

# Informe de Inclusión Financiera Colombia 2011

**María Mercedes Cuéllar López**  
Presidenta

**Daniel Castellanos García**  
Vicepresidente Económico

**Elaboración del informe**

**Margarita Henao Cabrera**  
Directora de Sistemas de Pago e Inclusión Financiera

**Juan Oswaldo Manrique Camargo**  
Economista Senior

**Diana Carolina Fonseca Martínez**  
Economista Junior

**Álvaro José Parga Cruz**  
Economista Junior

**Jorge Armando Jaimes Mantilla**  
Estudiante en práctica

**Jeannette Gómez Camacho**  
Jefe de Unidad Estadística

**Procesamiento de datos CIFIN**

**Ketty Valbuena Yamhure**  
Vicepresidenta CIFIN

**Elsa Victoria Duque Gómez**  
Gerente de Tecnología

**Luis Giovanni Moreno Rojas**  
Ingeniero Senior

**Sandra Marcela Vela Timón**  
Ingeniero Senior

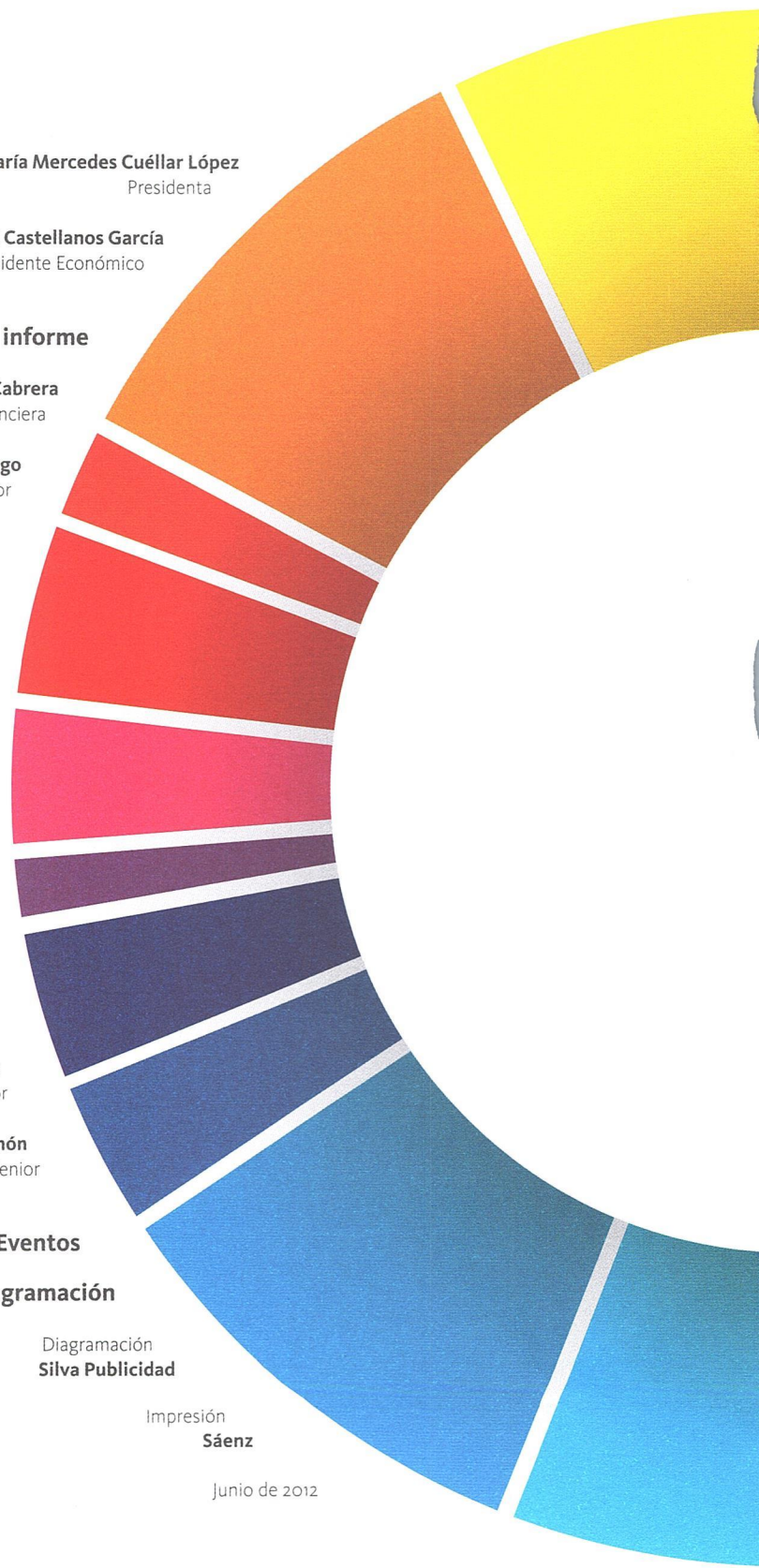
**Gerencia de Comunicación y Eventos**

**Impresión y diagramación**

Diagramación  
**Silva Publicidad**

Impresión  
**Sáenz**

Junio de 2012



# CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>1. ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>9</b>
1.1. Número de personas con productos financieros	9
1.1.1. Indicador de bancarización	9
1.1.2. Análisis por tipo de producto	11
1.1.3. Análisis a nivel departamental	16
1.2. Número de empresas con productos financieros	24
Sección especial: Microcrédito	26
1.3. Número de productos financieros en el país	32
1.4. Cobertura de la infraestructura financiera	35
1.4.1. Evolución del número de canales de acceso	35
1.4.2. Penetración demográfica de los canales	38
1.4.3. Cobertura departamental y municipal	40
<b>2. CALIDAD EN EL ACCESO A PRODUCTOS FINANCIEROS</b>	<b>47</b>
2.1. Oferta de productos	47
2.2. Indicador de quejas	50
<b>3. USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>51</b>
3.1. Evolución del número y monto de transacciones por canal	51
3.2. Análisis por tipo de transacción	59
3.3. Análisis de las combinaciones de productos	61
3.3.1. Personas naturales	61
3.3.2. Empresas	63
Sección especial: Remesas internacionales	65
<b>4. COMPARACIÓN INTERNACIONAL EN INDICADORES DE COBERTURA Y PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA</b>	<b>69</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>83</b>
Anexo 1: Nota Técnica	83
Anexo 2: Matriz de bancarización	85
Anexo 3: Cifras departamentales (número de personas)	86
Anexo 4: Cifras municipales	87
Anexo 5: Número de personas adultas con obligaciones financieras con empresas del sector real y sector solidario	88
Índice de gráficas, diagramas, tablas y mapas	89

# INTRODUCCIÓN

El debate alrededor del potencial de la **inclusión financiera** como herramienta para la superación de la pobreza se ha tornado en un tema recurrente en el ámbito académico. La gran mayoría de los países emergentes ha venido estructurando una definición de inclusión financiera con el fin de formular políticas que la impulsen y Colombia no ha sido la excepción.

El año pasado (2011) Asobancaria propuso una definición de inclusión financiera que involucraba dos ejes: la bancarización, medida como el número de personas y empresas con acceso al sistema financiero por el lado del ahorro o del crédito; y el acceso eficiente a sistemas y herramientas de pago, bien sea que quien los utilice sea un cliente o un usuario del sistema. Así mismo, el gremio señaló en su momento que antes de tener productos de ahorro y crédito, la población, en particular la de menores ingresos, precisa del acceso a productos de pago y transaccionales, en la medida en que la inclusión también es un proceso en el que se le va añadiendo valor a los productos del sector en función de las necesidades individuales de los distintos estamentos de la población.

No obstante, desde esa fecha se ha profundizado en el análisis de diferentes estudios internacionales y se logró acotar un concepto más extendido. Para Asobancaria, la inclusión financiera incorpora tres componentes estructurales: i) acceso a la educación financiera; ii) protección al consumidor y iii) acceso tanto a productos de ahorro y crédito como a servicios transaccionales, que recoge los elementos acu-

ñados desde el año pasado. La combinación de estos tres elementos es lo que permite vincular de manera efectiva y responsable al sistema formal, y a aquellos segmentos poblacionales que, por uno u otro motivo, se han visto excluidos del mismo.

El primer y segundo componente hacen parte del análisis y avances que se presentarán en el “Balance Social de la Banca Colombiana 2011”. En **educación financiera** es importante resaltar los esfuerzos realizados por la banca para implementar un programa gremial de educación financiera, que permitiera generar mecanismos de mayor impacto y alcance, articular esfuerzos y maximizar recursos. En cuanto a la protección al consumidor se destaca que Colombia cuenta con una regulación exhaustiva sobre este particular. En 2011 las entidades concentraron sus esfuerzos en poner en marcha el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y en empezar a evaluar su eficiencia a la hora de resolver las inquietudes de los usuarios, identificar sus mayores problemas y las motivaciones y proponer correctivos.

Ahora bien, este informe se centra en el tercer componente de la inclusión financiera, es decir, en el acceso a productos de ahorro, crédito y servicios transaccionales. En esta ocasión y con el ánimo de estandarizar la información disponible a efectos de tener indicadores comparables internacionalmente, se tomó como referente los elementos que propone la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI)<sup>1</sup> para medir los avances en esta materia: acceso, calidad, uso y bienestar.

<sup>1</sup> Documento sobre políticas. La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: diseño e implementación de encuestas. Alliance for Financial Inclusion (AFI). Febrero de 2010.

La AFI describe de la siguiente manera los elementos mencionados:

- El acceso entendido como la capacidad que tiene la población para utilizar los productos y servicios financieros disponibles ofrecidos por instituciones formales. En este sentido, recomienda obtener un indicador básico sobre el nivel de acceso a partir del número de cuentas bancarias abiertas en todas las instituciones financieras, estimando la proporción de la población que posee una cuenta. Asimismo, menciona que para una mejor comprensión se deben examinar las barreras que dificultan la apertura y uso de productos financieros (p.e. costo, proximidad física).
- La calidad como una medición que muestra la relevancia del servicio o producto financiero en las necesidades del consumidor, así como las actitudes y opiniones hacia los productos que actualmente tienen disponibles. Es una medición utilizada para evaluar las características y profundidad de la relación entre consumidores y prestadores, así como las alternativas disponibles y los niveles de comprensión sobre estas.
- El uso pone énfasis en la permanencia y profundidad en la utilización de los productos y servicios financieros. Es decir, requiere información sobre la regularidad, frecuencia y duración del uso a lo largo del tiempo. También involucra determinar qué tipo de combinación de productos es utilizada por una persona o unidad familiar.
- El bienestar entendido como el impacto que un dispositivo o servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores.

Después de revisar la información disponible frente a los indicadores propuestos, se llegó a la conclusión de que bajo esta óptica se pueden analizar, por ahora, de manera parcial los tres primeros elementos.

En tal sentido, en el primer capítulo se analiza el acceso a productos financieros con indicadores de (i) el número de productos existentes en el país por cada diez mil adultos (recomendación AFI), (ii) el número de personas y empresas que tienen un producto financiero (ver recuadro) y (iii) la cobertura de la infraestructura financiera con un análisis departamental y municipal de los canales disponibles. Como novedad, en este informe se incorporan los

primeros datos del reporte de productos transaccionales nominados.

Es de resaltar que el indicador señalado en el literal (ii) del párrafo anterior es real y no aproximado, puesto que cuenta el número de personas adultas que tiene un vínculo activo con el sistema financiero. Esto es posible gracias a que el país tiene un número de identificación único para las personas mayores de 18 años, que es la cédula de ciudadanía y a que el gremio construyó, desde 2006, un reporte con base en la información que las entidades financieras entregan mensualmente a la CIFIN sobre productos del activo y del pasivo. En otros países eso no es posible y por ello el número de productos (p.e. cuentas) son el único referente.

En la segunda parte de este informe se hace un análisis preliminar de la calidad de los servicios prestados con base en: (i) un breve estudio sobre la oferta de productos que tienen las entidades financieras para atender las necesidades de sus consumidores y (ii) los indicadores de quejas reportados por la Superintendencia Financiera, que permiten inferir de alguna manera las actitudes u opiniones de los usuarios frente a los servicios disponibles.

El tercer capítulo examina el uso de los productos y servicios financieros a través de: (i) indicadores de transaccionalidad por canal y (ii) combinación de productos por persona y empresa.

La última parte del informe busca hacer una comparación de los indicadores de profundidad y cobertura del sistema financiero de nuestro país con otras economías, de ingresos similares y de altos ingresos, con el fin de dar luces sobre nuestra posición en el ámbito internacional.



### **¿Cómo medimos el número de personas con productos financieros?**

El informe de inclusión financiera analiza la información del número de personas mayores de edad y empresas con vínculo activo (o relación vigente) con el sistema financiero (ver anexo 1). Para efectos del análisis se entiende por sistema financiero los bancos, compañías de financiamiento y cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que reportan información a CIFIN. Para el análisis de los datos agregados, se debe tener en cuenta la entrada de nuevas entidades (ver anexo 1).

Para realizar los cálculos de personas se toma el número de cédulas que registran algún producto de ahorro y/o crédito, mientras que para la banca empresarial el conteo se hace utilizando el número de NIT.

Las cifras corresponden al número (en el stock) de personas o empresas con cuenta de ahorro, cuenta corriente y crédito en las modalidades de consumo, comercial, vivienda y microcrédito, además de aquellas que tienen tarjeta de crédito.

Las diferencias anuales a las que se hacen referencia a lo largo de este documento comprenden cifras netas que recogen el efecto del número de personas y empresas que ingresan y que salen del sistema financiero en cada período. De estas cifras no es posible extraer información relativa al número de nuevas personas en el sistema financiero, acceso a productos de ahorro y crédito por primera vez o primer producto abierto en el sistema financiero.

# ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

La medición del acceso a productos y servicios financieros es uno de los ejes estructurales a la hora de hablar de inclusión financiera. La AFI recomienda como indicador básico sobre el nivel de acceso “el número de cuentas bancarias abiertas en todas las instituciones financieras, estimando la proporción de la población que posee una cuenta”<sup>2</sup>, el cual es analizado en el tercer acápite de este capítulo. No obstante, Colombia tiene un indicador real, no aproximado, que cuenta el número de personas adultas que tiene cada uno de los productos financieros y que Asobancaria ha venido reportando desde 2006. Esto es posible gracias a que el país tiene un número de identificación único para las personas mayores de 18 años, que es la cédula de ciudadanía y al reporte construido por el gremio en la CIFIN para capturar esa información. En otros países eso no es posible y por ello el número de productos (p.e. cuentas) son el único referente.

En esta sección se muestra la evolución del acceso en términos del número de personas y empresas con productos financieros y del número de productos existentes en el país. Sumado a esto, se evalúa la cobertura de la infraestructura financiera y la penetración demográfica de cada uno de los canales de acceso.

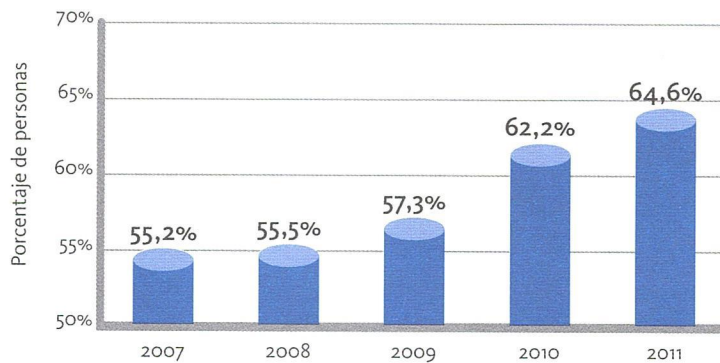
## 1.1. NÚMERO DE PERSONAS CON PRODUCTOS FINANCIEROS

A continuación se presenta la evolución del **indicador de bancarización**, medido como la relación entre el número de personas mayores de edad con al menos un producto financiero sobre el total de la población adulta. Así mismo, se realiza un análisis por tipo de producto y estado de los departamentos en términos de acceso a productos de ahorro y crédito.

### 1.1.1. Indicador de bancarización

Al cierre de 2011, el indicador de bancarización ascendió a 64,6%, producto en su mayoría del incremento en el número de personas con cuenta de ahorro (gráfica 1).

Gráfica 1. Indicador de Bancarización



Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

2 Ibid

**Tabla 1. Bancarización en cifras**

	Población adulta	Personas con al menos un producto financiero	Indicador de bancarización*
2007	28.100.679	15.514.127	55,2%
2008	28.665.007	15.921.080	55,5%
2009	29.243.976	16.762.956	57,3%
2010	29.834.750	18.558.773	62,2%
2011	30.423.847	19.641.042	64,6%

\* Indicador de bancarización: Número de personas mayores de edad con al menos un producto financiero/Número de personas mayores de edad.

Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

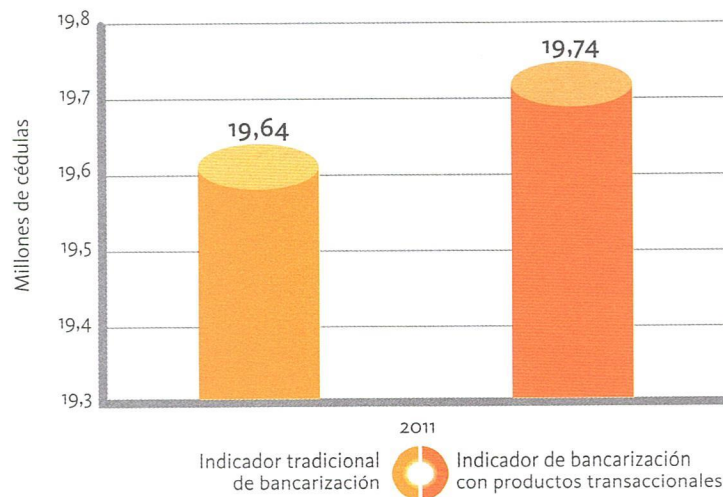
El número total de personas con al menos un producto creció 6% al pasar de 18,5 millones a 19,6 millones, lo que equivale a 1,1 millones de nuevas personas vinculadas al sistema financiero (tabla 1).

Con el fin de evaluar de manera más precisa este proceso, de forma tal que refleje los esfuerzos del sistema financiero por diseñar productos que se adapten a las necesidades particulares de los distintos segmentos de la población, este año se incorporó el reporte de productos transaccionales nominados. A pesar de que este es un gran avance, la informa-

ción aún no refleja en su totalidad la amplia gama de productos que constituyen esta nueva oferta, punto sobre el cual seguiremos trabajando para lograr una medición cada vez más adecuada<sup>3</sup>.

En diciembre de 2011 el número de personas con productos transaccionales nominados llegó a 365.948. De estas, 104 mil lo tienen como único producto. Si se agrega esta suma al total de personas con al menos un producto financiero, este número asciende a 19,7 millones (gráfica 2).

**Gráfica 2. Número de personas con al menos un producto financiero**



Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

3 El reporte de productos transaccionales a diciembre de 2011 con el que se realizó el análisis corresponde al número de personas que tienen servicios transaccionales nominados con Davivienda (Daviplata), que fue la única entidad que hizo este reporte.



### 1.1.2. Análisis por tipo de producto

El crecimiento más significativo con respecto a 2010 se registró en el número de personas con microcrédito (31%), seguido por aquellas que tienen crédito de consumo (6,5%) y tarjeta de crédito (6,3%). El número de personas con cuenta corriente presentó la menor variación de todos los productos analizados (tabla 2).

De otro lado, el número de personas menores de 18 años con cuenta de ahorro también creció de manera significativa, al pasar de 911 mil en diciembre de 2010 a 1 millón en el mismo período de 2011, cifra que no se incluye en el indicador de bancarización ni hace parte del análisis del presente documento, pero que vale la pena reseñar (gráfica 3).

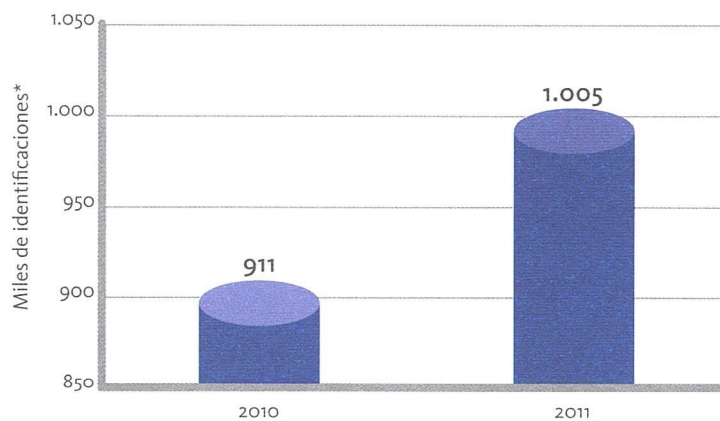
**Tabla 2. Evolución del número de personas con productos financieros**

(por tipo de producto)

	Número de personas mayores de edad					Diferencias		Crecimientos	
	2007	2008	2009	2010	2011	07-11	10-11	07-11	10-11
Cuenta de Ahorro	14.896.214	15.223.956	15.683.340	17.494.742	18.551.419	3.655.205	1.056.677	24,5%	6,0%
Cuenta Corriente	1.479.985	1.514.820	1.290.427	1.399.970	1.451.619	-28.366	51.649	-1,9%	3,7%
Crédito de Consumo	3.692.860	4.273.141	3.604.856	4.083.448	4.349.594	656.734	266.146	17,8%	6,5%
Crédito de Vivienda	511.620	600.821	638.167	691.527	731.370	219.750	39.843	43,0%	5,8%
Microcrédito	612.509	712.099	1.077.185	1.175.393	1.534.716	922.207	359.323	150,6%	30,6%
Tarjeta de Crédito	3.653.150	3.889.043	4.709.192	5.201.395	5.530.896	1.877.746	329.501	51,4%	6,3%

Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

**Gráfica 3. Número de personas menores de edad con cuenta de ahorro**



\* Incluye tarjetas de identidad y registro civil.

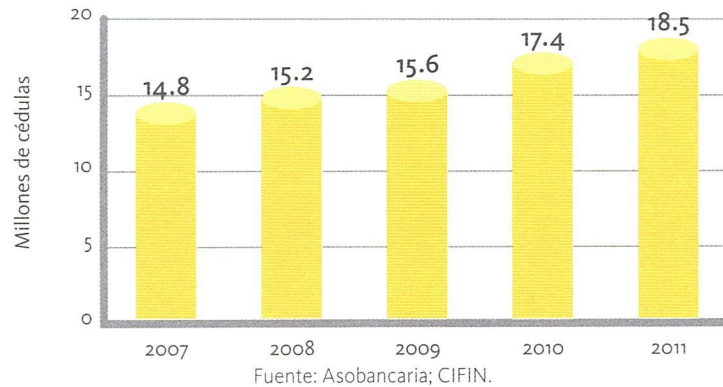
Fuente: Asobancaria; CIFIN.

## Productos del pasivo

Entre el año 2010 y el 2011 el número de personas con cuenta de ahorro creció 6%, lo que equivale en términos absolutos a un millón de personas (gráfica 4). Este

incremento se debe a dos fenómenos: por un lado, a la transformación de algunas entidades en bancos<sup>4</sup>, lo que les permitió comenzar a captar recursos del público y, por otro, a políticas aplicadas por las entidades para lograr una mayor penetración de este producto.

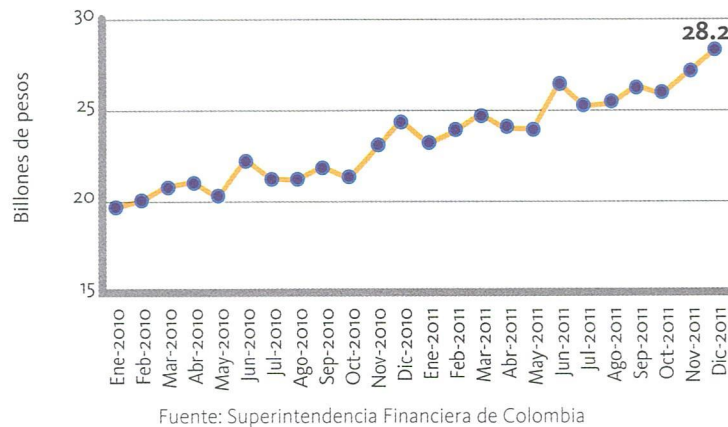
Gráfica 4. Evolución del número de personas con cuenta de ahorros



En efecto, estrategias como el apalancamiento entre las Bancas de Empresas y Pymes y la Banca de Personas, la diversificación en el uso de cuentas tradicionales y la innovación en los mecanismos de apertura, han tenido un impacto positivo en términos del acceso de nuevas personas al sistema financiero. Estas medidas reflejan los esfuerzos de las entidades

por mantener un amplio portafolio de productos que se adapte a las necesidades de los usuarios. Por su parte, el valor de los depósitos en cuentas de ahorros de personas naturales, según cifras reportadas por la Superintendencia Financiera, creció 16% entre diciembre de 2010 y diciembre de 2011 (gráfica 5), porcentaje que confirma la tendencia al alza del ahorro privado.

Gráfica 5. Evolución de los depósitos en cuenta de ahorros de personas naturales

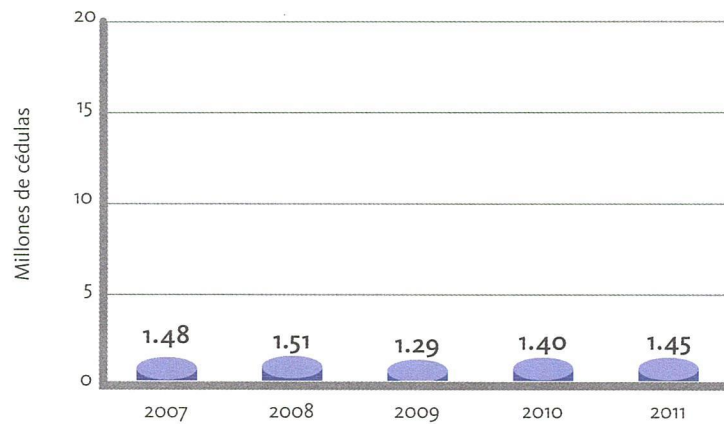


4 En particular, se hace referencia al Banco Finandina, el cual fue autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia para convertirse en banco mediante las resoluciones 2151 del 5 de noviembre de 2010 y 0210 del 10 de febrero de 2011, y al Banco Falabella cuyo funcionamiento como banco fue autorizado mediante la resolución 736 del 12 de mayo de 2011.

En cuanto al número de personas con cuenta corriente se observó un crecimiento moderado equiva-

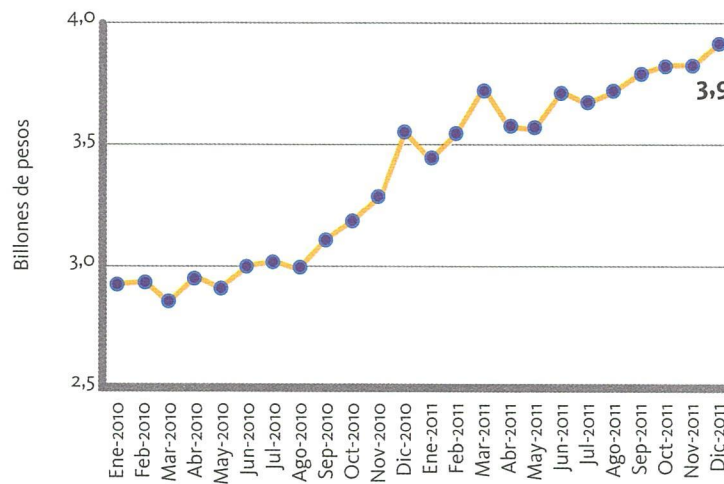
lente a 3,7%, mientras que el valor depositado creció 11% en términos nominales (gráficas 6 y 7).

**Gráfica 6. Evolución del número de personas con cuenta corriente**



Fuente: Asobancaria; CIFIN.

**Gráfica 7. Evolución de los depósitos en cuenta corriente de personas naturales**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

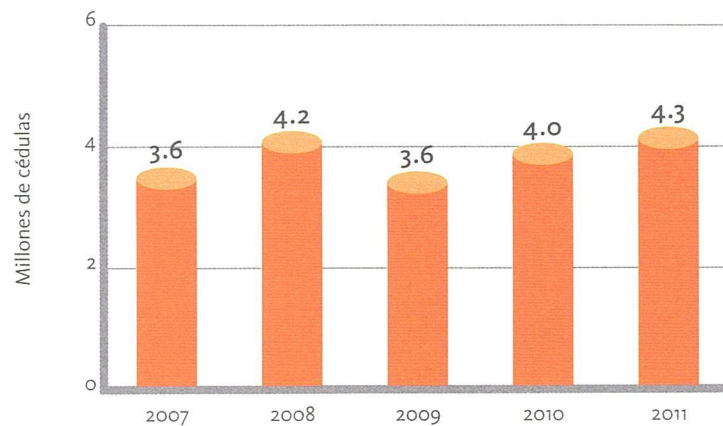
## Productos del activo

**Crédito de consumo:** El crédito de consumo mantiene un comportamiento dinámico en términos del número de personas, tendencia que se ha visto impulsada por el buen desempeño que ha tenido la economía en el último año, y que ha contribuido a afianzar la confianza de los agentes en el sistema financiero. En efecto, entre diciembre de 2010 y el

mismo mes de 2011, el número de personas con crédito de consumo creció 6,5%, lo que en términos absolutos equivale a 266 mil personas (gráfica 8).

Así mismo, los bajos niveles en la tasa de interés cobrada sobre este tipo de crédito<sup>5</sup>, inferior al 20%, a pesar de una leve tendencia al alza en los últimos meses, contribuyeron a la profundización de la cartera de consumo en los hogares colombianos (gráfica 9).

**Gráfica 8. Evolución del número de personas con crédito de consumo**



Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

**Gráfica 9. Tasa de interés promedio de colocación del crédito de consumo - Establecimientos de crédito**



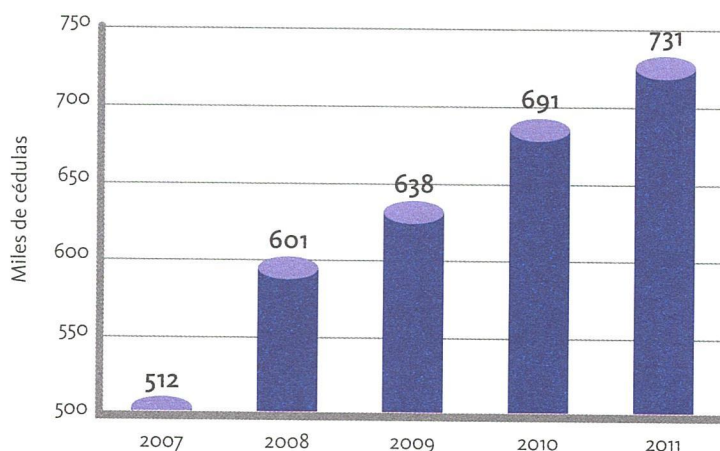
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

5 La tasa de interés corresponde al promedio ponderado por monto desembolsado mensualmente por las entidades que conforman el Sistema Financiero.

**Crédito de vivienda:** El número de personas con crédito de vivienda creció 5,8%, al pasar de 691 mil personas en 2010 a 731 mil en 2011 (gráfica 10). Con esto, a diciembre del año pasado cerca del 2,4% de la población adulta contaba con un crédito de vivienda. Es de resaltar la tendencia positiva de esta modalidad, que en 2011 tuvo 127 mil desembolsos, es decir, que se otorgaron 527 créditos por día.

