

COMPROMISO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

El Banco para el mejor momento de la vida

Banco Popular

2026

Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo	6
3. Nuestro compromiso	6
4. Alcance	7
5. Nuestros estándares y lineamientos.....	8
6. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 - ODS	10
7. Servicios y productos financieros	14
8. Servicios e iniciativas no financieras	15
9. Modelo de gobernanza.....	17
10. Glosario	18

1. Introducción

Banco Popular tiene como propósito ser “**El Banco para el mejor momento de la vida**”, lo cual se traduce en una propuesta centrada en acompañar a las personas en etapas clave de su ciclo de vida, con especial énfasis en la población mayor de 50 años, esto incluye a las [personas mayores](#) de 60 años o más, segmento que históricamente ha enfrentado barreras de acceso, uso y adaptación en el sistema financiero. En este contexto, el Banco ofrece experiencias, productos y servicios diseñados estratégicamente para responder a los desafíos y oportunidades que plantea la [Economía Plateada](#).

Esta apuesta estratégica se fundamenta en la transformación demográfica que atraviesa Colombia y en la consolidación de la [nueva longevidad](#) como una fuerza emergente para el desarrollo económico, social y financiero del país. De acuerdo con Banca de las Oportunidades¹, Colombia transita hacia una etapa en la que el envejecimiento poblacional redefine la estructura social, económica y productiva, impulsando nuevos patrones de consumo, reconfigurando las relaciones intergeneracionales, planteando desafíos al mercado laboral y a los sistemas de protección social, y abriendo oportunidades para la innovación, el desarrollo sostenible y la [inclusión financiera](#). En particular, la hoja de ruta para la inclusión financiera de las personas mayores² de Banca de las Oportunidades señala que hacia 2070 más de la mitad de la población colombiana tendrá 50 años o más, que la edad promedio del país pasará de 22,6 años en 1950 a 48,6 años en 2070, y que la esperanza de vida al nacer pasará de 56 años en 1950 a cerca de 82 años en 2070. Este escenario evidencia que la longevidad no debe entenderse como una carga, sino como un activo estratégico para el país, que exige avanzar hacia modelos financieros más inclusivos, intergeneracionales y centrados en las personas mayores.

Asimismo, en el contexto regional, Banca de las Oportunidades e IFC en el mismo documento destacan que América Latina y el Caribe atraviesa un proceso acelerado de transición demográfica, en el que el grupo de personas de 50 años o más asciende a más de 170 millones de personas y superará los 280 millones en 2050, representando cerca del 38% de la población total de la región. Este segmento crece no solo en tamaño, sino también en peso económico, capacidad de consumo, experiencia laboral y potencial emprendedor, configurándose como un vector relevante para la innovación, la inclusión financiera y el crecimiento sostenible.

En 2025, el Banco publicó un informe sobre la Economía Plateada³, reconociendo esta tendencia demográfica como una fuerza transformadora para el desarrollo

¹ Banca de las Oportunidades, Corporación Financiera Internacional (IFC), Superintendencia Financiera de Colombia y Sparkassenstiftung Alemana. *Cerrando brechas: análisis contextual sobre la nueva longevidad y la inclusión financiera de las personas mayores en Colombia*. Bogotá, 2026. Disponible en: [Cerrando brechas – análisis contextual](#).

² Banca de las Oportunidades, Corporación Financiera Internacional (IFC), Superintendencia Financiera de Colombia y Sparkassenstiftung Alemana. *Cerrando brechas: hoja de ruta para la inclusión financiera de las personas mayores*. Bogotá, 2026. Disponible en: [Cerrando brechas – hoja de ruta](#).

³ Banco Popular. *Economía Plateada*. Bogotá, 2025. Disponible en: [Informe Economía Plateada Banco Popular](#).

económico, la innovación financiera y el bienestar colectivo. Desde esta perspectiva, el Banco considera que acompañar a las personas mayores de 50 años no solo constituye una responsabilidad social, sino también una oportunidad estratégica para generar crecimiento sostenible, fortalecer la inclusión financiera y crear valor compartido.

En este sentido, el Banco diseñó una propuesta de valor inclusiva que articula productos y servicios financieros especializados, beneficios diferenciales y un modelo de atención que equilibra la cercanía humana con soluciones digitales accesibles, adaptados a las necesidades y expectativas del segmento, asumiendo, ante este cambio demográfico, un rol protagonista en el ecosistema financiero mediante la promoción de la inclusión financiera y el desarrollo sostenible a través de su **Estrategia de Economía Plateada**.

Dicha Estrategia se ha consolidado como un pilar fundamental del Banco, no solo por su enfoque comercial, sino por su propósito de redefinir la manera en que la banca acompaña a las personas en esta etapa de la vida, entendiendo que la longevidad no constituye un cierre, sino una fase de oportunidades, reinversión y crecimiento, y alineando su enfoque comercial con su compromiso en materia de finanzas sostenibles e inclusión financiera.

