

Uso de canales, productos financieros y protección al consumidor



Juliana Lagos
Directora de Investigación y Desarrollo

Bogotá, 31 de julio de 2018



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

● Canales



La tendencia hacia la digitalización es clara y se sigue consolidando

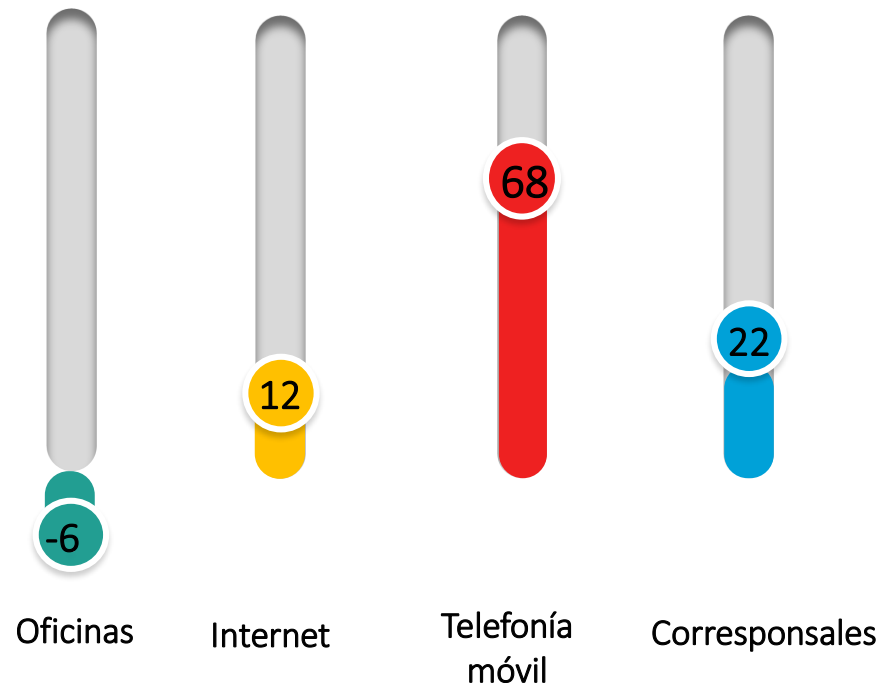
Oficinas

- La participación tanto en número como en monto ha venido disminuyendo en los últimos años en **-6%** en número y **-10%** en monto.

Telefonía móvil

- Registró la mayor dinámica positiva al cierre de 2017, aumentando en número **68%** y en monto **71%**

Crecimiento anual en número (%)



Corresponsales

- El uso de los corresponsales continúa en aumento, con incrementos de **22%** en número de operaciones y de **28%** en monto transado.

Internet

- No sólo es el canal que concentra la mayor cantidad de operaciones sino que su uso sigue aumentando, con un incremento de **12%** en número y **6,1%** en monto.

En 2017, se realizaron **5.455 millones** de transacciones y se movilaron **\$7.209 billones** en los canales del sistema financiero



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

Sin embargo, ante la potencialidad de los canales digitales, aun tenemos un camino importante por recorrer

En promedio, en 2017 cada adulto realizó:



* No incluye operaciones no monetarias



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

○ Depósitos



El número de depósitos crece, pero su actividad no.

Existen 68,7 millones de cuentas de depósito



59,4 millones de cuentas de ahorro



4,0 millones son cuentas de ahorro electrónicas (CAE)

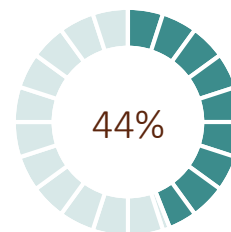


1,2 millones son cuentas de ahorro de trámite simplificado (CATS)

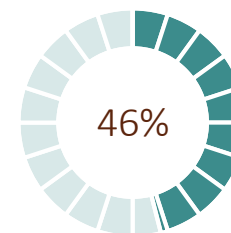


4,1 millones son depósitos electrónicos

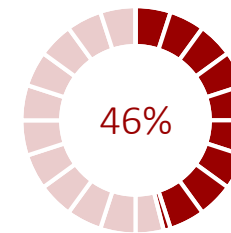
Los niveles de actividad de los diferentes tipos de productos de depósito son similares



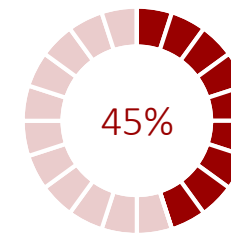
CUENTA DE AHORRO



CAE



CATS



DEPÓSITO ELECTRÓNICO



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

La demanda y el uso de depósitos electrónicos está creciendo, consolidándose para aumentar la inclusión

