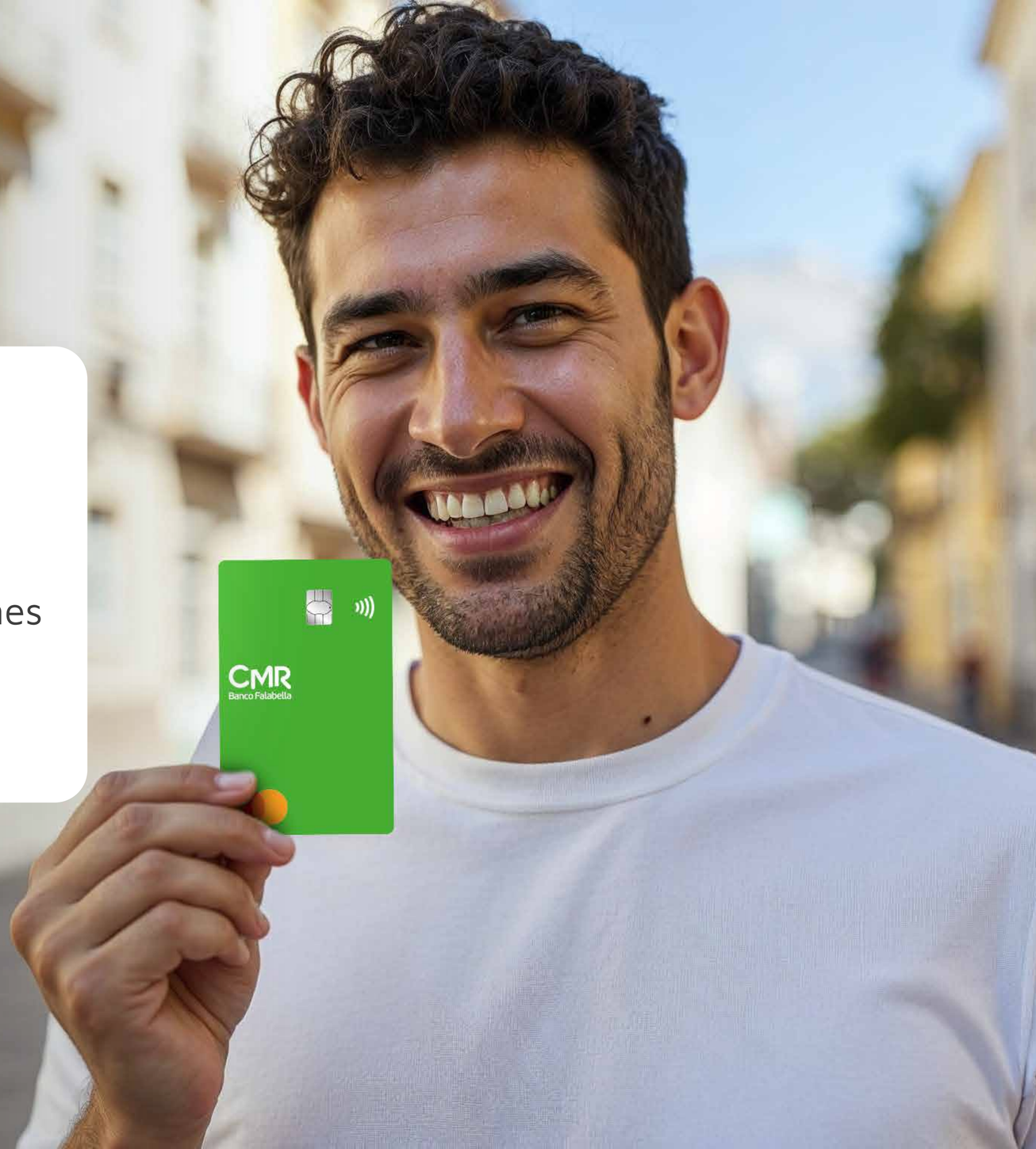
Banco Falabella

Principios de Banca Responsable

Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidad para el Medio Ambiente (UNEP FI)