En ese contexto, el Banco propone al mercado colombiano un modelo de acompañamiento al segmento de la Economía Plateada, orientado a hacer realidad el mejor momento de la vida. Esta visión se fundamenta en la celebración de la “feliz edad” como una etapa que reconoce y valora la experiencia, la sabiduría y el conocimiento. Asimismo, promueve el reconocimiento de la riqueza emocional, física y financiera de esta población, e impulsa una perspectiva de reinversión y vitalidad que trasciende el concepto tradicional del retiro. Como factor diferencial, el Banco incorpora la escucha activa como eje central de su relacionamiento, utilizándola como herramienta clave para comprender, resolver y mejorar continuamente las experiencias de sus clientes.

Segmentación y enfoque en el cliente

La banca de personas del Banco se estructura a partir de una segmentación basada en las etapas de vida de los clientes, considerando sus motivaciones, necesidades y comportamientos financieros, para el diseño y oferta de sus canales, productos y servicios pensados en una población mayor de 50 años. Dentro de estos segmentos se incluyen trabajadores formales del sector público y privado, pensionados e independientes, con un enfoque relevante en empleados del sector público y privado, para quienes se diseñan propuestas diferenciadas.

En este contexto, la Economía Plateada trasciende la lógica de un mercado tradicional, en la medida en que sus necesidades no se limitan a productos financieros, sino que requieren soluciones integrales que promuevan el bienestar, la autonomía y la seguridad en el largo plazo.

Impacto social

En línea con su estrategia y su oferta integral e inclusiva, el Banco reafirma su compromiso con las Finanzas Plateadas, entendiendo el impacto social como un eje transversal de su gestión y un componente esencial para la generación de valor sostenible.

En un contexto marcado por transformaciones demográficas, brechas de acceso al sistema financiero, el Banco mediante sus productos y servicios contribuye con el bienestar económico, autonomía e inclusión financiera de esta población, así como aporta de forma positiva con los desafíos en educación económica y digital, orientando su actuación a generar resultados positivos y medibles en la calidad de vida de las personas mayores de 50 años.

Esta estrategia no solo responde a un rezago histórico en el acceso, sino que también constituye una oportunidad para el crecimiento sostenible del Banco y el desarrollo de una economía más inclusiva y longeva.

Como parte de este enfoque, el Banco implementa iniciativas orientadas a la educación, la inclusión y el [bienestar financiero](#), a través de estrategias digitales y presenciales que fortalecen las capacidades financieras y digitales, facilitan el uso responsable de los productos y servicios. De esta manera, se consolidan relaciones de largo plazo basadas en la confianza, el acompañamiento y la generación de valor compartido.

Problemáticas sociales asociadas

En este contexto, se describen a continuación las problemáticas sociales a las que responde el compromiso de inclusión financiera:

- **Subatención financiera de las personas de 60 años o más:** en el contexto local, las personas de 60 años o más pueden enfrentar barreras específicas de acceso, uso y acceso efectivo de productos y servicios financieros.
- **Vulnerabilidad social y económica y mayor exposición a ingresos fijos o limitados:** las personas de 60 años o más pueden presentar condiciones de mayor [vulnerabilidad social](#) y [económica](#) asociadas al retiro, la pensión, la dependencia de ingresos periódicos o limitados y mayores necesidades de planeación financiera, lo que puede restringir su inclusión financiera efectiva y su capacidad de resiliencia económica.
- **Barreras de acceso y uso efectivo de servicios financieros:** además del acceso formal, esta población puede enfrentar dificultades relacionadas con comprensión de productos, uso de canales, adaptación a la digitalización y aprovechamiento efectivo de servicios financieros, por lo que se requieren soluciones y actividades orientadas a atender dichas barreras y a generar resultados sociales positivos verificables.

2. Objetivo

Establecer el compromiso corporativo con la inclusión financiera de la población mayor de 50 años, incluyendo las personas de 60 años o más, mediante lineamientos que orienten el diseño, oferta y entrega responsable de productos, servicios, canales, experiencias, [educación financiera](#) y apoyo no financiero. Este compromiso busca contribuir al bienestar financiero, la autonomía, la confianza, la adopción digital y la toma de decisiones informadas de la población *silver* objetivo, promoviendo prácticas comerciales responsables, trato justo, protección al consumidor financiero y adecuada relación entre el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago de los clientes.

3. Nuestro compromiso

Banco Popular se compromete a promover la inclusión financiera de la población mayor de 50 años, con especial énfasis en las personas de 60 años o más, mediante una propuesta integral que facilite el acceso, uso y apropiación responsable de productos, servicios, canales y capacidades financieras. Este compromiso se materializa principalmente a través de la **Estrategia de Economía Plateada**, la cual responde a las necesidades financieras, digitales y de bienestar de este segmento, y se estructura alrededor de cuatro pilares: modelo de servicio, experiencias significativas, bienestar financiero y productos relevantes.

