

NOTA CONCEPTUAL

Apoyar los procesos de sostenibilidad de los clientes pyme

Worktrack de relación con los clientes | Octubre de 2026

Por qué esta línea de trabajo

Las pymes representan una parte importante de la clientela de la mayoría de los bancos, y es con ellas con quienes más cuesta abordar la sostenibilidad. Los datos de los clientes son escasos, la capacidad es limitada y los gestores de relaciones rara vez disponen de herramientas pensadas para estas conversaciones. Los bancos que lo consigan necesitarán sentar en la misma mesa a sus equipos de sostenibilidad y a sus equipos de banca para pymes.

Las pymes inciden en todas las áreas de impacto de los PRB. Representan el 90 % de las empresas del mundo y entre el 40 % y el 60 % de las emisiones de gases de efecto invernadero del sector empresarial.¹ El trabajo por cuenta propia y las microempresas y pequeñas empresas generan el 70 % del empleo en los 99 países analizados por la OIT.² Por ello, la forma en que los bancos se relacionan con las pymes importa para el clima y la naturaleza y, en igual medida, para el trabajo decente, la inclusión y la salud financiera de las empresas y los hogares que dependen de ellas.

Ofrecer financiación no basta por sí solo. El 73 % de las instituciones financieras ofrece financiación verde a las pymes, pero solo el 2,8 % de las pymes encuestadas en 13 países la había solicitado en los tres años anteriores.³ A menudo, las pymes necesitan ayuda para identificar qué hacer, preparar un plan y acreditarlo, y el banco necesita formas de apoyar a muchos clientes pequeños a la vez.

Qué es esta línea de trabajo

La línea de trabajo «Apoyar los procesos de sostenibilidad de los clientes pyme» (Supporting the Sustainability Journeys of SME Clients), en adelante la línea de trabajo de relación con clientes pyme, es una de las cuatro líneas de trabajo del Worktrack de los PRB sobre la relación con los clientes en materia de impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad. Examina cómo los bancos abordan la sostenibilidad con sus clientes pyme, tanto en la organización interna del banco como en la relación con el cliente. Adopta una visión integral que abarca conjuntamente las dimensiones ambiental y social.

¹ Foro Económico Mundial (2025), [Sustainability Meets Growth: A Roadmap for SMEs and Mid-Sized Manufacturers](#), en colaboración con Schneider Electric.

² OIT (2019), Small Matters, que abarca 99 países. Véase el [comunicado de la OIT](#).

³ Cámara de Comercio Internacional y Sage (2024), [Unlocking sustainable finance for SMEs](#), con datos de la OCDE.

Dentro del alcance	Fuera del alcance
Cómo se organizan internamente los bancos para relacionarse con sus clientes pyme	Una definición mundial única de pyme
Cómo integran los bancos la sostenibilidad en las relaciones existentes con clientes pyme	Un modelo operativo único y prescrito
Tanto la financiación como el apoyo no financiero	Nuevas normas de información para pymes
Las dimensiones ambiental y social, de forma proporcionada al tamaño del cliente	

Los tres primeros elementos del alcance y las exclusiones se pusieron a prueba con los miembros el 7 de octubre. El cuarto explicita el enfoque integral descrito más arriba.

Lo que escuchamos en la sesión inaugural

Unas 35 personas de bancos miembros de Europa, África, América del Norte y América Latina participaron en la primera sesión, el 7 de octubre. Tres conclusiones orientan esta nota.

<div>15 de 24</div> <div>situaron la falta de datos como el cuello de botella más relevante⁴</div>	<div>16 de 23</div> <div>situaron una lista de verificación de datos e indicadores aproximados entre sus tres prioridades principales</div>	<div>25 de 35</div> <div>señalaron que sus clientes pyme conocen la sostenibilidad, pero no actúan de forma estructurada</div>
---	---	--

- Los datos, primero.** La falta de datos de las pymes se situó como el obstáculo más claro, seguida de una relación que no escala. Los miembros ven los datos como la base: sin ellos, la información no puede llegar a las decisiones de crédito o de producto ni puede construirse una justificación de negocio.
- Los miembros quieren productos prácticos.** Después de la lista de verificación de datos, los miembros priorizaron un kit de herramientas para la relación con pymes (10 de 23 lo situaron entre sus tres prioridades principales) y las vías de financiación (9 de 23).
- Las conversaciones parten del clima, la energía y los costes.** Los temas sociales surgieron con menos frecuencia. Es aquí donde un enfoque integral puede aportar más valor.

⁴ Encuestas en directo de la Sesión 1, 7 de octubre de 2026. Las encuestas fueron anónimas. Las encuestas de clasificación excluyen las respuestas enviadas en el orden original, que se consideraron sin clasificar.