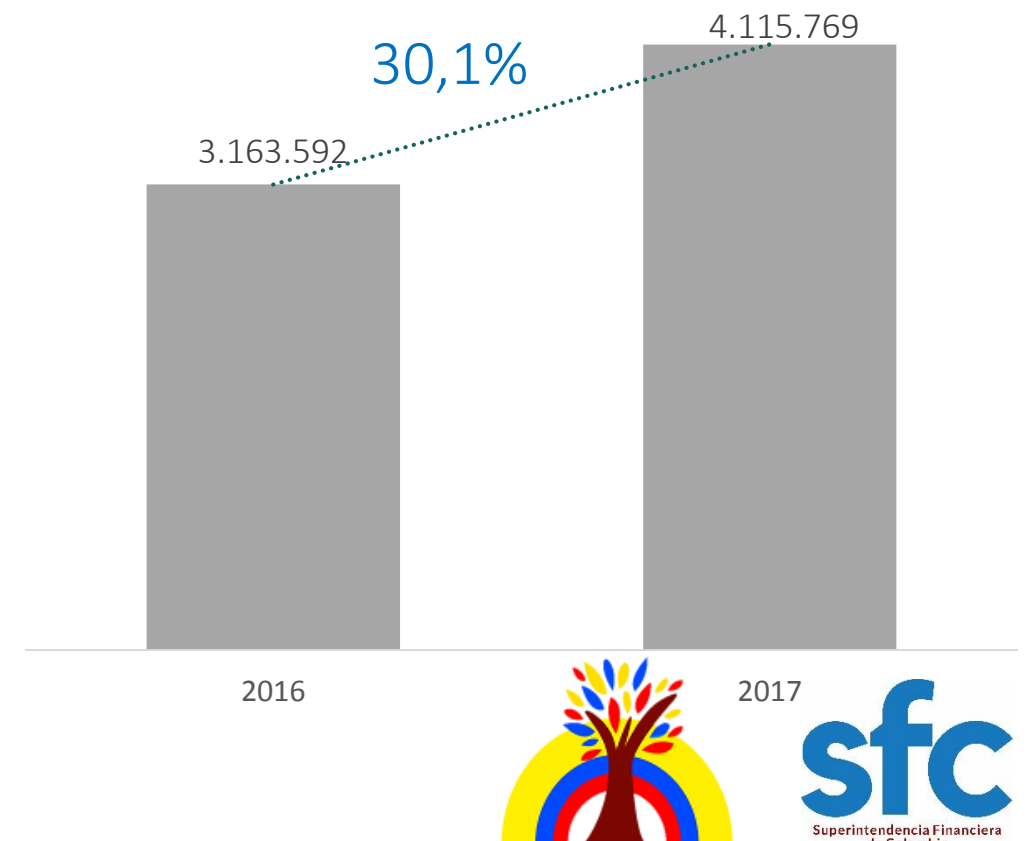
Las transacciones financieras a través de este producto crecieron*

71% en número

y

61% en monto transado

Número total de depósitos electrónicos

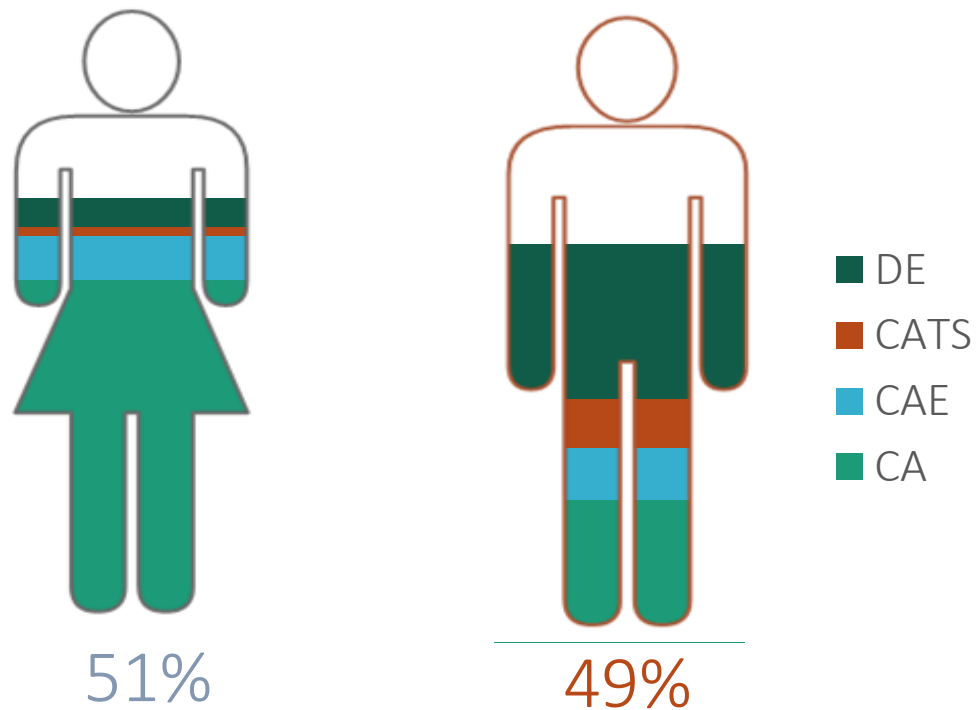


*Entre el cuarto trimestre de 2016 y el de 2017.