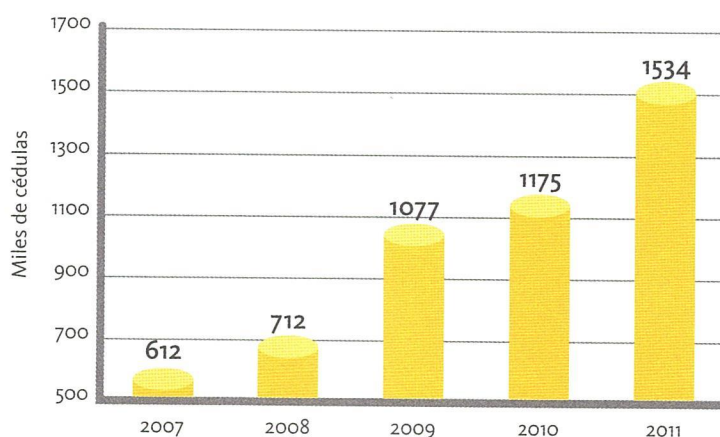
**Microcrédito:** En el año se observó un incremento significativo de 31% en el número de personas con microcrédito, al pasar de 1,17 millones de personas en diciembre de 2010 a 1,53 millones durante el mismo período de 2011 (gráfica 11). Uno de los factores que explica este crecimiento es la transformación de la Fundación WWB en banco, la cual se llevó a cabo durante el segundo semestre de 2011.

**Gráfica 10. Evolución del número de personas con crédito de vivienda**



Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

**Gráfica 11. Evolución del número de personas con microcrédito**



Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

Debido a la importancia de esta modalidad y al gran crecimiento observado en los últimos años en el número de personas que la utilizan, en este informe se dedicará una sección especial a su análisis.

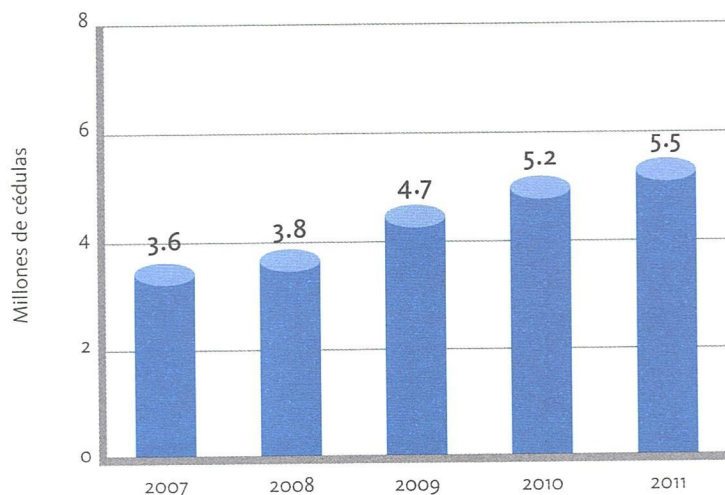
Así mismo, aunque este informe se centra en el análisis de productos de ahorro y crédito ofrecidos

por el sistema financiero, vale la pena resaltar que a diciembre de 2011 el número de personas con alguna obligación con empresas clasificadas en el sector comercio alcanzó los 2.4 millones, y el número de personas con microcrédito prestado por entidades del sector solidario u ONG que reportan a CIFIN alcanzó los 900 mil (ver anexo 5).

**Tarjeta de crédito:** El número de personas con tarjeta de crédito creció 6,3%, dinámica similar a la observada en el resto de productos analizados. Con

esto, al cierre de 2011, el 18% del total de personas adultas tenía tarjeta de crédito (gráfica 12).

**Gráfica 12. Evolución del número de personas con tarjeta de crédito**



Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

### 1.1.3. Análisis a nivel departamental

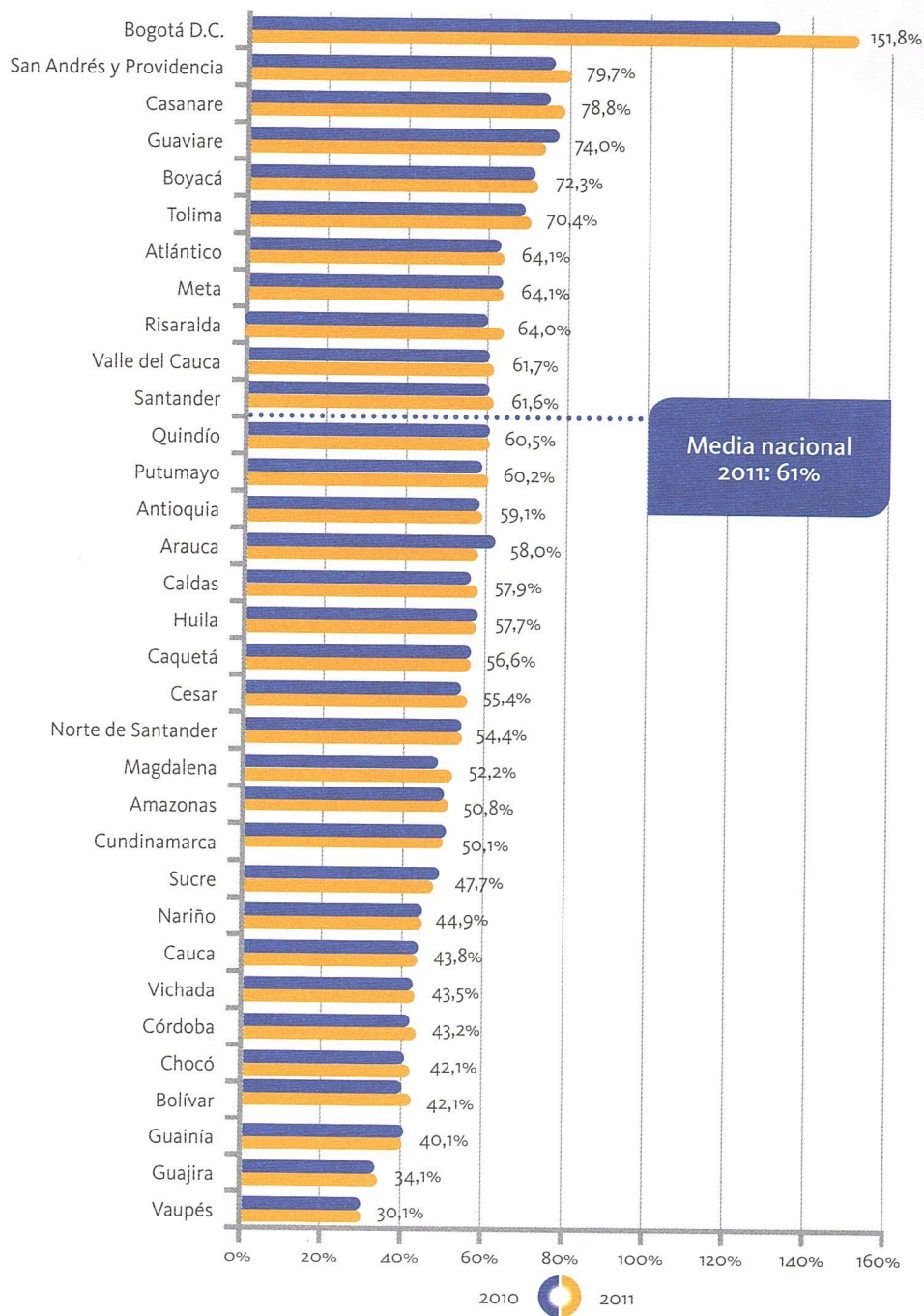
Para la comparación entre departamentos se tomó como base el reporte del número de personas con productos tanto del pasivo como del activo que realizan las entidades a la CIFIN. La identificación geográfica de los productos financieros se realizó a partir

de la ciudad o departamento en el que se originó la obligación o en el que se hizo la apertura del producto. En algunos casos, las personas que residen en municipios aledaños a las grandes ciudades optan por abrir sus productos en estas, lo que explica que en Bogotá, por ejemplo, la relación entre el número de personas con algún producto sobre la población total supere el 100%.

San Andrés, Casanare y Guaviare fueron los departamentos que registraron un mayor número de personas con cuenta de ahorro en relación con su población total, después de Bogotá Distrito Capi-

tal. En contraste, Guainía, Guajira y Vaupés mostraron los indicadores más bajos del país al ubicarse por debajo de la media nacional que fue 61% (gráfica 13).

**Gráfica 13. Porcentaje de personas con cuenta de ahorro por departamento**



Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE

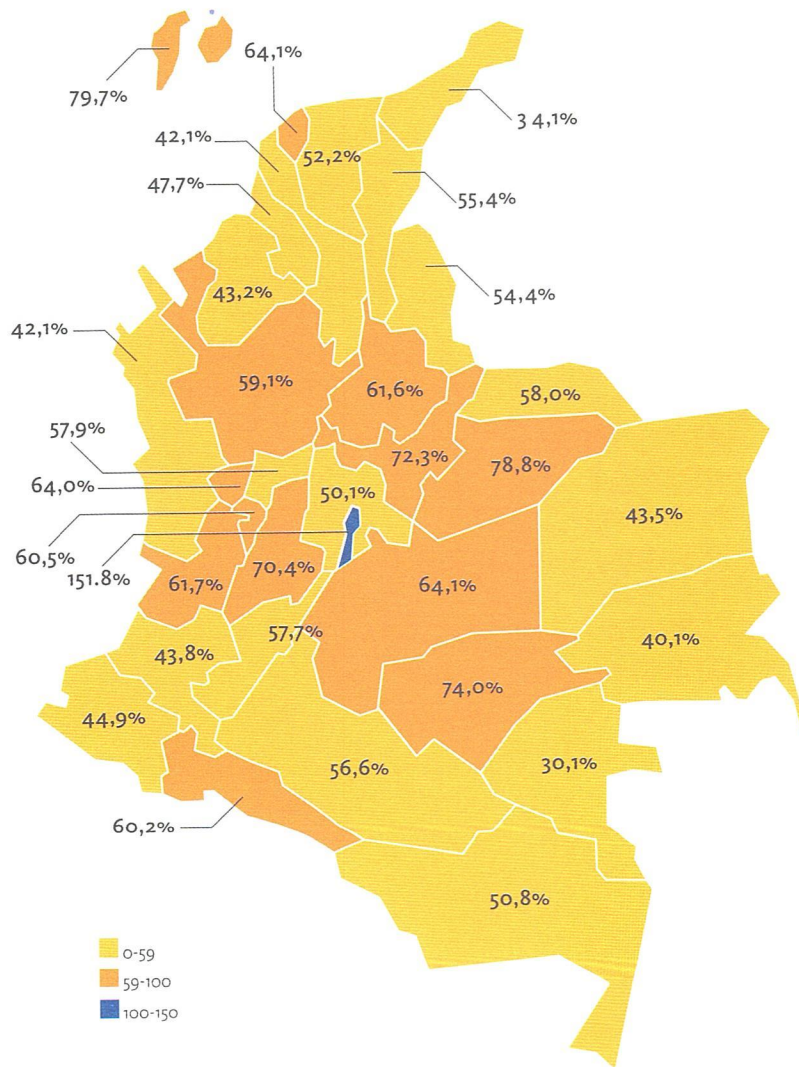
Ahora bien, si se comparan las cifras con respecto a lo observado en el año 2010, Risaralda y Magdalena son los departamentos que registran un mayor crecimiento en términos del número de personas con cuenta de ahorro como porcentaje de su población. Para el caso de Risaralda, este porcentaje pasó de 60% en diciembre de 2010 a 64% durante el mismo período de 2011, en tanto

que Magdalena pasó de 48% en el 2010 a 52% durante el período de análisis.

En el siguiente mapa se evidencia la cobertura de las cuentas de ahorro como porcentaje de la población. Los departamentos del centro del país muestran unos indicadores más altos, a excepción de Caldas y Cundinamarca.

**Mapa 1. Porcentaje de personas con cuenta de ahorro por departamento**

(Cifras a diciembre de 2011)



Departamento	% CA
Bogotá D.C	151,80%
San Andrés y Providencia	79,68%
Casanare	78,81%
Guaviare	73,96%
Boyacá	72,30%
Tolima	70,44%
Meta	64,12%
Atlántico	64,10%
Risaralda	63,95%
Valle del Cauca	61,71%
Santander	61,65%
Quindío	60,47%
Putumayo	60,25%
Antioquia	59,13%
Arauca	57,98%
Caldas	57,86%
Huila	57,75%
Caquetá	56,55%
Cesar	55,44%
Norte de Santander	54,36%
Magdalena	52,20%
Amazonas	50,77%
Cundinamarca	50,13%
Sucre	47,75%
Nariño	44,89%
Cauca	43,84%
Vichada	43,46%
Córdoba	43,25%
Chocó	42,13%
Bolívar	42,06%
Guainía	40,09%
Guajira	34,13%
Vaupés	30,07%

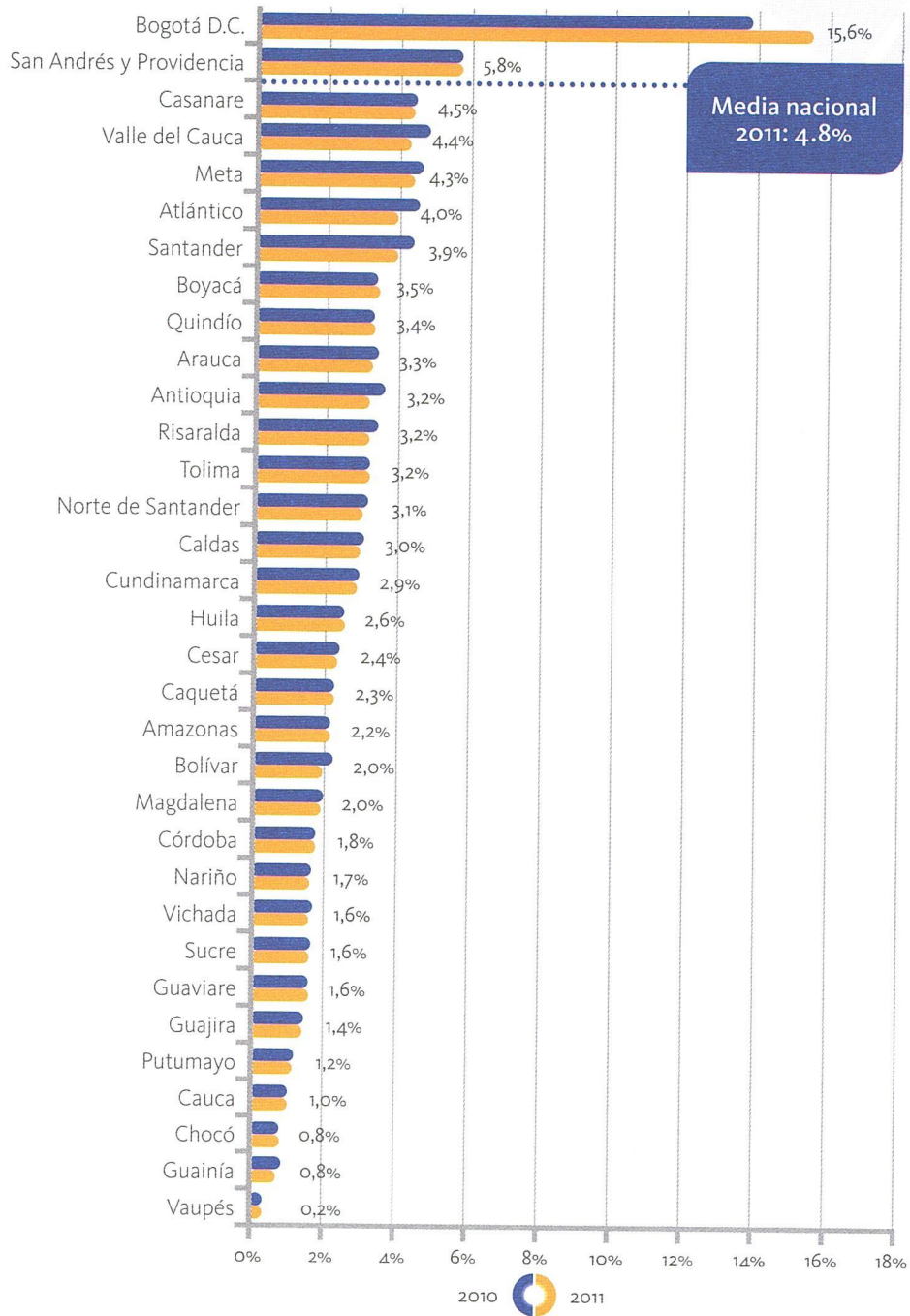
Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE



En cuanto al número de personas con cuenta corriente se observa que el 5,8% de la población de San Andrés cuenta con este producto, porcentaje

que está por encima de la media nacional, la cual en este caso se ubicó en 4,8% (gráfica 14).

**Gráfica 14. Porcentaje de personas con cuenta corriente por departamento**

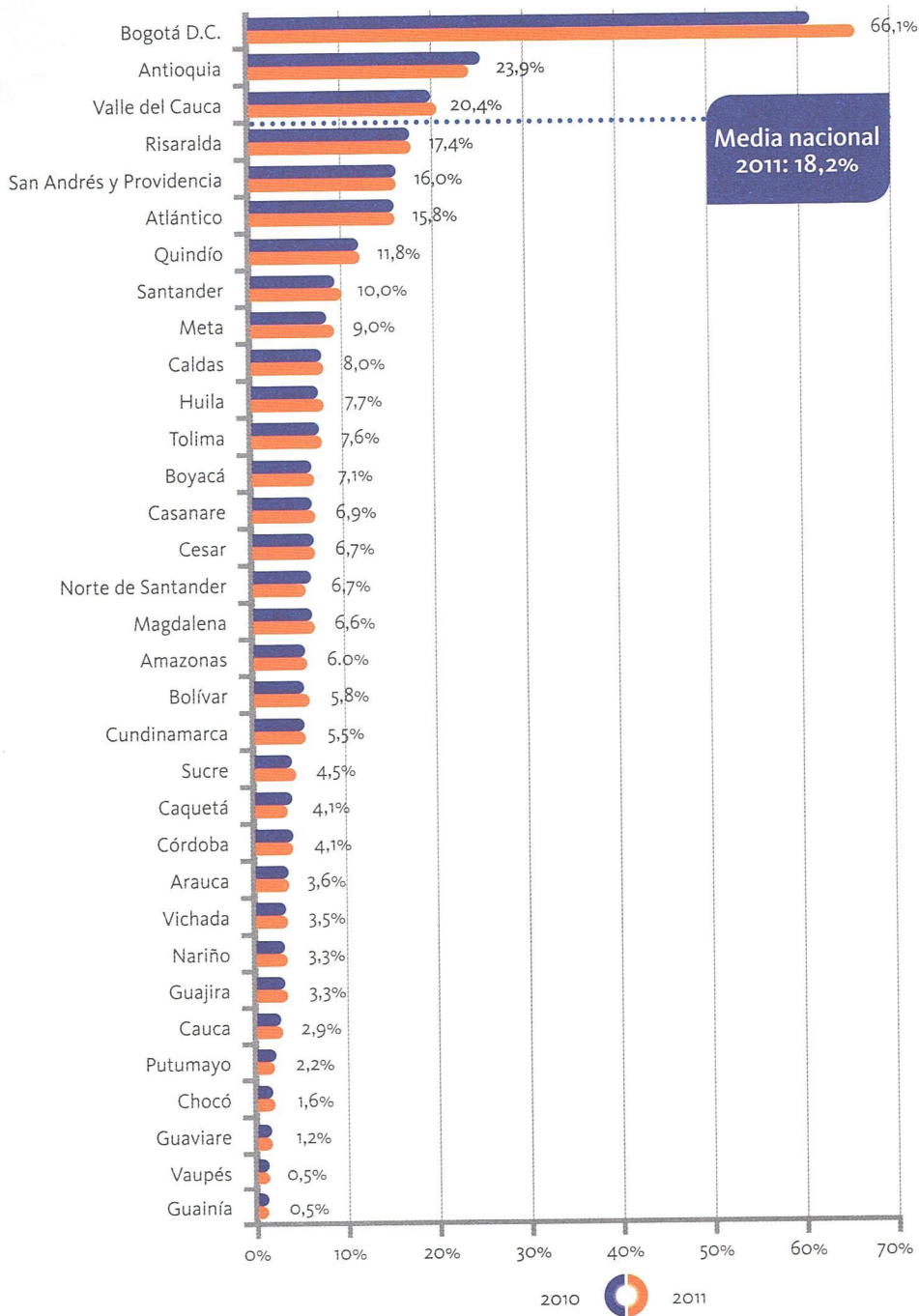


Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

Por su parte, al analizar el número de personas con tarjeta de crédito se observa un incremento general en la mayoría de departamentos a excepción de An-

tioquia, que aún así continúa con un indicador por encima de la media nacional (gráfica 15).

**Gráfica 15. Porcentaje de personas con tarjeta de crédito por departamento**

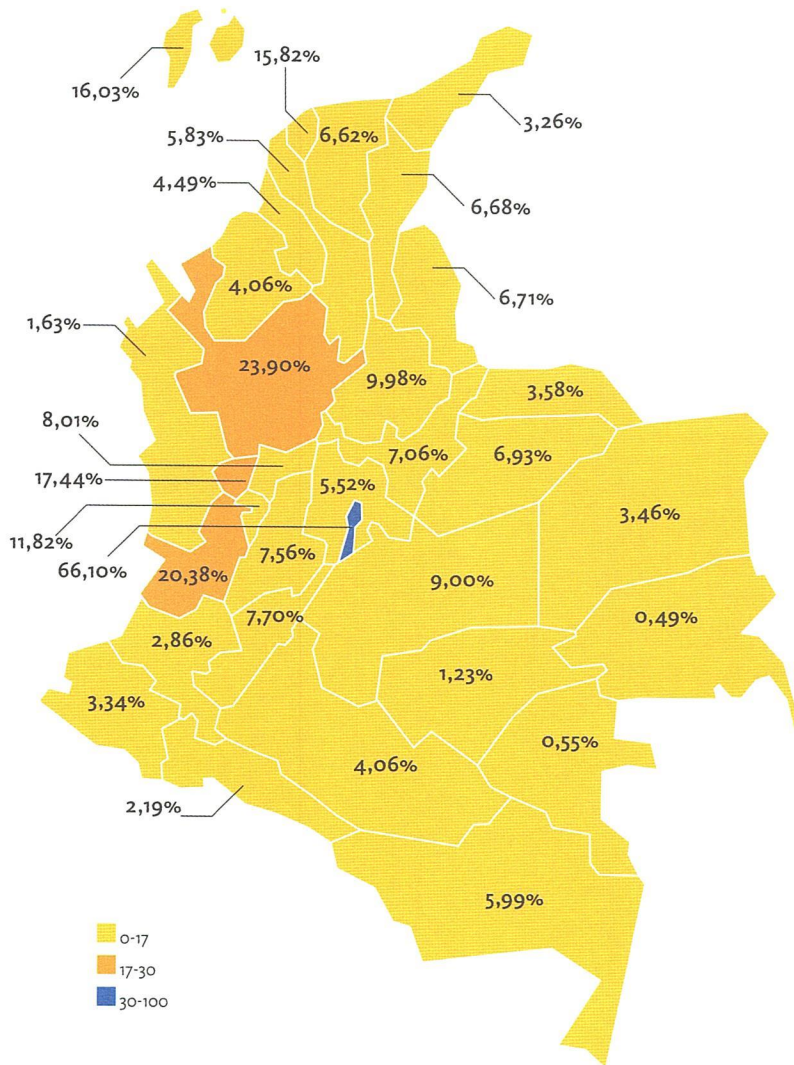


Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

En el mapa 2 se hace evidente que la penetración de las tarjetas de crédito es relativamente baja en la mayoría de departamentos. De hecho, a excepción

de Bogotá, en todos ellos menos de la mitad de la población tiene tarjeta de crédito.

**Mapa 2. Porcentaje de personas con tarjeta de crédito por departamento**  
(Cifras a diciembre de 2011)



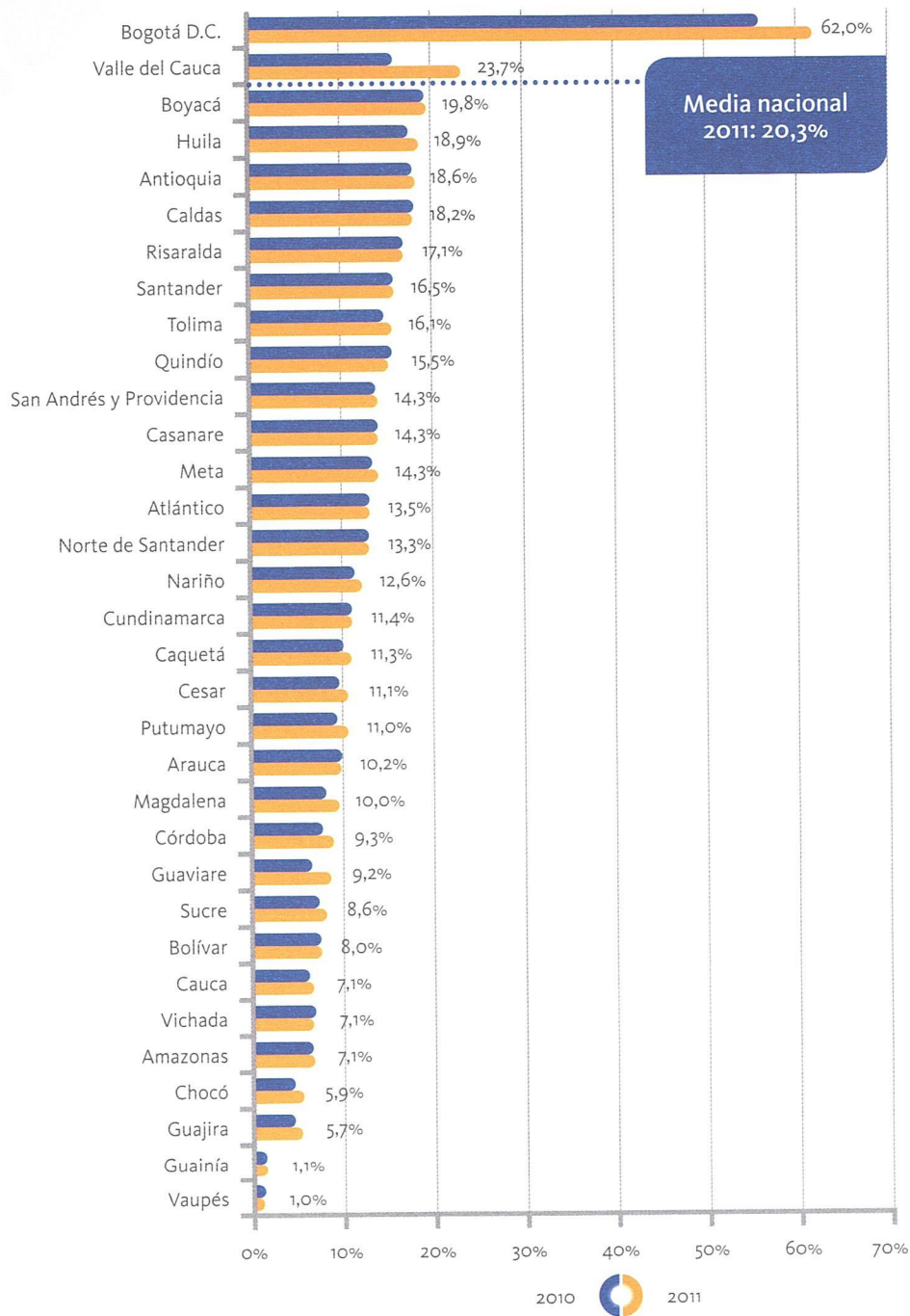
Departamento	%TC
Bogotá D.C	66,10%
Antioquia	23,90%
Valle del Cauca	20,38%
Risaralda	17,44%
San Andrés y Providencia	16,03%
Atlántico	15,82%
Quindío	11,82%
Santander	9,98%
Meta	9,00%
Caldas	8,01%
Huila	7,70%
Tolima	7,56%
Boyacá	7,06%
Casanare	6,93%
Norte de Santander	6,71%
Cesar	6,68%
Magdalena	6,62%
Amazonas	5,99%
Bolívar	5,83%
Cundinamarca	5,52%
Sucre	4,49%
Córdoba	4,06%
Caquetá	4,06%
Arauca	3,58%
Vichada	3,46%
Nariño	3,34%
Guajira	3,26%
Cauca	2,86%
Putumayo	2,19%
Chocó	1,63%
Guaviare	1,23%
Vaupés	0,55%
Guainía	0,49%

Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

De otro lado, si se analiza con respecto al número de personas con crédito —excluyendo las tarjetas de crédito— por departamento, se observa que cerca del 24% de la población del Valle del Cauca cuenta con algún tipo de crédito, lo que lo ubica en el primer lugar de la lista después de Bogotá. Valle del

Cauca es el departamento en el que se registra un mayor crecimiento frente a lo observado en diciembre de 2010. Adicionalmente, se evidencia un crecimiento importante en Guaviare, departamento en el cual la población con crédito pasó de 7% en 2010 a 9% en 2011 (gráfica 16).

**Gráfica 16. Porcentaje de personas con algún crédito por departamento**

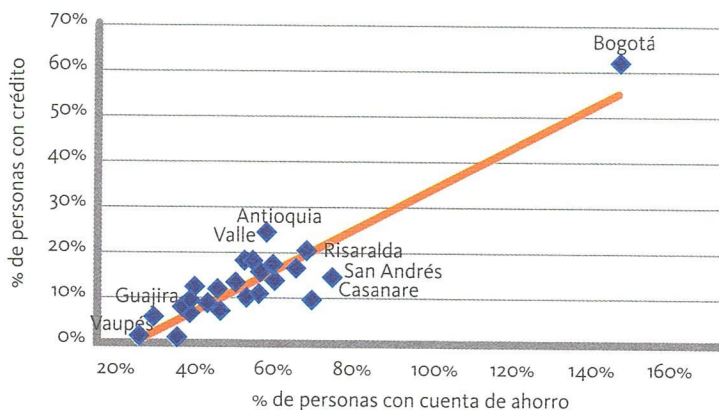


Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

De esta forma, encontramos que el Distrito Capital de Bogotá tiene el mayor porcentaje de personas tanto con cuenta de ahorro como con crédito. Al analizar la distribución a nivel departamental podemos observar que para la mayoría de departamen-

tos el porcentaje de personas con crédito es inferior a 30%, cifra que ha venido creciendo paulatinamente, y si se mira en términos del número de personas con cuenta de ahorro este porcentaje es superior a 50% (gráfica 17).

**Gráfica 17. Porcentaje de personas con cuenta de ahorros y crédito por departamento** (Cifras a diciembre de 2011)

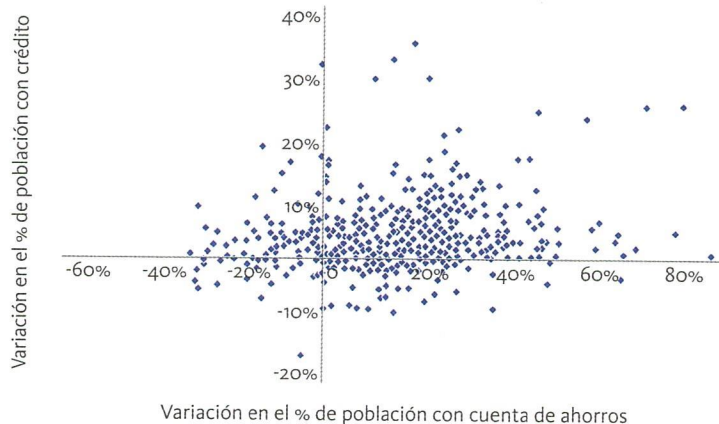


Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

Finalmente, con el propósito de determinar aumentos en el acceso al sistema financiero en el país se cotejaron los datos municipales sobre el incremento del porcentaje de personas con cuenta de ahorros y con algún tipo de crédito —diferente de la tarjeta de crédito— entre 2007 y 2011. Los datos muestran que en la mayoría de municipios (cada uno está representado por un punto) la proporción de población con cuenta

de ahorros creció al igual que lo hizo la que posee al menos un crédito, dado que casi todos se encuentran en el primer cuadrante del gráfico. Esto evidencia que a pesar de la marcada concentración del uso de productos financieros en las grandes ciudades, el esfuerzo por aumentar la inclusión financiera en todas las zonas del país está comenzando a rendir sus frutos (gráfica 18).