Reporte Banco Falabella Colombia



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Índice

Haz clic para navegar

- Sobre **Banco Falabella** 1
- Principio 1: **Alineación** 2
- Principio 2: **Impacto y definición de objetivos** 3
- Principio 3: **Clientes** 4
- Principio 4: **Grupos de Interés** 5
- Principio 5: **Gobernanza** 6

Sobre

Banco Falabella

2005: CMR Falabella llega a Colombia

2009: Lanzamiento Programa **CMR Puntos**

2011: Nos convertimos en **Banco Falabella**

2017: Lanzamiento de nuestra **App móvil**

2019: Lanzamiento **Cuenta de Ahorro costo 0**

2020: Lanzamiento de **tarjeta de crédito 100% digital**

2025: Firma de Principios de **Banca Responsable**

Banco Falabella Colombia

Banco Falabella Colombia es parte del **Grupo Falabella,** holding chileno con presencia en Latinoamérica. Nació en Colombia en 2005 como CMR Falabella y en 2011 se convirtió oficialmente en banco, habilitado por la Superintendencia Financiera para operar como establecimiento bancario.

Nos especializamos en personas naturales, ofreciendo tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y créditos de consumo. Hoy somos más de **1.000 colaboradores** en todo el país, con una red de **66 oficinas y 3+ millones de clientes**

Nuestra forma de trabajar está guiada por el propósito del Grupo Falabella: **"Simplificar y disfrutar más la vida".** Lo hacemos a través de tres pilares que definen cómo nos relacionamos con nuestros clientes: **transparencia,** para construir confianza duradera; **conveniencia,** para ofrecerles lo que necesitan en cada etapa de su vida; y **simplicidad,** tanto en la experiencia del cliente como en nuestra operación interna.

La sostenibilidad no es un tema aparte — está en el centro de nuestra estrategia. Creemos que ser simples y transparentes contribuye directamente al bienestar financiero de las personas. A esto sumamos un compromiso claro con la gestión de nuestros impactos ambientales, la diversidad e inclusión, y el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo.
En enero de 2025 firmamos los **Principios de Banca Responsable (PBR)** de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente **(UNEP FI),** alineando nuestra estrategia y operación con estándares internacionales que consideran los impactos sociales y ambientales de la actividad financiera.

Este informe es nuestro ejercicio de reporte y autoevaluación frente a esos principios: una oportunidad para describir quiénes somos, cómo entendemos la sostenibilidad y de qué manera la integramos en lo que hacemos cada día.

Principio 1:

Alineación

Estrategia de Negocio:

Banco Falabella Colombia es un banco orientado a las personas, que impulsa su crecimiento a través de una estrategia digital **mobile first**, con productos simples y beneficios personalizados, apalancados en el **ecosistema Falabella.** Su propuesta se complementa con una red de sucursales ubicadas en los lugares que los clientes ya frecuentan, integrando lo mejor del mundo digital y físico. Como líder en beneficios, alianzas y oportunidades dentro del retail, **el banco ofrece una experiencia transparente y cercana,** diseñada para simplificar la vida financiera de sus clientes y ayudarles a disfrutar más su día a día.

Estrategia de Sostenibilidad:

En **Banco Falabella,** la **Estrategia de Sostenibilidad** está directamente vinculada a nuestra estrategia de negocio. Forma parte de nuestro modelo operativo y define cómo queremos que nuestro negocio funcione de manera sostenible. **La sostenibilidad es un pilar central en nuestras decisiones** y en la forma en que proyectamos el negocio a corto, mediano y largo plazo.

Nuestro objetivo es ofrecer una propuesta de valor atractiva para nuestros clientes, que además perdure en el tiempo y se mantenga en armonía con las expectativas de todos nuestros grupos de interés.

- Segmento
- Propuesta de valor
- Modelo operativo

Nuestra estrategia de sostenibilidad contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

PILAR	OBJETIVO
BIENESTAR FINANCIERO	Ser un banco que impulse el bienestar financiero mediante productos y experiencias simples y transparentes.
DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN	Promover una cultura y una atención al cliente diversa e inclusiva.
MEDIOAMBIENTE	Ser un banco ecoeficiente en el uso y gestión de los recursos.
GOBERNANZA	Garantizar la transparencia y el comportamiento empresarial íntegro, promoviendo la creación de valor sostenible.

Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que buscamos aportar:

Nuestra estrategia de sostenibilidad busca aportar principalmente al **ODS N°10: "Reducción de las Desigualdades"** promoviendo el bienestar financiero de las personas. Lo hacemos mediante la simplificación y transparencia de nuestros productos y procesos, **facilitando el acceso al sistema financiero**, y a través de iniciativas de educación financiera que entregan herramientas para tomar mejores decisiones económicas. Así, contribuimos a reducir barreras y avanzar hacia una mayor inclusión financiera.

Por otro lado, desde el pilar de Diversidad, Equidad e Inclusión impulsamos el **ODS N° 5, "Igualdad de Género".** Con iniciativas que buscan potenciar el liderazgo femenino y disminuir las brechas de participación de mujeres en cargos de responsabilidad en la organización.

Por último, nuestro pilar de Medioambiente está relacionado con el objetivo **N°13 de "Acción por el Clima",** buscando aportar a través de la medición y gestión de nuestros gases de efecto invernadero.

Principio 2:

Impacto y definición de objetivos

Potenciamos nuestro impacto acorde a nuestros pilares estratégicos

Bienestar Financiero:

En **Banco Falabella** entendemos que al ser un **banco principalmente de personas,** tenemos un impacto social relevante, este impacto puede ser positivo, generando bienestar financiero, o puede ser negativo, porque cuando las personas hacen mal uso de sus productos financieros, su calidad de vida se ve afectada. Es por eso que **el principal pilar de la estrategia de sostenibilidad es el Bienestar Financiero.** Buscamos ser un aporte en el bienestar financiero de las personas a través de productos y experiencias simples y transparentes, complementados con iniciativas de educación financiera dirigidas a nuestros clientes, la comunidad y los colaboradores. **El Pilar de Bienestar Financiero se mide a través de la percepción de las personas** sobre: la transparencia de la empresa, el aporte a la educación financiera, y el alcance de las iniciativas y comunicaciones de educación financiera.

	2024	2025
Cantidad de personas alcanzadas a través de los programas de educación financiera	2.729	6.254

Diversidad, Equidad e Inclusión:

Por otro lado, a través del **pilar de Diversidad, Equidad e Inclusión,** buscamos promover una cultura interna que **valora la diversidad y una atención inclusiva** de cara a nuestros clientes. Medimos periódicamente y tenemos metas en relación a la **participación de mujeres en cargos de liderazgo,** la participación de personas con discapacidad en el equipo, y la percepción de los colaboradores con respecto al **trato justo en la compañía.**

Percepción de colaboradores en diversidad e inclusión	94%	95%
% mujeres en top/middle management	39%	41%
% colaboradores con discapacidad	0,36%	0,64%