En desarrollo de este compromiso, el Banco orienta su actuación a:

- Innovar y ampliar la oferta de productos y servicios financieros para la población mayor de 50 años, con especial énfasis en personas de 60 años o más, mediante soluciones ajustadas a sus necesidades, capacidades y etapas de vida, incluyendo productos de ahorro, inversión, crédito, seguros y asistencias.
- Adaptar los canales y modelos de atención a las necesidades y preferencias de la población mayor de 50 años, mediante un [modelo de atención *phygital*](#) que combina la cercanía de la atención humana con soluciones digitales accesibles, intuitivas y seguras. Para ello, el Banco promueve modelos de atención diferenciales, canales físicos y digitales, acompañamiento en oficinas, atención telefónica especializada, WhatsApp Servicio, Línea Verde, *skill* 50+, atención mediante *chatbot* basado en IA, formularios en línea y contacto directo por correo electrónico, así como mecanismos de atención prioritaria para solicitudes, soporte, retroalimentación y reclamaciones.
- Ofrecer apoyo no financiero y promover el bienestar financiero de esta población, mediante iniciativas de educación financiera, así como contenidos, herramientas, orientación, acompañamiento y espacios de aprendizaje que faciliten la toma de decisiones informadas. Este apoyo busca fortalecer capacidades en ahorro, inversión, endeudamiento

responsable, planificación financiera, uso seguro de canales digitales y prevención de fraude.

- Fortalecer acciones de prevención y protección frente a fraudes, estafas, suplantación, abuso financiero y riesgos asociados al uso de canales digitales, mediante educación financiera, comunicaciones preventivas, validaciones de seguridad y acompañamiento en el uso seguro de productos y servicios.
- Promover prácticas responsables de otorgamiento del crédito, considerando la capacidad de pago de los clientes, y la entrega de información clara y oportuna.
- Establecer mecanismos de mejora continua frente a los procedimientos que permitan evaluar la capacidad de pago de los clientes de nuestros segmentos prioritarios, que permita además de realizar un adecuado estudio de los créditos, acompañar a los clientes en materia de educación financiera para desarrollar valores, conocimientos, competencias y comportamientos necesarios para una toma de decisiones financieras responsables y conscientes que permitan mejorar su salud financiera.
- Formar y sensibilizar a los equipos comerciales y de atención en prácticas responsables, trato justo, lenguaje claro, acompañamiento adecuado y respeto por las necesidades de la población objetivo, tomando como referencia la **Guía de Atención Incluyente** del Banco. Esta formación busca prevenir sesgos inconscientes, edadismo, prácticas comerciales agresivas, trato irrespetuoso, lenguaje paternalista o barreras de atención que puedan limitar el acceso, uso y aprovechamiento efectivo de productos, servicios y canales financieros por parte de clientes y usuarios.
- Promover el relacionamiento con aliados estratégicos que contribuyan con el propósito de inclusión y bienestar financiero, mediante el desarrollo de soluciones que respondan a las necesidades de estos clientes, iniciativas de educación financiera y digital, y consolidación de un ecosistema de bienestar, acompañamiento y servicios para la población mayor de 50 años.

4. Alcance

Este compromiso aplica a las operaciones del Banco en Colombia y orienta la gestión de las áreas involucradas en el diseño de productos y servicios, la experiencia del cliente, los canales físicos y digitales, la educación financiera, el acompañamiento, la atención de PQRS, la protección al consumidor financiero y el relacionamiento con aliados estratégicos. Su implementación se enmarca en los principios de trato justo, información clara, respeto por las necesidades de los clientes y usuarios, prácticas comerciales responsables, adecuada relación entre el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago de los clientes y mejora continua de los mecanismos de acceso, uso y apropiación responsable de servicios financieros.

Segmentos priorizados para la inclusión financiera por su impacto social

El Banco orienta este compromiso a la población mayor de 50 años, incluyendo adultos de 60 años o más ([población silver objetivo](#)), alineados con las poblaciones priorizadas en el Protocolo Social⁴ de Asobancaria.

Igualmente, el Banco considera importante segmentar dentro de este grupo a los adultos mayores de bajos ingresos, dado que, además de pertenecer a una población históricamente subatendida, enfrentan una condición adicional de [vulnerabilidad económica](#) asociada a sus niveles de ingreso.

5. Nuestros estándares y lineamientos

El compromiso de inclusión financiera de Banco Popular se desarrolla en coherencia con su estrategia corporativa, su modelo de sostenibilidad y los marcos normativos, regulatorios y voluntarios que orientan la gestión responsable de la entidad y la generación de valor social a grupos de interés.

Marco normativo de referencia

- **Constitución Política de Colombia:** el artículo 46 de la Constitución Política dispone que el Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria, constituyendo así un fundamento constitucional directo para iniciativas financieras con enfoque en personas mayores.
- **Ley 1251 de 2008:** la Ley 1251 de 2008 tiene como objeto proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez, de conformidad con el artículo 46 de la Constitución Nacional, la Declaración de los Derechos Humanos de 1948, Plan de Viena de 1982, Deberes del Hombre de 1948, la Asamblea Mundial de Madrid y los diversos Tratados y Convenios Internacionales suscritos por Colombia. La finalidad de la norma es lograr que los adultos mayores sean partícipes en el desarrollo de la sociedad, teniendo en cuenta sus experiencias de vida, mediante la promoción, respeto, restablecimiento, asistencia y ejercicio de sus derechos. Esta norma define como adulto mayor a la persona de sesenta (60) años o más. Esta ley no constituye la principal base legal interna para justificar un enfoque diferencial a favor de esta población.
- **Ley 2055 de 2020:** mediante la Ley 2055 de 2020, Colombia aprobó la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las personas mayores, instrumento que reconoce el derecho de las personas mayores a la igualdad y no discriminación por razones de edad ([edadismo](#)), a

⁴ Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria). (2024). Protocolo social: Diversidad, equidad e inclusión. Asobancaria. <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/protocolo-social/PROTOCOLO-SOCIAL-FIRMADO.pdf>

la vida digna en la vejez, a la independencia y autonomía y a la participación e integración comunitaria.