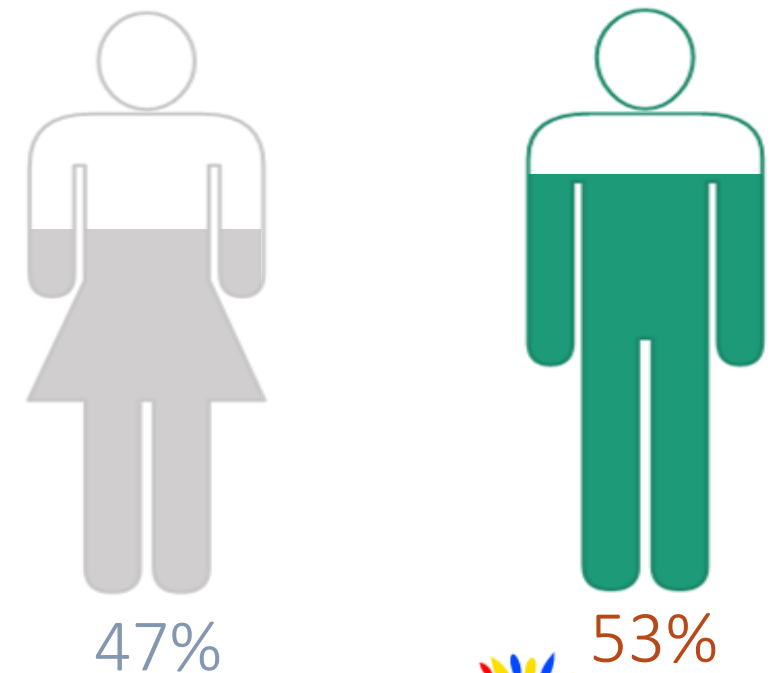
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

El acceso a productos de deposito es similar en hombre y mujeres.

Distribución del número de cuentas de depósito por tipo de producto por género



Distribución de los saldos totales de cuentas de depósito (de ahorro y CAE) por género



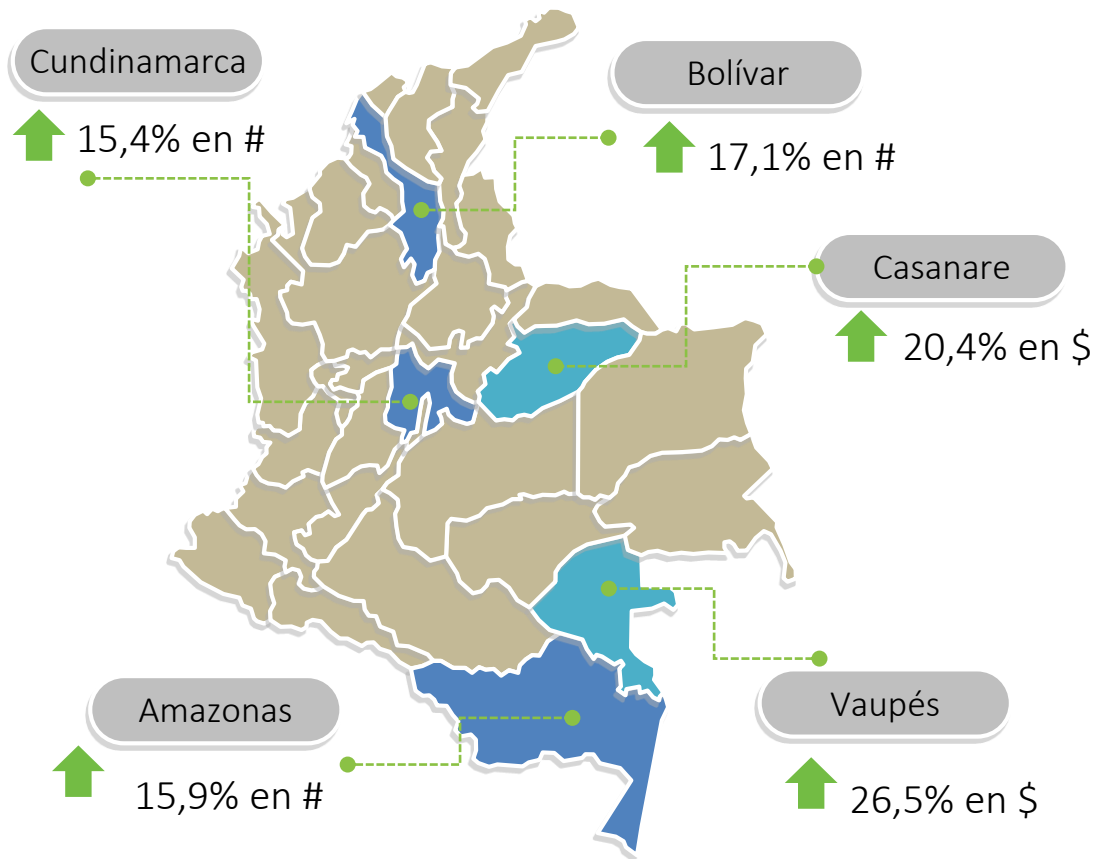
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia



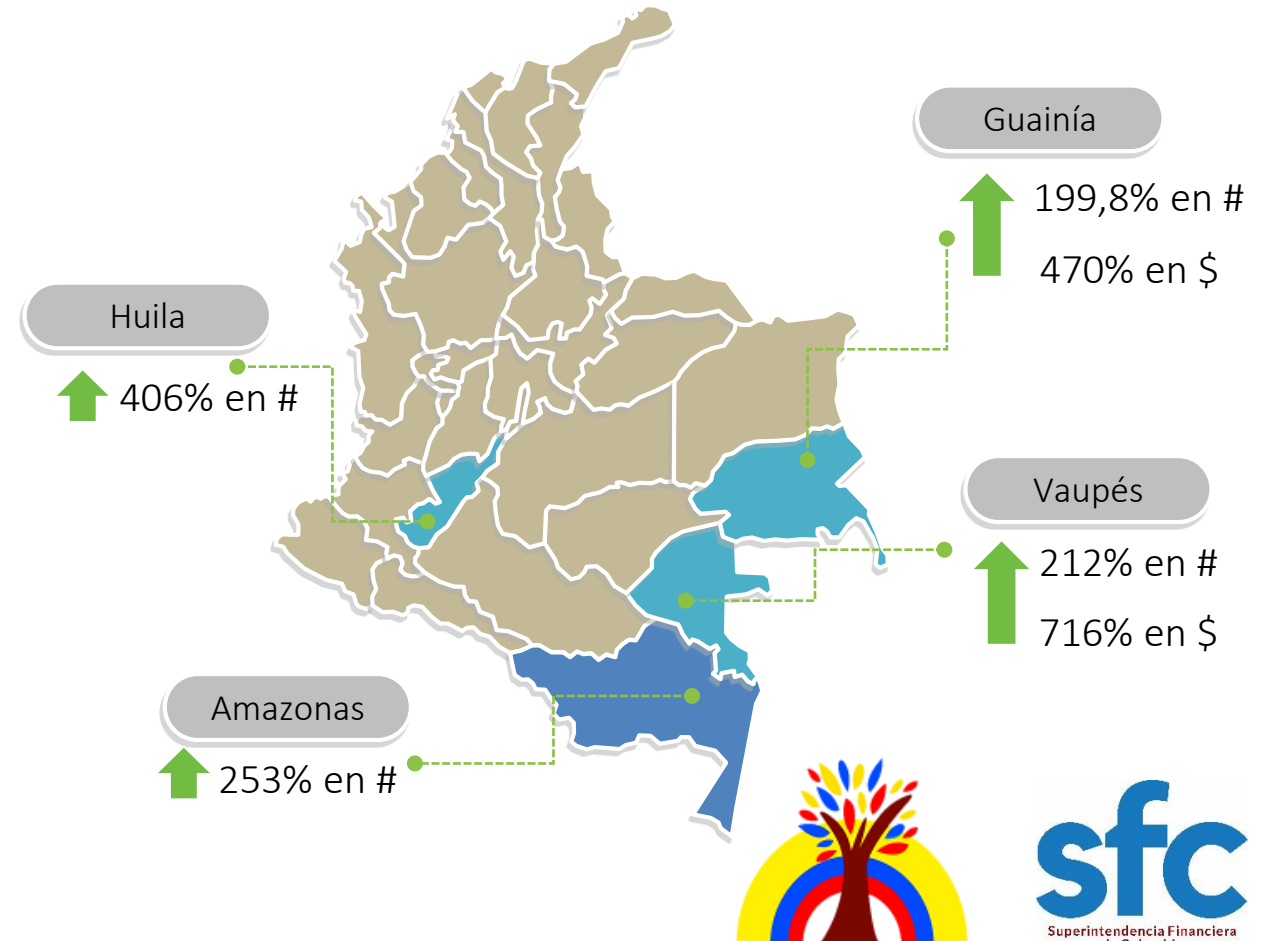
sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