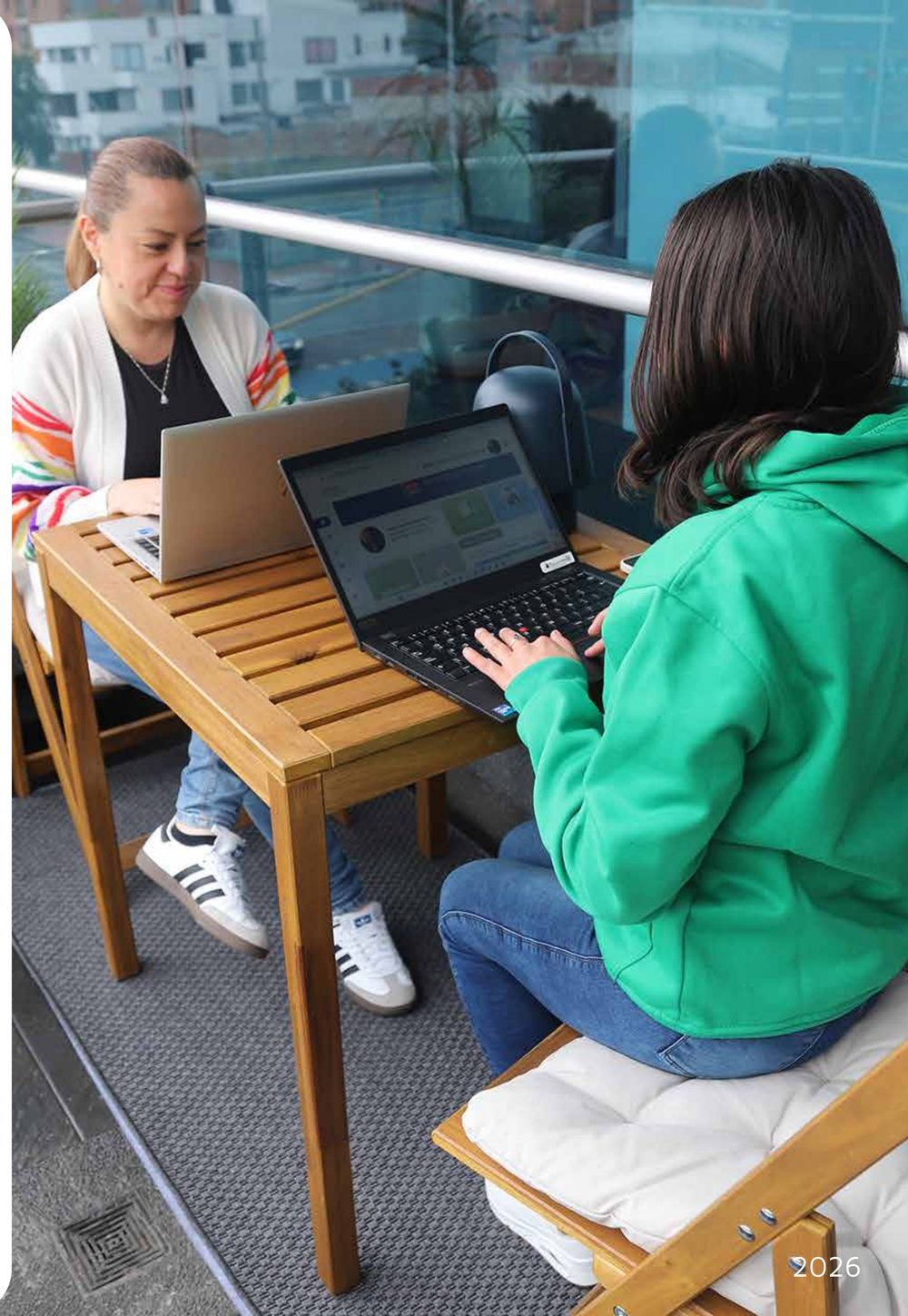
Medioambiente:

Desde Banco Falabella nos adherimos al compromiso de Falabella por ser **Net Zero en emisiones de alcance 1 y 2 al año 2035.** En el pilar de Medioambiente nuestro objetivo es **ser un banco eficiente en el uso de los recursos,** principalmente en el consumo eléctrico y el uso de equipos de climatización.

	2024	2025
Toneladas de **CO2 eq anuales de alcance 1 y 2**	**911**	**853**

Gobernanza:

Por último, en el **pilar de Gobernanza** tenemos como objetivo **garantizar la transparencia y el comportamiento empresarial íntegro,** porque entendemos que esta es la única forma de garantizar que la **creación de valor que generan las organizaciones, sea sostenible en el tiempo.**



Matriz de doble materialidad

En el marco del proceso de definición y priorización de los temas relevantes para la gestión de sostenibilidad, se desarrolló el análisis de **doble materialidad para Banco Falabella Colombia.** Este ejercicio permitió identificar y jerarquizar los asuntos más significativos, considerando tanto su impacto en la sociedad y el medioambiente, como su **relevancia financiera para la organización.**