- **Decreto 681 de 2022 – Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022–2031:** adopta la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022–2031, y dispone la formulación del Plan Nacional de Acción Intersectorial y crea el Observatorio Nacional de Envejecimiento y Vejez.
- **CONPES 4005 de 2020 – Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera:** el Documento CONPES 4005 de 2020 formula la Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera, cuyo objetivo es integrar los servicios financieros a las actividades cotidianas de ciudadanos y MiPymes, mediante estrategias de: (i) ampliación y pertinencia de la oferta, (ii) fortalecimiento de competencias y confianza, (iii) mejora de infraestructura financiera y digital y (iv) mayor articulación institucional. Este documento constituye el principal referente de política pública para sustentar la relevancia de soluciones financieras inclusivas y adaptadas a poblaciones con brechas de acceso y uso.

Estándares y lineamientos

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y marcos internacionales de sostenibilidad:** el Banco alinea su estrategia con los ODS de las Naciones Unidas y con marcos internacionales que promueven una gestión responsable de los impactos económicos, sociales y ambientales.
- **Principios de Banca Responsable de UNEP FI:** Banco Popular es signatario de los Principios de Banca Responsable desde 2021, los cuales orientan la alineación de la estrategia corporativa con los ODS, la medición de impacto y fijación de objetivos, la gestión de clientes y usuarios, la relación con grupos de interés, la gobernanza y cultura, y la transparencia y responsabilidad.
- **Estándares de reporte y transparencia:** el Banco incorpora estándares de reporte como GRI y SASB, así como lineamientos de divulgación asociados a sostenibilidad y gobierno corporativo, con el fin de fortalecer la transparencia frente a sus grupos de interés.
- **Programa Banca de las Oportunidades y lineamientos técnicos sobre personas mayores:** el Programa Banca de las Oportunidades hace parte de la arquitectura pública de inclusión financiera en Colombia y publica información periódica sobre acceso y uso de productos financieros. Adicionalmente, en 2026 publicó la hoja de ruta “Cerrando brechas: inclusión financiera de las personas mayores”, que constituye un referente técnico útil para diseñar criterios de elegibilidad, indicadores de impacto y prácticas de atención, aunque no tiene naturaleza normativa obligatoria.
- **Protocolo Social de Asobancaria:** el Protocolo Social por la Diversidad, Equidad e Inclusión liderado por Asobancaria y firmado en junio de 2024,

identifica a las personas mayores como una de las poblaciones históricamente subatendidas por el sistema financiero y promueve acciones en materia de educación e inclusión financiera, oferta de valor con enfoque diferencial y gestión alternativa de riesgos. Banco Popular se adhirió a este protocolo en 2025.

- **Expectativas del supervisor sobre atención y trato justo a personas en edad plateada – SFC:** documento orientador de la Superintendencia Financiera de Colombia que promueve buenas prácticas para la atención, protección y trato justo de personas en edad plateada, incluyendo accesibilidad, diseño centrado en la edad, prevención de sesgos, canales adecuados, información clara, educación financiera, protección frente a fraudes, innovación en productos y seguimiento de resultados.
- **Expectativas del Supervisor sobre atención y trato justo de segmentos poblacionales especiales – SFC:** guía orientadora de la Superintendencia Financiera de Colombia que recoge principios sobre debida atención, protección, servicio, trato justo, enfoque diferencial, caracterización de segmentos, lenguaje claro, gestión objetiva de solicitudes y prevención de barreras injustificadas para la inclusión financiera de segmentos poblacionales especiales.
- **Guía de Atención Incluyente del Banco Popular:** lineamiento interno que orienta la atención incluyente de personas mayores, personas con discapacidad y personas sexualmente diversas en canales presenciales, telefónicos y digitales. Esta guía promueve lenguaje incluyente, trato respetuoso, accesibilidad, paciencia, claridad, acompañamiento, autonomía, seguridad y prevención de barreras o sesgos en la atención.
- **Política de Sostenibilidad del Banco Popular:** el compromiso de inclusión financiera se articula con la Política de Sostenibilidad, que consolida la sostenibilidad como un eje estratégico para orientar la toma de decisiones, las relaciones del Banco y la generación de valor económico, social y ambiental.
- **Modelo de Sostenibilidad:** el compromiso se conecta con el modelo de sostenibilidad del Banco, que incluye como prioridad social promover las finanzas incluyentes, así como el ecosistema de productos accesibles e inclusivos, entendiendo las necesidades de la población más longeva.

6. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 - ODS

El Banco reconoce los Objetivos de Desarrollo Sostenible como un marco de referencia para orientar su contribución a la generación de valor. En línea con su estrategia institucional y con su enfoque en la Economía Plateada, prioriza acciones que promueven la inclusión financiera, el bienestar financiero, el acceso

responsable a productos y servicios financieros, y el acompañamiento a poblaciones históricamente subatendidas, especialmente personas mayores. Esta aproximación se articula con los ODS 1, 4, 8 y 10, al contribuir al acceso a servicios financieros, al fortalecimiento de capacidades financieras, a la profundización del sistema financiero y a la reducción de desigualdades asociadas a la edad y a la situación económica.

ODS	Metas ODS	Contexto Colombia	Contexto Banco Popular
	1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.	En Colombia, la inclusión financiera de las personas mayores debe entenderse no solo como acceso o uso de productos financieros, sino también como una condición para fortalecer la autonomía, la confianza, la seguridad y el bienestar financiero. La hoja de ruta de Banca de las Oportunidades plantea que los productos y servicios financieros pueden contribuir al aging well, entendido como envejecimiento saludable, activo y productivo. Adicionalmente, el Reporte de Inclusión Financiera 2024 de Banca de las Oportunidades y la SFC señala que el acceso al crédito del sistema financiero se ubicó en 35,5 % de la población adulta en 2024.	El Banco contribuye a esta meta mediante el crédito de libranza como una solución estratégica de inclusión financiera para personas mayores y pensionadas. Este producto facilita el acceso responsable a recursos económicos formales, con condiciones de pago predecibles y descuento directo sobre la pensión o ingreso periódico, lo que favorece la planeación financiera, la autonomía económica y el bienestar de esta población. En el marco de la Estrategia de Economía Plateada, la libranza permite acompañar a los clientes en el cumplimiento de sus propósitos de vida, atender necesidades personales y familiares, y reducir barreras históricas de acceso al crédito para un segmento relevante y creciente del país.
	4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y	La hoja de ruta de Banca de las Oportunidades identifica la necesidad de transformar prácticas	El Banco fomenta el bienestar financiero de sus clientes mediante acompañamiento

	asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.	internas y promover una visión compartida sobre envejecimiento, longevidad y diversidad etaria. También plantea habilitadores transversales como comunicaciones inclusivas, monitoreo, evaluación, aprendizaje y alianzas estratégicas, elementos que pueden fortalecer la educación financiera y la formación de capacidades para personas mayores. Este enfoque se complementa con la meta sectorial de Asobancaria de aumentar el porcentaje de adultos que ahorran e invierten, pasando del 42 % al 71 % en 2030, dentro de sus Objetivos de Finanzas Sostenibles.	integral, orientación personalizada, educación financiera y herramientas que faciliten una gestión responsable de sus recursos. Esta contribución se alinea con el ODS 4.5 como fortalecimiento de capacidades financieras, toma de decisiones informadas y formación para el bienestar financiero a lo largo del ciclo de vida.
	8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.	La hoja de ruta de Banca de las Oportunidades plantea que la transición demográfica exige que las entidades financieras avancen hacia modelos de servicio, competencias y ofertas multicanal más inclusivas, intergeneracionales y centradas en personas mayores. El documento propone que la oferta de productos y servicios financieros y no financieros incorpore un enfoque de ciclo de vida, reconozca la heterogeneidad del segmento y contribuya a la autonomía y bienestar en la vejez. En paralelo, el Reporte de Inclusión Financiera 2024 señala que, aunque el 96,3 % de los adultos tenía al	El Banco contribuye a esta meta mediante productos de crédito, ahorro y servicios dirigidos a personas naturales del segmento de consumo, con especial atención a personas mayores de 50 años y adultos mayores de 60 años, como población históricamente subatendida. Esta contribución se articula con el enfoque de economía plateada del Banco y con la necesidad de fortalecer modelos de atención, canales, competencias y soluciones financieras

		menos un producto de depósito o crédito, el acceso al crédito del sistema financiero fue de 35,5 %, evidenciando una oportunidad de profundización financiera responsable.	adaptadas al ciclo de vida.
	10.2 Promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	Colombia atraviesa una transición demográfica que transforma las necesidades económicas, sociales y financieras del país. La hoja de ruta de Banca de las Oportunidades señala que hacia 2070 más de la mitad de la población colombiana tendrá 50 años o más, que la edad promedio del país pasará de 22,6 años en 1950 a 48,6 años en 2070, y que la esperanza de vida al nacer pasará de 56 años en 1950 a cerca de 82 años en 2070. El documento también advierte que la nueva longevidad no debe abordarse desde estereotipos o edadismo, sino como una etapa plural, diversa y con potencial económico y social.	El Banco orienta su estrategia de economía plateada a promover la inclusión social y económica de personas mayores mediante productos, servicios, canales y modelos de atención que reconocen sus necesidades específicas. Esta apuesta se alinea con los lineamientos de Banca de las Oportunidades, en especial con la promoción de una cultura institucional intergeneracional, comunicaciones inclusivas libres de edadismo, modelos de servicio pertinentes y una oferta integral multicanal con enfoque de ciclo de vida. Los productos de crédito, ahorro y servicios dirigidos a personas naturales del segmento de consumo, así como los canales, cuentan con especial atención para personas mayores de 50 años, y en particular al adulto mayor (60 años o más), como población

			históricamente subatendida.
--	--	--	-----------------------------

7. Servicios y productos financieros

El Banco desarrolla productos y servicios financieros orientados a facilitar el acceso, uso y apropiación responsable de soluciones de ahorro, inversión, crédito, seguros y asistencias para la población 50+.