Un marco para el debate

Cinco áreas ordenan la experiencia de los miembros. Son elementos que los bancos necesitan tener implantados, no pasos de una secuencia ni una solución propuesta por UNEP FI.

Área	La pregunta a la que responde
Gobernanza	¿Quién es responsable de la sostenibilidad en el segmento pyme, con qué mandato y con qué objetivos?
Proceso interno	¿Quién hace qué entre los gestores de relaciones, los equipos de crédito y riesgos y los especialistas?
Datos y cartera	¿Qué información se necesita y qué clientes y sectores deben priorizarse?
Relación con clientes y productos	¿Cómo se traducen las necesidades habituales de las pymes en productos, financiación o apoyo práctico adecuados?
Desarrollo de capacidades	¿Qué competencias, tiempo y herramientas necesitan el personal bancario y los propietarios de pymes?

La justificación de negocio atraviesa las cinco áreas. Para el banco, abarca el riesgo, los ingresos, la estrategia, el balance y la eficiencia en costes. Para el cliente pyme, los motivos para actuar incluyen menores costes de energía e insumos, los requisitos de compradores y de exportación, la resiliencia y la asegurabilidad, y el acceso a la financiación.

Hoja de ruta propuesta: de los datos a la relación con el cliente y a la financiación

La secuencia sigue la clasificación de los miembros y la relación de dependencia que describieron. Cada producto se apoya en el anterior: la lista de verificación de datos orienta qué información pedirá el kit de herramientas a los gestores de relaciones, y ambos determinan qué vías de financiación son viables.

Cuándo	Enfoque	Qué obtienen los miembros
7 de octubre de 2026 Sesión 1, celebrada	Sesión inaugural: poner a prueba el reto y el alcance, y clasificar cuellos de botella y prioridades.	Resumen de la sesión y resultados de las encuestas
5 de noviembre de 2026 Sesión 2	La brecha de datos: qué piden hoy los bancos a las pymes, qué utilizan realmente y dónde falla el proceso, tanto en información ambiental como social. Una breve introducción al trabajo de UNEP FI sobre la justificación de negocio de la relación con los clientes.	Una visión compartida de la práctica actual y aportaciones para la lista de verificación
9 de diciembre de 2026 Sesión 3	Poner a prueba un borrador de lista de verificación de datos, preparado por UNEP FI a partir de la Sesión 2 y de las entrevistas individuales.	Borrador de la lista para comentarios y versión final a principios de 2027
Primer semestre de 2027	Kit de herramientas para la relación con pymes: lo que necesitan saber los gestores de relaciones y los propietarios de pymes, aplicable a gran escala.	Kit de herramientas
Segundo semestre de 2027	Vías de financiación: cómo encajan los productos, la financiación combinada y los mecanismos de riesgo compartido en el recorrido del cliente. Revisión de los cuellos de botella y las prioridades.	Vías de financiación y una visión actualizada de las prioridades

Las fechas posteriores a la Sesión 2 pueden cambiar en función de los comentarios de los miembros.

El primer producto: una lista de verificación de datos proporcionada

La lista establecerá qué información de sostenibilidad solicitar a los clientes pyme, de forma proporcionada a su tamaño, y qué constituye evidencia creíble. Abarcará conjuntamente datos ambientales y sociales: por ejemplo, el consumo de energía y las emisiones junto con la plantilla y las condiciones de trabajo, la salud y la seguridad, la propiedad de la empresa y la salud financiera del cliente. Distinguirá lo que es razonable pedir a una microempresa de lo que cabe pedir a una mediana empresa, y se apoyará en referencias existentes, como la norma voluntaria de información sobre sostenibilidad para pymes (VSME) de EFRAG, en lugar de crear una norma nueva.

Cómo funciona la línea de trabajo

- **Formato.** Entre 6 y 8 sesiones de hasta 75 minutos, aproximadamente cada seis semanas al principio.
- **Normas básicas.** Se aplican la regla de Chatham House y las pautas de derecho de la competencia. Los materiales no salen del grupo.
- **Dirigida por los miembros.** Las prioridades y los productos los definen los miembros. UNEP FI, como secretaría, convoca, asesora, sintetiza y conecta.
- **Quién debería participar.** Colegas de sostenibilidad del grupo, finanzas sostenibles y carteras pyme e, idealmente, la persona responsable de la banca para pymes o de empresas del banco. Los bancos pueden implicar a distintos colegas según el tema.

Contactos. Esther Tsang (ching.tsang@un.org) y Laura Díaz Zea (laura.diazzea@un.org), UNEP FI, colíderes de la línea de trabajo.