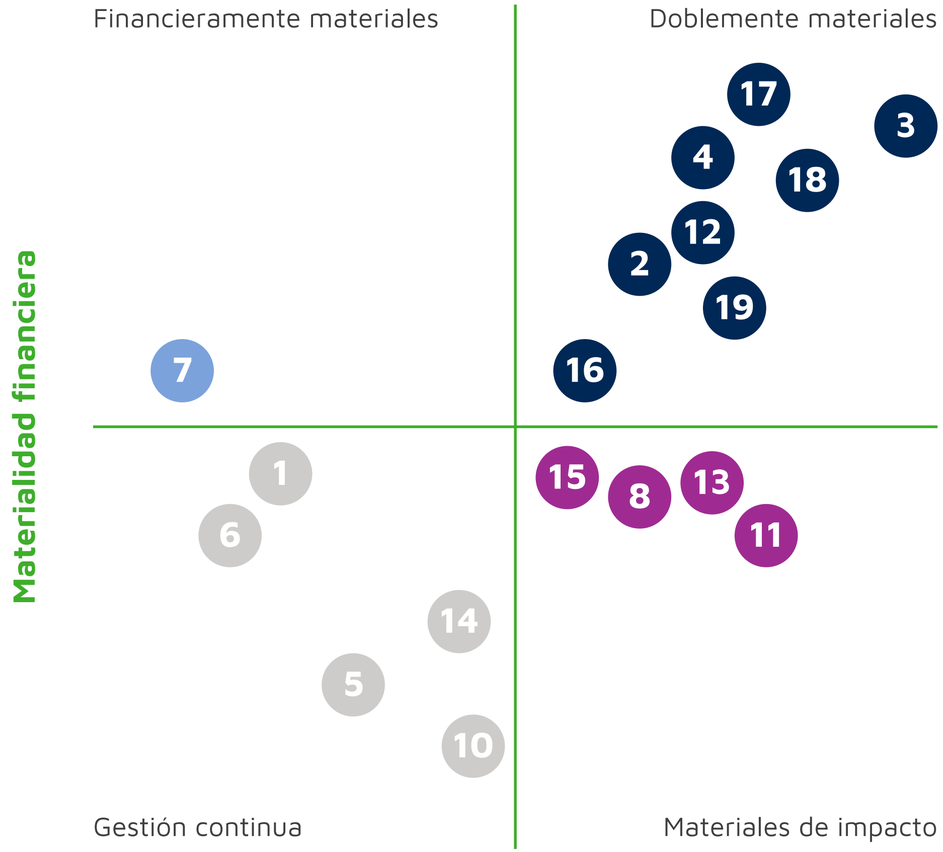
Como resultado, se identificaron un total de **8 temas doblemente materiales**, los cuales representan las materias prioritarias sobre las cuales la compañía debe enfocar su gestión y estrategia. Entre estos destacan: prácticas de simplicidad y transparencia, transformación digital e innovación, experiencia del cliente, gestión del crédito, bienestar, salud y seguridad, gobierno corporativo, integridad y cumplimiento, así como ciberseguridad y privacidad de la información. **Estos temas reflejan la importancia de avanzar en una gestión responsable del negocio,** fortaleciendo la confianza de los clientes y resguardando la continuidad operacional.

Adicionalmente, el análisis identifica temas que, si bien no cumplen simultáneamente con ambos criterios, **presentan alta relevancia en una de las dimensiones evaluadas.** En la dimensión financiera, destaca la inversión responsable como un tema prioritario para la **generación de valor económico sostenible.** Por su parte, en la dimensión de impacto, se reconocen materias como ecoeficiencia, gestión del talento, diversidad, equidad e inclusión, y educación e inclusión financiera, **las cuales reflejan el compromiso del Banco con el desarrollo social y ambiental.**

Finalmente, se identifican temas en la categoría de gestión continua, tales como productos sostenibles, gestión de proveedores, incorporación de riesgos ASG, condiciones laborales y desarrollo comunitario, **que forman parte de las prácticas operativas permanentes de la organización** y que requieren seguimiento y mejora continua.

En conjunto, estos resultados constituyen un insumo clave para la toma de decisiones estratégicas, permitiendo al Banco enfocar sus esfuerzos en aquellas materias que generan mayor valor para sus grupos de interés y contribuyen a la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

Resultados del Análisis de Doble materialidad



Temas doblemente materiales

2 Prácticas de simplicidad y transparencia
3 Transformación digital e innovación
4 Experiencia del cliente
19 Gestión del crédito
12 Bienestar, salud y seguridad
16 Gobierno Corporativo
17 Integridad y cumplimiento
18 Ciberseguridad y privacidad de la información