- **Cuenta pensión:** producto orientado a pensionados, que permite recibir la mesada pensional y otros depósitos de forma segura, con beneficios como ausencia de cuota de manejo, retiros y giros sin costo en cajeros de la Red Aval, consultas de saldo sin costo en Banca Móvil, Zona Transaccional y cajeros, programación automática de pagos y acceso a una amplia red de oficinas. Esta cuenta se presenta como un producto que facilita la inclusión financiera de los pensionados al ofrecer una solución transaccional sin comisiones de manejo y adaptada a ingresos fijos y periódicos.
- **Cuenta nómina:** producto de ahorro diseñado para empleados, que permite recibir el salario y otros depósitos de forma ágil y segura. La cuenta nómina promueve la inclusión financiera de los trabajadores al eliminar barreras de acceso como los costos de administración. Su funcionalidad transaccional permite administrar ingresos de forma eficiente, realizar pagos y transferencias, y generar hábitos de ahorro.
- **Cuenta plateada:** producto diseñado específicamente para personas mayores de 50 años, integrándolas al sistema financiero con una solución rentable, flexible y sin costos asociados. La rentabilidad competitiva, los retiros y transferencias gratuitas, y los abonos diarios de intereses incentivan el ahorro y el uso activo de la cuenta. Adicionalmente, los beneficios en comercios, salud y viajes contribuyen al bienestar integral, fortaleciendo la inclusión financiera de la economía plateada mediante productos adaptados a sus necesidades y capacidades.
- **Producto de inversión (CDT):** producto que ofrece una alternativa de ahorro formal, segura y de fácil comprensión para personas con ingresos estables, incluidos adultos mayores. Este producto permite la planificación financiera de mediano y largo plazo mediante tasas definidas y plazos conocidos, fortaleciendo la confianza en el sistema financiero y promoviendo la acumulación de patrimonio en segmentos que buscan estabilidad y bajo riesgo.
- **Crédito de libranza:** el crédito de libranza amplía el acceso al financiamiento formal para pensionados y trabajadores con ingresos fijos mediante un esquema de descuento directo que reduce el riesgo y facilita mejores condiciones de tasa y plazo. Este producto permite atender necesidades

financieras de manera ordenada, fomenta el endeudamiento responsable y fortalece la estabilidad económica de poblaciones que tradicionalmente enfrentan restricciones de acceso al crédito.

- **Tarjeta de crédito diamante:** la tarjeta diamante amplía el acceso al crédito formal para pensionados, ofreciendo un medio de pago sin cuota de manejo y con beneficios exclusivos. Las opciones de financiamiento a largo plazo, la acumulación de puntos y los descuentos especiales permiten una gestión eficiente del gasto, al tiempo que promueven el uso de productos financieros de mayor valor agregado. Este producto impulsa la inclusión financiera al integrar a los pensionados en esquemas de consumo digital y crédito responsable.
- **Tarjeta de crédito PoSible:** producto que permite el acceso al crédito formal a pensionados con ingresos bajos o sin historial crediticio, superando una de las principales barreras de exclusión financiera. Al contar con el respaldo del Fondo Nacional de Garantías y condiciones ajustadas a la capacidad de pago, fomenta un endeudamiento responsable. Este producto contribuye a la construcción de historial financiero, habilitando el acceso progresivo a otros servicios bancarios además permite la acumulación de puntos que genera un ahorro al convertirlos en abono a la tarjeta, bonos de comercio o abono a cuenta.
- **Seguros:** los microseguros especializados amplían la inclusión financiera al ofrecer mecanismos de protección asequibles y fáciles de comprender para personas mayores y otros grupos vulnerables. Estos productos complementan el portafolio financiero del cliente y fortalecen su resiliencia económica.

8. Servicios e iniciativas no financieras

Banco Popular complementa su oferta financiera con iniciativas no financieras dirigidas a personas mayores de 50 años, orientadas a fortalecer su bienestar financiero, confianza, autonomía y adopción digital. Estas acciones buscan facilitar el uso seguro e informado de los servicios financieros, reduciendo barreras asociadas a la alfabetización financiera y digital, la prevención del fraude y los retos de una población cada vez más longeva.

Club Plateado

Como parte central de esta estrategia, el Banco desarrolló el Club Plateado, un ecosistema digital integral y gratuito dirigido tanto a clientes como a no clientes, orientado a acompañar a las personas mayores de 50 años en esta etapa de la vida. Esta iniciativa amplía la propuesta de valor más allá de los servicios financieros, incorporando contenidos, beneficios, experiencias y soluciones diseñadas a partir de las necesidades reales del segmento.

El propósito del Club Plateado es contribuir al bienestar integral y a una longevidad activa, fortaleciendo las capacidades financieras, promoviendo el cuidado de la salud física, emocional y financiera, impulsando el aprendizaje continuo y fomentando la construcción de comunidad, apoyándose en alianzas estratégicas y en el respaldo institucional del Banco. El Club Plateado se estructura en torno a pilares como bienestar y salud, educación y conocimiento, finanzas personales, entretenimiento y relacionamiento social, promoviendo el bienestar integral, la longevidad activa y el fortalecimiento de capacidades financieras. Su enfoque abierto y accesible contribuye a cerrar brechas de acceso y a consolidar relaciones de largo plazo basadas en la confianza y la cercanía. Esta apertura refuerza el rol del Banco como actor social comprometido con el bienestar de la población 50+, independientemente de su vinculación comercial.

Desde una perspectiva de sostenibilidad, el Club Plateado busca cerrar brechas de acceso, fortalecer la inclusión financiera y social y generar valor compartido, en línea con el compromiso del Banco de acompañar a las personas a lo largo de su ciclo de vida y responder de manera responsable a los cambios demográficos del país. Estas iniciativas consolidan el compromiso institucional con una sociedad más incluyente y consciente del valor de las personas mayores, posicionando al Banco como un actor relevante en la promoción del bienestar integral y en la construcción de una economía que reconoce y potencia el aporte de la población 50+.

Educación financiera

La estrategia de educación financiera del Banco evoluciona desde iniciativas aisladas hacia un modelo integral, coordinado y medible, orientado al desarrollo de capacidades financieras a lo largo del ciclo de vida para clientes, usuarios, no clientes y comunidades. Este modelo incorpora contenidos y metodologías adaptadas a las necesidades de la población mayor, con énfasis en gasto consciente, ahorro con propósito, uso responsable del crédito, adecuada relación entre el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago, alfabetización digital financiera, seguridad en canales digitales y planeación financiera para la longevidad.

Estas acciones permiten avanzar de una educación financiera general hacia un modelo centrado en resultados reales para clientes y usuarios, orientado al fortalecimiento de competencias, la salud financiera, el uso efectivo de productos y servicios y la generación de bienestar financiero.

Asistentes mijo

Esta iniciativa se consolidó como una palanca relevante de educación financiera e inclusión digital. A través de acompañamiento directo en oficinas, promovió el uso de canales digitales (Banca Móvil y Portal Bancario), el enrolamiento en el Club Plateado y la adopción de herramientas tecnológicas.

Asistentes Mijo es una iniciativa de acompañamiento personalizado en oficinas para promover la adopción digital, fortalecer la cercanía con los clientes y apoyar el enrolamiento al ecosistema de Club Plateado, incorporando asistentes externos,

personas pensionadas, excolaboradores del Banco y jóvenes previamente vinculados como aprendices SENA.

9. Modelo de gobernanza

Este compromiso es adoptado por la Junta Directiva del Banco, quien además aprobó la Estrategia de Economía Plateada y realiza el seguimiento periódico.

Adicionalmente, la Junta Directiva aprobó la Política de Sostenibilidad y el modelo de Sostenibilidad del Banco, y realiza seguimiento correspondiente a los objetivos e iniciativas definidas, así como los reportes requeridos, con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Talento Humano.

La Alta Gerencia es responsable de orientar la ejecución de las iniciativas definidas y asegurar su alineación con los objetivos corporativos, el modelo de sostenibilidad y la generación de valor de largo plazo. En este marco, las vicepresidencias y áreas responsables participan en la implementación de los diferentes componentes del compromiso, de acuerdo con sus competencias funcionales.

La Vicepresidencia de Personas y Experiencia del Cliente lidera la implementación de la Estrategia de Economía Plateada. Esto incluye la articulación de la propuesta de valor para la población mayor de 50 años, incluyendo productos, servicios, canales y modelo de atención.

La Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, y Secretaría General articula los frentes relacionados con educación financiera, relacionamiento con grupos de interés, divulgación y reporte de avances relacionados con inclusión y bienestar financiero. Esta Vicepresidencia contribuye a integrar el enfoque de inclusión financiera dentro del modelo de sostenibilidad del Banco y a asegurar la coherencia del compromiso con los estándares, reportes e iniciativas voluntarias adoptadas por la entidad.

La implementación del compromiso requiere, además, la participación coordinada de las áreas de negocio, productos, canales, experiencia del cliente, servicio, riesgos, atención al consumidor financiero, comunicaciones, marca, sostenibilidad y aliados estratégicos, según corresponda. Estas áreas contribuyen a desarrollar y fortalecer productos financieros, canales y modelos de atención, mecanismos de protección al consumidor, iniciativas de educación financiera y digital, servicios de apoyo no financiero y acciones de relacionamiento con la población objetivo.

El Banco realiza seguimiento periódico a la implementación, avances y resultados de este compromiso a través de sus mecanismos de gestión, gobernanza y reportería, con el fin de monitorear el cumplimiento de los objetivos definidos, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la toma de decisiones. En línea con su compromiso de transparencia y rendición de cuentas, divulga este compromiso y reporta los avances de la Estrategia de Economía Plateada, así como de las iniciativas asociadas a inclusión financiera, bienestar financiero, educación

financiera y digital, a través de su sitio web corporativo, informes corporativos y reportes de sostenibilidad.

10. Glosario

- **Aging well:** enfoque de envejecimiento saludable, activo y productivo. En el presente compromiso, este concepto se relaciona con la posibilidad de que los productos y servicios financieros contribuyan a la autonomía, seguridad, bienestar y participación económica de las personas mayores.
- **Bienestar financiero:** grado en que una persona o familia puede gestionar adecuadamente sus obligaciones financieras actuales y tener confianza en su futuro financiero⁵. En el presente compromiso, el bienestar financiero se vincula con el propósito del Banco de acompañar a las personas mayores a lo largo del ciclo de vida y con la estrategia de Economía Plateada.
- **Economía Plateada:** conjunto de oportunidades económicas, sociales y culturales asociadas a las personas mayores de 50 años. En el contexto del Banco, este concepto orienta el diseño de productos, servicios, experiencias y modelos de atención dirigidos a una población más longeva, diversa y activa. En el presente compromiso, la Economía Plateada trasciende la lógica de un mercado tradicional, en la medida en que sus necesidades no se limitan a productos financieros, sino que requieren soluciones integrales que promuevan bienestar, autonomía y seguridad.
- **Edadismo:** estereotipos, prejuicios o prácticas discriminatorias basadas en la edad. En el contexto del presente compromiso, se reconoce la importancia de evitar barreras, sesgos o prácticas que limiten el acceso, uso o aprovechamiento de servicios financieros por parte de las personas mayores, incorporando comunicaciones inclusivas y modelos de atención pertinentes.
- **Educación financiera:** conjunto de acciones de formación, orientación y acompañamiento que buscan fortalecer las capacidades de las personas para comprender su situación financiera, tomar decisiones informadas, usar responsablemente productos y servicios financieros y actuar con mayor confianza frente a sus objetivos económicos.
- **Inclusión financiera:** acceso, uso y aprovechamiento efectivo de productos y servicios financieros adecuados, responsables y pertinentes. En el presente compromiso, la inclusión financiera se orienta a promover el acceso al crédito, el bienestar económico, la autonomía y la participación de las personas mayores en el sistema financiero.

⁵ UNSGSA Financial Health Working Group - United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development (02 de julio de 2026). Salud Financiera: Una Introducción Para los Responsables de la Formulación de Políticas del Sector Financiero. Disponible en: <https://www.unsgsa.org/publications/financial-health-introduction-financial-sector-policymakers>

- **Modelo de atención phygital:** modelo de servicio que integra atención humana y soluciones digitales, con el propósito de ofrecer una experiencia cercana, accesible y resolutive. En el presente compromiso, este modelo permite equilibrar la cercanía humana con soluciones digitales accesibles para responder a las necesidades del segmento de economía plateada.
- **Nueva longevidad:** transformación demográfica, social y económica asociada al aumento de la esperanza de vida, la mayor participación de personas mayores en la vida económica y social, y la necesidad de adaptar productos, servicios, canales y modelos de atención a una población más longeva.
- **Persona mayor:** para efectos generales del presente compromiso, se refiere a las personas de 60 años o más. Cuando el documento haga referencia a población mayor de 50 años, se entenderá como parte del enfoque amplio de economía plateada y de segmentación estratégica del Banco.
- **Población silver objetivo:** personas mayores de 50 años, incluyendo las personas adultas mayores de 60 años o más, reconocidas por el Protocolo Social⁶ de Asobancaria como una población priorizada para la inclusión financiera debido a las barreras y menores niveles de uso efectivo de productos y servicios financieros que enfrentan frente a otros grupos de población.
- **Vulnerabilidad económica:** para efectos del presente compromiso, corresponde a la condición de las personas de 60 años o más cuyos ingresos son iguales o inferiores a tres (3) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV). Esta definición opera exclusivamente como un criterio interno del Banco y no debe entenderse como equivalente a la línea oficial de pobreza monetaria ni a la línea de pobreza monetaria extrema calculadas por el DANE. Las mediciones oficiales de pobreza monetaria del DANE se basan en el ingreso per cápita de la unidad de gasto y en el costo de una canasta básica de bienes y servicios, mientras que el umbral de 3 SMMLV responde a los criterios definidos en el presente compromiso para identificar la población objetivo.
- **Vulnerabilidad social⁷:** condición de exposición a riesgos, inseguridad e indefensión que afecta a personas o grupos frente a transformaciones económicas, sociales, institucionales o del entorno, y que puede limitar su capacidad para anticipar, enfrentar, neutralizar o aprovechar dichos cambios. De acuerdo con la CEPAL, la vulnerabilidad social es resultado de los impactos provocados por el patrón de desarrollo vigente y, al mismo tiempo, expresa la incapacidad de los grupos más débiles de la sociedad

⁶ Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria). (2024). Protocolo social: Diversidad, equidad e inclusión. Asobancaria. <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/protocolo-social/PROTOCOLO-SOCIAL-FIRMADO.pdf>

⁷ Pizarro, R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina*. CEPAL, Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos, Santiago de Chile. Disponible en: [Repositorio Digital de la CEPAL](#).

para enfrentarlos, neutralizarlos u obtener beneficios de ellos. Esta condición no equivale necesariamente a pobreza, dado que la inseguridad e indefensión que la caracterizan no siempre se explican únicamente por insuficiencia de ingresos.