Si bien la concentración de cuentas y saldos está en los más grandes departamentos, los mayores crecimientos no

Crecimiento en el número y saldo de cuentas de ahorro por departamento



Crecimiento en el número y saldos de CAE por departamento



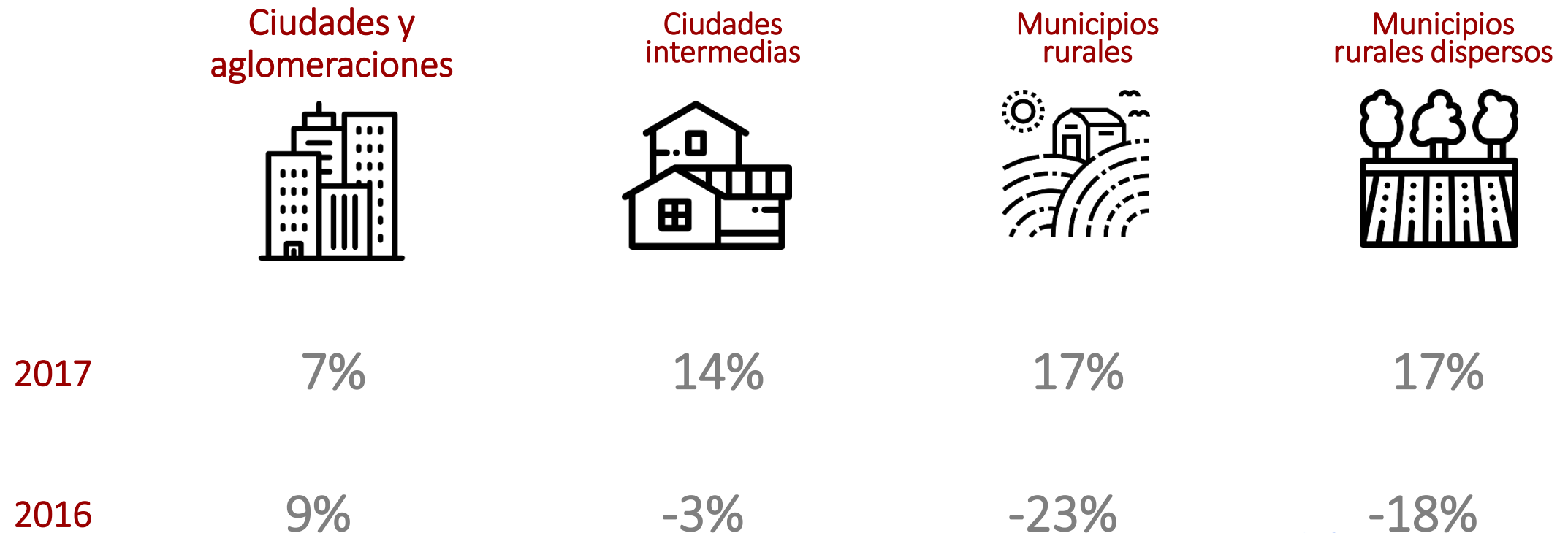
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

La inclusión financiera creció en las zonas rurales del país en el último año, pero el reto se mantiene

Crecimiento en el número de cuentas de ahorro y CAE por nivel del ruralidad



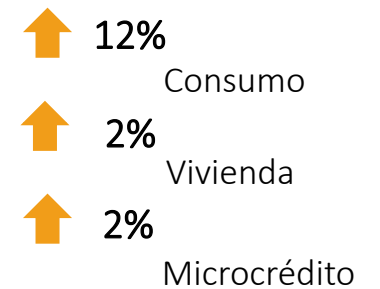
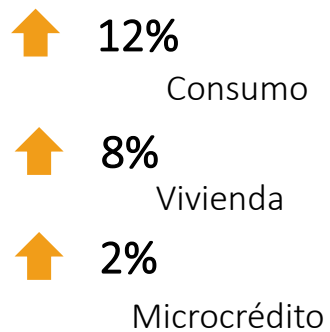
sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

○ Crédito



La dinámica de la cartera del 2017 fue positiva para los segmentos de hogares y microempresas



Crecimiento del saldo en términos reales

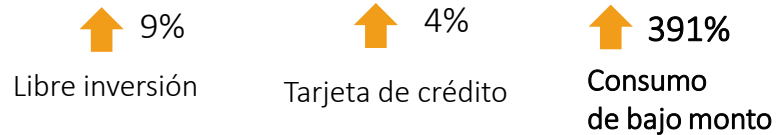
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONG microcrediticias



El portafolio de consumo mostro tener una participación equitativa en los desembolsos por género.

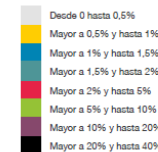
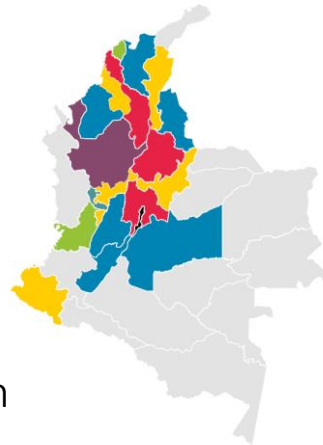
Cartera de consumo (b)

2016 → 2017
121 → **141**

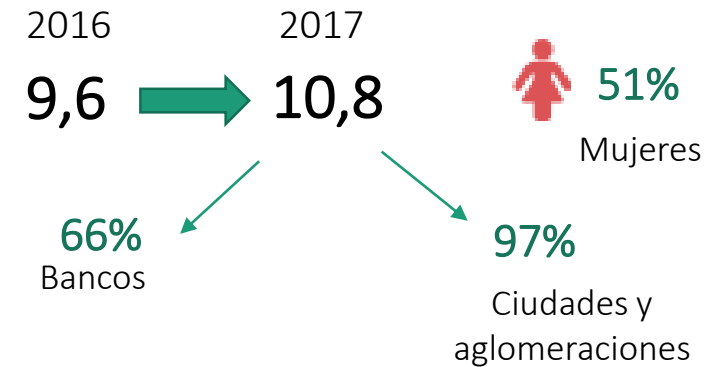


La cartera de consumo de bajo monto se destacó por su aumento.

67% de los desembolsos se concentraron en Bogotá D.C, Antioquia y el Valle del Cauca.



Número de desembolsos de consumo (millones)



La participación entre hombres y mujeres fue equitativa.



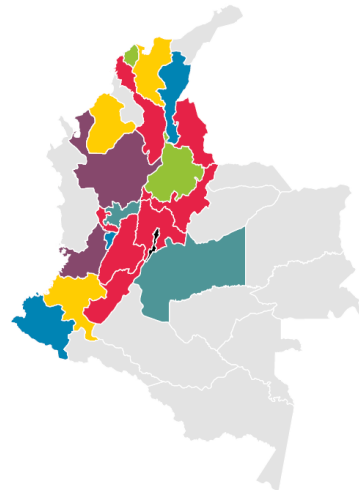
Los créditos de vivienda tuvieron una evolución positiva, con una mayor participación de hombres

Cartera de vivienda (b)

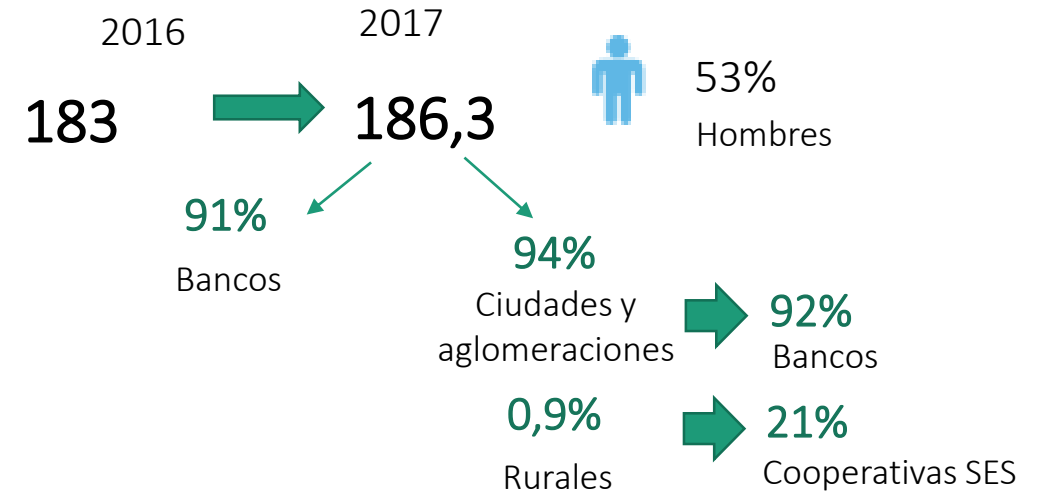
2016 → 2017
56 → **63**
No VIS (\$) ↑ 8%

El crecimiento de la cartera se impulsó por los créditos no VIS en pesos

60% de los desembolsos se enfocaron en Bogotá D.C, Antioquia y en el Valle del Cauca



Número de desembolsos de vivienda (miles)



Las cooperativas SES tienen una participación importante en zonas rurales



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

La oferta de microcrédito promueve el uso del producto por los colombianos de una mayor cantidad de regiones del país. Las mujeres demandan más.

Cartera de microcrédito (b)

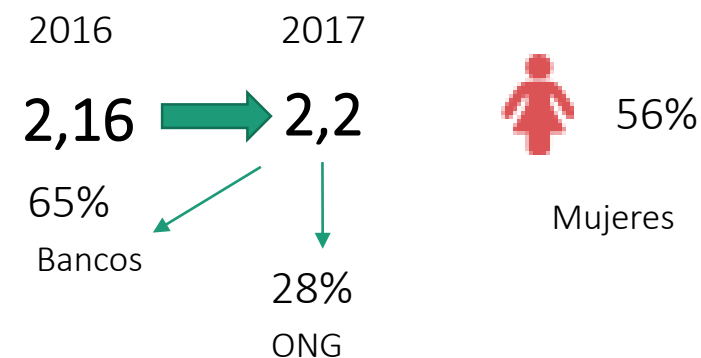


Los microcréditos de saldos altos impulsaron el crecimiento de la cartera

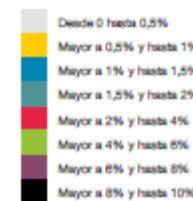
58% de los desembolsos se concentraron en ciudades y aglomeraciones **y 39%** de los desembolsos se concentraron en Antioquia, el Valle del Cauca, Santander, Nariño y Bogotá D.C.



Número de desembolsos de microcrédito (millones)



Las mujeres participaron con más de la mitad de los desembolsos



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

- **Productos de seguros**



Los seguros para la inclusión financiera aumentaron su cobertura con productos que responden a las necesidades de sus clientes y con primas bajas



7%

Fue el aumento del número de asegurados vigentes durante 2017



13,5%

de los asegurados estaban ubicados en zonas rurales.

En el 2016 fue **11,2%**.



44,2%

de los asegurados a fueron mujeres.

Este valor aumentó en **2,2pp** frente a 2016



29,7%

de la prima mensual a pagar por el asegurado tuvo un valor inferior a \$20.000.

En el 2016 fue **28,0%**.

*Seguros para la inclusión financiera incluyen los siguientes ramos, que participan con 31,3% del total de primas emitidas del sector:

Personas: Exequias, Accidentes Personales, Vida Grupo Voluntario, Vida Grupo Deudores, Vida Individual, Beneficios Económicos Periódicos y Desempleo.

Generales: Incendio, Terremoto, Sustracción, Hogar y Agropecuario.



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

El sector logró una mayor vinculación de asegurados a través de seguros voluntarios y de la diversificación de canales, destacándose la vocación incluyente de los electrónicos, dispositivos móviles e internet

- Vida grupo deudores (40,4%)
- Accidentes personales (20,8%)
- Desempleo (12,8%)
- Vida grupo voluntario (11,4%)
- Sustracción (5,25%)

Ramos con mayor vinculación de nuevos asegurados



- Uso de red (37,9%)
- Fuerza propia (23,1%)
- Intermediarios de seguros (17,3%)

Canales con una mayor cantidad de asegurados



- Empresas de servicios públicos (193,6%)
- Medios electrónicos, dispositivos móviles e internet (66,0%)
- Instituciones microfinancieras (29,6%)

Canales con un mayor crecimiento en el número de asegurados



Protección al consumidor financiero



Las cifras muestran que las instancias de protección al consumidor se usan para resolver problemas entre consumidores y el sistema financiero

Durante 2017 se recibieron **1.261.593** quejas en entidades vigiladas y en los defensores del consumidor financiero, **2%** menos que en 2016.

60% Bancos

15% Aseguradoras

15% Compañías de financiamiento



Las fallas en los cajeros automáticos son la principal causa de inconformidad entre los clientes de cuentas de ahorro y corrientes.



Cuentas de ahorro

177.388 quejas recibidas

41% por fallas en cajero automático

Cuentas corrientes

39.308 quejas recibidas

31% por fallas en cajero automático



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

Problemas en la aplicación de cobros y en la revisión de los saldos de los productos, causan la mayor inconformidad en los deudores



555.084

Tarjeta de crédito

25% Cobros o saldos



135.689

Crédito de consumo
y/o comercial

36% Cobros o saldos



29.590

Crédito de vivienda

37% Cobros o saldos



10.352

Microcrédito

20% Cobros o saldos



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

El insuficiente suministro de información al momento de vinculación a productos de seguros es el motivo por el cuál más consumidores de seguros se quejan



16.015

Accidentes personales

78%

Inadecuado suministro de información



13.309

Vida individual

8%

Inadecuado suministro de información



13.020

Incendio

88%

Inadecuado suministro de información



7.107

Sustracción

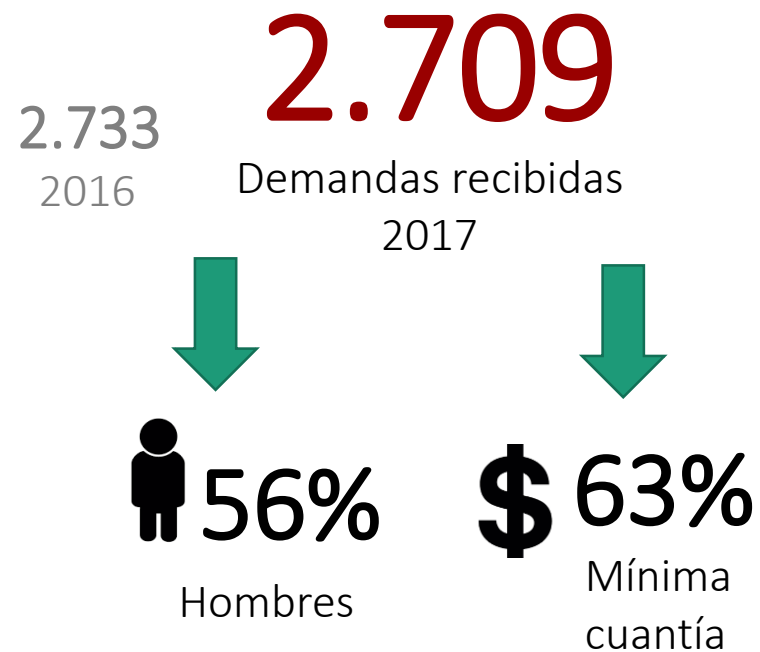
54%

Inadecuado suministro de información

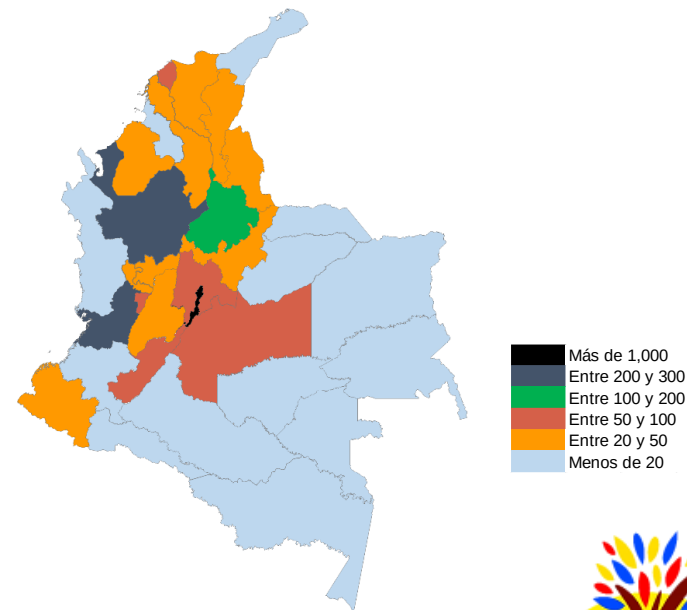


sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

La población también continúa utilizando la demanda como un mecanismo de protección alternativo



49% del total demandas recibidas durante el año fueron desde Bogotá D.C



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia

La mayoría de las demandas se relacionan con establecimientos de crédito

1 Establecimientos de crédito

1.774 ↓ 8% frente a 2016

24% Controversias por plazo, interés y obligaciones propias del contrato

20% Cobros indebidos con cargo a tarjetas de crédito

19% Fraude a través de canales electrónicos

2 Aseguradoras e intermediarios de seguros

773 ↑ 18% frente a 2016

83% Indemnización en contrato de seguros

8% Controversias por plazo, interés y obligaciones propias del contrato



Consolidar el rol de la Superintendencia como una autoridad que vela por los derechos de los consumidores

82,6% de los adultos y **74,3%** de los empresarios encuestados no se ha quejado de una entidad financiera y/o cooperativa

64,4% de los adultos y **56,6%** de los empresarios percibe que la vigilancia del gobierno al sistema financiero es buena



○ Retos

La inclusión mas allá de una estadística de acceso y uso

- Lograr la fidelización apoyados en **desarrollos tecnológicos innovadores**: oferta de productos y servicios integrales.
- Revitalizar las bondades de la **infraestructura financiera** existente: **Modernizar**
- Consolidar el círculo de **confianza entre autoridades-entidades-consumidores** durante la vida de producto.
- Promover **alternativas de financiamiento** estable que cierren la brecha en el sector rural y promuevan la formalización.



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia



Gracias



sfc
Superintendencia Financiera
de Colombia