Temas financieramente materiales

7 Inversión responsable

Temas materiales de impacto

8 Ecoeficiencia
11 Gestión del talento
13 Diversidad, equidad e inclusión
15 Educación e inclusión financiera

Temas gestión continua

1 Productos sostenibles
5 Gestión de proveedores
6 Incorporación de riesgos ASG
10 Condiciones laborales
14 Desarrollo comunitario

Principio 3:

Clientes

Nuestros Clientes

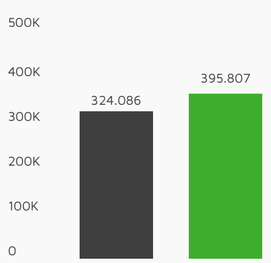
La propuesta de valor se centra en en una oferta acotada de **productos simples y transparentes,** complementada con una experiencia mobile first basada en journeys digitales intuitivos. A esto se suma una marca cercana y digital, orientada a **visibilizar el disfrute y promover el bienestar financiero.** Todo lo anterior se potencia mediante beneficios personalizados, apalancados en el ecosistema Falabella.

N° Total Tarjetas de Crédito
1,8M
+7,4% en 2025 → 1,62M

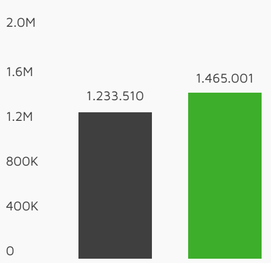
Sucursales
66
0,0% YoY

NPS Atención
67%
+3 p.p YoY

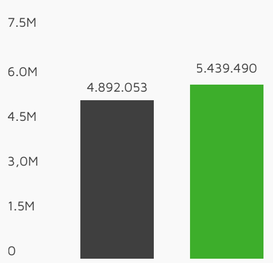
Saldos vista transaccionales
En millones COP



