacionados con terceras partes



Por favor, ajustar por: GDR-3. Información reportada por 36 de 39 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

²⁰ GDR-2. Información reportada por 38 de 39 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.
²¹ GDR-4. Información reportada por 38 de 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.
²² Tales como Big Data, Machine Learning y Blockchain.
²³ SASB FN-IB-510a.1. Información reportada por 38 de 39 entidades.

Las medidas implementadas por las entidades permiten mapear y segmentar los riesgos derivados de sus relaciones comerciales, extendiendo sus estándares éticos y normativos más allá de su estructura interna. Este enfoque es clave en un entorno donde la trazabilidad, la transparencia y el conocimiento de la contraparte son esenciales para mitigar riesgos legales, reputacionales y de cumplimiento.

Adicionalmente, más del 60%²¹ de las entidades realiza acciones específicas para evaluar y monitorear el riesgo de corrupción. Entre ellas se destacan el uso de metodologías de medición y control, el seguimiento de señales de alerta en los procesos de debida diligencia, la categorización de terceros según su nivel de exposición y la incorporación de tecnologías avanzadas²² para optimizar la detección de riesgos e identificar comportamientos anómalos.

Pérdidas asociadas a eventos judiciales

Las pérdidas monetarias derivadas de procesos judiciales relacionados con situaciones deshonestas y otras conductas sancionables alcanzan los \$29.647 millones²³, lo que evidencia no solo el impacto económico directo que pueden generar estos eventos, sino también las consecuencias reputacionales y operativas que afectan a las organizaciones involucradas.

El conocimiento de estos resultados permite comprender la magnitud del riesgo no financiero y subraya la importancia de fortalecer los mecanismos de prevención, detección y respuesta. La implementación de sistemas de alertas tempranas, junto con una coordinación efectiva entre las funciones de auditoría, cumplimiento y control interno, resulta fundamental para anticipar y contener este tipo de situaciones, protegiendo así la estabilidad institucional y la confianza del público en el sistema financiero.

Hitos:

- A través de varias comunicaciones con argumentos técnicos, se logró que en febrero la SFC expidiera la CE 006, por medio de la cual, las entidades podrían, por el término de un año, hacer modificaciones en la cartera de microcrédito; posteriormente, en septiembre se generó la CE 014, donde se impartieron instrucciones para la desacumulación y acumulación de las provisiones contracíclicas de las carteras de crédito comercial y de consumo.
- Tras varias mesas de trabajo y luego de elaborar y presentar un documento técnico a la URF con el fin de solicitar un ajuste de la ponderación de los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo (APNR) para los créditos de libranza, en diciembre el Ministerio de Hacienda expidió el Proyecto de Decreto a través del cual se reduce dicho ponderador, pasando del 75% al 60%.
- Durante septiembre y octubre, se realizaron las capacitaciones gremiales a terceros sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO), en las que participaron 2.391 profesionales.
- En julio, la Asociación organizó la primera Hackatón de Auditores, en la cual los equipos de analítica de las áreas de auditoría de las entidades agremiadas desarrollaron un reto con el objetivo de implementar modelos de inteligencia artificial para automatizar procesos en sus labores diarias.

Retos:

Con el propósito de fortalecer la estabilidad y resiliencia del sistema financiero, el Regulador y el Supervisor han incluido en su plan de trabajo para este año una serie de disposiciones normativas, entre las que se destacan: (i) la incorporación del Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR); (ii) los Procesos de Evaluación de la Adecuación de Capital Interno (PAC) y Liquidez Interna (PAL); (iii) la adopción de la NIIF 9 en los Estados Financieros separados; y (iv) el SARAS, así como los riesgos derivados del cambio climático.

Rentabilidad, Crecimiento y Estabilidad del Sistema Financiero

ODS:



Metas :

1.1, 1.2, 1.4

8.1, 8.10

11.1



El sector financiero desempeña un papel fundamental en la economía en la medida en que se constituye como la principal fuente de financiamiento mediante la intermediación financiera. Su crecimiento —impulsado en gran parte por su rentabilidad— contribuye de forma constante al desarrollo económico del país. Para cumplir adecuadamente esta función, es esencial que el sector y las entidades que lo conforman mantengan condiciones de estabilidad y una gestión de riesgos robusta, que permita prevenir situaciones de estrés con posibles efectos negativos a nivel sistémico. Para garantizar ese crecimiento sostenible es indispensable consolidar un entorno normativo y operativo que respalde las buenas prácticas del sector, fomente la transparencia y anticipe los riesgos emergentes en un entorno económico dinámico.

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

Durante 2024, la banca enfrentó retos considerables en el marco del proceso de reactivación económica que atraviesa el país. La contracción real de la cartera de 6,7% en 2023, que solo fue superada por la registrada en el año 2000 (-15,3%), junto con una calidad de cartera de 4,9% —el nivel más alto desde 2010—, evidenciaban que la recuperación del sector sería un proceso de largo aliento.

Se esperaba que los desafíos en este proceso fuesen aún mayores en modalidades como las de consumo, que durante 2023 presentó una contracción de 10,6%. En la misma línea, su calidad de cartera se deterioró hasta alcanzar 8,1%, un nivel que solo fue superado negativamente por los registrados en 1999 y 2000.

Ahora bien, en 2024, las condiciones macroeconómicas mostraron una mejoría que favoreció la recuperación de los indicadores financieros. En efecto, se registró una expansión de la actividad económica de 1,7%, impulsada principalmente por el sector agropecuario y actividades artísticas que mostraron ritmos de crecimientos de 8,1%, a los que le siguieron

la administración pública, que creció 4,2%. Además, en lo que respecta al sector financiero, la cartera creció 3,5%, evidenciando un crecimiento de 150 puntos básicos.

Hitos del 2024:

- El Pacto por el Crédito acumula 87,7 billones de pesos y ha sobrecumplido su meta de 7 meses en 123,5%.
- Los desembolsos totales de las entidades agremiadas alcanzaron los 643 billones de pesos.
- El 100% de las entidades cumplen con los requerimientos de solvencia y liquidez de corto y largo plazo.



Nuevos Retos

- Aunque el deterioro de la cartera se ha reducido, aún es fundamental ahondar esfuerzos en la recuperación de la cartera de consumo.
- Se espera que, con la recuperación paulatina pero sostenida de la cartera, el nivel de profundización financiera bordeé el 65 % en el mediano y largo plazo. Por ende, es fundamental mantener el ritmo de recuperación para cumplir la meta al mediano plazo.

Oportunidades para 2025

- Se espera, con el trabajo mancomunado entre instituciones financieras y el gobierno, expandir la implementación del sistema de pagos inmediatos. Con esto, la meta será reducir el uso de efectivo y mejorar la inclusión financiera.
- El pacto por el crédito fue uno de los mayores avances para 2024 en términos de inclusión e impulso a la economía. Para 2025 se espera estimular los instrumentos de redescuento y garantías de crédito para seguir dinamizando el segmento de la economía popular.

Tipificación de las Entidades Financieras en Colombia

El sector financiero colombiano se ha destacado por ofrecer productos y servicios diseñados para responder a las distintas necesidades de sus clientes, apoyándose en tecnologías e innovaciones que han acercado la banca a un solo clic de distancia. Tanto los hogares como las empresas del país disponen de una amplia gama de alternativas en ahorro y crédito, con distintas opciones de plazos y tasas, adaptadas a sus requerimientos financieros.

En el caso de los hogares, la oferta de productos es amplia y diversa. Entre los más utilizados se encuentran los créditos de consumo, como las libranzas, los créditos de libre inversión

y las tarjetas de crédito. Además, existen líneas específicas orientadas a necesidades puntuales, como la financiación de vehículos, los créditos rotativos, los créditos educativos y los créditos de consumo de bajo monto, que enriquecen la oferta del segmento. Por otro lado, los productos destinados a la financiación de vivienda, tanto nueva como usada, han facilitado por años el acceso a vivienda propia para miles de colombianos, incluyendo modalidades como el leasing habitacional. En este segmento existen opciones tanto para Vivienda de Interés Social (VIS) como para No VIS, disponibles en pesos o en UVR.

Figura 1. Tipificación entidades financieras en Colombia



Fuente: Asobancaria: elaboración propia

El sector empresarial también cuenta con una amplia oferta de líneas de crédito que toman en cuenta el tamaño y trayectoria de las compañías. Estas incluyen productos especializados como el leasing financiero, créditos para el sector de la construcción y servicios como el *factoring*.

En cuanto a las opciones de inversión y ahorro, las entidades financieras brindan múltiples alternativas, como depósitos a término fijo, cuentas de ahorro, cuentas corrientes, Certificados de Depósito a Término (CDT), Cuentas de Ahorro Especiales (CAE), Cuentas de Ahorro Tradicionales (CATS) y depósitos electrónicos; muchos de los cuales pueden gestionarse desde plataformas virtuales, facilitando el acceso y la eficiencia para los usuarios.

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

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

Tabla 1. Indicadores de agremiados

AGREMIADOS	Cifra 2023	Cifra 2024
ROA	0,9%	0,9%
ROE	7,6%	7,1%
Solvencia	18,1%	18,5%
CFEN G1	115,5%	114,9%
CFEN G2	129,7%	129,9%
IRL	194,4%	184,2%
Indicador de calidad	4,7%	4,4%
Indicador de cubrimiento	124,8%	129,8%
Cartera nominal agremiados	705.195.624	722.538.977
Cartera nominal bancos	655.074.366	677.712.007

Cifras en millones de pesos

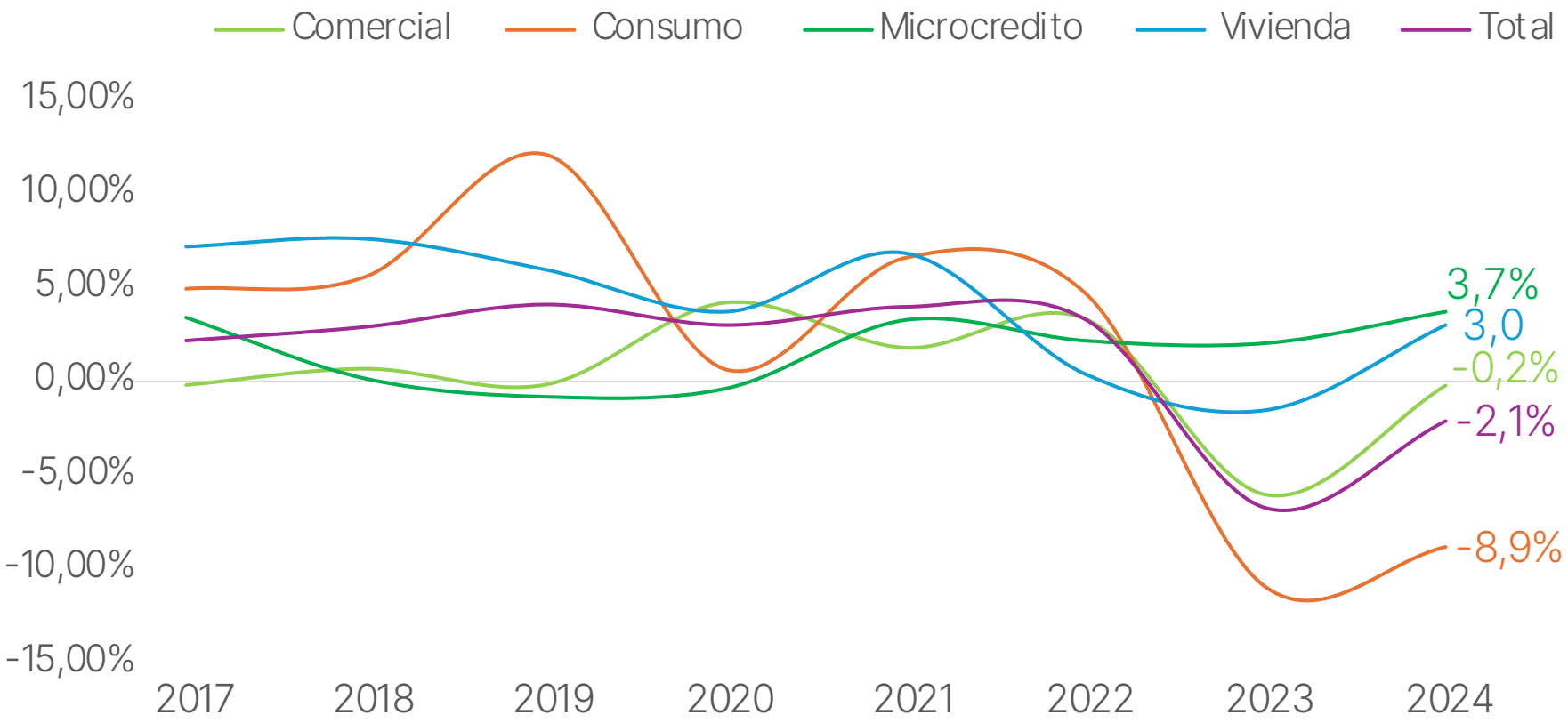
Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

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

Durante 2024, el sector bancario logró mantenerse sólido a pesar de las difíciles condiciones económicas, preservando la estabilidad que históricamente lo ha caracterizado. Los indicadores de liquidez y solvencia patrimonial se mantuvieron consistentemente por encima de los niveles regulatorios mínimos, ofreciendo así un parte de tranquilidad a los hogares con depósitos y activos en las entidades financieras. Además, la oportuna identificación y adecuada gestión de los riesgos permitieron enfrentar con éxito la desaceleración de la cartera y el incremento de los vencimientos, garantizando una cobertura total de los créditos vencidos.

Cartera

Gráfica 1. Crecimiento real anual de la cartera por modalidad

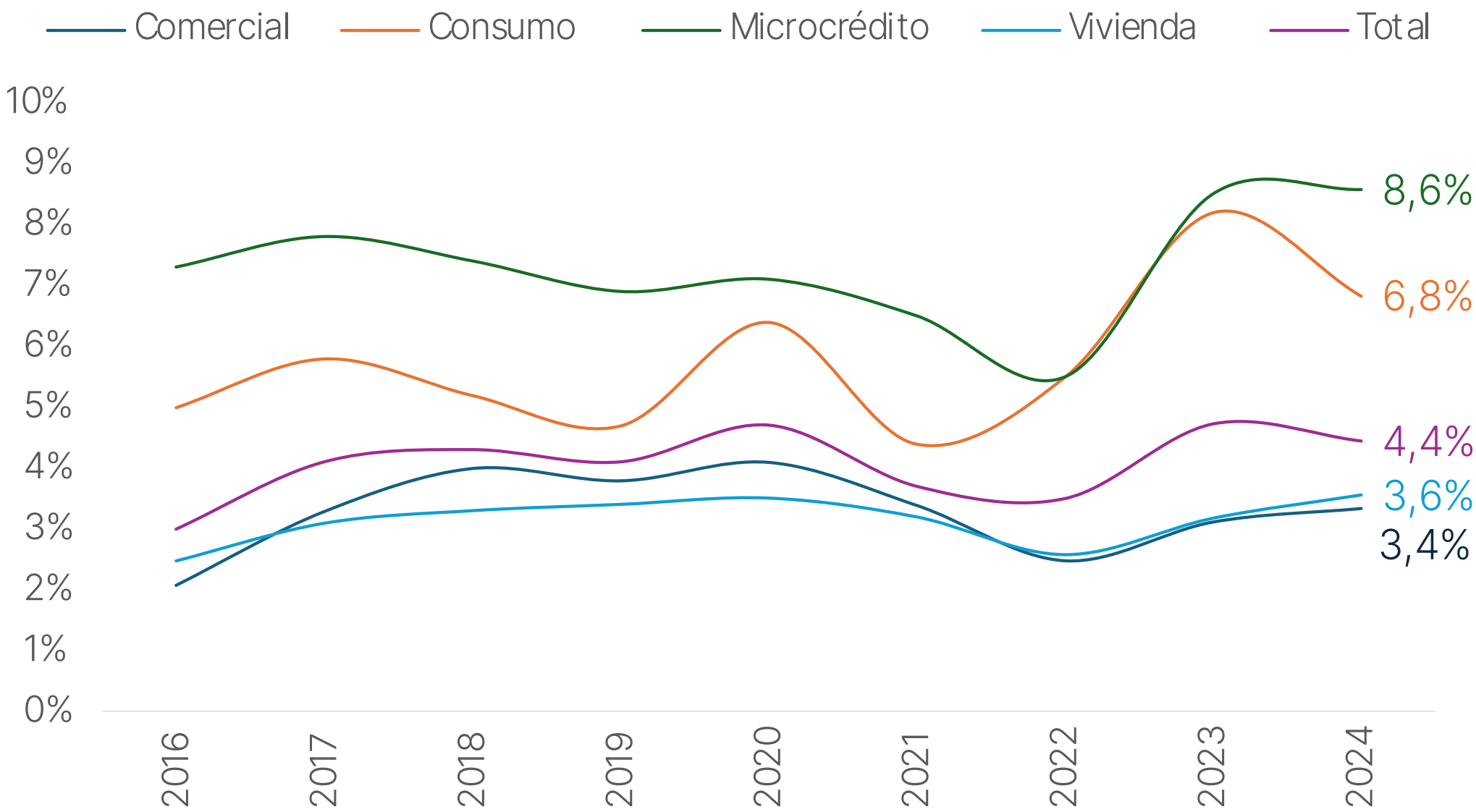


Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

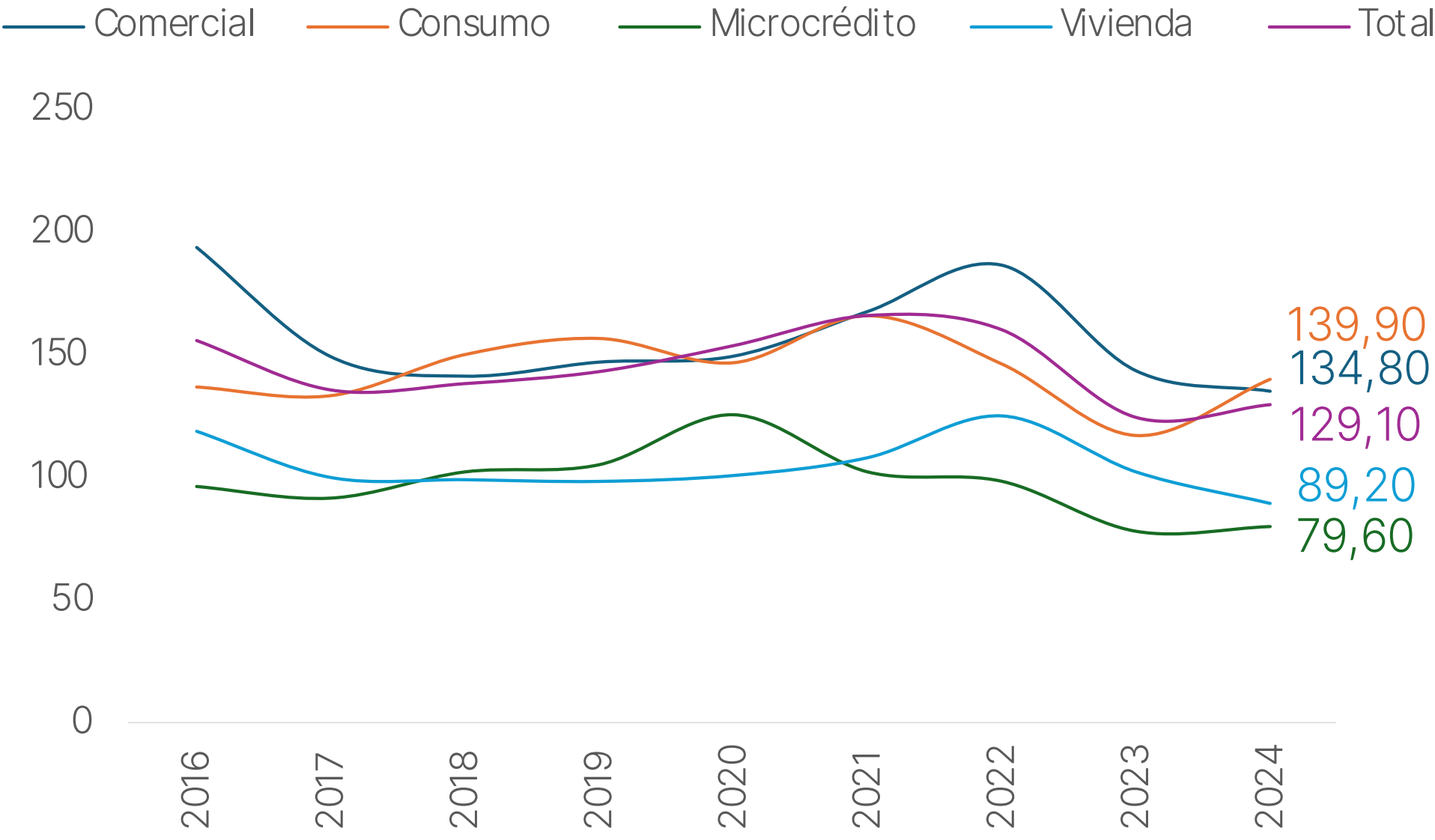
Como se evidencia en el Gráfico 1, la cartera total de nuestros agremiados presentó una caída real anual de 2,1% a cierre de 2024, explicado por caídas en las modalidades de consumo (8,9%) y comercial (0,2%), mientras microcrédito (3,7%) y vivienda (3%) se mantuvieron en terreno positivo. En cuanto al vencimiento, el Gráfico 2 muestra que el indicador de calidad total se ubicó en 4,4%, siendo consumo (6,8%) y microcrédito (8,6%) los segmentos que presentaron mayores niveles, mientras que comercial y vivienda se ubican en 3,3% y 3,6%, respectivamente. Aún con estos niveles de vencimiento, la cartera vencida se mantuvo completamente cubierta teniendo un indicador total de 129,1%. Las principales modalidades (consumo 139,9% y comercial 134,8%) permanecieron por encima del 100%.

Gráfica 2. Indicadores de la cartera

A. Indicador de calidad tradicional



B. Indicador de cubrimiento tradicional



Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

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

Tabla 2. Valor económico generado, distribuido y retenido (GRI 201-1)

Concepto	Tipo	A 31 DIC. 2022	A 31 DIC. 2023	A 31 DIC. 2024	Variación 2023-2024
Valor económico generado					
Ingresos	[miles de millones COP]	363.080,5	473.880,7	425.126,1	-10,3%
Valor económico distribuido					
Gastos operativos	[miles de millones COP]	342.078,8	460.887,1	412.929,9	-10,4%
Sueldos y prestaciones de los empleados	[miles de millones COP]	11.556,5	12.920,3	13.927,5	7,8%
Pagos a accionistas	[miles de millones COP]	222,4	252,7	202,5	-19,9%
Pagos otros aportantes de capital	[miles de millones COP]	-	-	-	-
Pagos a gobiernos por impuestos	[miles de millones COP]	7.672,8	8.123,0	7.321,0	-9,9%
Pagos a gobiernos por multas	[miles de millones COP]	95,0	78,5	79,6	1,4%
Inversiones en comunidades	[miles de millones COP]	66,9	60,9	54,2	-10,9%
Valor económico distribuido total:	[miles de millones COP]	361.692,5	482.322,5	434.514,7	-9,9%
Valor económico retenido					
Valor económico retenido	[miles de millones COP]	1.388,0	-8.441,8	-9.388,6	11,2%

Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

Como lo evidencia la Tabla 2, los resultados muestran un decrecimiento en términos de valor económico directo generado en un 10,3%. En el caso del valor económico distribuido, la mayoría de los valores disminuye exceptuando los sueldos y prestaciones y los pagos por multas.

Estos números son el punto de partida de cara al 2025. Se espera que la recuperación de la cartera evidenciada en 2024, se conserve y retorne a cifras positivas. De este modo, se prevé que la cartera total crezca 3,3% real y el indicador de calidad llegué a 4,1%.

Vivienda:

Uno de los segmentos clave donde las entidades financieras ofrecen soluciones es el sector vivienda, que tiene productos específicos y alianzas estratégicas que respaldan a constructores y compradores, contribuyendo al desarrollo del sector y al fortalecimiento del sistema financiero.

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

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

Durante el 2024, las entidades agremiadas reportaron los siguientes resultados en materia de cartera de vivienda:

Tabla 3. Características cartera de vivienda

Cartera de vivienda 2022-2024				
Concepto	Tipo	A 31 DIC. 2022	A 31 DIC. 2023	A 31 DIC. 2024
Saldo de cartera de vivienda al cierre del año	[miles de millones COP]	88.668,5	108.109,3	115.055
Participación de la cartera de vivienda en la cartera total de los bancos	[%]	19.2%	20.1%	15.8%
Número de créditos desembolsados	[número]	202.859	170.515	186.661
Monto total de créditos desembolsados	[miles de millones COP]	24.996,3	19.136	23.548
Número de créditos desembolsados con beneficios (subsídios a tasa de interés)	[número]	91.129	50.112	52.210
Monto desembolsado de créditos con beneficios	[miles de millones COP]	6.554,2	3.035,2	3.797,9

Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria.

Como se evidencia en la Tabla 3, se observa un crecimiento sostenido de los saldos de la cartera de vivienda en los últimos tres años. Adicionalmente, también una recuperación en los desembolsos después de un año retador. Lo anterior se debe en parte a la disponibilidad de subsidios para adquisición de vivienda nueva desde inicios del año, lo cual llevó a sostener los montos y número de créditos desembolsados con subsidios a la tasa de interés.

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



Retos:

La gestión realizada desde Asobancaria, así como los esfuerzos de cada entidad con respecto al cumplimiento regulatorio en el marco de las políticas públicas, refleja los constantes desafíos frente a la dinámica política y económica.

En este sentido la cambiante coyuntura nacional e internacional, sumada a la implementación de nuevas políticas públicas por parte de las instituciones gubernamentales, implican un mayor esfuerzo en el monitoreo del entorno regulatorio y en la participación en los espacios de discusión sobre las normativas del sector. A partir de lo anterior, se destacan los siguientes retos que enfrenta la asociación y sus agremiados en el marco de dichas políticas públicas:

- Continuar con la participación y creación de espacios entre los integrantes de Asobancaria y los creadores de iniciativas legislativas para formular y concertar normativas que promuevan el desarrollo del sector y de la sociedad colombiana.
- Seguir desarrollando estudios y conceptos técnicos que evalúen el impacto, pertinencia y viabilidad de los proyectos de políticas públicas que tengan una incidencia sobre el sistema financiero y desarrollo económico.
- Continuar con la promoción de acuerdos y de proyectos que tengan como propósito la ejecución de programas que impulsen la inclusión financiera y la digitalización de servicios.
- Continuar con los espacios de comunicación y divulgación de información con las entidades agremiadas relacionados con cambios en las regulaciones pertinentes al sector, en aras de promover un mayor cumplimiento normativo.



Privacidad, Seguridad de Datos y Ciberseguridad

Introducción:

En el sistema financiero, la privacidad, la seguridad de los datos, y la ciberseguridad de la información son pilares fundamentales para garantizar la confianza de los usuarios y la estabilidad económica del país. Las entidades manejan diariamente grandes volúmenes de información relevante, como datos personales, transacciones económicas y registros de importante valor, que deben ser salvaguardados. En este contexto, la consolidación de un ecosistema seguro se convierte en una necesidad estratégica para preservar la integridad del sistema financiero. Un entorno seguro no sólo protege activos críticos, sino que también promueve la innovación, la inclusión financiera y la sostenibilidad del sector en el largo plazo.

Hitos:

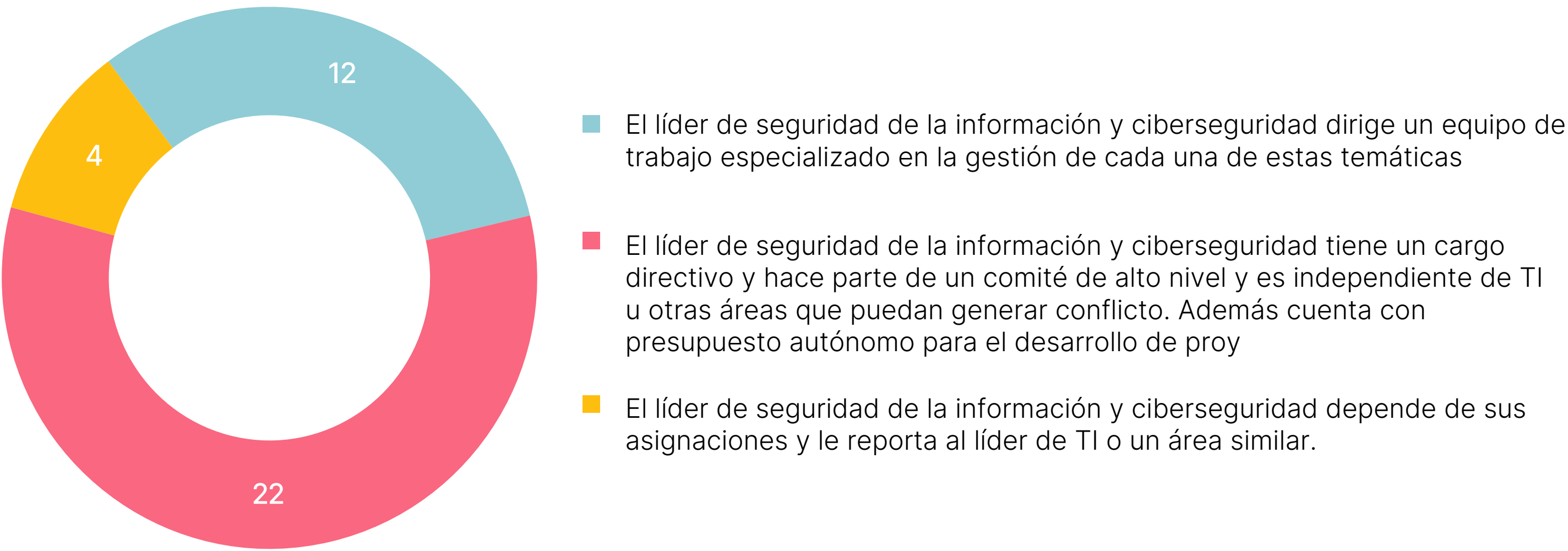
- Más del 99,9% de las transacciones bancarias están libres de fraude, reflejando la solidez y confiabilidad del sistema financiero.
- El gremio bancario, en 2024, ha invertido 1,07 billones de pesos de pesos en seguridad digital, lo que representa un aumento del 97% frente a lo invertido en 2023.
- Las entidades bancarias han fortalecido sus tiempos de respuesta, bloqueando 70% de las páginas fraudulentas y aplicaciones maliciosas en menos de 24 horas.
- La efectividad de los sistemas de protección sigue mejorando, con una reducción del 6,6% en los ataques cibernéticos detectados y solo dos ataques materializados en todo 2024.

Gobernanza en la privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

La seguridad se ha convertido en un elemento fundamental para el sector bancario, el cual ha migrado en los últimos años hacia un entorno cada vez más digital, con el fin de ampliar su cobertura y mejorar la efectividad de sus productos y servicios. Sin embargo, este fenómeno de transformación digital no sólo ha impulsado la innovación, también ha influido significativamente en los modelos de fraude, que se han adaptado a un ritmo acelerado.

En este contexto, resulta crucial que las estructuras de gobernanza, así como sus canales de comunicación presenten la menor fricción posible, permitiendo una respuesta oportuna y eficaz ante posibles ataques cibernéticos. En 2024, el 89,4% de las entidades presentaron independencia estratégica en materia de seguridad digital y ciberseguridad. De las cuales, el 64,7% señalaron que, adicionalmente, ocupaban un cargo directivo dentro de la entidad.

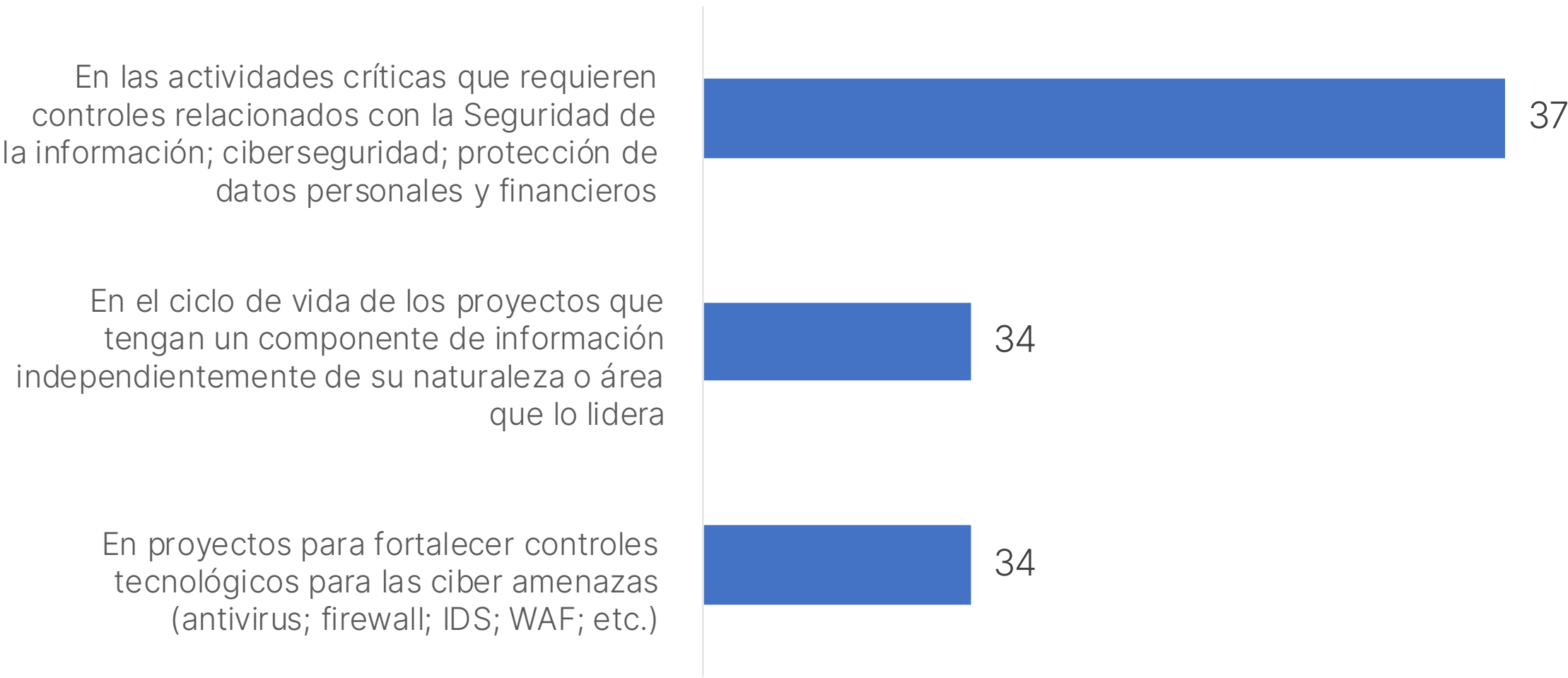
Gráfica 1: Posición del líder de privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad



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

Es importante tener en cuenta que la participación del líder en las actividades de control resulta crucial para el diseño e implementación efectiva de protocolos y estrategias orientadas al fortalecimiento de los sistemas de seguridad en las entidades bancarias. En 2024, el 99% de los líderes responsables de privacidad, seguridad de la información y ciberseguridad participaron activamente en proyectos relacionados con esta temática.

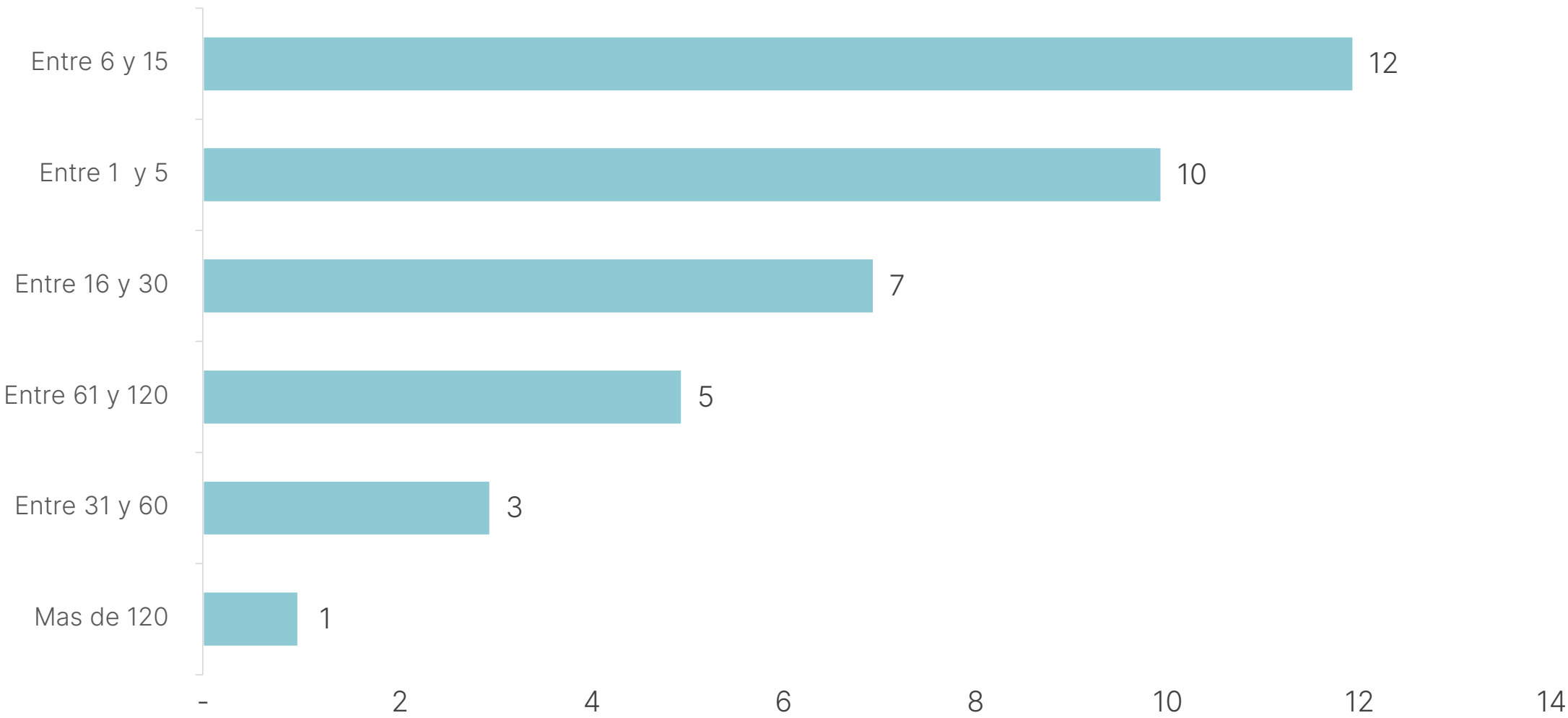
Gráfica 2: Actividades o proyectos en donde participan los líderes de privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad



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

Adicionalmente, es importante analizar la cantidad de personas responsables de las áreas encargadas de la seguridad digital. El 31,5% de las entidades reportaron contar con equipos conformados entre 6 y 15 personas. Les siguen aquellas con equipos entre 1 y 5 integrantes, representando el 26,3% del total de entidades.

Gráfica 3: funcionarios que se encargan de realizar las actividades asociadas con la seguridad digital en Colombia



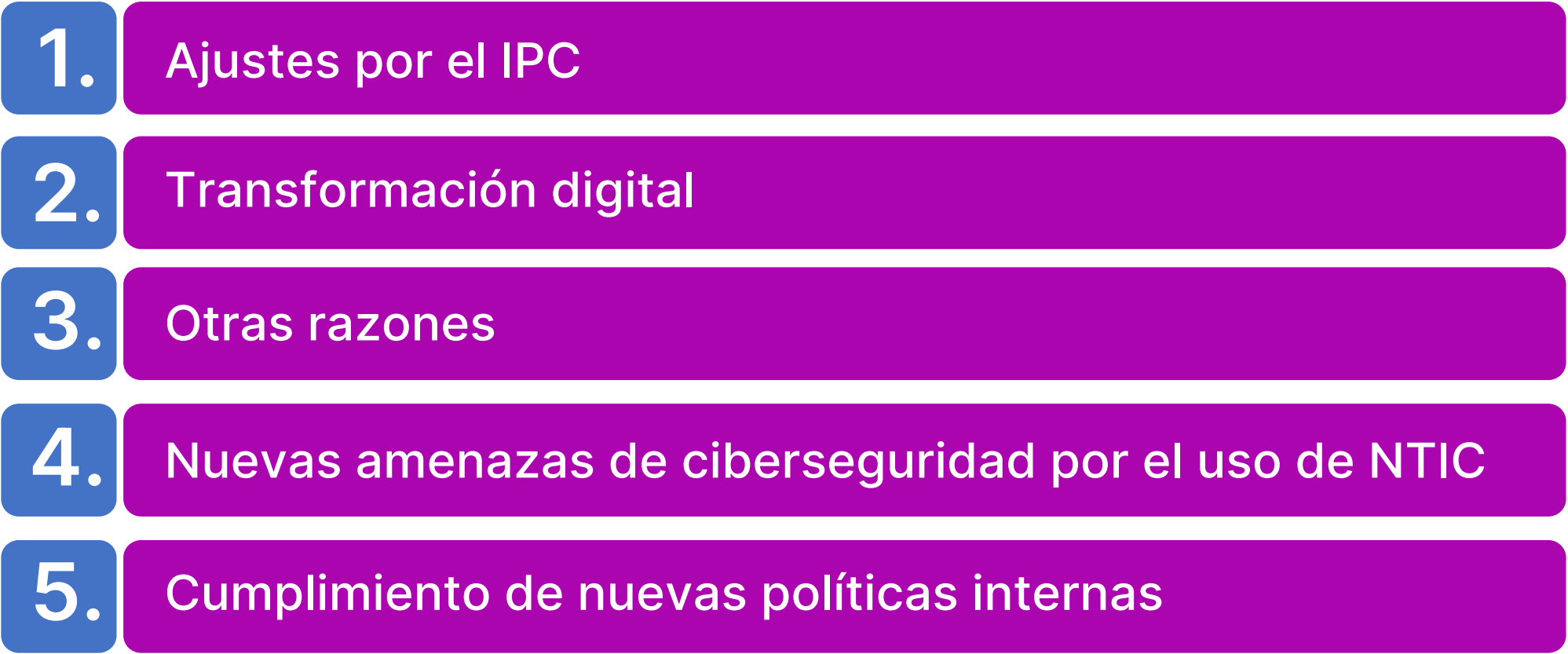
PSC-3. Información reportada por 38 de 38 entidades.

Presupuesto de seguridad digital

La materialización de ataques ciberneticos contra las entidades bancarias representa un riesgo que puede derivar en afectaciones operativas significativas y pérdidas multimillonarias, tanto para el sistema financiero como para sus usuarios. Por ello, la inversión en seguridad digital resulta fundamental para prevenir las potenciales pérdidas asociadas a este tipo de incidentes. El gremio bancario, en 2024, invirtio 1,07 billones de pesos de pesos en seguridad digital, lo que representa un aumento del 97% frente a lo invertido en 2023.

Esto se debió a que el 68,4% de las entidades bancarias reportaron un aumento en sus presupuestos de seguridad digital. Los motivos de estos aumentos, según nuestros agremiados, se dieron principalmente por ajustes en el índice de precio del consumidor y la transformación digital.