**Gráfica 18. Variaciones del porcentaje de personas con cuenta de ahorros y con crédito por municipio** (Comparación 2007-2011)



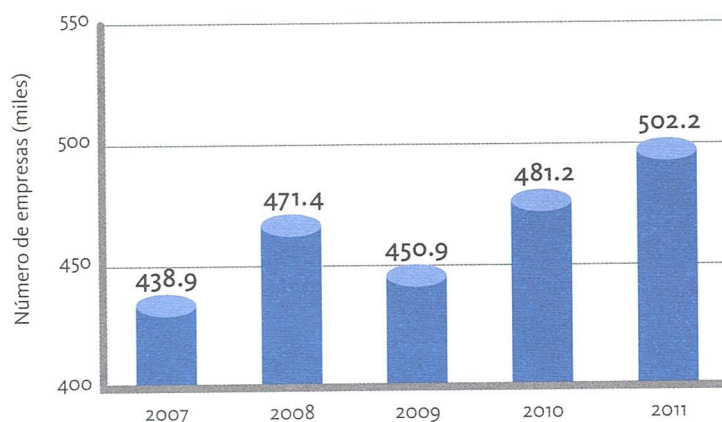
Fuente: Asobancaria; CIFIN y DANE.

## 1.2. NÚMERO DE EMPRESAS CON PRODUCTOS FINANCIEROS

Entre 2010 y 2011 el número de empresas con al menos un producto financiero creció 20%, al pasar de 481 mil a 502 mil (gráfica 19)

En la tabla 3 se resume la evolución anual del número de empresas por tipo de producto. La cuenta de ahorro fue el producto que tuvo el mayor crecimiento absoluto, mientras que por el lado del crédito fue la modalidad comercial la que más aumentó con cerca de 12 mil empresas.

Gráfica 19. Empresas con al menos un producto financiero



Fuente: Asobancaria; CIFIN.

Tabla 3. Evolución del número de empresas con productos financieros (por tipo de producto)

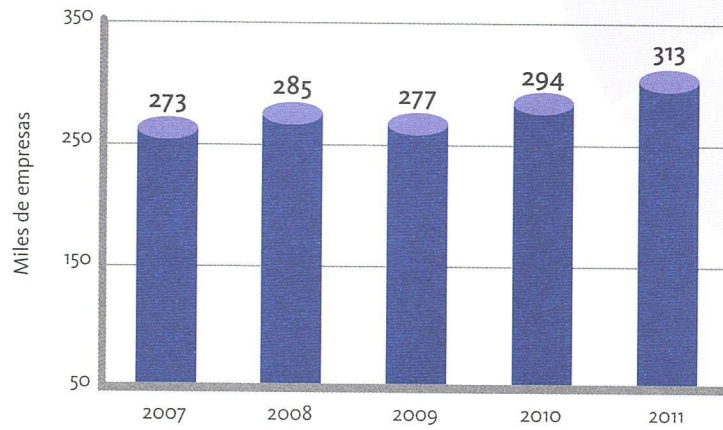
	Número de empresas					Diferencias		Crecimientos	
	2007	2008	2009	2010	2011	07-11	10-11	07-11	10-11
Cuenta de ahorro	272.714	284.918	276.654	293.533	312.672	39.958	19.139	15%	7%
Cuenta corriente	278.709	304.988	268.487	299.212	306.357	27.648	7.145	10%	2%
Crédito comercial	96.119	110.935	124.818	138.475	150.238	54.119	11.763	56%	8%
Crédito de consumo	12.981	27.846	67.192	65.193	64.988	52.007	-205	401%	0%
Microcrédito	1.978	4.501	6.697	7.349	8.464	6.486	1.115	328%	15%
Tarjeta de crédito	47.688	49.948	60.161	64.970	70.009	22.321	5.039	47%	8%

Fuente: Asobancaria; CIFIN.

Como se observa en las siguientes gráficas, en todos los productos se presenta una tendencia creciente. Se destaca que aunque el crédito comercial sigue siendo la fuente de recursos por excelencia, el número

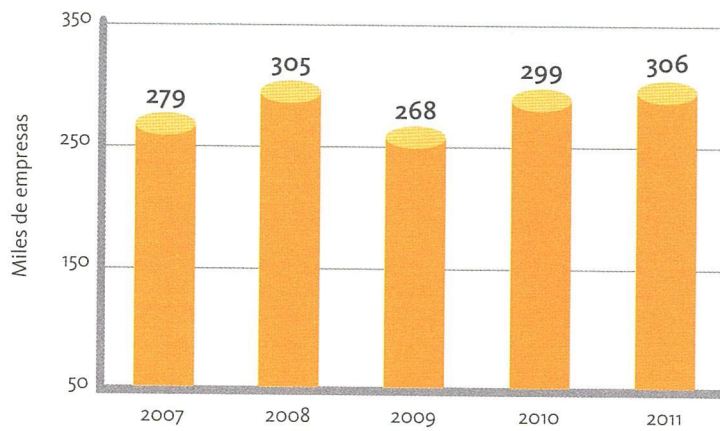
de empresas que busca financiarse a través de microcrédito se ha incrementado en los últimos años.

**Gráfica 20. Evolución del número de empresas con cuenta de ahorros**



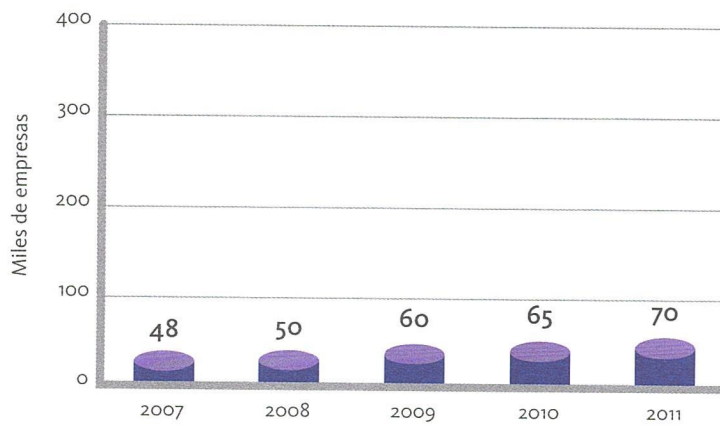
Fuente: Asobancaria; CIFIN.

**Gráfica 21. Evolución del número de empresas con cuenta corriente**



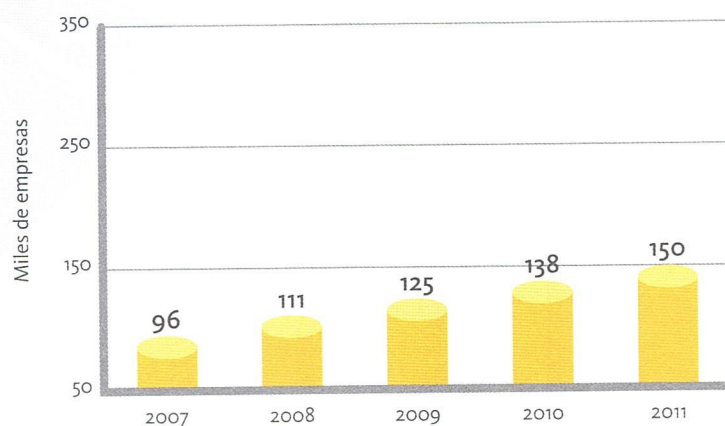
Fuente: Asobancaria; CIFIN.

**Gráfica 22. Evolución del número de empresas con tarjeta de crédito**



Fuente: Asobancaria; CIFIN.

**Gráfica 23. Evolución del número de empresas con crédito comercial**



Fuente: Asobancaria; CIFIN.

### Sección especial: Microcrédito

Esta sección se dedicará a analizar más detalladamente la evolución del microcrédito y su influencia como instrumento de impulso a la inclusión financiera y, por esa vía, al desarrollo económico del país.

#### Descripción del mercado

El microcrédito es una modalidad que se concentra en el financiamiento a microempresas y debe cumplir algunas condiciones fundamentales que lo diferencian de otro tipo de crédito: (i) se otorga a unidades productivas conformadas por personas naturales o jurídicas, en las cuales la planta de personal no supere los diez trabajadores y los activos totales, excluida la vivienda, sean de un valor in-

ferior a 500 SML; (ii) el saldo de endeudamiento del deudor no puede exceder los 120 SML; (iii) la fuente de pago de la obligación debe provenir de ingresos derivados de su actividad; (iv) las entidades que otorgan este tipo de créditos pueden cobrar honorarios y comisiones que no están incluidos en los intereses, siempre y cuando el monto por operación no supere los 25 SML y cumpla los parámetros definidos por el Consejo Superior de la Microempresa.

Actualmente 17 entidades vigiladas por la Superfinanciera otorgan esta modalidad, de las cuales nueve son bancos, tres son compañías de financiamiento y cinco son cooperativas financieras. Adicionalmente, más de doscientas ochenta entidades no vigiladas, principalmente cooperativas y fundaciones, prestan microcréditos.

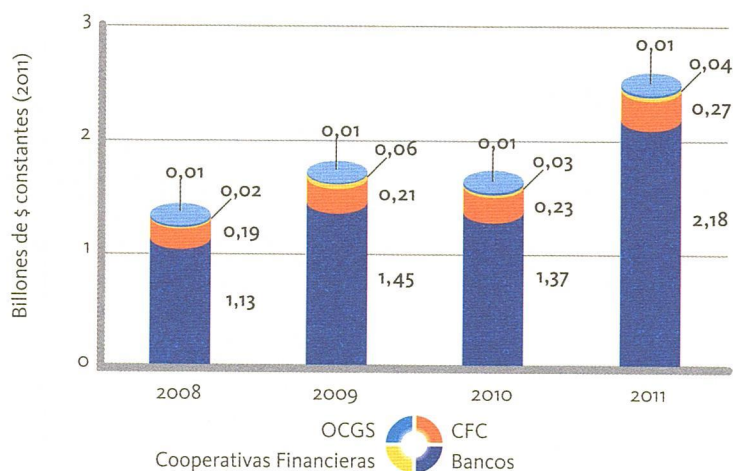


## Desembolsos

En los últimos años, las entidades financieras se han visto incentivadas a colocar microcréditos, tanto las especializadas en ese mercado como algunas que no lo son, pero les ha interesado entrar en él. La flexibilización en el cálculo de la tasa de usura fue un factor fundamental en esa dinámica. El 2011 cerró

con \$2.5 billones de pesos desembolsados por el total del sistema financiero conformado por bancos, compañías de financiamiento y cooperativas<sup>6</sup> vigiladas por la Superfinanciera (gráfica 24). Respecto al año anterior, se registró un incremento de 52% en el total. Por tipo de entidad, las variaciones más destacables se dieron en los desembolsos efectuados por los bancos y las cooperativas financieras.

**Gráfica 24. Desembolsos anuales de microcrédito**



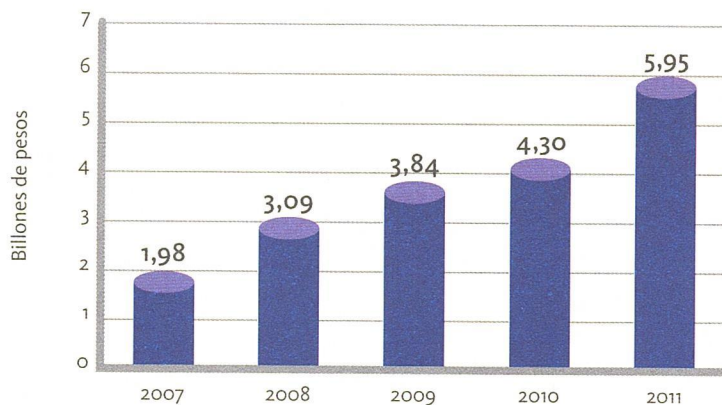
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

## Cartera

En el mismo sentido, los saldos de cartera de microcrédito han aumentado notablemente. Al cierre

de 2011, el saldo total de la cartera para el sistema financiero alcanzó \$5,9 billones de pesos, con un aumento de 38% respecto al 2010 (gráfica 25).

**Gráfica 25. Saldos de cartera de microcrédito**



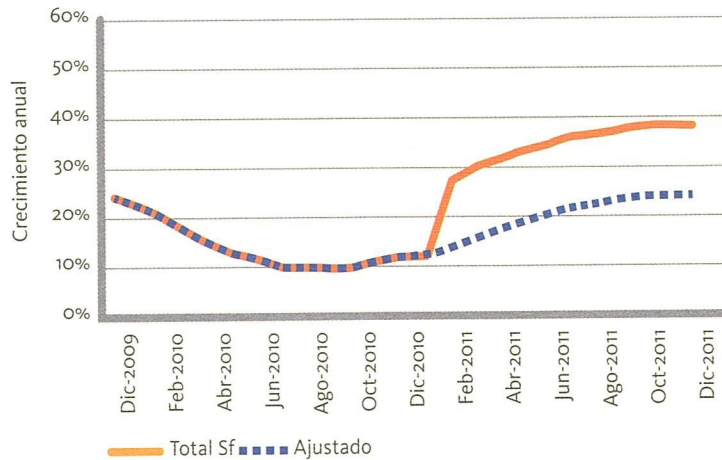
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

<sup>6</sup> Las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera comprenden tanto las cooperativas financieras como los organismos cooperativos de grado superior (OCGS).

Es importante tener en cuenta que el año pasado ingresó una nueva entidad al sistema financiero (Banco WWB) lo que influyó en el crecimiento registrado. No obstante, al aislar el efecto del ingreso

de esta entidad, la variación interanual de la cartera es de 25%, lo que sin duda constituye un aumento importante (gráfica 26).

**Gráfica 26. Variación porcentual de la cartera de microcrédito**



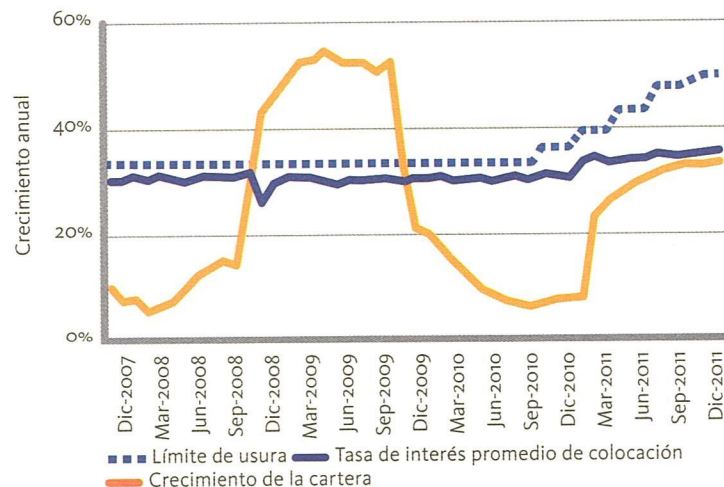
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

### Tasa de interés

En cuanto a la tasa de interés del microcrédito se observa que, a pesar de la flexibilización en el cálculo de la tasa de usura en esta modalidad, las entidades no se han pegado al límite establecido. En efecto, con respecto a diciembre de 2010, la tasa de usura ha au-

mentado en 13 p.p. mientras que la tasa promedio de colocación creció apenas 5 p.p., con lo que el diferencial entre las dos tasas alcanza 14 p.p. al cierre de 2011. Como se desprende de la gráfica 27, el aumento escalonado en la tasa de usura ha dinamizado el mercado sin causar un incremento desbordado en las tasas a las que efectivamente se prestan los microcréditos.

**Gráfica 27. Tasa de interés promedio de colocación vs tasa de usura del microcrédito**



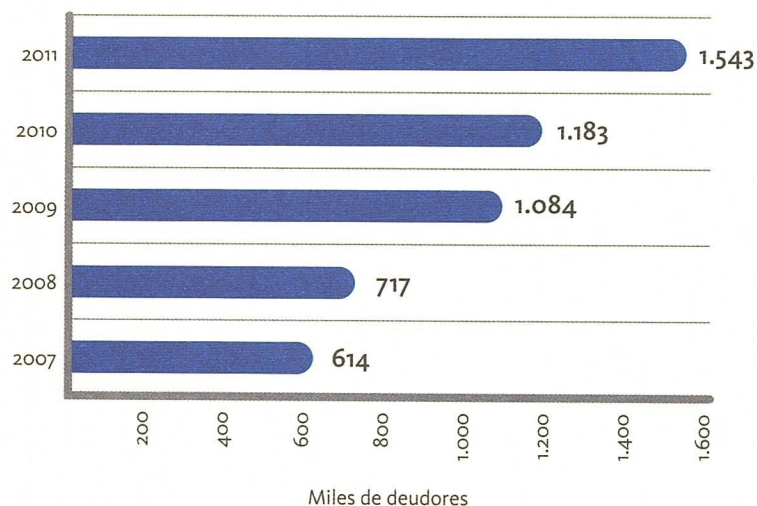
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

## Número de personas

Como se detalló anteriormente, el número de personas y empresas con microcrédito también ha venido aumentando de manera importante. A diciembre de 2011 se registran 1,54 millones de deudores —suma-

dos personas naturales y jurídicas— con microcrédito. Esta cifra creció en 360 mil deudores frente a la observada en diciembre de 2010. Cabe aclarar la influencia que tuvo en este crecimiento la entrada de nuevas entidades al reporte, especialmente en 2009 y 2011<sup>7</sup> (gráfica 28).

**Gráfica 28. Número de deudores de microcrédito  
Personas naturales y jurídicas**



Fuente: CIFIN.

## Análisis departamental

Tal como se describió, el comportamiento del microcrédito en los últimos años ha sido más que óptimo. El crecimiento en los desembolsos, car-

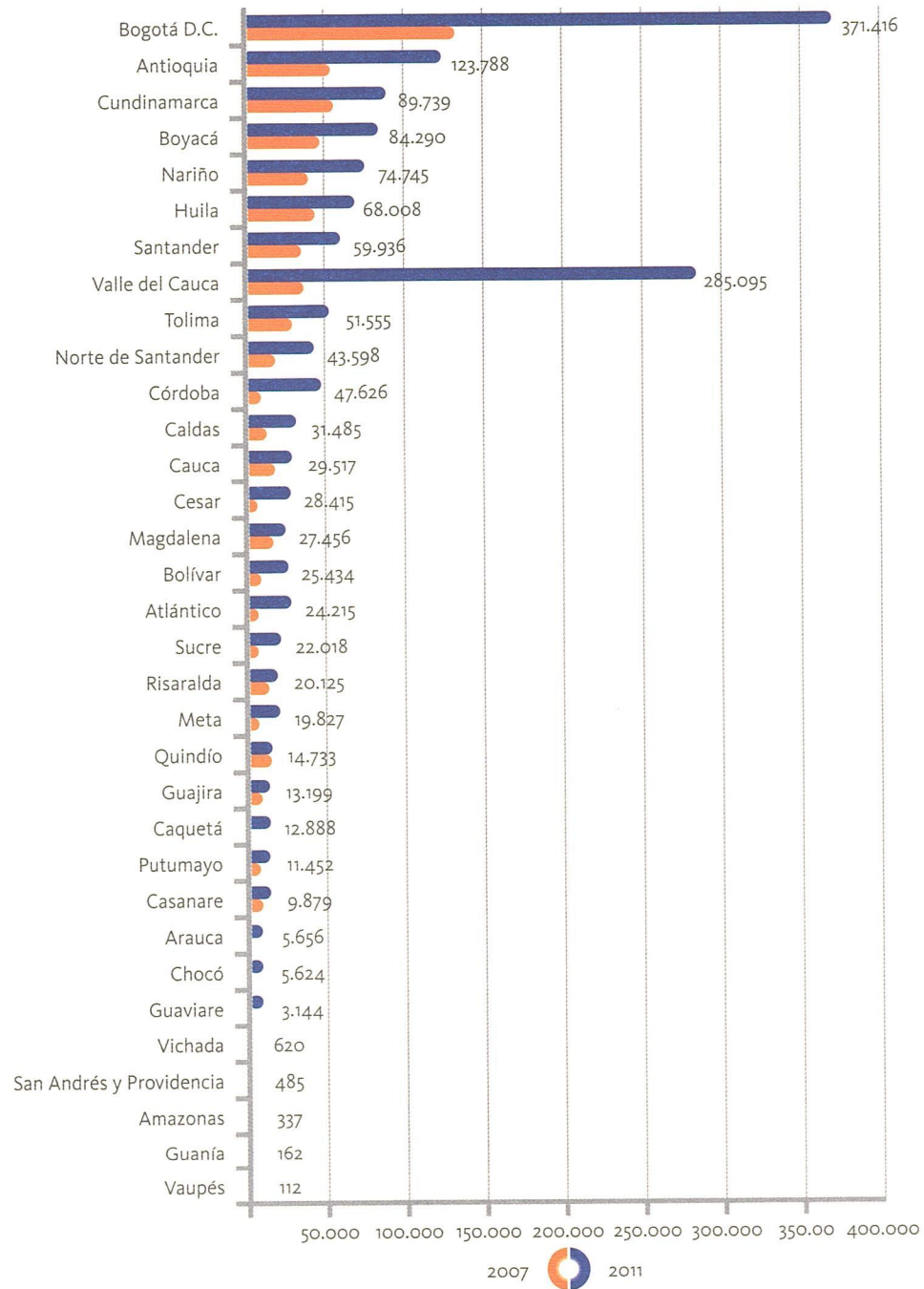
tera y número de deudores son reflejo del interés del sector financiero por promover el acceso al crédito a poblaciones que carecen del mismo y que sin duda lo necesitan para adelantar su actividad productiva.

7 Ingresaron Bancamía y Banco WWB

Ahora bien, es pertinente analizar si los recursos han llegado a zonas que tradicionalmente son de bajo acceso al crédito. Para ello, inicialmente se hizo un análisis departamental del número de personas con microcrédito. Como se evidencia en la gráfica 29, en

la gran mayoría de departamentos este rubro tuvo crecimientos mayores al 100% frente al 2007. Los grandes incrementos del Valle del Cauca se explican por la entrada al reporte del Banco WWB, cuya sede es en Cali.

**Gráfica 29. Número de personas con microcrédito por departamento 2007-2011**

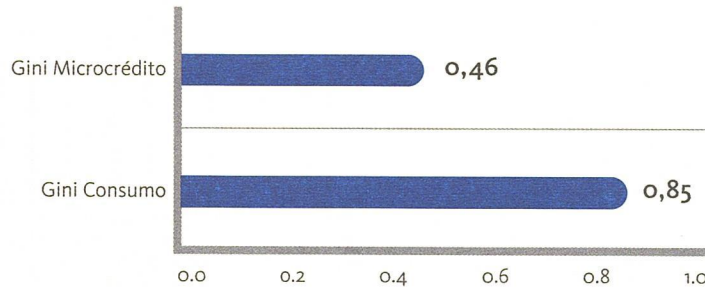


Fuente: CIFIN.

Adicionalmente, se hizo un ejercicio para determinar qué tan concentrado está el microcrédito a nivel departamental. Así, se calculó un coeficiente de Gini para la cartera de microcrédito departamental y se comparó con la de consumo. El resultado del coeficiente fue 0,46 que si bien no es un resultado plena-

mente satisfactorio, sí indica una mejor distribución que la del crédito de consumo, que es 0,85 (gráfica 30). Recordemos que un número cercano a cero indica igualdad, mientras que un número cercano a 1 indica una alta concentración<sup>8</sup>.

**Gráfica 30: Coeficiente Gini departamental para la cartera de consumo y microcrédito**



Fuente: Datos cartera departamental Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Asobancaria

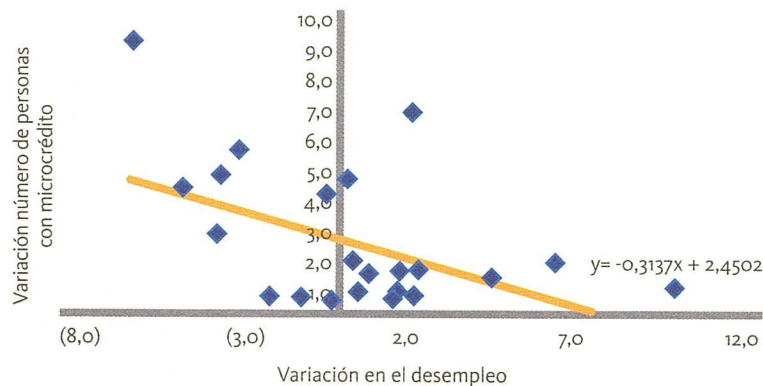
### Análisis con otros indicadores

Es pertinente también hacer un breve análisis de la relación que puede tener el microcrédito con otros indicadores económicos y sociales. Para ello se observaron datos a nivel departamental sobre el número de personas con microcrédito y se tomó la diferencia entre 2007 y 2011. Es necesario aclarar que el análisis no pretende establecer una relación de causalidad, simplemente sirve como referente para

conocer cómo se comporta el microcrédito respecto a otros indicadores.

Estos datos se compararon primero con la variación en la tasa de desempleo a nivel departamental para el mismo período. Al revisar el gráfico de dispersión entre las dos variaciones puede verse una relación inversa entre ambos, es decir que, en promedio, en los departamentos en los que aumentó el número de personas con microcrédito, el desempleo disminuyó (gráfica 31).

**Gráfica 31: Relación entre las variaciones del número de personas con microcrédito por departamento y el desempleo 2007 - 2011**



Fuente: CIFIN y DANE. Cálculos Asobancaria.

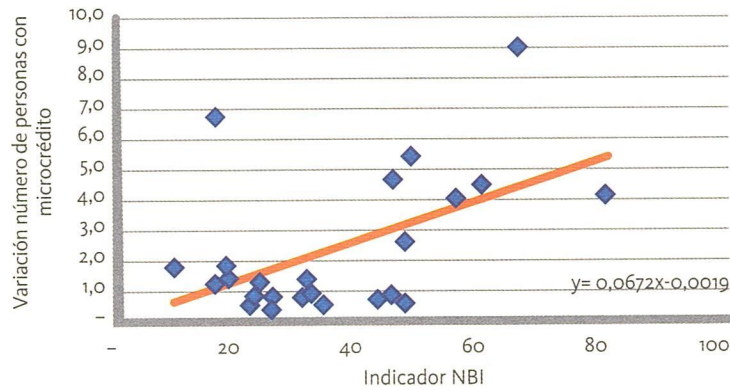
8 El índice de Gini mide hasta qué punto la distribución del ingreso —o, en algunos casos, el gasto de consumo— entre individuos u hogares dentro de una economía se aleja de una distribución perfectamente igualitaria. Para este caso se calculó con la fórmula\* donde  $p_i$  es la relación de la frecuencia acumulada de cada grupo de población sobre el total y  $q_i$  es la relación entre la cartera acumulada de cada grupo poblacional y el total.

$$C_g = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} (p_i - q_i)}{\sum_{i=1}^{n-1} p_i}$$

Así mismo, se compara la variación en el número de personas con microcrédito por departamento con el indicador de Necesidades Básicas Insatisfechas por departamento, medido en el censo del 2005. Los datos muestran que puede haber una correlación positiva, lo que significa que en los departamentos en los que había más necesidades básicas insatisfechas en 2005, la variación en el microcrédito fue mayor (gráfica 32).

Las gráficas muestran que, a pesar de que aún se deben realizar muchos esfuerzos, la evolución del microcrédito ha sido positiva, por lo que se debe intentar continuar con el desarrollo de un modelo que si bien ha tenido dificultades, también ha llegado a las zonas en las que se han identificado necesidades.

**Gráfica 32. Relación entre la variación del número de personas con microcrédito por departamento entre 2007 y 2011 y el indicador NBI en 2005**



Fuente: CIFIN y DANE. Cálculos Asobancaria.

### 1.3. NÚMERO DE PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL PAÍS

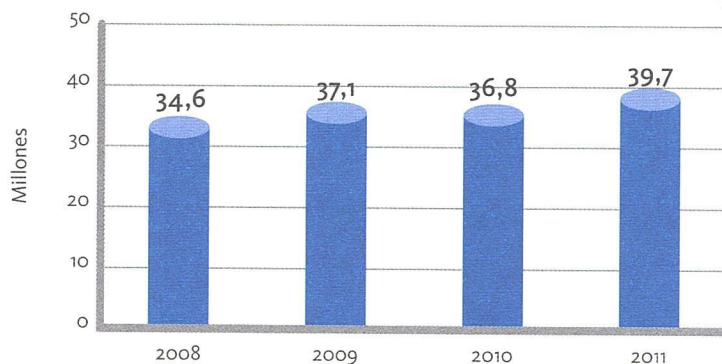
En la sección anterior se examinó el número de personas que tienen acceso a los diferentes productos ofrecidos por el sistema financiero. No obstante,

para permitir la comparación internacional se presenta un análisis con el fin de establecer cuál es la penetración demográfica de los productos a nivel nacional. Es decir, el número de productos por cada 10 mil adultos.

Se observa una evolución positiva en las cuentas de ahorro, con un crecimiento de 8%, al pasar de 36 millones en diciembre de 2010 a 39 millones de cuentas en el mismo período de 2011 (gráfica 33).

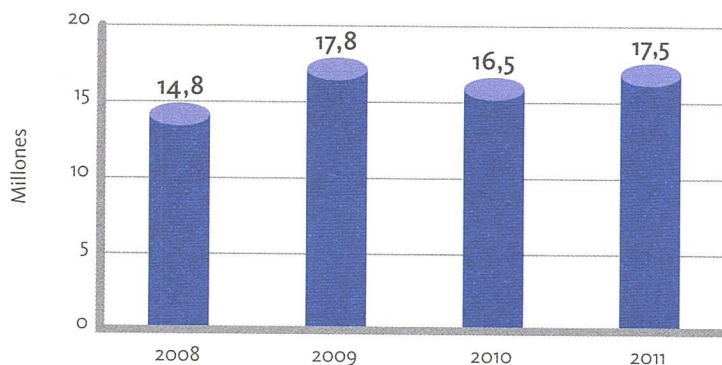
Por su parte, las cuentas corrientes crecieron 4,5% en ese lapso y alcanzaron los 2,7 millones de cuentas. En cuanto al número de obligaciones, se registró un incremento de 6% en el último año, mientras que las tarjetas de crédito hicieron lo propio en 16% y registraron 9,5 millones al cierre de 2011 (gráficas 34 y 35).

**Gráfica 33: Número de cuentas de ahorro**



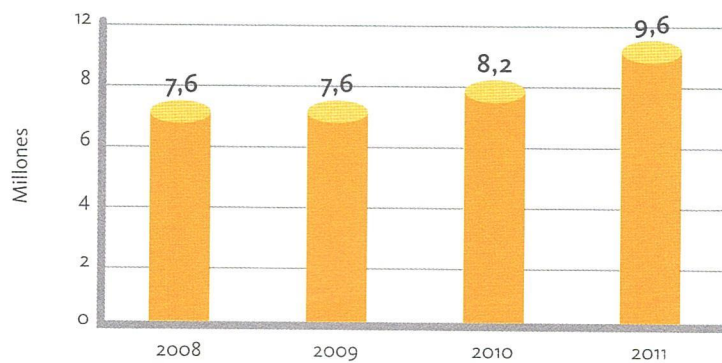
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Informe captaciones por rangos.

**Gráfica 34: Número de obligaciones**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Formato 341.

**Gráfica 35: Número de tarjetas de crédito**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Informe tarjetas crédito y débito.

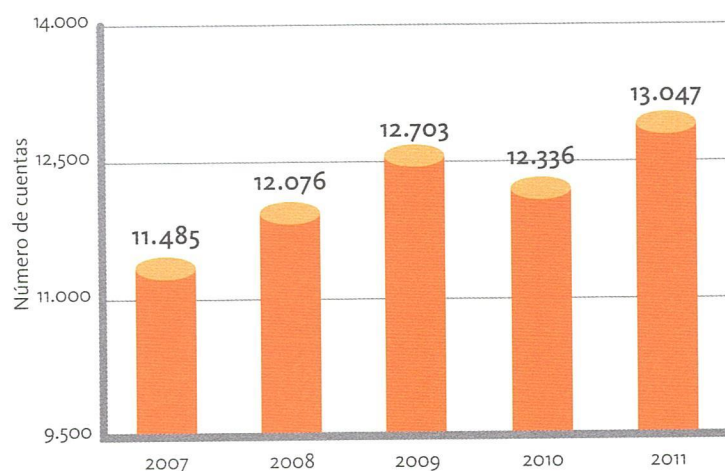
En cuanto al número de productos por cada 10 mil adultos se observa igualmente una evolución positiva en todos ellos. En cuentas de ahorros, el indicador muestra que actualmente existen 13.047 cuentas de ahorro por cada 10 mil adultos, con una leve tendencia al alza (gráfica 36). Es decir, que con ese indicador se tendría una “bancarización” del 130% de la población adulta.