Depósitos a plazo
En millones COP



Cartera consumo + tarjeta
En millones COP



1.7M
Clientes activos

55% Hombres

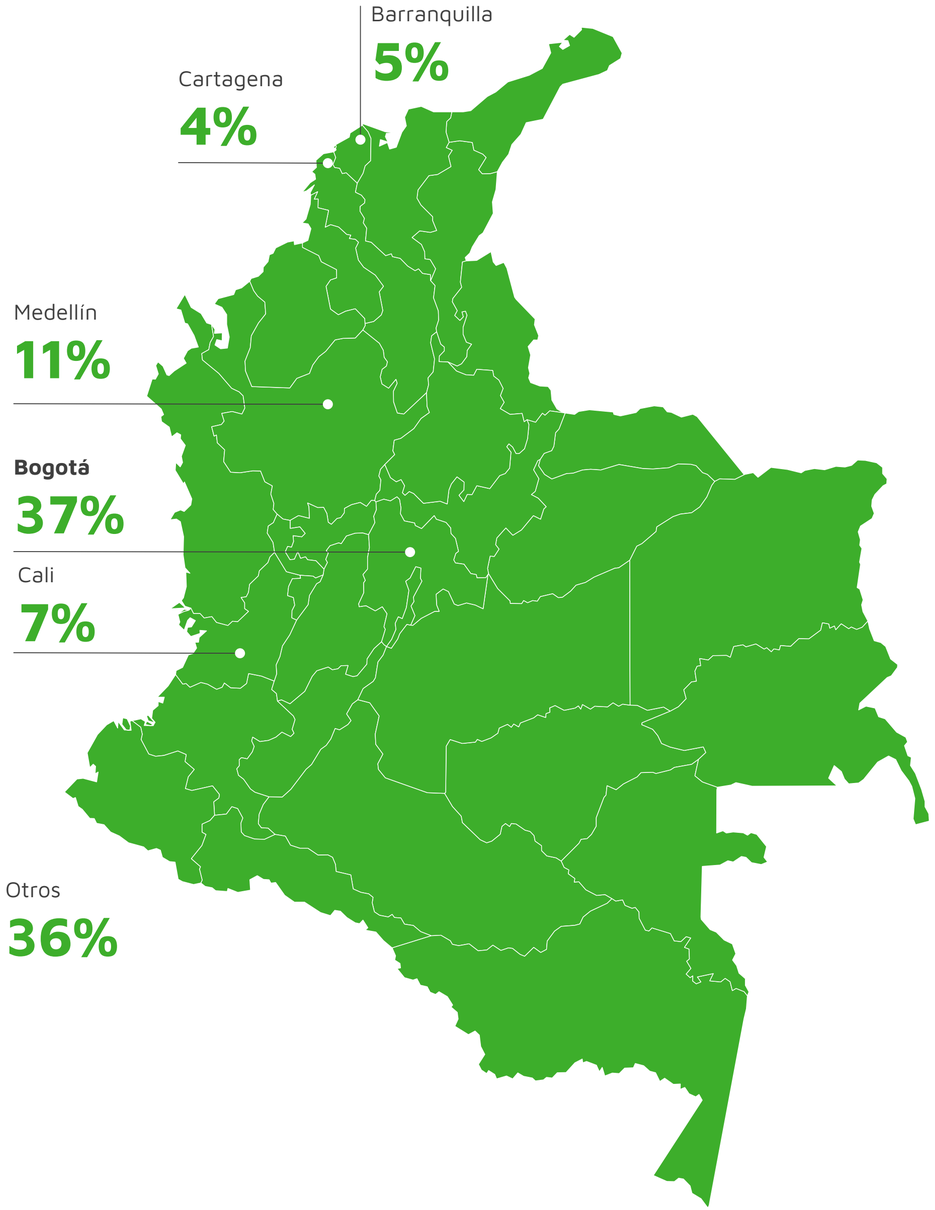
45% Mujeres

45 años
Edad promedio

18-29	**15%**
30-39	**24%**
40-49	**23%**
50-59	**18%**
>60	**20%**

Situación
Laboral

Dependiente	**53%**
Independiente	**34%**
Otros	**13%**



Principio 4:

Grupos de interés

Construyendo relaciones responsables con nuestros grupos de interés

La estrategia de **Banco Falabella** pone al cliente en el centro, **con el propósito de generar un impacto en la calidad de vida de las personas** a través del bienestar financiero. Para avanzar de **forma sostenible** en este objetivo, es esencial gestionar de forma responsable, transparente y colaborativa la relación con **todos nuestros grupos de interés.**

En Colombia se implementaron modificaciones al extracto de tarjeta de crédito CMR **con el objetivo de hacer más clara y comprensible la información** relacionada con abonos, conceptos y movimientos del crédito. Esta iniciativa buscó fortalecer la transparencia, mejorar la interacción con los clientes y promover una relación más cercana y responsable con ellos.

Como resultado de estos ajustes, se evidenció una disminución significativa en la tipología de solicitudes asociadas a **"aclaraciones de compras y movimientos"**, así como una reducción en las explicaciones que requerían escalamiento a segundo nivel. La nueva estructura del extracto permitió que los equipos de call center y WhatsApp **brindaran explicaciones más sencillas usando incluso menos tiempo en cada interacción de conversación o chat** logrando en muchos casos detener la radicación de solicitudes formales mediante una orientación clara y efectiva desde el primer contacto.

Esta mejora no solo optimizó los procesos internos, sino que **impactó positivamente la experiencia del cliente,** facilitando su comprensión del crédito de consumo y fortaleciendo la confianza en la entidad.

Grupo de Interés	Pilar de sostenibilidad	Objetivo	Iniciativas Asociadas
Clientes	Bienestar financiero Diversidad, Equidad e Inclusión	Construir confianza y bienestar para generar relaciones de largo plazo	· Mesa de Transparencia · Proyecto de Simplicidad y Transparencia
Colaboradores	Diversidad, Equidad e Inclusión	Desarrollar una cultura que valore la diversidad y el aporte de cada persona	· Mujeres Conectadas
Comunidad	Bienestar financiero	Entregar conocimiento y herramientas para disminuir brechas de alfabetización financiera en el país	· Emprende Mujer · Team por la Educación Financiera · Programa "Eddu" para escolares
Regulador y Gremio	Medioambiente Gobernanza	Cumplir y anticipar regulaciones, promoviendo prácticas responsables, transparentes y sostenibles en la industria	· Protocolo Social · Protocolo Verde · Cumplimiento normativo · Gestión de riesgos
Proveedores	Medioambiente Diversidad, Equidad e Inclusión	Asegurar el cumplimiento de buenas prácticas en materias ASG en la cadena de valor	· Guía Práctica de · Cumplimiento para · Proveedores · Uso de insumos de material reciclado