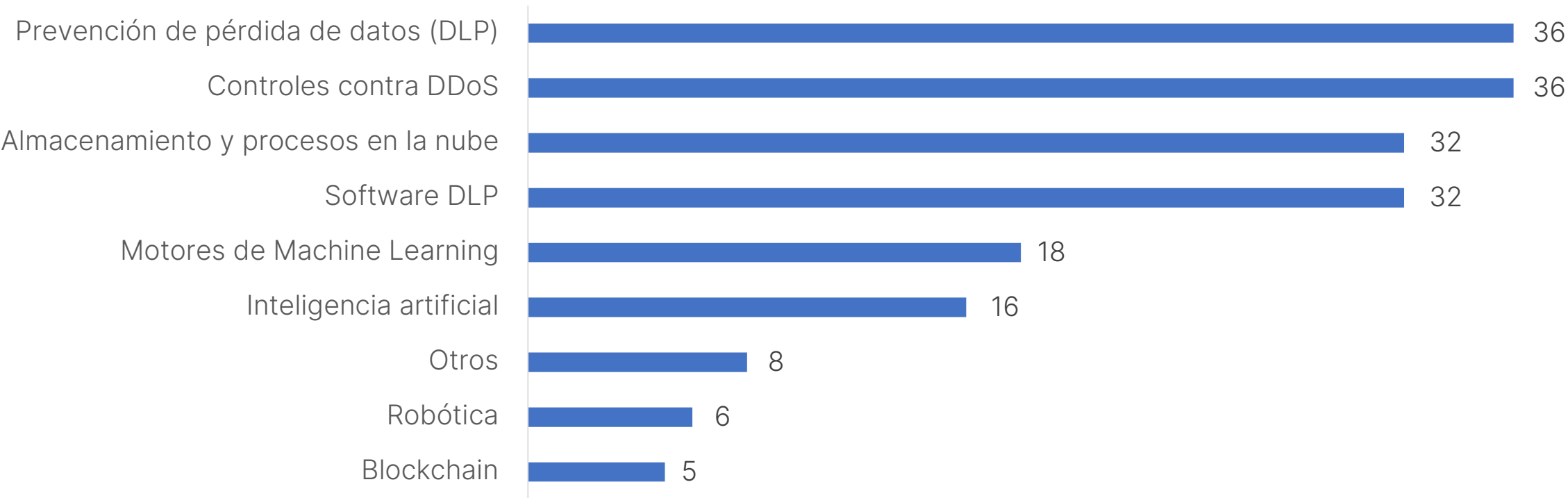
Gráfica 4. Ranking razones por Cambio en el presupuesto de seguridad digital



PSC-7: Información reportada por 38 de 38 entidades

En línea con este esfuerzo, las entidades bancarias han avanzado significativamente en la implementación de nuevas plataformas, enfocándose principalmente en el fortalecimiento de sus sistemas de seguridad digital. Entre las tecnologías más utilizadas para la protección del entorno digital, se reportó que la prevención de pérdida de datos (DLP) y el control contra ataques (DDoS) presentan un nivel de adopción del 94,7% entre las entidades que respondieron. Además, el 42,1% de las entidades han incorporado tecnologías de vanguardia en sus sistemas, como la inteligencia artificial.

Gráfica 5: Plataformas y medios tecnológicos que usa en la entidad para proteger la seguridad digital



PSC-4. Información reportada por 38 de 38 entidades.

Adicional al fortalecimiento de las estrategias de seguridad, la forma en que se gestionan las quejas y reclamos de los usuarios en temas de protección es esencial para la mejora del servicio. Durante el periodo analizado, se registraron 145.921 quejas por fraude digital, **de las cuales 90.348 fueron resueltas a favor del cliente, lo que corresponde al 61,92 % del total.** Este comportamiento refleja un respaldo significativo a los usuarios afectados, evidenciando un alto porcentaje de resoluciones favorables.

En cuanto a los tiempos de respuesta ante casos de fraude, se observa que el 84,2 % de las entidades logra gestionar estos incidentes en plazos antes de los 15 días. De las 38 entidades evaluadas en 2024, el 42,1% resolvió los casos entre 1 y 5 días, el 5,3% de las entidades respondió en un plazo de 6 a 10 días, el 42,1% entre 10 y 15 días, y únicamente el 5,3% reportó tiempos superiores a 15 días. Sin embargo, un 5,3% de las entidades no proporcionó información sobre sus tiempos por lo que es importante seguir fortaleciendo los canales de atención en situaciones de fraude.

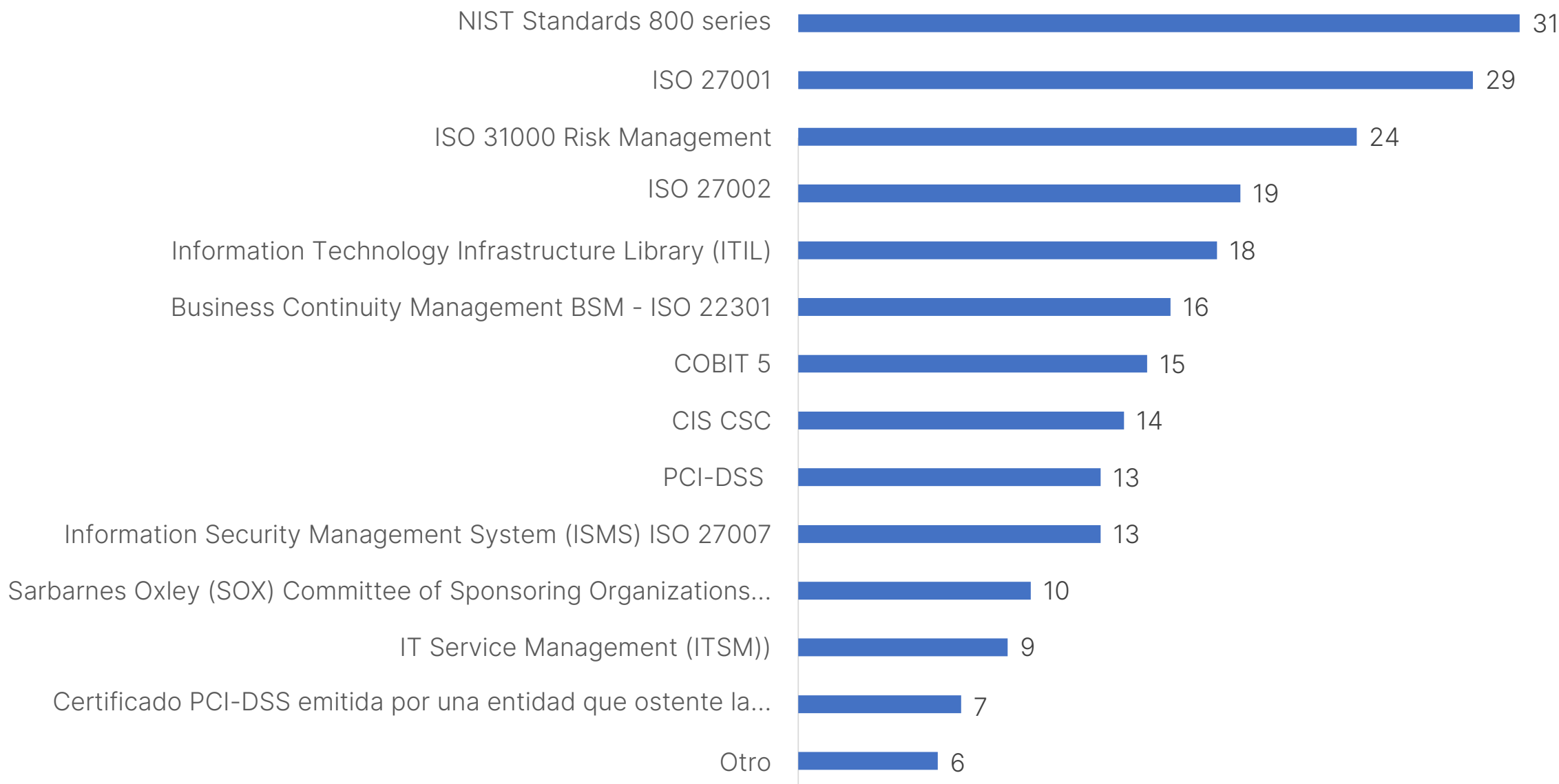
Estos resultados en la gestión de quejas se complementan con los avances en la capacidad de detección y contención de amenazas. **En 2024, se identificaron 32.558 millones de ataques cibernéticos que no lograron materializarse**, reflejando la efectividad de las medidas preventivas implementadas.

Medidas de protección de los sistemas de información

Al analizar los estándares de ciberseguridad con mayor nivel de implementación en las entidades bancarias, se evidencia que la totalidad de las entidades agremiadas están adheridas al menos a uno de los marcos de referencia de seguridad. El estándar más adoptado fue el NIST (serie 800), con una implementación reportada por el 82% de las entidades, seguido por la norma ISO 27001 con un 76,3%, y la ISO 31000 (Gestión de Riesgos) con una tasa de adopción del 63,1%. Adicionalmente, el 15,7% de las entidades indicó implementar otros estándares internacionales distintos a los incluidos en la encuesta.



Gráfica 6: Estándares internacionales en seguridad adoptados

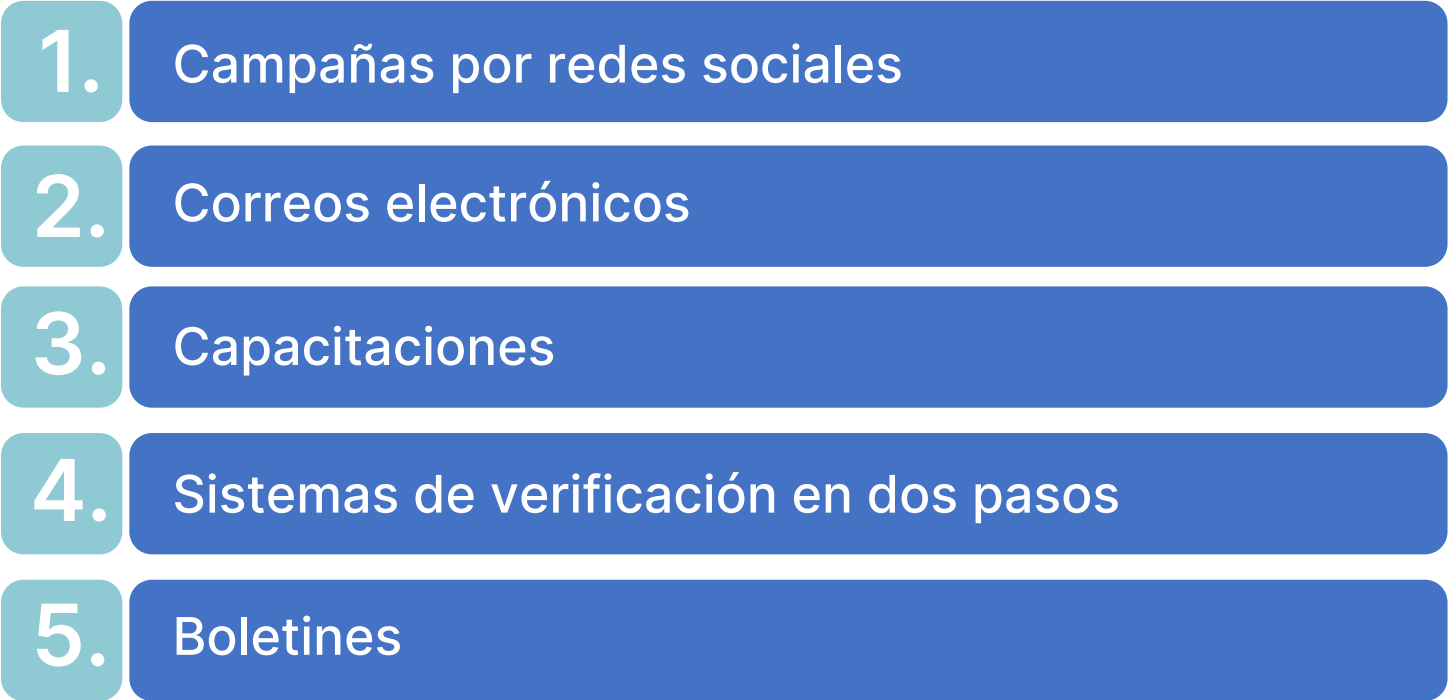


PSC-12: Información reportada por 38 de 38 entidades

Estrategias para la prevención de fraude

Al abordar las acciones implementadas para proteger la seguridad digital, las campañas por redes sociales se consolidan como la actividad más utilizada por las entidades financieras, con un 71,1% de usabilidad, seguido de envío de correos electrónicos y capacitaciones, con un 63,1%. Estas acciones reflejan el compromiso de las entidades en fortalecer la ciberseguridad a través de estrategias de comunicación y autenticación.

Gráfica 7. Mecanismos efectivos para concientizar y proteger a los clientes de fraude



Acciones que se realizan dentro de la entidad para la medición, monitoreo y reporte de temas asociados a la privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad

Las entidades encuestadas aplican controles preventivos en su operación como la gestión de vulnerabilidades, cambios y el monitoreo de cuentas privilegiadas. Además, utilizan herramienta de correlación de eventos como el SIEM (Security Information and Event Management) integrando infraestructura y seguridad tanto “on-premise” como en la “nube”, todo gestionado por el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)

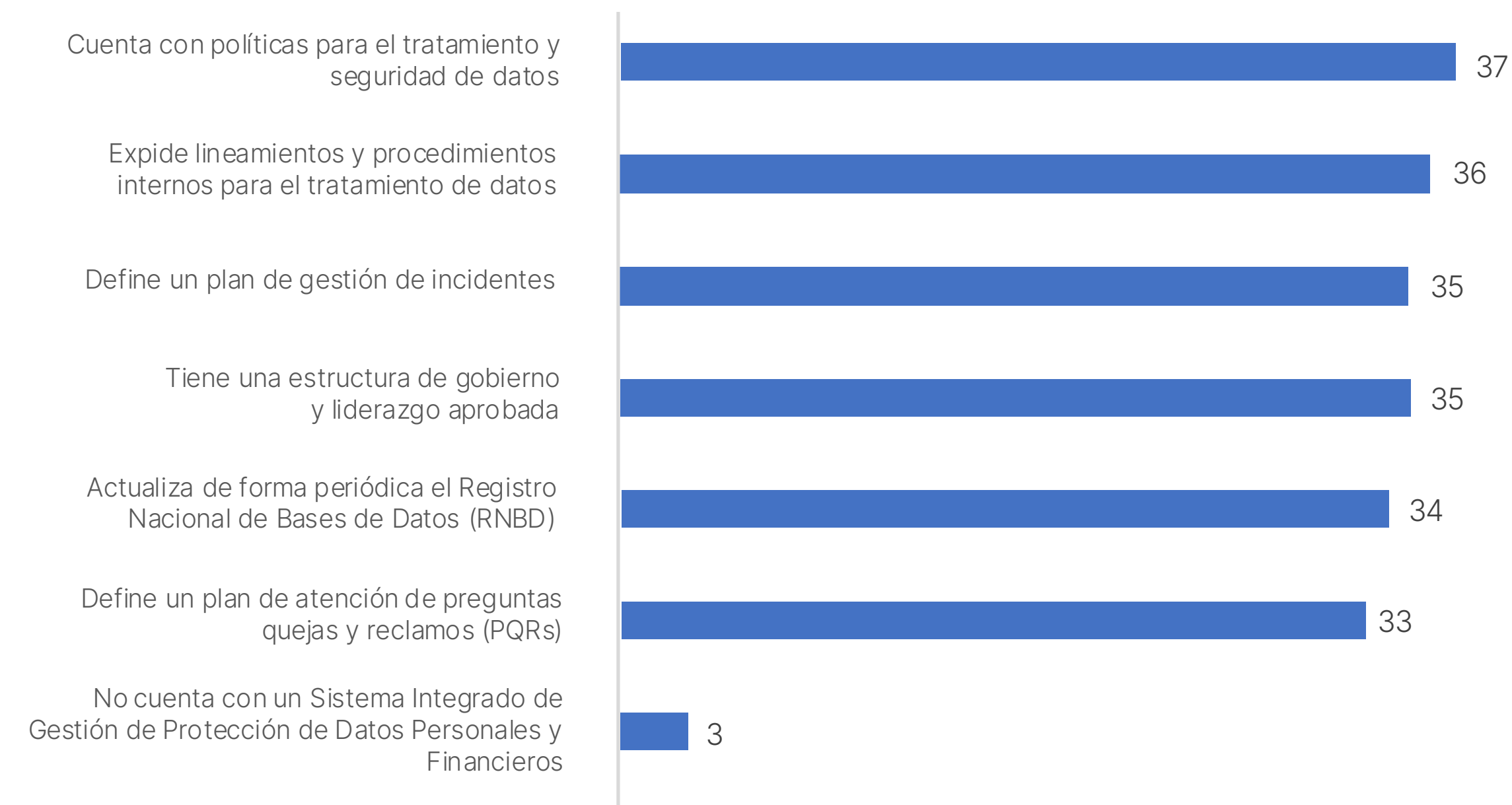
El 94% de las entidades cuentan con ambientes de desarrollo de prueba y producción para cumplir con criterios de seguridad, integridad, confidencialidad, disponibilidad, calidad y respaldo, en sus respectivos controles de la información, sus procesos y aplicativos.

EL 79% de las entidades hacen uso y adaptan nuevas tecnologías a las soluciones de seguridad implementando formas innovadoras de entregar soluciones seguras y proporcionar una mejor experiencia al usuario. Pueden incluir tecnologías como: Big Data; Inteligencia artificial y machine learning

Gráfica 8. Actividades y procesos que se realizan en la enfocados en la privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad



Gráfica 9. Actividades y procesos que se realizan en la enfocados en la privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad



PSC - 17: Información reportada por 38 de 38 entidades

Al revisar los sistemas integrados de gestión de protección de datos personales y financieros se observa que el 97,3% de las entidades cuenta con políticas para el tratamiento y seguridad de datos. De igual manera el 94,7% de las entidades financieras expide lineamientos y procedimientos dentro de sí misma para el manejo de datos. Adicionalmente, el 92,1% dispone de una estructura de gobierno y liderazgo aprobada que define a su vez un plan de gestión de incidentes. Estos resultados evidencian un alto nivel de compromiso por parte de las entidades en el fortalecimiento de sus sistemas de protección de datos, orientado a garantizar la confianza de los usuarios.



La respuesta a incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad

Retos	Gestión
Implementación de Bre-B: Necesidad de robustecer medidas de seguridad desde el inicio del sistema de pagos inmediatos.	Campañas de sensibilización al usuario: Se realizaron campañas en colaboración con Incocrédito y la Policía Nacional, además de campañas propias como "Semana de la Seguridad" y "Fraude-adictos", logrando más de 1,9 millones de visualizaciones. Mesas de trabajo: Desarrollo de mesas de trabajo entre los principales integrantes de este nuevo sistema, con el fin de conocer las tendencias en modalidades delictivas y adoptar estrategias y tecnologías que contrarresten los riesgos asociados.
Sensibilización a usuarios del sistema: Usuarios vulnerables que requieren educación en riesgos digitales.	Cartilla de ransomware: Publicación de una guía práctica para enfrentar ataques de ransomware basada en cuatro pilares: prevención, detección temprana, respuesta inmediata y recuperación.
Fortalecimiento de las capacidades de los equipos de ciberseguridad: Mayor preparación del talento humano ante técnicas avanzadas de fraude.	Acercamiento con actores clave y proveedores: Coordinación en la Mesa de Phishing con entidades financieras, tecnológicas y gubernamentales para fortalecer el bloqueo de URLs maliciosas y mejorar la prevención del phishing.
Cooperación entre entidades públicas y privadas para la respuesta ante incidentes: Mejorar tiempos de reacción ante amenazas cibernéticas.	Participación en la RICFF: Colaboración internacional con asociaciones bancarias de España, México, Chile, Perú y otros países para compartir estrategias y mejores prácticas de ciberseguridad.
Actualización del marco normativo en seguridad digital: Normas más actualizadas para enfrentar nuevas amenazas de ciberseguridad.	Fortalecimiento del CSIRT financiero: Incremento de capacidades operativas mediante alianzas internacionales, procesamiento de más de 300 eventos de seguridad y emisión de 450 alertas tempranas, además de apoyar la creación del CSIRT en Honduras.
Alianzas entre sectores: Desarrollo de iniciativas con el fin de mejorar las medidas de seguridad y facilitar los procesos de autenticación a ciudadanos.	Impulso de la biometría facial y dactilar: Implementación de verificación biométrica facial en alianza con la Registraduría Nacional del Estado Civil y Certicámara, realizando 24 millones de cotejos biométricos para fortalecer la autenticación de usuarios y reducir el fraude.

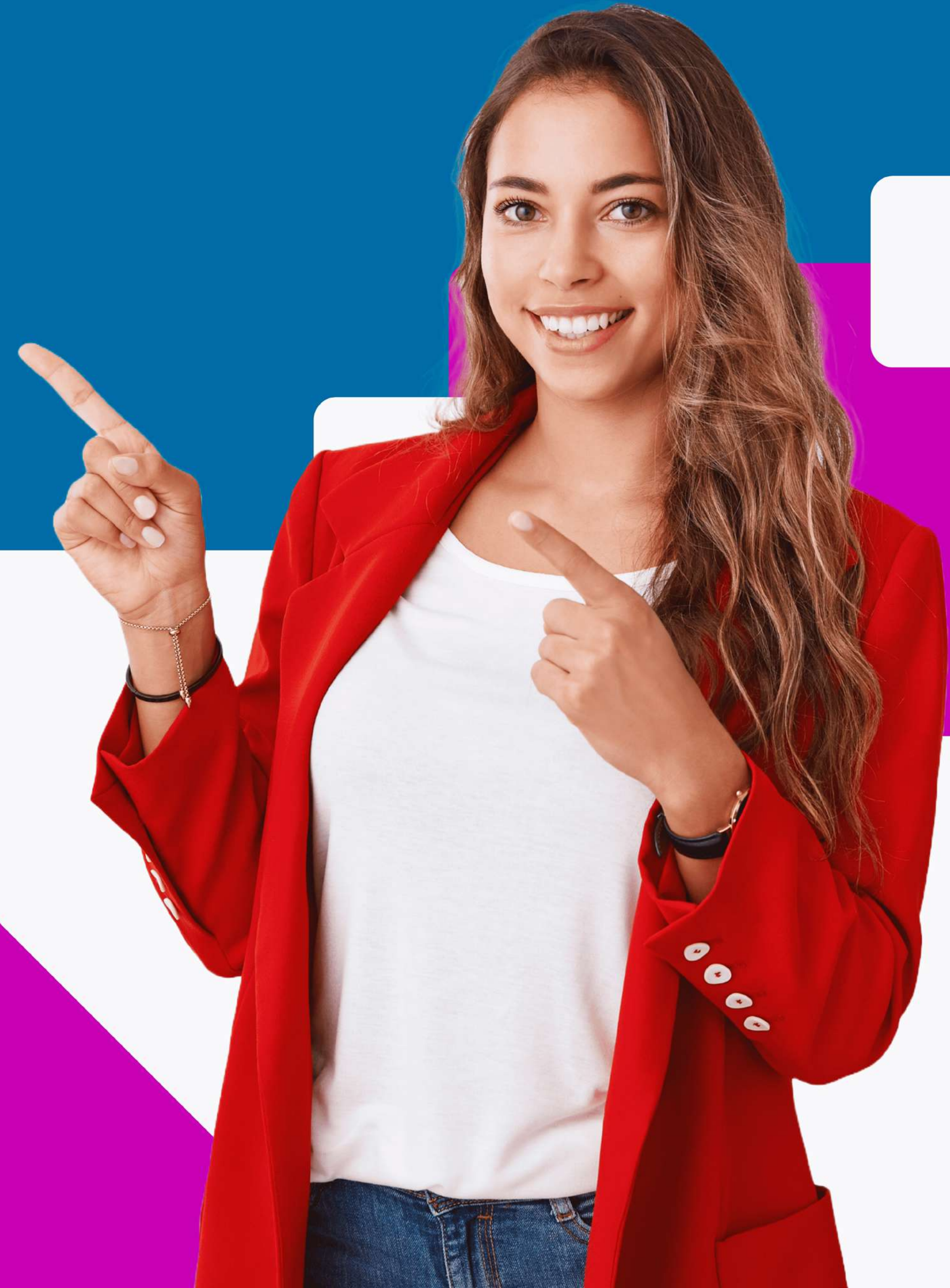
Política Pública

ODS:



Metas :

16.3



La escala y complejidad de desafíos a los que hoy se enfrentan los gobiernos, requiere de instituciones para adoptar, diseñar y gestionar políticas públicas que creen respuestas acertadas ante estos. Pues, es fundamental el desarrollo de soluciones a largo plazo que promuevan la transformación de los diferentes sectores de la sociedad (OPSI, 2022). De acuerdo con la CEPAL, las políticas públicas, corresponden a soluciones específicas de cómo manejar los asuntos públicos, pues son los cursos de acción y flujos de información relacionados con los objetivos políticos del gobierno, desarrollados por las instituciones estatales y que además cuentan en su mayoría con la participación de la comunidad y el sector privado (CEPAL, 2004). A partir del dinamismo y la colaboración que se genera entre actores multisectoriales, se promueve la diversidad de perspectivas e intereses, consolidando iniciativas que responden a las necesidades y desafíos que se enfrentan hoy.

En cuanto a su relación con el sector financiero, estas juegan un papel fundamental para contribuir al desarrollo económico y el bienestar de la sociedad, pues buscan mantener la estabilidad del sector, lograr una mayor inclusión financiera y promover la transformación eficiente del ahorro y la inversión (Minhacienda, 2020). De esta manera, son esenciales, para abordar de forma adecuada las problemáticas y oportunidades que se enfrentan.

Sin embargo, es importante reconocer los efectos directos e indirectos que pueden ocasionar dentro de la operación de las entidades agremiadas de Asobancaria. Estas iniciativas, pueden modificar el marco normativo y regulatorio bajo el cual deben operar, influyen en diversos aspectos, como los requisitos de capital, los límites de exposición al riesgo, los estándares de transparencia y divulgación de información, entre otros. Por lo tanto, el cumplimiento de las nuevas regulaciones puede resultar costoso para los miembros o puede tener impactos sobre sus fuentes de ingresos. Asimismo, las políticas públicas introducen cambios en las condiciones macroeconómicas, como tasas de interés y políticas monetarias o fiscales, que tienen efectos directos sobre las operaciones financieras y la rentabilidad de las entidades.

La gestión que como gremio financiero desarrolla Asobancaria frente al abordaje de estas se centra en el seguimiento, promoción y participación de los aspectos regulatorios y normativos estatales. Por lo que, se desarrollan diversas actividades como:

- La identificación y seguimiento de iniciativas regulatorias que involucren al sistema financiero colombiano.
- El desarrollo de estudios y conceptos técnicos que evalúen el impacto, pertinencia y viabilidad de las iniciativas legislativas propuestas dentro del Congreso de la República de Colombia y por el ejecutivo.
- El incentivo de relaciones entre el sector financiero colombiano e instituciones del sector público.
- La promoción de espacios entre los agremiados y los creadores de iniciativas legislativas para formular y concertar normativas que promuevan el desarrollo del sector y de la sociedad colombiana.
- La suscripción de acuerdos o convenios que tengan como propósito la ejecución de programas y proyectos que impulsen la inclusión financiera y la digitalización de servicios.
- La organización de encuentros y creación de materiales educativos, con el fin de proveer a los actores del sistema financiero de Colombia con los insumos correspondientes para aportar a su crecimiento

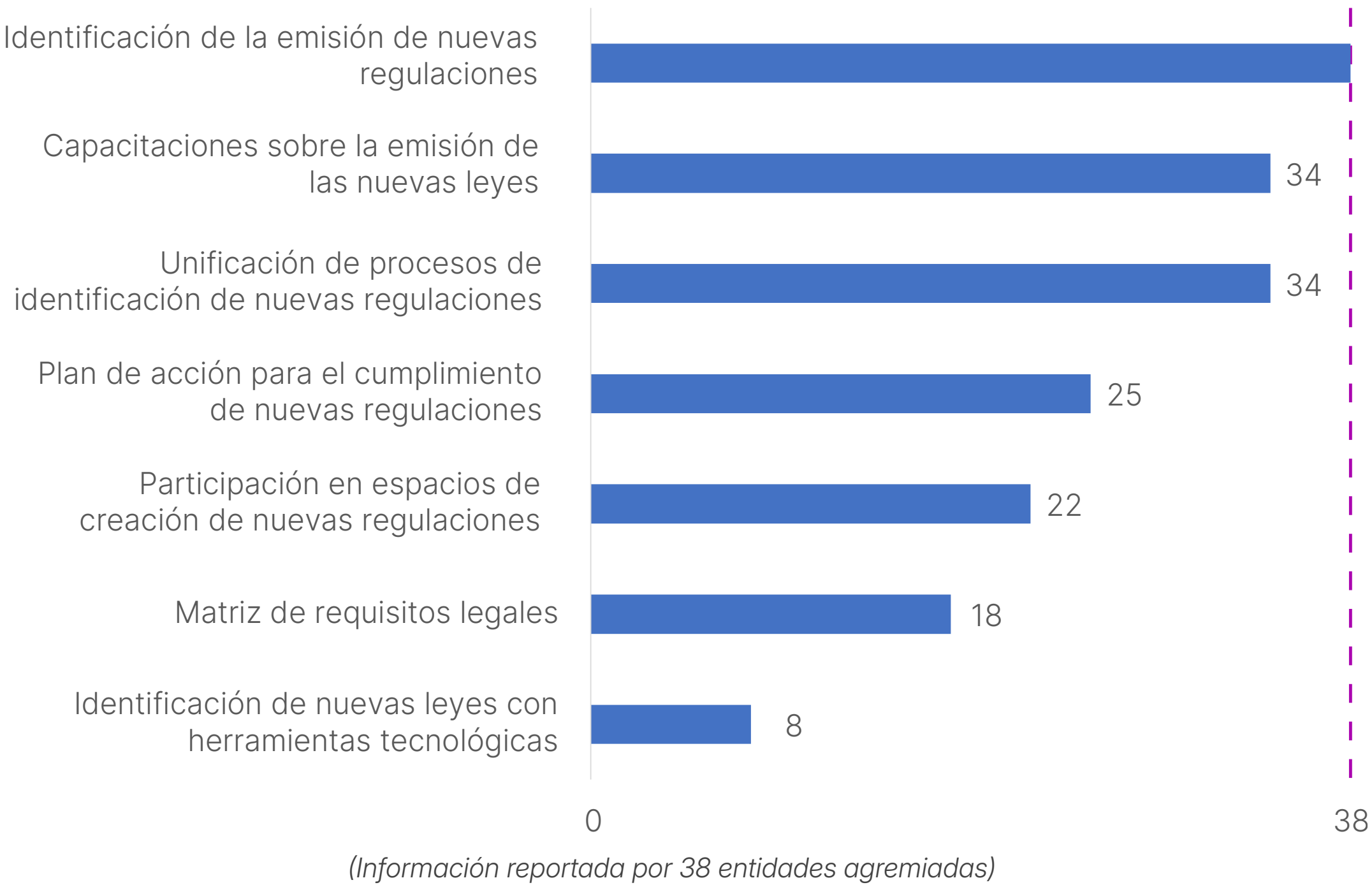
Esto ha permitido que, como gremio, se contribuya a la ampliación de conocimiento del sector, por medio del desarrollo de opiniones especializadas, análisis informativos y difusión de materiales, que fomentan un entorno económico y social más inclusivo, moderno y equitativo.

Monitoreo del Cumplimiento Regulatorio

Dentro del marco regulatorio y los esfuerzos que las instituciones financieras de Colombia hacen para cumplir con estos, especialmente en el marco de las políticas públicas, se mantiene un riguroso seguimiento en torno al cumplimiento de las actuales regulaciones nacionales e internacionales. En el 2024 fue evidente el compromiso que los agremiados tienen con la implementación de mecanismos de control y vigilancia, que garantizan el cumplimiento con las normas vigentes y promueven la transparencia dentro de los procesos institucionales y operativos que componen el margen de acción del marco regulatorio. De acuerdo con esto, las entidades reportaron los siguientes indicadores:

- El 92,1% de los agremiados contaron con un Comité de auditoría del cual hacen parte miembros de la Junta Directiva. Este órgano se encarga de aprobar los planes de control interno y de evaluar los sistemas de control y de gestión de riesgos de la entidad.
- Como parte de los objetivos de los comités de cada entidad, el 92,1% elabora planes de acción a partir de los resultados de las auditorías internas. En dichos planes se diligencian las acciones correctivas, y de mejora pertinentes para poder garantizar el cumplimiento normativo.
- El 81,6% realiza auditorías internas con el objetivo específico de evaluar el grado de cumplimiento de la organización respecto a la emisión de nuevas regulaciones, logrando una mejor adaptación ante los cambios regulatorios.
- El 76,3% de las entidades cuentan con sistemas integrados de control que permiten emitir reportes periódicos a la Junta Directiva sobre el cumplimiento normativo, esto, con el fin de fortalecer la transparencia y la supervisión.
- El 63,2% de los agremiados realizan auditorías externas al menos una vez al año como un mecanismo de verificación independiente que tiene como objetivo evaluar el grado de cumplimiento normativo.

Gráfica 1. Herramientas de monitoreo implementadas para el cumplimiento regulatorio



Como asociación, se ha promovido el apoyo a los miembros entorno a las prácticas de identificación, evaluación y monitoreo respecto al cumplimiento regulatorio. Esto, dado que, el desempeño frente a dichas regulaciones afecta de forma directa a las instituciones que componen el sistema financiero colombiano. Por medio de los diferentes espacios de acompañamiento y mecanismos de seguimiento implementados por Asobancaria, se facilita el acceso a información para las instituciones financieras respecto a las actuales condiciones regulatorias. En ese sentido, la publicación de informes de regulación, el constante

monitoreo de las iniciativas legislativas y el desarrollo de espacios informativos como comités y sesiones de capacitación, facilita el conocimiento en torno a los cambios normativos significativos.

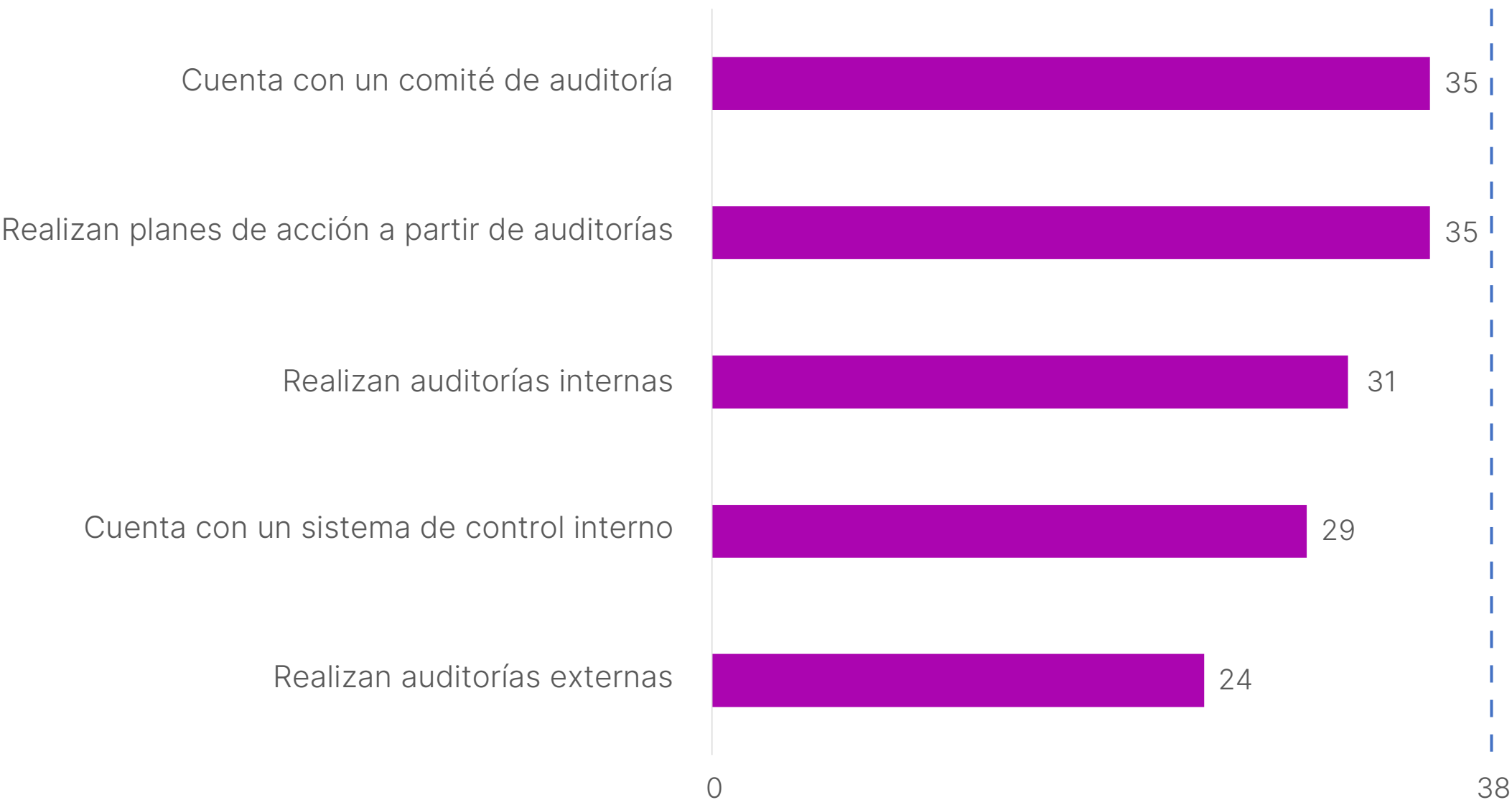
Monitoreo de nuevas regulaciones

Respecto a la gestión que se desarrolla como gremio frente a las nuevas regulaciones, y considerando las consecuencias que la generación e implementación de nuevas políticas públicas puede ocasionar en las entidades del gremio, es fundamental identificar los procesos o mecanismos que las instituciones manejan internamente respecto a estas, reportando los siguientes indicadores:

- El cambio en las políticas públicas es un tema prioritario para los agremiados y su operación, pues todos los miembros cuentan con algún mecanismo interno para identificar la emisión de nuevas regulaciones. De estas, el 65,8% diseña un plan de acción para asegurar el cumplimiento y correcta implementación de las nuevas políticas públicas identificadas. Asimismo, el 89,5% de las entidades cuentan con procesos de difusión para informar y capacitar a las áreas respectivas o a todos los colaboradores sobre la emisión de las nuevas leyes aplicables.
- Con el fin de robustecer la identificación y el seguimiento de cambios regulatorios, el 89,5% de las entidades cuentan con un área interna encargada, o un tercero, para unificar y coordinar los procesos de identificación de nuevas regulaciones que les sean aplicables. Lo anterior permite tener respuestas más estructuradas y oportunas ante los cambios en el entorno regulatorio.
- El 47,4% de las entidades actualizan una matriz de requisitos legales de forma semestral, destacando que 4 adoptaron esta práctica durante el último año, lo que sugiere una tendencia creciente hacia la formalización de una herramienta que permite hacer un control regulatorio de manera más eficiente.
- Más allá de contar con herramientas para la identificación y cumplimiento de los cambios regulatorios, 22 de las 38 entidades encuestadas procuran tener una incidencia en la política pública y compartir su conocimiento técnico y experiencia operativa con los emisores de leyes y entes de control por medio de la participación en espacios de creación de nuevas regulaciones. En este sentido, se proyecta contribuir a la calidad

y viabilidad de las políticas públicas que pueden tener algún impacto sobre el sector y el bienestar de la sociedad.

Gráfica 2. Herramientas de monitoreo de nuevas regulaciones



(Información reportada por 38 entidades agremiadas)

Esto evidencia la importancia del esfuerzo colectivo de realizar un monitoreo constante a la emisión de nuevas regulaciones en una coyuntura política y económica dinámica. Más allá de las iniciativas y estrategias que se realizan desde cada entidad, se destaca el trabajo colectivo que se lleva a cabo desde la Asociación. De esta manera, el seguimiento, promoción y participación de los aspectos regulatorios y normativos estatales, realizado desde Asobancaria, ayuda a potenciar la incidencia en las políticas públicas y a fomentar una correcta implementación de las nuevas regulaciones.

Hitos significativos:

Con el fin de apoyar a los miembros de la Asociación frente a la implementación y aparición de marcos regulatorios, durante el 2024 se desarrollaron diferentes estrategias que contribuyeron a los procesos de implementación de nuevas regulaciones, al conocimiento frente a la aparición de iniciativas legislativas que impactarán al sector y la promoción de espacios de relacionamiento con las diferentes instituciones del sector público. Por lo que, los grandes logros en materia de políticas públicas y regulación de este año se resumen de la siguiente manera:

- Mediante el seguimiento de la actividad legislativa se realizó monitoreo a más de 160 proyectos de ley. Como consecuencia, 6 iniciativas con impacto negativo fueron archivadas, se promovió la asistencia técnica a más de 85 Congresistas y sus Unidades de Trabajo Legislativo y se promulgó la Ley 2437 de 2024, “Vivienda al alcance para todos”.
- A través de la generación de espacios de colaboración y trabajo conjunto, se promovió el acercamiento de los miembros de la Asociación con las diferentes instituciones del sector público, dentro de las cuales se encuentran el Congreso de la República, ministerios, departamentos administrativos y entes territoriales, respecto a iniciativas que promuevan el desarrollo del país y del sector, logrando espacios de trabajo con alrededor del 80% de los congresistas del país.
- Finalmente, dentro del 100% de los diferentes eventos académicos propiciados por la Asociación, se contó con la presencia y participación de congresistas, adicionalmente, es clave reconocer que, para la Convención Bancaria de 2024, se obtuvo un récord de asistencia con la presencia de más de 150 Congresistas. Lo que posicionó a la Asociación como uno de los gremios líderes que proporciona conocimiento en materia económica para apoyar el desarrollo del país.

Esto refleja el compromiso permanente de la Asociación con la promoción de un entorno regulatorio sólido, participativo y favorable para el desarrollo del sector financiero y del país. El fortalecimiento de las relaciones institucionales, el seguimiento a la agenda legislativa y la generación de espacios de conocimiento y diálogo han permitido que la Asociación mantenga un cumplimiento efectivo de los marcos regulatorios vigentes.

Indicadores y métricas para los OFS





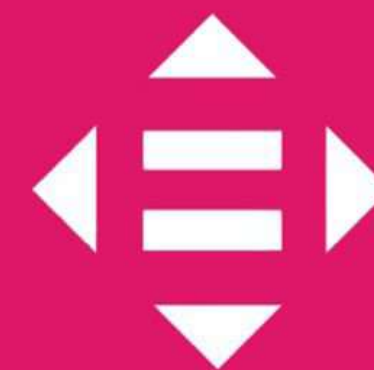
Finanzas por
el bienestar



Experiencia del Cliente

ODS:

10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



Metas :

10.3

16.6 y 16.7

El consumidor busca experiencias sin fricciones

Actualmente, tanto el sector público como el privado están realizando esfuerzos por generar un sistema financiero más competitivo e innovador, que tenga al consumidor en el centro. Por un lado, gran parte de los prestadores de servicios financieros ofrecen propuestas de valor cada vez más digitales, lo que ha sido posible gracias al uso intensivo de tecnologías de frontera, como la inteligencia artificial, y altas inversiones en innovación. Por otro lado, los gobiernos crean políticas públicas para, entre otras cosas, disminuir el uso de efectivo, apalancar los pagos digitales y generar mayores niveles de inclusión financiera¹.

Aunado a ello, se han dado cambios en el comportamiento del consumidor. La irrupción de la transformación digital ha generado un cambio de paradigma en todos los aspectos de la vida. La tecnología se ha convertido en un elemento necesario para la sociedad y el entorno empresarial, desde la automatización del trabajo hasta digitalización de los servicios, incluidos los financieros².

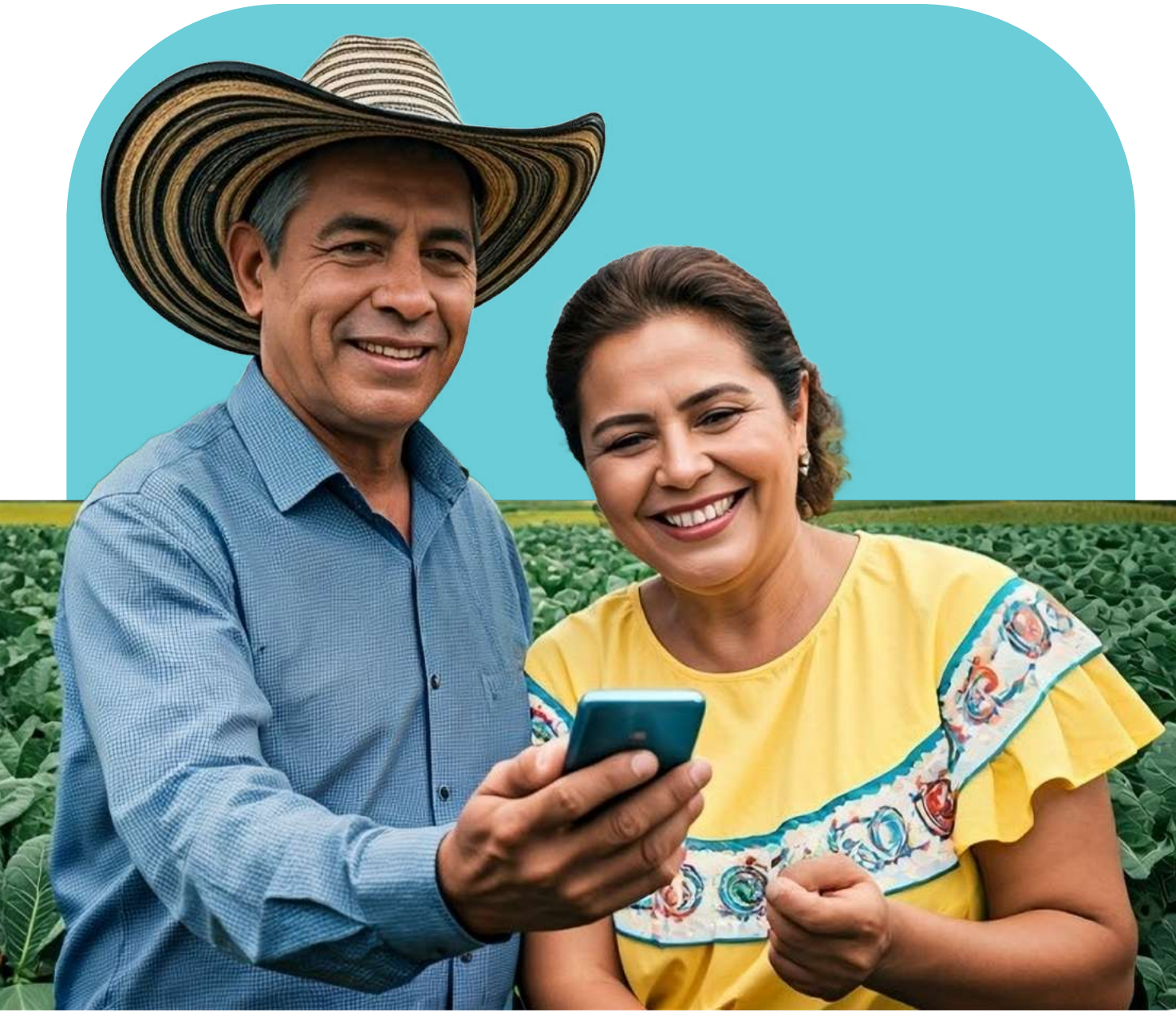
Por esa razón, las entidades han respondido fortaleciendo sus sitios web, creando Apps y renovando canales tradicionales, como las sucursales físicas, que ahora son centros de experiencia, buscando desarrollar una experiencia phygital³ que apalanque los esfuerzos digitales.

Dada la inmediatez que se ha desarrollado en los servicios financieros, los canales digitales ya no representan solo “una forma más barata y escalable” para que los bancos interactúen con los clientes. Hoy son un componente fundamental para generar valor, fortalecer la relación con el consumidor y fomentar su fidelización, lo que a su vez contribuye a mejorar el bienestar de los usuarios y a incrementar la cuota de mercado de cada entidad.

Al respecto, el sistema financiero de Colombia no se ha quedado rezagado en este camino de transformación. La tecnología ha sido el principal habilitador de una experiencia más sofisticada y personalizada. El conocimiento del consumidor, logrado mediante el análisis de datos permite adaptar la oferta de productos a las necesidades específicas de los clientes y desarrollar canales más eficaces. La inteligencia artificial, por ejemplo, optimiza los servicios de atención al cliente, pues ayuda a resolver situaciones de baja complejidad y libera al equipo de atención al cliente para abordar casos de mayor criticidad.

Desde la promulgación de la Ley 1328 de 2009, orientada a la protección del consumidor financiero, las entidades han desarrollado sus sistemas de atención al cliente con base en el principio de trato justo. En este marco, no solo han

estructurado sus canales y procesos de atención, sino que también han avanzado en la implementación de acciones de mejora continua y en la medición del impacto de estos sistemas en la experiencia del consumidor, especialmente a través del monitoreo del nivel de satisfacción.



¹ Windasaria, N. A., Kusumawatia, N., Larasatib, N., & Ameliaa, R. P. (2022). *Digital-only banking experience: Insights from Gen Y and Gen Z*. Recuperator de: <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-innovation-knowledge-376-articulo-digital-only-ban-king-experience-insights-from-S2444569X22000105>

² Osei, L.K., Cherkasova, Y. & Oware, K.M. Unlocking the full potential of digital transformation in banking: a bibliometric review and emerging trend. *Futur Bus J* 9, 30 (2023). <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00207-2>

³ Integración de servicios físicos y digitales para ofrecer una experiencia unificada y mejorada al cliente.

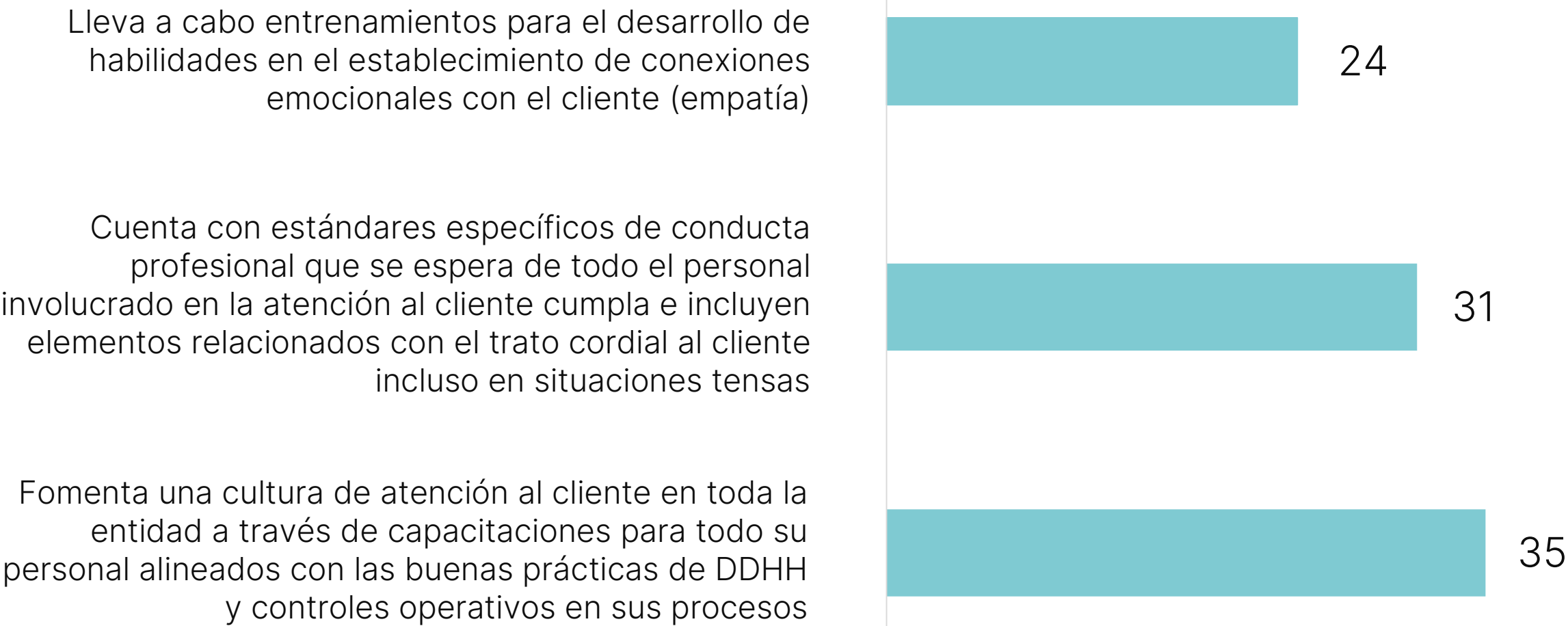
Sistema de Atención al Consumidor
Financiero – SAC

Es el conjunto de procesos y herramientas que se utilizan para gestionar las interacciones con el cliente y tiene como objetivo proporcionar un servicio de alta calidad y satisfacción⁴. El SAC contribuye a la relación entre la entidad financiera y el cliente y, por tanto, a todos los beneficios antes mencionados. En particular, se refiere a la gestión de las interacciones, quejas y consultas que interponen los consumidores a las entidades.

Actualmente, el 100% de los agremiados cuentan con un SAC, el cual puede ser operado de forma interna, externa o mixta. Además, las entidades están avanzando en la mejora continua de sus SAC, de las 38 entidades financieras encuestadas para el informe de gestión gremial de 2024, el 92% fomenta una cultura de atención al cliente mediante capacitaciones a su personal, las cuales se enmarcan en las buenas prácticas de DDHH y, además, generan controles operativos en sus procesos.

El 82% indicó contar con estándares específicos de conducta profesional, los cuales incluyen aspectos relacionados con el trato cordial al cliente, incluso en situaciones tensas. Por su parte, 63% de las entidades manifestaron realizar entrenamientos para el desarrollo de habilidades orientadas a generar conexiones emocionales con los clientes, como la empatía (Gráfica 1).

Gráfica 1. Acciones para mejorar su sistema de atención al cliente



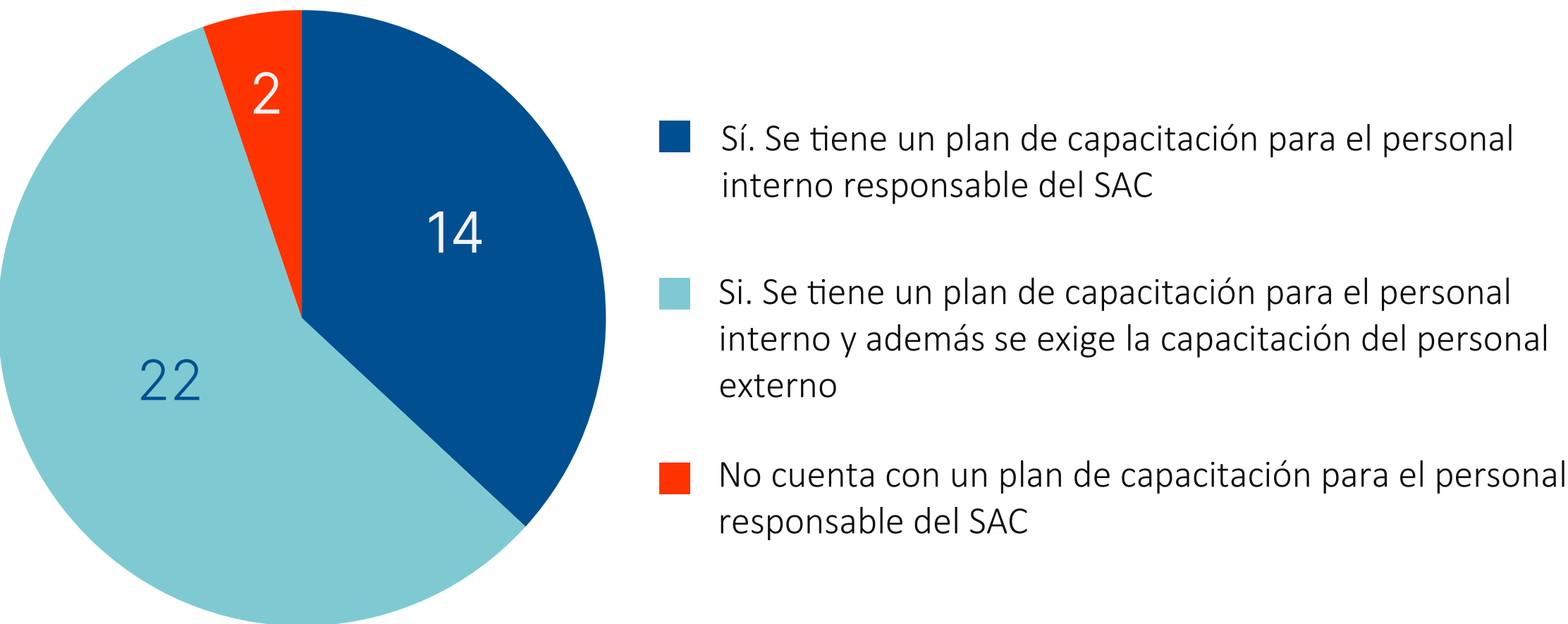
Pregunta de múltiple respuesta

Un elemento fundamental en la experiencia de cliente es, sin duda, la experiencia del colaborador, pues están directamente relacionadas. En otras palabras, sin experiencia del colaborador no hay experiencia de cliente: un equipo bien capacitado en habilidades interpersonales no solo resuelve de forma eficiente, sino que genera relaciones empáticas y de confianza con los usuarios.

Por ello, el 58% de las entidades han desarrollado un plan de capacitación tanto para su personal interno como para el externo subcontratado (Gráfica 2). La literatura respalda esta práctica al señalar que las empresas que capacitan a su personal de servicio al cliente tienden a recopilar, registrar y responder a los comentarios de los usuarios de manera más eficiente que aquellas que no lo hacen⁵.

⁴ Salesforce (2022). ¿Qué es SAC y para qué sirve?. Obtenido de: <https://www.salesforce.com/mx/blog/2022/12/sac.html#:~:text=La%20sigla%20SAC%20significa%20%E2%80%9CServicio,es%20bastante%20recurrente%20por%20tel%C3%A9fono.>
⁵ Shooshtari, Nader, Clouse, Shawn, and Stan, Simona (2012). Customer complaint handling: The importance of employee training for customer service. Journal of Applied Marketing Theory, 3(1), 20-37. ISSN: 2151-3236. <https://digitalcommons.georgia-southern.edu/jamt/vol3/iss1/3>

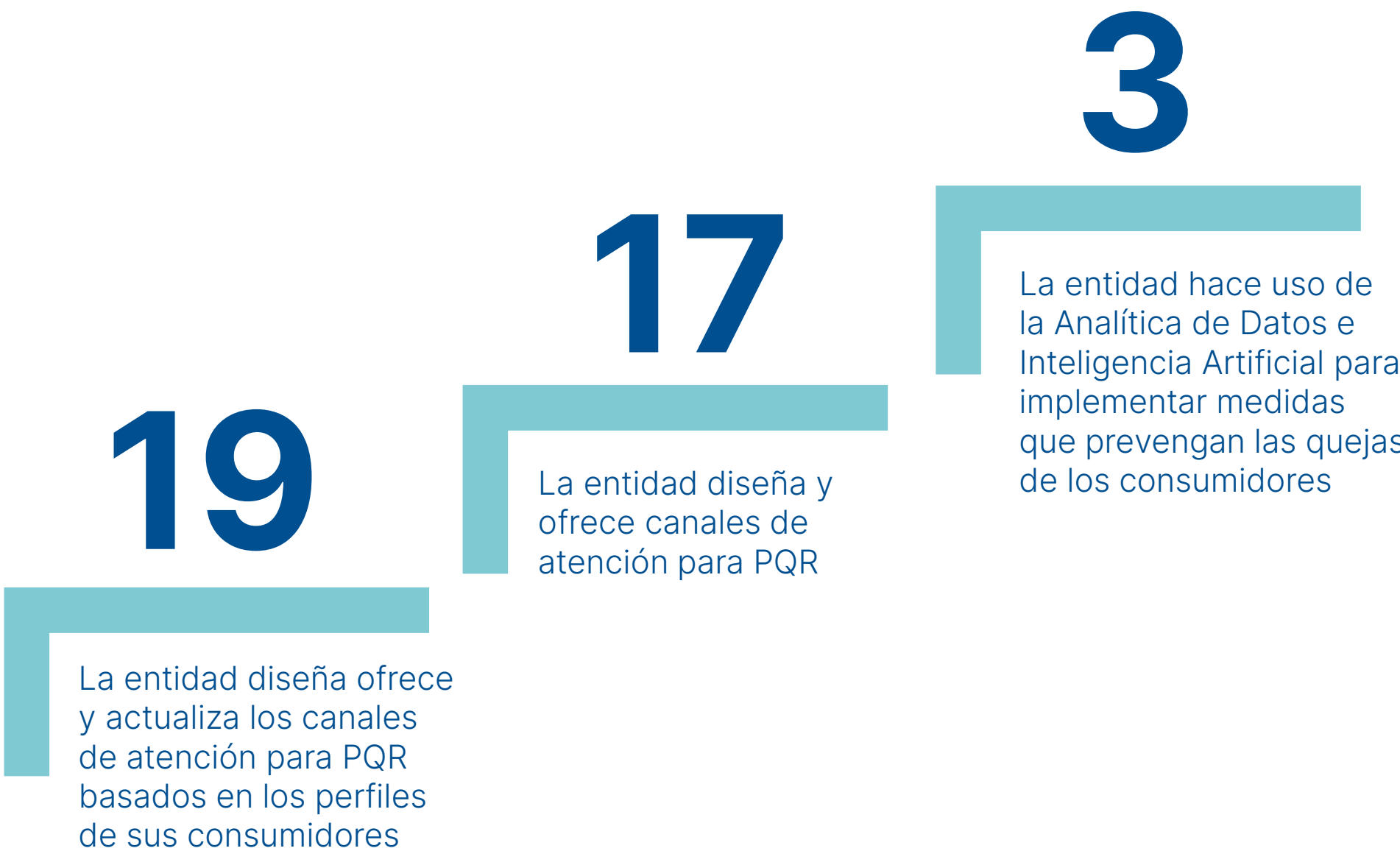
Gráfica 2. Capacitación para el personal responsable del SAC



Pregunta de única respuesta

La mayoría de las entidades financieras demuestran un avance importante en la madurez de sus sistemas de atención al cliente. El 49% actualiza sus canales de PQRS conforme a las expectativas y perfiles de los consumidores, lo que refleja una clara orientación hacia una experiencia omnicanal y personalizada. Por su parte, el 43% diseña y ofrece canales de atención para la gestión de PQRS. Además, un 8% utiliza analítica de datos e inteligencia artificial para identificar los principales dolores del cliente antes de que se interponga una queja. Aunque todas las entidades cuentan con canales de atención, el principal reto es evolucionar hacia modelos más predictivos y personalizados. (Gráfica 3).

Gráfica 3. Madurez de los SAC de las entidades



Indicador reportado por 39 entidades. Pregunta de única respuesta

Los canales más usados por los consumidores para interponer PQRS son la banca por internet, a través de asistentes virtuales o formularios en la web, y las oficinas bancarias, seguidos por el correo electrónico y los canales telefónicos (IVR y contact centers). En menor medida, se utilizan la aplicación móvil y WhatsApp. Esta distribución refleja una clara preferencia por medios que permiten contacto directo o una interacción percibida como más humana, lo cual responde tanto a las necesidades emocionales de los clientes de sentirse escuchados y comprendidos, como a factores sociodemográficos que inciden en la forma en que acceden a los servicios (Gráfica 4).

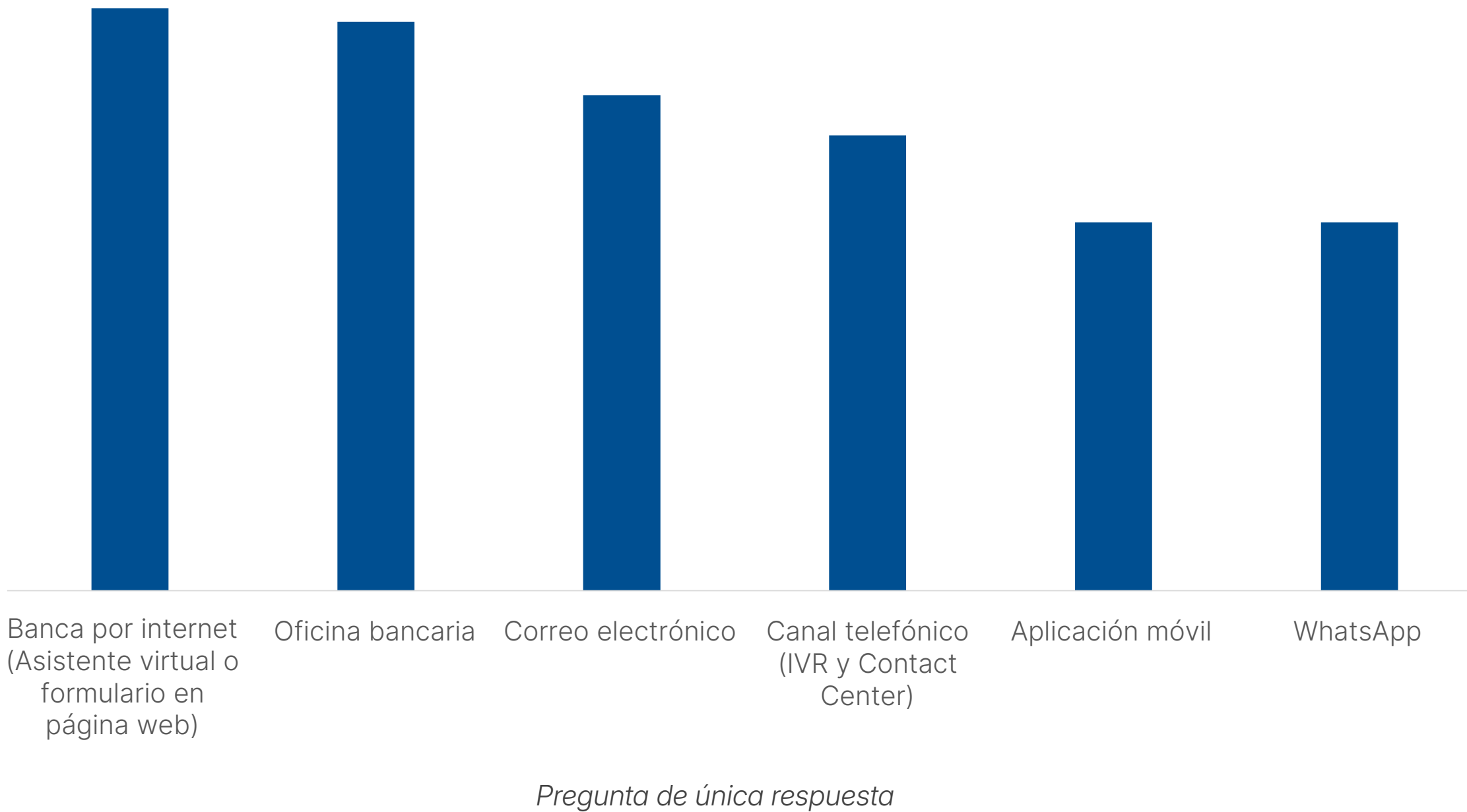
La edad, el nivel educativo, la familiaridad con la tecnología y la confianza en los canales digitales son variables determinantes en esta elección. No obstante, el sector continúa avanzando hacia la humanización de las interacciones digitales y la personalización de las experiencias, incorporando tecnologías como inteligencia artificial, diseño centrado en el usuario y estrategias omnicanales, con el objetivo de generar valor, cercanía y confianza en cada punto de contacto con los usuarios.

Satisfacción del Consumidor Financiero

Frente al seguimiento de los resultados de las mejoras del SAC, la mayoría de las entidades financieras realiza la medición de la satisfacción del consumidor mediante análisis que permiten correlacionar acciones de mejora con la percepción del cliente (92%) y mediante la definición de estándares e indicadores por canal (87%). También se destacan las auditorías internas (82%) y la aplicación de encuestas, tanto periódicas como posteriores a cada interacción (74%).

Paralelamente, las entidades están avanzando hacia mediciones más complejas como el análisis de sentimientos y de esfuerzo (53%) o el vínculo emocional con la entidad (37%). Incorporar este tipo de mediciones cualitativas resulta fundamental para fortalecer relaciones duraderas y avanzar hacia una gestión más centrada en el cliente (Gráfica 5).

Gráfica 4. Canales más usados por el consumidor para interponer PQRS



Gráfica 5. Acciones que realizan las entidades para medir y monitorear la satisfacción del consumidor financiero



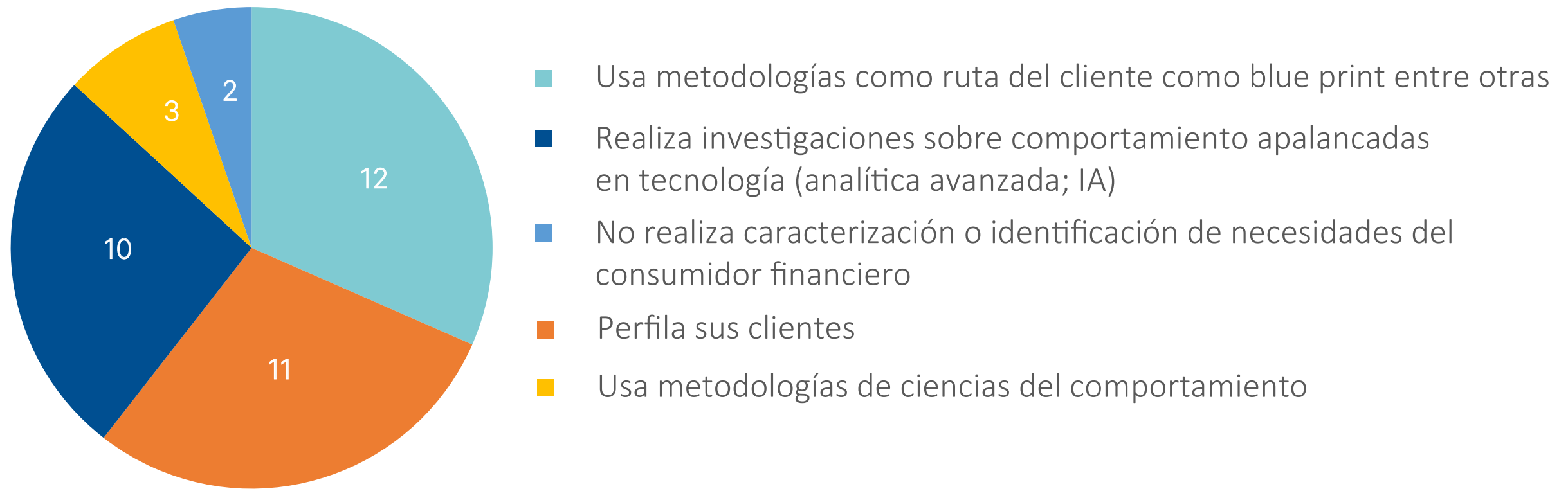
Pregunta de múltiple respuesta

Un componente esencial en la medición de la satisfacción del cliente es la capacidad de anticiparse y comprender con precisión los puntos de fricción. Este entendimiento permite no solo diseñar productos más acertados, sino también construir modelos de experiencia que respondan de forma proactiva a las verdaderas necesidades del consumidor financiero. En este sentido, la identificación de dichas necesidades se convierte en una herramienta estratégica.

Actualmente, la mayoría de las entidades financieras reporta el uso de metodologías estructuradas como el customer journey y el service blueprint (32%), así como la caracterización de clientes (29%). Estas prácticas reflejan avances importantes en la comprensión de los perfiles y expectativas de los usuarios (Gráfica 6).

Sobre esta base, las entidades también comienzan a avanzar en el uso de enfoques más sofisticados, como la analítica predictiva, la inteligencia artificial (26%) y las ciencias del comportamiento (8%). Estas herramientas tienen un alto potencial para generar *insights* accionables, descubrir necesidades latentes y personalizar experiencias en tiempo real.

Gráfica 6. Identificación de las necesidades del consumidor



Pregunta de única respuesta

En los últimos años, el indicador de quejas por cada 100.000 operaciones se redujo a más de la mitad hasta 2023. No obstante, en 2024 se observó un ligero aumento, alcanzando 13 quejas por cada 100.000 transacciones. A pesar de este repunte, se espera que para 2025 y los años siguientes la tendencia a la baja en el indicador de quejas se consolide, respaldada por estrategias de optimización en la gestión de reclamos y la mejora continua en la experiencia de cliente, en las cuales continúan trabajando las entidades financieras (Gráfica 7).

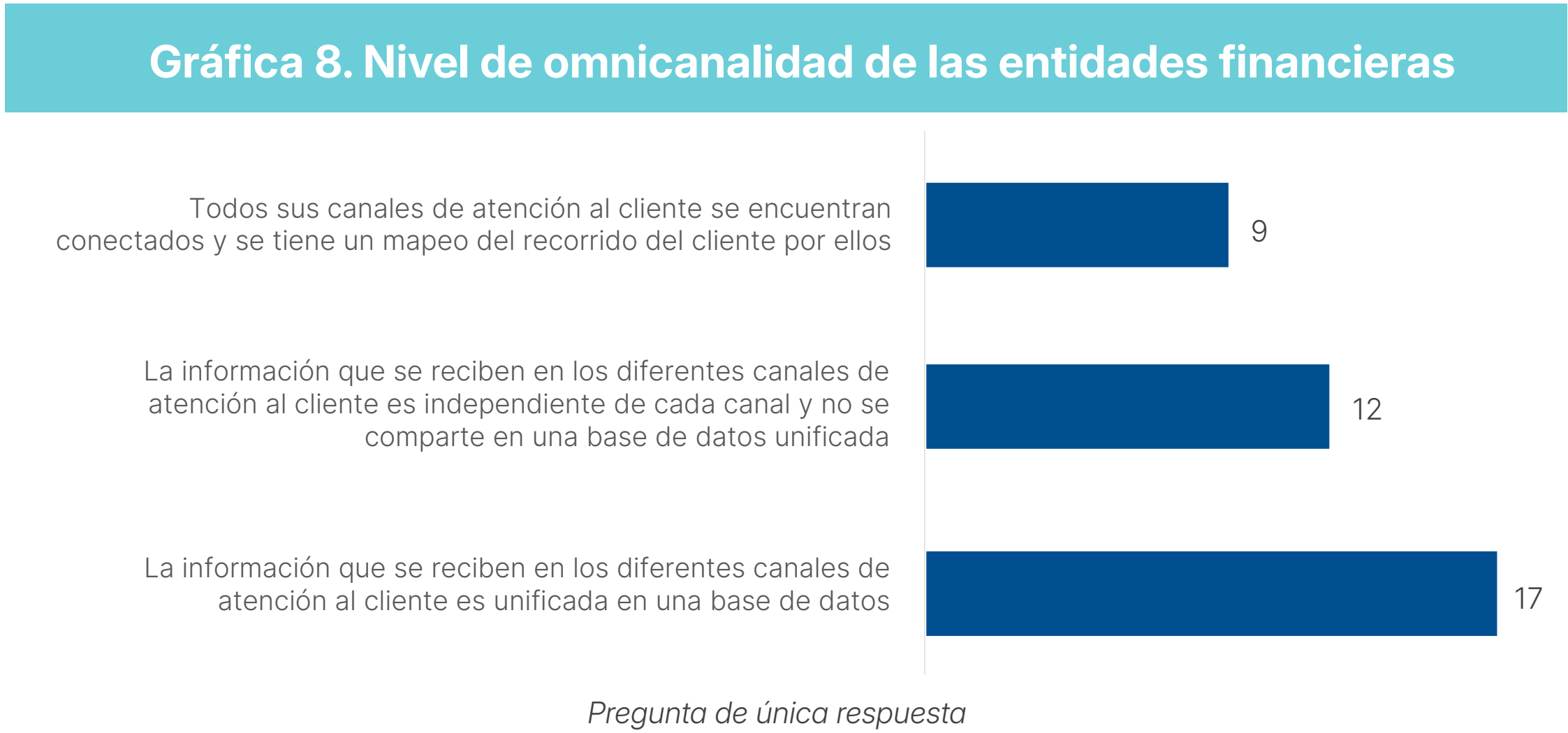
Gráfica 7. Quejas por cada 100.000 operaciones



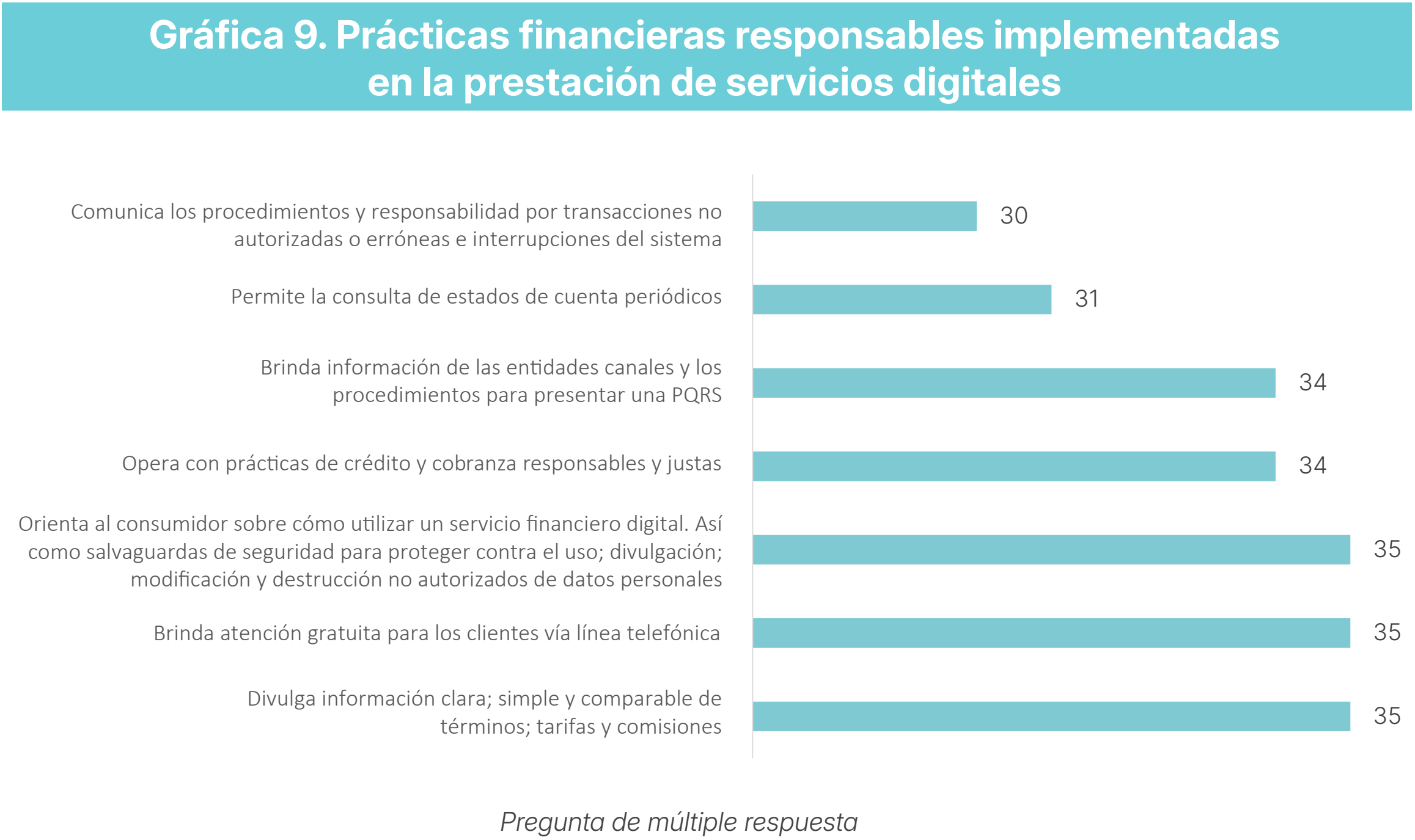
Un aspecto clave en esta materia ha sido la gestión eficiente de las PQRS por parte de las entidades financieras. Un ejemplo de ello es que el 28% de las quejas relacionadas con fraude recibieron una respuesta favorable para el consumidor financiero, lo que pone de manifiesto la importancia de brindar una atención oportuna y efectiva.

En línea con lo anterior, es fundamental reconocer que la seguridad no constituye simplemente un componente adicional de la experiencia del usuario: en muchos casos, es la experiencia misma. En el entorno financiero, la confianza del consumidor se construye sobre la certeza de que sus datos y recursos están protegidos, y esta percepción impacta directamente en su fidelización y satisfacción. Por ello, las entidades han integrado esquemas de ciberseguridad como un pilar central de sus estrategias de atención y experiencia al cliente.

En materia de omnicanalidad, el 45% de las entidades unifican la información recibida desde distintos canales en una base de datos común, mientras que un 24% han dado un paso más allá, conectando todos sus canales de atención y mapeando el recorrido del cliente a través de ellos. Aunque un 31% opera con información aislada por canal, la tendencia general refleja un esfuerzo por brindar una experiencia más integrada, coherente y centrada en el usuario. Esta evolución es clave para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del consumidor financiero.



Por último, la mayoría de las entidades ha adoptado prácticas clave para promover una prestación de servicios digitales más responsable y centrada en el consumidor. Se destaca que 35 entidades divulgan información clara, simple y comparable sobre términos, tarifas y comisiones; ofrecen atención gratuita vía telefónica; y orientan al consumidor sobre el uso adecuado de servicios financieros digitales, incluyendo medidas de seguridad para proteger sus datos personales. Además, un número similar opera bajo prácticas de crédito y cobranza justas, y proporciona canales claros para la presentación de PQRS. Estas acciones contribuyen a fortalecer la confianza del consumidor en los entornos digitales, lo cual es esencial para una inclusión financiera sostenible en el marco de una transformación digital responsable (Gráfica 9).



Hitos	Retos
Metodología para la Medición de la Experiencia en la Gestión de PQRS: se llevó a cabo una consultoría orientada a evaluar y estandarizar las metodologías para medir la experiencia del cliente en la gestión de PQRS. Este análisis, basado en indicadores como esfuerzo, emociones y nivel de tolerancia, permitió identificar áreas de mejora y desarrollar una metodología uniforme que facilitará la comparación y optimización de procesos entre las entidades. A partir de esta consultoría, se establecieron planes de acción para cada entidad, enfocados en mejorar la experiencia del consumidor financiero y fortalecer su confianza en el sistema.	Para fortalecer la experiencia del cliente es fundamental continuar avanzando en la transición de un modelo multicanal hacia uno omnicanal, en el que el usuario pueda vivir una experiencia coherente, fluida y consistente, sin importar el canal que elija. Si bien todas las entidades disponen actualmente de múltiples canales de atención, el verdadero desafío radica en evolucionar hacia esquemas más predictivos, personalizados y proactivos, que no solo respondan a las necesidades del cliente, sino que también las anticipen y acompañen de manera integral en cada punto de contacto.
Acompañamiento en la Implementación del Riesgo de Conducta: otro hito relevante fue el acompañamiento brindado a las entidades financieras para la implementación del riesgo de conducta. Este esfuerzo incluyó la apertura de espacios de discusión con los equipos de experiencia de cliente, así como la participación de expertos internacionales, quienes aportaron perspectivas globales y mejores prácticas. Estas iniciativas permitieron avanzar en la identificación, gestión y mitigación de este tipo de riesgos, fortaleciendo la confianza y la transparencia en el sistema financiero.	Otro reto clave en experiencia del cliente es pasar de la fase de medición de la experiencia al fortalecimiento de capacidades internas que habiliten una gestión más predictiva y proactiva. Para lograrlo, es fundamental que las entidades integren herramientas como la analítica avanzada, la inteligencia artificial y las ciencias del comportamiento, que permiten anticipar necesidades, personalizar interacciones y generar mayor valor. Esto implica no solo incorporar tecnología, sino también transformar la cultura organizacional hacia una toma de decisiones basada en datos y centrada en el usuario.

Educación Financiera

ODS:



Metas :

1.4

10.2



La educación financiera es uno de los pilares del bienestar económico de los colombianos. Mediante el conocimiento y la comprensión de conceptos como el presupuesto, el ahorro, el crédito y la inversión, las personas pueden tomar decisiones informadas que les permitan planificar su futuro, afrontar choques, evitar el sobreendeudamiento, desarrollar proyectos de inversión y protegerse del fraude.

En otras palabras, promover el entendimiento y el uso responsable de productos y servicios financieros contribuye significativamente al bienestar financiero de la población. En particular, la educación financiera permite administrar mejor los recursos, incrementar o proteger el patrimonio, fomentar el ahorro, suavizar el consumo y maximizar las inversiones. Incluso, facilita procesos como el emprendimiento.

El comportamiento de las personas frente a la gestión de sus finanzas es clave en la estabilidad financiera de los países. De acuerdo con el Índice Global de Progreso elaborado por Santander y F1 Longitude, en 2023 el 61% de la población mundial señala que las dificultades financieras, como la falta de ahorros o ingresos, son el mayor obstáculo para su progreso. Asimismo, el 72% considera que los bancos

y proveedores de servicios financieros pueden mejorar su bienestar mediante educación y asesoría financiera¹.

Por ello, el sistema financiero colombiano ha desarrollado diversas iniciativas de educación financiera con el fin de brindar información de calidad sobre productos y servicios adecuados a las necesidades de cada segmento. A su vez, estas permiten a las entidades conocer mejor las expectativas de sus clientes y promover relaciones más transparentes y sostenibles.

Desde 2020, las entidades financieras han contado con una hoja de ruta clara gracias a la Política Nacional de Inclusión y Educación Financiera, formulada por el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES). Esta política contempla cuatro ejes estratégicos: ampliar la oferta de productos financieros pertinentes; fortalecer las competencias de los usuarios; robustecer la infraestructura financiera y digital; y mejorar la gobernanza institucional para una implementación articulada de las estrategias de educación financiera.

El apoyo al desarrollo de capacidades de la población, a partir de modelos articulados, liderazgo gremial y mecanis-

mos de seguimiento, ha sido una prioridad para el sector financiero. Las entidades han avanzado en la consolidación de equipos especializados, estrategias innovadoras, recursos dedicados y colaboraciones con terceros.

Como parte de este compromiso colectivo, el gremio creó la Fundación Ábacos con el objetivo de implementar el Programa Nacional de Educación Financiera. Esta fundación articula esfuerzos de las entidades financieras, el gobierno y aliados para desarrollar contenidos relevantes, accesibles y adaptados a diferentes contextos poblacionales y territoriales.



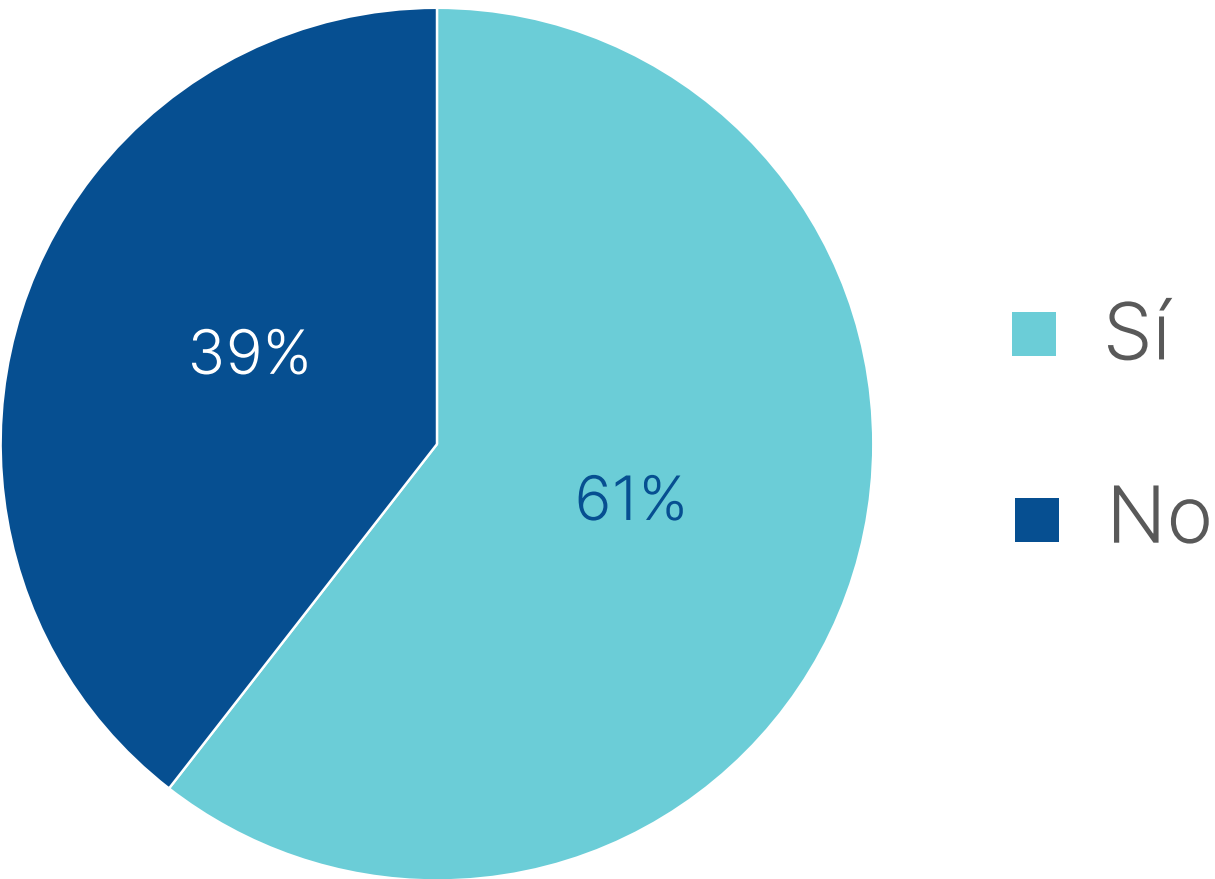
¹ AAVV. Índice Global del Progreso, Santander (2023).

NOTA: Algunas preguntas tenían opción de múltiple respuesta, por ende, ciertos porcentajes no suman un 100%.

Estructura organizacional, gobierno corporativo y estrategias de adopción

El compromiso del sector con la educación financiera se refleja en que el 61% de las entidades cuenta con un área dedicada a este propósito. Este avance demuestra una creciente conciencia sobre la importancia de institucionalizar esta función, con equipos especializados, estrategias claras y asignación de recursos (Gráfica 1).

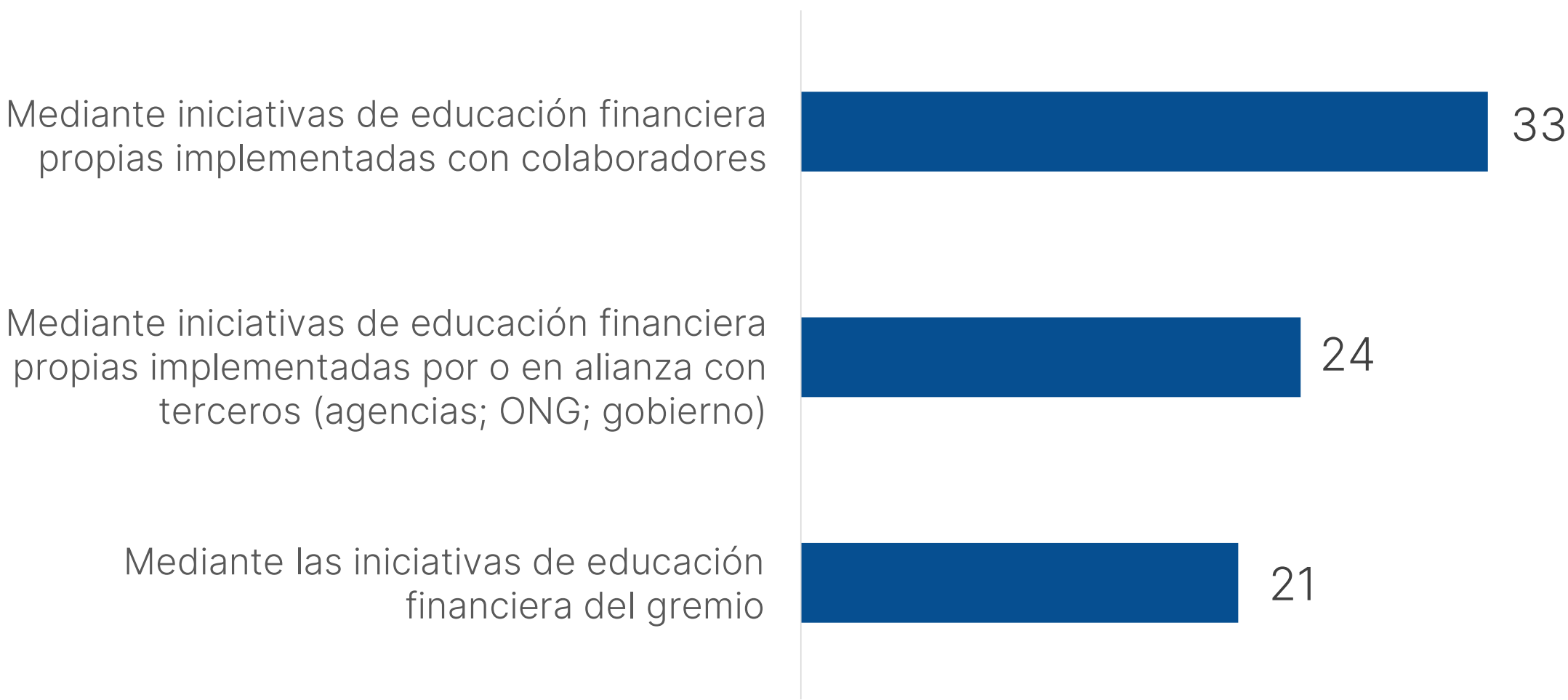
Gráfica 1. Entidades que cuentan con un área interna dedicada a la educación financiera



La implementación de las acciones de educación financiera se realiza mayoritariamente mediante iniciativas propias: el 87% de las entidades desarrolla iniciativas de educación financiera propias e implementadas con colaboradores, lo que permite fortalecer la identidad institucional y adaptar los contenidos al perfil de sus usuarios. Asimismo, el 63% trabaja en alianza con terceros como ONG, agencias especializadas o entida-

des gubernamentales, lo que muestra una vocación de articulación y compromiso con la agenda pública. El 55% de las entidades también participa en iniciativas gremiales lideradas por Asobancaria (Gráfica 2).

Gráfica 2. Mecanismos que utilizan las entidades para ejecutar las acciones de educación financiera



Estas acciones evidencian el compromiso del sistema financiero con la formación de los colombianos y la búsqueda del bienestar financiero.

Retos de las iniciativas de educación financiera

A pesar de los avances, el gremio reconoce la importancia de seguir perfeccionando sus programas. El reto más importante para las entidades (29%) es lograr una medición efectiva del impacto de las iniciativas, para garantizar que los conocimientos impartidos se traduzcan en comportamientos financieros más responsables y sostenibles.

Otro aspecto relevante señalado por el 26% de las entidades es la necesidad de revisar y actualizar los contenidos, así como ampliar la capilaridad de los programas. Esta prioridad es consistente con la rápida evolución del entorno digital, los cambios normativos y las transformaciones sociales que exigen contenidos cada vez más pertinentes y dinámicos.

El 13% de las entidades identificaron como prioridad obtener el Sello de Educación Financiera otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este reconocimiento se consolida como un estándar de buenas prácticas y compromiso con la educación financiera, y su adopción representa un paso importante hacia la calidad. Finalmente, el 11% de las entidades destacaron la necesidad de innovar en canales, herramientas y metodologías con el fin de generar mayor valor e impacto (Gráfica 3).

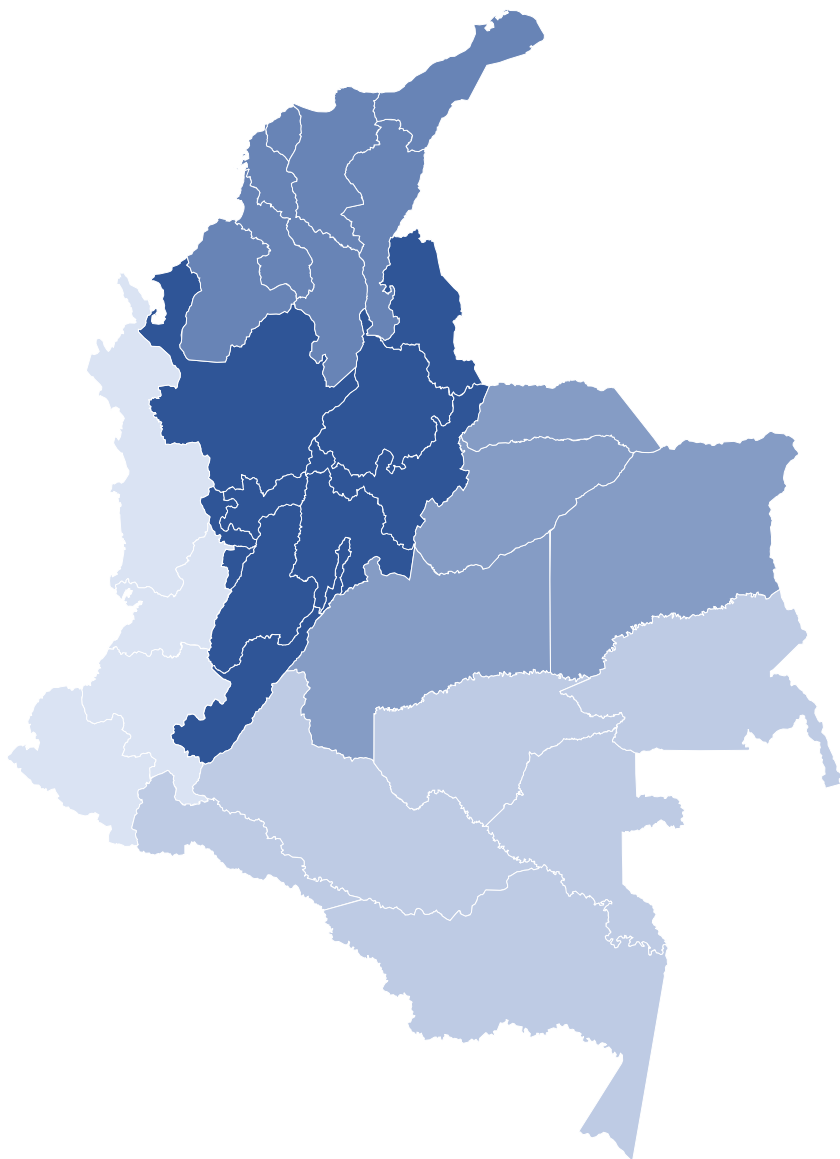
Gráfica 3. Retos de los programas de educación financiera



Cobertura regional y poblacional

Los programas de educación financiera desarrollados por el sistema financiero han logrado una presencia en todo el territorio nacional. La Región Andina es la que cuenta con mayor impulso (66%), seguida por la Región Caribe (61%) y la Orinoquía (50%). Las regiones Insular y Amazónica, con una cobertura del 34%, reflejan tanto el esfuerzo por llegar a zonas apartadas, como los desafíos asociados a la logística, la conectividad y las condiciones estructurales (Gráfica 4).

Gráfica 4. Regiones del país donde se impulsan los programas de educación financiera

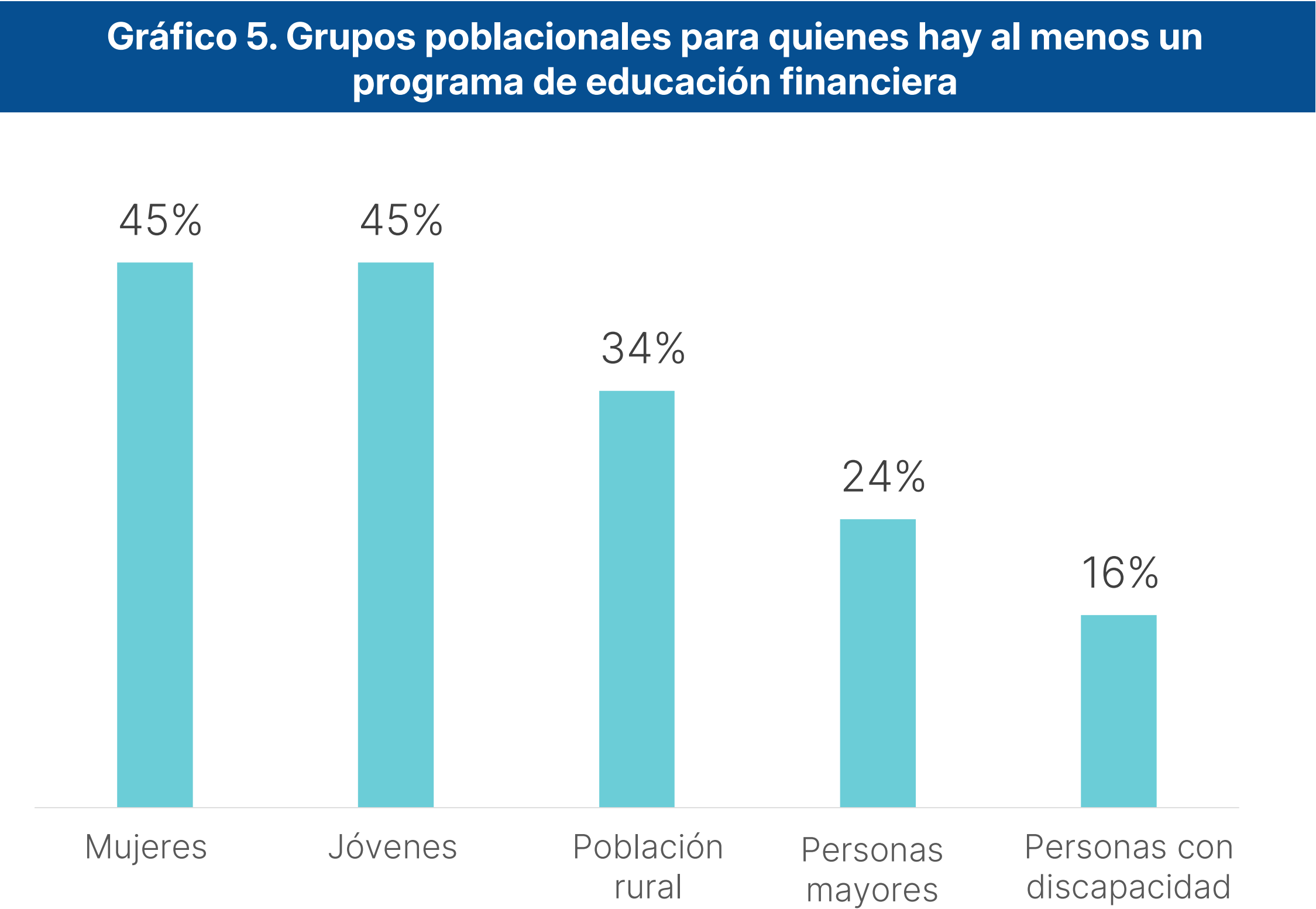


Con el ánimo de lograr un impacto más amplio y efectivo, las entidades diseñan e implementan sus estrategias y programas con un enfoque diferenciado, orientado a segmentos poblacionales subatendidos. Esto implica analizar las necesidades, las barreras y las expectativas de estos grupos, con el fin de asegurar una mayor pertinencia pedagógica y cultural en los contenidos.

Este compromiso se da en un contexto regional que sigue siendo uno de los más desiguales del mundo en cuanto al acceso a servicios educativos. La persistente segmentación en el acceso a la educación tiende a mantener, e incluso a reproducir, desigualdades estructurales en los ingresos, según datos de la OECD (2010)². Esta situación limita el desarrollo de capacidades financieras desde edades tempranas, afectando la posibilidad de que las personas adquieran hábitos saludables de manejo de sus recursos.

Además, de acuerdo con la OCDE (2020), los niveles de educación financiera son especialmente bajos entre los grupos vulnerables como las mujeres, los jóvenes y las personas desplazadas por la fuerza . En respuesta a este diagnóstico, el 45% de las entidades cuenta con programas dirigidos a jóvenes y mujeres, reconociendo el potencial transformador de estas poblaciones en la economía.

El 34% de las entidades focaliza sus esfuerzos en la población rural, generalmente subatendida. A su vez, el 24% de las estrategias están orientadas a personas mayores, quienes requieren acompañamiento en el uso seguro de productos digitales. El 18% de las entidades ha desarrollado iniciativas específicas para personas con discapacidad, lo que evidencia el avance progresivo hacia una educación financiera más accesible e incluyente (Gráfico 5).



² OECD (2010a), Perspectivas Económicas de América Latina 2010, OECD Publishing

³ OECD (2020). OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy.

Temáticas abordadas y contenidos formativos

De acuerdo con la Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera (2022) de Banca de las Oportunidades, el 58% de la población colombiana no separa el dinero, no ahorra ni invierte, lo que los ubica como “NINIs financieros”. Esta realidad evidencia una brecha en conocimientos y hábitos financieros básicos, y que reflejan la necesidad de intervenir temprana y estratégicamente para promover el desarrollo de capacidades financieras, que ayuden a las personas a mejorar su calidad de vida y bienestar económico.

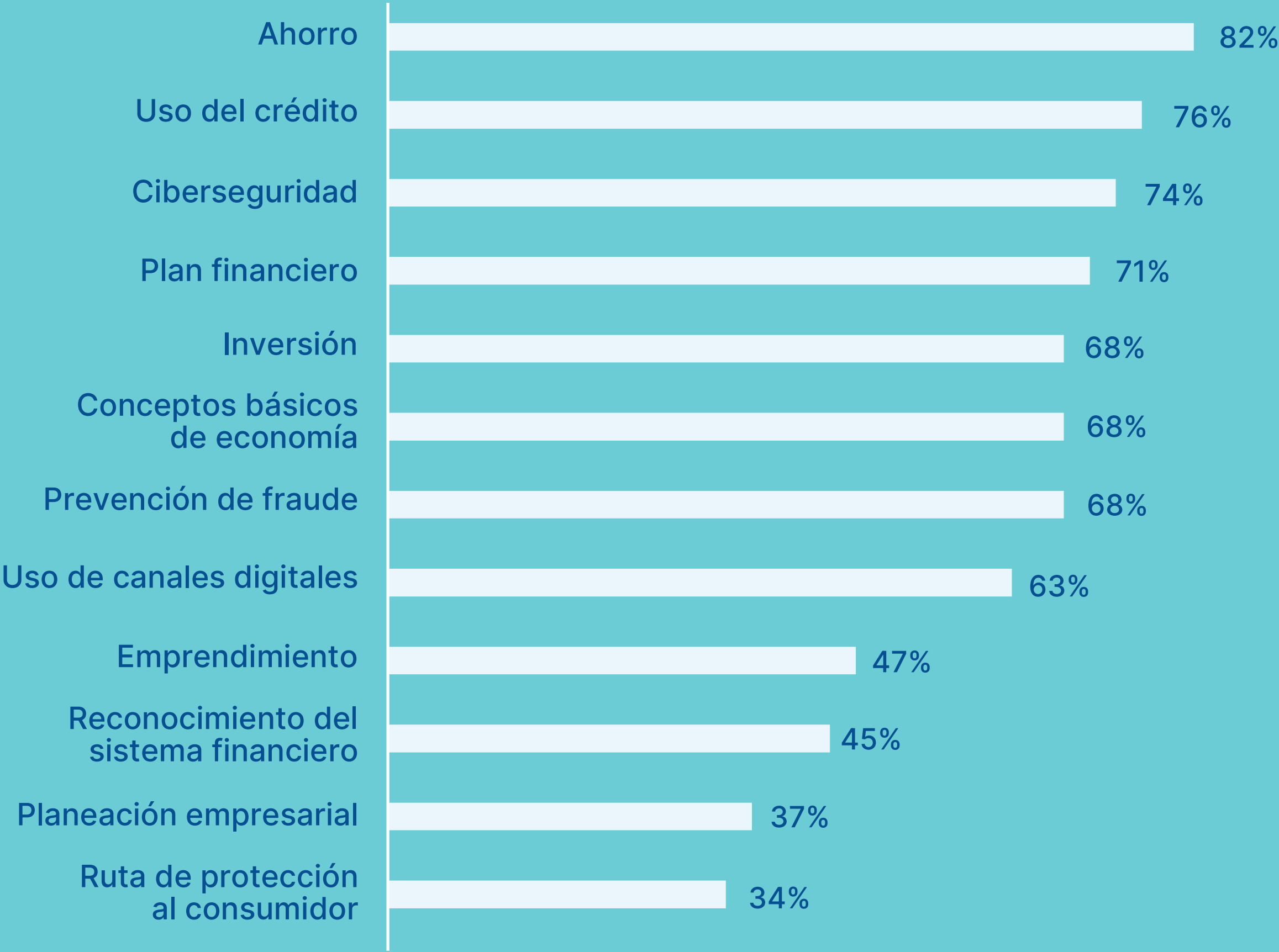
En respuesta, las entidades financieras han priorizado el ahorro como la temática más trabajada en sus programas de educación financiera, alcanzando un 82%. Esta elección responde no solo a la urgencia de fomentar una cultura del ahorro, sino también a su impacto transversal en la salud financiera de los hogares y en la preparación frente a contingencias.

En orden de relevancia, le siguen el uso adecuado del crédito (76%) y la ciberseguridad (74%), dos temáticas fundamentales en un entorno financiero cada vez más digitalizado, donde la utilización segura y responsable de los productos financieros exige habilidades específicas.

También destacan los contenidos relacionados con la planificación financiera (71%), la inversión (68%) y la prevención del fraude (68%), los cuales fortalecen la capacidad de las personas para proteger su patrimonio, tomar decisiones informadas y mejorar su estabilidad financiera a mediano y largo plazo.

El uso de canales digitales es profundizado por el 63% de las entidades, lo cual resulta indispensable para cerrar brechas de acceso en un entorno donde cada vez más operaciones se realizan en línea. De igual forma, el emprendimiento (47%) y el reconocimiento del sistema financiero (45%) permiten a los beneficiarios comprender el funcionamiento de las instituciones, acceder a la formalidad y participar de manera activa en la economía (Gráfica 6).

Gráfica 6. Temáticas incluidas en los programas de educación financiera

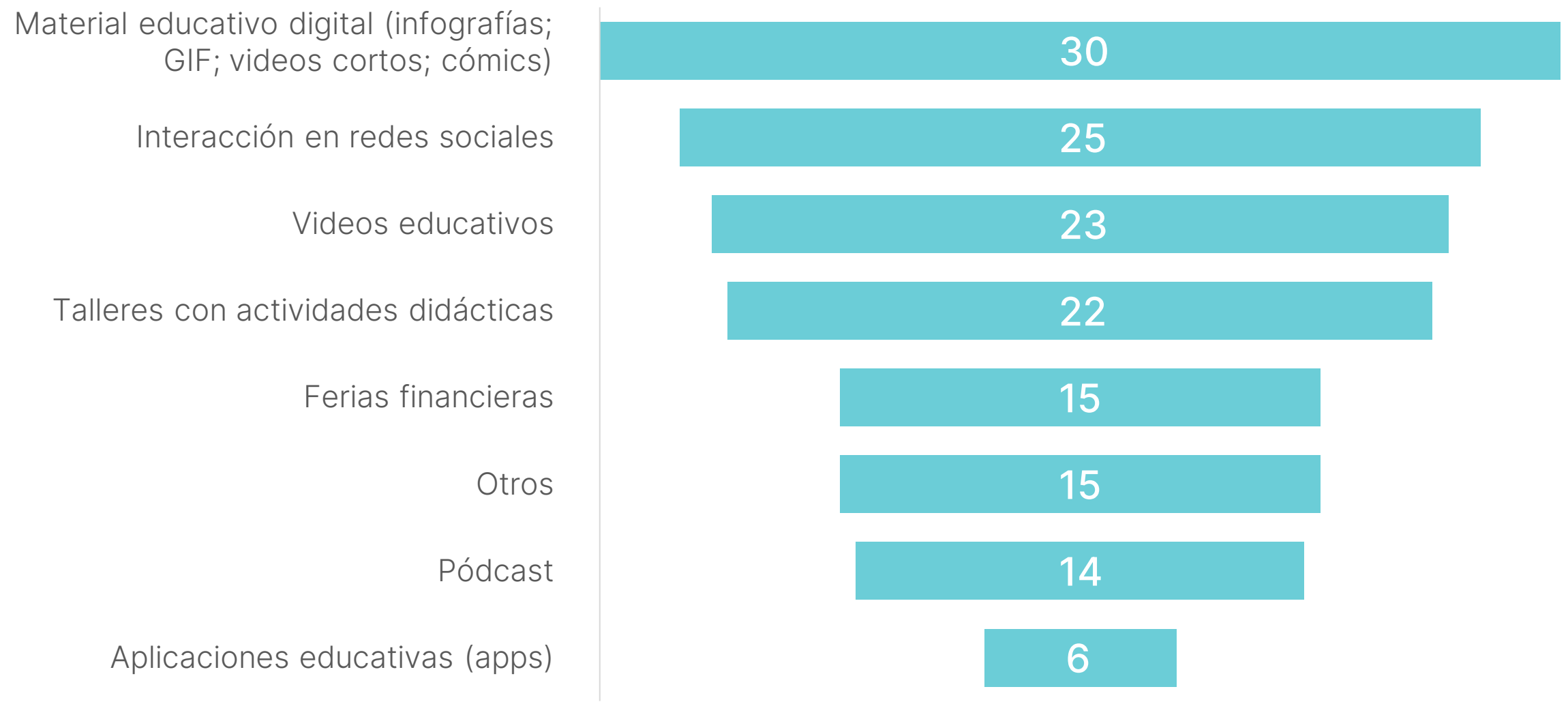


Metodologías, canales y recursos pedagógicos

El sector financiero ha innovado en las metodologías de enseñanza, con una fuerte apuesta por lo digital. El 79% de las entidades utiliza material educativo electrónico, como videos, infografías y cómics, facilitando el acceso a contenidos breves, dinámicos y adaptables. Las redes sociales (66%) y los talleres con actividades didácticas (58%) complementan la estrategia con herramientas participativas.

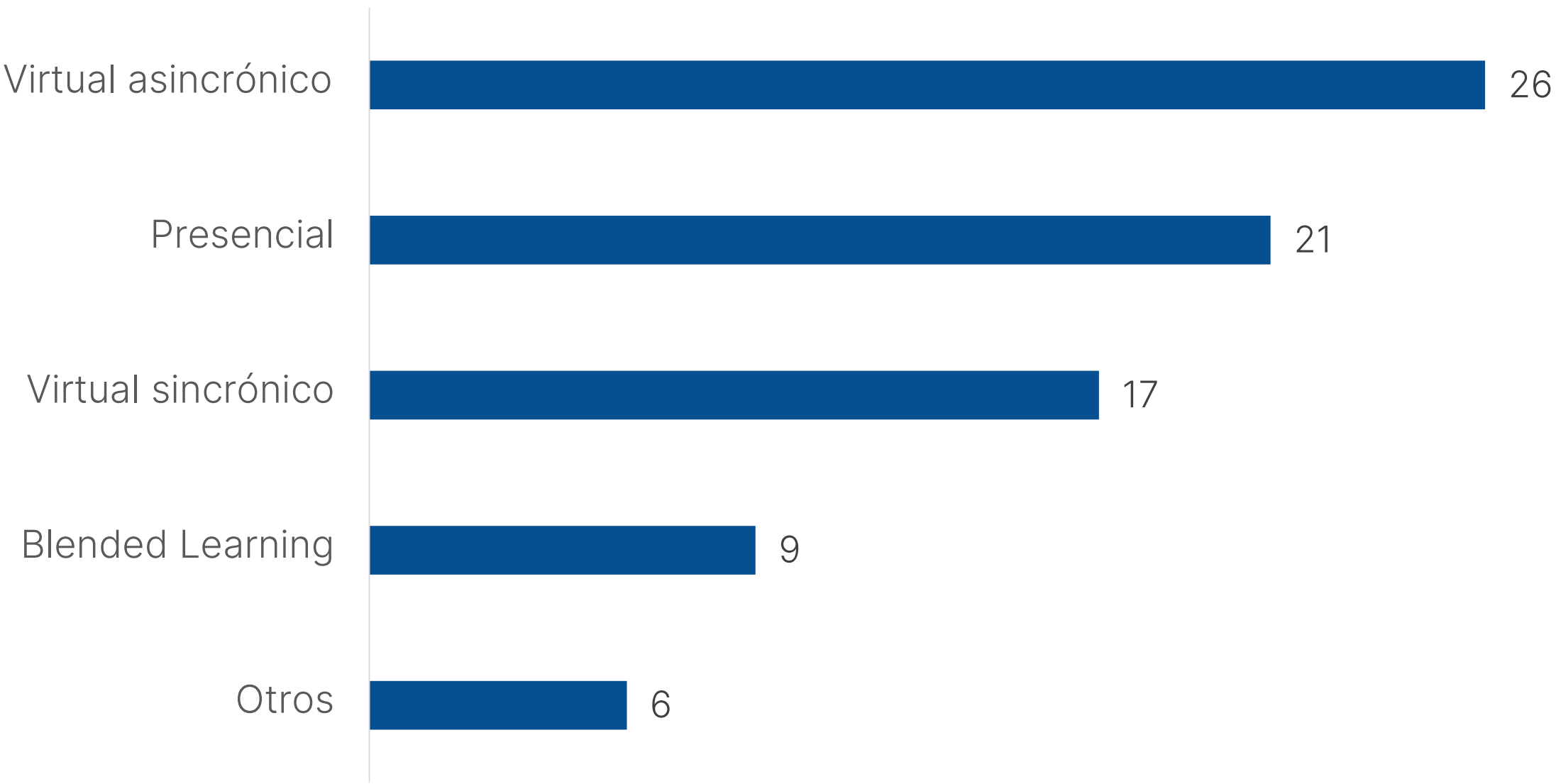
Las ferias financieras (40%), los pódcast (37%) y las aplicaciones móviles (16%) completan el portafolio de recursos, mostrando una combinación de formatos tradicionales y emergentes. Esta estrategia multicanal permite llegar a públicos diversos, superando barreras geográficas y culturales (Gráfica 7).

Gráfica 7. Metodología / material usado en programas de educación financiera



En cuanto a la modalidad de enseñanza, se observa una preferencia por el formato virtual asincrónico (26 programas), seguido del presencial (21) y el virtual sincrónico (17). La combinación de modelos permite una mayor flexibilidad y cobertura, adaptándose a los contextos de cada población (Gráfica 8).

Gráfica 8. Modalidad usada para impartir programas de educación financiera



Evaluación y mejora continua

Las entidades han incorporado mecanismos de seguimiento y evaluación en sus programas. La medición de la cobertura es la estrategia más usada (61%), seguida de la evaluación de satisfacción (53%) y las pruebas de conocimiento de entrada y salida (32%), que permiten medir cambios en el aprendizaje (gráfica 9).

Gráfica 9. Estrategias para evaluar los programas de educación financiera



A pesar de los avances, aún el 16% de los programas no se evalúan, lo que representa una oportunidad para fortalecer la cultura de evaluación basada en evidencia. El gremio ha promovido herramientas y metodologías para mejorar estos procesos y avanzar hacia esquemas de medición de impacto más robustos.

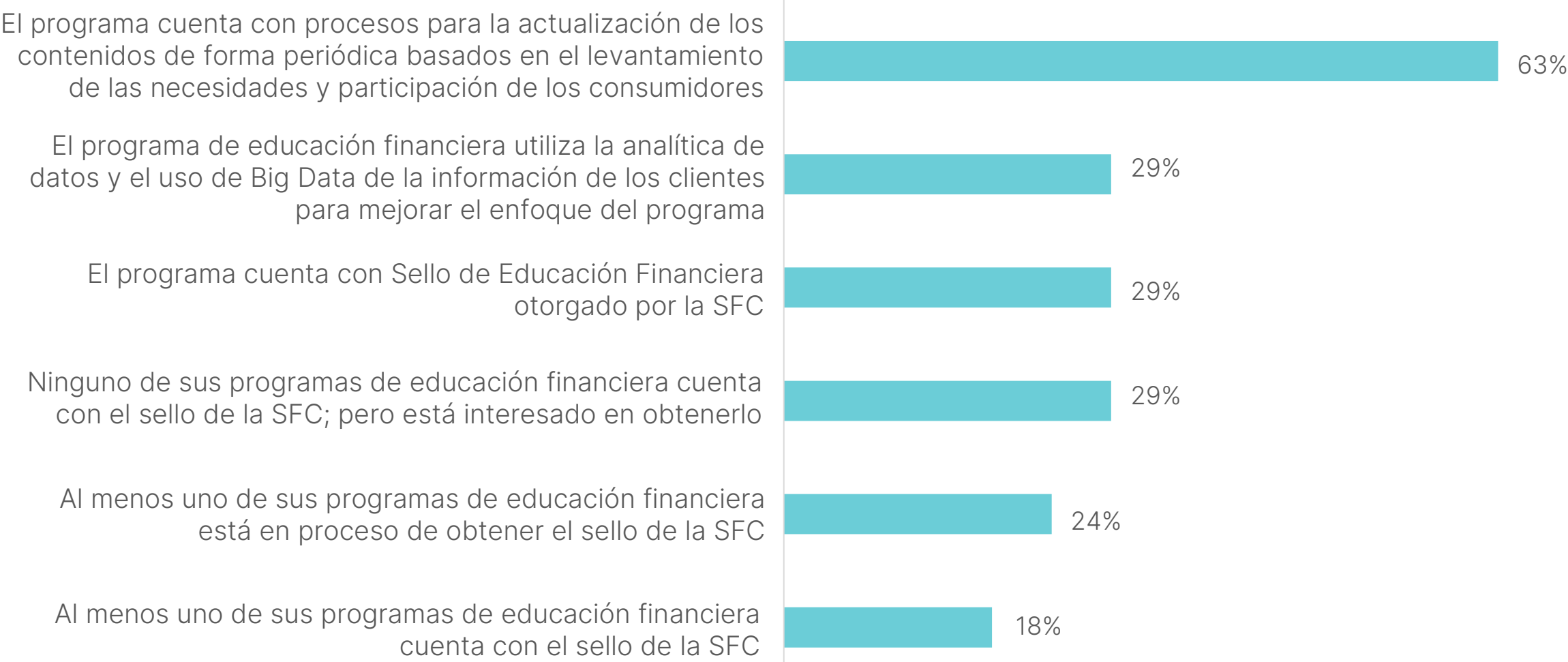
Acciones aplicadas a los programas de educación financiera

El compromiso con la calidad es evidente: el 18% de los programas cuentan con el Sello de Educación Financiera, el 24% de las entidades se encuentra en proceso de lograrlo y el otro 29% está interesado en obtener este sello, lo que ratifica el interés creciente del sector por estandarizar sus prácticas bajo criterios reconocidos.

Adicionalmente, el 29% de los programas incorpora analítica de datos y Big Data para segmentar mejor a los beneficiarios y personalizar los contenidos. Esta tendencia es clave para mejorar la efectividad de los programas, asegurar su pertinencia y avanzar hacia una educación financiera basada en datos.

El 63% de las entidades realiza actualizaciones periódicas de contenidos, utilizando herramientas de diagnóstico y participación de los consumidores. Esta práctica asegura la vigencia y relevancia de los materiales educativos (Gráfica 10).

Grafica 10. Estrategias para evaluar los programas de educación financiera



Hitos

- Lanzamiento de la Fundación Ábacos y estructuración inicial del Programa Nacional de Educación Económica y Financiera, con base en el marco de las competencias de la OCDE adaptado al contexto colombiano.

Retos

- Construir una batería de indicadores estandarizados que permitan evaluar los resultados y el impacto de los programas de educación financiera.
- Innovar en los canales y herramientas pedagógicas.
- Lograr una mayor acreditación de los programas mediante el sello de la SFC.





**Finanzas por
la diversidad**



**Finanzas por
la equidad**

Inclusión Financiera



Inclusión financiera, clave para acercar la banca a los colombianos



Hitos:

- Al tercer trimestre de 2024, 96% de los adultos en Colombia tenían al menos un producto financiero, lo cual equivale a 37 millones de adultos.
- Se han entregado más de 363 mil créditos por más de \$649.000 millones para la economía popular en los últimos dos años.

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

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

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

El país ha logrado grandes avances en inclusión financiera, estos avances están fuertemente apalancados en los esfuerzos en transformación digital e innovación. Al cierre del tercer trimestre de 2024, 37 millones de adultos en Colombia contaban con al menos un producto financiero formal, lo que equivale al 96% de la población adulta, esta cifra refleja la inclusión de más de 13 millones de personas en los últimos 10 años³.

Sin embargo, existen oportunidades para avanzar en términos de acceso a crédito y bienestar financiero. Según la Encuesta de Demanda de Banca de las Oportunidades⁴ 2022, el 47% de los encuestados reportó que le falta dinero al final del mes, lo cual resalta la necesidad de fortalecer

¹ CAF.(2020). ¿Cuál es el impacto de la inclusión financiera? Disponible en: ¿Cuál es el impacto de la inclusión financiera?

² Measuring financial well-being: A guide to using the CFPB Financial Well-Being Scale. Disponible en: Measuring financial well-being: A guide to using the CFPB Financial Well-Being Scale | Consumer Financial Protection Bureau

³ Banca de las oportunidades. (2025). Disponible en: Reportes trimestrales

⁴ Banca de las oportunidades. (2023). Disponible en : Encuesta de demanda 2022 VF.pdf

el hábito del ahorro y ampliar el acceso a mecanismos formales para la gestión de recursos.

A pesar de la masificación del acceso a productos transaccionales y de ahorro, impulsada en gran medida por las soluciones digitales, el acceso al crédito sigue siendo una tarea pendiente: solo el 35% de la población adulta accede actualmente a financiamiento financiero⁵ y el 51% accede a crédito formal a través del sector real, cajas de compensación, el sector solidario entre otros⁶.

El interés por comprender las barreras de acceso a crédito impulsó el desarrollo de un estudio en conjunto con Fedesarrollo acerca de la tasa de usura. El estudio reveló que, para la cartera de consumo, la reducción de la tasa de usura en un punto porcentual está asociada a una disminución de entre 2% y 3% en el saldo de esta cartera. La recomendación principal de este estudio es la separación de la cartera comercial y consumo de tarjeta de crédito del cálculo de la tasa de usura. Además, se recomienda no incluir los créditos provenientes de recursos de redescuento dentro del cálculo del IBC para los créditos productivos.

La banca colombiana reafirma su compromiso con la inclusión, trabajando en el diseño y oferta de productos financieros adecuados, oportunos y adaptados a las necesidades de diversos segmentos poblacionales. El objetivo

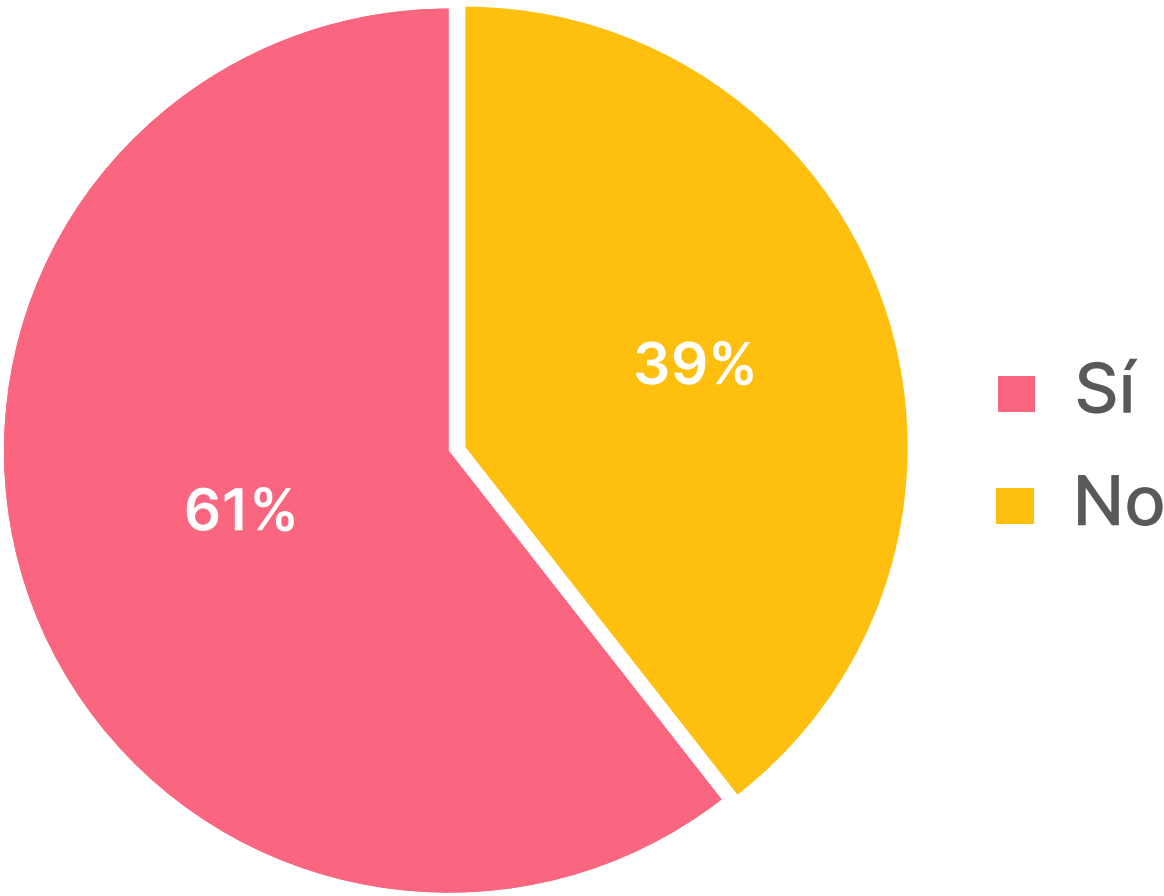
es impulsar especialmente la inclusión financiera crediticia, con especial foco en poblaciones subatendidas como mujeres, personas con discapacidad, grupos étnicos, población rural, personas mayores, jóvenes, comunidad LGTBQ+, migrantes y personas en proceso de reincorporación, tal como lo señala el Protocolo Social firmado entre Aso-bancaria y el Gobierno Nacional.



1. Gobernanza y acción: responsables, programas y estrategia

El 61% de las entidades financieras cuenta con una estrategia definida de inclusión financiera (23 de 38), lo que refleja el compromiso para que más personas accedan a los servicios que ofrecen, y se materializa en más de 190 programas para su promoción.

Gráfica 1. Estrategia de inclusión financiera definida



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

⁵ Banca de las oportunidades. (2025). Disponible en: Reportes trimestrales

⁶ Análisis Ampliado y Tendencias del Acceso a Financiamiento Formal. Recuperado de: EL PANORAMA DEL ACCESO AL FINANCIAMIENTO FORMAL EN COLOMBIA.pdf

Los programas de inclusión financiera son regidos por principios que orientan sus objetivos, la medición y el plan de acción. Entre los principios más adoptados por las entidades destacan: Fortalecer la educación y la conciencia digital y financiera (65%), Promover un enfoque digital para la inclusión financiera (62%), Establecer prácticas financieras digitales responsables para proteger a los consumidores (57%).

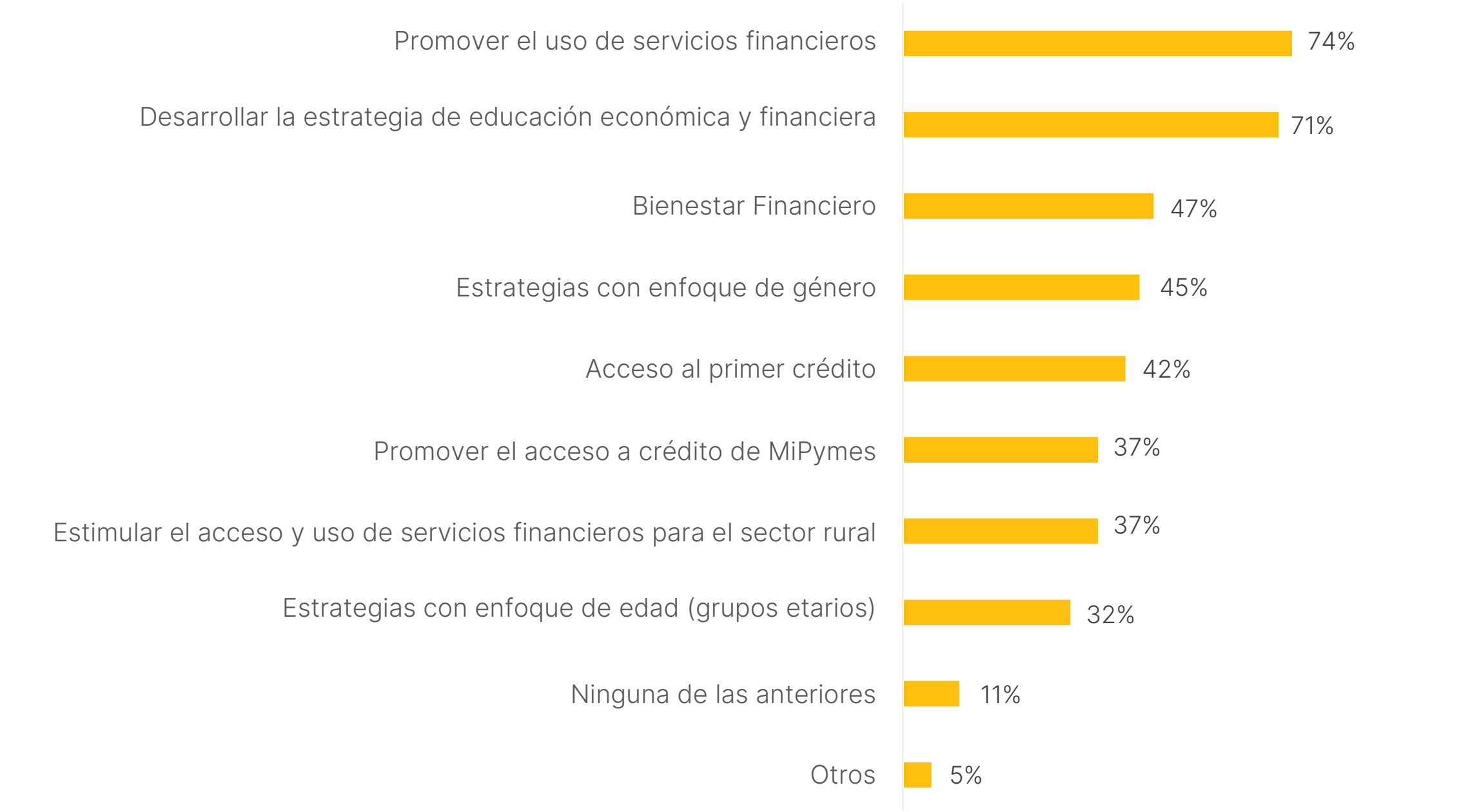
Gráfica 2. Principios de la estrategia o programa de inclusión financiera



INF-3 Información reportada por 37 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Los principios de los programas de inclusión financiera derivan en frentes de trabajo, siendo los más destacados: Promover el uso de servicios financieros (74%), Desarrollar la estrategia de educación económica y financiera (71%), y Bienestar Financiero (47%).

Gráfica 3. Frentes de trabajo hacen parte de su estrategia o programa de inclusión financiera

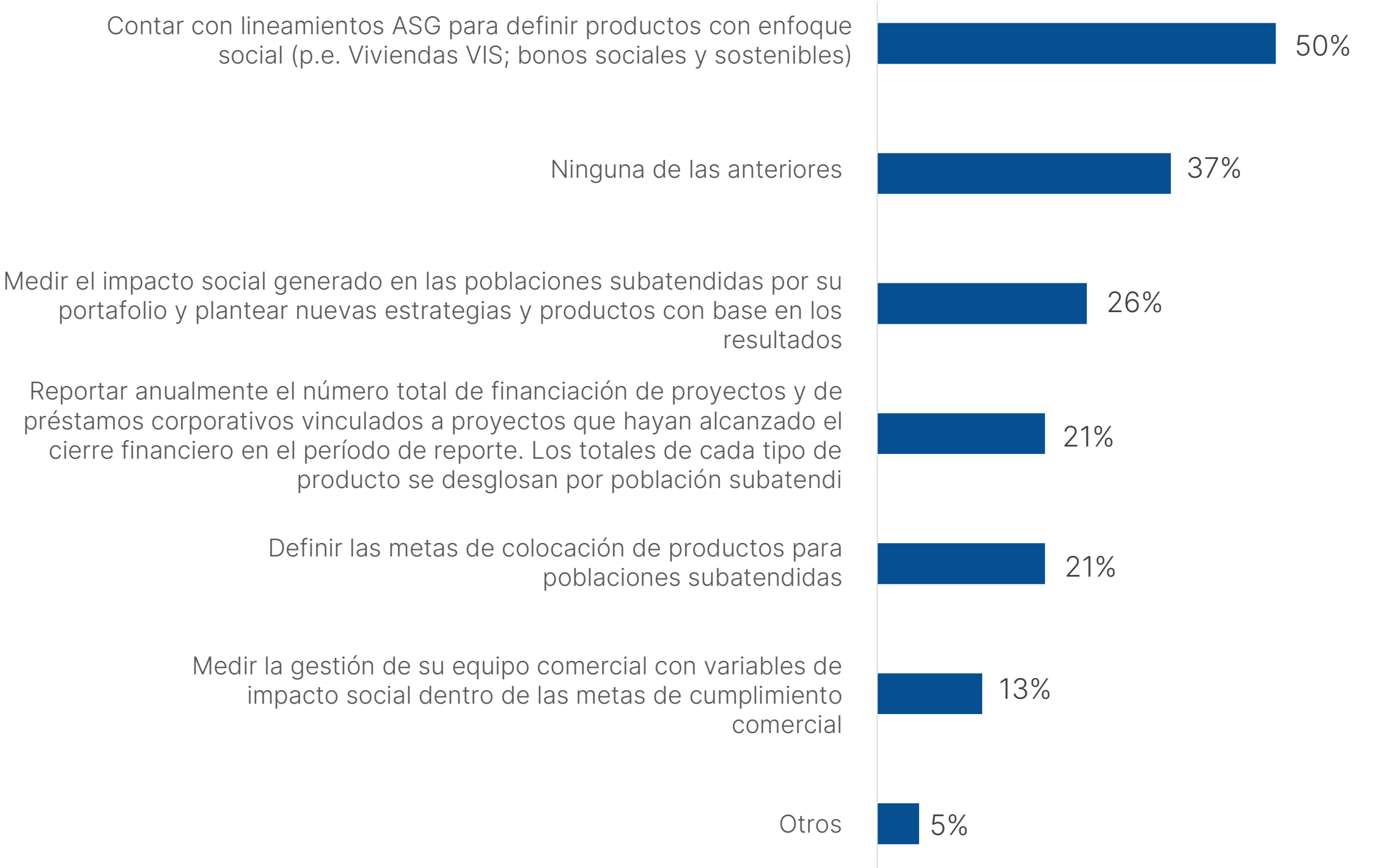


INF-4 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Parte de la estrategia de inclusión financiera incluye la gestión del portafolio de productos y servicios creados para aumentar el acceso de poblaciones subatendidas. En este frente, el 50% de las entidades financieras indica que cuenta con lineamientos ASG para definir productos con enfoque social (p.ej. Viviendas VIS; bonos sociales y sostenibles),

el 26% reporta medir el impacto social generado en las poblaciones subatendidas por su portafolio y plantear nuevas estrategias y productos con base en los resultados, el 21% indica que define metas de colocación de productos para poblaciones subatendidas. Es de destacar que el 21% de las entidades reporta anualmente el número total de préstamos corporativos vinculados a proyectos otorgados a poblaciones subatendidas.

Gráfica 4. Gestión del portafolio de productos y servicios creados para aumentar el acceso de poblaciones subatendidas



INF-10 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

Finalmente, acerca de las acciones que realizan las entidades en relación con sus programas de inclusión y acceso al sector financiero, el 58% de las entidades financieras reportaron que cuentan con una estrategia de inclusión financiera ajustada a las necesidades de los usuarios. Asimismo, el 58% indica que participa en eventos; talleres e investigaciones con otras entidades para promoverla y el 42% reportó que tiene un portafolio de programas alineado con su estrategia de inclusión financiera. Es de destacar que el 50% de las entidades indicó que cuentan con acciones/programas de este tipo gestionadas por categorías específicas (p.ej. gratuidad de acceso a productos y servicios financieros).

Gráfica 5. Acciones realizadas en relación con sus programas de inclusión y acceso al sector financiero



INF-6 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

2. Alianzas para la inclusión financiera

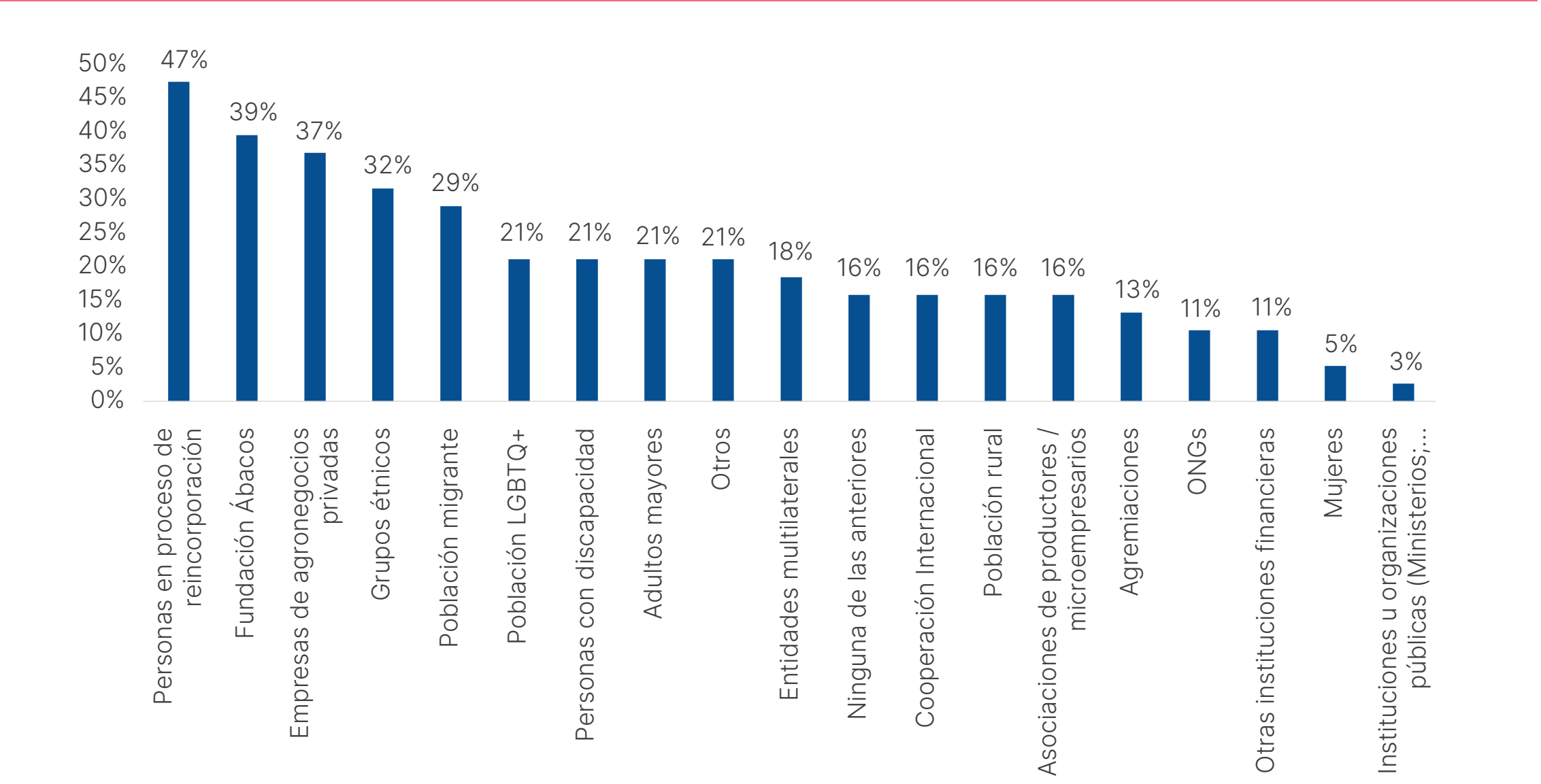
El establecimiento de alianzas entre entidades públicas y privadas es un componente fundamental para avanzar en la inclusión financiera. De acuerdo con el Center for Financial Inclusion⁷, las colaboraciones entre entidades bancarias y fintechs han permitido desarrollar productos y servicios más accesibles y adecuados para poblaciones de bajos ingresos. Estas alianzas facilitan la creación de soluciones digitales que responden a las necesidades específicas de los usuarios, lo que mejora la calidad y conveniencia de los servicios financieros.

Estas alianzas cobran especial relevancia en las zonas rurales, donde persisten desafíos estructurales significativos. En 2024, la brecha en el Índice de Pobreza Multidimensional entre las zonas urbanas (cabeceras) y los centros poblados con entorno rural disperso alcanzó los 16,5 puntos porcentuales⁸, lo que evidencia la importancia de incluir financieramente a las personas de los territorios rurales. A cierre del tercer trimestre de 2024, el acceso a productos financieros en las zonas rurales fue de 71%⁹, lo que significa una brecha de 28 puntos porcentuales frente a las Ciudades y Aglomeraciones.

Es prioridad para el sector financiero cerrar las brechas de acceso a servicios financieros y ampliar el acceso a crédito. Las cifras evidencian un acceso a crédito financiero de 41,2% en el tercer trimestre de 2024¹⁰. El sector financiero se ha propuesto disminuir la brecha urbano-rural y aumentar el acceso a crédito al 75% para 2030. Un reciente estudio de Banca de las Oportunidades midió el acceso a crédito formal, incluyendo al sector real comercio, telecomunicaciones, cajas de compensación y otros actores del sector solidario¹¹, de esta manera el acceso a crédito aumenta al 51%. Esta nueva cifra aclara el panorama de acceso a crédito y le da herramientas al sector para focalizar sus esfuerzos y cumplir las metas de inclusión planteadas.

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

Gráfica 6. Grupos poblacionales y/o instituciones con quienes se establecieron sinergias o alianzas de cooperación.



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

⁷ Recuperado de: https://www.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/2024/02/IIF-CFI_FI-Fintech_Partnerships_Final.pdf
⁸ DANE. (2025). Índice de pobreza Multidimensional. Recuperado de: DANE - Pobreza multidimensional
⁹ Banca de las Oportunidades (2025). Reporte trimestral de inclusión financiera. Recuperado de: ESTADO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA SEPTIEMBRE DE 2023
¹⁰ Banca de las Oportunidades (2025). Reporte trimestral de inclusión financiera. Recuperado de: ESTADO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA SEPTIEMBRE DE 2023
¹¹ Análisis Ampliado y Tendencias del Acceso a Financiamiento Formal. Recuperado de: EL PANORAMA DEL ACCESO AL FINANCIAMIENTO FORMAL EN COLOMBIA.pdf

Las alianzas reportadas por las entidades financieras responden a los compromisos por el cierre de brechas de inclusión y profundización del crédito. Las instituciones u organizaciones públicas tienen una participación del 47% en las alianzas reportadas, seguidas por grupos de mujeres (39%) y otras instituciones financieras (37%). Las ONG representan un 32%, mientras que las agremiaciones alcanzan el 29%, lo que refleja un rol activo los gremios en la inclusión financiera. Las alianzas con la población rural y las asociaciones de productores/microempresarios comparten una participación del 21%, seguidas de las alianzas de cooperación internacional (13%). Es de destacar el reporte sobre las alianzas con la Fundación Ábacos (5%), una iniciativa intergremial reciente, que representa a un gran esfuerzo nacional por la educación financiera.

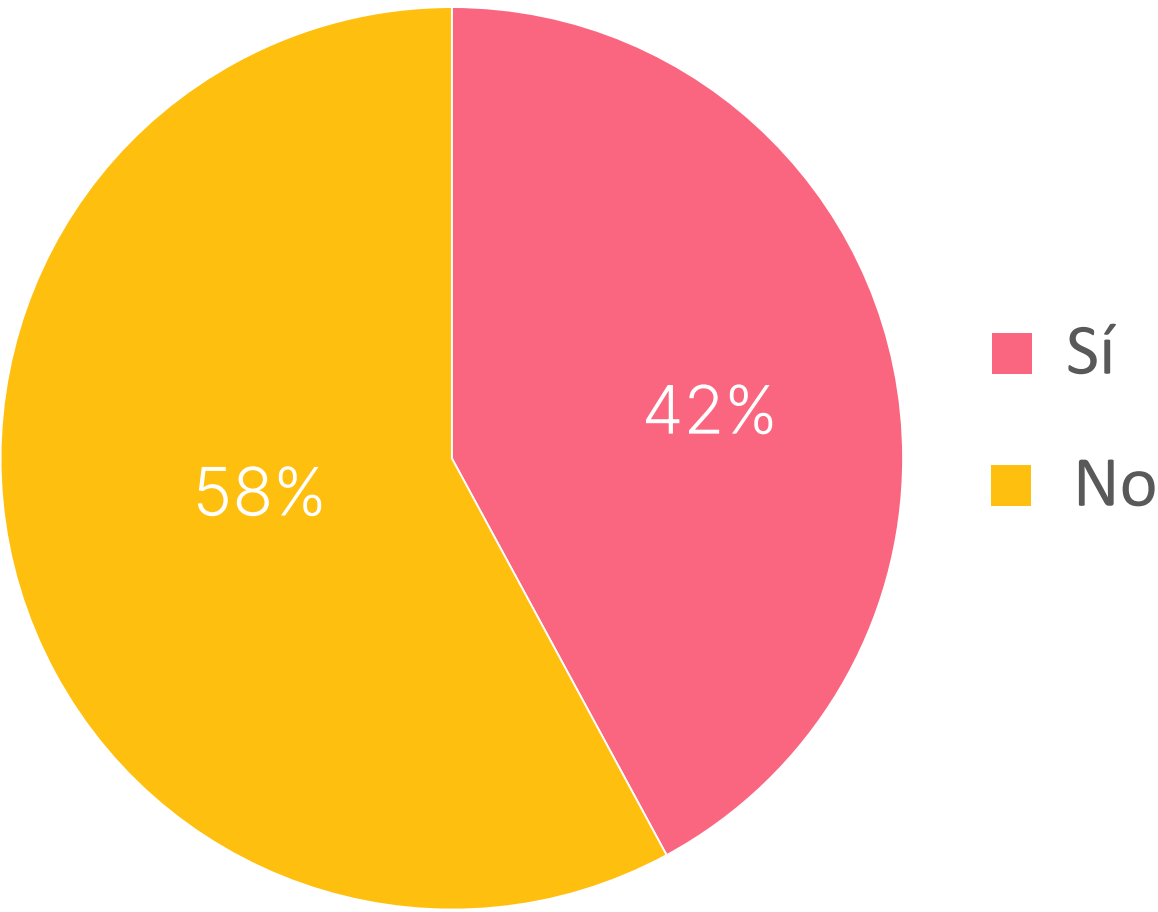
3. Productos para la inclusión financiera

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

Los depósitos de bajo monto, conocidos comúnmente como billeteras digitales, son el producto que más ha impulsado la inclusión financiera en los últimos años. Las billeteras digitales son productos transaccionales, 100% digitales, que permiten a las personas y empresas hacer pagos, depósitos y retiros en sus dispositivos móviles. En particular, las billeteras digitales han permitido la inclusión de más jóvenes al sector financiero, gracias a su facilidad de uso y acceso¹². A cierre de 2024, el 87% de los jóvenes entre 18 y 25 años tenía al menos un depósito de bajo monto. Así, mientras que en el 2017 apenas el 54% de los jóvenes accedían a productos financieros, hoy en día la cifra ha alcanzado el 96%.

El 42% de las entidades financieras reportó que ofrece depósitos de bajo monto, lo que representa un crecimiento frente al 35% reportado en 2023. La oferta de estos productos, por casi la mitad de las entidades financieras, refleja el interés por la superación de barreras geográficas para la inclusión financiera. Los productos digitales también responden a las preferencias por productos más ágiles y digitales de los consumidores.

Gráfica 7. Entidades que ofrecen depósitos de bajo monto en su portafolio



INF-7 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad

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

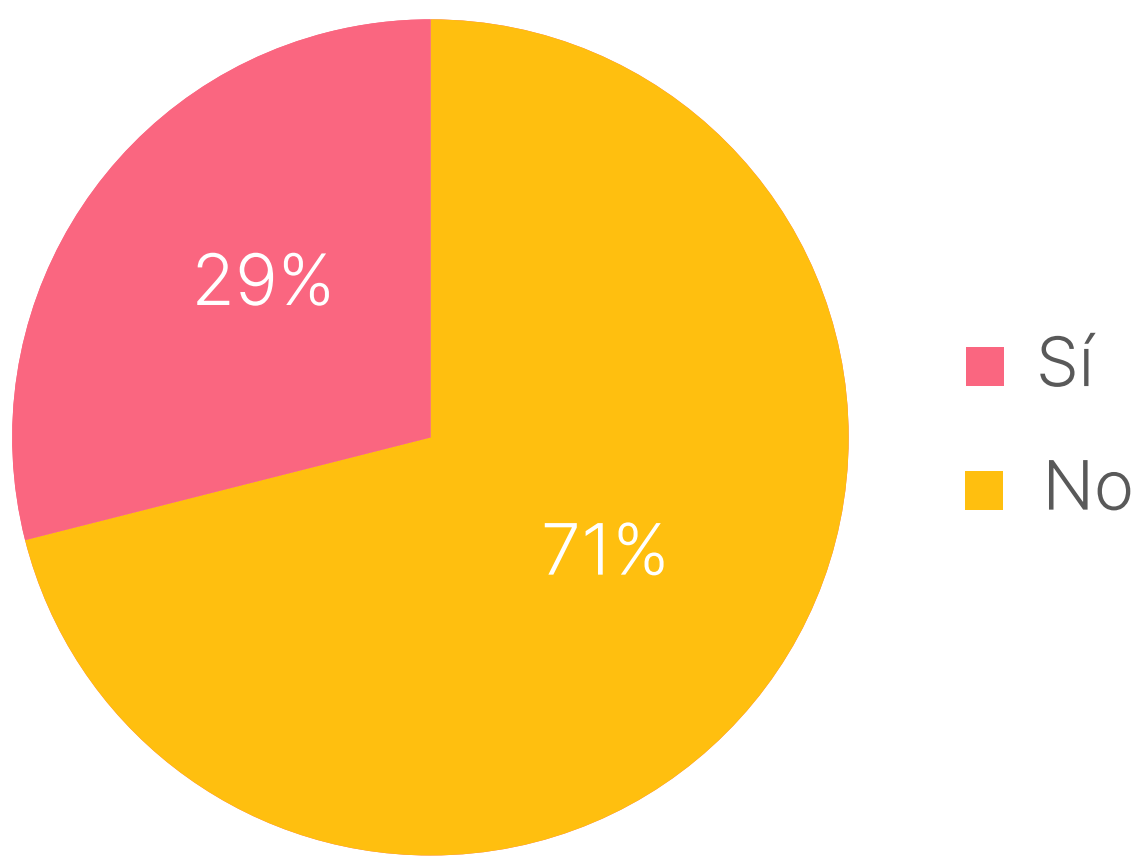
Un estudio de la Universidad de Harvard¹³ indica que el acceso al crédito digital mejora el bienestar financiero de los

¹² Banca de las oportunidades. (2024). Reporte de inclusión financiera. Recuperado de: Reporte de Inclusión Financiera 2023_2.pdf
¹³ Chen, Even-Tov, Koo Kang, Wittenberg-Moerman. (2023). Digital Lending and Financial Well-Being: Through the Lens of Mobile Phone Data. Recuperado de: https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/23-076rev11-13-23_b3ecc663-8dbd-4446-9059-115f511e612c.pdf

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

En 2024, el 29% de las entidades encuestadas reportó tener este tipo de crédito en su portafolio. Gracias a esto, el número de desembolsos de este producto ascendió a 354.454 operaciones por \$253.670 millones en 2024. Esto representa un crecimiento del 43% y del 16% en monto y número de los desembolsos, respectivamente, frente a lo evidenciado en 2023¹⁴.

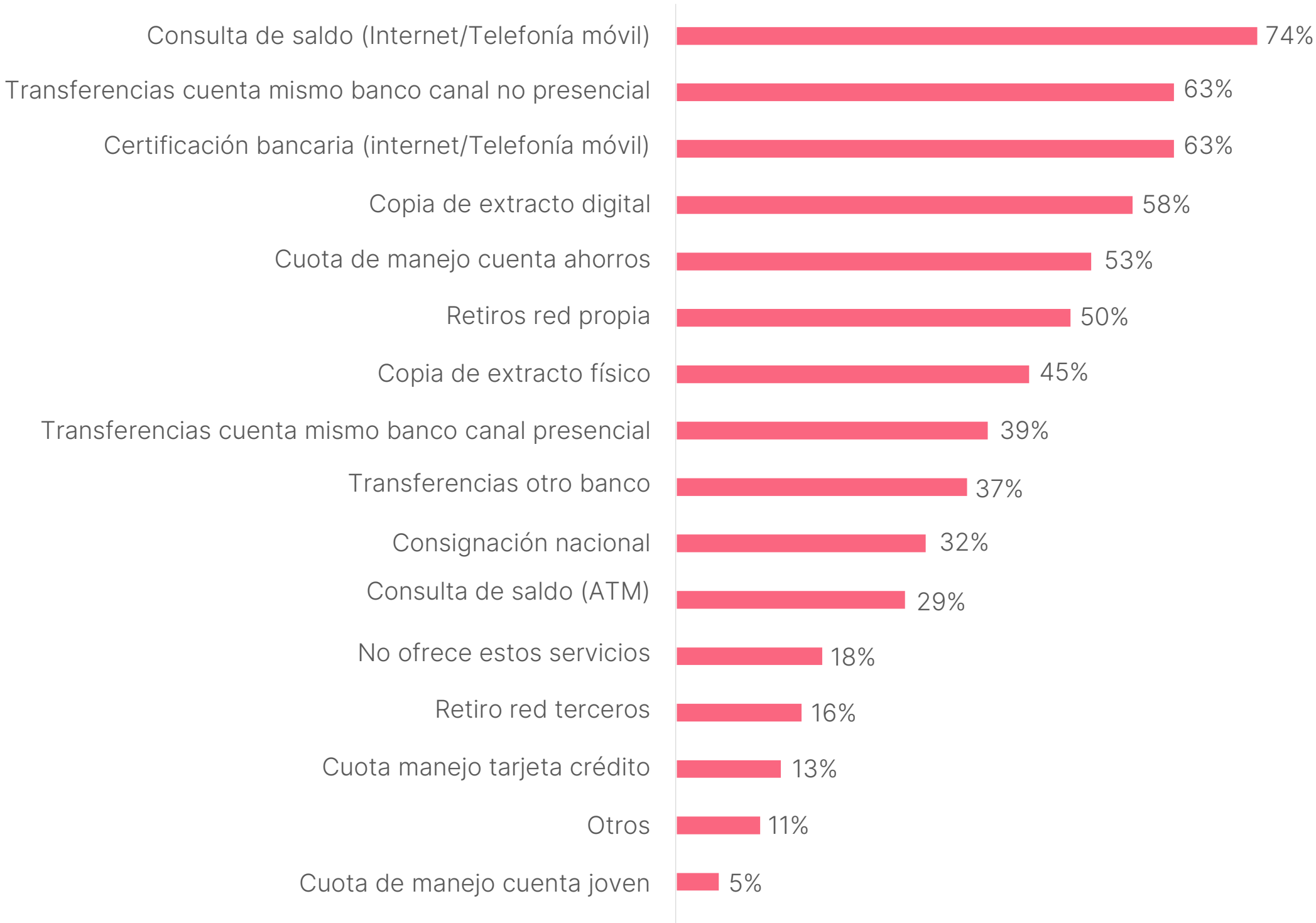
Gráfica 8. Entidades que ofrecen crédito de consumo de bajo monto en su portafolio



INF-8 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad.

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

Gráfica 9. Servicios ofrecidos de manera gratuita por parte de la entidad financiera



INF-9 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

¹⁴ Cifras de la SFC. Tasas de interés activas por tipo de crédito. Recuperado de: https://www.datos.gov.co/Econom-a-y-Finanzas/Tasas-de-inter-s-activas-por-tipo-de-cr-dito/w9zh-vetq/about_data

La información reportada acerca de los servicios financieros gratuitos ofrecidos por las entidades revela un enfoque creciente hacia la digitalización y la autogestión por parte del usuario. Los servicios más frecuentemente ofrecidos sin costo están relacionados con canales digitales, como la consulta de saldo por internet o telefonía móvil (74%), las transferencias entre cuentas del mismo banco por canales no presenciales (63%) y la certificación bancaria digital (63%). Se destaca la exención de cuota de manejo en cuentas de ahorro (53%). Asimismo, el 13% ofrece tarjetas de crédito sin cuota de manejo y un 5% exime este cargo en cuentas para jóvenes, fomentando así la inclusión crediticia de los jóvenes, quienes tienen un indicador de acceso a crédito del 21%¹⁵, el más bajo entre los grupos etarios.

Retos

- Cumplir la meta propuesta por el gobierno para desembolsos a la economía popular (un millón para 2026).
- Avances normativos en la reglamentación de finanzas y datos abiertos.
- Hacer visibles y entender quiénes son los 9 millones de personas que aún no cuentan con productos financieros para incluirlos.
- Cierre de las brechas de inclusión financiera de grupos subatendidos (rural, mujeres, pequeñas y medianas empresas)
- Continuar con la masificación de los productos de depósito y crédito digitales. Así como la oferta de servicios de pagos digitales.
- Continuar con el cumplimiento de los compromisos del Pacto por el Crédito.
- En aras de aumentar el acceso al crédito, es importante impulsar el cambio en la metodología de cálculo del IBC, de manera que la certificación de la tasa de usura en la modalidad de consumo y ordinario se realice de forma diferenciada. Asimismo, consideramos necesario eliminar del cálculo los créditos financiados con recursos de redescuento, para evitar distorsiones que afectan la medición del riesgo real.

¹⁴ Cifras de la SFC. Tasas de interés activas por tipo de crédito. Recuperado de: https://www.datos.gov.co/Econom-a-y-Finanzas/Tasas-de-inter-s-activas-por-tipo-de-cr-dito/w9zh-vetq/about_data

Innovación y Transformación **Digital**



Transformación digital, aliada estratégica de la inclusión financiera

Hitos

- Se realizaron 20.114 millones de operaciones en el sistema financiero en 2024, el 82% de esas operaciones (16.501) fueron mediante canales no presenciales.
- Se midió y socializó el Índice de Madurez Digital de la Banca para los agremiados, dando cuenta del estado y avances puntuales del sector en esta materia.



1. La industria financiera pionera en innovación.
(Contexto, gestión y gobernanza)

La industria financiera colombiana se ha posicionado como un referente en la adopción de tecnologías emergentes y en la evolución hacia modelos de negocio digitales. Conscientes de que la innovación y la transformación digital son aliadas estratégicas para ampliar la inclusión financiera, las entidades han apostado por soluciones digitales que eliminan barreras geográficas y reducen costos para el acceso a productos financieros formales. Además, la adopción de tecnologías impulsa mejoras en prevención de fraude, análisis de crédito y procesos internos.

La banca colombiana ha avanzado en digitalización, no solo desde la oferta, sino desde la demanda, por ejemplo, el porcentaje de personas mayores de 15 años que han realizado pagos digitales creció del 37% en 2017 al 42% en 2021, según datos del Banco Mundial¹. No obstante, persisten desafíos estructurales, como la limitada conectividad en zonas rurales, donde el 58% de los hogares rurales aún no cuenta con acceso a internet².

En este contexto, el compromiso del sector financiero con la transformación digital ha sido evidente y transversal. Según los resultados de la encuesta aplicada a las entidades agremiadas de Asobancaria, el 95% afirmó que las iniciativas digitales y de innovación son aprobadas directamente por la alta gerencia, lo que evidencia el carácter estratégico

que se les otorga. Además, el 76,3% indicó que estas iniciativas influyen directamente en la estrategia corporativa y en las decisiones de dirección general.

La gestión de la innovación en las entidades financieras responde a una planeación estructurada y a una visión organizacional clara. El 84% de las entidades manifestó tener una estrategia de digitalización e innovación claramente definida, con roles y responsabilidades específicas. Esto se complementa con el hecho de que el 86,8% aborda las iniciativas digitales desde múltiples líneas de negocio, lo que refuerza su transversalidad organizacional.

Asimismo, el área de tecnología e innovación (TI) ha adquirido un rol protagónico en este proceso. El 68% de las entidades señaló que sus equipos de TI proporcionan información proactiva para proyectos de digitalización, innovación y reingeniería de procesos. De manera complementaria, se ha impulsado el rediseño de procesos de negocio y de sistemas de TI a partir de las necesidades del cliente y los canales digitales, lo que marca un avance hacia modelos de atención más centrados en el usuario.

En suma, la transformación digital en el sistema financiero colombiano no solo avanza en términos de productos y servicios, sino también desde su diseño organizacional, su gobernanza estratégica y su capacidad de anticipar los desafíos del entorno tecnológico.

¹ Banco Mundial. (2021). Global Findex data base. Recuperado de: Data

² DANE. (2024). Encuesta de calidad de Vida (ECV)

Gráfica 1. Características de la estrategia y/o las políticas enfocadas en la transformación digital e innovación



TDI – 1. Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Este compromiso institucional también se refleja en el fortalecimiento de capacidades organizacionales para consolidar procesos de innovación. En ese sentido, el 92% de las entidades reportaron contar con iniciativas y espacios que promueven la innovación y la transformación digital al interior de sus organizaciones. Asimismo, el 84% indicó realizar programas de formación para el fortalecimiento de capacidades digitales en sus equipos de trabajo, mientras que el 55% manifestó patrocinar de forma total o parcial programas de formación en esta materia. De igual manera, una de cada cuatro entidades aseguró haber capacitado a la totalidad de su personal.

Gráfica 2: Acciones que realiza la entidad con relación a las capacitaciones en temas de transformación digital e innovación.



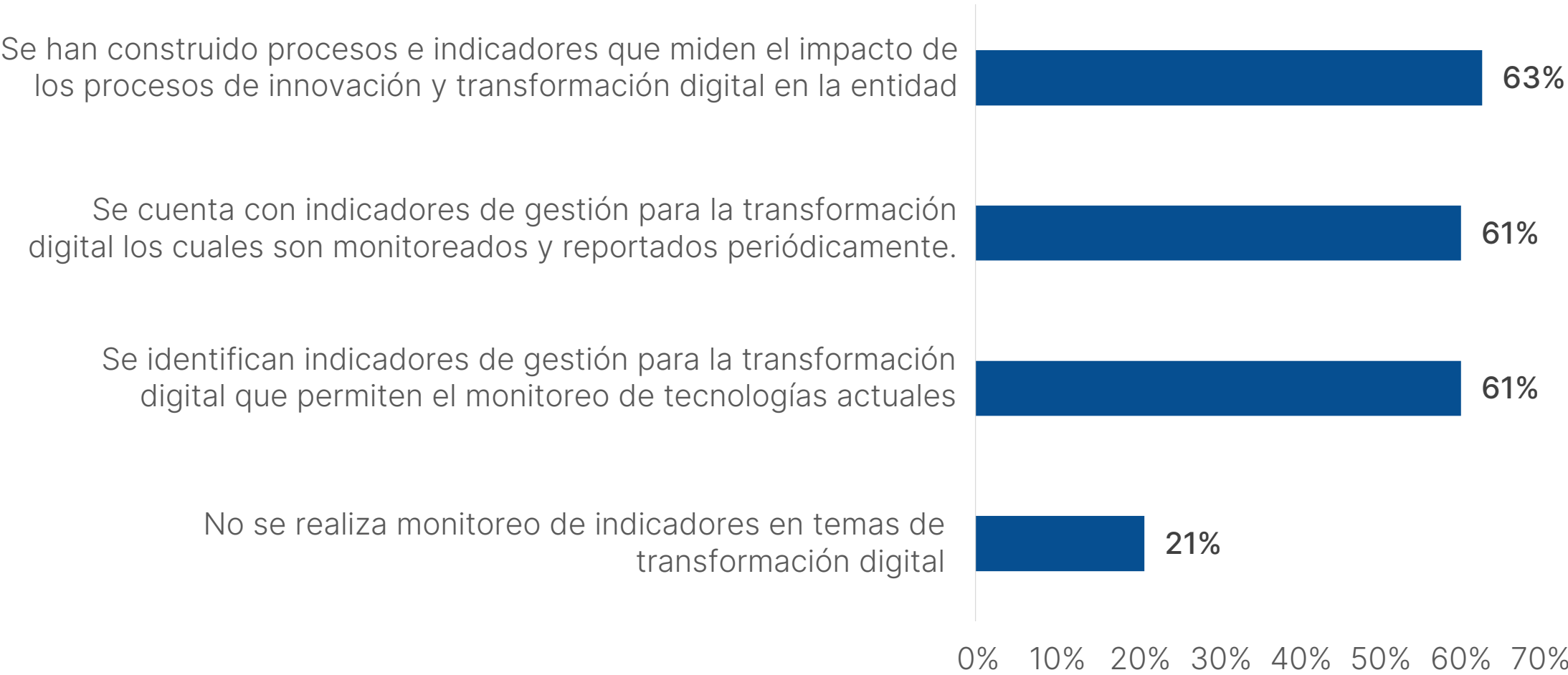
TD – 2. Información reportada por 38 de las 39 entidades encuestadas. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad.

En línea con ese fortalecimiento interno, el sector financiero ha avanzado también en el desarrollo de mecanismos de seguimiento y evaluación. El 88% de las entidades encuestadas reportó haber identificado indicadores de gestión para la transformación digital que permiten monitorear la adopción y desempeño de tecnologías actuales, así como hacer seguimiento a los procesos en curso. En el mismo sentido, el 88% señaló que estos indicadores son monitoreados y reportados periódicamente, lo que evidencia un compromiso institucional por establecer una gobernanza basada en datos y resultados.

Asimismo, el 92% indicó haber construido procesos específicos para medir el impacto de las iniciativas de innovación y transformación digital en distintas dimensiones de su operación, como la eficiencia interna, la mejora de la experiencia del usuario o la generación de

valor a través de nuevos productos y canales. Este tipo de métricas son una herramienta para mejorar la toma de decisiones estratégicas y los procesos digitales.

Gráfica 3: Seguimiento a sus indicadores de transformación digital e innovación.



TDI - 8. Información reportada por 38 de las 39 entidades encuestadas. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Durante 2024, las entidades financieras agremiadas realizaron inversiones en procesos de transformación digital, innovación e investigación y desarrollo (I+D). Gran parte de los recursos se concentró en Big Data, seguido por el desarrollo de interfaces de programación de aplicaciones (API) y la automatización robótica de procesos (RPA). Tecnologías como la inteligencia artificial generativa, el machine learning y el blockchain también recibieron flujos de inversión, lo que evidencia el interés del sector por avanzar en el uso de herramientas tecnológicas emergentes.

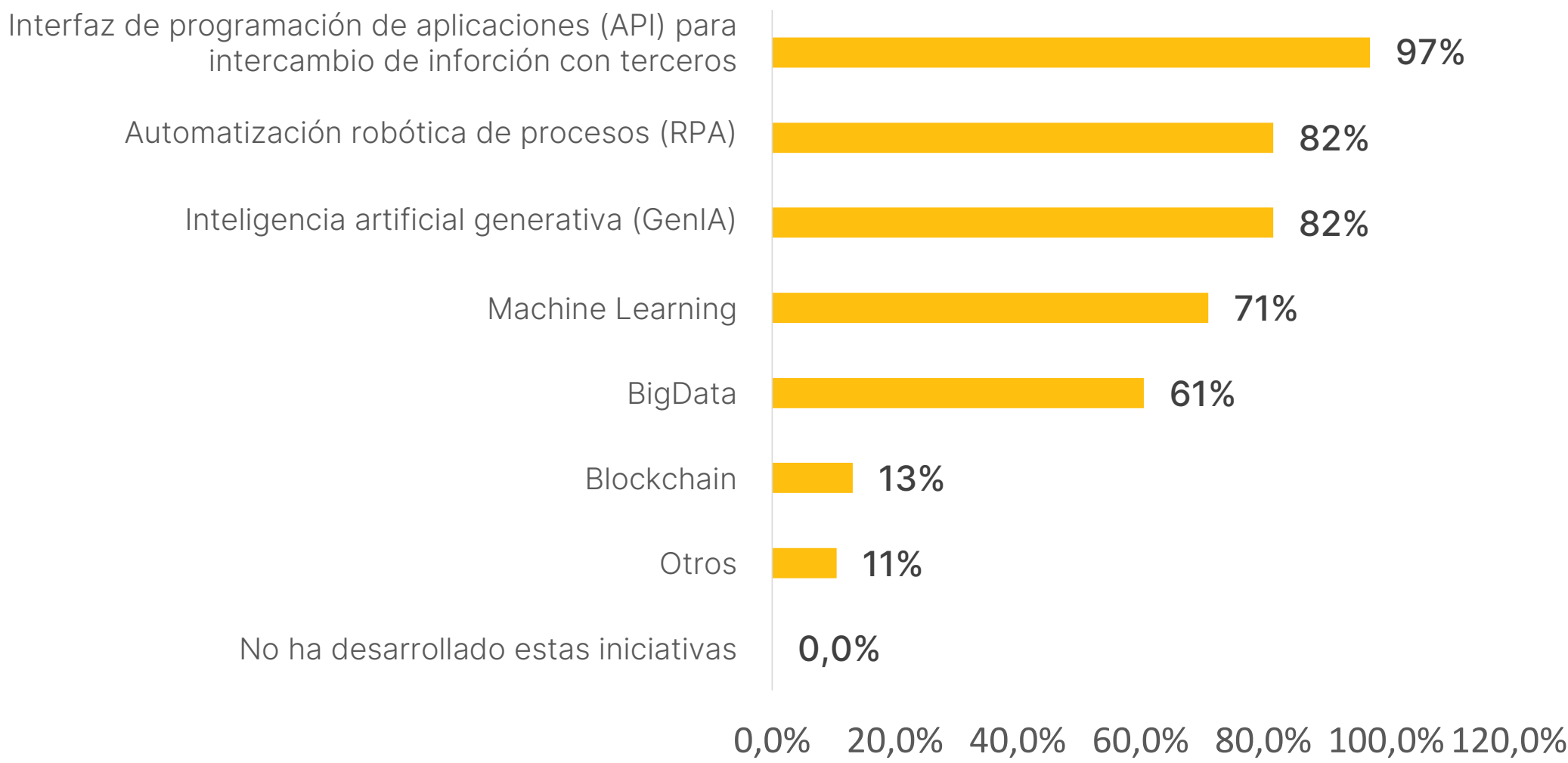
De forma complementaria, la inversión en actividades de investigación y desarrollo estuvo orientada a fortalecer las capacidades internas, mejorar la eficiencia operativa y avanzar en el diseño de nuevos productos y servicios financieros. Esta combinación entre innovación e investigación consolida una estrategia enfocada en modernizar el sector y responder a los desafíos de un entorno cada vez más digitalizado.

2. Uso de tecnologías emergentes en el negocio bancario

En los últimos años, el sector bancario ha dejado de concebir la tecnología como un soporte operacional para entenderla como la columna vertebral de su modelo de negocio. Hoy, las entidades financieras no se diferencian únicamente por su infraestructura física o por la amplitud de su red de sucursales, sino por su capacidad para generar, interpretar y activar inteligencia a partir de los datos. En ese sentido, el dato ha pasado de ser meramente un registro transaccional a un activo estratégico esencial para la competitividad y la inclusión financiera.

Este giro fundamental explica por qué las entidades bancarias colombianas están adoptando tecnologías avanzadas, con la firme convicción de que obtener más y mejores datos representa una ventaja estratégica crítica. Según datos recogidos por Asobancaria, el 97% de las entidades ya reporta hacer uso de Interfaces de Programación de Aplicaciones (API) para intercambiar información con terceros. Este dato refleja cómo el sector bancario colombiano ya comprende la interoperabilidad como una clave del negocio digital. De mismo modo, es de destacar la adopción de tecnologías como la Inteligencia Artificial (82%), Automatización Robótica de Procesos (RPA) (82%) y Machine Learning (71%).

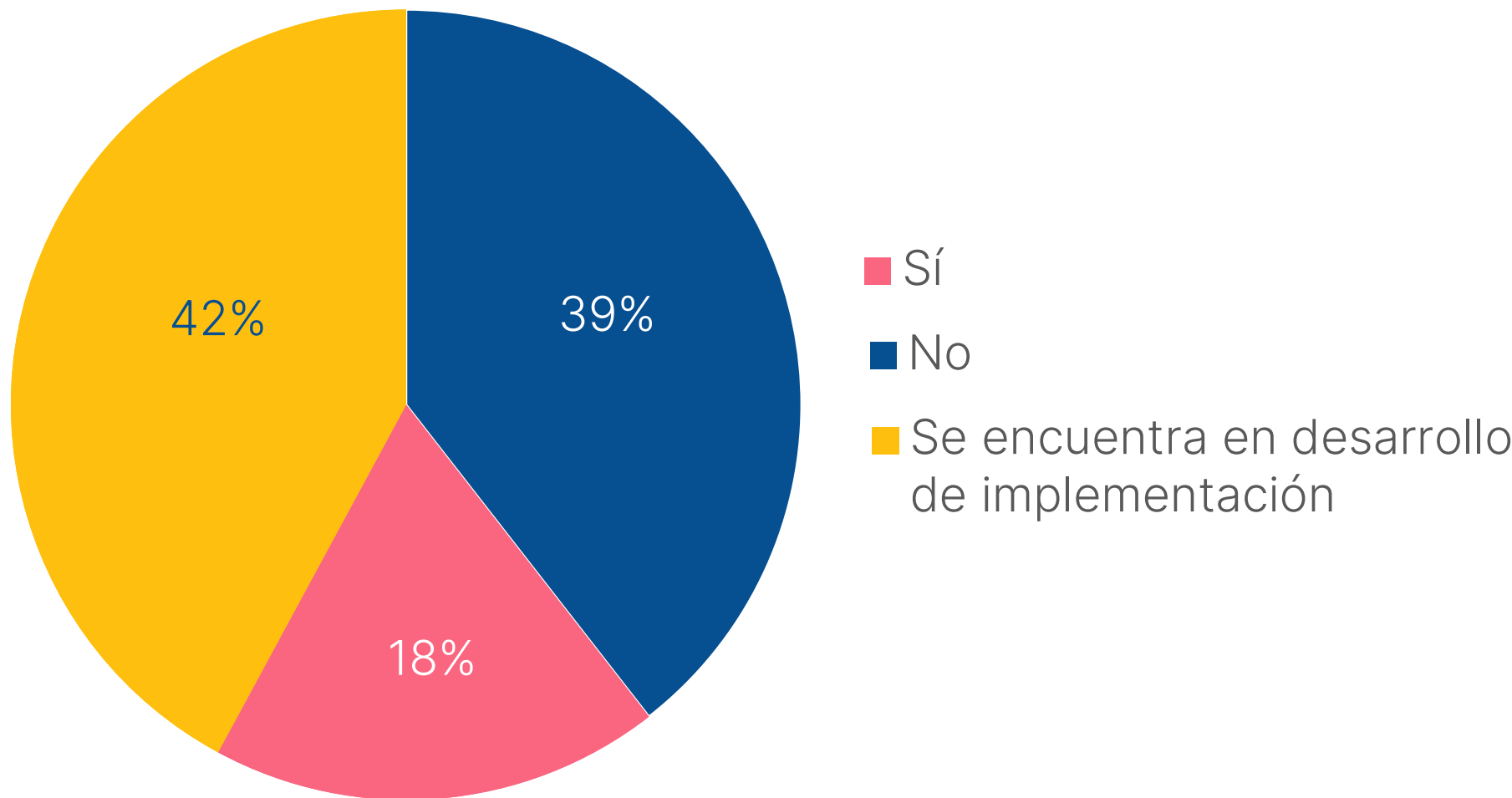
Grafica 4: Tecnologías utilizadas por las entidades en iniciativas de transformación digital e innovación



TDI-3 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Precisamente, el uso intensivo de API se relaciona estrechamente con el desarrollo de estrategias de Open Finance. Desde 2017, cuando la industria bancaria colombiana impulsó las primeras iniciativas voluntarias de apertura de datos, hasta el actual marco normativo liderado por el Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera (Decreto 1297 de 2022 y Circular Externa 004 de 2024), el camino recorrido ha sido significativo. Actualmente, el 62% de las entidades financieras afirma contar con mecanismos o estar en proceso de implementar Open Finance, mientras que el 34% ya adelanta acciones concretas de Open Data. La relevancia de estos mecanismos radica en su potencial para proporcionar fuentes nuevas y enriquecidas de información que permitan una comprensión más profunda y precisa del cliente financiero, habilitando mejores decisiones y la construcción de productos más ajustados a las necesidades reales del país.

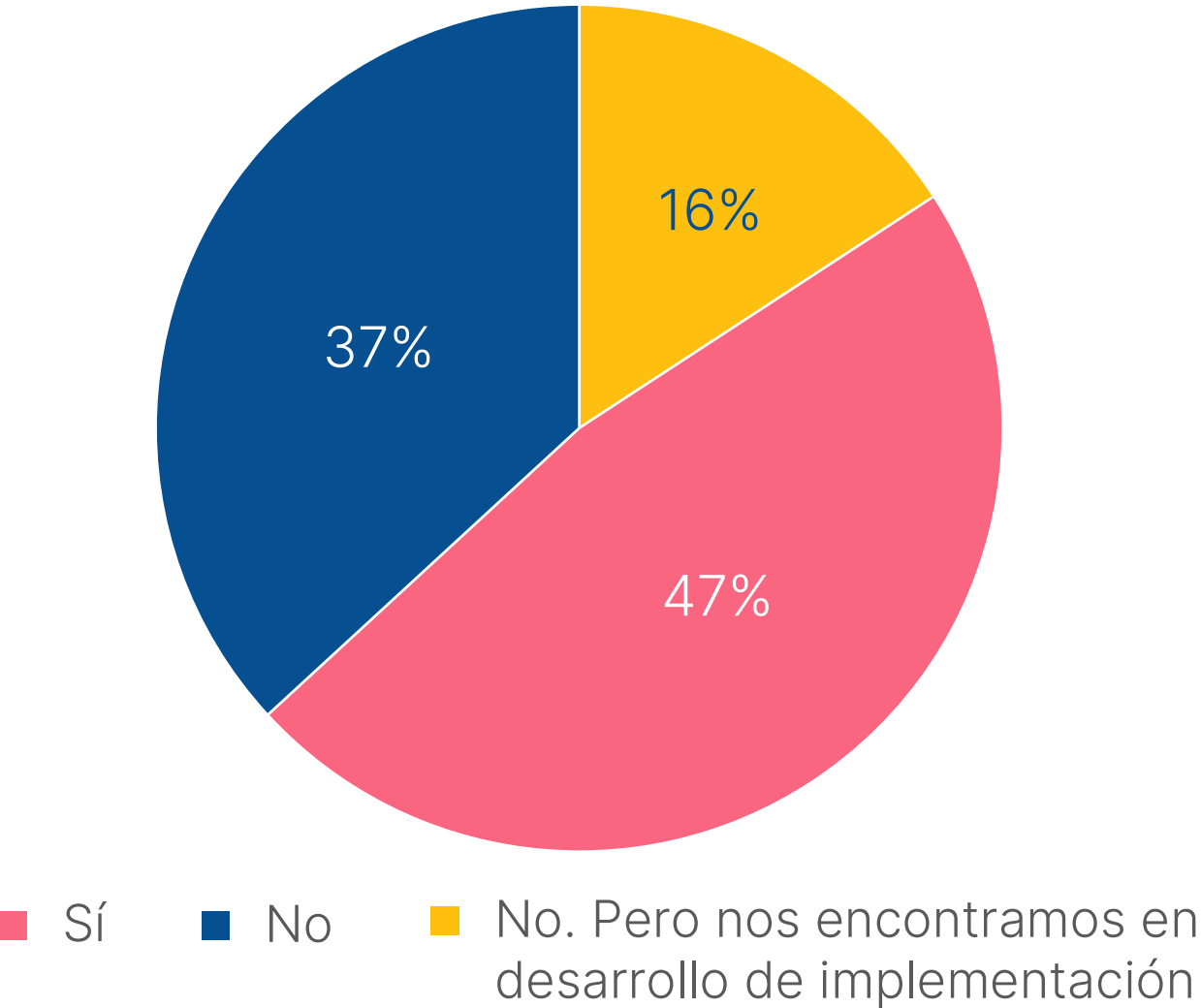
Grafica 5. Entidades que cuentan con mecanismos de Open Finance



TD-6 Información reportada por 38 de las 39 entidades. Indicador que permite única respuesta por entidad

La apuesta por la obtención de datos no se limita al Open Finance. Los servicios de pagos inmediatos inter-entidad, implementados por el 47% de las entidades encuestadas (con un 16% adicional que ya trabaja en su desarrollo), se perfilan como otra poderosa fuente de generación de datos transaccionales en tiempo real. Estos servicios, además de mejorar radicalmente la experiencia del cliente, generan grandes volúmenes de información en formatos complejos y variados que deben ser aprovechados por las entidades financieras para innovar en su propuesta de valor.

Grafica 6. Entidades que cuentan con servicios de pago inter-entidad



TDI - 9. Información reportada por 38 de las 39 entidades encuestadas.
Indicador que permite única respuesta por entidad

Es aquí donde cobra importancia crucial la capacidad analítica del sector bancario, que se apoya principalmente en Big Data e Inteligencia Artificial (IA). El Big Data permite gestionar eficientemente el volumen creciente de datos estructurados y no estructurados generados por estas nuevas fuentes de información, que incluyen desde datos transaccionales hasta interacciones digitales en múltiples plataformas y canales. Muchas veces, especialmente en sectores informales, los datos no son estructurados y provienen de fuentes diversas como texto, imágenes o regis-

tros no formales, lo que hace indispensable la aplicación del Big Data para convertir esta información en conocimiento útil y accionable.

El sector financiero, en particular, requiere herramientas robustas que permitan extraer información valiosa de datos heterogéneos, frecuentemente en tiempo real, lo que habilita la identificación temprana de tendencias, la predicción de comportamientos del cliente y una respuesta ágil a las condiciones cambiantes del mercado. En este sentido, el 61% de las entidades financieras colombianas reporta iniciativas activas en Big Data, reconociendo su papel estratégico no solo para eficiencias operativas, sino especialmente para ofrecer productos altamente personalizados, optimizar continuamente la experiencia del usuario, desarrollar soluciones financieras innovadoras y fortalecer efectivamente la inclusión financiera al alcanzar segmentos tradicionalmente desatendidos.

Paralelamente, la adopción de IA, que alcanza al 82% de las entidades encuestadas, facilita que esta abundancia de datos sea transformada en decisiones de negocio precisas y automatizadas. Gracias a la IA, las entidades pueden ir más allá del análisis histórico y transaccional, anticipándose a las necesidades del cliente, gestionando riesgos con mayor precisión, y desarrollando nuevos modelos de crédito que benefician especialmente a sectores hasta ahora excluidos del sistema financiero formal.

Finalmente, cabe resaltar que esta transformación digital no ocurre espontáneamente. El 84% de las entidades financieras ya implementa programas continuos de capa-

citación para fortalecer las competencias digitales y de innovación de sus colaboradores, conscientes de que la transformación digital es, ante todo, un proceso que depende del talento humano.

El camino hacia un ecosistema financiero digital y plenamente inclusivo en Colombia dependerá también de la capacidad regulatoria para adaptarse oportunamente a estas tecnologías emergentes. Por ello, será clave que la regulación del artículo 89 del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 logre efectivamente vincular otros sectores económicos estratégicos para la inclusión financiera, asegurando condiciones equitativas entre actores regulados y no regulados, y evitando arbitrajes regulatorios que puedan afectar la competitividad y sostenibilidad del sistema financiero colombiano.

4. Retos

- Entrada en producción del sistema de pagos inmediatos del Banco de la República (Bre-B)
- Avances normativos en términos de Inteligencia Artificial, Finanzas Abiertas, Datos Abiertos y Portabilidad Financiera.

Diversidad, Equidad e Inclusión

ODS:



Metas :

1.2

5.1, 5.5

8,5

10.2, 10.3

Indicador	Resultado 2024	Meta 2030
Porcentaje de entidades con oferta de valor diferencial para población subatendida.	37%	100%
Entidades con modelos de riesgos alternativos con enfoque DEI.	14 ¹	38

¹ Resultados obtenidos manteniendo la misma metodología usada para la línea base. Sin embargo, bajo el levantamiento de línea base ajustada, la cual será utilizada a partir del informe 2025 se encontró que, para el 2024, 9 entidades implementaron modelos de gestión de riesgos diferenciados.



Diversidad, Equidad e Inclusión:

La diversidad, equidad e inclusión (DEI) se ha convertido en un principio fundamental para el desarrollo sostenible y la construcción de sociedades más justas. En el ámbito empresarial y financiero la integración de políticas de DEI no sólo responden a una agenda ética y de derechos humanos, sino también a una de competitividad, innovación y resiliencia organizacional². En efecto, la evidencia ha demostrado que las instituciones que promueven ambientes diversos e inclusivos logran atraer y retener talento, mejorar la toma de decisiones y fortalecer su oferta de valor y reputación ante clientes, inversionistas y otros grupos de interés³.

En el sector financiero, la DEI es clave para promover la inclusión económica y garantizar que más personas accedan a servicios financieros en condiciones equitativas⁴. Por esta razón, Asobancaria cuenta con los Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS) para apalancar la gestión de la diversidad, la equidad y la inclusión que se asocia con tres (3) de los (4) cuatro OFS:



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

² Ellul, D.B. & Friggieri, J. (2025). *A Thriving Future Through Diversity, Equity, and Inclusion for Resilient and Innovative Communities*.

³ Michael Page (2023). *La diversidad en el entorno laboral impulsa la innovación y la productividad en las empresas*

⁴ Asobancaria (2022). *La Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) como estrategia sostenible del sector financiero*

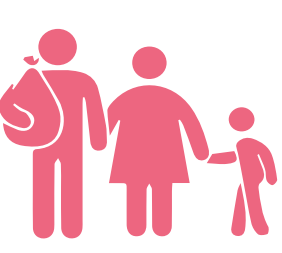
Protocolo Social:

- El Protocolo Social, firmado en 2024, es un acuerdo que busca la convergencia de esfuerzos entre el Gobierno Nacional y el sector financiero para promover la DEI en toda la cadena de valor de las entidades financieras que se adhieran. **Este es un acuerdo voluntario y no vinculante, en el que las entidades podrán definir sus propias intervenciones y la temporalidad que consideren pertinente para su implementación, bajo una hoja de ruta común público-privada.** El Protocolo está enmarcado en las siguientes estrategias:
 - Una **cultura interna** diversa, equitativa e incluyente con empleados y proveedores, porque el cambio viene desde adentro.
 - La **educación e inclusión financiera** de acuerdo con el contexto y la realidad de cada población.
 - Una **oferta de valor** con enfoque diferencial para las poblaciones subatendidas.
 - Una **gestión de riesgos financieros** que incluya modelos alternativos.

Las poblaciones priorizadas dentro del Protocolo son:



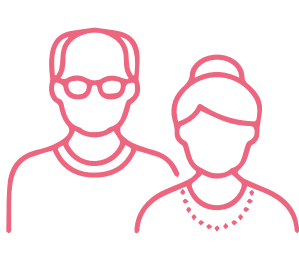
Mujeres



Migrantes



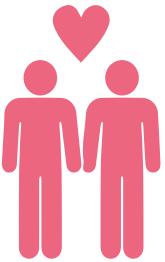
Jovenes



Personas mayores



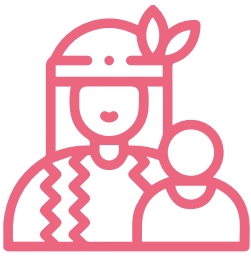
Población rural



Población LGBTQ+



Personas con discapacidad



Grupos étnicos



Personas asociadas al proceso de construcción de paz



Otras Poblaciones

Actualmente, 21 entidades del sector bancario y financiero en Colombia han iniciado, están fortaleciendo o ya cuentan con estrategias consolidadas de DEI dentro de sus organizaciones. Los avances más significativos se han evidenciado en áreas como Talento Humano y Sostenibilidad y, más recientemente, en materia de Compras y Abastecimiento.

Tras la firma del Protocolo Social entre el Gobierno Nacional y el sector bancario en el 2024, se ha acelerado la implementación de iniciativas DEI orientadas a promover ambientes laborales inclusivos y libres de discriminación⁵.



⁵ Asobancaria (2024). *Guía de Gobernanza en Diversidad, Equidad e Inclusión*. <https://asobancaria.com/wp-content/uploads/2025/04/Guia-de-gobernanza-DEI-31032025.pdf>

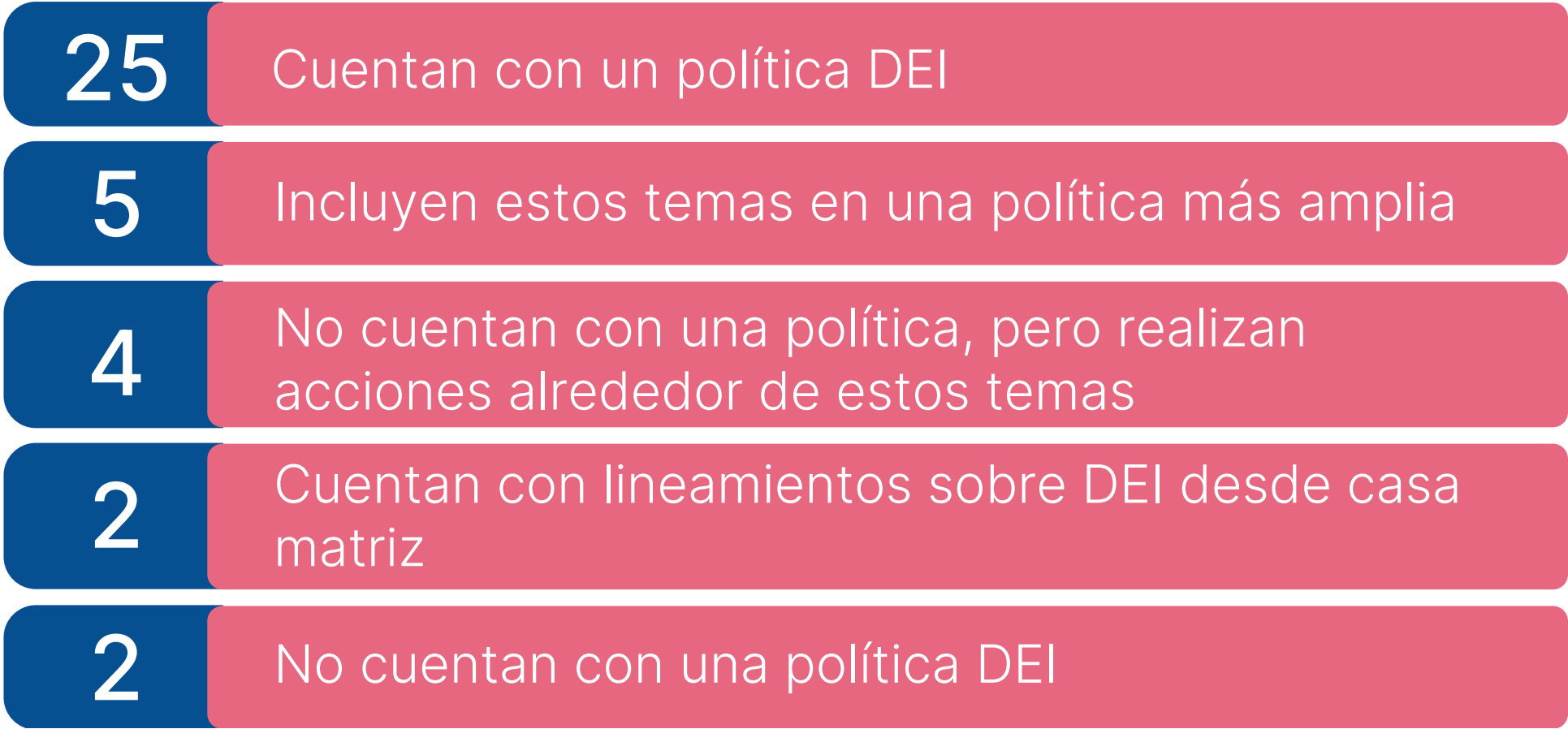
Cultura DEI en el gremio

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Diversidad, Equidad e Inclusión 2024 de la ANDI, el 63,4 % de las empresas encuestadas tienen iniciativas de diversidad y 56,1 % cuentan con proyectos de diversidad⁶ lo que, de manera general, contribuye al logro de las metas de desarrollo sostenible (ODS) y al cumplimiento de la Agenda 2030⁷.

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

En el caso de las entidades agremiadas a Asobancaria, en el último año se ha **aumentado en un 13 % el número de entidades que cuentan con una política exclusiva para los temas DEI; actualmente, 25 de 38 entidades**. Estas políticas representan un paso significativo hacia la incorporación de la DEI a lo largo de toda la cadena de valor que, a su vez, da pasos para la creación de entornos laborales más justos y enriquecedores, así como hacia la prestación de servicios financieros más inclusivos y accesibles para todos los segmentos de la sociedad.

Gráfica 1: Entidades financieras con políticas DEI

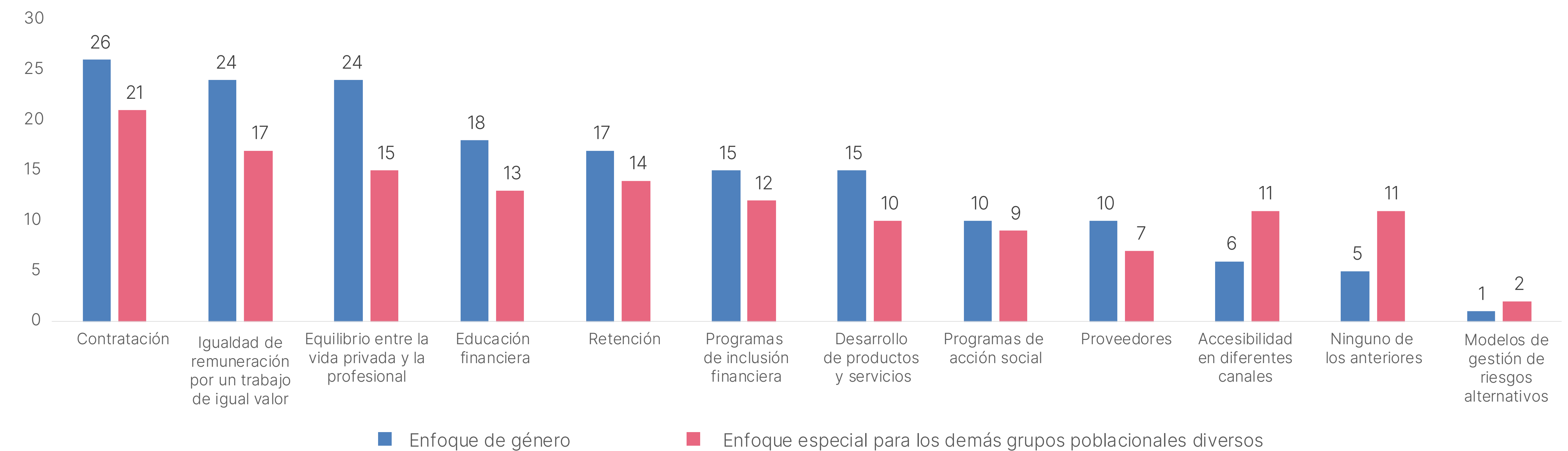


DEI-1. Información reportada por 38 de 38 entidades.

Estas políticas y lineamientos corporativos han impulsado la implementación de la DEI en diferentes aspectos del negocio bancario. A nivel organizacional, por ejemplo, estudios han mostrado que las principales barreras para las mujeres y otras poblaciones subrepresentadas en las organizaciones se encuentran en los procesos de selección, reclutamiento, crecimiento y desarrollo⁸. Teniendo eso en cuenta, las entidades han incorporado un enfoque de género en sus procesos de gestión del talento que, además, se ha transformado para incluir a los grupos poblacionales priorizados dentro del Protocolo Social. Sobre esto último, frente al año 2022, se destaca que cinco (5) entidades más reportaron tener un enfoque para otros grupos poblacionales en sus procesos de contratación y tres (3) más para sus procesos de remuneración.

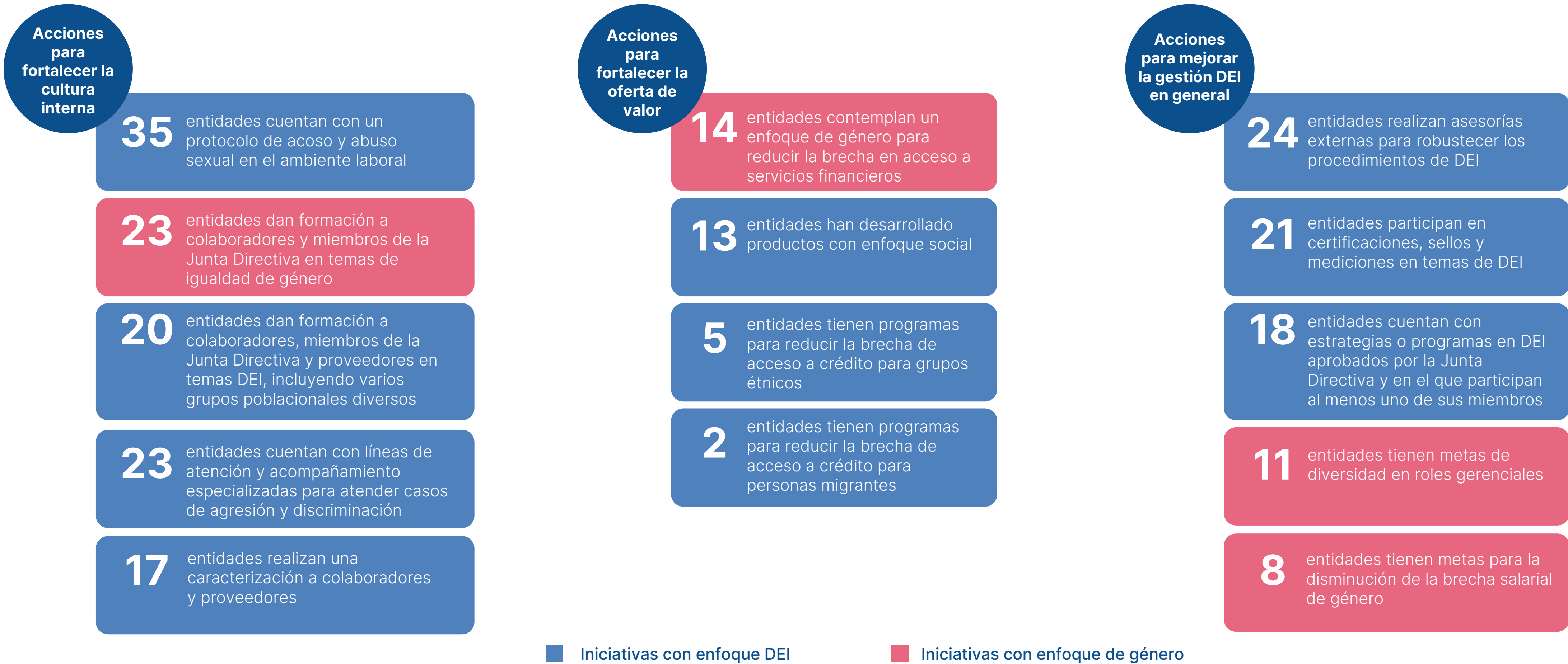
⁶ ANDI (2025). Encuesta de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI). <https://www.andi.com.co/Home/Noticia/17811-más-mujeres-en-colombia-ocupan-cargos-d>
⁷ ANDI (2025). Estrategia nacional de diversidad, equidad e inclusión. <https://www.andi.com.co/Home/Pagina/1056-estrategia-nacional-de-diversidad-equida>
⁸ Cerrando Brechas. Equidad en el sector empresarial. ANDI. Información obtenida en: <https://womeninconnection.co/biblioteca/cerrando-brechas-equidad-de-género-en-el-sector-empresarial/>

Gráfica 2: Procesos y aspectos del negocio que tienen un enfoque DEI



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

Gráfica 3: Iniciativas o acciones para la gestión de aspectos DEI



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

La gestión DEI para la inclusión financiera

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

A partir de varias sesiones de trabajo realizadas con las entidades agremiadas, se identificaron los siguientes componentes clave para la clasificación de la cartera social, que para 2024 ascendió a \$ 97,6 billones (13,6 % de la cartera total):

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

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

Esta propuesta busca establecer una base común que permita armonizar criterios entre las entidades financieras. Al hacerlo, se espera mejorar la comparabilidad de la información reportada a nivel sectorial, al tiempo que se reconoce la diversidad de modelos de negocio existentes en el sistema bancario colombiano. Asimismo, el marco propuesto pretende facilitar la alineación del sistema financiero con estándares internacionales, lo cual resulta clave para acceder a fuentes de financiamiento temático y fortalecer la rendición de cuentas sobre el impacto social del crédito en el país⁹.

Gráfica 4: Cartera Social del Gremio por componente

MiPymes	Vivienda asequible	Infraestructura social	Inclusión financiera de personas
\$47,5 billones	\$22,8 billones	\$8,5 billones	\$18,8 billones

DEI 7-8 Información reportada por 19 de 38 entidades

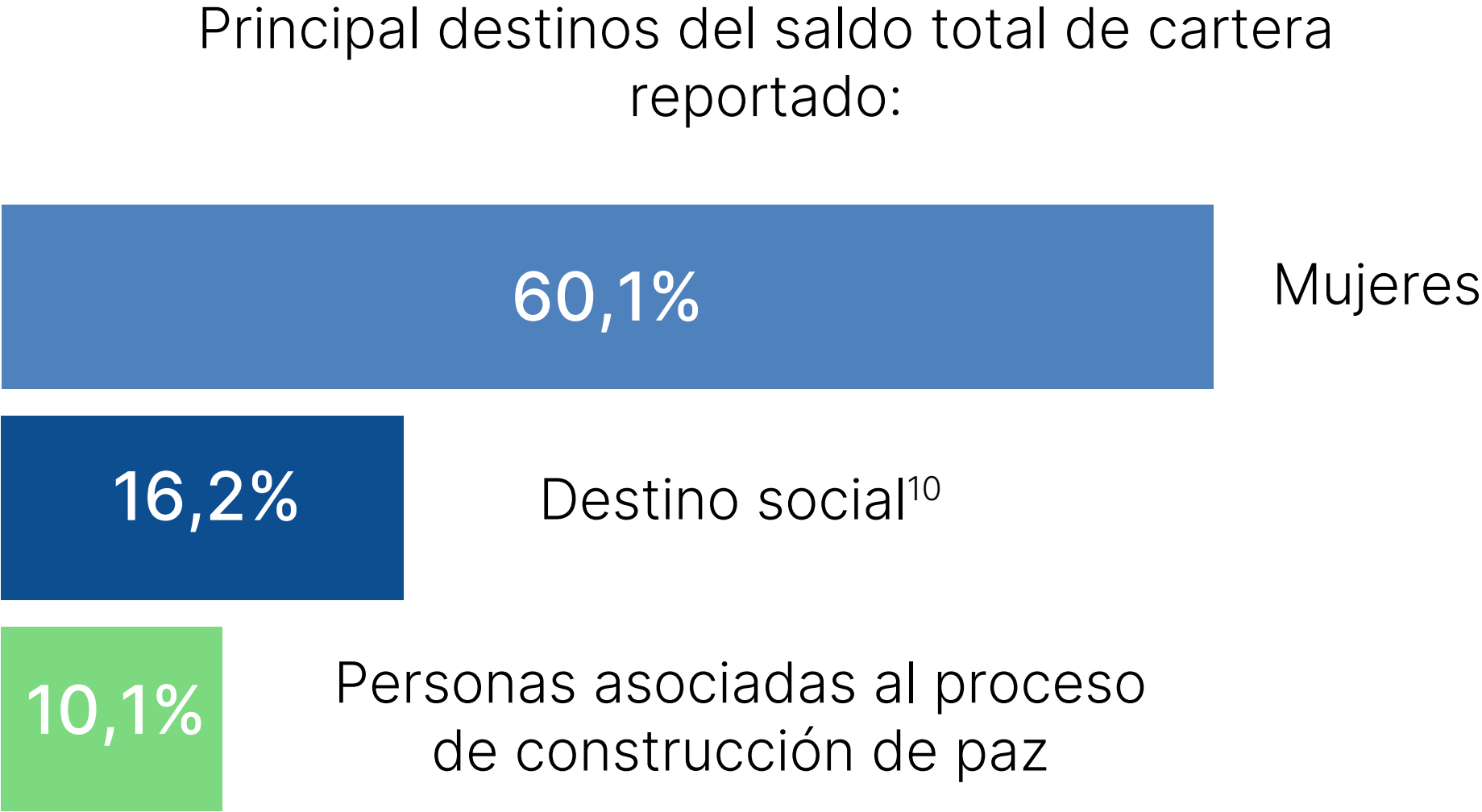
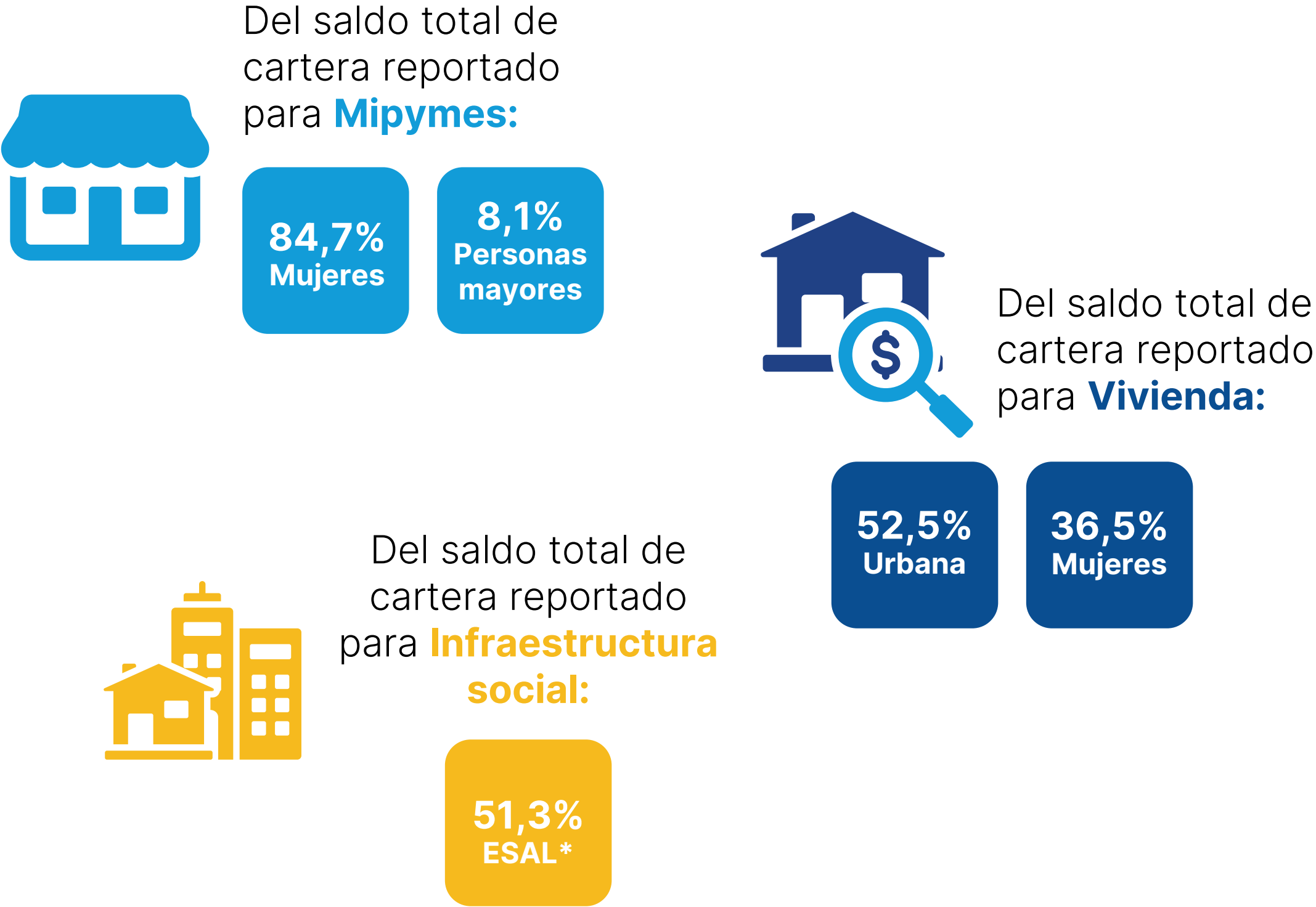
Además, se sistematizaron una serie de recomendaciones específicas que permiten una caracterización más detallada cuando la disponibilidad de la información lo permita. Entre ellas, se propone aplicar criterios combinados que consideren la definición legal del producto y el destino del crédito; incluir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

A partir de la información desagregada que reportaron las entidades con información disponible, se evidencia que los créditos desembolsados a mujeres tuvieron especial importancia en los componentes de Mipymes (85%) y de inclusión financiera de personas (60 %). Por su parte, en vivienda asequible el 52,5 % del saldo correspondió a soluciones habitacionales en suelo urbano, en contraste con el 2% a nivel rural. En cuanto a infraestructura social, un poco más de la mitad de la cartera se desembolsó a través de entidades sin ánimo de lucro, seguida por entidades privadas (35 %), aunque las entidades públicas tuvieron mayor importancia en términos de colocaciones (36 %).

⁹ La propuesta acá descrita llevó a la aplicación de una nueva metodología de medición de la cartera social, por lo que los resultados presentados no son comparables con los de años anteriores.

Gráfica 5: Caracterización detallada de la cartera social a nivel de subcomponente

Gráfica 6: Inclusión Financiera de Personas



DEI-7. Información reportada por 19 de 38 entidades.

Asimismo, en el marco del Protocolo Social se promueve el desarrollo de una oferta de valor diferencial e inclusiva que entienda las realidades y la interseccionalidad de las poblaciones priorizadas y, con base en ello, pueda atender sus necesidades financieras. Cada grupo poblacional priorizado dentro del Protocolo Social enfrenta diferentes barreras de cara al sector financiero y sus niveles de acceso varían entre sí. Además, la información que se tiene desde la oferta al respecto también varía.

¹⁰ Hace referencia a créditos con destino social claramente identificables como educación, salud o alimentación.

En Colombia, por ejemplo, el acceso a productos y servicios financieros presenta una marcada heterogeneidad según el grado de ruralidad del territorio. Las zonas rurales y rurales dispersas enfrentan mayores barreras en términos de cobertura física, conectividad digital y oferta ajustada al contexto rural, lo que limita significativamente la inclusión financiera de sus habitantes. En los últimos años, se ha observado un incremento en la tenencia de productos financieros en todas las categorías de ruralidad. No obstante, las cifras reflejan que, a medida que aumenta la categoría de ruralidad, el porcentaje de acceso y de uso caen, alcanzando brechas de hasta 48 puntos porcentuales entre ciudades y aglomeraciones y municipios rurales dispersos¹¹. Otra brecha importante en el contexto colombiano es la brecha de género en el acceso y uso y que, además, se profundiza a medida que aumenta el grado de ruralidad, exponiendo a las mujeres rurales a mayores barreras para poder acceder al sistema financiero.



DEI-8. Información reportada por 15 de 38 entidades.

Gráfica 8: Entidades con condiciones diferenciales de financiamiento para las poblaciones subatendidas

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

DEI-8. Información reportada por 15 de 38 entidades.

¹¹ Banca de Oportunidades & SFC (2024). Reporte de Inclusión Financiera 2023. https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2024-06/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202023_2.pdf

¹² Resultados obtenidos manteniendo la misma metodología usada para la línea base. Sin embargo, bajo el levantamiento de línea base ajustada, la cual será utilizada a partir del informe 2025 se encontró que, para el 2024, 9 entidades aplicaron tasas de interés diferenciadas, 7 entidades aplicaron plazos diferenciados y 9 entidades implementaron modelos de gestión de riesgos diferenciados.

Derechos humanos:

Los derechos humanos se han convertido en un eje central de la gestión sostenible en el sector financiero, en línea con los estándares internacionales y las crecientes expectativas de la sociedad. La banca, como actor clave en la economía, no solo tiene la capacidad de movilizar recursos hacia actividades productivas, sino también la responsabilidad de identificar, prevenir y mitigar impactos negativos que puedan derivarse de sus operaciones, relaciones comerciales y cadenas de valor¹³. Por esta razón, la incorporación de los derechos humanos como parte de la gestión de riesgos es un paso fundamental para garantizar que las decisiones financieras no contribuyan directa o indirectamente a la vulneración de estos derechos.

En este contexto, los bancos desempeñan un papel crucial a la hora de evaluar riesgos sociales y ambientales asociados a las actividades que financian, especialmente en sectores con potenciales afectaciones a comunidades, trabajadores y al medio ambiente. De este modo, la debida diligencia en derechos humanos permite a las entidades anticipar, gestionar y remediar posibles impactos, contribuyendo así a la estabilidad social y económica de las regiones en las que operan. Además, las expectativas regulatorias y de los inversionistas están evolucionando, exigiendo mayor transparencia sobre las políticas y mecanismos que las instituciones financieras adoptan para abordar estos riesgos¹⁴.

En Colombia, esta discusión ha cobrado particular relevancia dada la complejidad social, los desafíos en materia de acceso a servicios, conflictos territoriales y el impacto de grandes proyectos de infraestructura o de naturaleza extractiva. Frente a este panorama, el desarrollo e implementación de Sistemas de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) y otras herramientas de debida diligencia se han convertido en una práctica emergente y necesaria. Al respecto, la Organización de las Naciones Unidas ha

reiterado la responsabilidad de los inversionistas institucionales y los bancos de evitar causar o contribuir a impactos negativos en los derechos humanos, tanto en sus operaciones como en sus relaciones comerciales. Esto incluye acoplar los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, especialmente los números 13 y 17, que delinean pautas para evaluar y reparar las afectaciones a los derechos humanos en todas las actividades empresariales¹⁵.

De acuerdo con esto, a la fecha, **32 entidades cuentan con un compromiso público relacionado con “El respeto y la remediación de los Derechos Humanos” y 12 de ellas llevan a cabo procesos de debida diligencia para identificar y evaluar los riesgos de posibles violaciones a los derechos humanos**¹⁶. El número de entidades que reportaron tener un compromiso público en el 2024 es 14 % mayor a las entidades que lo reportaron el 2023.

La implementación de esta clase de acciones facilita el establecimiento de controles y canales de denuncia dentro de las organizaciones para abordar posibles riesgos de vulneración. En el 2024, se registraron un total de 27 incidentes donde se involucraron los derechos humanos, de los cuales el 93 % correspondió a incidentes con empleados directos¹⁷.

¹³ Asobancaria (2023). De los ODS a los OFS. <https://www.asobancaria.com/2023/11/14/edicion-1402-de-los-ods-a-los-ofs/>
¹⁴ OHCHR (2024). ¿Cómo integrar los Derechos Humanos en las finanzas en América Latina y el Caribe?
¹⁵ Naciones Unidas (2022). Sector financiero y Derechos Humanos. <https://www.ohchr.org/es/special-procedures/wg-business/ungps-10-project-financial-sector-tracks>
¹⁶ DEI 6. Reportado por 38 de 38 entidades.
¹⁷ DEI 7. Reportado por 38 de 38 entidades.

Retos

- Mejorar el acceso a productos y servicios financieros por parte de las poblaciones subatendidas.
- Disminuir el desconocimiento y la desinformación de la población hacia el sistema financiero.
- Promover la Diversidad, Equidad e Inclusión en la cultura interna de las entidades bancarias y financieras.
- Integrar en el SARAS de Asobancaria la debida diligencia en derechos humanos.

Gestión

- En el marco del Protocolo Social se ha trabajado en generar estrategias e innovaciones bancarias que apalanquen la inclusión financiera de las poblaciones subatendidas.
- Desde el Protocolo Social se busca mejorar el entendimiento de las diferencias y la interseccionalidad de las poblaciones subatendidas para generar un efecto sinérgico en el que, no solo se desarrolle una oferta de valor inclusiva, sino que apalanquen la cultura interna de las entidades en pro de la DEI.
- Se ha trabajado en la promoción de lineamientos para ajustar la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras, teniendo en cuenta los criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión planteados en el Protocolo Social. Para ello, en 2024 se construyó una caracterización de inclusión financiera de la población LGBTI+ y se realizó un análisis de inclusión financiera de personas en proceso de reincorporación. Finalmente, en el marco del proyecto Abriendo Puertas, se desarrolló un estudio para tener un conocimiento más amplio de las personas mayores y las personas con discapacidad, de cara al sector financiero para mejorar la atención brindada.
- Desde la estrategia de gestión de riesgos propuesta en el Protocolo Social, se planteó la necesidad de generar un SARAS en DD.HH. y, en el 2024, se comenzó su construcción.



**Finanzas por
el planeta**



Cambio Climático, Biodiversidad y Naturaleza

ODS:



Metas :

9.3

12.2 y 12.6

13.1

Las instituciones financieras enfrentan un contexto de creciente vulnerabilidad frente a los riesgos ambientales, incluidos los climáticos, que se perfilan como los más probables y de mayor impacto a mediano y largo plazo. Un año más, según el *Informe sobre Riesgos Globales* del Foro Económico Mundial de 2024, los fenómenos climáticos extremos encabezan la lista de amenazas inmediatas junto con la pérdida acelerada de biodiversidad y las alteraciones críticas en los ecosistemas¹. **Adicionalmente, para Colombia, según el Ministerio de Hacienda y Crédito Público², el 48% del PIB es generado por industrias con una dependencia directa de la naturaleza de moderada a muy alta.** Esta realidad impulsa al sector financiero a integrar la gestión ambiental en su estrategia de resiliencia y sostenibilidad, no solo para mitigar interrupciones económicas, sino también para facilitar la transición hacia una economía más alineada con los límites planetarios.

La banca entonces se posiciona como un actor esencial para canalizar recursos hacia iniciativas alineadas con la protección ambiental y la acción climática y redirigir el país hacia una economía más sostenible. Así, las entidades financieras pueden impulsar cambios estructurales mediante financiación de proyectos que promuevan la resiliencia climática, la restauración de ecosistemas y la descarbonización de sectores clave.

En Colombia, Asobancaria ha asumido este compromiso a través del **Protocolo Verde³**, articulando estrategias para

asumir de manera sostenible la ejecución de negocios, procurando el cuidado del ambiente y con miras al avance social, reconociendo la importancia de ser un gremio innovador y precursor en estos temas en la región.

Desde su creación en el 2012, el Protocolo Verde se ha consolidado como un referente para la región en la movilización de instituciones públicas y privadas colombianas para el logro de los objetivos ambientales de la banca y del país. Actualmente están adheridas 30 entidades agremiadas a Asobancaria, lo cual evidencia su evolución y creciente relevancia en el sector. Es importante destacar que este instrumento no solo impulsa la agenda nacional en materia de cambio climático, sino que también fomenta una banca que va más allá de mitigar impactos negativos, potenciando de manera significativa su contribución positiva al desarrollo ambientalmente sostenible del país a través de cinco líneas estratégicas:

1. **Productos y servicios verdes;**
2. **Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales;**
3. **Ecoeficiencia del sector;**
4. **Reporte y divulgación;**
5. **Gestión integral del cambio climático.**

Ahora bien, con el propósito de adaptar los principios globales de sostenibilidad a la realidad y los retos específicos del sector financiero colombiano, Asobancaria desarrolló los **Objetivos de Finanzas Sostenibles (OFS)**. Esta herramienta sectorial traduce los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en acciones concretas y medibles. De esta manera, a través del objetivo **“Finanzas por el Planeta”**, se busca impulsar el crecimiento de la cartera verde como porcentaje de la cartera total del gremio, alcanzar el carbono neutralidad en las emisiones directas y promover la medición de las emisiones financiadas de las entidades.

¹Foro Económico Mundial (2024). El Informe de Riesgos Globales 2024. Obtenido de: <https://es.weforum.org/publications/global-risks-report-2024/> Económico Mundial

²Marco Fiscal de Mediano Plazo, 2024. Estrategia fiscal para la reactivación económica sostenible

³Asobancaria (2012). Protocolo Verde. Obtenido de: <https://www.asobancaria.com/protocolo-verde/>



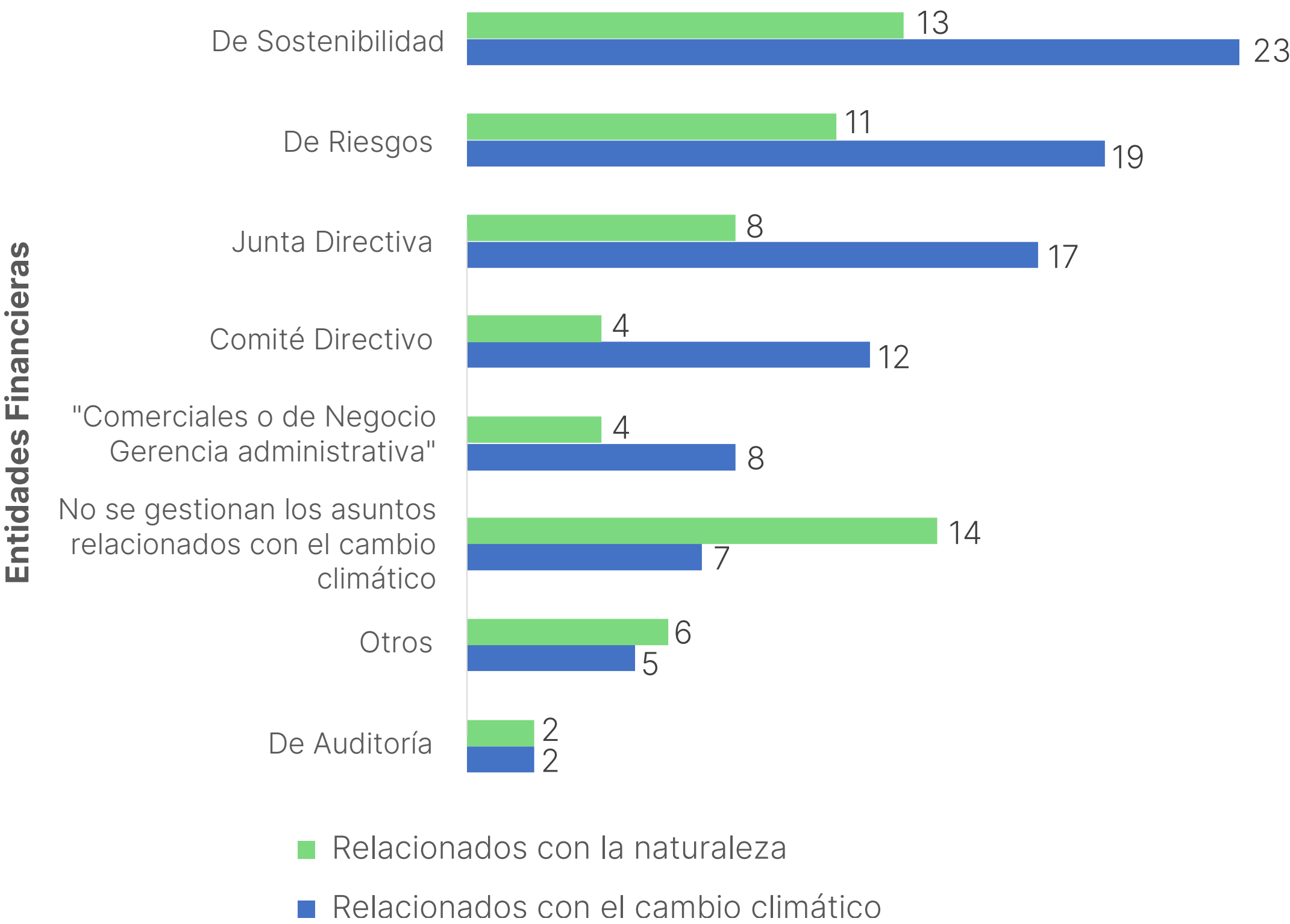
La gobernanza con relación al cambio climático y la naturaleza

Incorporar consideraciones sobre el cambio climático y protección de la naturaleza en los modelos de gobierno corporativo se ha vuelto un imperativo estratégico para el sector financiero. Más allá de una cuestión ambiental, estos temas representan factores clave para la resiliencia del sector. Un informe realizado por la Red de Banca y Finanzas Sostenibles (SBFN) en 2024 destaca que el fortalecimiento de la gobernanza institucional es esencial para traducir los compromisos climáticos en acciones regulatorias efectivas. El informe señala que 35% de países miembros han adoptado marcos de gestión de riesgos climáticos, un aumento significativo desde los cuatro países en 2021, lo cual refleja una rápida evolución en la integración en el sector financiero. Además, el informe subraya que la gobernanza sólida es uno de los tres pilares fundamentales para avanzar en finanzas sostenibles, junto con la gestión de riesgos climáticos y la movilización de financiamiento verde⁴.

En 2024, un total de 31 bancos disponían de áreas o comités dedicados específicamente a la gestión de temas vinculados al cambio climático, mientras que 24 contaban con estructuras equivalentes enfocadas en asuntos relacionados con la naturaleza. Por otro lado, el cambio climático formaba parte de las políticas de gestión de riesgos en 22 entidades, y en 12 de ellas también se incorporaban consideraciones sobre la naturaleza dentro de este mismo enfoque.

En comparación con 2023, se observa un avance en la incorporación de temas ambientales dentro de las estructuras clave de los bancos, ya que una entidad adicional integró la gestión del cambio climático y la naturaleza en su área o comité de riesgos. Asimismo, cuatro entidades más abordaron asuntos relacionados con la naturaleza en sus juntas directivas, y tres entidades adicionales lo hicieron desde sus áreas comerciales o de negocio, lo que refleja una mayor prioridad otorgada a estos temas en los espacios estratégicos de toma de decisiones y desde el núcleo funcional de la actividad bancaria.

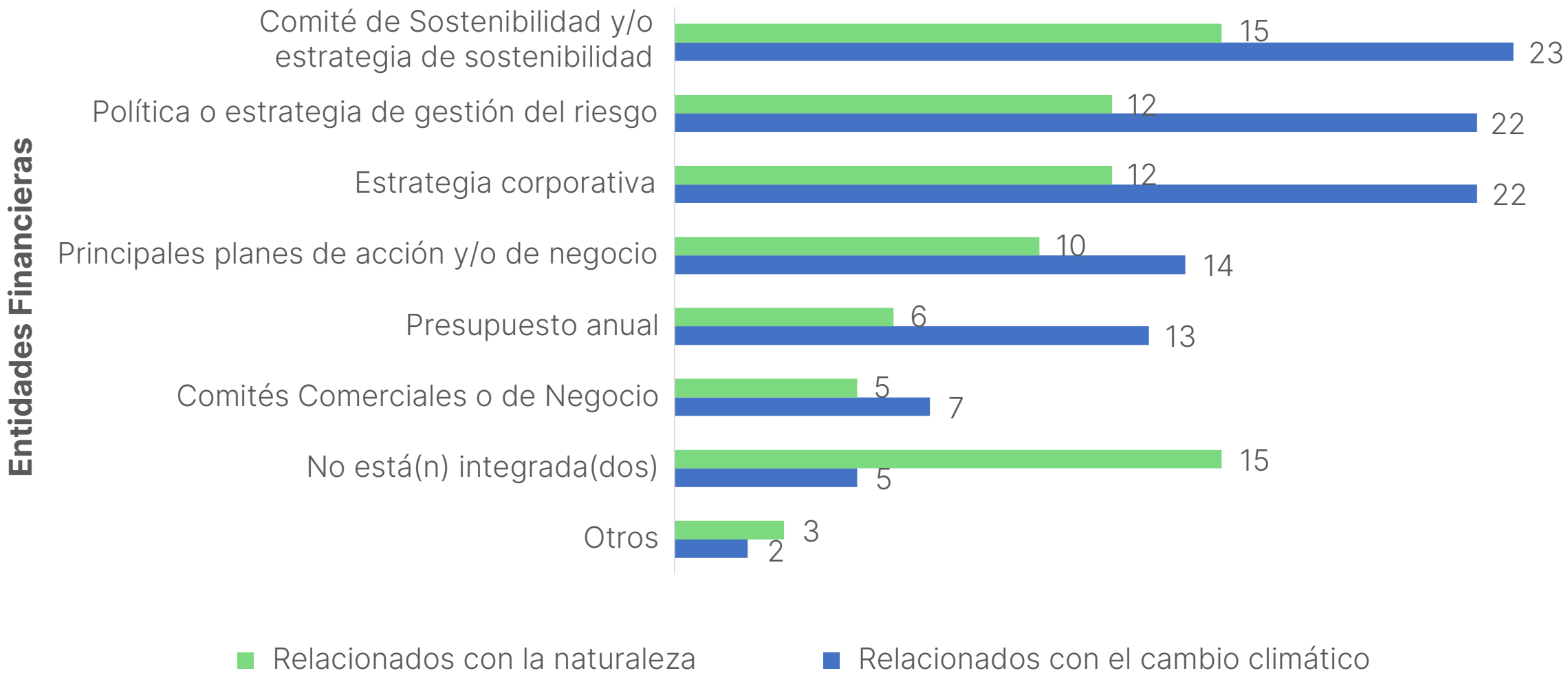
Gráfica 1: Áreas y/o comités que gestionan los asuntos relacionados con el cambio climático y la naturaleza



DACC-1: Información reportada por 38 de 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

⁴ SBFN (2024). Global Progress Brief. Obtenido de: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099514101292537847/pdf/IDU1ceebf8451b35314e8518d24126b5a6b461f5.pdf>

Gráfica 2: Aspectos del negocio donde se integran los asuntos del cambio climático y la naturaleza



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

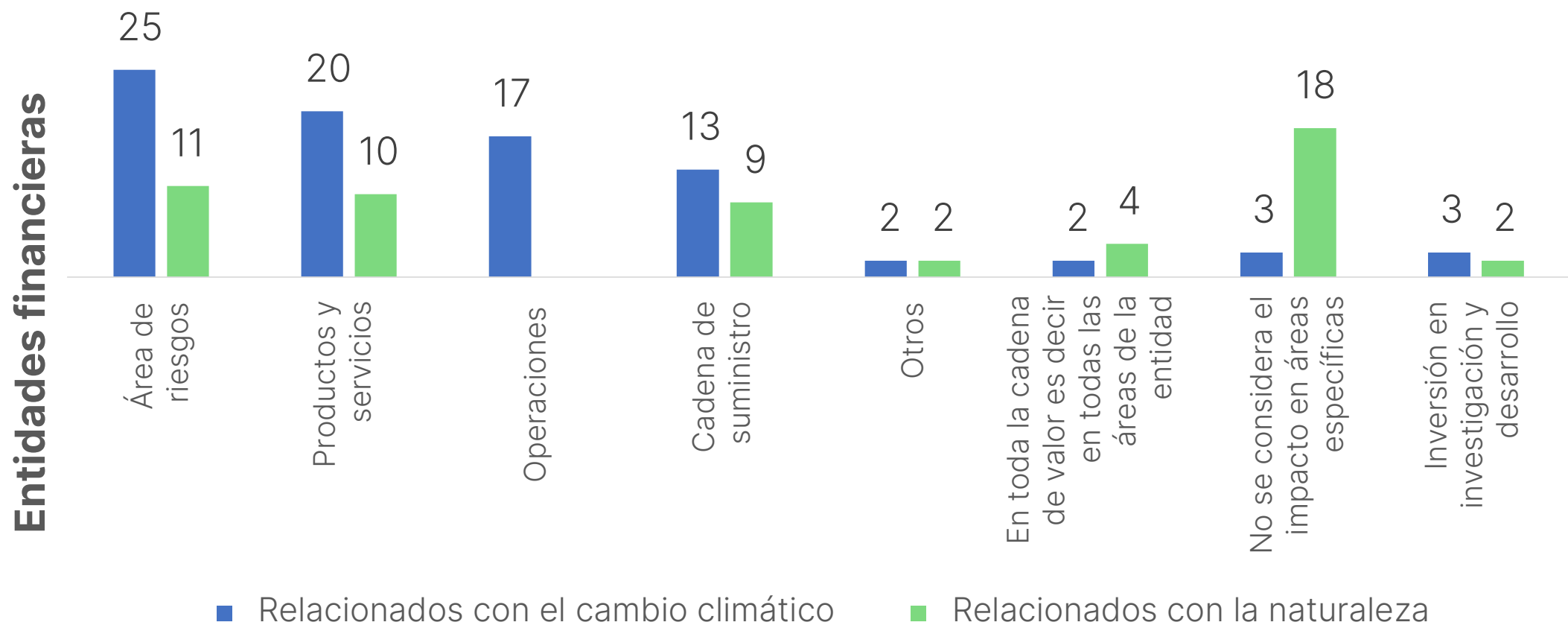
De acuerdo con el informe del estado de las divulgaciones climáticas en Colombia CCADI 2024, el país ha logrado una participación relevante en la adopción de marcos de reporte alineados con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Aunque el nivel de madurez general aún es inicial, en especial para el sector financiero sin contar algunas excepciones, el estudio afirma que un número creciente de empresas colombianas ha comenzado a integrar aspectos climáticos en su gobernanza y gestión corporativa de manera exitosa. Además, se destacan casos de buenas prácticas que reflejan un compromiso creciente del sector empresarial con la transparencia climática, lo que posiciona a Colombia como uno de los países con mayor avance relativo en América Latina en esta materia⁵.

⁵ CCADI (2024). Estado de las divulgaciones climáticas en Colombia. Resultados de la primera evaluación. Obtenido de: <https://ccadi.transforma.website/wp-content/uploads/2024/09/CCADI.-2024.-Estado-de-las-divulgaciones-climaticas-en-Colombia-Estado-de-las-divulgaciones-climaticas-en-Colombia.-Resultados-de-la-primer-evaluacion.-Transforma.pdf>

El papel entonces de la Circular 031 de 2021 de la superintendencia financiera, que dio lineamientos para el trabajo que ya venían liderando las entidades financieras en la divulgación de estas cuestiones ha sido fundamental. Por ejemplo, la inclusión de impactos relacionados con la naturaleza en diferentes áreas y procesos cada vez toma un papel más relevante, así como la alineación con los estándares más recientes y de vanguardia.

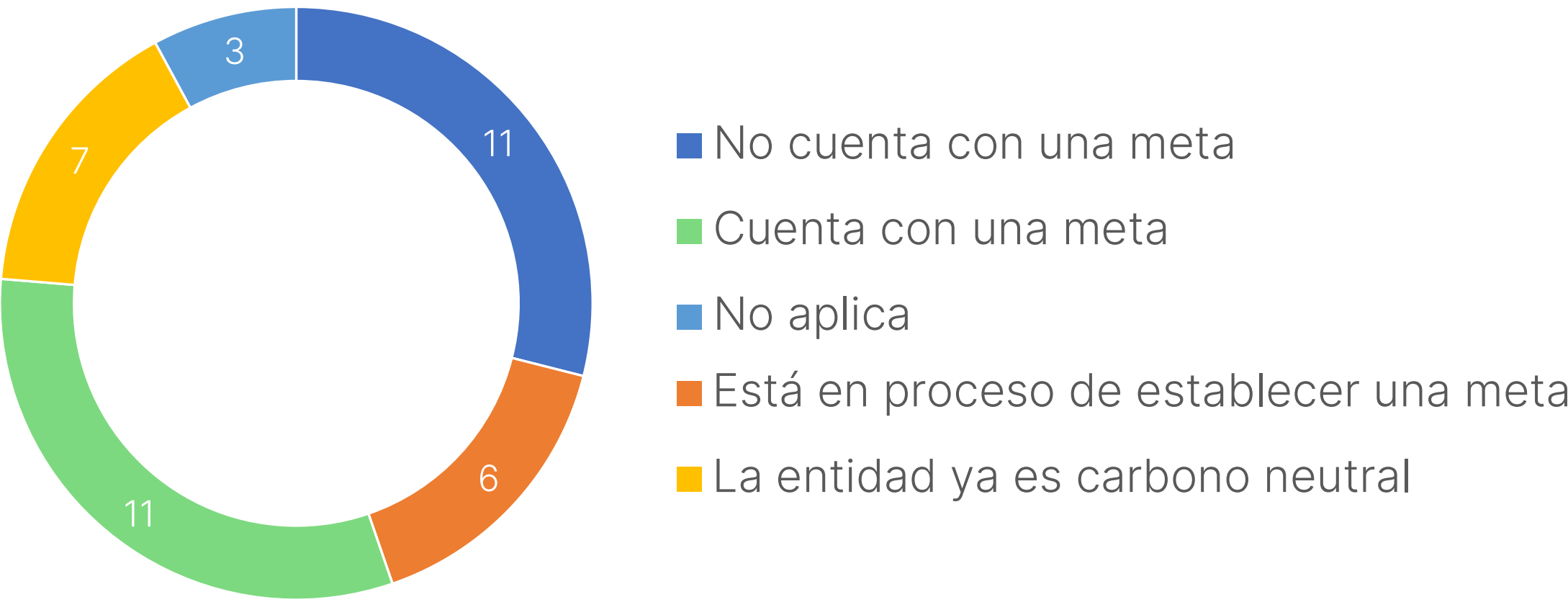
En comparación con 2023, tres entidades más incluyen los impactos relacionados con la naturaleza en sus áreas de riesgo, una más en sus operaciones y dos adicionales en su cadena de suministro y en sus inversiones en investigación y desarrollo. Finalmente, es importante destacar que un mayor número de entidades incorpora los impactos relacionados con la naturaleza en su cadena de valor, en comparación con aquellas que consideran específicamente los impactos del cambio climático en este rubro.

Gráfica 3: Áreas o procesos donde se consideran los impactos relacionados con el cambio climático y la naturaleza



DACC-3 y DACC-4: Información reportada por 37 de 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Gráfica 4: Metas de carbono neutralidad (emisiones directas)

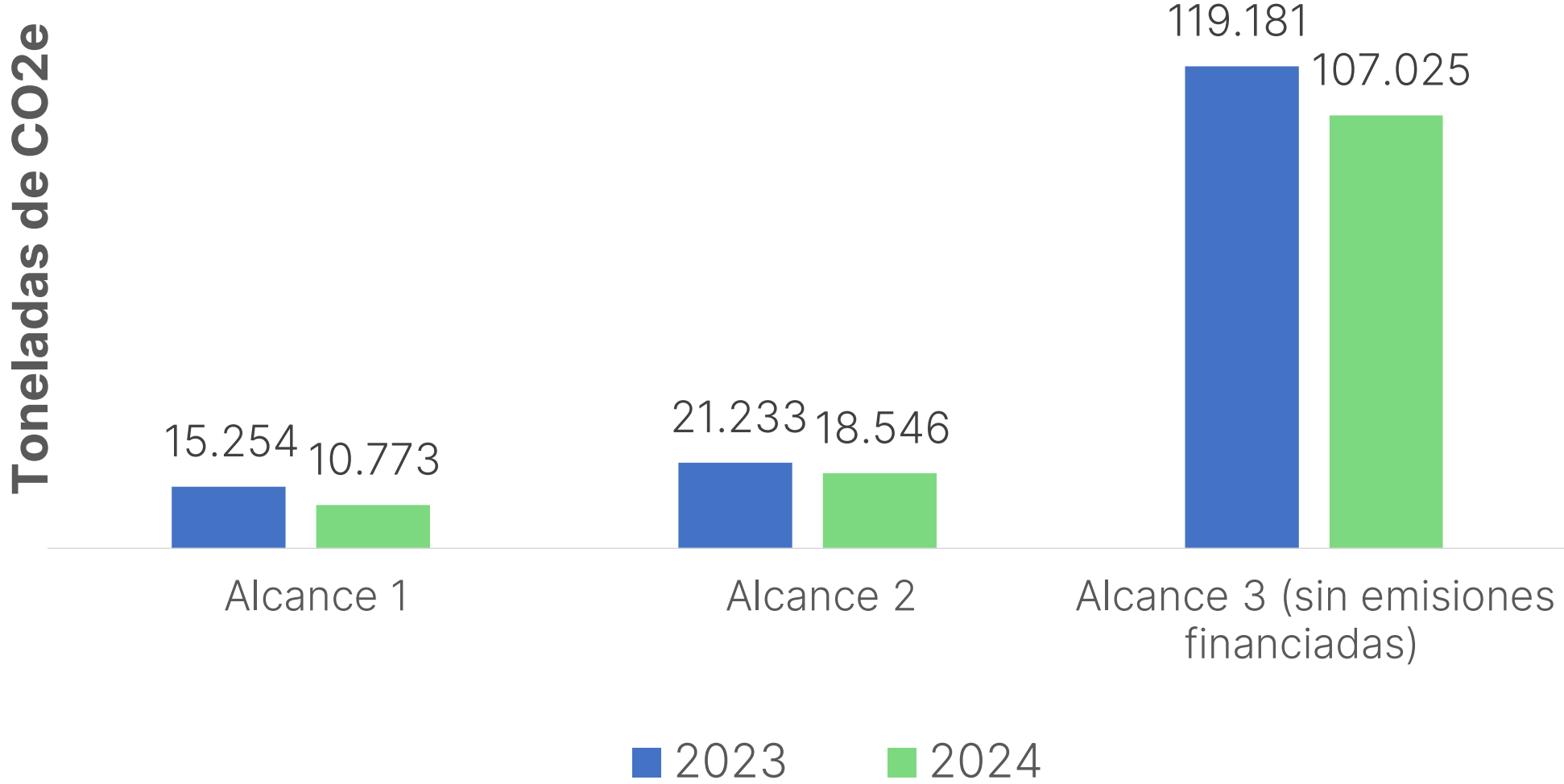


DACC-11: Información reportada por 38 de 39 entidades

Además, las entidades han desarrollado estrategias internas que, partiendo de la medición de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), buscan reducir de manera efectiva sus emisiones directas. Así, con el fin de realizar estos procesos, de las 27 entidades que reportaron sus emisiones, 26 implementaron la metodología del Green House Gas Protocol Alcance 1, 2 y 3; siete el UNE-EN ISO 14.064 y tres utilizaron también la Guía técnica colombiana GTC 271⁶ entre las metodologías más comunes. De igual manera, de las 23 entidades que reportaron para este informe sus emisiones directas, se destaca que los niveles de emisiones disminuyeron entre 2023 y 2024 sostenidamente en los alcances 1, 2 y 3.

⁶ Indicador GRI 305-1. Información reportada por 36 de 39 entidades.

Gráfica 5: Emisiones de GEI 2023 (alcance 1, 2, 3 y 4)



GRI 305-1, 305,2 305-3: Información reportada por 23 de 39 entidades

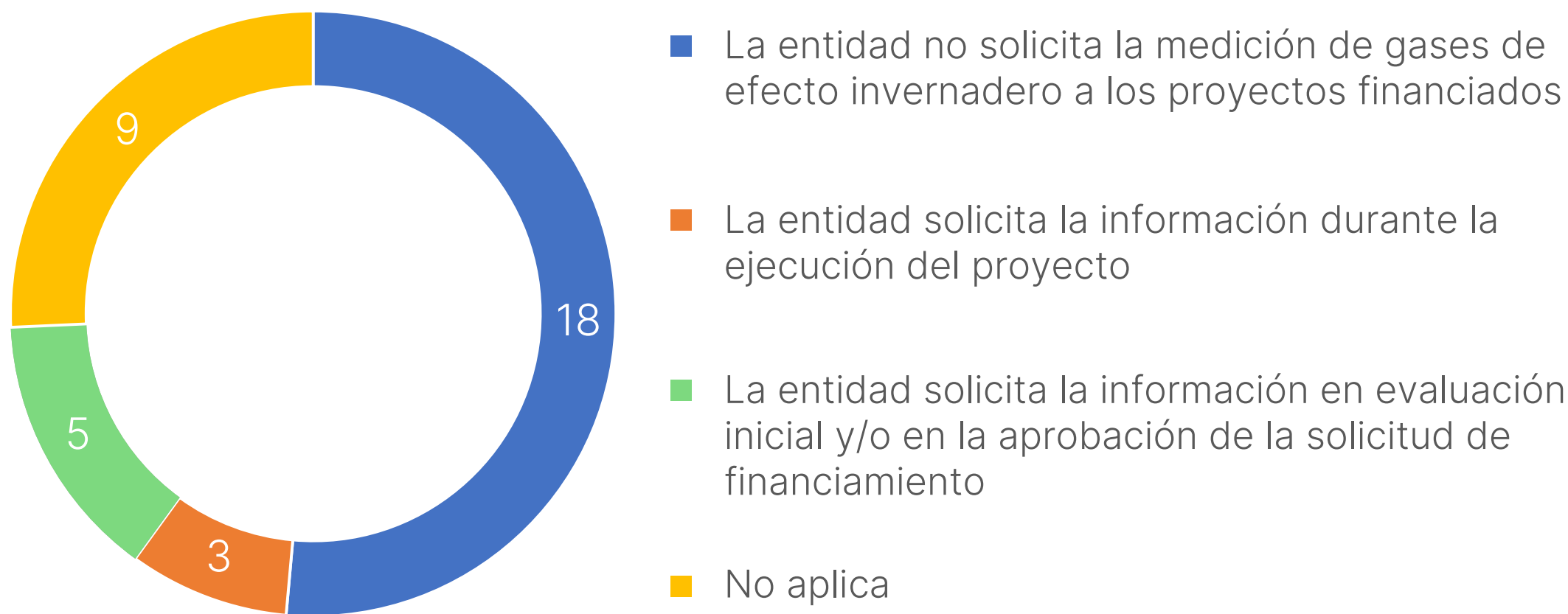
Gestión Integral del Cambio Climático

Las emisiones financiadas, aquellas asociadas a las actividades de crédito de las instituciones financieras, representan un componente más que significativo de su huella de carbono, incluso por encima de las emisiones directas generadas por su operación. Según un informe de KPMG, las emisiones financiadas pueden representar hasta el 99% del total de las emisiones asociadas al sector financiero. Esto evidencia el papel estratégico que tiene la medición de las emisiones dentro de los portafolios de los bancos

con el fin de mitigar el impacto de estos en el cambio climático y así lograr el objetivo de descarbonización de sus carteras⁷. De esta manera, al implementar criterios ambientales en las decisiones de financiamiento, las entidades financieras pueden orientar el capital hacia sectores y proyectos con menor impacto ambiental. Esto no solo contribuye a una economía más sostenible, sino que también minimiza los riesgos asociados a la transición hacia modelos de negocio bajos en carbono.

De esta manera, uno de los primeros pasos que toman las entidades para cuantificar las emisiones financiadas de sus portafolios es solicitar directamente a los proyectos sujetos de crédito sus mediciones de GEI. Así, en 2024, de las ocho entidades que realizaron esta solicitud, cinco lo hicieron antes de aprobar el desembolso del préstamo.

Gráfica 6: Entidades que solicitan mediciones de gases de efecto invernadero a los proyectos que financia.

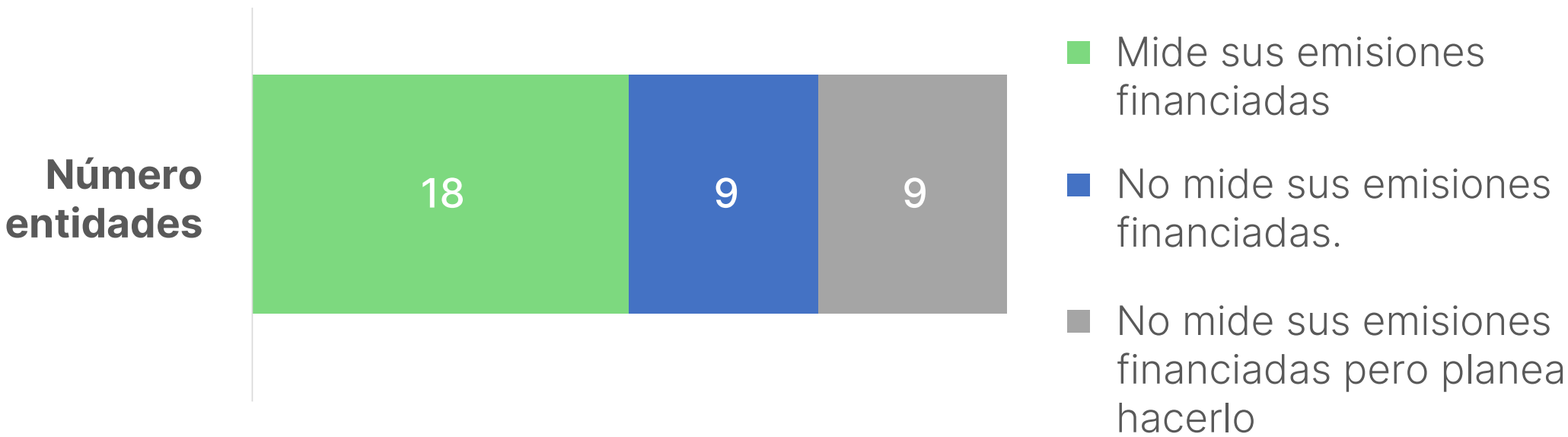


DACC-14: Información reportada por 35 de 39 entidades

Una de las metas en las que el gremio ha redirigido esfuerzos es en lograr que a 2030 el 100% de entidades midan sus emisiones financiadas y así puedan fijar una ruta de descarbonización de su cartera alineándose con la ruta net-zero del sector. En esta línea y con el fin de reducir la huella de carbono de los proyectos financiados en 2024, 18 entidades midieron sus emisiones financiadas lo que significa un aumento en cinco entidades con respecto a 2023. Hecho fundamental en la estrategia de gestión integral del cambio climático que se ha propuesto el gremio a través del Protocolo Verde. Así, se denota que el 46% de los agremiados ya miden sus emisiones financiadas, dato no menor considerando que la meta es que lleguemos al 100%.

En 2023, Asobancaria puso a disposición de sus agremiados la Calculadora NetZero de emisiones financiadas, que es una herramienta para calcular el alcance 1, 2 y 3 de créditos corporativos, financiación de proyectos e hipotecas comerciales y residenciales. En consecuencia, de las 18 entidades que midieron sus emisiones financiadas en 2024, la mayoría lo hicieron a través de herramientas y metodologías propias, sin embargo, seis entidades nos reportaron sus emisiones usando la calculadora del gremio. Un aspecto clave para lograr la uniformidad y comparabilidad en las cifras.

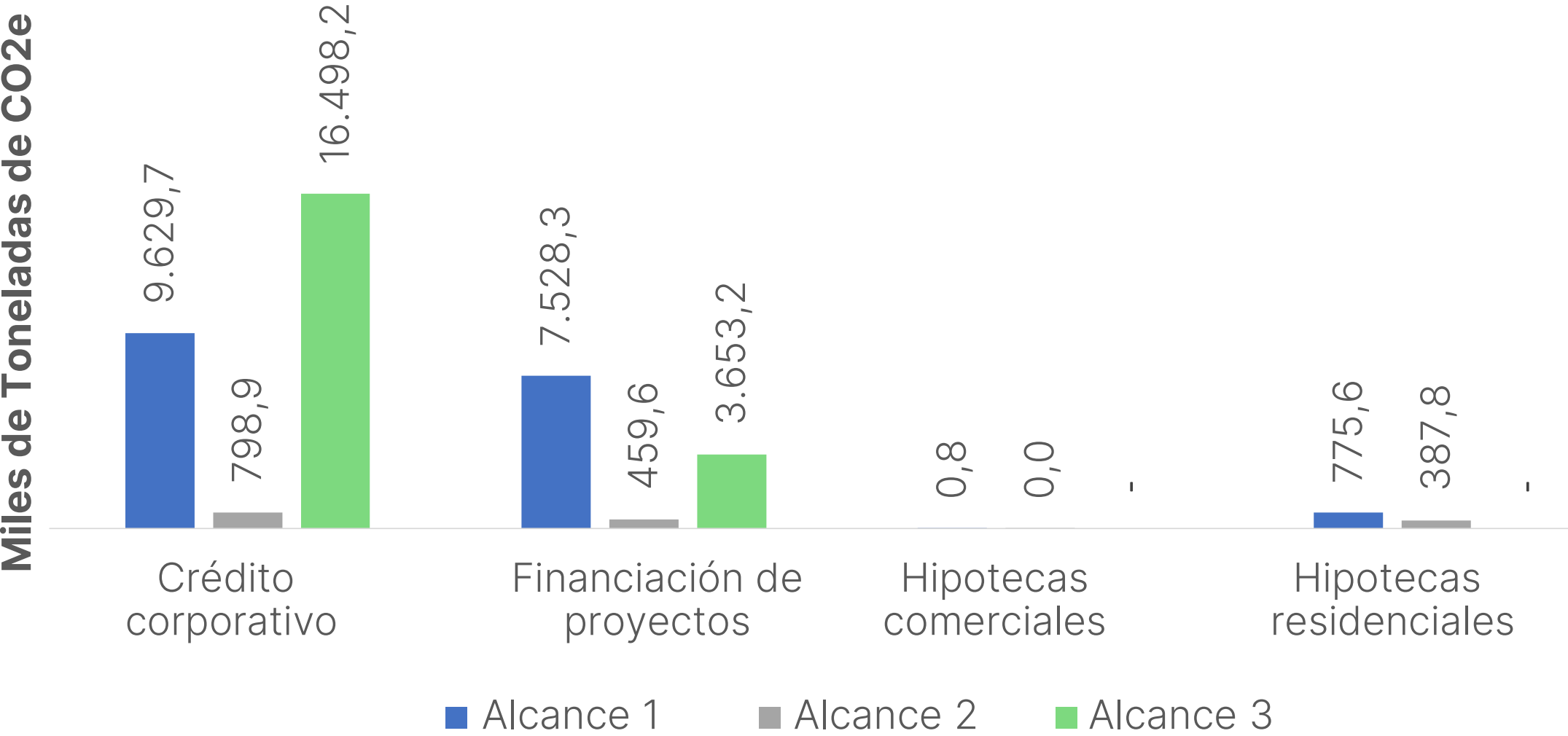
Gráfica 7: Entidades que miden sus emisiones financiadas



DACC-15: Información reportada por 36 de 39 entidades

⁷KPMG (2023) Scope 3 – Category 15 GHG Emissions. Obtenido de: <https://kpmg.com/kpmg-us/content/dam/kpmg/pdf/2023/category-ghg-emissions.pdf>

Gráfica 8: Emisiones financiadas de GEI según Calculadora Net Zero Asobancaria



DACC-16: Información reportada por 6 de 39 entidades

Además, es de considerar que en esta ocasión se hizo una primera medición de emisiones financiadas de GEI para el alcance 4 y se obtuvo un resultado para 2024 de 1,2 millones de toneladas de CO2e en emisiones evitadas.

Gestión de riesgos climáticos

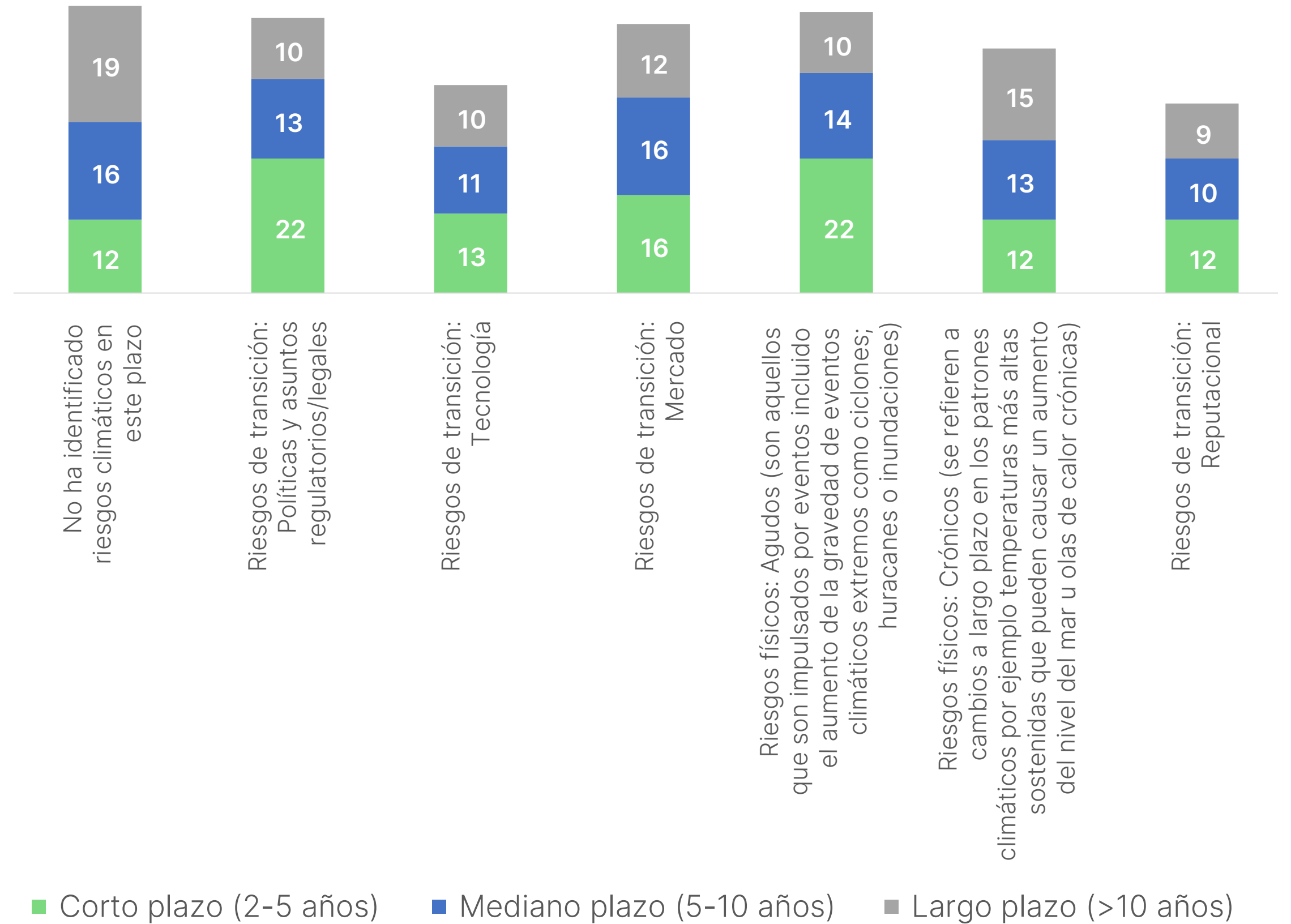
La transición hacia un modelo económico con menores emisiones de carbono, impulsada por la necesidad de enfrentar el cambio climático, está provocando transformaciones en distintos ámbitos de la sociedad. Esta evolución plantea desafíos relevantes para el sistema financiero, ya que puede traducirse en mayores riesgos crediticios, cambios regulatorios e incluso, impactos reputacionales. Además, las consecuencias físicas del cambio climático como puede llegar a ser el aumento en la frecuencia o intensidad de los fenómenos climáticos externos pueden llegar a interrumpir directamente las operaciones de las entidades financieras o de sus clientes, generar pérdidas económicas y dificultar el acceso de las personas a los productos y servicios financieros.

Para afrontar los desafíos derivados del cambio climático y en el marco de la aplicación de la Circular 031 de la Superintendencia Financiera, las entidades han adoptado el marco propuesto por el TCFD, cuyo enfoque ha sido fundamental para fomentar una mayor coherencia y comparabilidad en la forma en la que las organizaciones informan sobre los riesgos y las oportunidades climáticas⁸. La implementación adecuada de estas recomendaciones facilita la forma en que se toman decisiones tanto para los inversionistas como para los reguladores, además de fortalecer la transparencia frente a los riesgos asociados al clima.

En 2024, 22 entidades identificaron riesgos climáticos a corto, mediano y largo plazo, manteniéndose este nivel respecto a 2023. Los riesgos más identificados a corto plazo siguen siendo los de transición, políticos o regulatorios y los físicos agudos, tal como ocurrió en 2023. Asimismo, al igual que el año anterior, los riesgos físicos agudos continúan siendo los de mayor criticidad, tanto a corto como a mediano y largo plazo, seguidos por los riesgos políticos y regulatorios. En el largo plazo, de las 15 entidades que identificaron riesgos climáticos, los físicos crónicos son los más relevantes, junto con los de mercado.

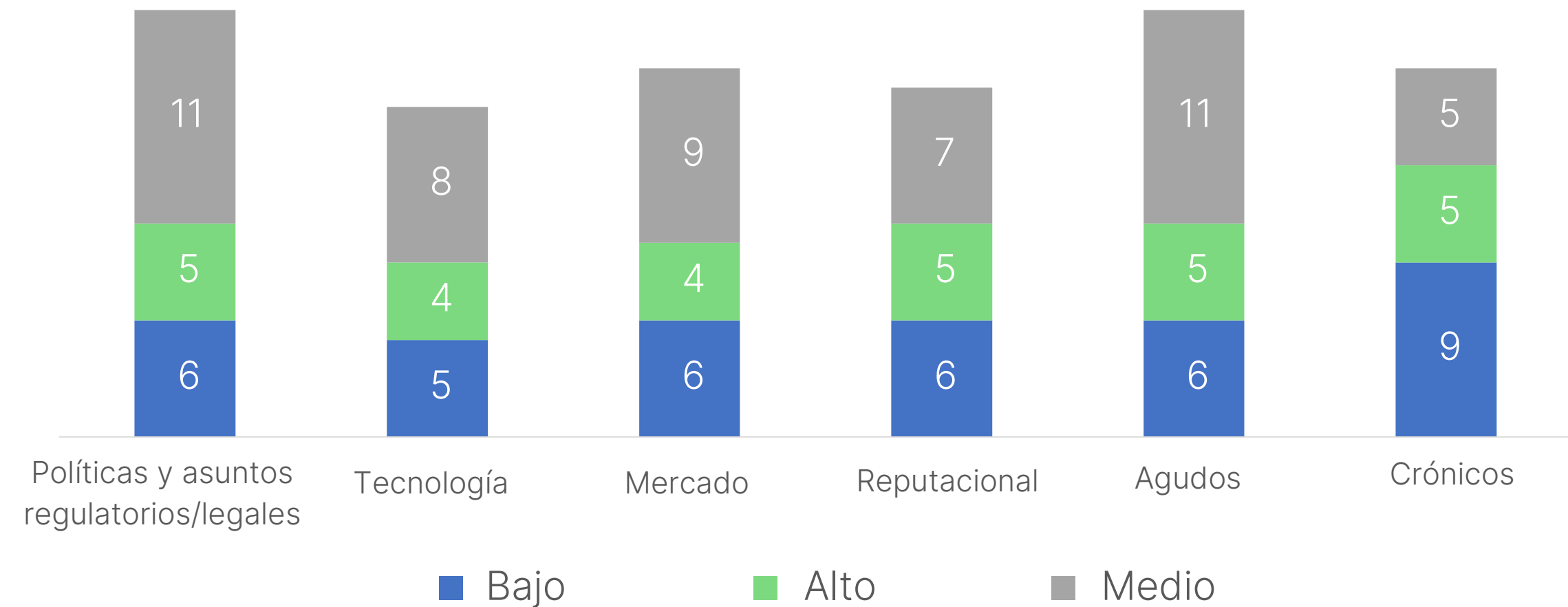
⁸ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (2023). Status Report. Obtenido de: <https://www.fsb.org/uploads/P121023-2.pdf>

Gráfica 9: Riesgos climáticos identificados en el corto, mediano y largo plazo



DACC-5: Información reportada por 34 de 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Gráfica 10: Riesgos climáticos identificados por nivel de criticidad

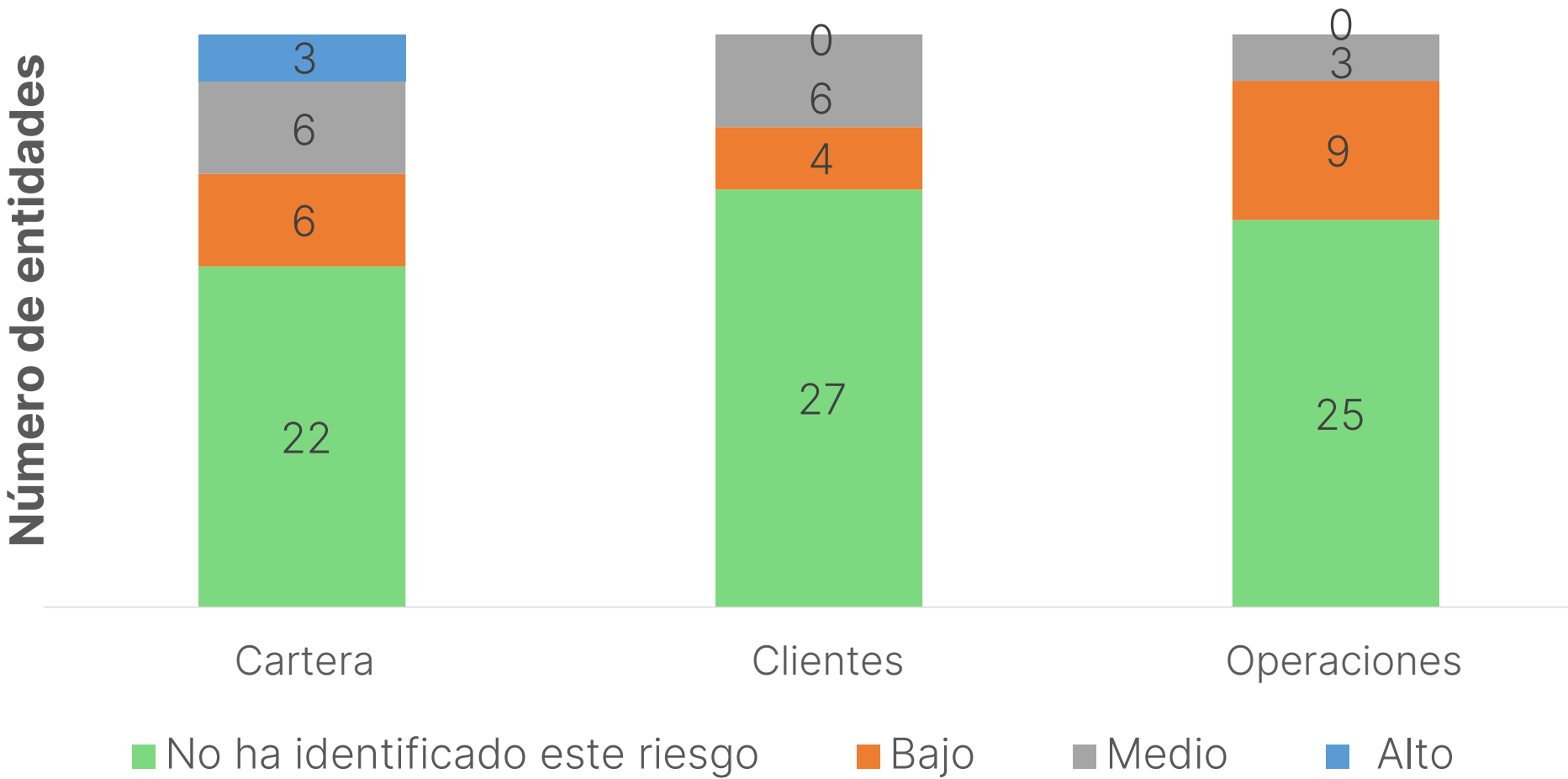


DACC-5: Información reportada por 34 de 39 entidades. Indicador que permite múltiple respuesta por entidad

Adicionalmente, los riesgos asociados al cambio climático pueden impactar directamente la operación de las entidades financieras y pueden llegar a afectar indirectamente la viabilidad de los proyectos y clientes que financian. En este contexto, el diseño de estrategias corporativas que integren escenarios climáticos resulta clave para fortalecer la resiliencia del negocio.

Sin embargo, según el Informe de Política Regional de LACADI 2024, persisten barreras significativas para lograr una alineación efectiva entre los flujos financieros y las necesidades reales de adaptación y mitigación, lo cual refleja la dificultad que enfrentan muchas instituciones al implementar el componente estratégico del TCFD por la anticipación del impacto del clima en distintos horizontes temporales y con base a eso, tomar decisiones financieras y estratégicas concretas⁹. De esta manera, 15 entidades analizaron el nivel de exposición a estos riesgos en la cartera, 10 en los clientes y 12 en las operaciones.

Gráfica 11: Nivel de riesgo climático en la exposición de la cartera, operaciones y clientes



DACC-7: Información reportada por 37 de 39 entidades

Productos y Servicios Verdes

Los Principios de Banca Responsable, establecidos por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), destacan en su primer ítem de Alineamiento, la importancia de que las instituciones financieras orienten sus estrategias hacia los ODS y el Acuerdo de París. Esto implica que los bancos deben ajustar su oferta de productos y guiar sus decisiones de inversión y financiamiento en función de metas claras de reducción de emisiones¹⁰. De esta manera, el sector financiero ejerce un papel determinante en la lucha contra el cambio climático y en la protección de la biodiversidad, al dirigir recursos hacia actividades que favorezcan la mitigación, la adaptación y en general, la sostenibilidad ambiental.

Según el *Responsible Banking Blueprint*, también de UNEP-FI, una proporción creciente de entidades financieras adheridas está pasando de la fase de identificación de impactos significativos sobre el medio ambiente, a la definición de objetivos medibles y relevantes, lo que evidencia avances en la implementación efectiva de los Principios de Banca Responsable y en la integración de criterios de sostenibilidad en el núcleo de sus operaciones¹¹.

En Colombia, los bancos se han comprometido con ofrecer una oferta diferencial de productos con impactos de mitigación y adaptación al cambio climático. Así, desde el lado del activo de las entidades, la relevancia de estos productos se ha venido midiendo a través del peso de la cartera verde del sector en la cartera total del gremio.

Para 2024 esta cifra llegó a \$29,3 billones, lo que representa el 4,1% del total de la cartera del sector. A su vez, en línea con este dato, es importante destacar que la base del componente de mitigación de la cartera verde es la Taxonomía Verde de Colombia (TVC), lanzada en 2021 por el Gobierno Nacional. Esta herramienta permite identificar con ma-

⁹ LACADI (2024). Informe de política regional: divulgación climática y flujos financieros en Latam. Obtenido de: Informe de política regional: divulgación climática y flujos financieros en Latam | Lacadi

¹⁰ UNEP- Fi (2019). Principios de banca responsable. Obtenido de: <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2022/07/PRB-Guidance-Document-Spanish-Principios-Para-La-Banca-Responsable-Documento-Guia.pdf>

¹¹ UNEP-FI (2024). Responsible Banking Blueprint October 2024 A roadmap for action on climate, nature and biodiversity, healthy and inclusive economies and human rights. Obtenido de: https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2024/10/PRB_Responsible-Banking-Blueprint.pdf

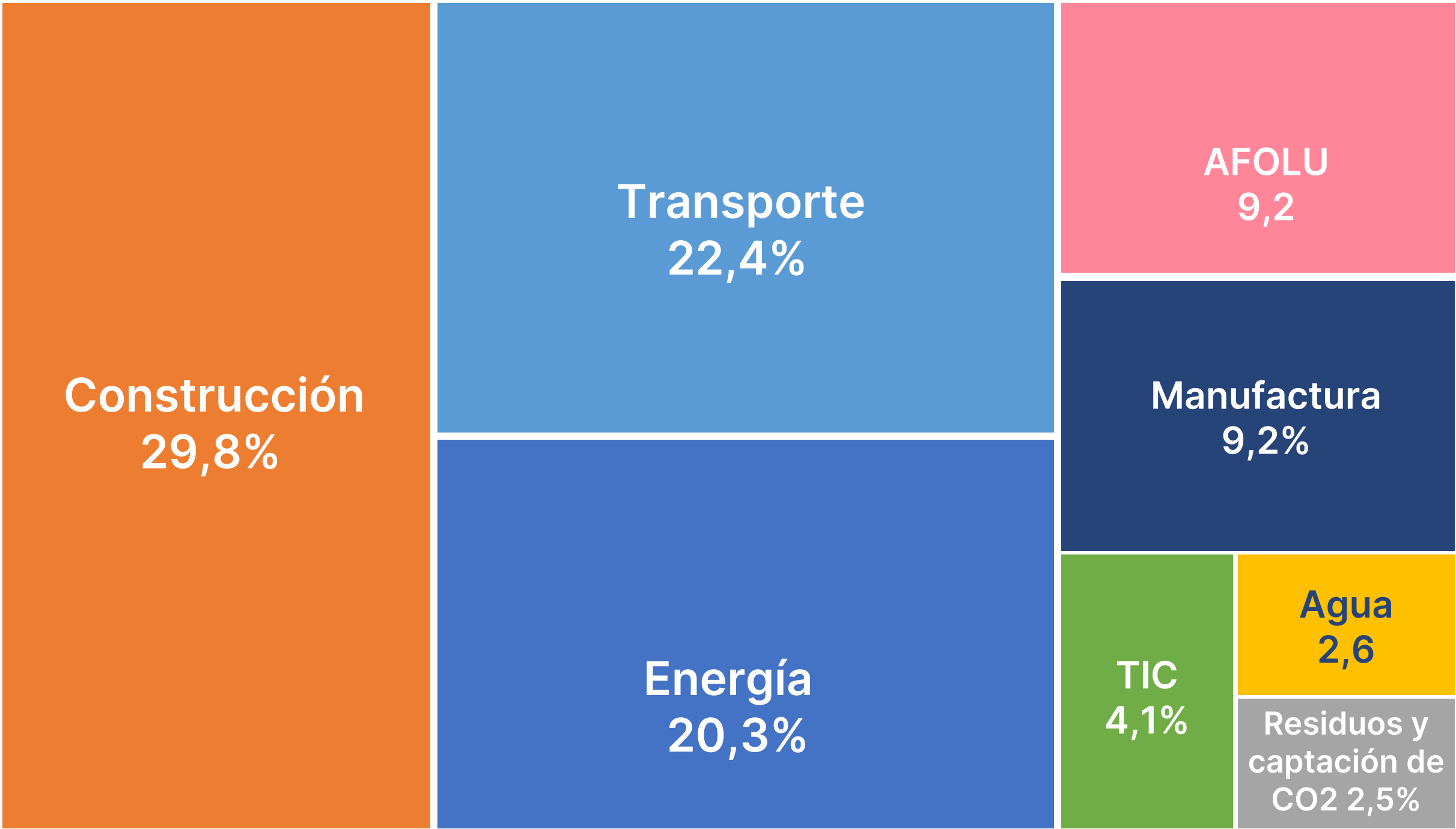
yor precisión cómo se asignan los recursos a actividades y activos específicos orientados al cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos por el ejecutivo, además de establecer una hoja de ruta que guía a las entidades financieras para alinearse con dicho marco.

Es importante destacar que en 2024 la cartera verde experimentó un crecimiento significativo respecto a 2023, acercando al sector financiero a la meta de que esta sea el 11 % de la cartera total para 2030. Este avance se sustenta en productos financieros verdes cada vez más alineados con TVC y otros marcos de referencia nacionales e internacionales orientados a identificar el financiamiento en adaptación y biodiversidad. Cabe señalar de esta manera que dicha meta busca financiar aproximadamente el 40 % de las inversiones necesarias para que el país cumpla sus Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC)¹² en el marco del Acuerdo de París.

Se destaca también que 8 de 9 entidades que reportaron cartera verde, lo hicieron desagregándola por sectores y actividades en alineación con la TVC. Así, nuevamente, el sector de la construcción fue el de mayor financiamiento, seguido por transporte y energía. De hecho, al agregar la participación de los sectores de construcción, energía y transporte en la cartera verde, se observa que estos sectores representan el 72,4% del total de esta cartera desagregada, lo que evidencia su papel clave en el apalancamiento de este tipo de financiamiento. Adicionalmente, los sectores de manufactura y TIC tuvieron un incremento considerable con respecto a 2023.

¹² Las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDCs) son reducciones previstas de las emisiones de gases de efecto invernadero de los países en virtud de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático

Gráfica 12: Cartera de mitigación por sector de la Taxonomía verde de Colombia



DACC-21: Información reportada por 9 de 39 entidades

La riqueza natural de Colombia, con su vasta biodiversidad, trasciende su valor intrínseco para convertirse en un factor determinante de la estabilidad económica y la resiliencia a largo plazo. La progresiva materialización de riesgos financieros asociados a la degradación de los ecosistemas impulsa al sector a integrar activamente la conservación de la biodiversidad en sus estrategias de gestión de riesgos y oportunidades. Se visualiza en el financiamiento verde una herramienta para canalizar inversiones hacia proyectos que no solo protejan el capital natural, sino que a largo plazo puedan generar un valor económico y social.

Aunque aún existen desafíos en la valoración y medición del impacto en la biodiversidad, el compromiso del sector se centra en impulsar la colaboración, desarrollar instrumentos financieros innovadores y abogar por políticas que fomenten un futuro donde la conservación de la biodiversidad y la prosperidad económica logren avanzar a la par.

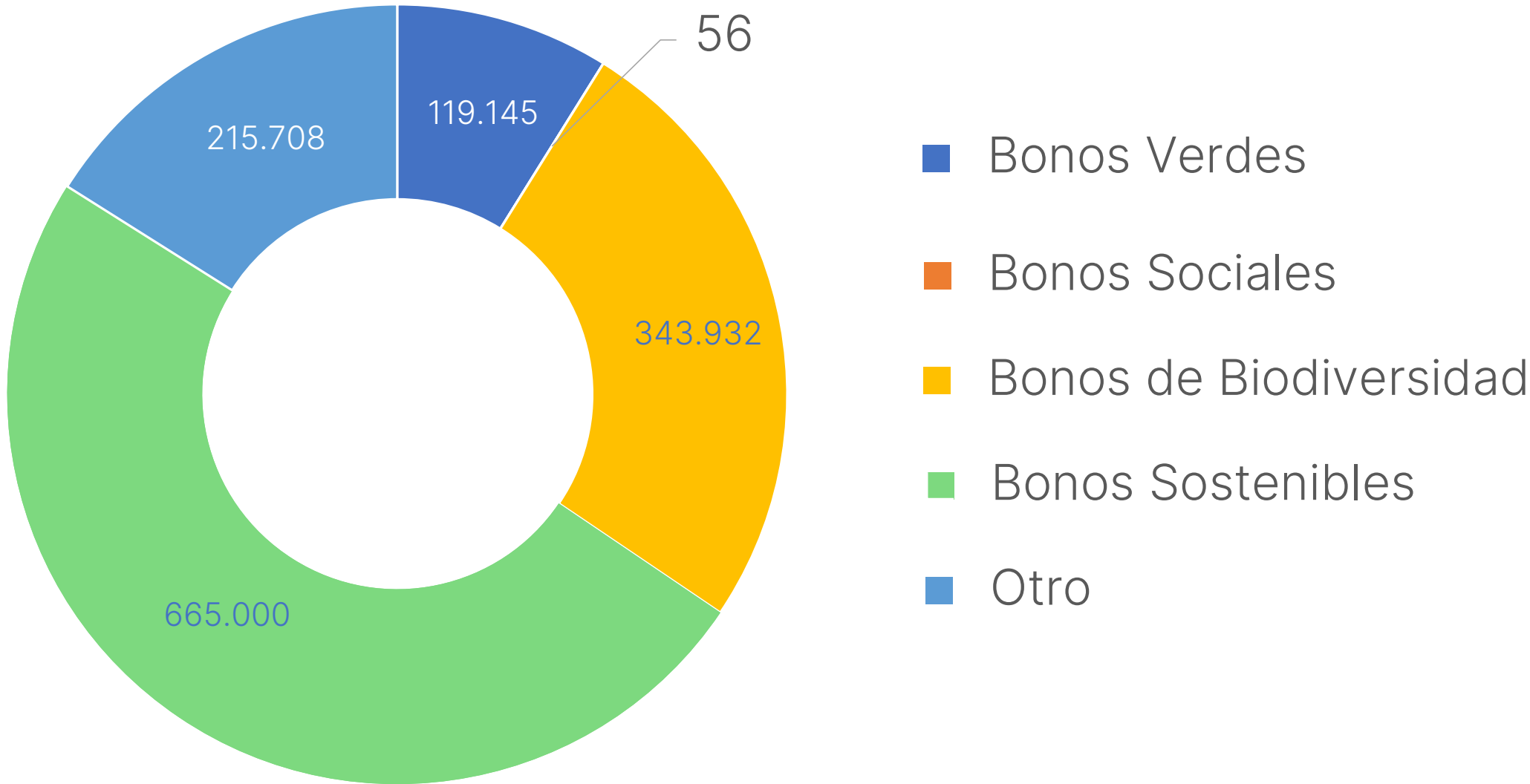
En este contexto, el análisis de la Banca Sostenible en América Latina (SUSBA) de WWF en 2024, señala que, aunque la región tiene un camino por recorrer en la integración sistemática de los riesgos relacionados con la naturaleza en comparación con los riesgos climáticos, evidencia un reconocimiento por parte de algunos bancos colombianos sobre la importancia de la biodiversidad. El análisis revela que, si bien la adopción de políticas específicas por sector o la exigencia de estándares de protección de ecosistemas aún es limitada, se observa un creciente interés en explorar instrumentos de financiamiento verde y en la gestión de riesgos ambientales y sociales¹³

Así, se realizó una estimación de la cartera verde vinculada a la biodiversidad, utilizando como referencia la Guía de Finanzas para la Biodiversidad de la IFC¹⁴. De las 9 entidades que reportaron cartera verde 4 reportaron tener un portafolio un portafolio de biodiversidad y adaptación al cambio climático que suma \$4,2 billones de pesos.

Por su parte, la cartera transversal ASG de Asobancaria está definida como aquella que financia iniciativas que, aunque no clasifican como “cartera verde” o “cartera social” según las definiciones propuestas por el gremio, sí cumplen con criterios de sostenibilidad ambiental, social y de gobernanza (ASG) en un concepto más amplio. En otras palabras, esta cartera financia proyectos que contribuyen a objetivos sostenibles mediante mejoras en procesos, productos o servicios que disminuyen impactos negativos o promueven prácticas responsables. De esta manera, en 2024 el saldo total de la cartera transversal ASG alcanzó los \$6,6 billones.

Otro tipo de mecanismo para promover el desarrollo social y ambiental sostenible es la emisión de bonos temáticos que permiten a las entidades canalizar su capital hacia áreas que consideren social o ambientalmente responsables. En el 2024 se emitieron los siguientes montos en bonos temáticos según la información reportada por ocho agremiados:

Gráfica 13: Bonos temáticos (cifras en millones COP)



DACC-18: Información reportada por 8 de 39 entidades

¹³ WWF (2025). SUSTAINABLE BANKING ASSESSMENT LATIN AMERICA. Obtenido de: https://wwflac.awsassets.panda.org/downloads/full-report-en---wwf-latin-america-sustainable-banking-assessment-susba-2024_1_1.pdf

¹⁴ IFC (2023). Guía de referencia de finanzas para la Biodiversidad. Obtenido de: <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2024/biodiversity-finance-reference-guide-es.pdf>

Hitos:

- Se lanzó el Sistema Nacional de Biodiversidad y Adaptación (SINBA) en el marco de la decimosexta Conferencia de las Partes (COP16) del Convenio sobre la Diversidad Biológica (CDB)¹⁵.
- Lanzamiento del primer libro de Finanzas Sostenibles del sector bancario en convenio con la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín.
- Con el apoyo de la IFC y SECO, se realizó la Tercera Cohorte del ESG Director’s Training Certificate. Un programa diseñado para fortalecer las competencias de los miembros de Juntas Directivas del sector financiero.
- Con el apoyo de Fondo Acción, se realizó la construcción de 5 pilotos de productos financieros para el desarrollo de la Bioeconomía en el país, estos pilotos buscan movilizar el financiamiento de los subsectores de la Bioeconomía y el impulso para la creación de Negocios Verdes que atiendan a estas necesidades.
- Con el apoyo del BID, GIZ y UE, se realizaron los Talleres en Negocios Verdes para el desarrollo del financiamiento del Hidrógeno de bajas emisiones en el país, lo que se logró luego de una investigación para conocer el diagnóstico de esta tecnología en el país, el desarrollo de sesiones con áreas de riesgo, producto, comerciales y transversales; para el desarrollo de futuros productos enfocados en financiar el Hidrógeno de bajas emisiones.
- En apoyo con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se desarrollaron las ruedas de financiamiento sostenible; un espacio que fue punto de encuentro para más de 100 negocios sostenibles y 18 entidades financieras con oferta diferencial, para generar acuerdos potenciales de financiamiento por más de \$3.000 millones en 187 citas desarrolladas durante el encuentro

Retos:

- Movilizar recursos para el financiamiento de proyectos productivos para la restauración, adaptación y resiliencia de ecosistemas biodiversos.
- Robustecer las capacidades de las áreas de riesgo, negocio y comerciales de las entidades financieras en la evaluación y gestión de los impactos y dependencias de la naturaleza y el cambio climático.
- Incentivar la medición de las emisiones financiadas en la totalidad de las entidades agremiadas.

¹⁵ El Convenio sobre la Diversidad Biológica (CDB) es un tratado internacional jurídicamente vinculante con tres objetivos principales: la conservación de la diversidad biológica, la utilización sostenible de sus componentes y la participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de la utilización de los recursos genéticos.

Anexos



Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
	Asobancaria	Carrera 9 No. 74-08 Piso 9	Visitar Sitio	Ver web
	BAN100 S.A.	Carrera 7 No.76-35 Piso 9, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Bancamía	Carrera 9 No. 66-25, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Agrario de Colombia	Carrera 8 No. 15-43 Piso Mezanine, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco AV Villas	Carrera. 13 No. 27-47, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Caja Social	Carrera 7 No. 77-65, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Bancoomeva	Calle 13 #57-50, Cali	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Cooperativo Central	Av calle 116 # 23-06/28 piso 6 edificio Business Center 116, Bogotá D.C	Visitar Sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
	Banco Davivienda	Av. el Dorado No. 68C-61, piso 10, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco de Bogotá	Calle 36 No. 7-47, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco de Occidente	Carrera 7 No. 71-48, Bogotá	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Falabella	Av. Carrera 19 No. 120-71, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Finandina	Carrera 7 No. 70A-32, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco GNB Sudameris	Carrera. 7 No. 75-85/87, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Mundo Mujer	Calle 163a No. 8c 52, Usaquén, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Pichincha	Av. de las Américas #42 -81, Bogotá D.C. Carrera. 35 No. 42-39, Bucaramanga	Visitar Sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
	Banco Popular	Carrera 11 No. 93 - 43 Chicó - Parque 93, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Santander de Negocios Colombia	Calle 93A No.13-24 piso 4, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Serfinanza	Calle 72 No. 54-35, Barranquilla	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Union	Calle 4 N0. 27-52 Barrio San Fernando, Cali	Visitar Sitio	Ver web
	Banco W	Calle 26 Sur No. 6-17, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Bancoldex	Calle 28 No.13A-15, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Bancolombia	Carrera 48 No. 26-85, Medellín	Visitar Sitio	Ver web
	BBVA Colombia	Carrera 9 No. 72-35, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
 BNP PARIBAS	BNP Paribas	Carrera 7 No. 77-07. Piso 11, Edificio Torre Siete 77, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 btg pactual	BTG Pactual	Carrera 43A No. 50-1, Medellín	Visitar Sitio	Ver web
 citibank	Citibank Colombia	Carrera 9A No.99-02, Piso 1, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 corfi colombiana	Corporación Financiera Colombiana	Carrera 13 No. 26-45	Visitar Sitio	Ver web
 FINAGRO	Finagro	Carrera 13 No. 28-17. Pisos 2, 3, 4 y 5, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 FDN Financiera de Desarrollo Nacional	Financiera de Desarrollo Nacional - FDN	Carrera 7 No. 71-52, Torre B, piso 6, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 Findeter Banca de Desarrollo Territorial	Findeter	Calle 103A No.19-21, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
 gm FINANCIAL	GM Financial Colombia	Calle 98 No. 22-64, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web

Logo	Entidad financiera	Dirección oficina principal	Página web	Página web de sostenibilidad o responsabilidad social
	Itaú Corpbanca Colombia	Carrera. 7 #27-02, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	J.P. Morgan	Calle 67 No. 7-35, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Lulo Bank	Cra. 7 #71-52, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Mi Banco	Carrera 8 No. 15-51, Bogotá	Visitar Sitio	Ver web
	Scotiabank Colpatria	Carrera. 7 No. 24-89, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Titularizadora Colombiana	Calle 72 No. 7-64, Of 401, Bogotá D.C.	Visitar Sitio	Ver web
	Compañía de Financiamiento Tuya	Calle 4 Sur No. 43A-109, piso 3, Medellín	Visitar Sitio	Ver web
	Banco Contactor	Dirección: Cra. 7 #127-48	Visitar Sitio	Ver web

Tabla GRI			
Gobierno corporativo			
Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
GRI 2-10	Gobierno corporativo	Composición del máximo órgano de gobierno	Página 72 - 82
GRI 2-10	Gobierno corporativo	Composición del máximo órgano de gobierno	Página 72 - 82
GRI 2-9	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 72 - 82
GRI 2-11	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 72 - 82
GOB-1	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 72 - 82
GRI 2-12	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 72 - 82
GRI 2-13	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 72 - 82
GRI 2-17	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 72 - 82
GRI 2-18	Gobierno corporativo	Gobernanza ASG	Página 72 - 82
GRI 2-22	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 72 - 82
GOB-2	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 72 - 82
GRI 2-14	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 72 - 82
GRI 2-28	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 72 - 82
GOB-3	Gobierno corporativo	Estrategia y compromiso ASG	Página 72 - 82
GOB-4	Gobierno corporativo	Aplicación de criterios ASG en procesos de abastecimiento	Página 72 - 82
SASB FN-AC-410a.2	Gobierno corporativo	Inversión responsable	Página 72 - 82

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
Talento Humano			
GRI 2-7	Talento Humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 83 - 92
GRI 2-8	Talento Humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 83 - 92
GRI 405-1	Talento Humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 83 - 92
TH-1	Talento Humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 83 - 92
GRI 2-30	Talento Humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 83 - 92
SASB FN-IB-330a.1	Talento Humano	Tamaño y estructura de la organización	Página 83 - 92
GRI 2-19	Talento Humano	Remuneración y rotación	Página 83 - 92
GRI 2-20	Talento Humano	Remuneración y rotación	Página 83 - 92
GRI 202-1	Talento Humano	Remuneración y rotación	Página 83 - 92
GRI 405-2	Talento Humano	Remuneración y rotación	Página 83 - 92
TH-2	Talento Humano	Remuneración y rotación	Página 83 - 92
TH-3	Talento Humano	Remuneración y rotación	Página 83 - 92
TH-4	Talento Humano	Remuneración y rotación	Página 83 - 92
TH-5	Talento Humano	Remuneración y rotación	Página 83 - 92
TH-6	Talento Humano	Remuneración y rotación	Página 83 - 92

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
GRI 404-1	Talento Humano	Capacitaciones	Página 83 - 92
SASB HC 101-15	Talento Humano	Capacitación	Página 83 - 92
TH-7	Talento Humano	Monitoreo	Página 83 - 92
Gestión del Riesgo			
GRI 2-23	Gestión del Riesgo	Código y políticas	Página 94 -106
GDR-1	Gestión del Riesgo	Código y políticas	Página 94 -106
GRI 205-2	Gestión del Riesgo	Divulgación y comunicación	Página 94 -106
GRI 2-26	Gestión del Riesgo	Divulgación y comunicación	Página 94 -106
SASB FN-IB-510a.2	Gestión del Riesgo	Divulgación y comunicación	Página 94 -106
GDR- 2	Gestión del Riesgo	Gestión de riesgos	Página 94 -106
GDR- 3	Gestión del Riesgo	Gestión de riesgos	Página 94 -106
GDR- 4	Gestión del Riesgo	Gestión de riesgos	Página 94 -106
SASB FN-IB-510a.1	Gestión del Riesgo	Gestión de riesgos	Página 94 -106
GDR- 5	Gestión del Riesgo	SARAS	Página 94 -106
GDR- 6	Gestión del Riesgo	SARAS	Página 94 -106
GDR- 7	Gestión del Riesgo	SARAS	Página 94 -106
GDR- 8	Gestión del Riesgo	SARAS	Página 94 -106

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
GDR- 9	Gestión del Riesgo	SARAS	Página 94 -106
GDR- 10	Gestión del Riesgo	SARAS	Página 94 -106
GDR- 11	Gestión del Riesgo	Monto sujeto a evaluación	Página 94 -106
Privacidad, seguridad datos			
PSC-1	Privacidad, seguridad datos	Gobernanza en seguridad digital	Página 115 -122
PSC-2	Privacidad, seguridad datos	Gobernanza en seguridad digital	Página 115 -122
PSC-3	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
PSC-4	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
PSC-5	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
PSC-6	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
PSC-7	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
PSC-8	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
PSC-9	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
PSC-10	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
PSC-11	Privacidad, seguridad datos	Presupuesto de seguridad digital	Página 115 -122
PSC-12	Privacidad, seguridad datos	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 115 -122

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
PSC-13	Privacidad, seguridad datos	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 115 -122
PSC-14	Privacidad, seguridad datos	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 115 -122
PSC-15	Privacidad, seguridad datos	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 115 -122
PSC-16	Privacidad, seguridad datos	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 115 -122
PSC-17	Privacidad, seguridad datos	Medidas de protección de los sistemas de información	Página 115 -122
Política Pública			
PP-1	Politica Pública	Cumplimiento de las leyes y regulaciones	Página 123 - 127
PP-2	Politica Pública	Cumplimiento de las leyes y regulaciones	Página 123 - 127
Experiencia del Cliente			
EXC-1	Experiencia del Cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 130 - 137
EXC-2	Experiencia del Cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 130 - 137
EXC-3	Experiencia del Cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 130 - 137
EXC-4	Experiencia del Cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 130 - 137
EXC-5	Experiencia del Cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 130 - 137
EXC-6	Experiencia del Cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 130 - 137
EXC-7	Experiencia del Cliente	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	Página 130 - 137
EXC-8	Experiencia del Cliente	Satisfacción del consumidor financiero	Página 130 - 137

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
EXC-9	Experiencia del Cliente	Satisfacción del consumidor financiero	Página 130 - 137
SASB FN-CF-270a.4	Experiencia del Cliente	Satisfacción del consumidor financiero	Página 130 - 137
EXC-10	Experiencia del Cliente	Tecnología y medios digitales	Página 130 - 137
EXC-11	Experiencia del Cliente	Tecnología y medios digitales	Página 130 - 137
Educación Financiera			
EDF-1	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-2	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-3	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-4	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-5	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-6	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-7	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-8	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-9	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-10	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146
EDF-11	Educación Financiera	Programas de Educación Financiera	Página 138 - 146

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
Inclusión Financiera			
INF-1	Inclusión Financiera	Políticas, principios y estrategias	Página 148 - 156
INF-2	Inclusión Financiera	Políticas, principios y estrategias	Página 148 - 156
INF-3	Inclusión Financiera	Políticas, principios y estrategias	Página 148 - 156
INF-4	Inclusión Financiera	Políticas, principios y estrategias	Página 148 - 156
INF-5	Inclusión Financiera	Políticas, principios y estrategias	Página 148 - 156
INF-6	Inclusión Financiera	Políticas, principios y estrategias	Página 148 - 156
INF-7	Inclusión Financiera	Productos y servicios	Página 148 - 156
INF-8	Inclusión Financiera	Productos y servicios	Página 148 - 156
SASB FN-CB-240a.3	Inclusión Financiera	Productos y servicios	Página 148 - 156
INF-9	Inclusión Financiera	Productos y servicios	Página 148 - 156
INF-10	Inclusión Financiera	Productos y servicios	Página 148 - 156
Transformación Digital			
TDI-1	Transformación Digital	Estrategia y formación de capacidades de transformación digital e innovación	Página 157 - 162
TDI-2	Transformación Digital	Estrategia y formación de capacidades de transformación digital e innovación	Página 157 - 162

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
TDI-3	Transformación Digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 157 - 162
TDI-4	Transformación Digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 157 - 162
TDI-5	Transformación Digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 157 - 162
TDI-6	Transformación Digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 157 - 162
TDI-7	Transformación Digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 157 - 162
TDI-8	Transformación Digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 157 - 162
TDI-9	Transformación Digital	Iniciativas y tecnologías implementadas	Página 157 - 162
TDI-10	Transformación Digital	Inversión en transformación digital e innovación	Página 157 - 162
DEI			
DEI 1	DEI	Políticas DEI	Página 163 - 173
DEI 2	DEI	Políticas DEI	Página 163 - 173
DEI 3	DEI	Políticas DEI	Página 163 - 173
DEI 4	DEI	Gestión DEI	Página 163 - 173
DEI 5	DEI	Gestión DEI	Página 163 - 173
DEI 6	DEI	Derechos Humanos	Página 163 - 173
DEI 7	DEI	Derechos Humanos	Página 163 - 173

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
Cambio climático, Biodiversidad			
DACC-1	Cambio climático, Biodiversidad	Gobernanza alrededor de los asuntos de cambio climático y naturaleza	Página 175 - 186
DACC-2	Cambio climático, Biodiversidad	Estrategia de cambio climático y naturaleza	Página 175 - 186
DACC-3	Cambio climático, Biodiversidad	Estrategia de cambio climático y naturaleza	Página 175 - 186
DACC-4	Cambio climático, Biodiversidad	Estrategia de cambio climático y naturaleza	Página 175 - 186
DACC-5	Cambio climático, Biodiversidad	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 175 - 186
DACC-6	Cambio climático, Biodiversidad	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 175 - 186
DACC-7	Cambio climático, Biodiversidad	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 175 - 186
DACC-8	Cambio climático, Biodiversidad	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 175 - 186
DACC-9	Cambio climático, Biodiversidad	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 175 - 186
DACC-10	Cambio climático, Biodiversidad	Riesgos del cambio climático y asociado a la naturaleza	Página 175 - 186
DACC-11	Cambio climático, Biodiversidad	Monitoreo y reporte	Página 175 - 186
DACC-12	Cambio climático, Biodiversidad	Objetivos y metas	Página 175 - 186
DACC-13	Cambio climático, Biodiversidad	Objetivos y metas	Página 175 - 186
GRI 305-1, 305,2 305-3	Cambio climático, Biodiversidad	Emisiones de CO2	Página 175 - 186
GRI 305-1	Cambio climático, Biodiversidad	Emisiones de CO2	Página 175 - 186

Indicador	Capítulo	Descripción	Sección y Página/s
DACC-14	Cambio climático, Biodiversidad	Emisiones de CO2	Página 175 - 186
DACC-15	Cambio climático, Biodiversidad	Emisiones de CO2	Página 175 - 186
DACC-16	Cambio climático, Biodiversidad	Emisiones de CO2	Página 175 - 186
DACC-17	Cambio climático, Biodiversidad	Productos sostenibles	Página 175 - 186
DACC-18	Cambio climático, Biodiversidad	Productos sostenibles	Página 175 - 186
DACC-19	Cambio climático, Biodiversidad	Productos sostenibles	Página 175 - 186
DACC-20	Cambio climático, Biodiversidad	Productos sostenibles	Página 175 - 186
DACC-21	Cambio climático, Biodiversidad	Productos sostenibles	Página 175 - 186
DACC-22	Cambio climático, Biodiversidad	Productos sostenibles	Página 175 - 186
DACC-23	Cambio climático, Biodiversidad	Productos sostenibles	Página 175 - 186



Aso
Ban
Caria

INFORME DE
GESTIÓN
GREMIAL
2024