Por ello, a juicio de Asobancaria este es un indicador de aproximación, que permite la comparación internacional, pero no mide la realidad de un país. El “indicador de bancarización” presentado al inicio de este capítulo muestra, como se anotó, el número de per-

sonas que tienen un vínculo vigente con el sistema financiero, razón por la cual sí es una medida cierta del acceso de la población colombiana a los productos y servicios financieros.

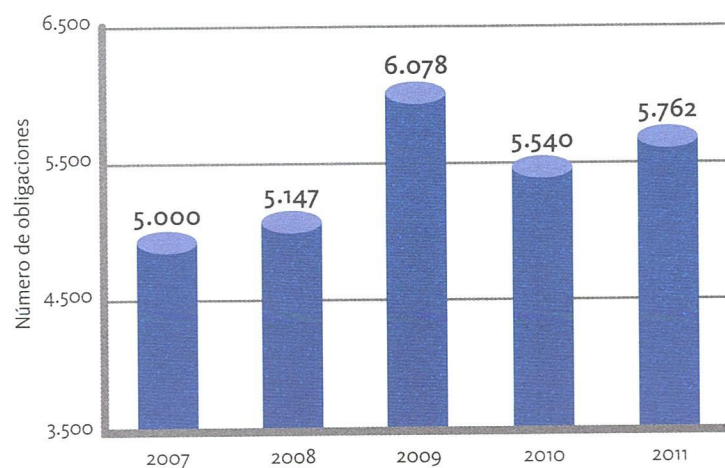
Con respecto al número de obligaciones totales —incluyendo tarjetas de crédito— el indicador se encuentra en 5.762 obligaciones por cada 10.000 adultos, cifra mayor a la del año pasado pero menor a la observada hace dos años. De otro lado, si se analiza en forma independiente el número de tarjetas de crédito, se observa también una dinámica creciente, con 3.152 tarjetas por cada 10.000 adultos en el último año (gráficas 37 y 38).

**Gráfica 36: Número de cuentas de ahorro por cada 10 mil adultos**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Informe captación por rango. DANE. Cálculos Asobancaria.

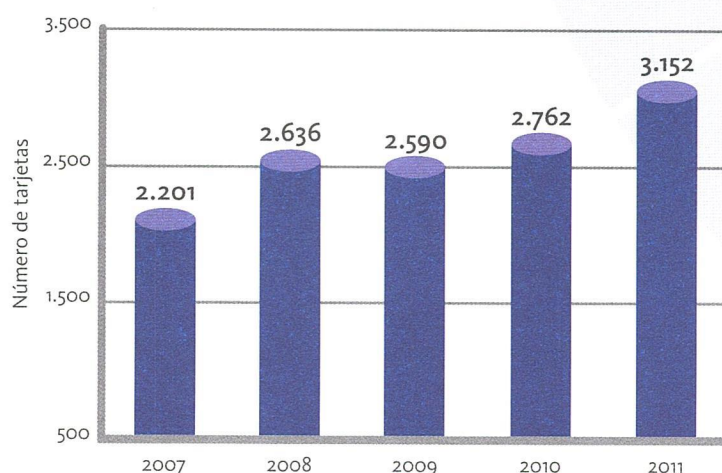
**Gráfica 37: Número de obligaciones por cada 10 mil adultos**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia formato 341 y DANE. Cálculos Asobancaria



**Gráfica 38: Número de tarjetas de crédito por cada 10 mil adultos**



Superintendencia Financiera de Colombia. Informe tarjetas crédito y débito.

Así mismo, el número de tarjetas débito en el país se incrementó en un 10% entre 2010 y 2011, llegando a 16,3 millones de plásticos, lo que corresponde a 5,350 tarjetas débito por cada 10 mil adultos.<sup>9</sup>

## 1.4. COBERTURA DE LA INFRAESTRUCTURA FINANCIERA

El sector financiero ha mostrado grandes avances en cobertura, tanto desde el punto de vista de ampliación del número de canales por los cuales los usuarios pueden interactuar con el sistema, como de la capilaridad y la llegada a zonas del país en las que no se encontraban.

### 1.4.1. Evolución del número de canales de acceso

Los canales presenciales, como su nombre lo indica, demandan la presencia del cliente al momento de realizar una transacción, ya sea en una sucursal o terminal. Entre ellos se encuentran: las oficinas, los cajeros automáticos, los datáfonos y los corresponsales no bancarios.

Por Corresponsales no Bancarios se entienden aquellos establecimientos propiedad de personas naturales o jurídicas que prestan servicios financieros en representación de entidades bancarias y otras entidades autorizadas. En estos, se pueden realizar transacciones financieras y solicitar información de los productos del banco con el cual se encuentran vinculados<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> El número de tarjetas débito por año es: en 2008, 15.302.221, en 2009, 14.787.435; en 2010, 14.826.278 y en 2011, 16.274.242. El indicador por cada 10 mil adultos es: en 2008, 5,338; en 2009, 5,057; en 2010, 4,969 y en 2011, 5,350

<sup>10</sup> Tomado de: *United States Agency for International Development (USAID)* y Programa Midas "Corresponsales No Bancarios - Manual Genérico y Mejores Prácticas"; ACCIÓN SOCIAL (Gobierno de Colombia); 2009.

La tabla 4 resume el comportamiento de estos canales a lo largo del período 2008-2011 desagregado por tipo de entidad y hace énfasis en el crecimiento del último año. Se observa que los CNB fueron, dentro de los canales presenciales, los que tuvieron una mayor tasa de crecimiento (más de 100%)<sup>11</sup>. Por su parte, las oficinas crecieron 6,8% y los cajeros 8,7%.

Respecto al canal de cajeros automáticos se destaca la dinámica de las cooperativas financieras, y en CNB, los bancos duplicaron su cobertura y las compañías de financiamiento casi la cuadruplicaron.

Ahora bien, al observar el número de datáfonos por tipo de entidad se evidencia un crecimiento de 17,5% entre el año 2010 y 2011 (tabla 5).

**Tabla 4: Evolución de los canales por tipo de entidad**

(Número de sucursales o dispositivos instalados)

Entidad		dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	Crecimiento 10-11
Bancos	Oficinas*	4.418	4.488	4.518	4.921	8,9%
	Cajeros automáticos	8.575	9.229	9.974	10.834	8,6%
	CNB	4.880	5.617	9.556	19.410	103,1%
Compañías de Financiamiento	Oficinas	413	430	446	466	4,5%
	Cajeros automáticos	0	15	13	15	15,4%
	CNB	0	0	142	517	264,1%
Cooperativas Financieras	Oficinas	215	236	249	183	-26,5%
	Cajeros automáticos	2	30	32	40	25,0%
	CNB	0	0	0	3	
OCGS	Oficinas	12	9	11	11	0,0%
Total oficinas		5.058	5.163	5.224	5.581	6,8%
Total cajeros automáticos		8.577	9.274	10.019	10.889	8,7%
Total CNB		4.880	5.617	9.698	19.930 <sup>11</sup>	105,5%

\* Para el número de oficinas la información se tomó del informe de Operaciones Activas / Pasivas por Municipios de la Superfinanciera

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

**Tabla 5. Datáfonos por tipo de entidad**

		dic-08	dic-09	dic-10	dic-11
Sistemas de pago de bajo valor	Credibanco	62.866	78.658	88.780	102.693*
	Redeban	36.501	45.818	55.191	68.803
	Visionamos	159	266	299	242
Entidades Financieras	Bancos	11.867	11.705	12.138	12.618
	Compañías de Financiamiento	1.871	1.665	415	361
	Cooperativa Financieras	268	262	468	33
Total		113.532	138.374	157.291	184.750

\* Este dato corresponde a información suministrada por Credibanco

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

Por otra parte, las entidades financieras ofrecen la posibilidad de acceder a los servicios financieros por medio de canales virtuales —audiorrespuestas, internet y banca móvil—, que son aquellos en los que no se requiere que el usuario se desplace a un pun-

to o terminal del banco a realizar transacciones. El potencial de crecimiento de estos canales es grande dada la cobertura que tiene el país tanto en telefonía celular como en acceso a internet.

<sup>11</sup> Cabe aclarar que en la medición del número de CNB se reportan los totales por entidad, por lo que existe la posibilidad de que se contabilice dos veces un agente que presta sus servicios a dos entidades al mismo tiempo.

Banca móvil, en particular, es un mecanismo que permite a los usuarios de telefonía móvil en el país realizar diferentes transacciones financieras como, por ejemplo, administrar cuentas personales, recargar minutos de celulares, hacer transferencias de dinero y pagar diferentes tipos de servicios y obligaciones.<sup>12</sup>

En la tabla 6 se observan los ocho bancos que ofrecen el servicio de banca móvil. A su vez, el cuadro muestra las transacciones permitidas por cada entidad a través

de este canal, las cuales se refieren principalmente a consultas, pagos y transferencias. Existen también servicios especiales que se prestan por medio del teléfono celular como son: 'Billetera virtual' de AV Villas, con el que se pueden hacer pagos en comercios y 'Daviplata' de Davivienda, que permite hacer transacciones monetarias como retiros —en cajeros Davivienda— pagos y transferencias de celular a celular sin que sea necesario que el usuario tenga cuenta en el banco.

**Tabla 6. Servicios prestados por banca móvil**

Entidad Bancaria	Transacciones permitidas
<b>Banco AV Villas</b>	Banca móvil Consulta de saldo Pago de servicios públicos y privados y obligaciones Recarga de minutos en el celular Transferencias entre cuentas propias. Retiros de efectivo sin necesidad de tener una tarjeta <hr/> Servicio especial: Billetera virtual Sirve para realizar pagos en comercios sin la necesidad de hacer uso del efectivo o una tarjeta débito
<b>Banco Caja Social</b>	Consulta de saldo Pago de servicios públicos y privados Recarga de minutos en el celular Transferencias
<b>Banco de Bogotá</b>	Consulta de saldo Pago de servicios públicos y privados y obligaciones Transferencias entre cuentas propias y asociadas
<b>Banco Popular</b>	Consulta de saldo Pagar servicios públicos Transferencias
<b>Bancolombia</b>	Consultas de saldo Pago de servicios públicos y privados y obligaciones Recarga de minutos en el celular Transferencias entre cuentas propias y asociadas
<b>BBVA</b>	Consulta de saldo Pago de servicios públicos y privados y obligaciones Recarga de minutos en el celular Transferencias entre cuentas propias y asociadas
<b>Citibank</b>	Consulta de saldo Pago de servicios públicos y privados y obligaciones Recarga de minutos en el celular Transferencias entre cuentas propias y asociadas
<b>Davivienda</b>	Banca móvil Consultas de saldo Pago de servicios públicos y privados y obligaciones Recarga de minutos en el celular Transferencias entre cuentas propias y asociadas <hr/> Servicio especial: Daviplata Retiros en efectivo de cajeros Pago de servicios públicos Recarga de minutos en el celular Transferencias a otro DaviPlata y a una cuenta Giros nacionales Recibir remesas desde el exterior

Fuente: Elaboración Asobancaria con información de las entidades bancarias.

<sup>12</sup> Basado en la definición publicada en la página oficial de REDEBAN –www.redebanmulticolor.com.co–.

### 1.4.2. Penetración demográfica de los canales

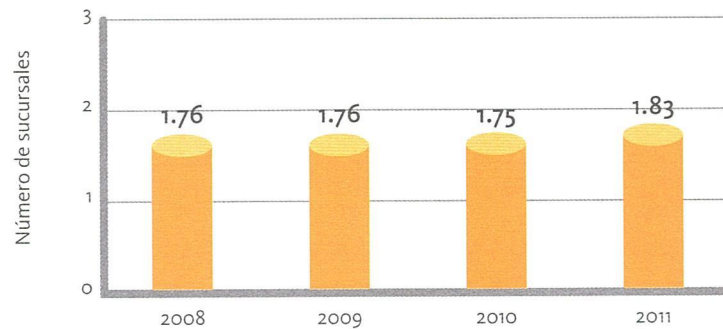
Para esta sección se toma el número de canales del conjunto de entidades que hacen parte del sistema financiero, descritas en la tabla 4.

El número de sucursales tuvo un aumento en el indicador por cada diez mil adultos, que pasó de 1.75 a 1.80 entre 2010 y 2011. Esta variación se explica en parte por el ingreso de nuevos actores al sector fi-

nanciero<sup>13</sup>. Adicionalmente, estos incrementos se sustentan en el esfuerzo realizado por los bancos para aumentar la cobertura de este canal (gráfica 39).

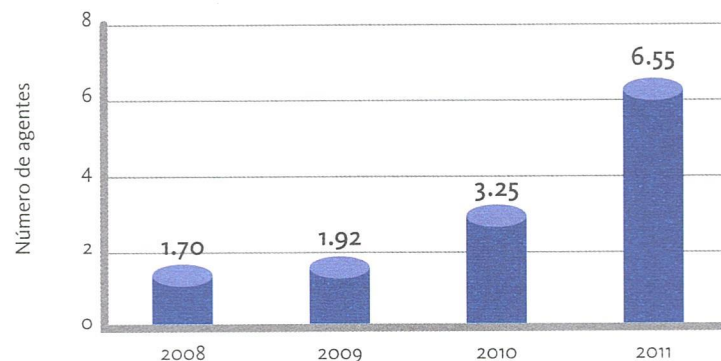
No obstante, lo más destacable, como se mencionó, ha sido el comportamiento de los CNB, los cuales pasaron de 3.25 a 6.55 agentes por cada diez mil adultos. Sin lugar a dudas, la dinámica de este canal en el último año ha sido la más significativa desde su creación en el 2007 (gráfica 40).

Gráfica 39: Oficinas - Número de sucursales por cada 10 mil adultos



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de operaciones activas y pasivas por municipio. DANE: Datos de población.

Gráfica 40: CNB - Número de agentes por cada 10 mil adultos



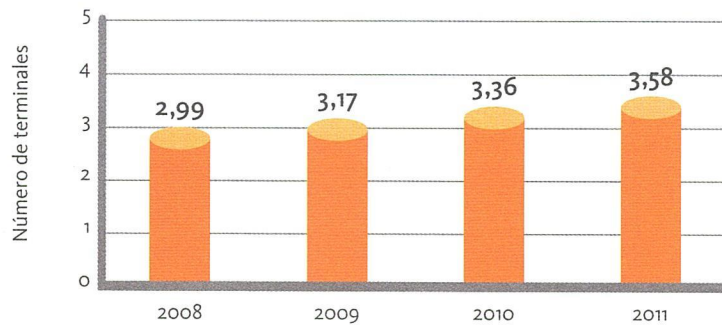
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, formato 444. DANE: Datos de población.

13 En particular el banco WWB aportó 105 agentes.

Los cajeros automáticos continuaron con la tendencia creciente de años anteriores, puesto que el indicador por cada diez mil habitantes aumentó a 3,58 en 2011 (gráfica 41).

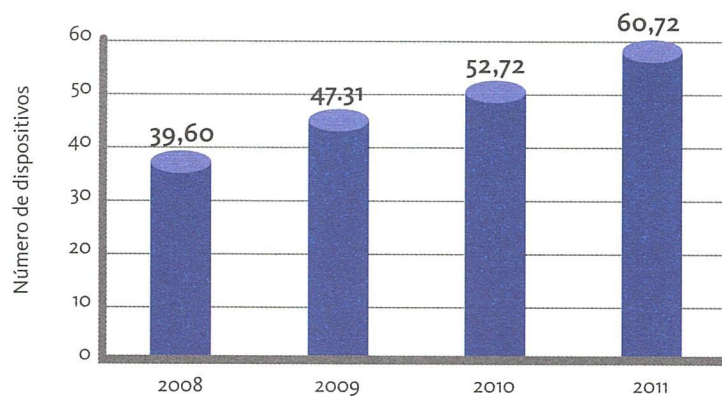
En los datáfonos la dinámica también es positiva. Para 2011 se tenían 60,72 dispositivos por cada diez mil adultos, 8 más que el año pasado (gráfica 42).

**Gráfica 41: Cajeros automáticos - Número de terminales por cada 10 mil adultos**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, formato 444. DANE: Datos de población.

**Gráfica 42: Datáfonos - Número de dispositivos por cada 10 mil adultos**



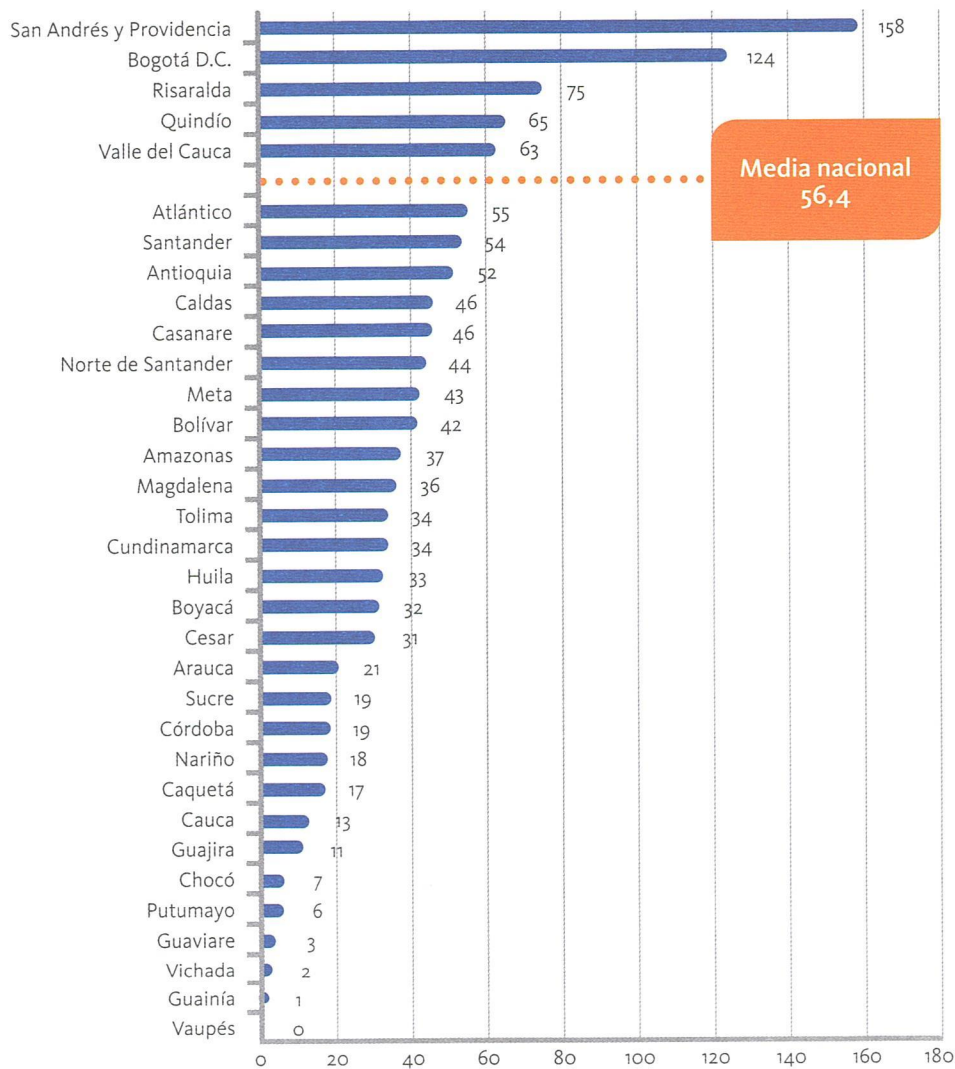
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, formato 444 y redes. DANE: Datos de población.

### 1.4.3. Cobertura departamental y municipal

En esta sección se analiza la cobertura por departamento para datáfonos, oficinas y agentes de corresponsales no bancarios, por cada 10 mil habitantes y se presenta un análisis municipal para los dos últimos. Por disponibilidad de la información no se realiza este análisis desagregado para cajeros automáticos.

La gráfica 43 muestra el número de datáfonos por cada diez mil adultos. San Andrés junto a Bogotá presentan los niveles más altos de este indicador, sosteniendo la tendencia observada en el año anterior. Esta condición se explica, en el primer caso, por tratarse de una ciudad turística y hotelera, mientras que en el caso de Bogotá se justifica por el hecho de ser la ciudad con el mayor desarrollo económico del país. Adicionalmente, es importante resaltar que los departamentos del eje cafetero nuevamente muestran un desarrollo significativo de esta variable y presentan valores superiores a la media, con excepción de Caldas.

**Gráfica 43: Datáfonos por departamento\***  
(Número de dispositivos por cada diez mil adultos - cifras a diciembre de 2011)



\* Los cálculos departamentales se realizan con información desagregada de los datáfonos pertenecientes a Credibanco y Redeban, que para 2011 sumaban un total 171.496

Fuente: Credibanco y Redeban. DANE. Elaboración Asobancaria.

También resulta interesante destacar que departamentos como Antioquia y Santander con altos niveles de población y flujos importantes de comercio se encuentren por debajo de la media nacional.

La gráfica 44 presenta la distribución del índice de número de sucursales por cada diez mil habitantes para el último año. Allí se observa que Bogotá posee el índice más alto, seguido por San Andrés, Casanare,

así como Risaralda, Valle del Cauca, Boyacá, Antioquia y Quindío. Esta condición refleja los esfuerzos realizados por las entidades bancarias para aumentar su cobertura en estas zonas que están beneficiadas por una actividad económica importante. Llama la atención que tanto los departamentos de la costa Caribe como los ubicados al sur del país se sitúan por debajo de esta medida.

**Gráfica 44: Oficinas por departamento**  
(Número de sucursales por cada diez mil adultos- cifras a diciembre de 2011)

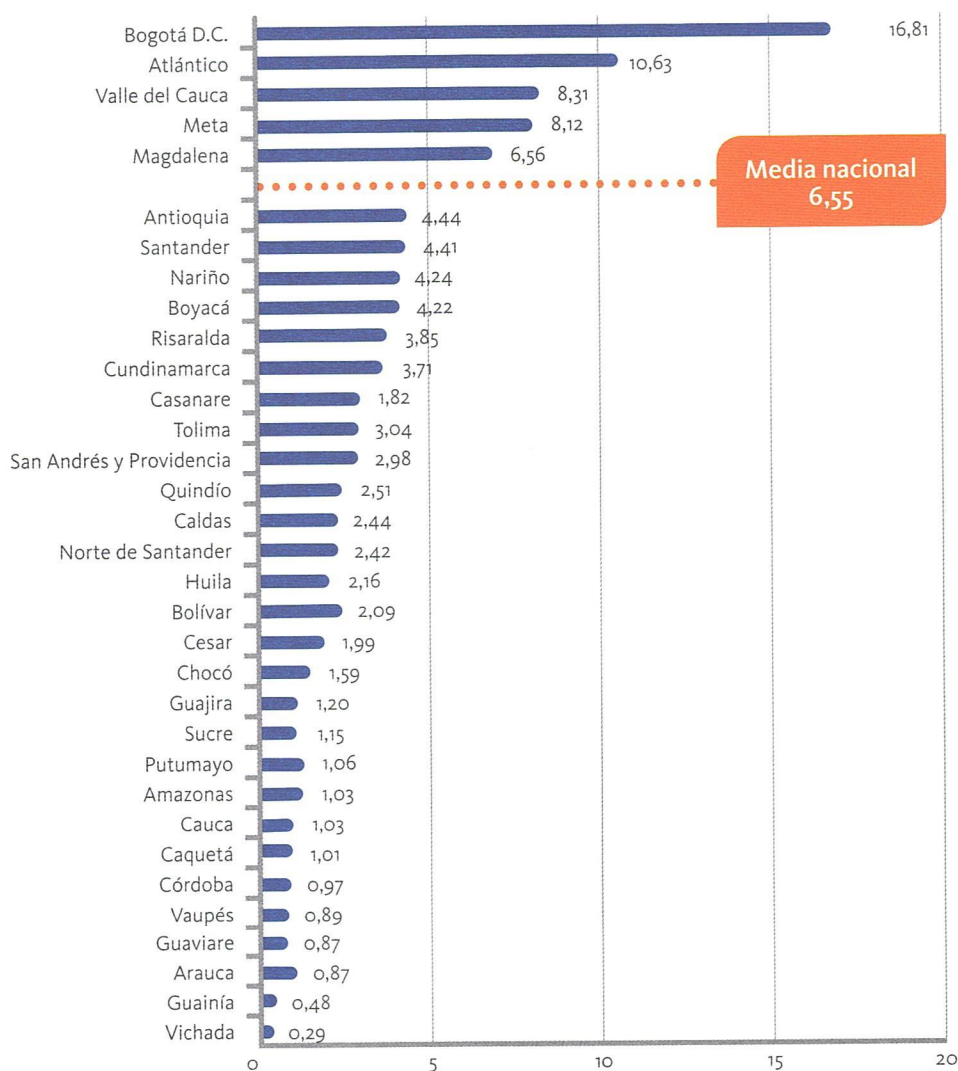


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. DANE. Cálculos Asobancaria

No obstante, la notable evolución presentada por los Corresponsales no Bancarios (CNB) es muestra no solo del compromiso de la banca colombiana en llevar servicios financieros a todos los rincones del país, sino de los frutos que rinde una labor coordinada de regulación entre el sector público y el privado.

En la gráfica 45 se resalta un uso importante de esta figura en los departamentos de Atlántico, Valle del Cauca, Meta y Magdalena, con un indicador superior a la media nacional. Por otra parte, un poco más rezagados están Cundinamarca y Santander, que se encuentran por debajo del promedio nacional en este indicador, lo cual puede explicarse en parte por la buena cobertura que tienen estos departamentos en cuanto a oficinas.

**Gráfica 45: CNB por departamento**  
(Número de agentes por cada diez mil adultos- cifras a diciembre de 2011)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. DANE. Cálculos Asobancaria



La tabla 7 muestra el número de municipios en los que cada entidad bancaria tiene corresponsales no bancarios. Los bancos con presencia en una mayor cantidad de municipios son Bancolombia, Colpatria, Citibank y Banco Agrario. Eso se explica principalmente por las alianzas realizadas con entidades

de diversos sectores económicos que tienen una amplia cobertura en muchos lugares del país. Adicionalmente, se destaca el esfuerzo de varios de ellos por ampliar su red a través de convenios con establecimientos de comercio en cada una de las poblaciones a donde llegan.

**Tabla 7: Número de CNB por entidad, servicios prestados y cobertura**

Entidad Bancaria	Número de CNB	Alianza	Transacciones permitidas	Número de municipios a los que llega con CNB
<b>Banco AV Villas</b>	9213	Grupo Éxito	Pago de servicios públicos y privados Pago de PILA Retiros con tarjeta débito	58
		RED Cerca	Pago de servicios públicos y privados Pago de PILA Transferencias Recarga de celular Movistar, UFF, Comcel y Tigo	
		Propios	Pago de servicios públicos y privados Pago de PILA Recarga de celular Movistar, UFF y Tigo Retiros con tarjeta débito Consultas de saldo Transferencias propias o del Grupo Aval Pago de obligaciones Aval con tarjeta débito de las entidades del Grupo Aval	
<b>Banco Agrario</b>	298	Propios	Activación y retiros con tarjeta débito Depósitos con y sin tarjeta débito en efectivo Transferencias de fondos entre cuentas del banco Consultas de saldo, movimientos y cartera Pago de tarjeta de crédito Visa de cualquier banco Pago de servicios públicos y privados Retiros de los créditos desembolsados con abono a cuenta con tarjeta débito Recepción de solicitudes de apertura de cuentas y líneas de crédito Cambio de clave en tarjeta débito	296
<b>Banco Caja Social</b>	43	Propios	Consultas de saldo realizadas con tarjeta débito Pagos de servicios públicos y privados Depósitos a cuentas del banco en efectivo o con tarjeta débito del banco Retiros en efectivo con tarjetas débito de cuentas del banco Pago de créditos y tarjetas de crédito del banco	7
<b>Banco de Bogotá</b>	38	Supermercados Colsubsidio Grupo Éxito	Retiros Consulta de saldos Pago de servicios públicos y privados Pago de créditos y tarjetas de crédito del banco Pago de PILA	22

<b>Banco Popular</b>	191	Grupo Éxito	Pago de servicios públicos y privados Pago de tarjeta de crédito y créditos del banco Consultas de saldo Transferencias	67
<b>Banco WWB</b>	24	Efecty Baloto	Pago de cuotas de créditos del banco Desembolso de créditos Diligenciamiento de solicitudes de crédito	24
<b>Bancolombia</b>	977	Cementos Argos Adpostal - 472 Olímpica	Depósitos en efectivo a cuentas de ahorros y cuentas corrientes del banco Pago de servicios públicos y privados Retiros en efectivo de cuentas de ahorros y cuentas corrientes con tarjeta Avances en efectivo con tarjetas de crédito del banco Pagos de créditos y tarjetas de crédito del banco Transferencias electrónicas entre cuentas del banco	610
<b>BBVA</b>	223	RED Gana EDEQ	Consulta de saldos Depósitos y retiros de cuentas corriente y de ahorros Pagos de servicios públicos y privados Transferencias	85
<b>Citibank</b>	4028	Baloto RED Vía	Depósitos en cuentas del banco Pago de productos del banco Pago de facturas	358
<b>HSBC</b>	41	Grupo Éxito Olímpica	Consultas y saldos de cuentas de ahorro del banco Retiros de dinero en efectivo desde cuentas de ahorro del banco Consignaciones en efectivo a cuentas corrientes y cuentas de ahorro del banco Pagos de créditos y tarjetas de crédito del banco Transferencias	8
<b>Banco de Occidente</b>	70	Grupo Éxito	Pago de servicios públicos y privados Recaudos para empresas Consultas de saldo Transferencias	17
<b>Colpatría</b>	4264	Baloto	Giros nacionales	397

Fuente: Elaboración Asobancaria con información de las entidades.

Dentro de los casos a resaltar se encuentran los acuerdos realizados por Colpatría y AV Villas. En lo que respecta al primero, su incremento en el reporte de CNB se debe al convenio establecido por esta entidad con la empresa Gtech (operadora de Baloto), que inició su aplicación en el primer trimestre del 2011. El servicio se denominó T-giro y funciona en cerca de 3.200 operadores de Baloto, abarcando unos 400 municipios alrededor del país.

Por su parte, AV Villas tiene tres esquemas de CNB. El primero se refiere a los CNB tradicionales que

son identificados con la marca 'Puntos de Servicio', operan con datáfonos y permiten hacer operaciones con y sin tarjeta débito; en segundo lugar están los ubicados en las cajas registradoras de los almacenes Éxito, Carulla, Pomona y Surtimax, entre otras. Por último, se encuentra la Red CERCA que opera con telefonía móvil (única en el país) y es un símbolo de innovación en el uso de este canal.

Se destaca también la alianza, firmada en 2010, entre Bancolombia y 4-72 (Servicio Postal Nacional). Como resultado de esta unión, a mediados de 2011,

42 oficinas de 4-72 disponían de un PAC de Bancolombia, en departamentos como Cundinamarca (21 puntos en Bogotá y Chía), Antioquia (9 puntos en Medellín, Envigado, Bello y La Ceja), Valle del Cauca (5 puntos en Cali, Palmira, Tuluá y Buga), Atlántico (5 puntos en Barranquilla y Soledad) y Bolívar (2 puntos en Cartagena).

Por último, llama la atención que cada departamento muestra una dinámica distinta en el grado de penetración de estos canales, de acuerdo con sus características propias. Es así como San Andrés y Providencia, que se caracteriza por ser un departamento turístico presenta un desarrollo significativo de los datáfonos y las oficinas, mientras que otros departamentos como

Nariño y Boyacá, muestran una evolución superior de los CNB, frente a las oficinas y los datáfonos.

Para concluir esta sección del documento se hizo una estimación de la cobertura que tiene cada entidad bancaria en los municipios del país. La tabla 8 muestra el número de municipios en el que las entidades bancarias tienen presencia, sea por intermedio del canal de oficinas o por CNB. Los líderes en este aspecto son Banco Agrario y Bancolombia, aunque cada uno presenta una condición particular, ya que mientras Bancolombia garantiza gran parte de su cobertura municipal por medio de CNB, en el caso del Banco Agrario sus 718 oficinas son el mecanismo que facilita este proceso.

**Tabla 8. Cobertura municipal por entidad bancaria (datos a diciembre de 2011)**

	Número de municipios con al menos una oficina	Número de municipios con al menos un CNB	Número de municipios con presencia de al menos una oficina o CNB
Banco de Bogotá	187	22	203
Banco Popular	80	67	143
Banco Santander	22	0	22
Bancolombia	206	609	705
Citibank	13	358	366
Banco HSBC	10	8	16
Banco GNB Sudameris	21	0	21
Banco BBVA	98	85	174
Helm Bank	16	0	16
Banco de Occidente	51	17	67
Banco Caja Social	62	7	68
Banco Davivienda	178	0	178
Banco Colpatria	38	397	423
Banco Agrario	718	296	837
Banco AV Villas	49	58	104
Banco Procredit	6	0	6
Banco de las Microfinanzas Bancamía	105	0	105
Banco WWB	63	24	85
Banco Coomeva	41	0	41
Banco Finandina	8	0	8
Banco Falabella	14	0	14
Banco Pichincha	19	0	19
Scotiabank Colombia	1	0	1

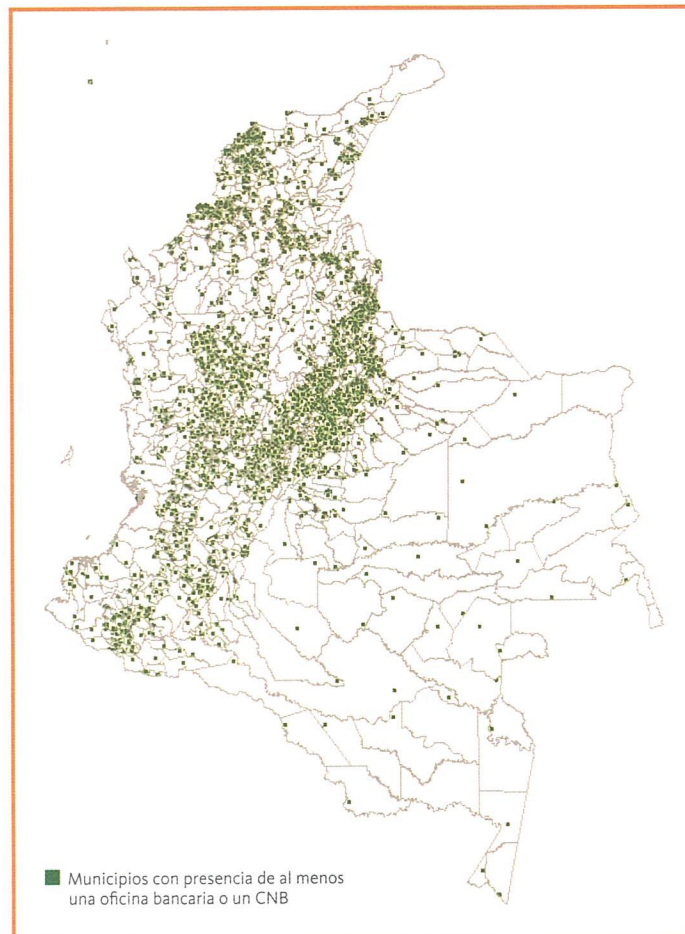
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las oportunidades. Para el cálculo se tomaron datos por entidad del número de municipios que tienen al menos una oficina y el número de municipios que tiene al menos un CNB, luego se hizo el cruce de datos entre ellos para obtener cuántos contaban con uno u otro.

Tal como se aprecia, la banca tiene una cobertura del 97% de los municipios, ya sea por medio de oficinas o corresponsales no bancarios. Si bien se identifica

una mayor cobertura en zonas urbanas, la banca también tiene presencia en territorios relativamente apartados (mapa 3).

### Mapa 3: Municipios con presencia de bancos

(Cifras a diciembre de 2011)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades. Elaboración Asobancaria.

# CALIDAD EN EL ACCESO A PRODUCTOS FINANCIEROS

## 2

La calidad, según la AFI, es una “medición que muestra la relevancia del servicio o producto financiero dentro de las necesidades del estilo de vida de los consumidores, abarca la experiencia de los consumidores manifestada a través de actitudes y opiniones hacia productos que en la actualidad se encuentran disponibles”.<sup>14</sup> Por ello este capítulo muestra no solo una primera aproximación a la oferta variada de productos que la banca ha diseñado acorde con las necesidades de los usuarios, sino la evolución del indicador de quejas de la Superintendencia Financiera.

### 2.1. OFERTA DE PRODUCTOS

En este apartado se realiza una primera aproximación al análisis del mercado de productos de ahorro y crédito a nivel del sistema bancario, y se presenta una clasificación preliminar de esos productos de

acuerdo con sus características generales. Se aclara que existen otro tipo de productos disponibles como cuentas corrientes, inversiones en CDT, CDAT, carteras colectivas, etc., que por ahora no se incluyen en el análisis. Mención especial merecen los nuevos productos transaccionales como tarjetas prepago y servicios y productos a través de banca móvil, que hacen parte de una nueva apuesta de la banca colombiana por llegar con productos más livianos y de más fácil acceso a los colombianos.

Es importante resaltar que cada entidad tiene una oferta única que varía según la rentabilidad que se otorga, el cobro o no de cuota de manejo y las exigencias en cuanto al monto de apertura o saldo mínimo. La estructura del mercado de crédito varía de acuerdo con la modalidad de financiamiento y las diferentes líneas que se definen dentro de cada una según el destino de los recursos.

---

14 AFI, op. cit

## Productos del pasivo: cuentas de ahorro

En la actualidad existen alrededor de 87 tipos de cuentas que varían no solo según el perfil de ingreso de los usuarios y el propósito del ahorro, sino también de acuerdo con los beneficios en términos de tasa que cada una ofrece. En efecto, como se muestra en la tabla 9, estas se clasifican preliminarmente en siete categorías:

Las cuentas de ahorro para niños y jóvenes son cuentas diseñadas para menores de edad con las que se busca incentivar el hábito de ahorro y crear una conciencia en torno al manejo responsable de los medios electrónicos de pago.<sup>15</sup> Las cuentas para bajos montos son un tipo de cuenta tradicional en las que el monto mínimo de apertura oscila entre \$0 y \$30.000 pesos y en las que usualmente no se cobra cuota de manejo.

**Tabla 9. Oferta de productos de ahorro a personas**

Tipos de cuenta	
Niños y jóvenes	
Tradicional	
Cuentas para montos bajos	
Ahorro programado - subsidio de vivienda	
Ahorro programado otros fines	
Cuenta nómina	
Cuenta AFC	
CAE Cuentas de ahorro electrónicas	
CATS Cuentas de ahorro de trámite simplificado	

Fuente: Entidades bancarias. Clasificación Asobancaria.

Por su parte, las cuentas de ahorro programado están dirigidas a personas naturales mayores de edad que quieran postularse al subsidio de vivienda otorgado por el gobierno o por las cajas de compensación familiar. En estas, el subsidio está condicionado a que la persona cumpla con una meta de ahorro correspondiente al 10% del valor de la vivienda de interés social.

Adicionalmente, las entidades ofrecen otro tipo de cuentas de ahorro programado en las que el cliente pacta metas mensuales de ahorro y la entidad le reconoce beneficios sobre la tasa de interés por el cumplimiento de dichas metas.

Así mismo, las cuentas de nómina son productos diseñados para que el empleado reciba el pago de su salario con una consignación directa a su cuenta. En la mayoría de los casos el empleador pacta con el banco una serie de beneficios para sus trabajadores entre los que se encuentran, por ejemplo, un número de retiros por cajeros automáticos gratis al mes y el no cobro de cuota de manejo en algunos casos. Existe

además un tipo de cuenta de nómina a través de la cual se puede acceder a un adelanto de salario cuando la persona lo requiera.

Las cuentas AFC son cuentas de ahorro que ofrecen beneficios tributarios a las personas que quieren destinar su ahorro al pago de la cuota inicial de vivienda nueva o usada, o para el pago de las cuotas del crédito hipotecario. Estos recursos no hacen parte de la base gravable de la retención en la fuente y son considerados como ingreso no constitutivo de renta o ganancia ocasional (sin exceder el 30% del ingreso laboral o tributario del año, incluido otros descuentos de ley como salud, pensión, etc.).

Por último, las Cuentas de Ahorro Electrónicas (CAE) son cuentas dirigidas especialmente a la población de menores ingresos (Sisben 1 y desplazados). Estas cuentas tienen características especiales en cuanto a tarifas, tasa de interés, exenciones de impuestos, entre otros, y el Gobierno las ha utilizado para la entrega de subsidios a través del Banco Agra-

<sup>15</sup> En este tipo de cuenta el saldo mínimo y el monto de apertura dependen de la institución con la que se abra el producto. Normalmente no se cobra cuota de manejo y su administración está atada a una tarjeta débito para la realización de pagos o retiros (estos pueden tener un límite de acuerdo con las políticas de la institución).

rio. Por su lado, las Cuentas de Trámite Simplificado (CATS) tienen condiciones especiales de trámite en la apertura y manejo que las hacen un instrumento que facilita la inclusión financiera. Estas cuentas pueden ser abiertas solo por personas naturales, y tienen límites en cuanto a montos de retiros (hasta dos salarios mínimos) y su saldo mensual no puede superar los ocho salarios mínimos.

Como se puede apreciar existe la oferta disponible para que las personas escojan la que más se adapte a sus necesidades de liquidez o transaccionales.

### Productos del activo: créditos

En cuanto al mercado de crédito, la oferta está conformada por cerca de 122 productos entre los cuales encontramos créditos rotativos, de libre inversión, educativos, para vehículo, hipotecarios, libranza y leasing.

Como se aprecia en la tabla 10, hay una gran diversidad en productos clasificados como crédito de consumo con destinaciones, plazos y tasas que se ajustan a necesidades de financiamiento.

Por otro lado, la oferta de créditos hipotecarios está constituida por créditos para la adquisición, reforma o

construcción de vivienda, nueva o usada, con diferentes modalidades de amortización. Adicionalmente, se ofrecen créditos para la compra de inmuebles como locales, oficinas o consultorios y para la compra de vivienda por parte de colombianos residentes en el exterior.

Dentro de los productos del activo, se destaca la creciente oferta de tarjetas de crédito. En el mercado se ofrecen tarjetas de sistemas abiertos (Visa y MasterCard), de sistemas cerrados (American Express y Diners) y de marca privada (p.e. Éxito). La variedad en la oferta está acompañada por alianzas con empresas del sector real para obtener descuentos, regalos, acumular millas, tener cobertura médica internacional en los viajes, entre otros. Es de resaltar que este producto tiene un beneficio importante en términos tributarios en la medida que devuelve 2 puntos del IVA pagado en las compras realizadas, lo cual se ha convertido en un incentivo adicional para su utilización.

Finalmente, encontramos una amplia gama de productos que se descuentan por libranza, destinados para empleados y pensionados. Algunas líneas otorgan condiciones especiales de financiación para la compra de vehículo o vivienda, mientras que otras son líneas de crédito de libre destinación.

**Tabla 10. Oferta de productos de crédito a personas**

Oferta de productos de crédito	
<b>Consumo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crédito educativo</li> <li>Crédito rotativo</li> <li>Crédito de libre inversión</li> <li>Crédito para vehículo</li> <li>Sobregiro</li> <li>Crédito para necesidades inmediatas</li> <li>Anticipo nómina</li> <li>Tarjetas de crédito</li> </ul>
<b>Libranza (empleados o pensionados)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compra de vehículo</li> <li>Compra de vivienda</li> <li>Libre inversión</li> </ul>
<b>Hipotecario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición, reforma o construcción de vivienda</li> <li>Adquisición, reforma o construcción de inmuebles diferentes de vivienda</li> <li>Compra de vivienda por parte de colombianos residentes en el exterior</li> </ul>
<b>Leasing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leasing habitacional</li> <li>Leasing auto</li> <li>Leasing hogar</li> </ul>

Fuente: Entidades bancarias y Asobancaria.

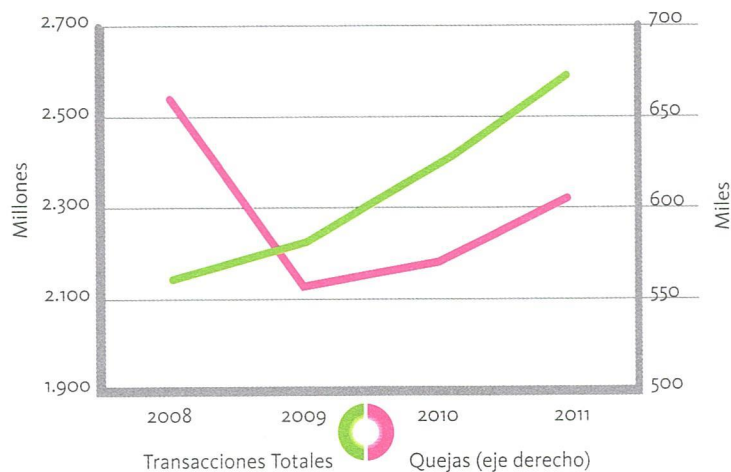
De esta forma, encontramos que el sistema bancario cuenta con una variada estructura de ahorro y crédito, la cual les permite a los clientes escoger los productos que más se ajusten a sus condiciones.

## 2.2. INDICADOR DE QUEJAS

Para indagar sobre la calidad de los servicios que presta el sistema financiero es pertinente también analizar la evolución del indicador de quejas y su relación con el número de transacciones.

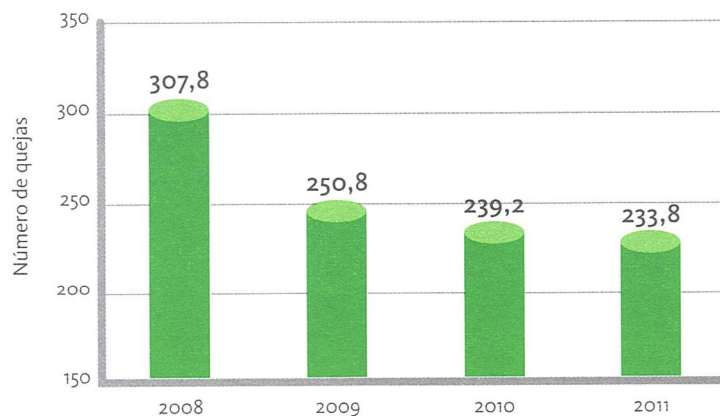
El número de quejas global se ha reducido a lo largo del período 2008-2011 en un 8,3%. No obstante, es de resaltar la reducción sostenida del indicador del número de quejas por cada millón de transacciones, el cual disminuyó de 307,8 a 233,8 entre 2008 y 2011. El fenómeno anterior coincidió con un aumento del 20% en el mismo lapso del número de transacciones totales, situación de la que se puede inferir que el incremento coincidió con una mayor calidad del servicio por parte de las entidades bancarias a los usuarios (gráficas 46 y 47).

**Gráfica 46. Evolución del número de quejas y transacciones**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones, e informe de quejas.

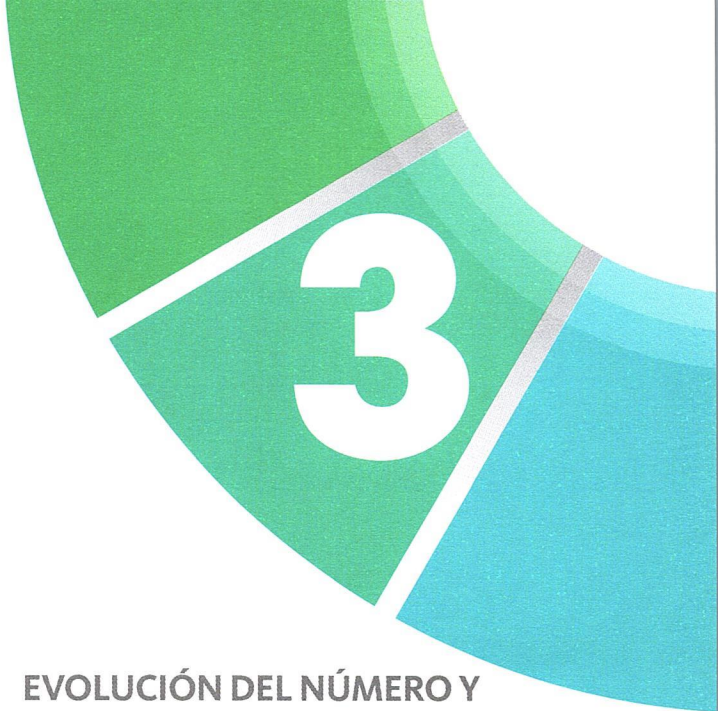
**Gráfica 47. Número de quejas por cada millón de transacciones**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones, e informe de quejas.



# USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS



Otro elemento importante al momento de medir la inclusión financiera es el uso que hacen las personas del sistema financiero. En efecto, más allá de los avances del sector en cuanto al acceso de las personas y las empresas a productos ofrecidos por entidades financieras y el esfuerzo que se ha hecho en cobertura e infraestructura del sistema, es importante realizar un análisis en términos de las transacciones que se realizan a través de los diferentes canales dispuestos por la banca en el país. Esta medida de uso permite entender la preferencia de los usuarios por los diferentes canales al momento de efectuar sus transacciones, y el destino de estas operaciones (pagos, transferencias, consultas de saldo, retiros y depósitos).

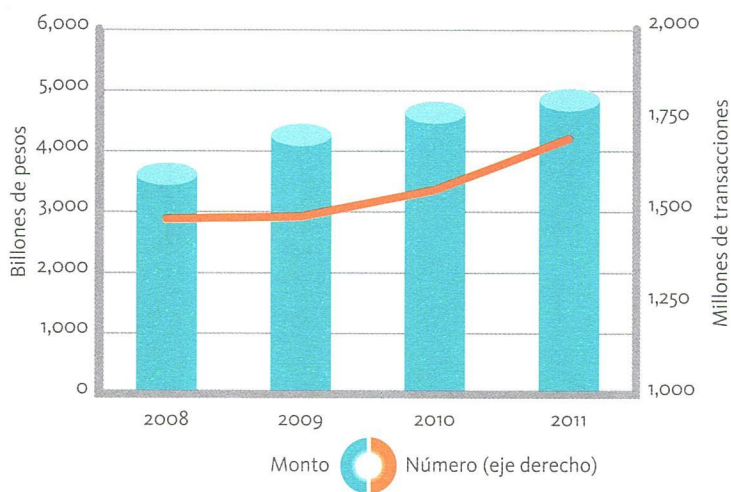
Así mismo, dado que la AFI también señala dentro de los elementos a tener en cuenta para medir el uso el “determinar qué tipo de combinación de productos financieros es utilizada por una persona o unidad familiar en particular”<sup>16</sup> se presenta un análisis de la combinación de los productos que hoy tienen los consumidores financieros, tanto personas naturales como empresas, partiendo de la información recopilada por la CIFIN para la construcción del indicador de bancarización.

## 3.1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO Y MONTO DE TRANSACCIONES POR CANAL

### Transacciones monetarias

Según la Superfinanciera las transacciones monetarias comprenden el número y valor de los movimientos, manejo o transferencias realizadas por los usuarios y/o clientes que tienen las diversas entidades financieras. Entre el año 2010 y 2011 el número de transacciones creció un 8,7% y el monto total se incrementó en 3,9%, situación que se explica principalmente por el aumento de las transacciones de canales como internet, el cual tuvo una tasa de crecimiento el último año cercana al 10% (gráfica 48).

Gráfica 48. Evolución del número y monto de transacciones monetarias



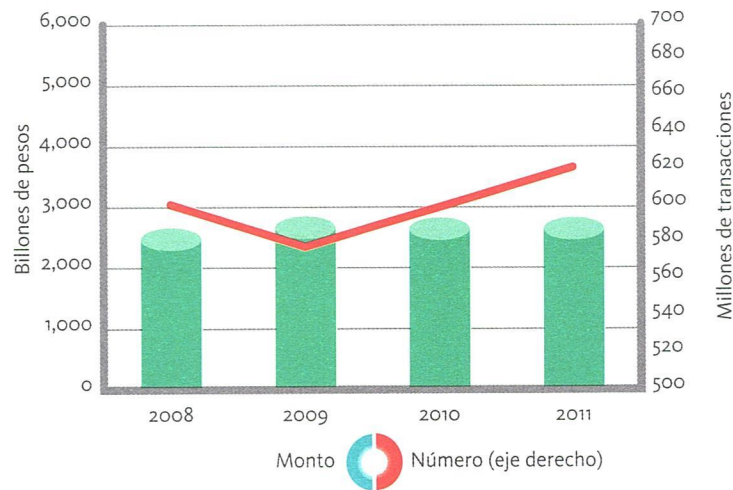
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

16 AFI, op. cit

Se observa que las oficinas han mostrado una desaceleración en el nivel de montos transados, lo cual puede explicarse por el mayor uso de otros canales. En el número de transacciones, después de una caída entre el año 2008 y 2009, se observa un crecimiento sostenido entre los años 2009 y 2011 (gráfica 49).

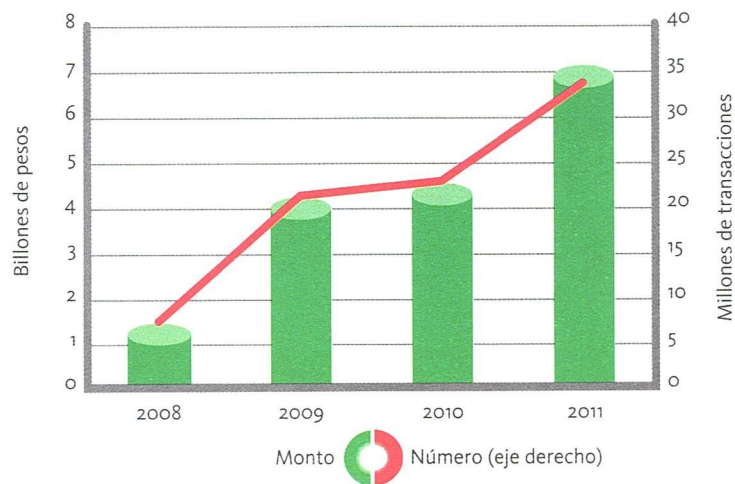
Por su parte, los CNB son uno de los canales que han tenido un crecimiento acelerado y significativo en el número y monto de transacciones realizadas. Específicamente, la dinámica del último año para los CNB mostró incrementos del orden del 46% y del 57% respectivamente, lo que indica que es un canal en expansión (gráfica 50).

**Gráfica 49. Oficinas: Evolución del número y monto de transacciones monetarias**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

**Gráfica 50. CNB: Evolución del número y monto de transacciones monetarias**

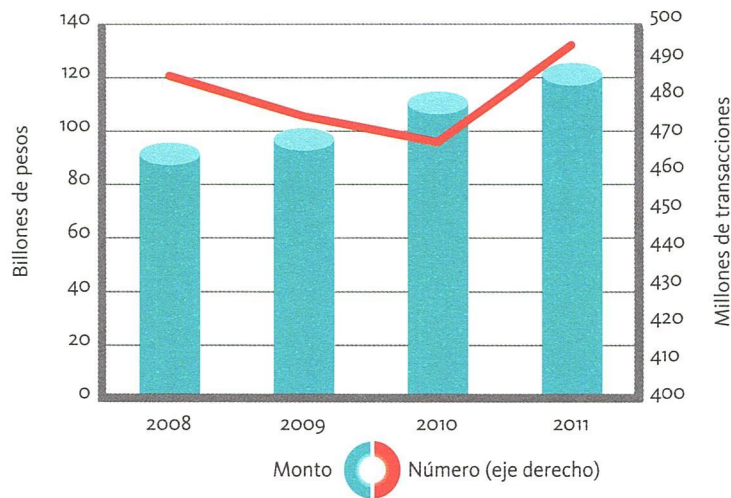


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

En lo que respecta a los cajeros automáticos, el canal tuvo un crecimiento importante en el número de transacciones para el último año, luego de presentar una tendencia decreciente en los años predecesores. Esto se podría aducir a la puesta al aire de servicios transaccionales que permiten realizar retiros a través de cajeros automáticos y al aumento de terminales (gráfica 51).

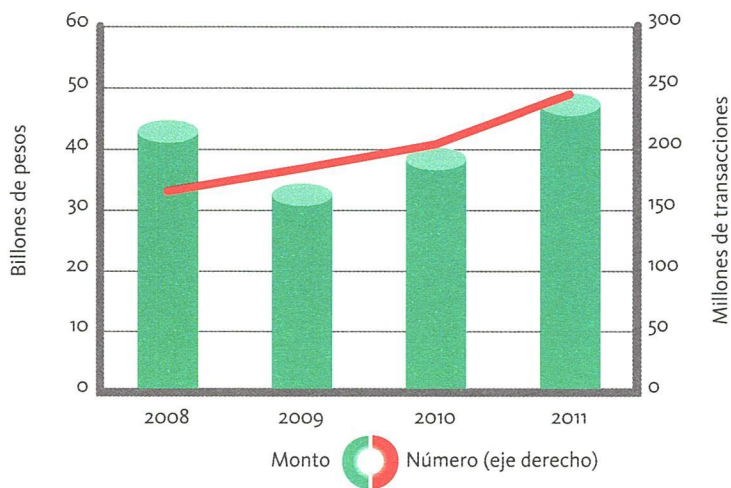
Por otro lado, el número de transacciones realizadas a través de datáfonos ha aumentado al pasar de 166 millones en el año 2008 a 250 millones en el año 2011, lo que muestra la senda positiva que ha tenido este canal en los últimos años. Cabe destacar que los montos han crecido alrededor del 10% para el mismo período (gráfica 52).

**Gráfica 51. Cajeros automáticos: Evolución del número y monto de transacciones monetarias**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

**Gráfica 52. Datáfonos: Evolución del número y monto de transacciones monetarias**



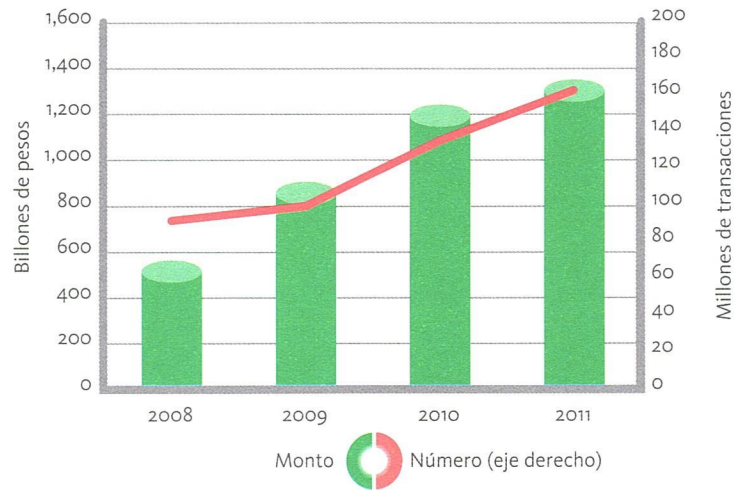
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

Internet y banca móvil, identificados como canales virtuales, han tenido un alto desarrollo como medios de transacción en los últimos cuatro años, lo cual se evidencia en los crecimientos del número de transacciones, correspondientes a 80% en internet y 311% en banca móvil, así como de los montos transados, con variaciones de 140% para internet y 280% para banca móvil. En el último año, el número

de transacciones por internet aumentó 23% y por el canal banca móvil 9%; en términos de los montos transados, los crecimientos observados fueron 33% y 58%, respectivamente (gráficas 53 y 54).

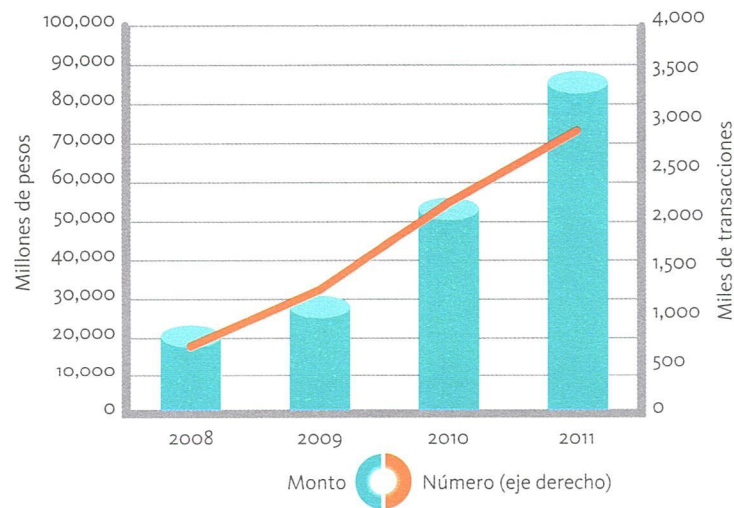
Así mismo, el canal audiorrespuesta ha visto reducido significativamente su uso, pasando de 10 millones de transacciones en 2008 a 6 millones en 2011.

**Gráfica 53. Internet: Evolución del número y monto de transacciones monetarias**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

**Gráfica 54. Banca móvil: Evolución del número y monto de transacciones monetarias**

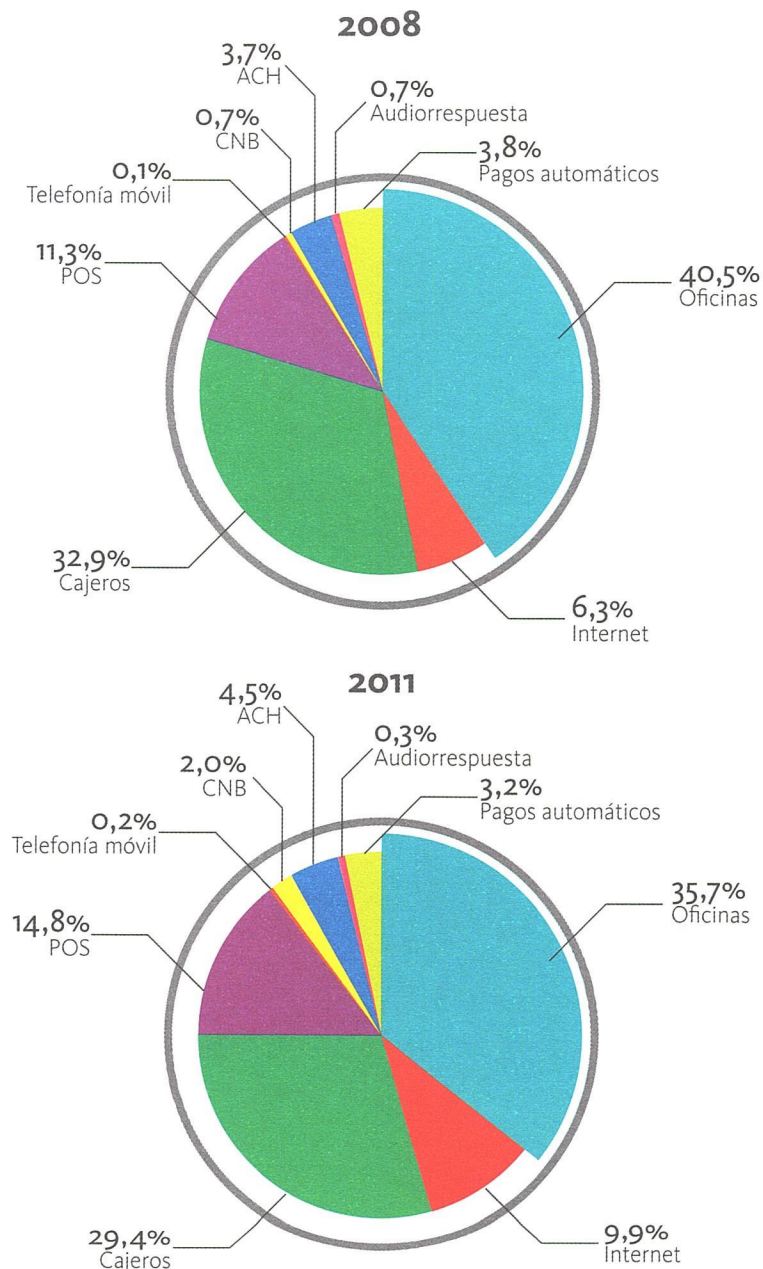


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

También se realizó un análisis de la participación de cada canal en el número de transacciones monetarias. Se destaca la evolución de internet y los datáfonos, que han ido ganando una mayor participación en detrimento de las oficinas, los cajeros automáticos y audiorrespuesta (gráfica 55).

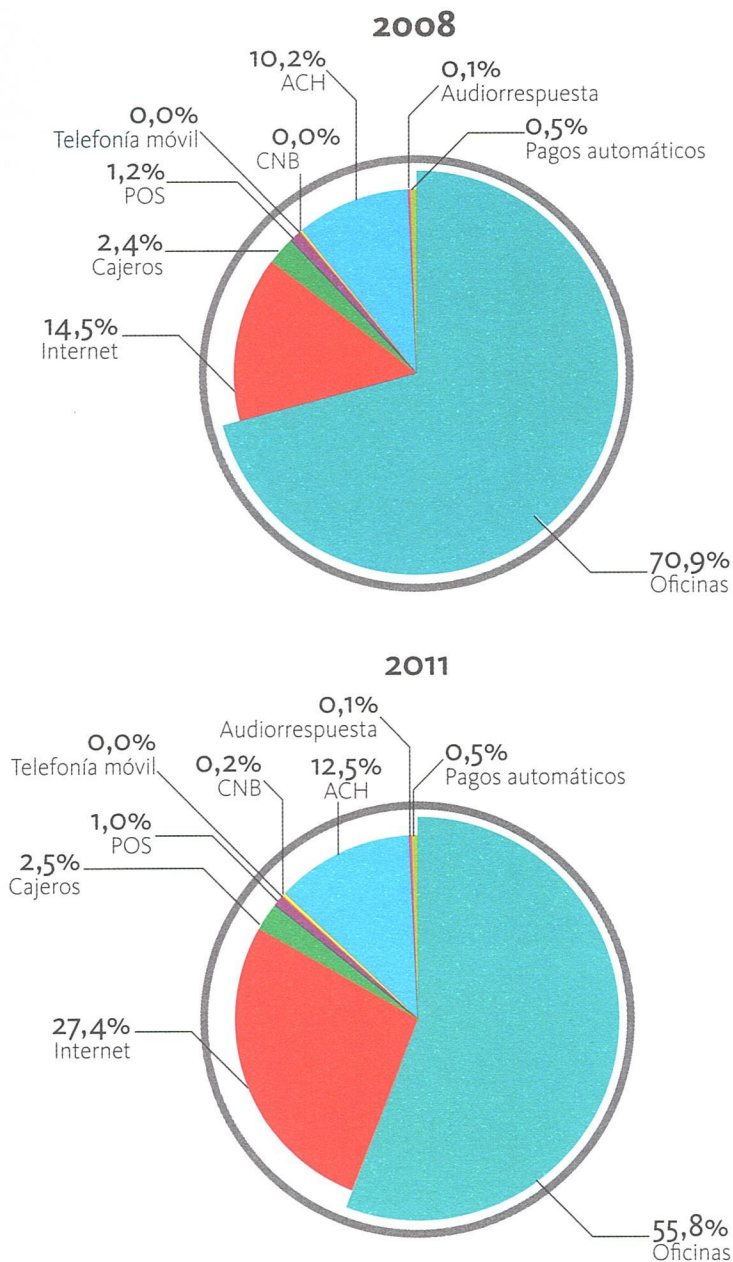
En lo que respecta a los montos, internet ha ganado una participación considerable, lo que refleja que la preferencia por canales electrónicos en el país ha ido aumentando en los últimos años (gráfica 56).

**Gráfica 55. Participación porcentual de cada canal en el número de transacciones monetarias 2008-2011**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

**Gráfica 56. Participación porcentual de cada canal en el monto de transacciones monetarias 2008-2011**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

Adicionalmente, resulta interesante analizar cuál es el valor de la transacción promedio y cuál es el número de transacciones promedio por canal. Esto permite entender los canales donde se ejecutan transacciones de alto monto y aquellos donde se transa una cantidad de dinero baja, así como cuáles son los canales por donde más se transa.

Como se observa en la tabla 11, las oficinas e internet son los canales que transan un valor promedio de transacción mayor. Lo anterior se explica porque estos son los canales usados para realizar transacciones de tipo empresarial, los cuales generalmente presentan altos niveles en los montos, en contraste con los promedios que tienen los cajeros, CNB y POS.

**Tabla 11. Valor promedio de cada transacción por canal 2008-2011**  
(Cifras en millones de pesos)

Canal	2008	2011
Oficinas	4,4	4,6
Internet	6,1	8,3
Cajeros automáticos	0,2	0,3
POS	0,3	0,2
Telefonía móvil	0,0	0,0
CNB	0,2	0,2
ACH	7,3	8,7
Audiorrespuesta	0,4	0,5
Pagos automáticos	0,3	0,5

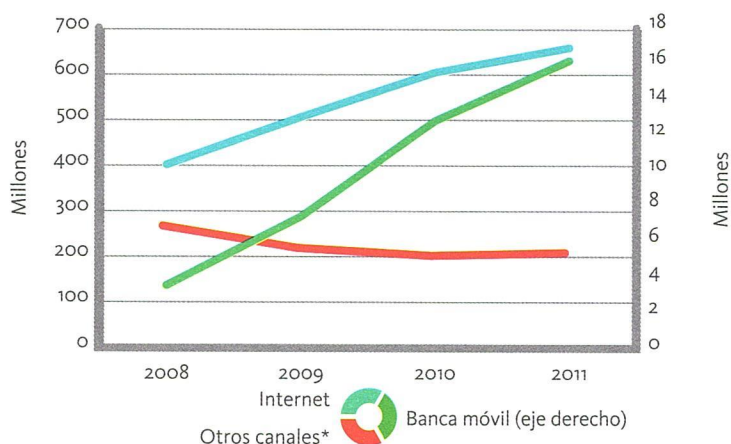
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

### Transacciones no monetarias

De acuerdo con la Superfinanciera, las transacciones no monetarias se definen como las consultas de saldo realizadas por los clientes de las distintas entidades durante un período establecido. En la gráfica 57 se muestra la evolución de estas transacciones por tipo de canal.

Se observa que las transacciones no monetarias por internet han tenido un crecimiento cercano al 65% a lo largo del período 2008-2011. Por su parte, banca móvil ha visto prácticamente cuadruplicado el número de transacciones efectuadas.

**Gráfica 57. Evolución de las transacciones no monetarias por tipo de canal (2008-2011)**

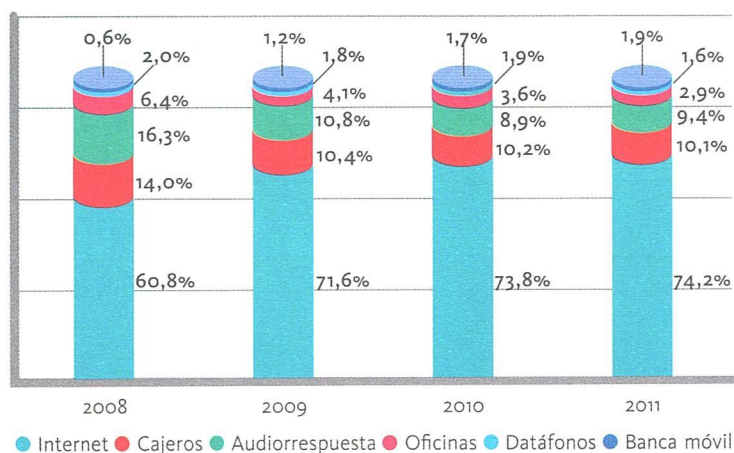


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones. \*Dentro del grupo de otros canales se incluyen: oficinas, cajeros automáticos, datáfonos, internet y audiorrespuesta.

Al revisar las participaciones de cada canal, se evidencia que internet se ha consolidado como el canal líder al momento de realizar transacciones no monetarias. Esto se refleja en el hecho de que su participación se ha incrementado en los últimos

cuatro años, pasando de un 61% en 2008 a un 74% en 2011. Al tiempo, se observa un menor uso de las oficinas, los cajeros y los datáfonos, los cuales han visto reducida su participación para consultas de saldo (gráfica 58).

**Gráfica 58. Participación en el número de transacciones no monetarias por canal**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

En el caso específico de banca móvil, aunque su participación en el total de transacciones no monetarias continúa siendo pequeña (ligeramente inferior al 2%), su crecimiento a lo largo del período 2008-2011 ha sido bastante alto, lo cual se evidencia en el aumento del número de transacciones cercano al 400% para este lapso.

De los análisis anteriores, se desprende una marcada preferencia en los últimos años por el uso de canales virtuales por encima de los presenciales al momento de realizar consultas de saldo, situación que se ha visto incentivada por la gratuidad de este servicio en la mayoría de las entidades.

Para terminar, se presenta el análisis del número de transacciones promedio (monetarias y no monetarias) realizadas en cada sucursal, cajero automático, dispositivo o agente de CNB (tabla 12). Como

se aprecia, el promedio de transacciones realizadas por oficina ha venido cayendo al pasar de 148 mil en 2008 a 127 mil al cierre de 2011. Situación contraria se observa en los cajeros automáticos donde el promedio de transacciones por terminal ha aumentado de 45 mil a 62 mil en el mismo período. De igual forma, se destaca el comportamiento que han tenido los CNB, en los cuales cada agente duplicó el promedio de transacciones efectuadas, pasando de 1.025 en 2008 a 2.158 en 2011.

En conclusión, a lo largo de este análisis transaccional se encuentra que, aunque las oficinas continúan siendo el canal por el que más se transa en Colombia, la dinámica de los últimos años muestra un incremento en la utilización de los canales electrónicos, lo cual se refleja en el crecimiento absoluto y del promedio de las transacciones realizadas por estos canales.

**Tabla 12: Número de transacciones promedio por cada sucursal, dispositivo o agente CNB**

	2008	2009	2010	2011	Variación % 2008-2011
Sucursal (oficina)	148.836	131.418	131.074	127.894	-14,1%
Cajero automático	45.130	69.521	55.407	62.097	37,6%
Datáfono	1.179	1.886	1.804	1.929	63,6%
CNB	1.025	3.739	2.990	2.158	110,6%

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Asobancaria.



### 3.2. ANÁLISIS POR TIPO DE TRANSACCIÓN

El análisis por tipo de transacción permite un acercamiento más acertado a la utilización que hacen los usuarios de los canales. De esta manera, se puede identificar en qué clase de transacciones un canal específico tiene mayor probabilidad de desarrollo o no, de acuerdo con sus características y penetración en el mercado.

La tabla 13 muestra la participación de los cuatro tipos de transacción analizados en el total de tran-

sacciones monetarias entre los años 2008 y 2011 por número y monto. Se observa que al cierre de 2011 el mayor número de transacciones se dirige a retiros y pagos, los que en conjunto abarcan más del 80%, mientras que en el caso de los montos son las transferencias las que tienen la mayor participación (cerca del 35%).

Cabe resaltar que en el año 2008 la participación más alta en el número de transacciones era la de los retiros y la segunda era la de los pagos, situación que se invierte en el año 2011.

**Tabla 13. Participación de cada tipo de transacción en el total de transacciones monetarias**

Tipo de transacción	2008		2009		2010		2011	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
Transferencias	3.1%	27.1%	3.0%	30.4%	3.6%	35.0%	4.5%	34.8%
Depósitos	10.0%	29.8%	17.7%	29.8%	15.9%	27.2%	14.6%	24.5%
Retiros	47.4%	33.0%	41.0%	26.7%	39.0%	26.9%	37.5%	24.4%
Pagos	39.5%	10.1%	38.3%	13.1%	41.6%	10.9%	43.4%	16.3%

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

Sumado a lo anterior, resulta relevante examinar la participación que tiene cada canal por cada tipo de transacción. La tabla 14 muestra las transacciones que pueden ser realizadas por cada uno de los canales in-

cluidos en este análisis. Se observa que los tipos de transacción que se pueden hacer en un mayor número de canales son los pagos y las transferencias.

**Tabla 14. Tipo de transacción habilitada por canal**

Tipo de canal	Canal	Pagos	Retiros	Depósitos	Transferencias
Electrónicos	Oficina	X	X	X	X
	Cajeros automáticos	X	X	X	X
	POS (Datáfonos)	X			
	Audiorrespuesta	X			X
	Pagos Automáticos	X			
	Virtuales	Internet	X		
Telefonía móvil		X			X

Fuente: Elaboración propia con información de la Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

En la tabla 15 se observa que aunque los canales electrónicos<sup>17</sup> en su conjunto han visto levemente reducida su participación en el número de transacciones de pago respecto a 2008 —principalmente por cuenta del audiorrespuesta y los cajeros automáticos— los canales virtuales, que son un subconjunto de los electrónicos que incluyen internet y banca móvil, la han aumentado pasando de un 14% a

un 16%. Lo anterior refleja cómo los medios de pago no presenciales han ido ganando penetración entre los usuarios a la hora de realizar pagos.

En cuanto a las transferencias, se evidencia un aumento significativo en la participación de los canales electrónicos, particularmente los virtuales (tabla 16).

**Tabla 15. Participación por tipo de canal en el número de transacciones de pago**

Tipo de canal	Participación % en el total de transacciones de pago			
	2008	2009	2010	2011
Oficinas	37,2%	38,5%	39,5%	38,6%
Canales electrónicos	62,8%	61,5%	60,5%	61,4%
Canales virtuales	14,5%	13,6%	16,4%	15,9%

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.

**Tabla 16. Participación por tipo de canal en el número de transacciones de transferencia**

Tipo de canal	Participación % en el total de transacciones de transferencia			
	2008	2009	2010	2011
Oficinas	28,4%	15,2%	18,2%	10,6%
Canales electrónicos	71,6%	84,8%	81,8%	89,4%
Canales virtuales	54,4%	70,3%	70,3%	80,4%

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, informe semestral de transacciones y operaciones.  
Este análisis no incluye POS ni pagos automáticos (ver tabla 14).

<sup>17</sup> Para el análisis se agrupan como canales electrónicos los cajeros, POS, audiorrespuesta, internet, telefonía móvil y pagos automáticos.

### 3.3. ANÁLISIS DE LAS COMBINACIONES DE PRODUCTOS

#### 3.3.1. Personas naturales

En los diagramas presentados a continuación se examina la composición del “portafolio” de productos financieros de las personas que cuentan al menos con un producto y se analizan todas las combinaciones

entre ellos. Por ejemplo, a diciembre de 2011 cerca de 10,7 millones de personas tenían como único producto la cuenta de ahorro, en tanto que 2,4 millones tenían una cuenta de ahorro y un crédito (diagrama 1).

De igual modo, se observa que aproximadamente 892 mil personas tenían dentro de su portafolio todos los productos analizados: cuenta de ahorro, cuenta corriente, tarjeta de crédito y crédito, mientras que solo 39 mil tenían únicamente cuenta corriente (diagrama 2).

**Diagrama 1. Número de personas con cuenta de ahorros según acceso a otros productos financieros**

(Cifras a diciembre de 2011)

Cuenta de ahorros	Cuenta corriente	Crédito	Tarjeta de crédito	No. de personas
✓				10.788.639
✓	✓			124.405
✓	✓	✓		228.392
✓	✓	✓	✓	891.847
✓	✓		✓	82.812
✓		✓	✓	1.996.102
✓		✓		2.454.264
✓			✓	1.984.958
Total de personas con cuenta de ahorros				18.551.419

Fuente: Asobancaria; CIFIN.

**Diagrama 2. Número de personas con cuenta corriente según acceso a otros productos financieros**

(Cifras a diciembre de 2011)

Cuenta de ahorros	Cuenta corriente	Crédito	Tarjeta de crédito	No. de personas
	✓			39.388
✓	✓			124.405
✓	✓	✓		228.392
✓	✓	✓	✓	891.847
✓	✓		✓	82.812
	✓	✓	✓	34.818
	✓	✓		40.457
	✓		✓	9.500
Total de personas con cuenta corriente				1.451.619

Fuente: Asobancaria; CIFIN.

### Diagrama 3. Número de personas con crédito según acceso a otros productos financieros

(Cifras a diciembre de 2011)

Cuenta de ahorros	Cuenta corriente	Crédito	Tarjeta de crédito	No. de personas
		✓		434.601
✓		✓		2.454.264
✓	✓	✓		228.392
✓	✓	✓	✓	891.847
✓		✓	✓	1.996.102
	✓	✓	✓	34.818
	✓	✓		40.457
		✓	✓	86.156
Total de personas con crédito				6.166.637

Fuente: Asobancaria; CIFIN.

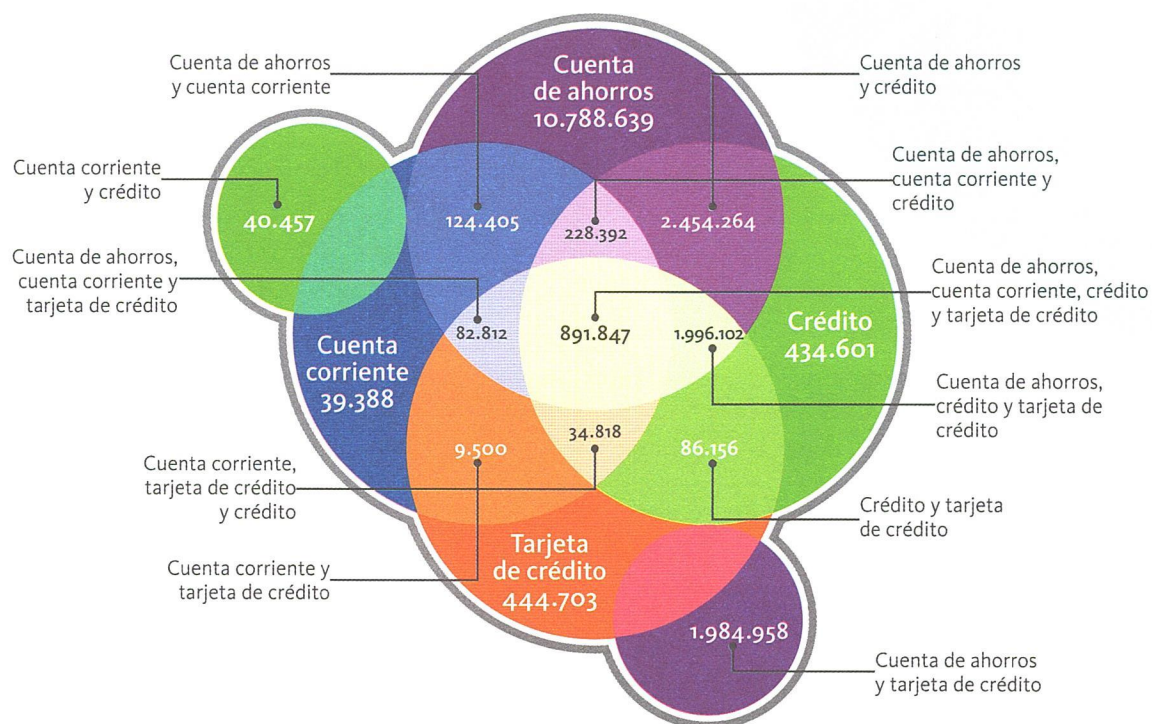
### Diagrama 4. Número de personas con tarjeta de crédito según acceso a otros productos financieros

(Cifras a diciembre de 2011)

Cuenta de ahorros	Cuenta corriente	Crédito	Tarjeta de crédito	No. de personas
			✓	444.703
✓			✓	1.984.958
✓	✓		✓	82.812
✓	✓	✓	✓	891.847
✓		✓	✓	1.996.102
	✓	✓	✓	34.818
	✓		✓	9.500
		✓	✓	86.156
Total de personas con tarjeta de crédito				5.530.896

Fuente: Asobancaria; CIFIN.

**Diagrama 5. Combinaciones de productos: personas naturales**



Fuente: Asobancaria; CIFIN.

### 3.3.2 Empresas

A diciembre de 2011, 170 mil empresas tenían como único producto la cuenta de ahorros (diagrama 6),

86 mil empresas tienen solo cuenta corriente (diagrama 7) y 38 mil empresas tienen todos los productos analizados en este informe.

**Diagrama 6. Número de empresas con cuenta de ahorros según acceso a otros productos financieros**

(Cifras a diciembre de 2011)

Cuenta de ahorros	Cuenta corriente	Crédito	Tarjeta de crédito	No. de empresas
✓				170.276
✓	✓			38.618
✓	✓	✓		52.417
✓	✓	✓	✓	37.853
✓	✓		✓	3.755
✓		✓	✓	1.365
✓		✓		6.810
✓			✓	1.578
Total de empresas con cuenta de ahorros				312.672

Fuente: Asobancaria; CIFIN.

### Diagrama 7. Número de empresas con cuenta corriente según acceso a otros productos financieros

(Cifras a diciembre de 2011)

Cuenta de ahorros	Cuenta corriente	Crédito	Tarjeta de crédito	No. de empresas
	✓			86.151
✓	✓			38.618
✓	✓	✓		52.417
✓	✓	✓	✓	37.853
✓	✓		✓	3.755
	✓	✓	✓	18.371
	✓	✓		65.618
	✓		✓	3.574
Total de empresas con cuenta corriente				306.357

Fuente: Asobancaria; CIFIN.

### Diagrama 8. Número de empresas con crédito según acceso a otros productos financieros

(Cifras a diciembre de 2011)

Cuenta de ahorros	Cuenta corriente	Crédito	Tarjeta de crédito	No. de empresas
		✓		12.303
✓		✓		6.810
✓	✓	✓		52.417
✓	✓	✓	✓	37.853
✓		✓	✓	1.365
	✓	✓	✓	18.371
	✓	✓		65.618
		✓	✓	1.417
Total de empresas con crédito				196.154

Fuente: Asobancaria; CIFIN.

### Diagrama 9. Número de empresas con tarjeta de crédito según acceso a otros productos financieros

(Cifras a diciembre de 2011)

Cuenta de ahorros	Cuenta corriente	Crédito	Tarjeta de crédito	No. de empresas
			✓	2.096
✓			✓	1.578
✓	✓		✓	3.755
✓	✓	✓	✓	37.853
✓		✓	✓	1.365
	✓	✓	✓	18.371
	✓		✓	3.574
		✓	✓	1.417
Total de empresas con tarjeta de crédito				70.009

Fuente: Asobancaria; CIFIN.

## Sección especial: Remesas internacionales

En esta sección se presenta un análisis del comportamiento del flujo de transacciones por cuenta de remesas internacionales y de su estructura de mercado.

### Flujo de remesas internacionales

Durante los últimos años las remesas se han constituido en un elemento dinamizador del proceso de

inclusión financiera. Con corte a diciembre de 2011, en el último año ingresaron al país US\$4.167,6 millones de dólares por concepto de remesas de trabajadores, monto que equivale a cerca del 1.2% del PIB y que representa un crecimiento de 4% respecto a 2010 (gráfica 59). Este resultado refleja una importante recuperación luego de la fuerte caída registrada en el año 2009 como consecuencia de la crisis económica global, con la cual el flujo de remesas pasó de US\$4.842 millones de dólares en diciembre de 2008 a US\$4.023 millones de dólares en el mismo período de 2010.

**Gráfica 59. Remesas de colombianos residentes en el exterior**  
(Cifras en millones de dólares)

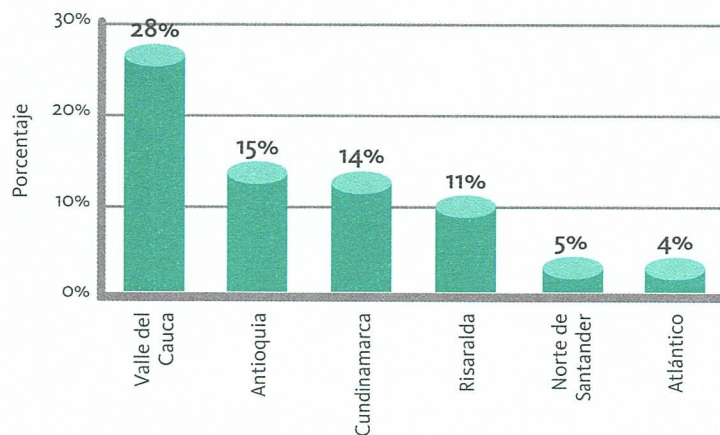


Fuente: Balanza de Pagos - Banco de la República.

En términos de la distribución de los ingresos por región se puede observar que el principal destino es Valle del Cauca con el 28%, seguido de Antioquia y Cundinamarca con el 15% y el 14%, respectivamente (gráfica 60). Por su parte, si se mira con respecto al

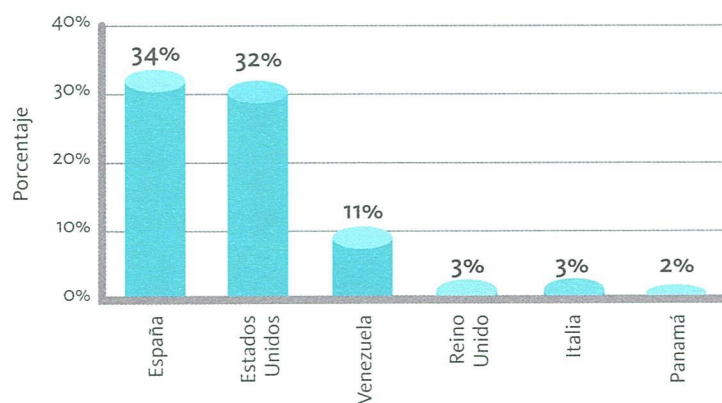
país de origen se tiene que cerca del 76% de las remesas que ingresan al país provienen de tres países: el 34% de España, el 32% de Estados Unidos y el 11% de Venezuela; el 24% restante está distribuido en el resto de países con porcentajes inferiores a 3% (gráfica 61).

**Gráfica 60. Distribución de los ingresos de remesas por departamento**  
(Cifras a diciembre de 2011)



Fuente: Balanza de Pagos - Banco de la República.

**Gráfica 61. Distribución de los ingresos de remesas por país de origen**  
(Cifras a diciembre de 2011)

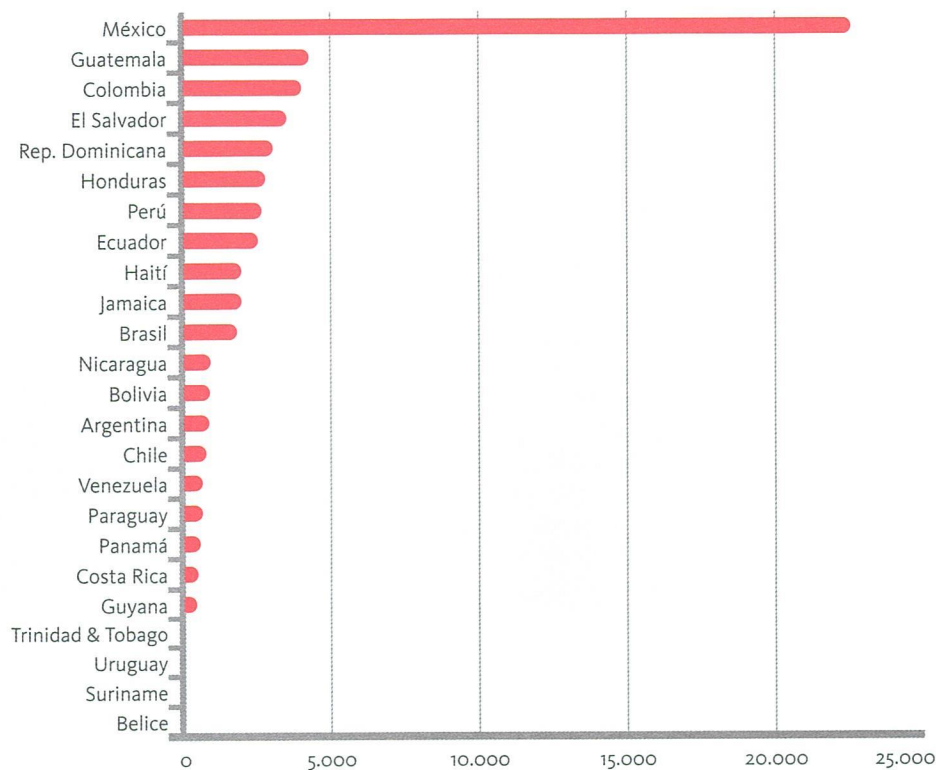


Fuente: Balanza de Pagos - Banco de la República.

De igual forma, al observar la dinámica de la región encontramos que Colombia ocupa el tercer lugar como país receptor de remesas después de México y Guatemala. Sin embargo, si se quita el efecto de Mé-

xico, cuyos ingresos por este concepto ascienden a US\$22.731 millones de dólares, podemos afirmar que el monto recibido por Colombia equivale al 12% del total recibido por América Latina (gráfica 62).

**Gráfica 62. Monto total de remesas recibidas en 2011 por país**  
(Cifras en millones de dólares)



Fuente: "Las remesas de América Latina y el Caribe 2011: Recuperando el crecimiento". Fomin.

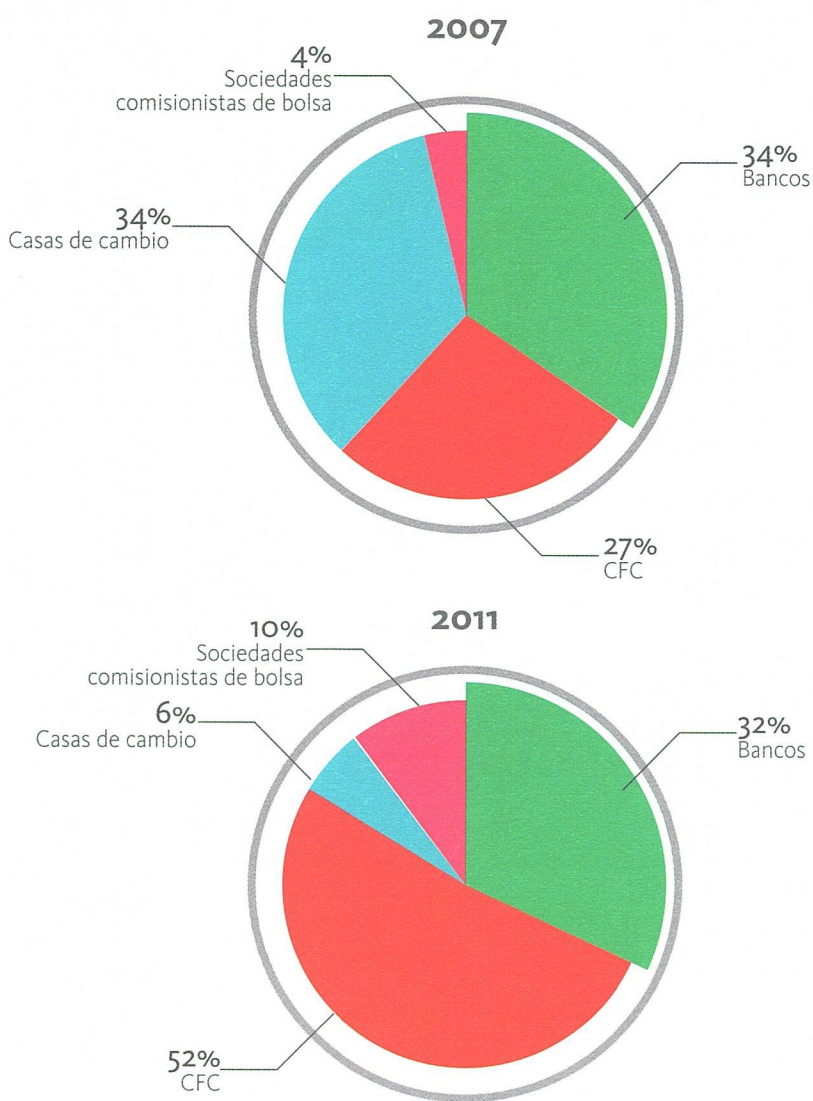


### Intermediarios del Mercado Cambiario

En Colombia, existen cuatro tipos de entidades autorizadas para realizar operaciones de giro internacional, entendidas como el envío o recepción de divisas, las cuales son: bancos, compañías de financiamiento comercial, comisionistas de bolsa y las sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales.<sup>18</sup>

Según cifras reportadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, del total de remesas familiares pagadas a través de los Intermediarios del Mercado Cambiario durante el 2011, el 32% se efectuó a través de bancos, el 52% por medio de compañías de financiamiento comercial, en tanto que el 6% fue pagado a través de las casas de cambio y el 10% por sociedades comisionistas de bolsa (gráfica 63).

**Gráfica 63. Participación de los Intermediarios cambiarios en el mercado de remesas**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

18 Ley 1328 del 15 de julio de 2009 por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

Si se compara esta distribución con lo registrado durante el año 2007 se puede observar una reducción significativa de la canalización de remesas por medio de las casas de cambio (pasó de 34% en 2008 a 6% en 2011), tendencia que se explica por la entrada en vigencia de la Ley 1328 de 2009. En efecto, en esta se cambió la denominación de las casas de cambio por “sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales”, y se modificó su naturaleza. Posteriormente, mediante el Decreto 4601 de 2009, el gobierno nacional estableció el régimen aplicable a estas entidades y definió unas condiciones en términos de capital mínimo y obligaciones especiales que la mayoría de entidades no pudo cumplir, situación que llevó a muchas de ellas a salir del mercado. Como se aprecia, el espacio dejado por las casas de cambio fue cubierto por las CFC.

### Modalidades para el pago de remesas

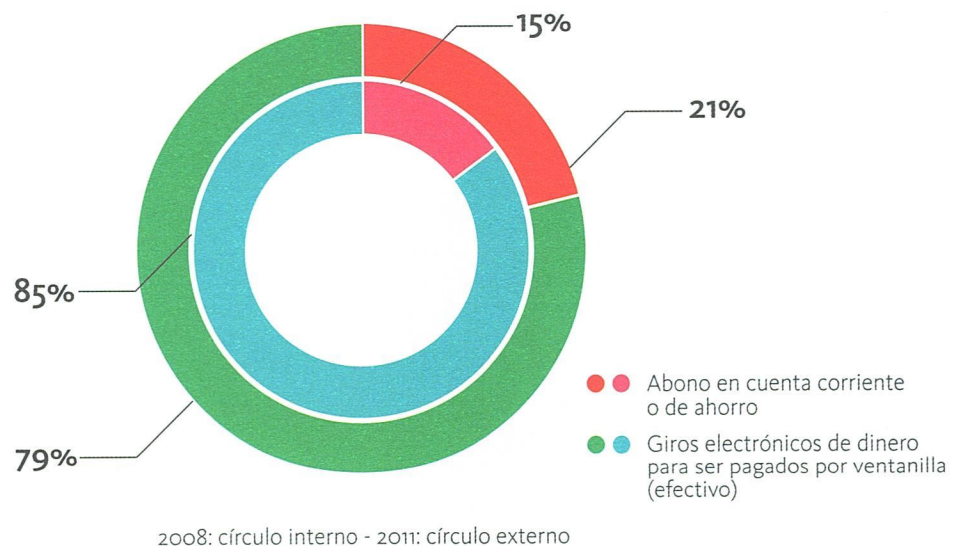
De acuerdo con la encuesta trimestral de remesas del Banco de la República, existen tres mecanismos mediante los cuales se realiza el pago de las remesas: giros electrónicos de dinero para ser pagados por ventanilla, abono en cuenta corriente o de ahorro, y otros, entre los que se encuentra pago a través de cheques.

Como se observa en la gráfica 64, el pago en efectivo es la forma más usada por los receptores de remesas. Sin embargo, en los últimos años se ha evidenciado un cambio en las preferencias de los usuarios que favorece el uso de medios más sencillos y rápidos como lo es el servicio de abono en cuenta corriente o de ahorro. En efecto, en el año 2008 tan solo el 15% de los pagos se realizaba a través de este mecanismo, mientras que hoy en día este porcentaje asciende a 21%.

Vale la pena resaltar que los bancos están desarrollando mecanismos alternativos para efectuar el envío y recepción de remesas. En efecto, esta operación se está desarrollando como un servicio financiero móvil para facilitar el acceso a una mayor parte de la población aprovechando el nivel de cobertura que ofrecen los teléfonos celulares.

Así mismo, mediante la Circular Reglamentaria Externa DCIN-83 de 2011, el Banco de la República autorizó a los colombianos residentes en el exterior a abrir Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS). En adelante se espera ver el efecto dinamizador de esta medida.

**Gráfica 64. Pago de remesas por modalidad de pago**



Fuente: Encuesta trimestral de remesas del Banco de la República.

# COMPARACIÓN INTERNACIONAL EN INDICADORES DE COBERTURA Y PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA



El presente capítulo explica la evolución de los indicadores nacionales de cobertura y profundización financiera comparándolos con los niveles presentados por otros países de nivel de ingreso alto y medio, así como con los miembros del BRIC (Brasil, Rusia, India, China) y algunos del grupo denominado CIVETS (Colombia, Indonesia, Vietnam, Egipto, Turquía y Suráfrica). Lo anterior, permite entender las cifras colombianas bajo el contexto internacional y dar una visión más global de la situación del país frente al proceso de inclusión financiera en términos de acceso a servicios financieros.

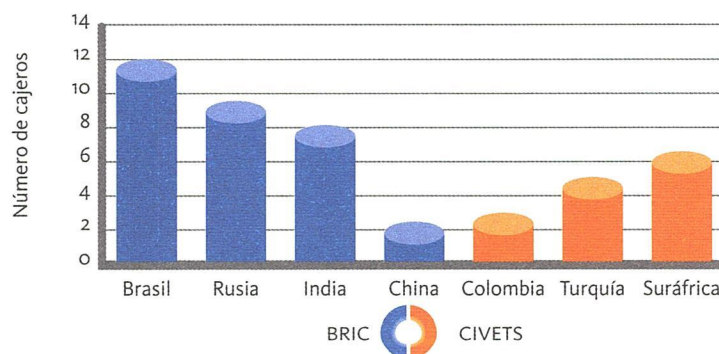
Dado el impacto positivo que tiene el desarrollo del sector financiero sobre el crecimiento económico resulta fundamental entender las dinámicas de otros

países comparadas con las de Colombia. En este sentido es pertinente indagar en qué nivel nos encontramos frente a los países de ingreso similar o frente a los de mayor desarrollo.

## Indicadores de cobertura países BRIC y CIVETS

En cuanto a los cajeros automáticos, Colombia se encuentra en una posición intermedia respecto a los países del BRIC. Como se puede apreciar en la gráfica 65, el país se encuentra por encima de una potencia mundial como China, aunque muestra un rezago frente a un país de la región como lo es Brasil. Por otra parte, frente a Suráfrica y Turquía, el país ocupa el último lugar.

**Gráfica 65. Cajeros automáticos por cada diez mil adultos - Comparación países miembros BRIC y CIVETS (Cifras a 2010)**



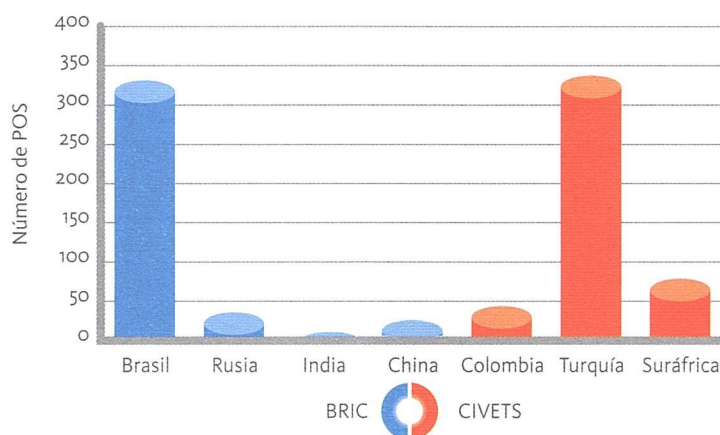
Fuente: Datos internacionales calculados con base en la información del BIS y la OECD. En el caso de Colombia se utilizaron los datos del DANE y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por otra parte, al observar el número de datáfonos y su penetración por cada diez mil habitantes, el país evidencia un retraso significativo frente a un país de la región como Brasil, pero mayor desarrollo que el resto de países del BRIC. Es de resaltar que se encuentra por encima de una potencia naciente como lo es India, y de países con mucha relevancia en la economía mundial, como es el caso de Rusia y China. Ante este hecho, es preciso apuntar que en esta materia el país ha tenido una tendencia creciente y positiva, lo cual puede explicar su buena posición frente a los países del BRIC, con

excepción de Brasil. En contraste, respecto a Turquía y Suráfrica, Colombia se ve rezagada (gráfica 66).

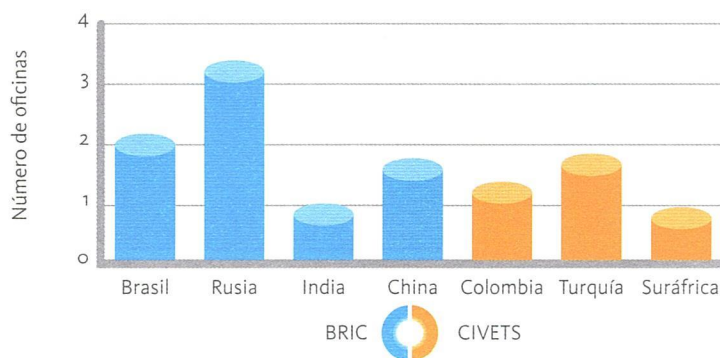
Ahora bien, en el indicador de oficinas por cada diez mil habitantes, Colombia muestra una posición superior a la de India y cercana a la de China, mientras que se encuentra bastante rezagado respecto a Rusia y Brasil, que presentan un mayor desarrollo de este canal. Si se compara con Suráfrica, Colombia tiene un indicador más alto, en el número de oficinas por cada 10 mil adultos (gráfica 67).

**Gráfica 66. Datáfonos por cada diez mil adultos - Comparación países miembros BRIC y CIVETS (cifras a 2010)**



Fuente: Datos internacionales calculados con base en la información del BIS y la OECD. En el caso de Colombia se utilizaron los datos del DANE y la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Gráfica 67. Oficinas por cada diez mil adultos - Comparación países miembros BRIC y CIVETS (cifras a 2010)**



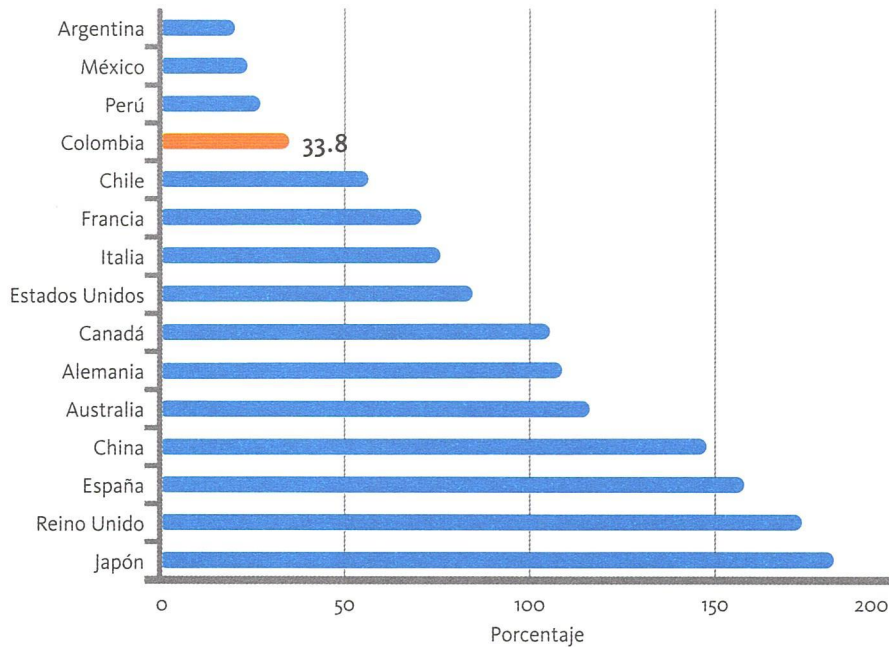
Fuente: Datos internacionales calculados con base en la información del BIS y la OECD. En el caso de Colombia se utilizaron los datos del DANE y la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Indicadores de profundización

La relación de depósitos con respecto al PIB en el país ha mostrado una tendencia creciente, aunque el porcentaje es bajo comparado con las potencias mundiales. Como se observa en la gráfica 68, con datos a 2009, Colombia se encuentra en una buena posición con respecto a los países de la región. De hecho, el dato a 2011 llega a 37%.

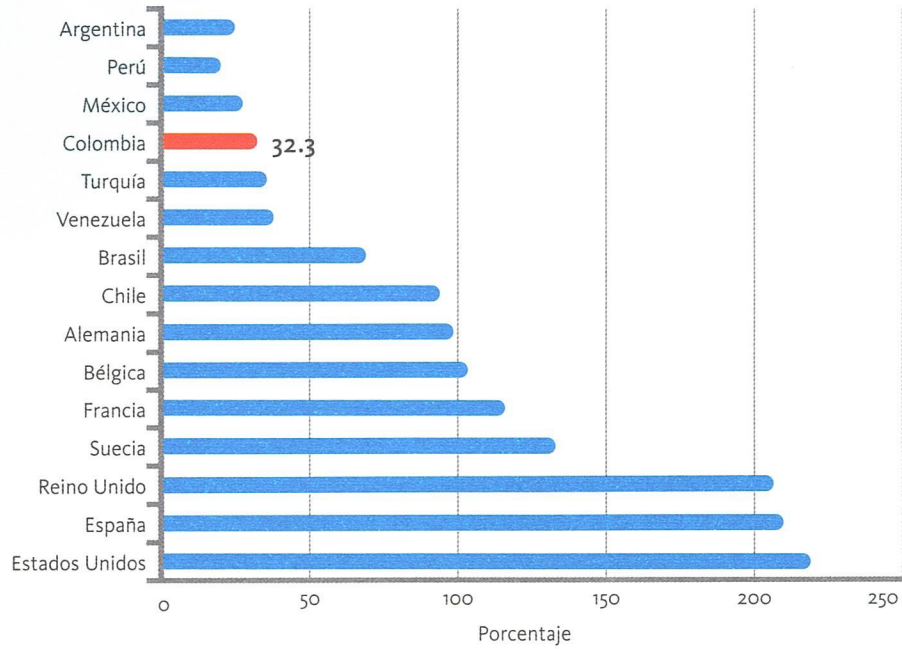
Con respecto al crédito privado como porcentaje del PIB, el país se acerca al 33%, lo que manifiesta el crecimiento sostenido que ha tenido la cartera en Colombia. Aunque la cifra del país se encuentra muy por debajo del promedio de los países desarrollados (99%), es preciso anotar que la cifra se encuentra por encima de otras economías similares de la región como es el caso de México, Perú y Argentina (gráfica 69). El dato para Colombia en 2011 alcanza 35%

**Gráfica 68. Comparaciones internacionales con países de ingreso alto y medio - Depósitos/PIB (cifras a 2009)**



Fuente: *World Economic Forum. The Financial Development Report 2011*. El dato para Colombia fue calculado con base en información de la Superintendencia Financiera de Colombia y el DANE

**Gráfica 69. Comparaciones internacionales con países de ingreso alto y medio - crédito privado/PIB (cifras a 2009)**



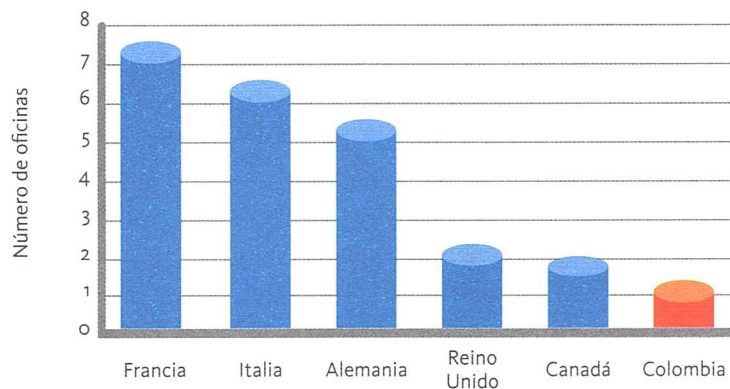
Fuente: *World Economic Forum. The Financial Development Report 2011*. El dato para Colombia fue calculado con base en información de la Superintendencia Financiera de Colombia y el DANE

### Indicadores de cobertura - Países de ingresos altos y medios

En el canal de oficinas, el país presenta una desventaja general respecto a los países de ingreso alto y

medio. El esfuerzo del país por ampliar la red de oficinas ha sido importante, aunque todavía se encuentra muy lejos del promedio de los países con ingreso alto (gráfica 70).

**Gráfica 70. Oficinas por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso alto (cifras a 2010)**

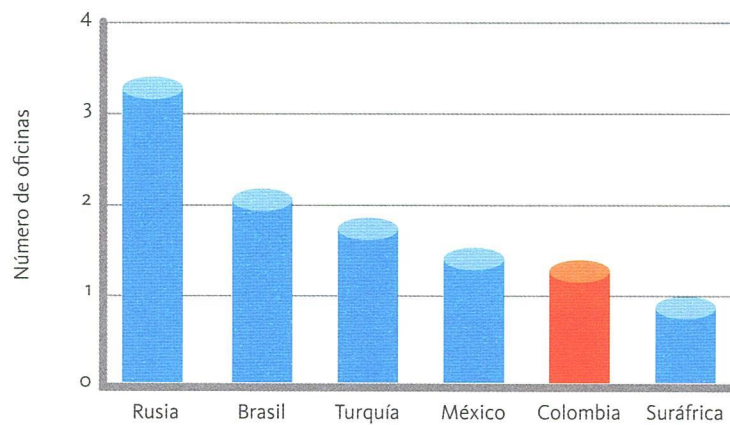


Fuente: Datos internacionales calculados con base en la información del BIS y la OECD. En el caso de Colombia se utilizaron los datos del DANE y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Respecto a los países de ingreso medio Colombia se encuentra por encima de Suráfrica, pero presenta

un gran rezago respecto a países como México, Turquía, Brasil y Rusia (gráfica 71).

**Gráfica 71. Oficinas por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso medio (cifras a 2010)**

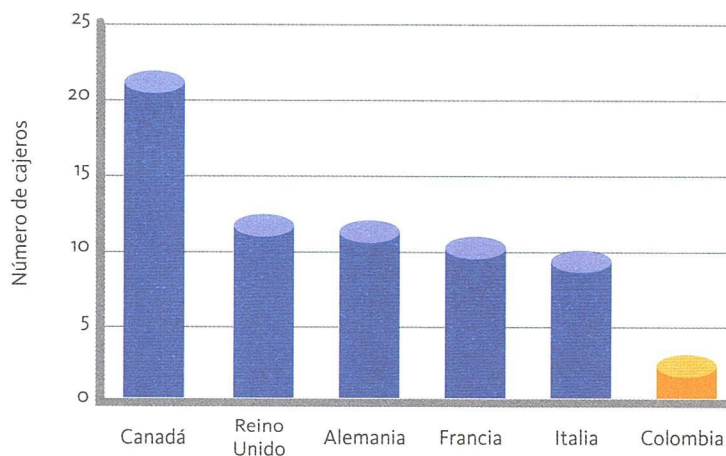


Fuente: Datos internacionales calculados con base en la información del BIS y la OECD. En el caso de Colombia se utilizaron los datos del DANE y la Superintendencia Financiera de Colombia.

En cuanto a los cajeros automáticos, el país evidencia una desventaja bastante significativa tanto con los países de ingreso alto como con los de ingreso medio.

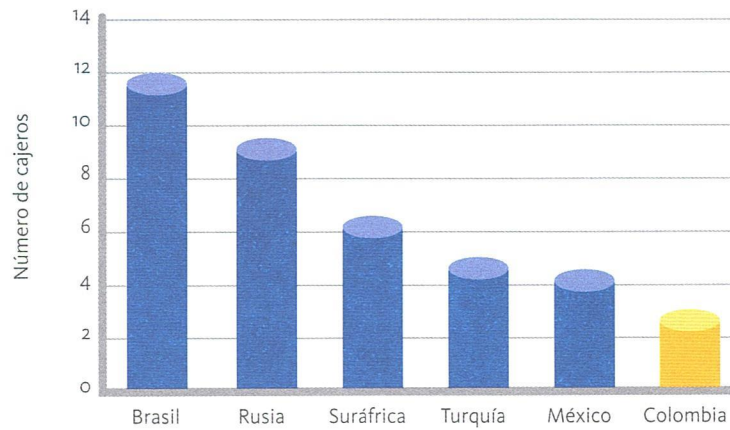
El promedio de ATM para los países de ingreso medio duplica el indicador nacional, lo que muestra el rezago del país en el desarrollo de este canal (gráficas 72 y 73).

**Gráfica 72. Cajeros automáticos por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso alto (cifras a 2010)**



Fuente: Datos internacionales calculados con base en la información del BIS y la OECD. En el caso de Colombia se utilizaron los datos del DANE y la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Gráfica 73. Cajeros automáticos por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso medio (cifras a 2010)**

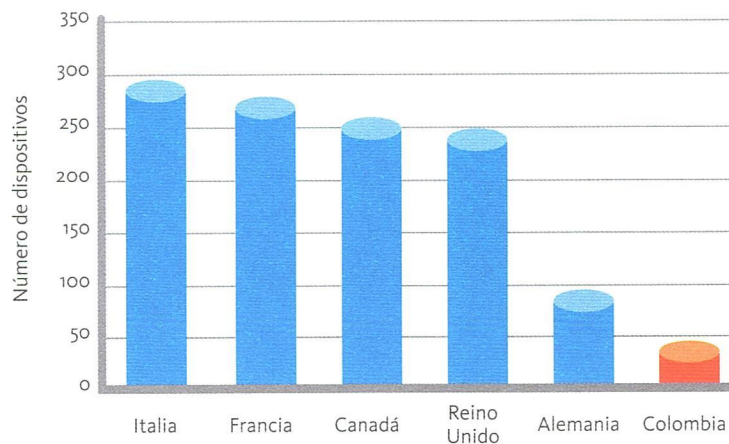


Fuente: Datos internacionales calculados con base en la información del BIS y la OECD. En el caso de Colombia se utilizaron los datos del DANE y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por último, en lo que respecta al análisis de datáfonos, se encuentra que Colombia tiene un retraso significativo respecto a los países de ingreso alto, puesto que el promedio de estos quintuplica el indicador colombiano. Al momento de hacer la comparación con los países de ingreso medio se observa que tanto Turquía como Brasil presentan un

desarrollo muy alto de este indicador frente a los demás países de este grupo, mientras que Colombia se encuentra ubicado en el penúltimo lugar por encima de Rusia, que presenta el nivel más bajo de datáfonos por cada diez mil habitantes de toda la muestra (gráficas 74 y 75).

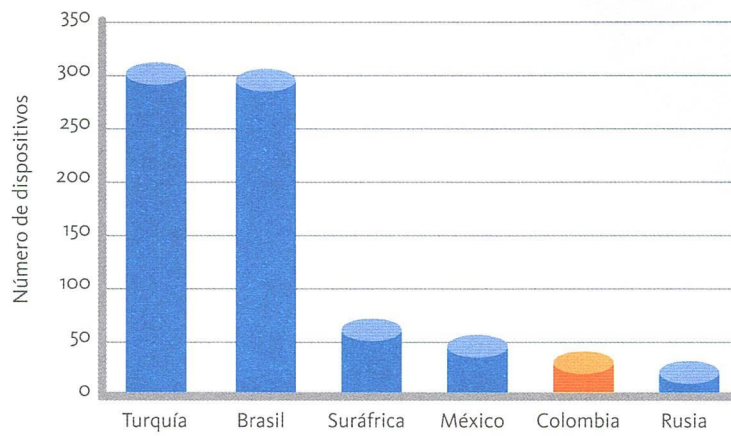
**Gráfica 74. Datáfonos por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso alto (cifras a 2010)**



Fuente: Datos internacionales calculados con base en la información del BIS y la OECD. En el caso de Colombia se utilizaron los datos del DANE y la Superintendencia Financiera de Colombia.



**Gráfica 75. Datáfonos por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso medio (cifras a 2010)**



Fuente: Datos internacionales calculados con base en la información del BIS y la OECD. En el caso de Colombia se utilizaron los datos del DANE y la Superintendencia Financiera de Colombia.

# CONCLUSIONES

Colombia tiene una senda positiva en materia de inclusión financiera. En efecto, hay avances significativos en los tres elementos que Asobancaria considera como componentes estructurales: acceso a la educación financiera, protección al consumidor y acceso a servicios financieros de ahorro, crédito y transaccionales. Como se mencionó, los dos primeros son analizados en el “Balance Social de la Banca Colombiana 2011”. Las principales conclusiones del tercer componente y las cuales son objeto de análisis de este informe, se presentan a continuación:

## Acceso a productos y servicios financieros

### Análisis del número de personas y empresas con productos financieros

- Al cierre de 2011 el indicador de bancarización –medido como la relación del número de personas mayores de edad con algún producto financiero sobre el total de la población adulta– se situó en 64,6%, es decir, 6,4 de cada 10 personas adultas en Colombia tiene un producto financiero. En efecto, en términos absolutos ese número equivale a 19,6 millones de personas. Si se cuentan las personas con productos transaccionales nominados, el total alcanza los 19,7 millones. Se anota que el número de personas con productos transaccionales nominados llegó a 365.948. De éstas, 104 mil lo tienen como único producto.
- Al comparar este resultado con la meta de bancarización definida en el Plan Nacional de Desarrollo, 68% al año 2014, se evidencia que se ha avanzado frente a la línea de base (57,3% a diciembre de 2009), pero es necesario reforzar acciones en la búsqueda de este objetivo.
- Se resalta que durante el último año se vincularon más de un millón de personas a través de cuentas de ahorro (este producto creció 6% frente a diciembre de 2010). Este incremento se debe a dos fenómenos: por un lado, a la transformación de algunas entidades en bancos, lo que les permitió comenzar a captar recursos del público (p.e. Falabella y Finandina) y, por otro, a políticas aplicadas por las entidades para lograr mayor penetración de este producto como: apalancamiento entre las banca de empresas y Pymes y la banca de personas, la diversificación en el uso de las cuentas tradicionales y la innovación en los mecanismos de apertura. Todo ello reflejo del esfuerzo de las entidades por mantener un portafolio amplio de productos que se adapte a las necesidades de los usuarios.
- El crecimiento más significativo entre todos los productos financieros se registró en el número de personas con microcrédito, que aumentó en 359 mil, es decir, un 31% más que en el 2010.
- El crédito de consumo mantiene un comportamiento dinámico en términos del número de personas. En efecto, entre diciembre de 2010 y el mismo mes de 2011, el número de personas con crédito de consumo creció 6,5%, lo que en términos absolutos equivale a 266 mil personas. Esta tendencia se ha visto impulsada por el buen desempeño que ha tenido la economía y que ha contribuido a afianzar la confianza de los agentes en el sistema financiero, así como a los bajos niveles de la tasa de interés.

- El número de personas con crédito de vivienda creció 5,8%, al pasar de 691 mil personas en 2010 a 713 mil en 2011. Es de resaltar la tendencia positiva de esta modalidad que en 2011 tuvo 127 mil desembolsos, es decir, se otorgaron 527 créditos por día.
- Del análisis departamental se concluye que:
  - San Andrés, Casanare y Guaviare fueron los departamentos que registraron un mayor número de personas con cuenta de ahorro en relación con su población total, después de Bogotá. Ahora bien, si se comparan las cifras con respecto a 2010, se destacan que Risaralda y Magdalena reportan los mayores crecimientos. Para el caso de Risaralda ese porcentaje pasó de 60% en diciembre de 2010 a 64% durante el mismo periodo de 2011, en tanto que Magdalena pasó de 48% en 2010 a 52% en 2011.
  - Hay un incremento general en todos los departamentos, a excepción de Antioquia, en el número de personas con tarjeta de crédito, aunque es evidente que la penetración de este producto en relativamente baja en la mayoría de departamentos.
  - Con respecto al número de personas con crédito –excluyendo las tarjetas de crédito– se observa que cerca del 24% de la población del Valle del Cauca cuenta con algún tipo de crédito, lo que lo sitúa en el segundo lugar después de Bogotá.
  - Bogotá tiene el mayor porcentaje en el país de personas tanto con cuenta de ahorros como con crédito. Para la mayoría de departamentos el porcentaje de personas con crédito es inferior a 30% y con cuenta de ahorro ese porcentaje es superior a 50%.
- Del análisis municipal realizado, comparando las cifras de 2007 con las de 2011, se concluye que en la mayoría de municipios la proporción de la población con cuenta de ahorro creció al igual que lo hizo la que posee al menos un crédito. Esto evidencia que a pesar de la marcada concentración del uso de productos financieros en las grandes ciudades, el esfuerzo por aumentar la inclusión financiera en todas las zonas del país está comenzando a rendir sus frutos.
- Entre 2010 y 2011 el número de empresas con al menos un producto financiero creció 20%, al pasar de 481 mil a 502 mil.

### Sección especial: Microcrédito

- La flexibilización de la tasa de interés fue un factor fundamental para incentivar la dinámica del microcrédito. Al cierre de 2011 se registraron los siguientes indicadores:
    - Desembolsos por \$2,5 billones de pesos para el total del sistema financiero, registrando un incremento de 52% frente al mismo periodo en 2010.
    - En términos nominales la cartera alcanzó los \$5,9 billones, con un crecimiento de (38%) respecto del año anterior.
    - A pesar del aumento en el límite de usura a 50,18%, el promedio de las tasas de interés de colocación para esta modalidad permanecieron 14 puntos porcentuales por debajo, es decir, en 35,9%.
    - Se registra un total de 1,54 millones de deudores –sumado personas naturales y jurídicas– con microcrédito.
  - Actualmente hay 17 entidades vigiladas por la Superfinanciera que otorgan esta modalidad de crédito (nueve bancos, tres compañías de financiamiento y cinco cooperativas).
  - De la comparación de cifras a nivel departamental entre 2007 y 2011 se desprende que en la gran mayoría de departamentos esta modalidad tuvo crecimientos mayores al 100%. Adicional a ello, se pudo establecer que, en promedio, en los departamentos en los que aumentó el número de personas con microcrédito el desempleo disminuyó.
  - Lo anterior permite concluir que la evolución y distribución territorial que ha tenido el microcrédito en los últimos años, es señal de que el mercado se está comportando de manera positiva y que, por lo tanto, es importante no introducir distorsiones que puedan afectar su desarrollo. Sin duda, una mayor estabilidad jurídica redundará en un mercado más competitivo.
- ### Análisis desde la óptica del número de productos
- El número de cuentas de ahorro creció 8% al pasar de 36 millones en diciembre de 2010 a 39 millones en el mismo periodo de 2011. Las cuentas corrientes alcanzaron los 2,7 millones de cuentas. El número de obligaciones creció 6%. Las

tarjetas de crédito aumentaron 16% y registraron 9,5 millones al cierre de 2011.

- En cuanto al número de productos por cada 10 mil adultos hay una evolución positiva en todos ellos al cierre de 2011:
  - En cuentas de ahorro el indicador muestra que actualmente existen 13.047 cuentas ahorro por cada diez mil adultos. Es decir que con este indicador se tendría una bancarización del 130% de la población adulta. Este concepto suele sobreestimar los resultados y dificultar las políticas, ya que un solo individuo puede tener más de una cuenta contratada. Por ello, a juicio de Asobancaria este es un indicador de aproximación, que permite la comparación internacional, pero no mide la realidad de un país. El “indicador de bancarización” presentado en la primera parte del informe, muestra, como se anotó, el número de personas que tienen un vínculo vigente con el sistema financiero, razón por la cual sí es una medida cierta del acceso de la población colombiana a los productos y servicios financieros.
  - Con respecto al número de obligaciones totales, incluyendo tarjetas de crédito, el indicador se encuentra en 5.762. Si se analiza el número de tarjetas de crédito, hay una dinámica creciente con 3.152 tarjetas por cada diez mil adultos, frente a 2.762 en 2010.

### Cobertura de la infraestructura financiera

El sector financiero ha mostrado grandes avances en cobertura, tanto desde el punto de vista de ampliación del número de canales por los cuales los usuarios pueden interactuar con el sistema, como de la capilaridad y la llegada a zonas del país en las que no se encontraban.

- Se presentan incrementos en la oferta de todos los canales a saber: oficinas, cajeros automáticos, Corresponsales No Bancarios (CNB) y datáfonos. Se destacan los CNB, los cuales se duplicaron respecto al año pasado, llegando casi a 20 mil agentes. El crecimiento de los CNB en el último año se explica principalmente por convenios realizados entre las entidades financieras y entidades comerciales (GTECH, Grupo Éxito, Cementos Argos, 4-72, entre otros), los cuales reflejan la importancia que tiene para el

sector financiero el poder llegar con sus servicios a todo el territorio nacional. Con ello, el sistema financiero alcanza a cubrir casi la totalidad de municipios del país.

- La notable evolución presentada por los CNB es muestra no solo del compromiso de la banca colombiana en llevar servicios financieros a todos los rincones del país, sino de los frutos que rinde una labor coordinada de regulación entre el sector público y privado.
- En los canales virtuales como internet y banca móvil se resalta una creciente oferta de posibilidades para los clientes. En particular, hay especial innovación en las transacciones que se pueden realizar a través del teléfono celular, como por ejemplo la apertura de productos y el retiro de efectivo a través de cajeros automáticos.
- En la medición demográfica de los canales, es decir, el número de unidades de cada canal (p.e. sucursales, terminales, agentes) por cada diez mil adultos, se continúa la dinámica creciente de años anteriores. Se destaca, además del incremento del indicador de CNB, el de datáfonos que aumentó de 52,7 a 60,7 entre 2010 y 2011.
- En el análisis departamental se destaca que San Andrés presenta el indicador más alto de todo el país en el número de datáfonos por cada diez mil adultos, llegando a 158, mientras que la media nacional es de 56,4. Esta condición se explica por tratarse de un departamento eminentemente turístico y hotelero. Adicionalmente, se resalta que departamentos del eje cafetero como Risaralda y Quindío muestran un desarrollo significativo de esta variable.
- En cuanto a la cobertura de CNB:
  - Los departamentos de Atlántico (10.63), Valle (8.3), Meta (8.1) y Magdalena (6.5) tienen un indicador superior a la media nacional.
  - Los bancos con presencia en una mayor cantidad de municipios, a través de la figura de CNB son: Bancolombia, Colpatria, Citibank y Banco Agrario.

### Calidad

En términos de la calidad en el acceso a productos financieros también se evidencia que la banca ha realizado un importante esfuerzo por mantener una

oferta variada de ahorro y crédito, la cual les permite a los clientes escoger los productos que más se ajusten a sus necesidades.

- Por el lado del ahorro existen alrededor de ochenta y siete tipos de cuentas, que varían no solo según el perfil de ingreso de los usuarios y el propósito del ahorro, sino también de acuerdo con los beneficios en términos de la tasa de interés que cada uno ofrece.
- Por el lado del crédito el número de productos asciende a 122 y varían entre créditos rotativos, de libre inversión, educativos, para vehículo, hipotecarios, libranza y leasing, con destinaciones, plazos y tasas que se ajustan a las necesidades de financiamiento de los clientes.
- Este esfuerzo se ha visto acompañado por una reducción en el número de quejas de 8.3% a lo largo del periodo 2008-2011. Se resalta la reducción sostenida del indicador de quejas por cada millón de transacciones, el cual disminuyó de 307 a 233 en el mismo periodo. Al examinarlo junto con el incremento en el número de transacciones, que fue del 20%, se puede inferir una mayor calidad del servicio prestado por parte de las entidades bancarias a los usuarios.

## Uso de los productos

El uso de los productos ha venido creciendo significativamente. El análisis que se presenta, por la información disponible, es: de la transaccionalidad a través de los diferentes canales de los productos en su conjunto y de la combinación de productos:

- Entre 2010 y 2011, hay un incremento de 8.7% en el número de transacciones realizada por todos los canales disponibles y 3.9% en los montos transados.
- Aunque las oficinas siguen siendo el canal por el cual se hacen la mayor parte de las transacciones, en los últimos años se ha observado un incremento considerable en la participación de los canales electrónicos. En efecto, en el total de transacciones monetarias, las oficinas han mostrado una desaceleración, tanto en número como en montos, situación que se explica principalmente por el mayor uso que se está haciendo de canales como internet, fenómeno que se replica también en las transacciones no monetarias, como la consulta de saldo.

- Los CNB se muestran como un canal en expansión, puesto que tuvo incrementos del orden de 46% en el número de transacciones y 57% en los montos.
- En lo que respecta a cajeros automáticos hubo un crecimiento importante en el número de transacciones en el último año, después de presentar una tendencia decreciente. El número de transacciones realizadas por datáfonos aumentó al pasar de 166 millones en 2010 a 250 millones en 2011.
- Internet y banca móvil han tenido un alto desarrollo como medios de transacción. Asimismo el audiorrespuesta ha visto reducido su uso, pasando de 10 millones transacciones en 2008 a 6 millones en 2011.
- En cuanto a la combinación de productos, a diciembre de 2011 cerca de 18,5 millones de personas tenían cuenta de ahorro, en tanto que 2,4 millones tenían una cuenta de ahorro y un crédito, y 891 mil personas tenían dentro de su portafolio, todos los productos analizados: cuenta de ahorro, cuenta corriente, tarjeta de crédito y crédito.

## Sección especial: Remesas

- En cuanto al flujo de remesas internacionales, se ha presentado una dinámica positiva en el 2011, resultado que refleja una importante recuperación luego de la fuerte caída registrada en el 2009 como consecuencia de la crisis económica global. En su mayoría, estos recursos se han canalizado a través del Sistema Financiero, y pese a que el pago en efectivo sigue siendo la forma más usada por los receptores de remesas, se ha hecho evidente un cambio en las preferencias de los usuarios que favorece el uso de medios más sencillos y rápidos como lo es el servicio de abono en cuenta corriente o de ahorro o a través de los productos de banca móvil.

## Comparación internacional

- En el análisis del comportamiento de Colombia con respecto a otros países del mundo se observa un rezago significativo frente a países de ingreso alto, al situarse por debajo de la media de este grupo en cada uno de los indicadores de los tres canales examinados (oficinas, cajeros automáticos y datáfonos).

- En cuanto a la profundización del sistema financiero, el indicador de crédito como porcentaje del PIB asciende a 37%. Con este resultado Colombia se encuentra en un nivel que aunque no es del todo satisfactorio si se analiza con respecto a la situación de países más desarrollados, resulta favorable si se compara con países de la región como Argentina, México y Perú.

Con este informe el sector financiero continúa aportando herramientas de análisis para una mejor comprensión del proceso que vive Colombia en materia de inclusión financiera. Como se constata a lo largo del documento, aún hay múltiples caminos que falta por recorrer en el análisis y en la obtención de información desde el lado de la demanda. Sin embargo, estamos convencidos de que los indicadores presentados son un buen punto de partida para las discusiones que se avecinan.

# ANEXOS

## ANEXO 1: NOTA TÉCNICA

### a. Relación de entidades incluidas en el informe

Este informe de inclusión financiera se realizó tomando la información que los bancos, las compañías de financiamiento y las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, reportaron a CIFIN con corte a 31 de diciembre de 2011. La tabla relaciona las entidades cuya información fue utilizada para el análisis (tabla A).

### b. Definición de vínculo activo según producto<sup>19</sup>

Se entiende por vínculo activo cualquier forma de relación vigente con el sistema financiero a través de un producto del pasivo o del activo. A continuación se presentan las formas de vínculo activo para cada uno de los productos analizados en este informe.

- Cuentas de Ahorro: Normal, Activa Embargada, Inactiva e Inactiva embargada.
- Cuentas Corrientes: Normal, Activa Embargada, Inactiva e Inactiva embargada.
- Cartera Total (comercial, consumo, vivienda y microcrédito): Vigente, Reestructurado, Proceso Reestructuración Ley 550, Castigo, Contingencia, Concordato, Difícil cobro e Irrecuperable.
- Tarjetas de Crédito: Vigente, Castigo, Reestructurado, Dudoso recaudo y Reactivado.

### c. Recomendaciones generales para el análisis de la información e interpretación de resultados

El análisis de la información se construye a partir de reportes predeterminados, los cuales arrojan la información en niveles de desagregación nacional, departamental o municipal para el número de cédulas por tipo de producto. La información de municipio y departamento se toma del lugar de apertura del producto, razón por la cual las cifras de estos reportes no pueden ser sumadas para obtener el total nacional, puesto que una misma persona puede haber abierto sus productos financieros en ciudades y departamentos diferentes, lo que implicaría un doble conteo.

El indicador de bancarización se construyó con cálculos basados en las últimas cifras de proyecciones de la población mayor de 18 años del DANE para el total nacional, departamental y municipal. Dicho cálculo se hace con las proyecciones anuales municipales y departamentales del DANE de la población por grupo de edades simples y de la población ajustada por grupos de edades. Así, se toma la población por grupos de 15 años en adelante y se resta de esta la población entre 15 y 17 años.

Para las comparaciones internacionales se definió como población adulta el número de personas mayores a 15 años. En el caso de Colombia se tomó la información reportada por el DANE.

<sup>19</sup> Tomado de: CIFIN “Reporte 1A Especificación de requerimientos” Versión 5.0. Sección 3.1 Bancarización.

**Tabla A. Relación de los bancos, compañías de financiamiento comercial y cooperativas**

Nombre de la entidad	Nombre de la entidad
BANAGRARIO	DANN REGIONAL S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL - DANN
BANCAMÍA S.A. BANCO DE LAS MICROFINANZAS	FACTORING BANCOLOMBIA S.A.
BANCOLOMBIA	FEN - FINANCIERA ENERGÉTICA NACIONAL S. A.
BANCOOMEVA S.A.**	FIDUCENTRAL S.A - FIDUCIARIA CENTRAL S.A.
BANCO AV VILLAS	FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.
BANCO BBVA COLOMBIA	FIDUCOLOMBIA S.A.
BANCO CAJA SOCIAL	FINAMÉRICA - FINANCIERA AMÉRICA S.A.
BANCO COLPATRIA RED MULTIBANCA COLPATRIA S.A.	FINANCIANDO S.A. - CONSTRUCCIONES Y FINANZAS DE COLOMBIA
BANCO DAVIVIENDA S.A.	FINANCIERA INTERNACIONAL S.A.
BANCO DE BOGOTÁ - MEGABANCO	FINANCIERA JURISCOOP COOPERATIVA FINANCIERA
BANCO DE LA REPÚBLICA	FINCOMERCIO
BANCO DE OCCIDENTE	FONDO DE GARANTÍAS GESTIONAR S.A.*
BANCO FALABELLA S.A.**	FONDO NACIONAL DE AHORRO
BANCO FINANDINA**	GESTIONES AGROINDUSTRIALES S.A.*
BANCO GNB SUDAMERIS	GIROS Y FINANZAS COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL
BANCO HSBC COLOMBIA S.A.	GMAC COLOMBIA S.A.
BANCO PICHINCHA S.A.**	ICETEX - INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO*
BANCO PROCREDIT COLOMBIA S.A.	IDEA - INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA
BANCO POPULAR	JOHN F. KENNEDY LTDA - COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
BANCO SANTANDER	LA POLAR COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO*
BANCO WWB**	LEASING BANCOLDEX S.A.
CITIBANK	LEASING CORFICOLOMBIANA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO
HELM BANK	LEASING BANCOLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO
SCOTIABANK COLOMBIA S.A.	LEASING BOLÍVAR CIA.
BELÉN - COOPERATIVA FINANCIERA	MACROFINANCIERA S.A.
CFA - COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA	MERCANCÍAS Y VALORES LTDA.*
COLTEFINANCIERA	PROGRESIÓN SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE INVERSIÓN S.A.*
CONFIAR	SERFINANSA - SERVICIOS FINANCIEROS S.A.
CONFINANCIERA S.A.	SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.
COOFINEP - EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN	TECFIN INTERNATIONAL LTDA.
COOMPAU - COOPERATIVA MULTIACTIVA DE EL PAUJIL	TUYA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO
COOPCHIPAQUE-COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CHIPAQUE*	VIVAYCO S.A.S*
CORFICOLOMBIANA S.A. - CORPORACIÓN FINANCIERA COLOMBIANA	
COTRAFA - COOPERATIVA FINANCIERA	
CREDISEGUROS S. A.- COMPAÑÍA DE SEGUROS DE CRÉDITOS COMERCIALES	

\* Entidades nuevas en el reporte a diciembre de 2011, respecto al año 2010.

\*\* Entidades que pasaron de ser compañías de financiamiento o cooperativas financieras a bancos durante 2011.



## ANEXO 2: MATRIZ DE BANCARIZACIÓN (número de personas)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1. Con cuenta de ahorro	8.588.983	9.050.488	8.856.394	9.407.258	10.427.533	10.788.639
2. Con cuenta corriente	72.853	70.335	65.446	36.916	39.217	39.388
3. Con crédito	235.107	242.553	313.611	335.403	387.117	434.601
4. Con tarjeta de crédito	231.961	204.645	195.523	493.794	459.135	444.703
5. Con cuenta corriente y cuenta de ahorros	219.656	231.592	207.726	107.693	119.450	124.405
6. Con crédito y cuenta de ahorros	1.472.957	2.050.059	2.337.597	1.903.733	2.121.778	2.454.264
7. Con cuenta de ahorro cuenta corriente crédito y tarjeta de crédito	691.178	785.052	830.356	768.837	848.035	891.847
8. Con tarjeta de crédito y cuenta corriente	16.449	14.187	12.641	9.338	10.275	9.500
9. Con crédito y tarjeta de crédito	33.791	42.176	55.641	122.177	89.730	86.156
10. Con tarjeta de crédito cuenta de ahorros y cuenta corriente	157.618	141.798	121.874	67.567	83.262	82.812
11. Con tarjeta de crédito cuenta de ahorros y crédito	975.153	1.269.963	1.484.757	1.546.648	1.805.112	1.996.102
12. Con tarjeta de crédito cuenta corriente y crédito	23.341	21.071	25.514	37.315	37.448	34.818
13. Con cuenta de ahorro cuenta corriente y crédito	179.687	193.004	222.515	218.088	221.174	228.392
14. Con cuenta corriente y crédito	27.234	22.946	28.748	44.673	41.109	40.457
15. Con cuenta de ahorro y tarjeta de crédito	1.152.878	1.174.258	1.162.737	1.663.516	1.868.398	1.984.958
<b>Personas mayores de edad con al menos un producto financiero</b>	<b>14.078.846</b>	<b>15.514.127</b>	<b>15.921.080</b>	<b>16.762.956</b>	<b>18.558.773</b>	<b>19.641.042</b>

## ANEXO 3: CIFRAS DEPARTAMENTALES (número de personas)

Departamento	Cuenta de Ahorro		Cuenta Corriente		Tarjetas de Crédito		Crédito de consumo		Crédito de vivienda		Microcrédito	
	dic-10	dic-11	dic-10	dic-11	dic-10	dic-11	dic-10	dic-11	dic-10	dic-11	dic-10	dic-11
Amazonas	18.769	19.653	841	851	2.041	2.320	2.204	2.328	203	234	337	336
Antioquia	2.409.091	2.495.879	150.886	135.689	1.037.645	1.009.061	600.603	625.539	69.285	69.026	113.379	122.761
Arauca	84.754	80.395	4.668	4.566	4.837	4.957	8.032	7.783	232	240	4.900	5.650
Atlántico	969.011	1.001.402	69.809	61.911	240.280	247.193	174.632	175.206	17.240	18.203	21.417	24.016
Bogotá	6.813.136	7.984.825	713.901	818.838	3.150.286	3.476.907	2.256.165	2.538.947	429.810	470.422	337.942	365.359
Bolívar	494.905	529.490	28.404	24.885	71.114	73.460	74.166	70.700	5.950	6.053	19.745	25.378
Boyacá	590.277	599.854	28.181	29.328	52.815	58.537	71.955	74.275	7.790	9.029	76.074	84.226
Caldas	379.674	393.047	20.699	20.489	51.593	54.433	87.864	85.646	11.901	10.962	29.145	31.411
Caquetá	146.914	150.568	5.975	6.115	10.227	10.816	15.329	15.866	979	1.034	10.219	12.884
Casanare	148.152	160.219	8.810	9.104	12.650	14.081	18.413	18.261	1.154	1.314	8.719	9.861
Cauca	362.062	370.147	8.665	8.784	21.877	24.178	26.611	28.254	2.642	2.884	24.667	29.498
Cesar	311.494	323.583	13.833	13.842	36.052	38.962	30.556	32.878	4.494	4.797	23.057	28.396
Chocó	102.526	108.549	2.149	2.155	3.768	4.209	9.023	9.431	132	138	3.531	5.624
Córdoba	403.861	428.191	17.609	17.801	37.708	40.192	43.009	43.069	3.506	3.347	35.721	47.591
Cundinamarca	822.473	833.913	47.914	48.614	86.157	91.860	93.042	92.857	8.920	6.947	82.371	89.610
Guainía	8.287	8.430	184	163	106	103	66	60	1	1	177	162
Guaviare	43.023	42.305	924	926	819	706	1.858	1.847	10	7	1.634	3.144
Huila	388.508	395.910	17.113	17.544	49.108	52.814	55.592	56.995	6.937	6.300	59.535	67.937
La Guajira	155.114	164.472	6.808	6.885	13.719	15.727	12.989	13.609	609	734	9.258	13.191
Magdalena	341.242	373.192	13.817	14.030	44.398	47.305	39.415	41.227	4.596	4.582	17.641	27.406
Meta	353.405	366.464	24.179	24.433	46.187	51.435	52.682	55.378	8.613	8.877	16.754	19.810
Nariño	468.529	477.269	17.352	17.548	32.539	35.549	53.910	56.038	5.976	7.371	64.363	74.720
Norte de Santander	445.153	452.048	26.385	25.795	54.234	55.769	62.069	63.901	8.494	7.772	40.228	43.552
Putumayo	108.460	113.792	2.286	2.242	3.759	4.138	8.689	8.481	518	590	8.919	11.450
Quindío	227.999	231.089	12.702	12.811	44.184	45.187	41.278	40.356	8.078	7.064	14.256	14.716
Risaralda	380.847	411.744	22.014	20.769	109.530	112.290	84.602	81.632	12.204	11.981	16.154	20.066
San Andrés	37.732	40.091	2.857	2.900	7.828	8.068	6.405	6.661	134	152	495	480
Santander	822.541	849.909	59.803	54.326	124.314	137.633	154.734	154.660	19.887	19.206	52.393	59.849
Sucre	245.640	244.138	8.316	8.327	20.131	22.973	20.706	21.461	1.319	1.314	16.934	22.012
Tolima	620.116	640.354	29.165	29.427	65.817	68.757	85.020	85.854	10.637	10.498	43.678	51.487
Valle del Cauca	1.811.123	1.899.743	147.749	135.710	595.638	627.339	409.227	418.919	45.350	45.579	46.717	284.668
Vaupés	6.623	6.725	41	36	136	122	112	108	-	-	137	111
Vichada	14.017	14.787	559	555	1.004	1.176	1.540	1.649	119	156	732	620

## **ANEXO 4: CIFRAS MUNICIPALES**

Para acceder a esta información visite nuestra página web:

<http://www.asobancaria.com>

**Sección Económica y Financiera**

## ANEXO 5: NÚMERO DE PERSONAS ADULTAS CON OBLIGACIONES FINANCIERAS CON EMPRESAS DEL SECTOR REAL Y SECTOR SOLIDARIO

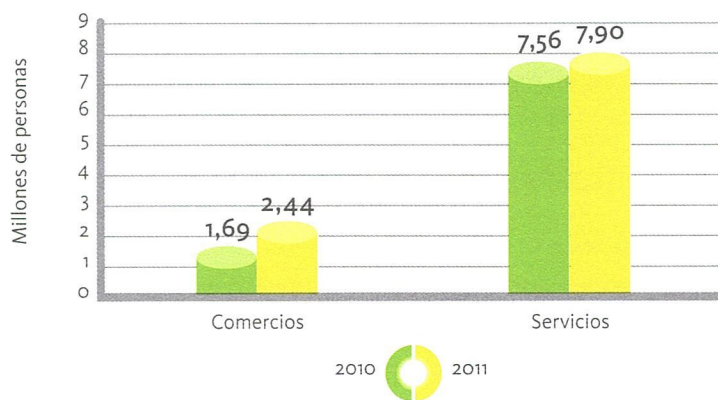
Para el caso del sector real se cuenta el número de personas mayores de edad con alguna obligación en el sector de comercio (grandes almacenes, establecimientos de comercio, entre otros) o servicios (por ejemplo pago de celulares, TV por cable, etc.). Actualmente, la base de datos cuenta con información de cerca de mil empresas del sector real. Al observar los crecimientos es importante tener en cuenta que

hay variaciones en el número de empresas del sector real que reportan a CIFIN.

El número de mayores de edad con obligaciones con empresas del sector comercio pasó de 1.7 millones en el año 2010 a 2.4 millones de personas en el año 2011. Por su parte, en el mismo período, el número de personas con obligaciones con el sector servicios pasó de 7.6 millones a 7.9 millones de personas.

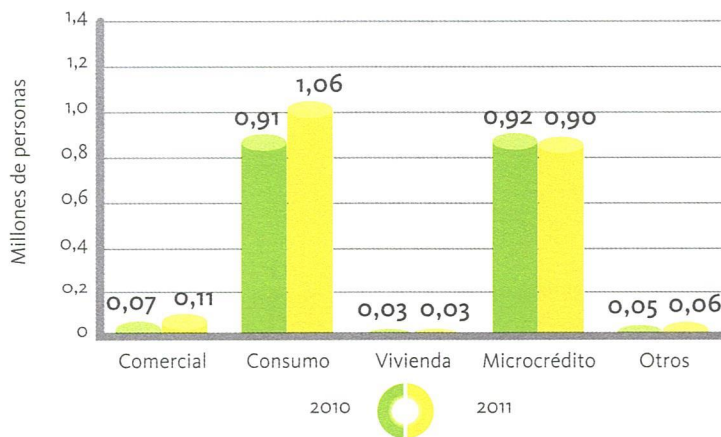
En el caso de las cooperativas no financieras, estas entidades presentaron un aumento en el número de personas que tienen crédito de consumo, las cuales pasaron de 910 mil a 1 millón en el año 2011. El número de personas con microcrédito cayó de 920 mil a 900 mil personas, en el mismo período.

**Gráfica 76. Evolución anual del número de personas con obligaciones con el sector real**



Fuente: Asobancaria; CIFIN.

**Gráfica 77. Evolución anual del número de personas con obligaciones con el sector solidario**



Fuente: Asobancaria; CIFIN.

## ÍNDICE DE GRÁFICAS, DIAGRAMAS, TABLAS Y MAPAS

### Gráficas

- **Gráfica 1.** Indicador de Bancarización
- **Gráfica 2.** Número de personas con al menos un producto financiero
- **Gráfica 3.** Número de personas menores de edad con cuenta de ahorro
- **Gráfica 4.** Evolución del número de personas con cuenta de ahorros
- **Gráfica 5.** Evolución de los depósitos en cuenta de ahorros de personas naturales
- **Gráfica 6.** Evolución del número de personas con cuenta corriente
- **Gráfica 7.** Evolución de los depósitos en cuenta corriente de personas naturales
- **Gráfica 8.** Evolución del número de personas con crédito de consumo
- **Gráfica 9.** Tasa de interés promedio de colocación del crédito de consumo - Establecimientos de crédito
- **Gráfica 10.** Evolución del número de personas con crédito de vivienda
- **Gráfica 11.** Evolución del número de personas con microcrédito
- **Gráfica 12.** Evolución del número de personas con tarjeta de crédito
- **Gráfica 13.** Porcentaje de personas con cuenta de ahorro por departamento
- **Gráfica 14.** Porcentaje de personas con cuenta corriente por departamento
- **Gráfica 15.** Porcentaje de personas con tarjeta de crédito por departamento
- **Gráfica 16.** Porcentaje de personas con algún crédito por departamento
- **Gráfica 17.** Porcentaje de personas con cuenta de ahorros y crédito por departamento (cifras a diciembre de 2011)
- **Gráfica 18.** Variaciones del porcentaje de personas con cuenta de ahorros y con crédito por municipio (comparación 2007 - 2011)
- **Gráfica 19.** Empresas con al menos un producto financiero
- **Gráfica 20.** Evolución del número de empresas con cuenta de ahorros
- **Gráfica 21.** Evolución del número de empresas con cuenta corriente
- **Gráfica 22.** Evolución del número de empresas con tarjeta de crédito
- **Gráfica 23.** Evolución del número de empresas con crédito comercial
- **Gráfica 24.** Desembolsos anuales de microcrédito
- **Gráfica 25.** Saldos de cartera de microcrédito
- **Gráfica 26.** Variación porcentual de la cartera de microcrédito
- **Gráfica 27.** Tasa de interés promedio de colocación vs tasa de usura del microcrédito
- **Gráfica 28.** Número de deudores de microcrédito Personas naturales y jurídicas
- **Gráfica 29.** Número de personas con microcrédito por departamento 2007-2011
- **Gráfica 30:** Coeficiente Gini departamental para la cartera de consumo y microcrédito
- **Gráfica 31:** Relación entre las variaciones del número de personas con microcrédito por departamento y el desempleo 2007 - 2011
- **Gráfica 32.** Relación entre la variación del número de personas con microcrédito por departamento entre 2007 y 2011 y el indicador NBI en 2005
- **Gráfica 33:** Número de cuentas de ahorro
- **Gráfica 34:** Número de obligaciones
- **Gráfica 35:** Número de tarjetas de crédito
- **Gráfica 36:** Número de cuentas de ahorro por cada 10 mil adultos
- **Gráfica 37:** Número de obligaciones por cada 10 mil adultos
- **Gráfica 38:** Número de tarjetas de crédito por cada 10 mil adultos

- **Gráfica 39:** Oficinas - Número de sucursales por cada 10 mil adultos
- **Gráfica 40:** CNB - Número de agentes por cada 10 mil adultos
- **Gráfica 41:** Cajeros automáticos - Número de terminales por cada 10 mil adultos
- **Gráfica 42:** Datáfonos - Número de dispositivos por cada 10 mil adultos
- **Gráfica 43:** Datáfonos por departamento\* (Número de dispositivos por cada diez mil adultos - cifras a diciembre de 2011)
- **Gráfica 44:** Oficinas por departamento (Número de sucursales por cada diez mil adultos- cifras a diciembre de 2011)
- **Gráfica 45:** CNB por departamento (Número de agentes por cada diez mil adultos- cifras a diciembre de 2011)
- **Gráfica 46:** Evolución del número de quejas y transacciones
- **Gráfica 47:** Número de quejas por cada millón de transacciones
- **Gráfica 48:** Evolución del número y monto de transacciones monetarias
- **Gráfica 49:** Oficinas: Evolución del número y monto de transacciones monetarias
- **Gráfica 50:** CNB: Evolución del número y monto de transacciones monetarias
- **Gráfica 51:** Cajeros automáticos: Evolución del número y monto de transacciones monetarias
- **Gráfica 52:** Datáfonos: Evolución del número y monto de transacciones monetarias
- **Gráfica 53:** Internet: Evolución del número y monto de transacciones monetarias
- **Gráfica 54:** Banca móvil: Evolución del número y monto de transacciones monetarias
- **Gráfica 55:** Participación porcentual de cada canal en el número de transacciones monetarias 2008-2011
- **Gráfica 56:** Participación porcentual de cada canal en el monto de transacciones monetarias 2008-2011
- **Gráfica 57:** Evolución de las transacciones no monetarias por tipo de canal (2008-2011)
- **Gráfica 58:** Participación en el número de transacciones no monetarias por canal
- **Gráfica 59:** Remesas de colombianos residentes en el exterior (cifras en millones de dólares)
- **Gráfica 60:** Distribución de los ingresos de remesas por departamento (cifras a diciembre 2011)
- **Gráfica 61:** Distribución de los ingresos de remesas por país de origen (cifras a diciembre 2011)
- **Gráfica 62:** Monto total de remesas recibidas en 2011 por país (cifras en millones de dólares)
- **Gráfica 63:** Participación de los intermediarios cambiarios en el mercado de remesas
- **Gráfica 64:** Pago de remesas por modalidad de pago
- **Gráfica 65:** Cajeros automáticos por cada diez mil adultos - Comparación países miembros BRIC y CIVETS (cifras a 2010)
- **Gráfica 66:** Datáfonos por cada diez mil adultos - Comparación países miembros BRIC y CIVETS (cifras a 2010)
- **Gráfica 67:** Oficinas por cada diez mil adultos - Comparación países miembros BRIC y CIVETS (cifras a 2010)
- **Gráfica 68:** Comparaciones internacionales con países de ingreso alto y medio - Depósitos/PIB (cifras a 2009)
- **Gráfica 69:** Comparaciones internacionales con países de ingreso alto y medio - crédito privado/PIB (cifras a 2009)
- **Gráfica 70:** Oficinas por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso alto (cifras a 2010)
- **Gráfica 71:** Oficinas por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso medio (cifras a 2010)
- **Gráfica 72:** Cajeros automáticos por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso alto (cifras a 2010)
- **Gráfica 73:** Cajeros automáticos por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso medio (cifras a 2010)
- **Gráfica 74:** Datáfonos por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso alto (cifras a 2010)

- **Gráfica 75.** Datáfonos por cada diez mil adultos - comparación internacional - Países de ingreso medio (cifras a 2010)
- **Gráfica 76.** Evolución anual del número de personas con obligaciones con el sector real
- **Gráfica 77.** Evolución anual del número de personas con obligaciones con el sector solidario

## Tablas

- **Tabla 1.** Bancarización en cifras
- **Tabla 2.** Evolución del número de personas con productos financieros
- **Tabla 3.** Evolución del número de empresas con productos financieros
- **Tabla 4:** Evolución de los canales por tipo de entidad
- **Tabla 5.** Datáfonos por tipo de entidad
- **Tabla 6.** Servicios prestados por banca móvil
- **Tabla 7:** Número de CNB por entidad, servicios prestados y cobertura
- **Tabla 8.Cobertura** municipal por entidad bancaria (datos a diciembre de 2011)
- **Tabla 9.** Oferta de productos de ahorro a personas
- **Tabla 10.** Oferta de productos de crédito a personas
- **Tabla 11.** Valor promedio de cada transacción por canal 2008-2011 (cifras en millones de pesos)
- **Tabla 12:** Número de transacciones promedio por cada sucursal, dispositivo o agente CNB
- **Tabla 13.** Participación de cada tipo de transacción en el total de transacciones monetarias
- **Tabla 14.** Tipo de transacción habilitada por canal
- **Tabla 15.** Participación por tipo de canal en el número de transacciones de pago
- **Tabla 16.** Participación por tipo de canal en el número de transacciones de transferencia

## Diagramas

- **Diagrama 1.** Número de personas con cuenta de ahorros según acceso a otros productos financieros

- **Diagrama 2.** Número de personas con cuenta corriente según acceso a otros productos financieros
- **Diagrama 3.** Número de personas con crédito según acceso a otros productos financieros
- **Diagrama 4.** Número de personas con tarjeta de crédito según acceso a otros productos financieros
- **Diagrama 5.** Combinaciones de productos: personas naturales
- **Diagrama 6.** Número de empresas con cuenta de ahorros según acceso a otros productos financieros
- **Diagrama 7.** Número de empresas con cuenta corriente según acceso a otros productos financieros
- **Diagrama 8.** Número de empresas con crédito según acceso a otros productos financieros
- **Diagrama 9.** Número de empresas con tarjeta de crédito según acceso a otros productos financieros

## Mapas

- **Mapa 1.** Porcentaje de personas con cuenta de ahorro por departamento
- **Mapa 2.** Porcentaje de personas con tarjeta de crédito por departamento
- **Mapa 3:** Municipios con presencia de bancos