Principio 5:

Gobernanza

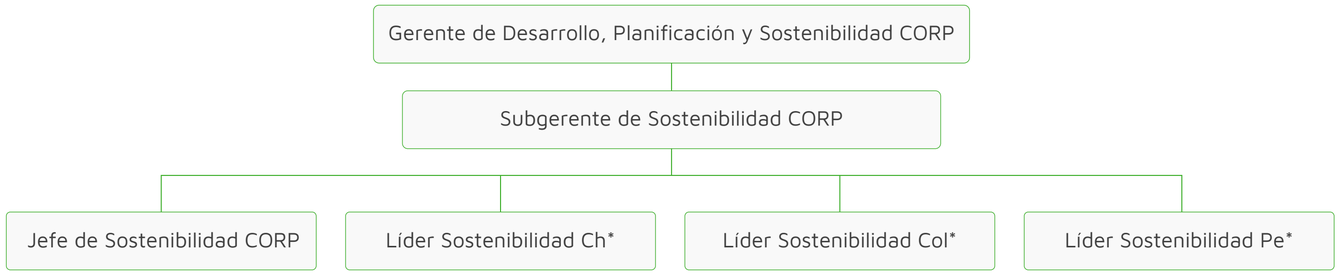
Banco Falabella conformó un Hub de Sostenibilidad con el objetivo de fortalecer la implementación de su **estrategia de sostenibilidad** de manera coordinada, consistente y transversal en el negocio.

Este Hub se sustenta en una base corporativa sólida, liderada por la Gerencia de Desarrollo, Planificación y Sostenibilidad Corporativa. Desde este nivel se define la estrategia, los lineamientos y los estándares que guían el trabajo en los distintos países y áreas del banco.

La implementación se realiza a través de líderes de sostenibilidad por país (Chile, Colombia, Perú y México), quienes, si bien mantienen dependencia directa del nivel corporativo, operan como referentes locales dentro de la estructura de Recursos Humanos, con una lógica matricial. **Esto permite asegurar coherencia estratégica a nivel regional, sin perder pertinencia local.**

El Hub articula su gestión mediante **sponsors internos,** organizados en torno a los principales pilares de la estrategia de sostenibilidad:

- Bienestar financiero, con participación de áreas como Marketing, Experiencia de Clientes y Equipo Comercial.
- Diversidad, Equidad e Inclusión, liderada principalmente por Gestión Humana.
- Medioambiente, con el involucramiento de Infraestructura y Riesgo.
- Gobernanza, con participación de Marketing, Riesgo y Cumplimiento.



SPONSORS

Educación Financiera Clientes, no Clientes y Emprendedores	Marketing	Experiencia Clientes	Comercial
Diversidad e Inclusión	Gestión Humana		
Medioambiente	Infraestructura	Riesgo	
Gobernanza y Comunicaciones	Marketing	Riesgo	Cumplimiento

CORP
Mktg. Exp Cliente, Comercial
Gestión Humana
Riesgo
Comunicaciones Internas
Marketing

En cuanto a **gobernanza,** el modelo contempla un **Comité de Sostenibilidad** que se reúne una vez al año, la presentación anual de avances y resultados al Directorio, reuniones semestrales con Gerentes Generales, encuentros cada dos semanas del **Hub de Sostenibilidad,** y reuniones regionales trimestrales entre los equipos sponsor. Este esquema asegura seguimiento, toma de decisiones informada y mejora continua.

En conjunto, el **Hub de Sostenibilidad** permite integrar la sostenibilidad en la gestión del negocio, asegurando una ejecución coordinada, transversal y alineada a la estrategia corporativa.

*Estos roles tendrán dependencia directa del corp, pero siguen siendo fte locales en la estructura de RRHH, con dependencia matricial

Educación Financiera · Diversidad e Inclusión · Medioambiente · Gobernanza y Comunicaciones

Banco Falabella
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA