

# REPORTE

## INCLUSIÓN FINANCIERA

# 2014



## **Agradecimientos:**

La Directora de Banca de las Oportunidades, doctora Juliana Álvarez Gallego y el Superintendente Financiero de Colombia, doctor Jorge Castaño Gutiérrez, agradecen la colaboración de los equipos de trabajo que contribuyeron en la preparación del Reporte de Inclusión Financiera – 2014, Juliana Fontal Díaz y Nidia Ruth Reyes Salomón, de Banca de las Oportunidades y Ingrid Juliana Lagos, Ernesto Murillo, Kelly Johanna Granados, Santiago Jordán, Luisa Fernanda Parra, Erica Marcela López y Andrés Felipe Londoño de la Superintendencia Financiera de Colombia.

REPORTE  
**INCLUSIÓN FINANCIERA**

2014



# REPORTE

DE INCLUSIÓN FINANCIERA

## INDICE

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1:	CARACTERIZACIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS CONSIDERADAS Y ESTRUCTURA DEL REPORTE	15
CAPÍTULO 2:	INTRODUCCIÓN	23
CAPÍTULO 3:	ADULTOS Y EMPRESAS CON PRODUCTOS FINANCIEROS EN COLOMBIA	35
CAPÍTULO 4:	COBERTURA FINANCIERA EN COLOMBIA	49
CAPÍTULO 5:	ANÁLISIS TRANSACCIONAL	83
CAPÍTULO 6:	PRODUCTOS FINANCIEROS DE AHORRO	103
CAPÍTULO 7:	PRODUCTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO	115
CAPÍTULO 8:	REMESAS	133
CAPÍTULO 9:	PRODUCTOS FINANCIEROS DE SEGUROS	143
CAPÍTULO 10:	APROXIMACIÓN A LA CALIDAD Y BIENESTAR DE LA INCLUSIÓN	159

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1:	PARTICIPACIÓN SEGÚN NÚMERO DE INSTITUCIONES POR TIPO DE ENTIDAD	16
GRÁFICA 2:	PARTICIPACIÓN DE LOS BANCOS SEGÚN VALOR DE LA CARTERA POR MODALIDAD	17
GRÁFICA 3:	PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES NO BANCARIAS SEGÚN VALOR DE LA CARTERA POR MODALIDAD	17
GRÁFICA 4:	PARTICIPACIÓN SEGÚN NÚMERO DE OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD	18
GRÁFICA 5:	EVOLUCIÓN RECIENTE EN EL NÚMERO DE OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD	19
GRÁFICA 6:	PARTICIPACIÓN SEGÚN NÚMERO DE CORRESPONSALES POR TIPO DE ENTIDAD	19
GRÁFICA 7:	EVOLUCIÓN RECIENTE EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES POR TIPO DE ENTIDAD	20
GRÁFICA 8:	PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA – TENIENDO EN CUENTA LA CARTERA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	21
GRÁFICA 9:	PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA – ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO, COOPERATIVAS FINANCIERAS VIGILADAS POR SUPERSOLIDARIA Y ONGS MICROREDITICIAS	21
GRÁFICA 10:	PORCENTAJE DE ADULTOS CON CUENTA EN EL SISTEMA FINANCIERO: 2011 VERSUS 2014	27
GRÁFICA 11:	BRECHAS EN TENENCIA DE CUENTAS CON ENTIDADES FINANCIERAS 2014 – SEGÚN DIVERSAS VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS	28
GRÁFICA 12:	PORCENTAJE DE ADULTOS CON AHORRO EN ENTIDAD FINANCIERA: 2011 VERSUS 2014	29
GRÁFICA 13:	BRECHAS EN TENENCIA DE AHORRO CON ENTIDADES FINANCIERAS 2014 – SEGÚN DIVERSAS VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS	29
GRÁFICA 14:	PORCENTAJE DE ADULTOS CON CRÉDITO EN ENTIDADES FINANCIERAS: 2011–2014	30

GRÁFICA 15:	BRECHAS EN TENENCIA DE CRÉDITO CON ENTIDADES FINANCIERAS 2014 – SEGÚN DIVERSAS VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS	31
GRÁFICA 16:	EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE ADULTOS CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO EN ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	36
GRÁFICA 17:	PORCENTAJE DE ADULTOS CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO (TOTAL Y ACTIVO) POR TIPO DE ENTIDAD – 2014	37
GRÁFICA 18:	NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO ACTIVO POR TIPO DE ENTIDAD Y POR GÉNERO – 2014	38
GRÁFICA 19:	NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO Y RAZÓN DE PRODUCTOS ACTIVOS A PRODUCTOS TOTALES – TODAS LAS ENTIDADES	39
GRÁFICA 20:	NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO ACTIVO POR TIPO DE ENTIDAD Y POR RANGO DE EDAD – 2014	39
GRÁFICA 21:	NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO Y RAZÓN DE PRODUCTOS ACTIVOS A PRODUCTOS TOTALES – TODAS LAS ENTIDADES	40
GRÁFICA 22:	PRIMER PRODUCTO DE ENTRADA – ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	41
GRÁFICA 23:	SEGUNDO PRODUCTO ADQUIRIDO – ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	41
GRÁFICA 24:	PRIMER PRODUCTO DE ENTRADA AL SECTOR SOLIDARIO Y ONGS MICROREDITICIAS	42
GRÁFICA 25:	SEGUNDO PRODUCTO ADQUIRIDO CON EL SECTOR SOLIDARIO O CON LAS ONGS MICROREDITICIAS	42
GRÁFICA 26:	NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON ALGUNOS PRODUCTOS Y PORTAFOLIOS ACTIVOS – 2014	43
GRÁFICA 27:	NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) SEGÚN NÚMERO DE PRODUCTOS ACTIVOS – 2014	43
GRÁFICA 28:	NÚMERO DE EMPRESAS (MILES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO EN ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	44
GRÁFICA 29:	NÚMERO DE EMPRESAS (EN MILES) CON LOS SIGUIENTES PRODUCTOS Y PORTAFOLIOS ACTIVOS – 2014	45
GRÁFICA 30:	NÚMERO DE EMPRESAS (EN MILES) SEGÚN NÚMERO DE PRODUCTOS ACTIVOS – 2014	45
GRÁFICA 31:	EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE PUNTOS DE ACCESO (PDA):2010 – 2014	50
GRÁFICA 32:	COMPOSICIÓN DE LOS PDA POR TIPO DE PUNTO: 2010 VERSUS 2014	51
GRÁFICA 33:	EVOLUCIÓN DE LOS PUNTOS DE ACCESO (EXCLUYENDO DATÁFONOS): 2010 – 2014	52
GRÁFICA 34:	EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE DATÁFONOS: 2010 – 2014	52
GRÁFICA 35:	DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD: 2014	53
GRÁFICA 36:	DISTRIBUCIÓN DE LOS CORRESPONSALES POR TIPO DE ENTIDAD: 2014	54
GRÁFICA 37:	DISTRIBUCIÓN DE LOS DATÁFONOS POR TIPO DE ENTIDAD: 2014	54
GRÁFICA 38:	DISTRIBUCIÓN DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS POR TIPO DE ENTIDAD: 2014	55

# REPORTE

## DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2014

GRÁFICA 39:	NÚMERO DE ASESORES MÓVILES DE LAS ONGS POR ENTIDAD - DICIEMBRE DE 2014	56
GRÁFICA 40:	NÚMERO DE ASESORES MÓVILES DE LAS ONGS POR DEPARTAMENTO - DICIEMBRE DE 2014	56
GRÁFICA 41:	COMPOSICIÓN DE LOS PDA DE LOS BANCOS 2010 VERSUS 2014	57
GRÁFICA 42:	COMPOSICIÓN DE LOS PDA DE LAS COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO: 2010 VERSUS 2014	57
GRÁFICA 43:	COMPOSICIÓN DE LOS PDA DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS SFC: 2010 VERSUS 2014	58
GRÁFICA 44:	COMPOSICIÓN DE LOS PDA DE LAS COOPERATIVAS SES: 2010 VERSUS 2014	58
GRÁFICA 45:	VARIACIÓN EN EL NÚMERO DE OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD: 2010-2014	59
GRÁFICA 46:	VARIACIÓN EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES POR TIPO DE ENTIDAD: 2010 - 2014	60
GRÁFICA 47:	CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO NACIONAL (NÚMERO DE MUNICIPIOS, POBLACIÓN ADULTA Y ÁREA) SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2014	61
GRÁFICA 48:	DISTRIBUCIÓN DEL TERRITORIO NACIONAL (NÚMERO DE MUNICIPIOS, POBLACIÓN ADULTA Y ÁREA) SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2014	62
GRÁFICA 49:	EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE OFICINAS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 - 2014	63
GRÁFICA 50:	COMPOSICIÓN DEL TOTAL DE OFICINAS DISCRIMINADAS ENTRE OFICINAS BANCARIAS VERSUS OFICINAS NO BANCARIAS: 2010 - 2014	64
GRÁFICA 51:	EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE OFICINAS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (DISCRIMINANDO ENTRE ENTIDADES BANCARIAS VERSUS ENTIDADES NO BANCARIAS): 2010 - 2014	65
GRÁFICA 52:	COMPOSICIÓN DE LAS OFICINAS BANCARIAS DISCRIMINADAS ENTRE OFICINAS DE BANCOS PRIVADOS VERSUS BANCO PÚBLICO: 2010 - 2014	66
GRÁFICA 53:	DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS BANCARIAS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (DISCRIMINANDO ENTRE OFICINAS DE BANCOS PRIVADOS VERSUS OFICINAS DE BANCOS PÚBLICOS): 2014	66
GRÁFICA 54:	EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (EXCLUYENDO LAS CIUDADES): 2010 - 2014	67
GRÁFICA 55:	EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES EN LAS CIUDADES: 2010-2014	68
GRÁFICA 56:	COMPOSICIÓN DEL TOTAL DE CORRESPONSALES DISCRIMINADOS ENTRE CORRESPONSALES DE BANCOS VERSUS CORRESPONSALES DE ENTIDADES NO BANCARIAS 2010 - 2014	68
GRÁFICA 57:	COMPOSICIÓN DE LOS CORRESPONSALES SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (DISCRIMINANDO ENTRE CORRESPONSALES DE BANCOS VERSUS CORRESPONSALES DE ENTIDADES NO BANCARIAS): 2014	69
GRÁFICA 58:	COMPOSICIÓN DE LOS CORRESPONSALES DE LOS BANCOS DISCRIMINADOS ENTRE CORRESPONSALES DE BANCOS PRIVADOS VERSUS CORRESPONSALES DEL BANCO AGRARIO: 2010 - 2014	69

GRÁFICA 59:	DISTRIBUCIÓN DE LOS CORRESPONSALES DE LOS BANCOS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (DISCRIMINADOS ENTRE CORRESPONSALES DE BANCOS PRIVADOS VERSUS CORRESPONSALES DEL BANCO AGRARIO): 2014	70
GRÁFICA 60:	NÚMERO TOTAL DE PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS: 2010–2014	71
GRÁFICA 61:	NÚMERO DE OFICINAS Y CORRESPONSALES BANCARIOS DE BANCOS POR CADA 100.000 ADULTOS - ALGUNOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE: 2013	73
GRÁFICA 62:	NÚMERO DE OFICINAS Y CORRESPONSALES BANCARIOS DE BANCOS POR CADA 1.000 KM <sup>2</sup> - ALGUNOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE: 2013	74
GRÁFICA 63:	NÚMERO DE ATMS POR CADA 100.000 ADULTOS - ALGUNOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE: 2014	75
GRÁFICA 64:	NÚMERO ATMS POR CADA 1.000 KM <sup>2</sup> - ALGUNOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE: 2014	75
GRÁFICA 65:	MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL POR REGIÓN	79
GRÁFICA 66:	PARTICIPACIÓN DE CANALES TRANSACCIONALES A: NÚMERO DE TRANSACCIONES B: MONTO TRANSADO.	85
GRÁFICA 67:	TRANSACCIONES A TRAVÉS DE LA RED DE OFICINAS Y CORRESPONSALES BANCARIOS A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	86
GRÁFICA 68:	TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE OFICINAS A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	87
GRÁFICA 69:	TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	88
GRÁFICA 70:	TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	90
GRÁFICA 71:	TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL POR TIPO DE TRANSACCIÓN A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	91
GRÁFICA 72:	TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS SEGÚN TIPO DE MUNICIPIO A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	92
GRÁFICA 73:	TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CAJEROS AUTOMÁTICOS A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	94
GRÁFICA 74:	TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE DATÁFONOS - POS A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	95
GRÁFICA 75:	TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE INTERNET A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	97
GRÁFICA 76:	TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE TELEFONÍA MÓVIL A: NÚMERO DE TRANSACCIONES, B: MONTO TRANSADO.	98
GRÁFICA 77:	NÚMERO DE ABONADOS A TELEFONÍA CELULAR Y PENETRACIÓN DEL SERVICIO	99

# REPORTE

## DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2014

GRÁFICA 78:	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE ABONADOS POR PROVEEDOR DE TELEFONÍA MÓVIL	99
GRÁFICA 79:	EVOLUCIÓN CUENTAS DE AHORRO POR TIPO DE PRODUCTO	104
GRÁFICA 80:	EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS CUENTAS SEGÚN EL TIPO DE MUNICIPIO	104
GRÁFICA 81:	NÚMERO DE CUENTAS DE AHORRO Y ACTIVIDAD	105
GRÁFICA 82:	ACTIVIDAD POR CADA 10.000 CUENTAS DE AHORRO	105
GRÁFICA 83:	CUENTAS DE AHORROS TOTALES Y ACTIVAS POR CADA 10.000 ADULTOS	106
GRÁFICA 84:	EVOLUCIÓN DEL SALDO EN CUENTAS	107
GRÁFICA 85:	DISTRIBUCIÓN DE NÚMERO DE CUENTAS SEGÚN SALDO	108
GRÁFICA 86:	DISTRIBUCIÓN DE SALDO DE CUENTAS POR RANGO	108
GRÁFICA 87:	CUENTAS ACTIVAS POR DEPARTAMENTO (DICIEMBRE-2014)	110
GRÁFICA 88:	PORCENTAJE DE CUENTAS DE AHORRO ACTIVAS E INACTIVAS SEGÚN TAMAÑO DE MUNICIPIO POR CADA 10.000 ADULTOS	111
GRÁFICA 89:	PORCENTAJE DE CUENTAS DE AHORRO SEGÚN EL TIPO DE MUNICIPIO	111
GRÁFICA 90:	PORCENTAJE DE CUENTAS DE AHORRO ACTIVAS POR TAMAÑO POBLACIONAL	112
GRÁFICA 91:	PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN EL SALDO DE LA CARTERA TOTAL Y POR MODALIDAD DICIEMBRE DE 2014	116
GRÁFICA 92:	INDICADOR DE PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA RELACIÓN DE CARTERA FRENTE AL PIB	117
GRÁFICA 93:	COMPOSICIÓN DE LA CARTERA COMERCIAL POR SECTOR ECONÓMICO Y POR TIPO DE ENTIDAD (DIC-2014) A: DISTRIBUCIÓN POR SALDO Y B: DISTRIBUCIÓN POR DEUDORES	118
GRÁFICA 94:	COMPOSICIÓN DE LA CARTERA COMERCIAL POR NIVEL DE RURALIDAD Y POR TIPO DE ENTIDAD (DIC-2014)	119
GRÁFICA 95:	PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN EL NÚMERO DE CRÉDITOS Y MONTOS DESEMBOLSADOS EN EL SEGMENTO COMERCIAL DICIEMBRE DE 2014	120
GRÁFICA 96:	COMPONENTES DE LA CARTERA DE CONSUMO	121
GRÁFICA 97:	COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CONSUMO POR NIVEL DE RURALIDAD Y POR TIPO DE ENTIDAD (DIC-2014)	122
GRÁFICA 98:	PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN LOS MONTOS DESEMBOLSADOS EN EL SEGMENTO DE CONSUMO DICIEMBRE DE 2014	123
GRÁFICA 99:	COMPONENTES DE LA CARTERA DE VIVIENDA	125
GRÁFICA 100:	COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE VIVIENDA POR NIVEL DE RURALIDAD Y POR TIPO DE ENTIDAD (DIC-2014)	125
GRÁFICA 101:	PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN LOS MONTOS DESEMBOLSADOS EN EL SEGMENTO DE VIVIENDA DICIEMBRE DE 2014	126
GRÁFICA 102:	COMPONENTES DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO	127
GRÁFICA 103:	COMPOSICIÓN DEL MICROCRÉDITO POR NIVEL DE RURALIDAD Y POR TIPO DE ENTIDAD (DIC-2014)	128
GRÁFICA 104:	PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN LOS MONTOS DESEMBOLSADOS EN EL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO	129

GRÁFICA 105:	ESTIMADOS Y PROYECCIONES DE FLUJOS DE REMESAS MUNDIALES POR NIVEL DE INGRESO (2008-2017)	135
GRÁFICA 106:	PRINCIPALES PAÍSES EMISORES 2013	135
GRÁFICA 107:	REMESAS HACIA PAÍSES DE LATINOAMÉRICA Y DEL CARIBE	136
GRÁFICA 108:	EVOLUCIÓN DEL FLUJO DE REMESAS HACIA COLOMBIA (TRIMESTRAL)	137
GRÁFICA 109:	INGRESOS DE REMESAS DE TRABAJADORES HACIA COLOMBIA POR PRINCIPAL PAÍS DE ORIGEN	137
GRÁFICA 110:	EVOLUCIÓN DE LOS FLUJOS DE REMESAS POR PAÍS DE ORIGEN Y DEPARTAMENTO DE DESTINO (2014)	138
GRÁFICA 111:	PARTICIPACIÓN DE IMC EN PAGOS DE REMESAS	139
GRÁFICA 112:	MEDIOS DE PAGO DE REMESAS	139
GRÁFICA 113:	COMPARACIÓN DEL COSTO DE ENVÍO DE REMESAS DESDE ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA HACIA COLOMBIA	140
GRÁFICA 114:	ÍNDICE DE PENETRACIÓN	145
GRÁFICA 115:	ÍNDICE DE DENSIDAD	146
GRÁFICA 116:	PORCENTAJE DE ASEGURADOS EN SEGUROS DE PERSONAS	146
GRÁFICA 117:	PORCENTAJE DE ASEGURADOS EN SEGUROS DAÑOS	147
GRÁFICA 118:	ÍNDICE DE PENETRACIÓN POR DEPARTAMENTO	149
GRÁFICA 119:	NÚMERO DE ASEGURADOS POR RANGO DE PRIMA MENSUAL	151
GRÁFICA 120:	NÚMERO DE ASEGURADOS POR CANAL Y RAMO DE SEGURO	152
GRÁFICA 121:	RIESGOS ASEGURADOS POR CANAL Y ZONA GEOGRÁFICA	153
GRÁFICA 122:	EVOLUCIÓN DE LAS DEMANDAS EN 2014	164
GRÁFICA 123:	TOTAL DE DEMANDA POR CUANTÍA 2012 – 2014	165
GRÁFICA 124:	SENTIDO DE LOS FALLOS Y CONCILIACIONES 2012 – 2014	166
GRÁFICA 125:	DEMANDAS POR SECTOR Y POR TEMAS	166
GRÁFICA 126:	TOTAL DE QUEJAS POR RESOLVER (DICIEMBRE 2013 VS. DICIEMBRE 2014)	168
GRÁFICA 127:	TOTAL DE QUEJAS POR RESOLVER 2014	169
GRÁFICA 128:	ATENCIÓN DE QUEJAS POR CADA 1.000 EN TRÁMITE 2014	170
GRÁFICA 129:	QUEJAS FINALIZADAS POR PRODUCTO 2014	171
GRÁFICA 130:	QUEJAS FINALIZADAS POR PRODUCTO VS. MOTIVO 2014	172

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1:	PUNTOS DE ACCESO (PDA): 2010 – 2014	50
TABLA 2:	DISTRIBUCIÓN DEL TERRITORIO NACIONAL (NÚMERO DE MUNICIPIOS, POBLACIÓN ADULTA Y ÁREA) SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2014	61
TABLA 3:	DISTRIBUCIÓN DEL TERRITORIO NACIONAL (NÚMERO DE MUNICIPIOS, POBLACIÓN ADULTA Y ÁREA) SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2014	62

# REPORTE

## DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2014

TABLA 4:	EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE OFICINAS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 – 2014	63
TABLA 5:	EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD Y SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 – 2014	64
TABLA 6:	EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 – 2014	67
TABLA 7:	NÚMERO DE PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS: 2010 – 2014	70
TABLA 8:	NÚMERO DE PUNTOS DE ACCESO POR CADA 1.000 KM <sup>2</sup> : 2010 – 2014	71
TABLA 9:	COBERTURA FINANCIERA POR NIVELES DE COMPLEJIDAD: 2014	72
TABLA 10:	NÚMERO DE MUNICIPIOS SIN COBERTURA FINANCIERA / BANCARIA, SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 – 2014	73
TABLA 11:	MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL POR NIVEL DE RURALIDAD	79
TABLA 12:	DETALLE DE LOS MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL	80
TABLA 13:	EVOLUCIÓN SALDO DE CUENTAS DE AHORRO POR ENTIDAD	107
TABLA 14:	EVOLUCIÓN NÚMERO DE CUENTAS DE AHORRO POR TIPO DE ENTIDAD	107
TABLA 15:	SALDO PROMEDIO EN CUENTAS DE AHORRO	109
TABLA 16:	SALDO PROMEDIO EN CUENTAS DE AHORRO POR TIPO DE ENTIDAD	109
TABLA 17:	PRINCIPALES INDICADORES DE SEGUROS	150
TABLA 18:	TENDENCIAS INTERNACIONALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	173
TABLA 19:	PRINCIPALES INDICADORES DEL ESTUDIO DE DEMANDA	174
TABLA 20:	EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE OFICINAS SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2010 – 2014	201
TABLA 21:	EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE CORRESPONSALES SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2010 – 2014	201
TABLA 22:	NÚMERO DE MUNICIPIOS SIN COBERTURA FINANCIERA / BANCARIA, SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2010 – 2014	201
TABLA 23:	RANGOS DE PRIMAS MENSUALES SEGUROS DE DAÑOS	202
TABLA 24:	RANGOS DE PRIMAS MENSUALES SEGUROS DE DAÑOS	202
TABLA 25:	PENETRACIÓN DE LOS SEGUROS POR DEPARTAMENTO	202

## INDICE DE RECUADROS

RECUADRO 1:	MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL	78
RECUADRO 2:	SEGUROS INCLUSIVOS – MICROSEGUROS	154
RECUADRO 3:	PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL PRIMER ESTUDIO DE DEMANDA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA COLOMBIA	174

## ANEXOS

<b>ANEXO 1:</b>	MAPAS Y TABLAS DE DATOS	180
MAPA 1:	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL	78
MAPA 2:	PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS SIN NINGÚN PDA	180
MAPA 3:	PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS CON HASTA 5 PDA	181
MAPA 4:	PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS CON MÁS DE 5 PDA	184
MAPA 5:	COBERTURA A TRAVÉS DE OFICINAS POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS SIN NINGUNA OFICINA FINANCIERA	186
MAPA 6:	COBERTURA A TRAVÉS DE OFICINAS POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS AL MENOS CON UNA OFICINA FINANCIERA	192
MAPA 7:	COBERTURA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS SIN NINGÚN CORRESPONSAL	194
MAPA 8:	COBERTURA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS HASTA CON 5 CORRESPONSALES	195
MAPA 9:	COBERTURA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS CON MÁS DE 5 CORRESPONSALES	199
TABLA DE MAPA 3:	PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS CON HASTA 5 PDA.	182
TABLA DE MAPA 4:	COBERTURA A TRAVÉS DE OFICINAS POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS CON MÁS DE 5 PDA	185
TABLA DE MAPA 5:	COBERTURA A TRAVÉS DE OFICINAS POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS SIN NINGUNA OFICINA FINANCIERA	187
TABLA DE MAPA 6:	COBERTURA A TRAVÉS DE OFICINAS POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS AL MENOS CON UNA OFICINA FINANCIERA	193
TABLA DE MAPA 8:	COBERTURA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES POR CADA 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS HASTA CON 5 CORRESPONSALES	196
TABLA DE MAPA 9:	COBERTURA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS CON MÁS DE 5 CORRESPONSALES	200
<b>ANEXO 2:</b>	TABLAS PRIMAS MENSUALES SEGUROS.	202
<b>ANEXO 3:</b>	METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LOS PRINCIPALES INDICADORES DE SEGUROS EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA.	203
<b>ANEXO 4:</b>	SOCIEDADES ESPECIALIZADAS EN DEPÓSITOS Y PAGOS ELECTRÓNICOS SEDPES	204





# CARACTERIZACIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS CONSIDERADAS Y ESTRUCTURA DEL REPORTE

---

Este Reporte de Inclusión financiera contiene información a diciembre de 2014, compila y analiza las principales estadísticas e indicadores de inclusión financiera en Colombia para los últimos cinco años, 2010 a 2014 y está estructurado de la siguiente forma:

Esta caracterización.

Una introducción en la que se destacan los principales temas abordados en los capítulos del Reporte y que presenta una síntesis de los principales resultados de Colombia en materia de inclusión financiera a la luz de algunos reportes internacionales como el Microscopio 2014 y la encuesta de demanda del Global Findex 2014.

Un capítulo que analiza la inclusión financiera a partir del número de adultos y de empresas con productos financieros en el país, teniendo en cuenta variables socio-demográficas como el género y la edad de la población, distinguiendo entre personas con productos financieros y personas con productos financieros activos o vigentes y segmentando la información de adultos y en empresas con productos financieros por tipo de entidad: establecimientos de crédito, cooperativas vigiladas por Supersolidaria (sector solidario) y ONGs microcrediticias.

Un capítulo que analiza la situación y evolución reciente de la cobertura financiera del país, teniendo en cuenta los principales puntos de acceso al sistema financiero regulado y no regulado, tales como: oficinas, corresponsales bancarios, datáfonos y cajeros automáticos.

Un capítulo que analiza la evolución en monto transado y número de operaciones por tipo de canal.

Cuatro capítulos que analizan la tenencia de productos financieros incluidos productos de ahorro, crédito, remesas y seguros.

Se cierra con un capítulo que aborda algunos indicadores de protección al consumidor, a partir del análisis de la información sobre las quejas y reclamos que gestiona la Superintendencia Financiera de Colombia.

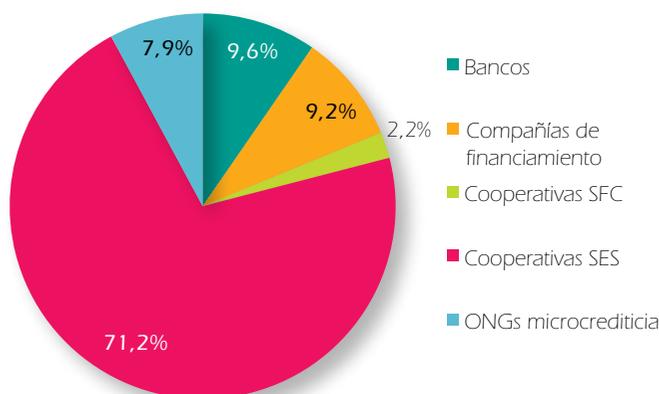
A continuación se presenta una breve caracterización del conjunto de instituciones financieras consideradas en los análisis realizados en este Reporte.

## CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES CONSIDERADAS EN EL REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA - 2014

Los contenidos en este Reporte consideran a tres grupos distintos de entidades financieras:

- Establecimientos de crédito que incluye a los bancos, compañías de financiamiento y cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia<sup>1</sup>.
- Las cooperativas que desarrollan actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, y
- Las organizaciones no gubernamentales (ONGs) microcrediticias que aunque no están vigiladas por ninguna autoridad financiera, otorgan microcrédito y reportan al Consejo Superior de la Microempresa aquellas operaciones de microcrédito sobre las cuales cobran la comisión MIPYME autorizada en Colombia según la Resolución 001 de 2007<sup>2</sup>.

### GRÁFICA 1: PARTICIPACIÓN SEGÚN NÚMERO DE INSTITUCIONES POR TIPO DE ENTIDAD



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

A diciembre de 2014, el número total de entidades consideradas en este Reporte fue de 229, de las cuales 163 son cooperativas con actividad financiera vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria. Les siguen en orden de importancia y con participaciones muy similares, bancos (22 entidades) y las

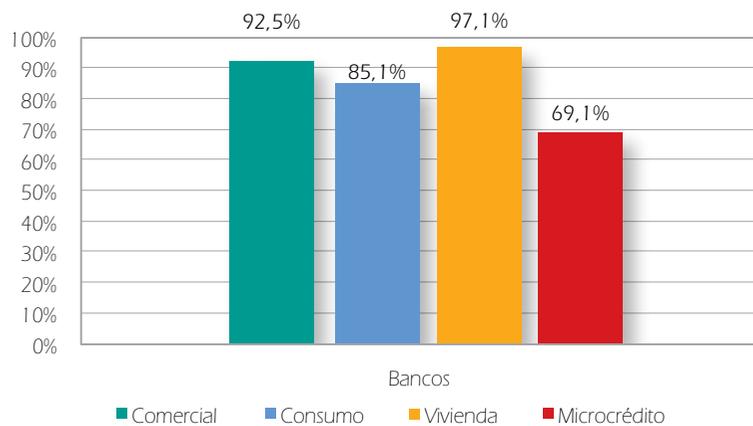
<sup>1</sup> Aunque dentro del grupo de establecimientos de crédito se cuentan cinco (5) Corporaciones Financieras, éstas no se incluyen dentro de muchos de los análisis del Reporte de Inclusión Financiera - 2014, dado que su foco de negocio está orientado a la banca de inversión, el cual no resulta de interés dentro de los análisis de inclusión financiera.

<sup>2</sup> Esta Resolución autoriza a los intermediarios financieros y a las organizaciones especializadas en otorgar crédito microempresarial, al cobro de honorarios y comisiones independientes de la tasa de interés, cuyo porcentaje varía según los siguientes criterios: i) para microcréditos cuyo monto sea inferior a 4 SMMLV, los honorarios y comisiones no podrán superar el 7.5% del valor del microcrédito; ii) para microcréditos superiores a 4 SMMLV, los honorarios y comisiones no podrán superar el 4.5% del valor del microcrédito.

compañías de financiamiento (21 entidades). Las instituciones menos representativas según número de entidades son las ONGs microcrediticias (18 entidades) y el grupo de cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (5 entidades).

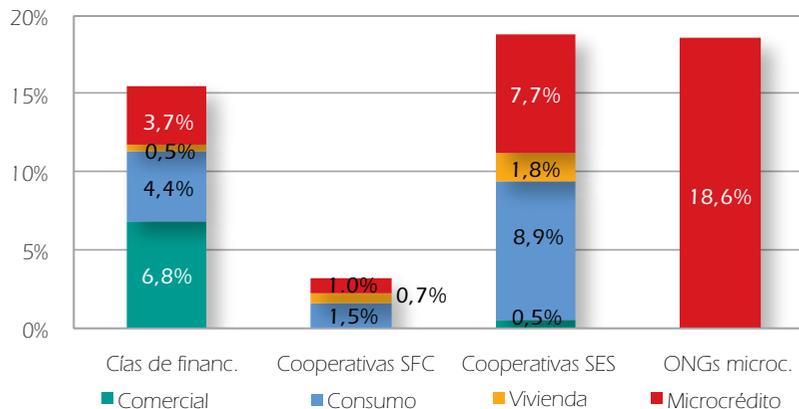
En el futuro cercano se espera que esta composición cambie aumentándose la importancia relativa de los bancos, debido al incremento en el número de estas entidades asociado a la constitución de entidades nuevas y a la transformación en la naturaleza de algunas compañías de financiamiento y ONGs microcrediticias que se han transformado recientemente en bancos<sup>3</sup>.

## GRÁFICA 2: PARTICIPACIÓN DE LOS BANCOS SEGÚN VALOR DE LA CARTERA POR MODALIDAD



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Banca de las Oportunidades.

## GRÁFICA 3: PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES NO BANCARIAS SEGÚN VALOR DE LA CARTERA POR MODALIDAD



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

<sup>3</sup> A diciembre de 2014, dentro del grupo de instituciones que ya se han transformado en bancos pero aún no se contabilizan como tal están dos compañías de financiamiento que se transformaron en bancos: CF Compartir y CF Macrofinanciera que empiezan a operar como Banco Compartir y Banco Multibank, respectivamente. De la misma forma, está la ONG Mundo Mujer que empieza a operar como Banco Mundo Mujer. Dentro del grupo de compañías de financiamiento, también se ha observado la llegada de nuevas instituciones como son las compañías de financiamiento Credifamilia, Ripley y La Hipotecaria; igualmente la Cooperativa Financiera Juriscoop (que era una cooperativa financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia) se transformó en CF Financiera Juriscoop.

A diciembre de 2014, el valor de la cartera total de crédito colocada por los diversos tipos de entidades consideradas ascendió a \$338 billones, de los cuales 58,5% (\$197,7 billones) corresponde a cartera comercial, 29% (\$98,1 billones) a cartera de consumo, 8,8% a cartera de vivienda (\$29,8 billones) y 3,7% a microcrédito (\$12,4 billones).

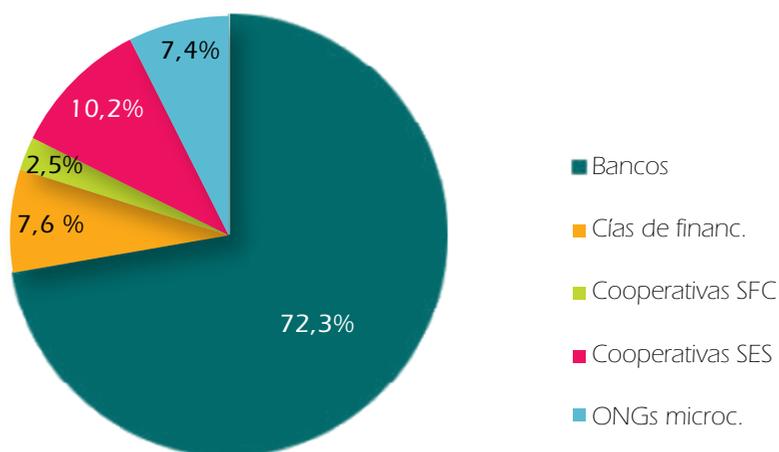
Del valor total de la cartera, los bancos son las entidades más representativas en todas las modalidades de crédito. Particularmente en los casos del crédito comercial y de crédito de vivienda, éstos concentran más del 90% del saldo total de estos tipos de crédito.

En el caso del crédito de consumo y del microcrédito se observa una mayor participación de otros tipos de entidades financieras.

Para el crédito de consumo, además de los bancos que concentran el 85% del valor de la cartera, son representativas las cooperativas con actividad financiera vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, que representan cerca del 9% del valor de este tipo de crédito y las compañías de financiamiento que representan el 4,4% del mismo.

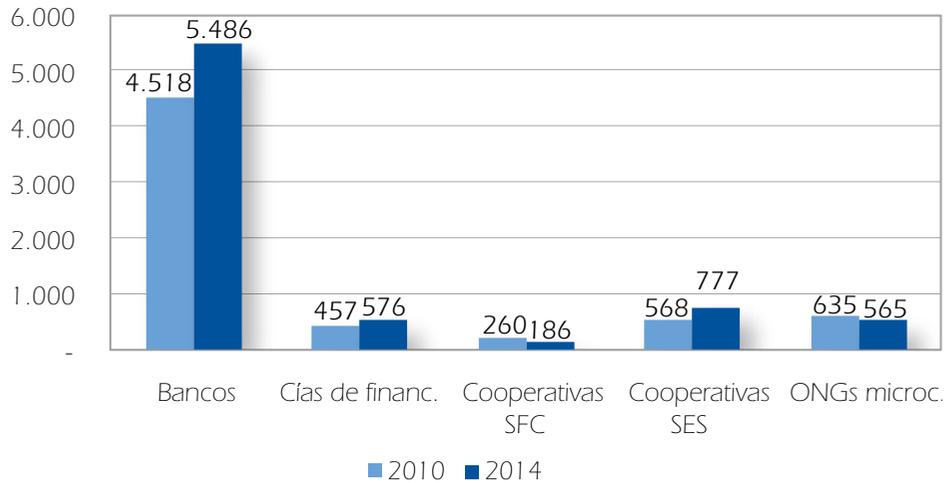
La cartera de microcrédito es la que presenta la menor concentración en términos del tipo de entidades que participan de este mercado. El 69% de este tipo de crédito es colocado por los bancos, cerca del 19% es colocado por las ONGs microcrediticias y en menor medida participan las cooperativas con actividad financiera vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria (casi el 8%) y las compañías de financiamiento (3,7%).

**GRÁFICA 4: PARTICIPACIÓN SEGÚN NÚMERO DE OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

## GRÁFICA 5: EVOLUCIÓN RECIENTE EN EL NÚMERO DE OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD



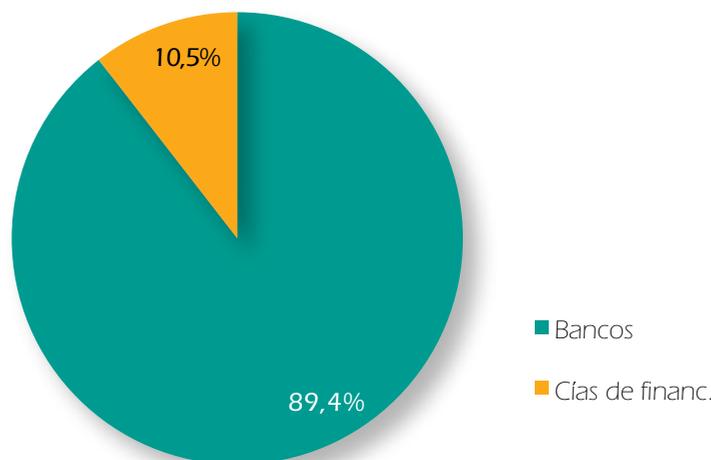
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

A diciembre de 2014 el número total de oficinas ascendió a 7.590. Las entidades más representativas en relación con este tipo de punto de acceso son los bancos, los cuales representan cerca del 72% del total.

A pesar de los mayores costos que se asocian a este tipo de punto de acceso, en los últimos cinco años el número total de oficinas financieras aumentó en 1.152. Las instituciones que registraron el mayor incremento fueron los bancos, las cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria y las compañías de financiamiento, que aumentaron en 968, 209 y 119 nuevas oficinas respectivamente. En contraste, el número de oficinas de las cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y de las ONGs microcrediticias mostró una reducción en 74 y 70 oficinas, respectivamente.

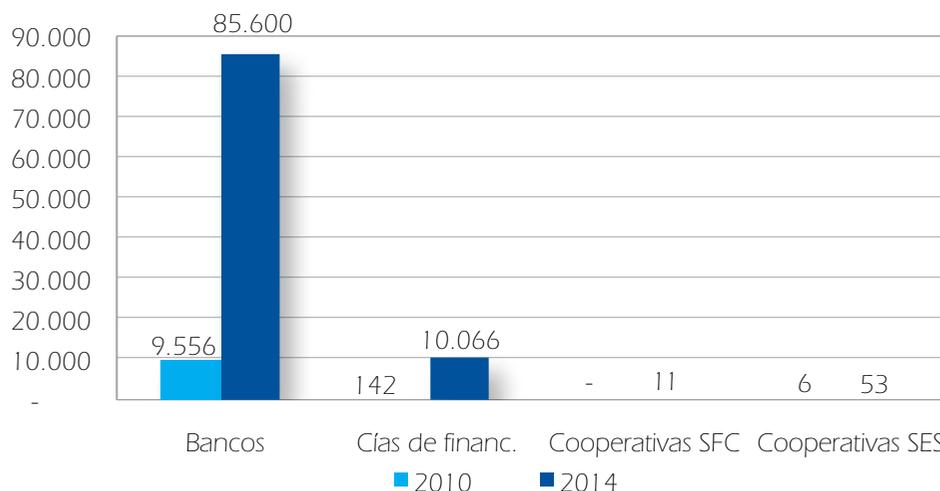
Algunos de estos cambios están relacionados con las dinámicas de transformaciones en la naturaleza de diversas instituciones mencionadas anteriormente.

## GRÁFICA 6: PARTICIPACIÓN SEGÚN NÚMERO DE CORRESPONSALES POR TIPO DE ENTIDAD



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

## GRÁFICA 7: EVOLUCIÓN RECIENTE EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES POR TIPO DE ENTIDAD



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

Si bien los diversos tipos de instituciones financieras están autorizadas para operar a través de corresponsales, con excepción de las ONGs microcrediticias, la mayor parte de éstos, cuyo número total en diciembre de 2014 ascendió a 95.730, están vinculados a los bancos (89% del total) y a las compañías de financiamiento (10,5% del total).

Las demás entidades tienen una participación marginal dentro del total de corresponsales del sistema en Colombia<sup>4</sup>.

En los últimos cinco años es notorio el incremento en el número total de corresponsales el cual pasó de 9.704 en diciembre de 2010 a 95.730 en diciembre de 2014. Los bancos explican la mayor parte de este incremento, pues los puntos corresponsales de estas instituciones aumentaron en 76.044 puntos, es decir el 88% del aumento total. Este comportamiento se explica en gran medida por el tipo de modelo de corresponsalía predominante en Colombia.

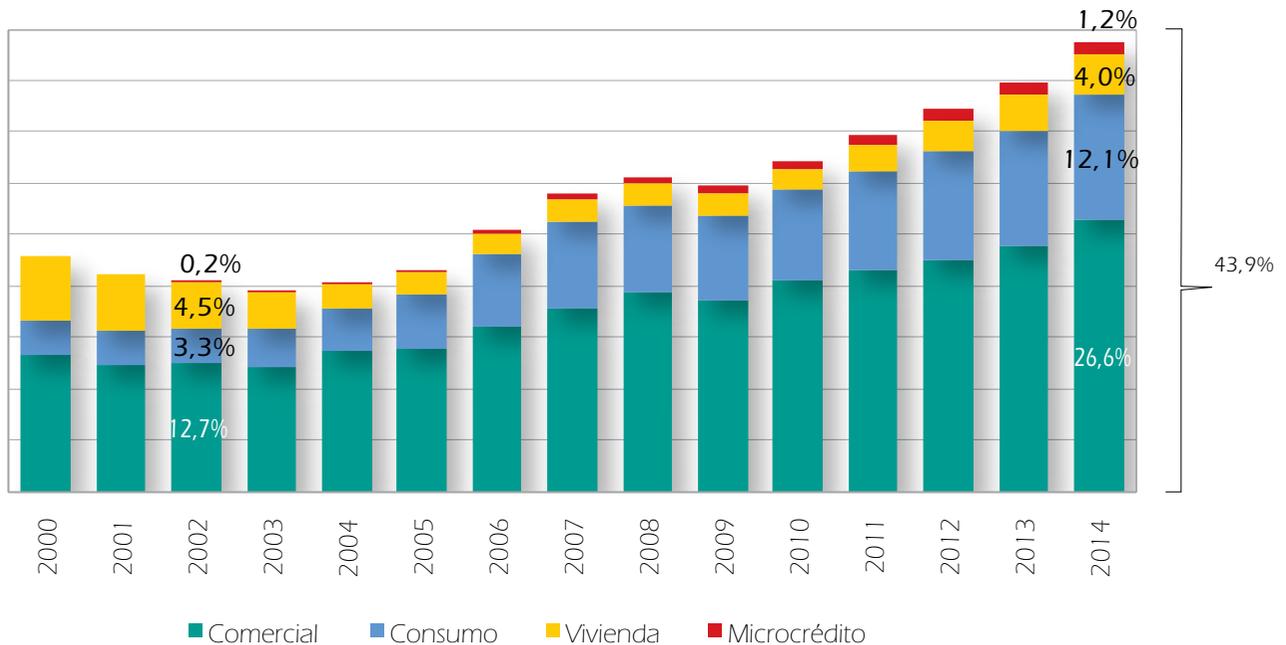
El canal de corresponsales se ha desarrollado básicamente a través de dos modelos: i) gestionado directamente por las instituciones financieras, modelo que se conoce como “uno a uno” y ii) a través de la gestión por parte de redes especializadas, las cuales se caracterizan por tener una gran capilaridad en términos del número de comercios o puntos de acceso al público vinculados a estas redes.

En Colombia el modelo de corresponsalía más común ha sido a través del establecimiento de contratos entre las instituciones financieras y las denominadas redes o administradores de corresponsales.<sup>5</sup> Este modelo ha favorecido un crecimiento rápido en el número de puntos corresponsales.

<sup>4</sup> Vale la pena advertir que el número total de corresponsales registrado en diciembre de 2014, de 95.730 puntos, es tomado del Formato 398 que la Superintendencia Financiera de Colombia recopila de sus vigilados, así como del reporte que realizan las cooperativas con actividad financiera, vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria a Banca de las Oportunidades. Es importante señalar, que este número no está descontado de posibles dobles contabilizaciones originadas porque numerosos puntos corresponsales ofrecen simultáneamente servicios a varias instituciones financieras con lo cual un mismo punto puede estar contabilizando más de una vez.

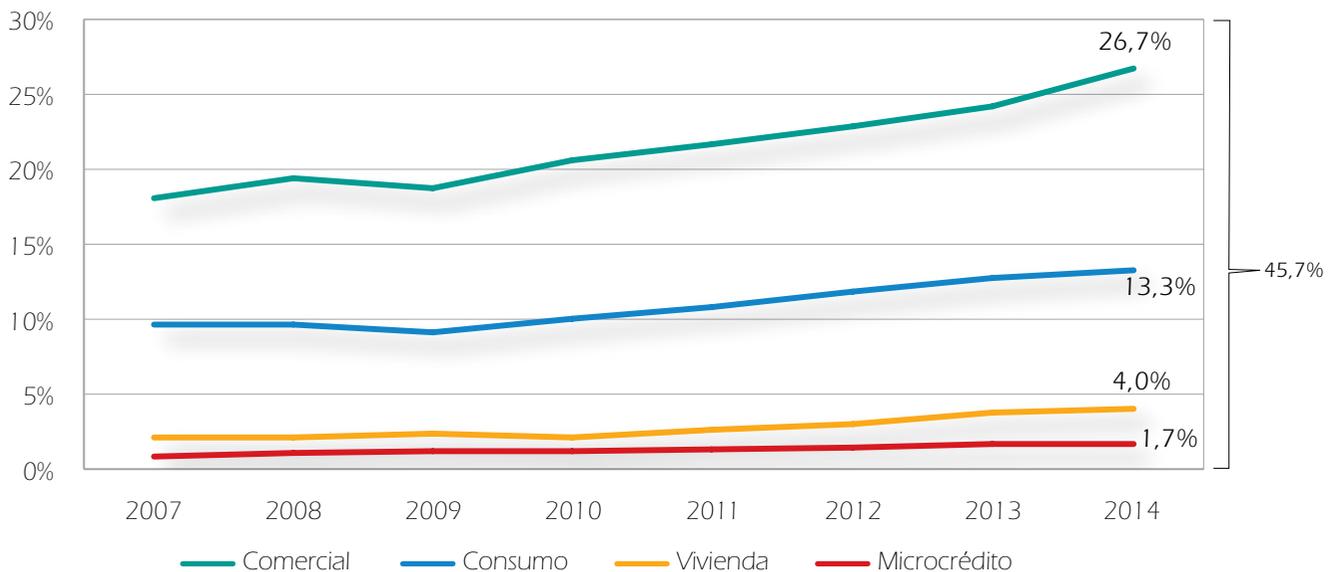
<sup>5</sup> Las redes o gestores de corresponsales son de diversa naturaleza, incluyen redes de recargas de minutos de telefonía celular, redes de servicios postales, redes de juegos de azar, entre otras.

## GRÁFICA 8: PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA<sup>6</sup> - TENIENDO EN CUENTA LA CARTERA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y DANE. Cálculos Banca de las Oportunidades

## GRÁFICA 9: PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA - ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO, COOPERATIVAS FINANCIERAS VIGILADAS POR SUPERSOLIDARIA Y ONGS MICROCREDITICIAS



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria, y ONGs microcrediticias y DANE. Cálculos Banca de las Oportunidades.

<sup>6</sup> La profundización financiera se calcula como la razón entre Cartera / PIB, en este cálculo no se consideró la cartera colocada por el Fondo Nacional del Ahorro. El cálculo del valor corriente del PIB a cierre de 2014 (\$739.707 billones), se estimó usando una tasa de crecimiento del 4,6% con respecto al PIB del año 2013, según los resultados publicados por el DANE el 17 de marzo de 2015.

# REPORTE

## DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2014

---

Cuando se considera únicamente la cartera intermediada por los establecimientos de crédito, cuyo saldo al finalizar el año 2014 se ubicó en \$324,5 billones, el indicador de profundización financiera alcanza niveles cercanos al 43,9%. Esto quiere decir, que aproximadamente el 43,9% de la producción nacional, durante el año 2014, fue financiado a través de la cartera gestionada por los establecimientos de crédito. El nivel de profundización financiera es mayor en 11,6% al observado en diciembre de 2010 cuando este indicador se ubicó en 32,3%.

Como es natural, dada su mayor importancia relativa en el total de la cartera, el tipo de crédito que más aporta a la profundización financiera corresponde al crédito comercial, seguido por el crédito de consumo.

Cuando además de la cartera de los establecimientos de crédito se considera la cartera colocada por otras entidades, el nivel de profundización financiera se incrementa marginalmente en casi 2%, al pasar de 43,9% a 45,7%.

Este incremento se explica esencialmente por las colocaciones de crédito de consumo que realizan las cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria cuya cartera de consumo ascendió a \$8,7 billones de pesos y en menor medida por las colocaciones de microcrédito de las ONGs microcrediticias cuyo saldo ascendió a \$949 mm al finalizar el 2014.



## INTRODUCCIÓN

El Reporte de inclusión financiera de este año, incorpora un capítulo que analiza la tenencia de productos financieros por parte de individuos y empresas y presenta los principales avances en materia de cobertura financiera y de uso de diversos productos financieros. Se destacan algunos de los principales ajustes normativos realizados en el país con el objetivo de facilitar y promover la inclusión financiera. Al final, se incluye una síntesis de las principales conclusiones del Primer Estudio de Demanda de Inclusión Financiera para Colombia que se desarrolló entre 2014 y comienzos de 2015 y que fue promovido por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia.<sup>7</sup>

Sobre la tenencia de productos financieros, se destaca que durante el año 2014, 23,3 millones de adultos tuvieron algún producto financiero a través de establecimientos de crédito (72,7 % de la población adulta del país), mientras que, 19,4 millones de adultos tuvieron al menos un producto activo o vigente (60,5 % de la población adulta).

Si además de los establecimientos de crédito se consideran las cooperativas vigiladas por Supersolidaria (sector solidario) y la ONGs microcrediticias, estos porcentajes aumentan a 73,9% adultos con al menos con un producto financiero y a 61,8 % adultos con productos activos o vigentes.

<sup>7</sup> Los principales resultados de este estudio de demanda pueden ser consultados a través del siguiente enlace: <http://bancadelasoportunidades.gov.co/contenido/contenido.aspx?conID=1322> ó <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10084717>

Adicionalmente, se identificó que 5,8 millones de adultos contaron con algún esquema de financiamiento distinto al crédito, provisto por el sector real.

Al segmentar estos indicadores por género, sobresale la mayor tenencia de productos financieros activos o vigentes por parte de las mujeres frente a los hombres. Este resultado contrasta con algunos hallazgos de diversos estudios de demanda.

El análisis según rango de edad indica que la tenencia de productos activos o vigentes es mayor entre adultos con edades entre 26 y 50 años, este porcentaje se reduce entre individuos con más de 50 años. Se identificaron también 501.340 menores de edad con productos financieros activos o vigentes al finalizar el 2014.

Como se indicó en el Reporte del año 2013, para este año se encontró que el principal producto de entrada al sistema financiero a través de los establecimientos de crédito, el cual coincide con el segundo producto adquirido más común, son las cuentas de ahorro. Llama la atención en este Reporte - 2014, año para el cual la segmentación de productos es más detallada, que el segundo producto más importante de ingreso al sistema financiero es el depósito electrónico.

De los 991.435 adultos que ingresaron por primera vez al sistema financiero durante el año 2014, a través de los establecimientos de crédito, el 81,7% lo hizo a través de una cuenta de ahorro y el 5,5% a través de un depósito electrónico.

En el caso de las cooperativas vigiladas por Supersolidaria, de los 15.342 adultos que ingresaron por primera vez al sistema financiero a través de estas entidades, el 51,2% lo hizo a través de crédito de consumo, un 22,7% a través de microcrédito y un 17,7% a través de cuentas de ahorro.

En las ONGs microcrediticias, de los 46.359 adultos que ingresaron por primera vez al sistema a través de estas entidades, la mayoría como es natural, lo hizo a través de un microcrédito.

Durante 2014, 680.117 empresas reportaron tener algún producto financiero con establecimientos de crédito, de las cuales 505.731 terminaron el año con algún producto activo o vigente. La inclusión de empresas a través de los otros dos tipos de entidades consideradas, fue marginal. Las cooperativas vigiladas por Supersolidaria reportaron 1.333 empresas con productos activos o vigentes al finalizar el año y las ONGs microcrediticias reportaron 300 empresas con productos activos o vigentes.

En el caso de las empresas, los principales productos de ingreso al sistema financiero a través de los establecimientos de crédito son también las cuentas de ahorro (73,3%), seguidas de las cuentas corrientes (20,8%).

En materia de cobertura financiera, el Reporte destaca que aunque al finalizar el año 2014, 2 municipios del país carecían de presencia financiera, éstos fueron cubiertos a comienzos de 2015, a través de corresponsales. Si bien el país hoy tiene una cobertura del 100% del territorio nacional, se han identificado 67 municipios con cobertura financiera "frágil" porque cuentan exclusivamente con uno o dos corresponsales. Estos municipios son en su mayoría rurales y rurales dispersos y que están localizados en las regiones Central, Pacífica y Caribe.

Los avances en cobertura están asociados al alto dinamismo de los corresponsales, los cuales crecieron entre 2010 y 2014 a una tasa promedio anual de 78,9 % frente a una tasa promedio anual de 25% para el conjunto de los puntos de acceso financiero. Este dinamismo de los corresponsales se explica en gran medida por el modelo de corresponsalía predominante en Colombia, en su mayoría a través de gestores o administradores de redes.

La evolución de la cobertura financiera en el país se ha dado en función de la concentración de la población en los diversos tipos de municipios. Por ejemplo, el 82,7% de la población se ubica en ciudades

(66,7%) y municipios intermedios (16%). Así mismo, la mayor parte de la infraestructura financiera y la mayor dinámica de los puntos de acceso a los servicios financieros se ha dado en este tipo de municipios.

En los últimos años, Colombia ha pasado de tener 62 a 140 puntos de acceso por cada 10.000 adultos y de 193 a 465,5 puntos de acceso por cada 1.000 Km<sup>2</sup>.

Las transacciones financieras registran una evolución positiva. Entre 2013 y 2014, crecieron a una tasa de 12% en el número de operaciones y 7% en el monto transado. El canal que más recursos moviliza continúa siendo el de oficinas financieras (52% del monto), mientras que, el internet es el canal a través del cual se realizaron el mayor número de operaciones (37%), especialmente de tipo no monetario, es decir, consultas de saldo.

El canal que ha exhibido el mayor dinamismo es el de telefonía móvil. En este caso, al igual que para el canal de internet, son muy importantes las transacciones no monetarias, no obstante, operaciones como pago de obligaciones y transferencias también son relevantes.

Después del canal de telefonía móvil, los corresponsales registran los mayores crecimientos tanto en número de operaciones como en monto transado. En este caso, las transacciones más representativas son los recaudos, depósitos y retiros.

Similar al comportamiento de la infraestructura financiera, el volumen y monto transado en el país depende de la distribución de la población. El 88% de las operaciones y el 80% del monto transado se realizan en las ciudades y municipios intermedios.

Al finalizar el año 2014, se contabilizaron 55,9 millones de cuentas de ahorro, de las cuales el 54% están inactivas. Este indicador de inactividad ha sido creciente en el tiempo. La actividad de estas cuentas varía según el tipo de municipio. En los municipios rurales y rurales dispersos el número de cuentas activas por cada 10.000 adultos es inferior a 5.000. En contraste, en los municipios intermedios este indicador aumenta a 6.256 y en las ciudades a 9.444.

El 94% de las cuentas de ahorro del país tienen un saldo inferior a 5 SMMLV (equivalente a cerca de COP\$3,2 millones). Sin embargo, estas cuentas representan apenas el 4,8% de los recursos captados por los establecimientos de crédito.

Las principales barreras para ahorrar identificadas en el reciente estudio de demanda de inclusión financiera (2015), son: i) costos asociados al ahorro formal, ii) productos que no se ajustan a las necesidades del consumidor, iii) baja rentabilidad e iv) ingresos insuficientes.

En materia de crédito, la cartera mantuvo su dinámica creciendo a una tasa real anual alrededor del 9%. Para el caso de las modalidades de crédito comercial, de consumo y de vivienda, se identificó que la mayor parte de la cartera está colocada en zonas urbanas. Este comportamiento se modifica en el caso del microcrédito, el cual está más distribuido geográficamente.

Recientemente en el país se han expedido o están en proceso de expedición diversas normas con las que se busca incentivar el acceso al crédito por parte de la población. Algunos ejemplos son el Decreto 2654 de 2014 que creó la modalidad de crédito de bajo monto cuya tasa de interés es certificada de forma independiente y que busca facilitar el acceso al crédito a población de mayor riesgo implícito en condiciones más favorables frente al prestamista informal.

La Ley 1731 de 2014 mediante la cual se creó el Fondo de Microfinanzas Rurales que será administrado por Finagro y que busca estimular diversos sectores de la economía rural.

Está en trámite un decreto reglamentario de la Ley de Garantías Mobiliaria que permitirá acelerar las disposiciones de esta Ley para facilitar el uso de bienes muebles como garantía de los créditos y que beneficiaría especialmente a las pequeñas y medianas empresas.

En relación con las remesas, entre 2013 y 2014 su flujo hacia Colombia disminuyó en 6,9%, alcanzando un valor de US\$4.093 millones. Las principales reducciones fueron las provenientes de España y Venezuela como consecuencia de la crisis económica global. Adicionalmente, el costo por el envío de remesas provenientes de España y Estados Unidos aumentó, lo que significa un desestimulo adicional a la dinámica de estos recursos.

Como se ha observado en años anteriores, los municipios del país que reciben la mayor parte de remesas son Valle del Cauca (29%) y Antioquia (16%). Persiste el reto identificado en Reportes anteriores de desarrollar mecanismos para que parte de las remesas se reciban y mantengan en el sistema financiero, pues el 75% de estos recursos se pagan por ventanilla, mientras que, el porcentaje que se recibe como abono en cuentas de ahorro o corrientes es del 24,8%.

Frente a la tenencia de productos de seguros, el Reporte destaca que el mayor gasto en seguros se da en los ramos de daños frente a los de personas. No obstante, la mayoría de los asegurados están en los ramos de personas, particularmente vida grupo deudores y accidentes personales.

El principal canal de distribución de seguros son los establecimientos de crédito, incluso en áreas rurales. Le sigue en importancia el canal de fuerza propia.

El valor promedio de las primas de seguros varía entre los seguros de daños y propiedad frente a los de personas. En el primer caso, el valor promedio mensual de las primas oscila entre COP\$9.200 y COP\$62.894, mientras que, en el segundo caso oscila entre COP\$3.218 y COP\$21.108. Siendo los más costosos los seguros de vida individual e incendio y terremoto, y los más económicos los seguros de accidentes personales y exequias.

Se destaca que las regiones del país con menor ingreso per capita son las que tienen la menos penetración de seguros. Por esto, uno de los retos es el diseño de productos de seguros “útiles” y acordes a los riesgos de la población de estas regiones.

Como se verá en este Reporte, la generación de regulación para promover una mayor inclusión financiera en Colombia ha sido muy dinámica en los últimos cinco años. Esto se ve reflejado en los resultados más recientes del informe del Microscopio 2014<sup>8</sup>.

Este Informe presenta 12 indicadores relacionados con el grado de favorabilidad de los países para la promoción de la inclusión financiera.<sup>9</sup> De acuerdo con éstos, Colombia ocupa el segundo lugar tanto a nivel mundial como de América Latina (al obtener un puntaje de 85 de 100 puntos posibles). Dentro de los principales aspectos que se destacan para Colombia, sobresalen los siguientes:

- Compromiso del Gobierno Nacional para el desarrollo de una política pública de inclusión financiera.
- Claros avances en la cobertura financiera, incrementada en gran medida gracias a los corresponsales.
- Contar con una regulación prudencial proporcional y adecuada.
- Tener reglas claras para la captación de depósitos y una amplia cobertura del seguro de depósitos.
- Contar con regulación en materia de protección al consumidor y reglas claras sobre transparencia en la revelación de información a la población.

<sup>8</sup> Este informe es generado por The Economist – Intelligence Unit; y tradicionalmente se enfocaba en analizar el entorno institucional de los países frente al desarrollo de las Microfinanzas. Por primera vez en el año 2014, desarrolló un índice para evaluar qué tan favorable es el entorno institucional de los países para la promoción de la inclusión financiera.

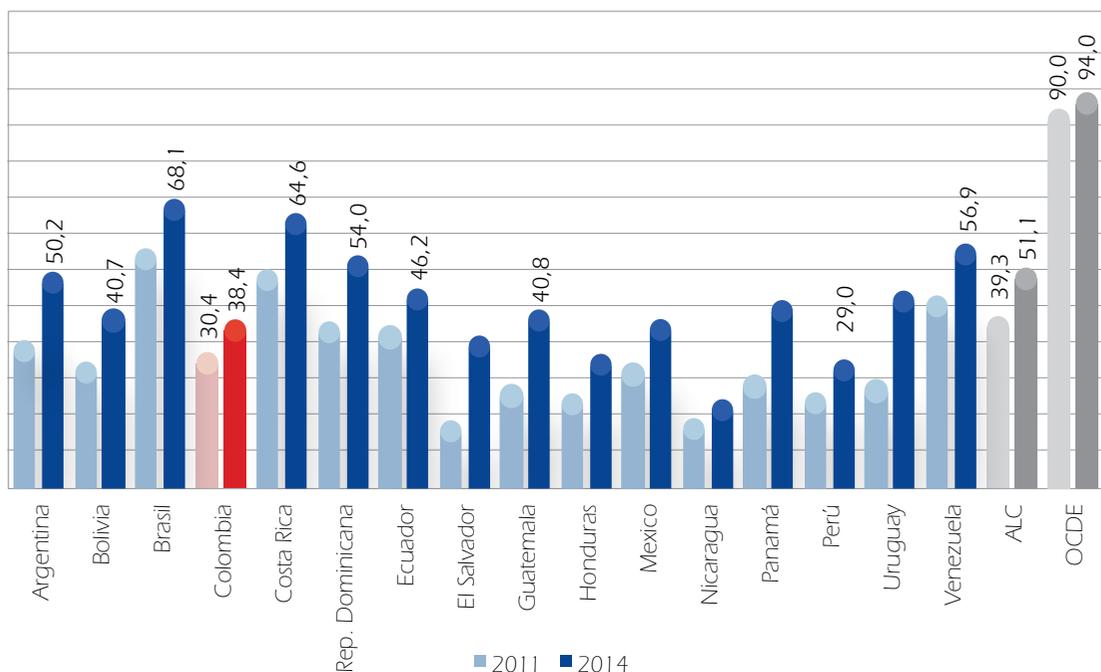
<sup>9</sup> Los indicadores considerados incluyen: i) apoyo del Gobierno a la inclusión financiera, ii) regulación y supervisión para la inclusión financiera, iii) regulación prudencial, iv) regulación y supervisión de la cartera de crédito, v) regulación y supervisión de las actividades de captación, vi) regulación de seguros para la base de la pirámide, vii) regulación y supervisión de sucursales y agentes, viii) requisitos exigidos a las entidades de crédito no reguladas, ix) regulación de pagos electrónicos, x) sistemas de información crediticia, xi) reglas de conducta de mercado y xii) mecanismos de reclamación y resolución de controversias.

- Haber desarrollado mecanismos claros para la resolución de quejas y controversias.
- Por iniciativa del sector asegurador, contar con un mercado de seguros orientado a la población de menores ingresos conocidos como “seguros masivos” y
- Contar con una Comisión Intersectorial para la promoción de la educación económica y financiera.<sup>10</sup>

Otro informe internacional que presenta referentes importantes sobre el estado y avance de la inclusión financiera en el país, desde la perspectiva de la demanda, es el Global Findex 2014 (GF-2014)<sup>11</sup>. Es importante advertir, que muchos de los hallazgos y sugerencias de esta encuesta están en línea con los resultados del primer estudio de demanda de inclusión financiera para Colombia (2015).

De acuerdo con el GF-2014, a nivel global, el 62% de los adultos tiene una cuenta con el sistema financiero, incluyendo las cuentas de dinero móvil. Este porcentaje alcanza el 94% en los países desarrollados - OCDE y es del 51% en América Latina y el Caribe (ALC).

**GRÁFICA 10: PORCENTAJE DE ADULTOS CON CUENTA EN EL SISTEMA FINANCIERO: 2011 VERSUS 2014**



Fuente: Global Findex 2014. Elaboración Banca de las Oportunidades.

Entre 2011 y 2014, la tenencia de cuentas en ALC aumentó 12 pp al pasar de 39,3% a 51,1%, dicho incremento fue de 4 pp en los países de ingreso alto en los cuales el indicador aumentó de 90% a 94%. En Colombia la tenencia de cuentas con el sistema financiero aumentó en cerca de 8 pp, al pasar de 30,4% a 38,4% durante el período de referencia.<sup>12</sup>

<sup>10</sup> Esta Comisión fue creada en febrero de 2014 a través del Decreto 457.

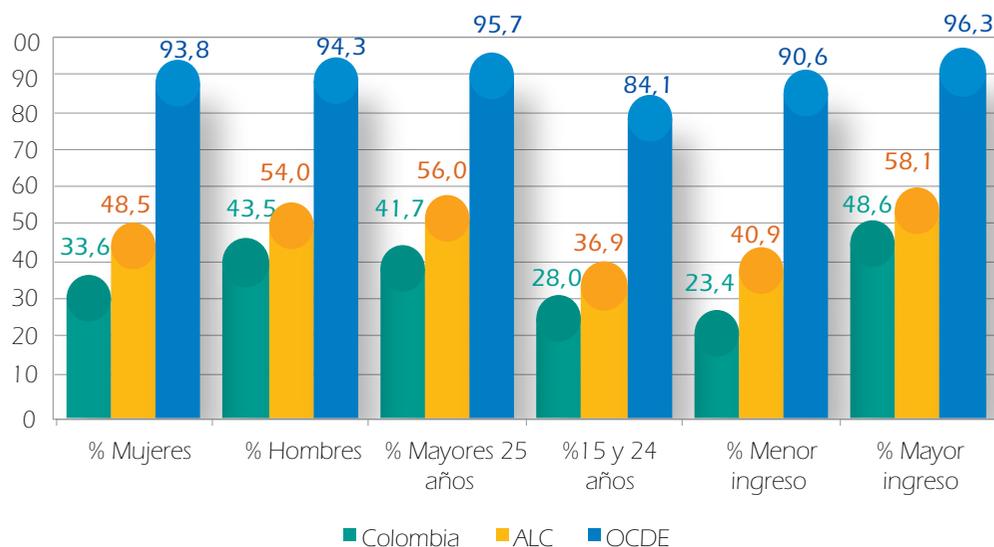
<sup>11</sup> Este informe es elaborado por el Banco Mundial y va por su segunda edición (primera en 2011 y segunda en 2014). Analiza la tenencia de diversos productos financieros por parte de la población y otros indicadores relacionados con la inclusión financiera, en más de 140 países. Para el caso específico de Colombia, el GF-2014 realizó 1.000 encuestas a población mayor de 15 años, durante los meses de agosto y septiembre de 2014.

<sup>12</sup> Las cifras que presenta este Informe para Colombia, sobre tenencia de cuentas con el sistema financiero están por debajo de la información de oferta que reporta el país (69,5%) y de las estimaciones del reciente Estudio de Demanda de Inclusión Financiera desarrollado por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia en 2015, según el cual, la tenencia de cuentas con el sistema financiero es de 28% y 43% para microempresarios e individuos, respectivamente.

Varios países de la Región registran una tenencia de cuentas con el sistema financiero superior a la de Colombia, incluidos Uruguay, Guatemala, Argentina, Panamá y República Dominicana.

Conforme con los resultados del GF-2014 así como del estudio de demanda realizado en Colombia se concluye que la tenencia de productos financieros varía en función de diversas variables socio-demográficas, tales como: género, edad y el nivel de ingresos. En general, las mujeres, los adultos jóvenes (entre 15 y 24 años) y la población de menores ingresos se caracterizan por una menor tenencia de productos financieros.

## GRÁFICA 11: BRECHAS EN TENENCIA DE CUENTAS CON ENTIDADES FINANCIERAS 2014 – SEGÚN DIVERSAS VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS



Fuente: Global Findex 2014. Elaboración Banca de las Oportunidades.

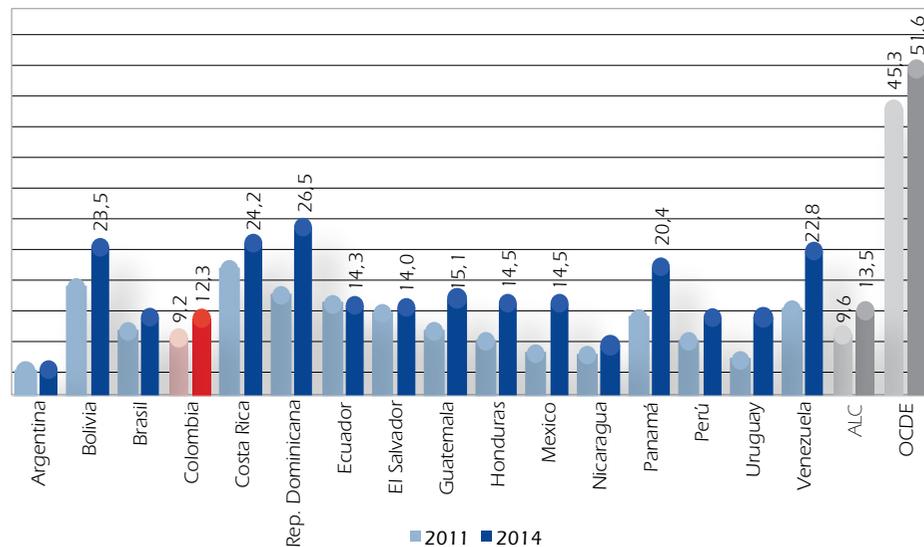
De acuerdo con los resultados del GF-2014, en los países de ingreso alto la brecha de género asociada a la tenencia de cuentas prácticamente no existe. Por el contrario en ALC esta brecha es de 5,5 pp (54% de los hombres tienen cuenta versus 48,5% de las mujeres). En Colombia esta diferencia es cercana a 10 pp (43,5% hombres versus 33,6% mujeres). Otros países de la Región que presentan brechas de género similares a la de Colombia incluyen a Perú, Guatemala, Ecuador, El Salvador y Honduras.

Con relación a la edad, en general, los adultos mayores de 25 años, quienes ya cuentan con cierto grado de escolaridad y están laboralmente activos, presentan mayores porcentajes de tenencia de cuentas que los adultos jóvenes (entre 15 y 24 años). Tanto en los países de ingreso alto (brecha de 11,6 pp) como en ALC (brecha de 19,1 pp).

En Colombia, la brecha de edad asociada a la tenencia de cuentas es de 13,7 pp (41,7% de los adultos de más de 25 años tienen cuentas versus el 28% de los adultos entre 15 y 24 años). Otros países de la Región con brechas de edad incluso superiores a la de Colombia incluyen a Venezuela, Argentina, República Dominicana, Uruguay y Brasil.

Con relación a los ingresos, la diferencia es más alta en ALC (17 pp) que en los países de ingreso alto (5,7 pp). En Colombia, esta diferencia es de 25,2 pp, la más alta de la Región. Mientras el 48,6% de la población de mayor ingreso tiene cuentas con el sistema financiero, apenas un 23,4% de la población de menor ingreso tiene este tipo de producto con el sistema financiero.

## GRÁFICA 12: PORCENTAJE DE ADULTOS CON AHORRO EN ENTIDAD FINANCIERA: 2011 VERSUS 2014



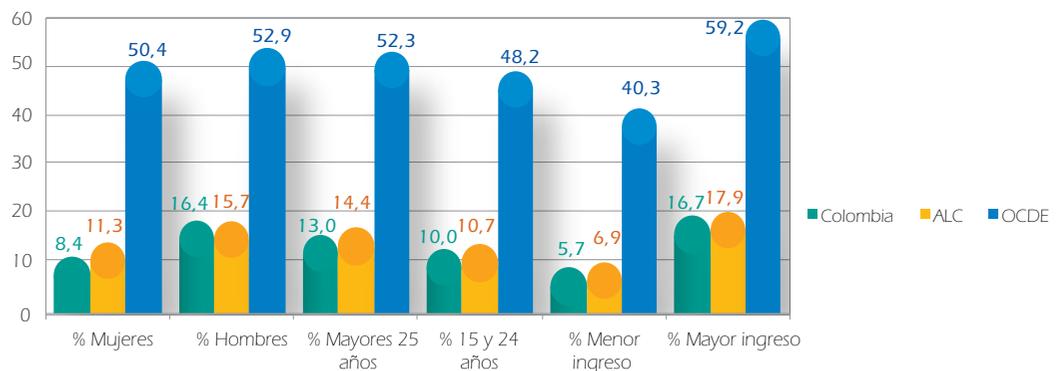
Fuente: Global Findex 2014. Elaboración Banca de las Oportunidades.

Con relación al ahorro formal o con entidades financieras, se estima que el 51,6% de los adultos de los países de ingreso alto ahorran formalmente, nivel que aumento en 6,3 pp frente a 2011. En ALC este porcentaje es de 13,5%, nivel que aumentó en 3,8 pp frente al dato de 2011. En Colombia, el porcentaje de adultos con ahorro formal es similar al de la Región 12,3%,<sup>13</sup> registrando un incremento de 3 pp entre 2011 y 2014.

Por encima del nivel registrado por Colombia se encuentran países como República Dominicana (26,5%), Costa Rica (24,2%), Bolivia (23,5%), Venezuela (22,8%) y Panamá (20,4%).

Similar a lo descrito para la tenencia de cuentas, el comportamiento del ahorro formal varía en función de las características socio-demográficas de la población.

## GRÁFICA 13: BRECHAS EN TENENCIA DE AHORRO CON ENTIDADES FINANCIERAS 2014 – SEGÚN DIVERSAS VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS



Fuente: Global Findex 2014. Elaboración Banca de las Oportunidades.

<sup>13</sup> El nivel de ahorro formal reportado por el Findex-2014 es similar al estimado en Estudio de Demanda de Inclusión Financiera (2015), según el cual el 13% de los microempresarios y 16% de los individuos tienen ahorro con el sistema financiero.

En el caso de tenencia de ahorro formal, la brecha más importante está dada por el nivel de ingreso.

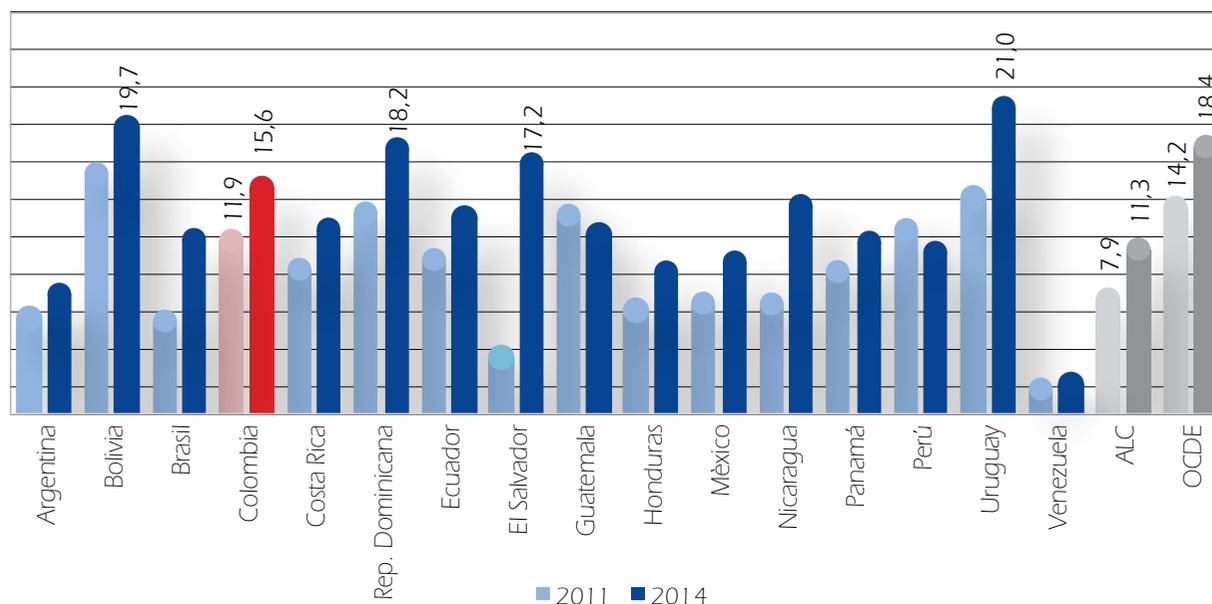
Por género la diferencia en los niveles de ahorro formal para los países desarrollados es de 2,5 pp (52,9% hombres con ahorro formal versus 50,4% de las mujeres) y de 4,4 pp para ALC (15,7% hombres con ahorro formal versus 11,3% mujeres). Para el caso de Colombia esta brecha de género es casi el doble de la de la Región 8,1 pp (16,4% hombres con ahorro formal versus 8,4% de las mujeres).

La brecha de edad asociada a la tenencia de ahorro formal es similar entre los países desarrollados 4,1 pp (52,3% adultos mayores a 25 años versus 48,2% adultos jóvenes) y los países de ALC 3,7 pp (14,4% adultos mayores a 25 años versus 10,7% adultos jóvenes). Aunque la brecha de edad es similar, los niveles de ahorro de los países desarrollados son muy superiores a los de ALC.

En Colombia, mientras el 13% de los adultos mayores a 25 años ahorra formalmente, el 10% de los adultos jóvenes cuenta con algún producto de ahorro formal. Países como Venezuela (17,8 pp), Bolivia (10,4 pp), República Dominicana (9,6 pp) y Panamá (7,5 pp), presentan brechas de ahorro por edad por encima de la de Colombia.

Como se mencionó al inicio de esta sección de ahorro, la brecha más grande en este producto está dada por el nivel de ingresos. Mientras en los países desarrollados esta diferencia es de 18,9 pp (59,2% de los adultos de mayor ingreso ahorra formalmente versus 40,3% de los adultos de menor ingreso). En los países de ALC esta diferencia es de 11 pp (17,9% de los adultos de mayor ingreso versus 6,9% de los adultos de menor ingreso). Colombia tiene una brecha de ingresos asociada al ahorro formal de 11 pp, igual a la de la Región (16,7% adultos de mayor ingreso versus 5,7% adultos de menor ingreso).

**GRÁFICA 14: PORCENTAJE DE ADULTOS CON CRÉDITO EN ENTIDAD FINANCIERA: 2011 - 2014**

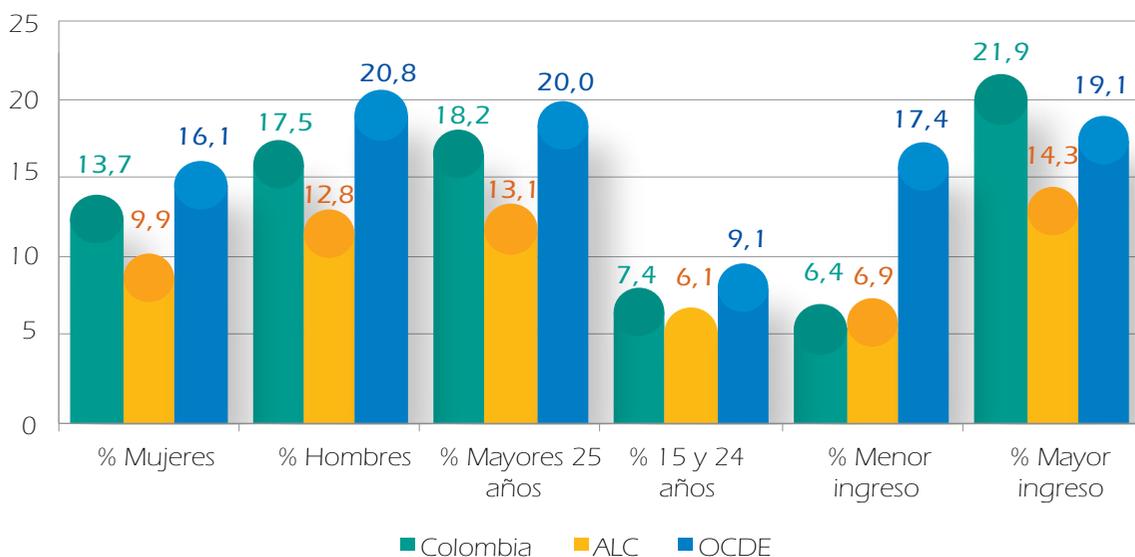


Fuente: Global Findex 2014. Elaboración Banca de las Oportunidades.

En relación con la tenencia de crédito con el sistema financiero, se estima que el 18,4% de los adultos de los países desarrollados cuentan con crédito formal (este indicador aumentó 4,2 pp frente a 2011) y el 11,3% de los adultos de los países de ALC tienen crédito con entidad financiera (este indicador aumentó 3,4 pp frente a 2011).

Colombia registra un indicador de 15,6% de adultos con crédito en entidades financieras (indicador que aumentó 3,6 pp frente a 2011). Países como Uruguay (21%), Bolivia (19,7%), República Dominicana (18,2%) y El Salvador (17,2%), presentan niveles de crédito con entidades financieras superiores a los de Colombia.

**GRÁFICA 15: BRECHAS EN TENENCIA DE CRÉDITO CON ENTIDADES FINANCIERAS 2014 – SEGÚN DIVERSAS VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS**



Fuente: Global Findex 2014. Elaboración Banca de las Oportunidades.

En el caso del crédito formal, la brecha más importante está dada por la edad.

A nivel de género la diferencia en la tenencia de crédito formal es de 4,8 pp para países desarrollados (20,8% de los hombres tienen crédito formal versus 16,1% de las mujeres) y de 2,8 pp en países de ALC (12,8% de los hombres versus 9,9% de las mujeres). Esta diferencia es de 3,8 pp para Colombia (17,5% de los hombres versus 13,7% de las mujeres).

Por edad la brecha de tenencia de crédito formal se amplía a 10,9 pp en países de la OCDE (20% de adultos mayores a 25 años con crédito formal versus 9,1% de adultos jóvenes) y a 7 pp en países de ALC (13,1% de adultos mayores a 25 años versus 6,1% de adultos jóvenes). Colombia presenta una diferencia en la tenencia de crédito formal según edad de 10,8 pp (18,2% de los adultos mayores a 25 años versus 7,4% de los adultos jóvenes). Dentro de los países de la Región con mayores diferencias de edad asociadas a la tenencia de crédito formal sobresalen Bolivia (19 pp), El Salvador (18,7 pp), Uruguay (18,6 pp) y Nicaragua (15,3 pp).

Con relación a la brecha según nivel de ingreso asociada al crédito formal, en los países de la OCDE esta brecha es de 1,7 pp (19,1% de los adultos de mayor ingreso versus 17,4% de los adultos de menor ingre-

# REPORTE

## DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2014

---

so) y de 7,4 pp en los países de ALC (14,3% de los adultos de mayor ingreso versus 6,9% de los adultos de menor ingreso). En Colombia la brecha de ingresos asociada a la tenencia de crédito es de más del doble de la de la Región, 15,5 pp (21,9% de los adultos de mayor ingreso versus 6,4% de los adultos de menor ingreso). Colombia no sólo tiene la mayor brecha de ingresos de la Región sino también uno de los niveles más altos de crédito formal entre la población de mayor ingreso junto con Bolivia (25,6%) y Uruguay (22,5%).

Otra variable de interés destacada en el GF-2014, se refiere al bajo porcentaje de dependencia que tiene la población frente al prestamista informal 6,5%<sup>14</sup>. Este porcentaje se reduce al 2,6% para el grupo de países de ALC y al 2,1% para los países de ingreso alto.

Este Informe destaca además que en Colombia el efectivo es el medio de pago preferido para la realización de transacciones cotidianas como el pago de servicios públicos (99%), pago de matrículas y gastos escolares (93%) y recepción de salarios 54,8%<sup>15</sup>.

Paralelamente, el uso de medios de pago alternativos al efectivo como los medios electrónicos (celular, internet y tarjetas) son bajos en Colombia, resultados que coinciden tanto el GF-2014 como en el Estudio de Demanda de Inclusión financiera (2015).

---

<sup>14</sup> Este indicador es consistente con estadísticas reveladas por otras fuentes. Según el Estudio de Demanda de Inclusión financiera (2015) 9% de los microempresarios y 6% de los individuos usan esta fuente de financiamiento; y según la Encuesta de micro-establecimientos del DANE 2014, dicho indicador es del 6,2%.

<sup>15</sup> Datos similares a estos referentes al alto uso de efectivo en el país, se identificaron en el Estudio de Demanda de Inclusión Financiera (2015) y en la Encuesta de micro establecimientos del DANE (2014).

# REPORTE

DE INCLUSIÓN FINANCIERA







## ADULTOS Y EMPRESAS CON PRODUCTOS FINANCIEROS EN COLOMBIA

---

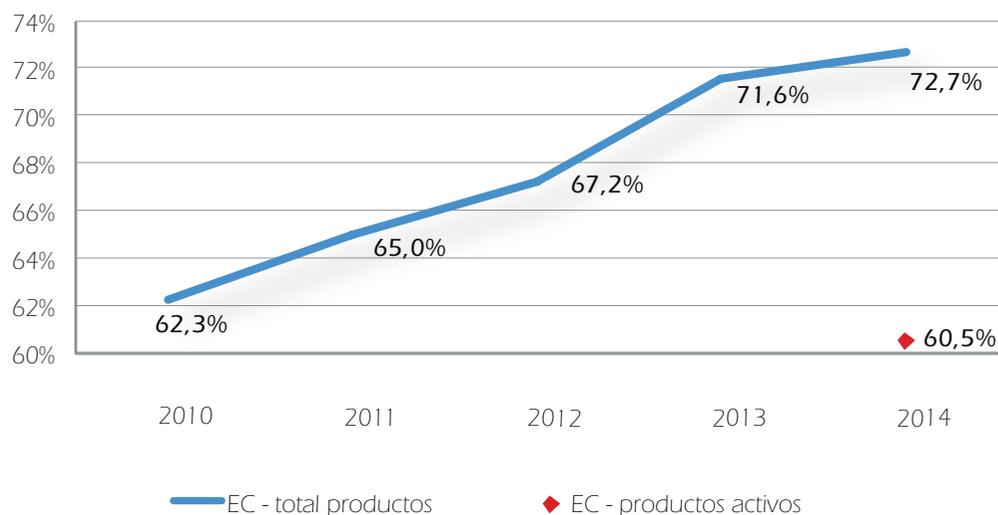
## INCLUSIÓN FINANCIERA SEGÚN EL NÚMERO DE ADULTOS Y DE EMPRESAS CON PRODUCTOS FINANCIEROS FORMALES

Este capítulo presenta los resultados de inclusión financiera según el número de adultos y de empresas que tienen productos financieros formales. El análisis se realiza a partir de la información reportada por las entidades financieras y ONGs microcrediticias a una de las principales centrales de información del país (CIFIN).

La información del número de adultos con productos financieros se segmenta teniendo en cuenta el género y edad de los individuos. Adicionalmente, se consideran dos criterios adicionales:

1. Se diferencia la tenencia de productos financieros totales frente a la tenencia de productos financieros activos o vigentes durante el período de referencia, que para este Reporte corresponde al año 2014.<sup>16</sup>
2. Se diferencia la tenencia de los productos por tipo de entidad en tres grupos: En entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (establecimientos de crédito), cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria (sector solidario) y ONGs microcrediticias.

**GRÁFICA 16: EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE ADULTOS CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO EN ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO**



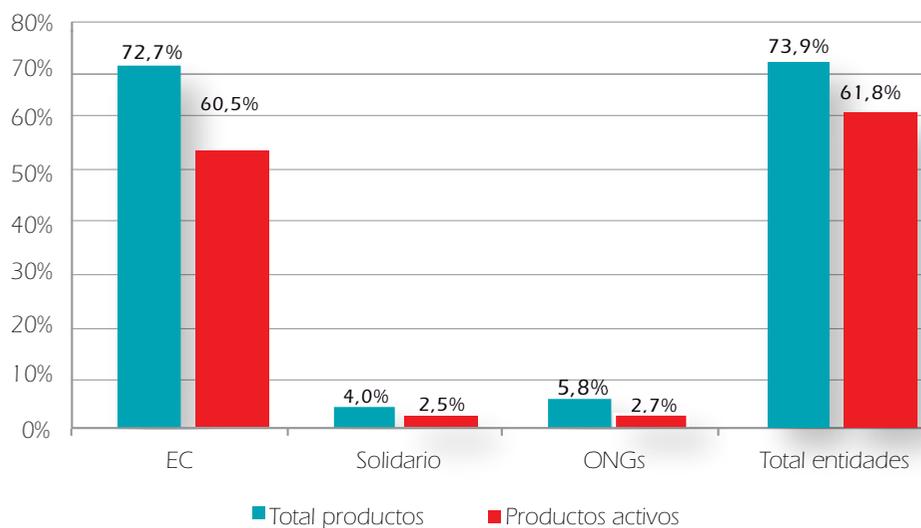
Fuente: Asobancaria período 2010 a 2013, CIFIN año 2014.

Durante el período 2010 – 2014, el porcentaje de adultos con al menos un producto financiero en Colombia aumentó de 62,3% a 72,7%. Esto quiere decir, que durante este período de tiempo los niveles de inclusión aumentaron progresivamente, llegando a 23,3 millones de adultos con al menos un producto financiero al cierre del año 2014, lo que equivale a un crecimiento absoluto de 4,8 millones de adultos entre 2010 y 2014.

<sup>16</sup> Es importante aclarar que en la determinación de los productos “activos o vigentes”(a lo largo del capítulo se denominarán activos por simplicidad) se tienen en cuenta dos consideraciones: i) la definición de “activo o vigente” depende de una serie de categorías asociadas a los productos financieros según los reportes que realizan las entidades financieras a CIFIN y ii) que se consideran productos “activos o vigentes” siempre y cuando durante el período de análisis dichos productos no hayan sido reportados como saldados, cancelados, no renovados e inactivos.

Para 2014, se diferenci6 el porcentaje de adultos con productos financieros activos del porcentaje de adultos con productos financieros. Al hacer esta distinción, el porcentaje de inclusión según productos activos disminuye a 60,5%, equivalente a 19,4 millones de adultos quienes al finalizar el año contaban al menos un producto activo. La reducción en el porcentaje de adultos con al menos un producto financiero se explica porque algunos productos presentan altos niveles de inactividad, como ocurre con las cuentas de ahorro y porque otros productos de crédito, cambiaron de estado a lo largo del año, al ser cancelados, saldados o no renovados.

**GRÁFICA 17: PORCENTAJE DE ADULTOS CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO (TOTAL Y ACTIVO) POR TIPO DE ENTIDAD - 2014**



Fuente: CIFIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

Cuando además de los establecimientos de crédito se consideran las entidades del sector solidario, es decir las cooperativas vigiladas por la Supersolidaria y las ONGs microcrediticias, como fuentes adicionales de inclusión, el porcentaje de adultos con al menos un producto financiero y el porcentaje de adultos con al menos un producto financiero activo aumenta de 72,7% a 73,9%, en el primer caso y de 60,5% a 61,8%, en el segundo caso.

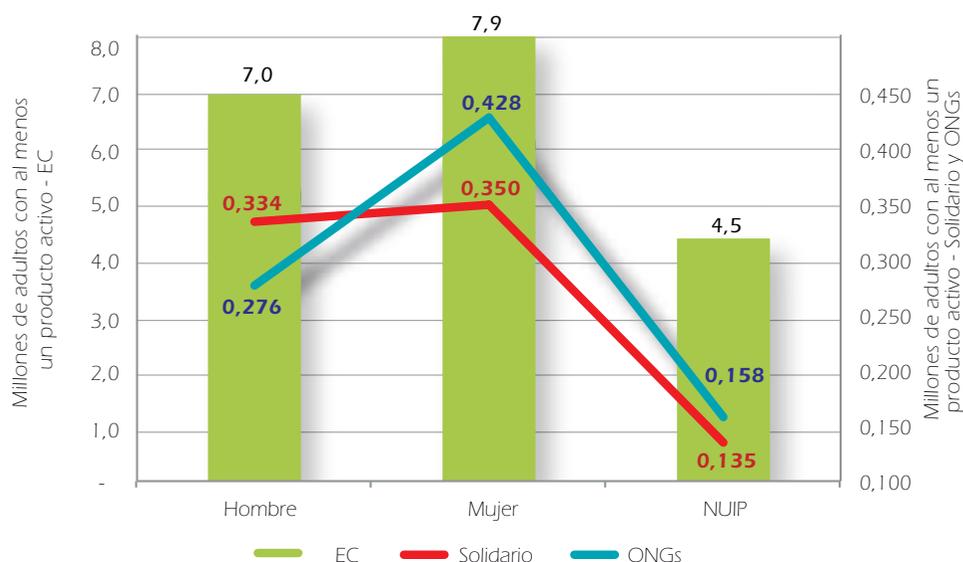
Esto significa, que aunque las entidades del sector solidario y las ONGs microcrediticias, consideradas cada una de forma independiente, ofrecen productos financieros al 4% y 5,8% de los adultos (considerando el total de productos) o al 2,5% y al 2,7% de los adultos (considerando únicamente los productos activos), en conjunto, los porcentajes de inclusión financiera al considerar los tres tipos de entidad aumenta apenas en 1,2% en cada caso frente al indicador de los establecimientos de crédito. Así, para productos totales aumenta de 72,7% a 73,9% y para productos activos aumenta de 60,5% a 61,8%.

Esto se explica porque aunque un individuo tenga productos con este tipo de entidades, en el agregado (establecimientos de crédito, cooperativas vigiladas por Supersolidaria y ONGs microcrediticias) y eliminando dobles contabilizaciones de las cédulas (número de identificación de los individuos) de quienes tienen varios productos con diversos tipos de entidad, los niveles de inclusión aumentan pero moderadamente.

Como es de esperar, los establecimientos de crédito explican en mayor medida la tenencia de productos financieros en Colombia.

Es importante señalar que además de los establecimientos de crédito, cooperativas vigiladas por la Super-solidaria y ONGs microcrediticias, existen entidades del sector real que ofrecen otras alternativas de financiamiento a la población. Según estimaciones hechas, para el año 2014, alrededor de 5,8 millones de adultos utilizan estos esquemas que no son comparables con los productos financieros propiamente dichos.

**GRÁFICA 18: NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO ACTIVO POR TIPO DE ENTIDAD Y POR GÉNERO - 2014**



Fuente: CIFIN año 2014. cálculos banca de las oportunidades.

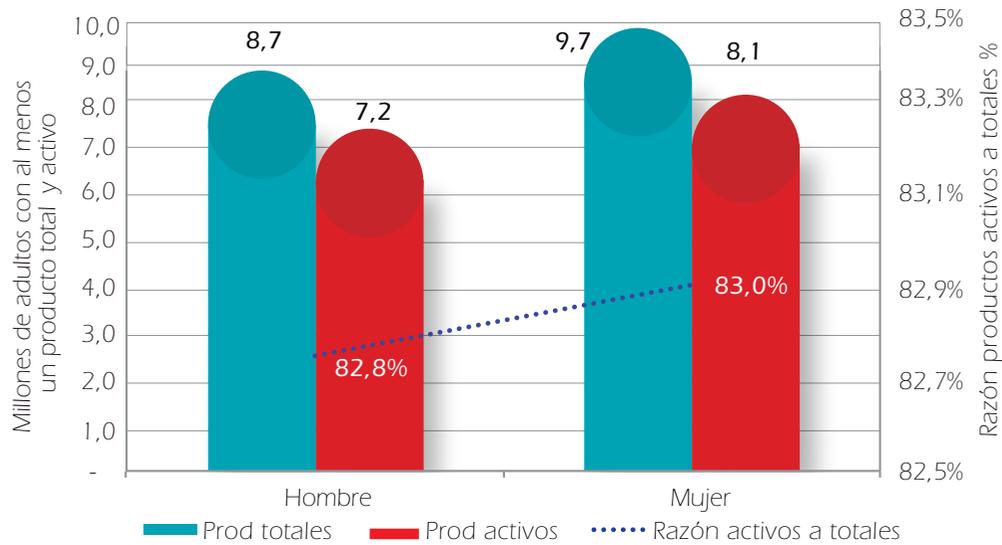
Cuando se segmenta la tenencia de productos financieros por género, lo primero que se destaca y que contrasta con algunos resultados de diversos estudios de demanda, es que hay un mayor número de mujeres con productos financieros activos comparado con el número de hombres. Esta tendencia es común en los tres tipos de entidad considerados: establecimientos de crédito, sector solidario y ONGs microcrediticias. Las diferencias más marcadas en favor de las mujeres se observan en las ONGs y en los establecimientos de crédito.

Hay que advertir que alrededor del 23% de los registros analizados tienen como documento de identificación el NUIP<sup>17</sup>, bajo el cual no es posible la distinción por género.

Omitiendo el porcentaje de adultos identificados con NUIP, se encuentra que al finalizar el 2014, 7,9 millones de mujeres frente a 7 millones de hombres tienen al menos un producto financiero activo en los establecimientos de crédito. En el sector solidario estos datos son de 350.198 mujeres frente a 333.872 hombres y en las ONGs son de 428.399 mujeres frente a 276.101 hombres.

<sup>17</sup> El NUIP corresponde al número único de identificación personal, el cual está vigente desde marzo de 2010. Con este número se busca utilizar la información del Registro Civil de Nacimiento como identificación para toda la vida del individuo.

**GRÁFICA 19: NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO Y RAZÓN DE PRODUCTOS ACTIVOS A PRODUCTOS TOTALES - TODAS LAS ENTIDADES**



Fuente: CIFIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

A pesar de que la tenencia de al menos un producto financiero o de un producto financiero activo es mayor en las mujeres comparadas con los hombres, la razón de productos activos a productos totales es prácticamente la misma, 83% en cada caso. Esto quiere decir, que en ambos segmentos el 83% del total de productos financieros se encontraron activos al finalizar el año 2014.

**GRÁFICA 20: NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO ACTIVO POR TIPO DE ENTIDAD Y POR RANGO DE EDAD - 2014**



Fuente: CIFIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

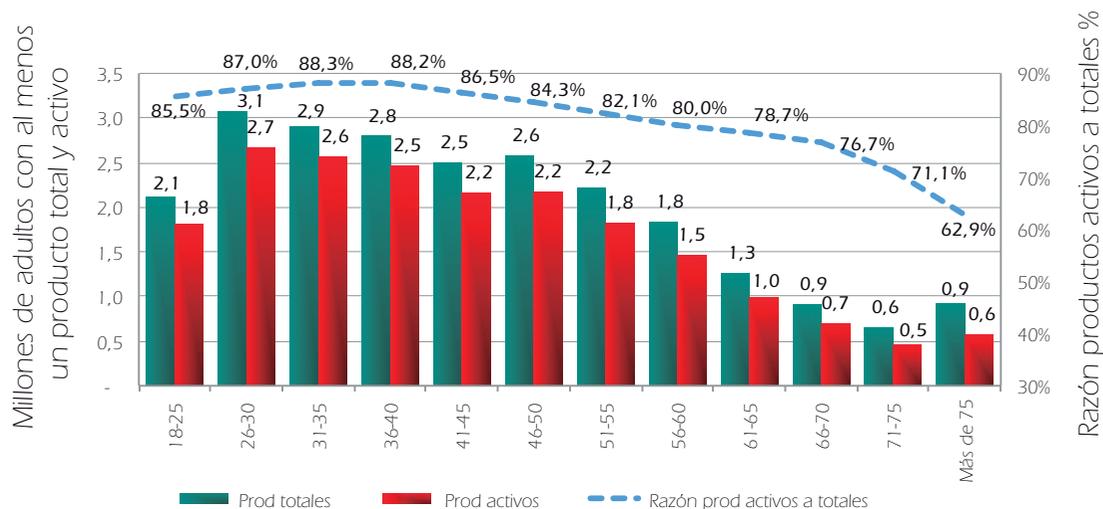
Al segmentar la tenencia de productos financieros activos por rangos de edad, se observa que independientemente del tipo de entidad, es mayor la tenencia de productos financieros activos en los rangos de edad comprendidos entre 26 y 50 años. Esto es razonable teniendo en cuenta que es en esta etapa de la vida en la que los individuos tienden a estar más activos económicamente y por lo tanto tienen más posibilidades de vincularse al sistema financiero.

En contraste, la tenencia de productos financieros entre los adultos jóvenes (18 a 25 años) y los adultos mayores a 50 años, es menor frente al grupo de edad antes mencionado. A partir de los 50 años de edad, se observa que la tenencia de productos financieros activos se reduce progresivamente.

De acuerdo a los grupos de edad mencionados se tiene que, en los establecimientos de crédito, 11,8 millones de adultos en el rango de edad entre 26 y 50 años tienen productos financieros activos frente a 5,8 millones de adultos mayores a 50 años. En el sector solidario, estos niveles son de 487.008 adultos entre 26 y 50 años frente a 287.449 adultos mayores a 50 años y en las ONGs microcrediticias estas proporciones son de 534.919 adultos entre 26 y 50 años frente a 278.078 adultos mayores a 50 años.

Adicionalmente, se identificaron 501.340 menores de edad con productos financieros activos durante 2014.

**GRÁFICA 21: NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO Y RAZÓN DE PRODUCTOS ACTIVOS A PRODUCTOS TOTALES - TODAS LAS ENTIDADES**

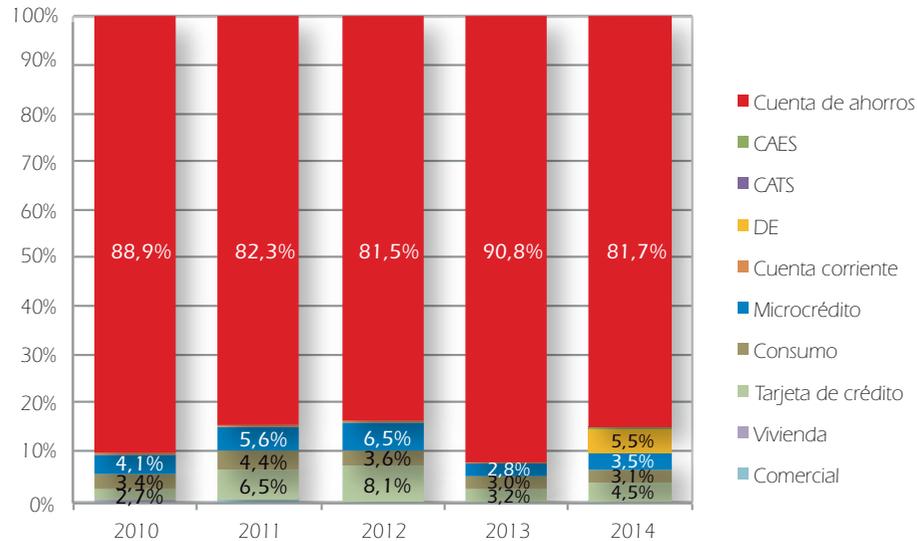


Fuente: CIFIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

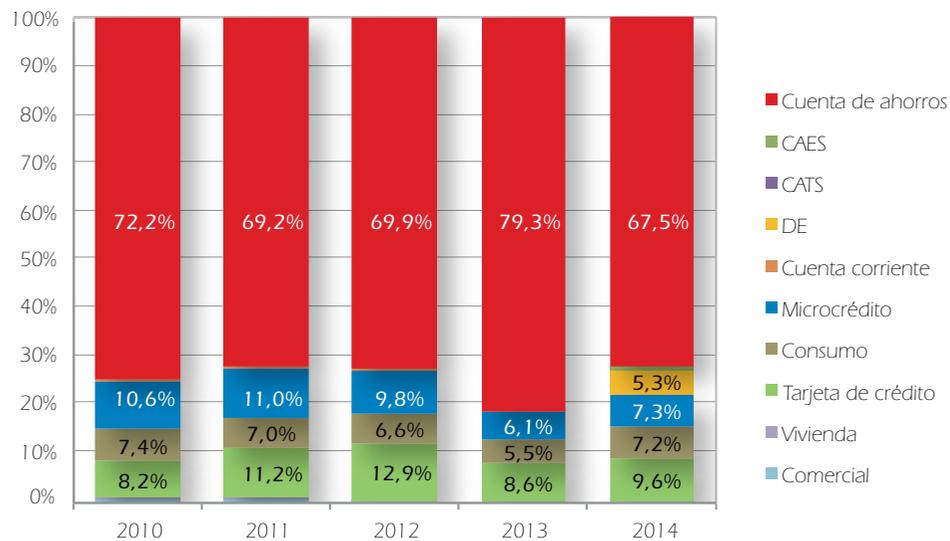
La razón de productos activos a totales es mayor entre los individuos con mayor tenencia de productos, es decir, aquellos con edades entre 26 y 50 años. Los individuos menores de 26 años y mayores de 50 años, tienden a presentar menores razones de productos activos a totales, o lo que es lo mismo, mayores niveles de inactividad de sus productos financieros.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Además del análisis según género y rango de edad, se realizó un análisis según nivel socio-económico del individuo utilizando la variable estrato. Se identificó como tendencia general que el estrato 3 y el estrato 2, en su orden, son los que concentran el mayor número de adultos con productos financieros. Estos resultados no se presentan en el Reporte porque el 44,5% de los registros analizados no tienen asociada la información de estrato lo que limita las posibilidades de generalizar las tendencias observadas.

**GRÁFICA 22: PRIMER PRODUCTO DE ENTRADA - ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO**



**GRÁFICA 23: SEGUNDO PRODUCTO ADQUIRIDO - ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO<sup>19</sup>**



Fuente: Asobancaria (período 2010 a 2013) y CIFIN (2014) - Cálculos Banca de las Oportunidades

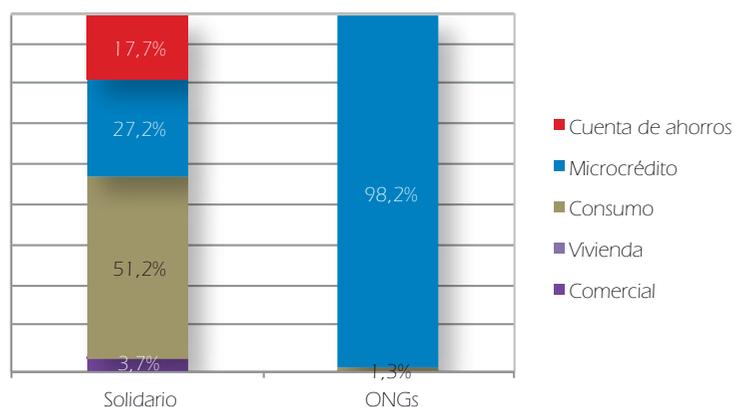
A partir de las dos gráficas anteriores se observa que el principal producto de entrada, así como el segundo producto financiero más comúnmente adquirido por los colombianos corresponde a las cuentas de

<sup>19</sup> CAES (cuenta de ahorro electrónico): dirigidas a las personas de nivel 1 del SISBEN y a los desplazados inscritos en el Registro Único de Población Desplazada, para promover su acceso a servicios financieros, su límite de débito mensual es de 2 SMMLV; CATS (cuentas de ahorro de trámite simplificado): son depósitos a la vista, pueden activarse a través del celular con el número de cédula y su fecha de expedición. El límite de débitos mensuales es de 3 SMMLV y el de saldo máximo de 8 SMMLV; DE (depósitos electrónicos): depósitos a la vista de trámite simplificado, diferentes a las cuentas corrientes y de ahorro, se abren a través del celular con el número de cédula y su fecha de expedición, el límite de débitos mensuales y de saldo máximo es de 3 SMMLV.

ahorro. En su orden le siguen en importancia, tanto para primer como para segundo producto, la tarjeta de crédito, el microcrédito y el crédito de consumo.

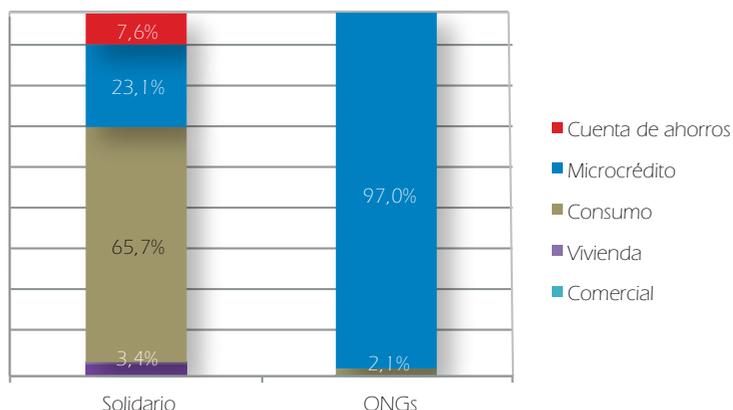
A pesar de que esta secuencia se repite en los últimos años, en el año 2014, primer año en el que se realiza una segmentación más detallada por tipo de producto, se identifica que de los 991.435 adultos que ingresaron por primera vez al sistema financiero en este año, el 5,5% lo hizo a través de un depósito electrónico. Este fue también el segundo producto adquirido más importante después de las cuentas de ahorro.

**GRÁFICA 24: PRIMER PRODUCTO DE ENTRADA AL SECTOR SOLIDARIO Y ONGS MICROCREDITICIAS**



Fuente: CIFIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 25: SEGUNDO PRODUCTO ADQUIRIDO CON EL SECTOR SOLIDARIO O CON LAS ONGS MICROCREDITICIAS**



Fuente: CIFIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

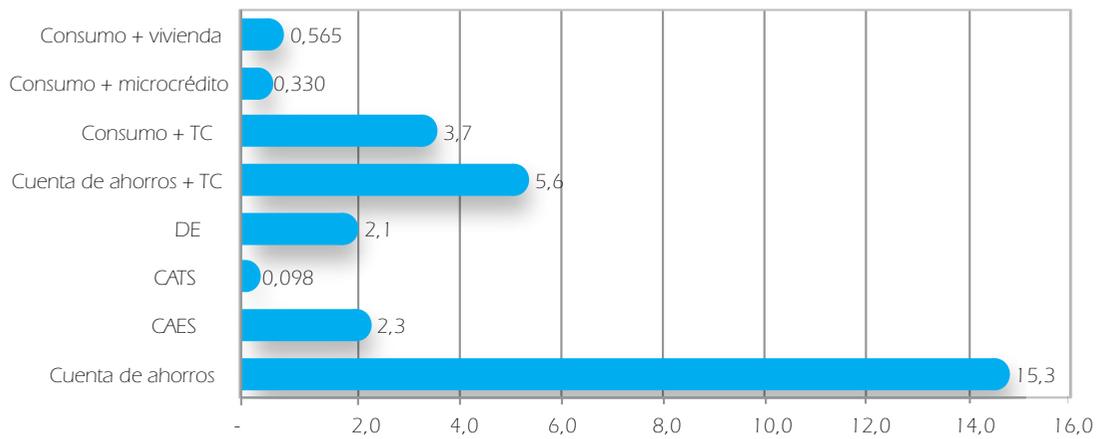
Al comparar las ONGs microcrediticias y el sector solidario, se encontró que los principales productos de inclusión de estos dos tipos de entidad están relacionados con los nichos de negocio específicos de estas entidades.

De los 15.342 adultos que se vincularon por primera vez al sistema financiero a través del sector solidario, la mayoría lo hizo a través del crédito de consumo (51,2%), microcrédito (22,7%) y cuentas de ahorro

(17,7%). Esta misma composición se mantiene cuando se analiza el segundo producto adquirido en estas entidades, no obstante, se observa que como segundo producto adquirido se reduce la importancia relativa de las cuentas de ahorro.

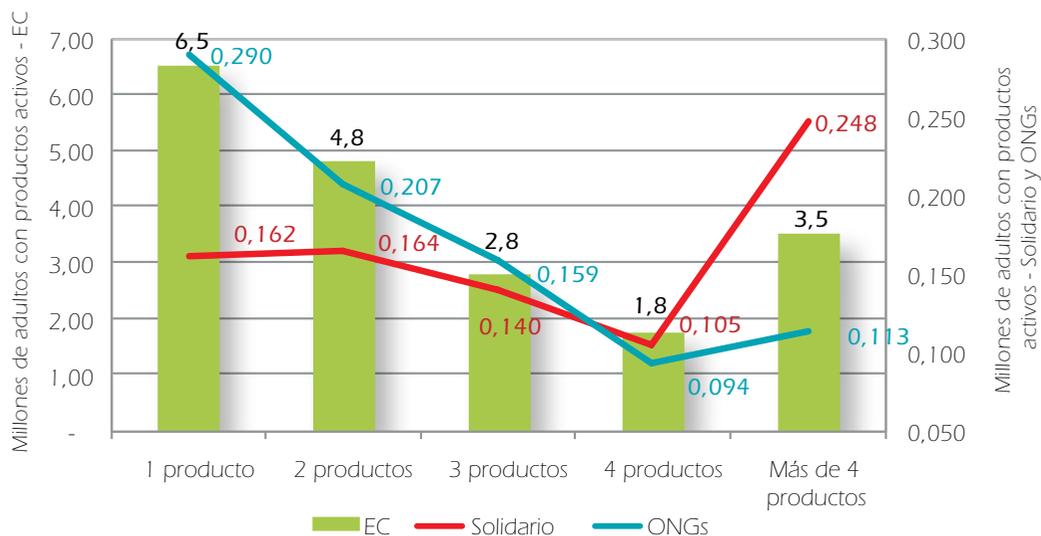
En 2014, a través de las ONGs, se vincularon por primera vez al sistema financiero 46.359 adultos, fundamentalmente a través de microcrédito.

**GRÁFICA 26: NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) CON ALGUNOS PRODUCTOS Y PORTAFOLIOS ACTIVOS - 2014**



Fuente: CIFIIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 27: NÚMERO DE ADULTOS (EN MILLONES) SEGÚN NÚMERO DE PRODUCTOS ACTIVOS - 2014**



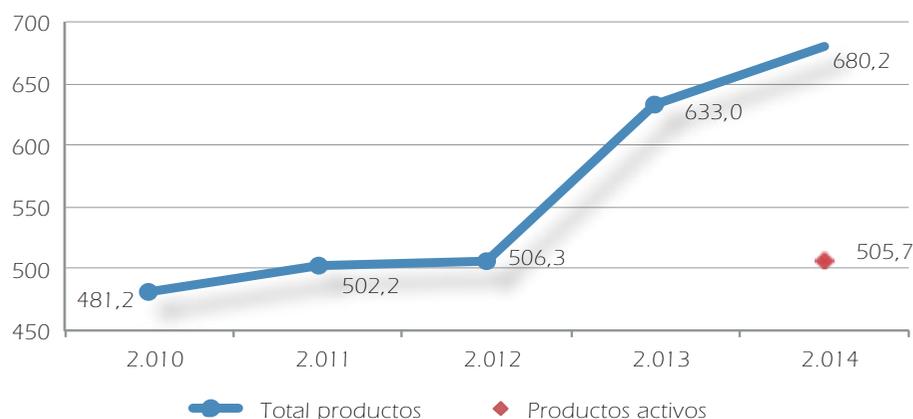
Fuente: CIFIIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

Del conjunto de productos y combinaciones de productos analizados, se encontró que el producto financiero más común entre los colombianos son las cuentas de ahorro. En 2014, 15,3 millones de personas, es decir el 47,8% de los adultos contaban con una cuenta de ahorros activa.

En su orden, siguen en importancia, el portafolio compuesto por cuenta de ahorros y tarjeta de crédito (5,6 millones de adultos – 17,3% de la población adulta); el portafolio de consumo y tarjeta de crédito (3,7 millones de adultos – 11,5% de la población adulta); las cuentas CAES (2,3 millones de adultos – 7,3% de la población adulta) y los depósitos electrónicos (2,1 millones de adultos – 6,5% de la población adulta).

En relación al número de productos que un colombiano promedio tiene con el sistema financiero, lo más común es que tenga uno (6,5 millones de adultos) o dos (4,8 millones de adultos) productos financieros a la vez. Vale la pena advertir que en todos los tipos de entidades considerados, se observa un repunte en la tenencia de cuatro o más productos.

**GRÁFICA 28: NÚMERO DE EMPRESAS (MILES) CON AL MENOS UN PRODUCTO FINANCIERO EN ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO**



Fuente: Asobancaria (período 2010 a 2013) y CIFIN (2014) – Cálculos Banca de las Oportunidades

Con relación a la tenencia de productos financieros por parte de las empresas<sup>20</sup>, se observa una evolución positiva en los últimos cinco años. Entre 2013 y 2014 el número de empresas con al menos un producto financiero aumentó de 632.962 a 680.117, lo que significó un crecimiento de 7,5%.

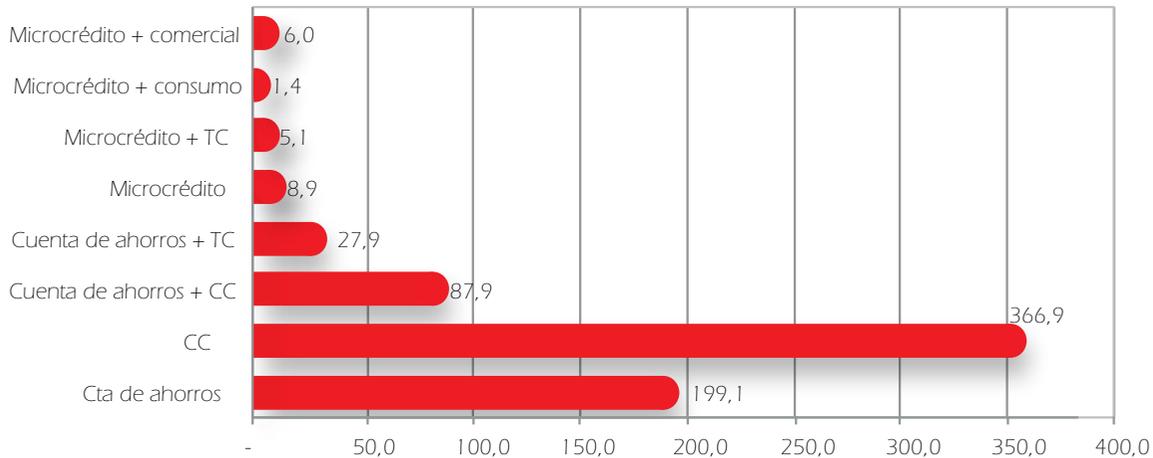
Adicionalmente, cuando se consideran únicamente aquellas empresas con productos activos al finalizar el año, este número se reduce a 505.731 empresas.

A través de las cooperativas vigiladas por la Supersolidaria y de las ONGs, se vincula un menor número de empresas, 2.892 en el primer caso, de las cuales 1.333 terminaron el año 2014 con productos activos y 482 empresas a través de las ONGs, de las cuales 300 terminaron el año con productos activos.

En el caso de las empresas, también se identificaron el primer y segundo producto de vinculación de éstas con el sistema financiero. Particularmente con los establecimientos de crédito, se encuentra que el principal producto de ingreso son las cuentas de ahorro (73,3%), seguidas de las cuentas corrientes (20,8%). El segundo producto más común son las cuentas corrientes (35,3%), seguido en su orden por las cuentas de ahorro (32,5%) y el crédito comercial (20,7%).

<sup>20</sup> Se aclara que se trata del conteo de NITs (números de identificación tributaria) únicos, sin discriminar por tamaño de empresa.

**GRÁFICA 29: NÚMERO DE EMPRESAS (EN MILES) CON LOS SIGUIENTES PRODUCTOS Y PORTAFOLIOS ACTIVOS - 2014**



Fuente: CIFIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 30: NÚMERO DE EMPRESAS (EN MILES) SEGÚN NÚMERO DE PRODUCTOS ACTIVOS - 2014**



Fuente: CIFIN año 2014. Cálculos Banca de las Oportunidades.

Para las empresas, del grupo de productos analizados, el más común son las cuentas corrientes, en 2014, 366.931 empresas registraron tener activo este producto. Siguen en orden de importancia la cuenta de ahorro (199.092), el portafolio compuesto por cuenta de ahorros y cuenta corriente (87.855) y el portafolio compuesto por cuenta de ahorros y tarjeta de crédito (27.917).

De forma similar a lo que se observa con los adultos, lo más común es que las empresas tengan uno (233.547 empresas) o dos (107.704 empresas) productos activos a la vez. Nuevamente, se observa un incremento en el número de empresas con más de cuatro productos financieros.

## CONCLUSIONES:

Por primera vez desde el inicio de esta publicación se incorpora un capítulo que aborda la inclusión financiera desde el análisis del número de adultos y de empresas con productos financieros. En éste se distingue entre tenencia total de productos y tenencia de productos activos o vigentes, se consideran además de los establecimientos de crédito a las cooperativas vigiladas por Supersolidaria (sector solidario) y a las ONGs microcrediticias como fuentes adicionales de inclusión financiera.

Durante el año 2014, 23,3 millones de adultos tuvieron algún producto financiero (72,7% de la población adulta del país), mientras que, 19,4 millones de adultos terminaron el año con al menos un producto financiero activo o vigente (60,5% de la población adulta).

Cuando además de los establecimientos de crédito se consideran las cooperativas vigiladas por Supersolidaria y las ONGs microcrediticias, estos porcentajes aumentan a 73,9% para la tenencia total de productos y a 61,8% para la tenencia de productos activos o vigentes.

Adicionalmente, se identificó que en 2014, 5,8 millones de adultos contaron con algún esquema de financiamiento diferente del crédito, provisto por entidades del sector real.

Al segmentar estos indicadores por género sobresale la mayor tenencia de productos financieros activos o vigentes por parte de las mujeres frente a los hombres. Este resultado contrasta con algunos hallazgos de diversos estudios de demanda, según los cuales la mujer presenta menores indicadores de acceso y uso de productos financieros formales. De acuerdo con la información reportada por las entidades analizadas, la tenencia de productos activos por parte de mujeres es 53% (establecimientos de crédito), 51% (cooperativas vigiladas por Supersolidaria) y 61% (ONGs microcrediticias).

La tenencia de productos activos o vigentes según rango de edad, destaca la mayor tenencia de productos financieros entre los adultos con edades entre 26 y 50 años. Este porcentaje se reduce entre individuos con más de 50 años. Los porcentajes de adultos entre 26 y 50 años con productos financieros activos o vigentes son de 67% (establecimientos de crédito), 63% (cooperativas vigiladas por Supersolidaria) y 66% (ONGs microcrediticias).

Adicionalmente, se identificaron 501.340 menores de edad con productos financieros activos o vigentes al finalizar el 2014.

Este año, al igual que se indicó en el Reporte del año 2013, el principal producto de entrada al sistema financiero a través de los establecimientos de crédito y que coincide con el segundo producto adquirido más común son las cuentas de ahorro. No obstante, llama la atención que en 2014, año en el cual la segmentación de productos analizados es mayor, el segundo producto más importante de ingreso al sistema financiero son los depósitos electrónicos. Así, de los 991.435 adultos que ingresaron por primera vez al sistema financiero en 2014, a través de establecimientos de crédito, el 81,7% lo hizo a través de una cuenta de ahorro y el 5,5% a través de un depósito electrónico.

En el caso de las cooperativas vigiladas por Supersolidaria, de los 15.342 adultos que ingresaron por primera vez al sistema financiero a través de estas entidades, 51,2% lo hizo a través de crédito de consumo, 22,7% a través de microcrédito y 17,7% a través de cuentas de ahorro.

En las ONGs microcrediticias, de los 46.359 adultos que ingresaron por primera vez al sistema a través de estas entidades, la mayoría como es natural dado el foco de negocio de estas entidades, lo hizo a través de un microcrédito.

Durante 2014, 680.117 empresas reportaron tener algún producto financiero con establecimientos de crédito, de las cuales 505.731 terminaron el año con algún producto activo o vigente. La inclusión de empresas a través de los otros dos tipos de entidades consideradas, es marginal. Las cooperativas vigiladas por Supersolidaria reportaron 1.333 empresas con productos activos o vigentes al finalizar el año y las ONGs microcrediticias reportaron 300 empresas con productos activos o vigentes.

En el caso de las empresas, los principales productos de ingreso al sistema financiero a través de los establecimientos de crédito son también las cuentas de ahorro (73,3%), seguidas de las cuentas corrientes (20,8%).



# 4

## COBERTURA FINANCIERA EN COLOMBIA

---

## COBERTURA FINANCIERA EN COLOMBIA

Este capítulo presenta las principales estadísticas e indicadores de cobertura financiera en Colombia a diciembre de 2014. El análisis de cobertura tiene en cuenta la evolución de los diversos puntos de acceso al sistema financiero, dentro de los cuales se incluyen oficinas o sucursales financieras, corresponsales, datáfonos y cajeros automáticos.

**TABLA 1: PUNTOS DE ACCESO (PDA): 2010 - 2014**

Tipo de PDA	2010	2011	2012	2013	2014	Var. 2010/2014	Part % var. 2010/2014
Oficinas	6.438	6.488	7.096	7.602	7.590	1.152	0,4%
Corresponsales	9.704	19.938	34.209	49.181	95.730	86.026	32,9%
Datáfonos	157.291	166.795	219.907	298.751	328.774	171.483	65,6%
Cajeros	11.496	10.889	12.281	13.679	14.424	2.928	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>184.929</b>	<b>204.110</b>	<b>273.493</b>	<b>369.213</b>	<b>446.518</b>	<b>261.589</b>	<b>100,0%</b>
Datáfonos - Redes de bajo valor	144.270	153.783	205.566	284.622	314.479	170.209	
Cajeros - Redes de bajo valor	1.477	1.681	1.899	2.148	2.185	708	

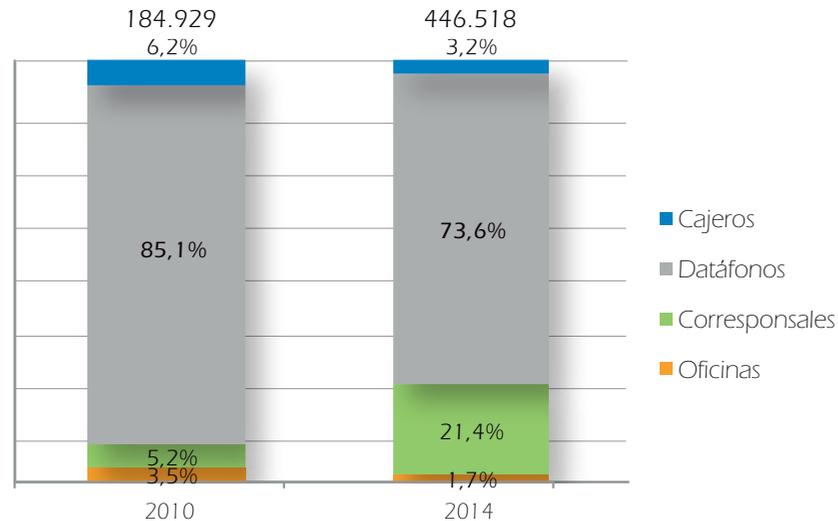
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 31: EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE PUNTOS DE ACCESO (PDA): 2010 - 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

### GRÁFICA 32: COMPOSICIÓN DE LOS PDA POR TIPO DE PUNTO: 2010 VERSUS 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

El número total de puntos de acceso al sistema financiero en Colombia aumentó entre 2010 y 2014 de 184.929 a 446.518 puntos, lo que constituye un incremento anual promedio de 25%.

El mayor dinamismo se observa en el número de corresponsales y de datáfonos. Los corresponsales aumentaron de 9.704 a 95.730<sup>21</sup> puntos, registrando un crecimiento anual promedio cercano al 80%. Los datáfonos por su parte (que son el punto de acceso más representativo, constituyen el 74% del total de puntos) aumentaron de 157.291 a 328.774, registrando un crecimiento promedio anual de 21%.

Debido a la gran dinámica de los corresponsales, este tipo de punto ha pasado de representar el 5,2% del total en 2010 al 21,4% en 2014.

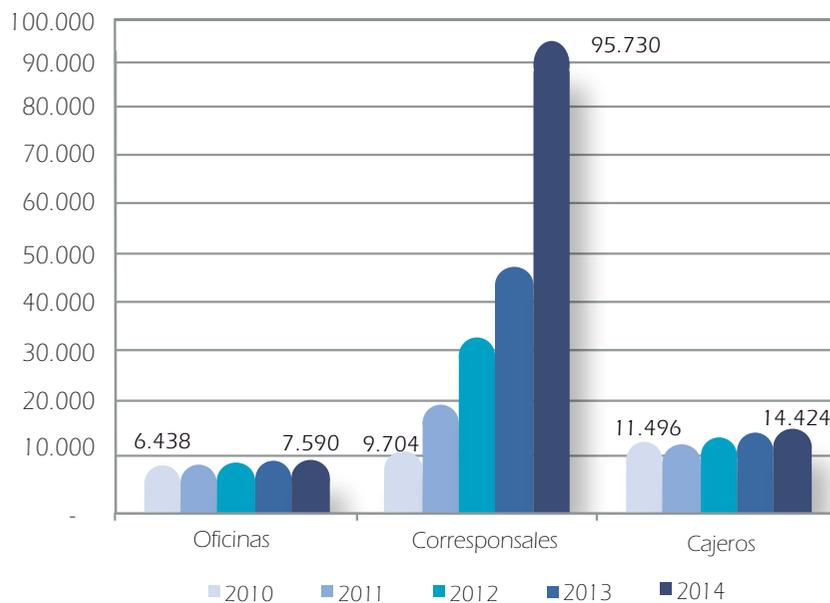
Los demás tipos de puntos de acceso, oficinas y cajeros automáticos, registran crecimientos anuales promedio moderados, del 4,3% y 6%, respectivamente.

Las redes de pago de bajo valor<sup>22</sup>, son propietarias de parte de los puntos de acceso disponibles a la población, particularmente datáfonos y cajeros automáticos. El 96% del total de los datáfonos son propiedad de estas redes, mientras que, alrededor del 15% de los cajeros automáticos son de su propiedad, el porcentaje restante de cajeros automáticos son de propiedad de otras entidades financieras, particularmente bancos.

<sup>21</sup> Se advierte que el número total de corresponsales a diciembre de 2014 (95.730) no está descontado de duplicaciones ocasionadas cuando se contabiliza más de una vez a aquellos puntos corresponsales que prestan servicios simultáneamente a varias entidades financieras. Esta situación es muy común en Colombia dado que no se manejan contratos de exclusividad entre las entidades financieras y las entidades gestoras o administradoras de redes de corresponsales.

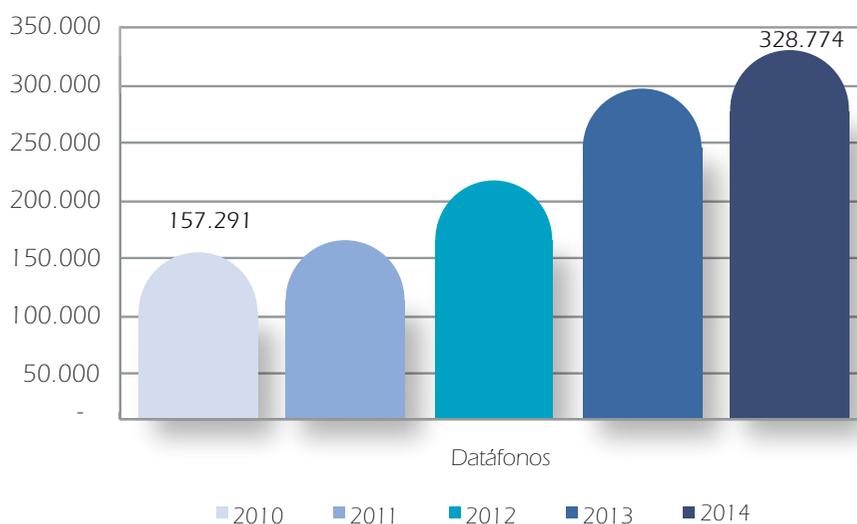
<sup>22</sup> Las redes o administradores de sistemas de pago de bajo valor son personas jurídicas cuya actividad principal consiste en la administración y operación de uno o varios sistemas de pago de bajo valor. Un sistema de pago es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los usuarios mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y/o la liquidación de órdenes de transferencia y recaudo. Los sistemas de pago de bajo valor, además de cumplir con las características señaladas, procesan órdenes de transferencia o recaudo, incluyendo aquellas derivadas de la utilización de tarjetas crédito o débito. En Colombia los administradores de bajo valor para cajeros son Servibanca y ATH y para datáfonos son Redeban Multicolor, Credibanco y Visionamos.

**GRÁFICA 33: EVOLUCIÓN DE LOS PUNTOS DE ACCESO (EXCLUYENDO DATÁFONOS): 2010 - 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 34: EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE DATÁFONOS: 2010 - 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Banca de las Oportunidades.

El incremento en el número de corresponsales está relacionado con el tipo de modelo de corresponsalía predominante en el mercado colombiano que es a través de gestores de redes. Bajo este modelo, los gestores de red operan los puntos corresponsales en nombre de las entidades financieras bajo los términos definidos en los contratos que se establecen entre éstas y los gestores, y que son aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El modelo de gestión directa por parte de las entidades financieras o modelo uno a uno, versus el modelo de gestores de red marcan la dinámica de los corresponsales en Colombia.

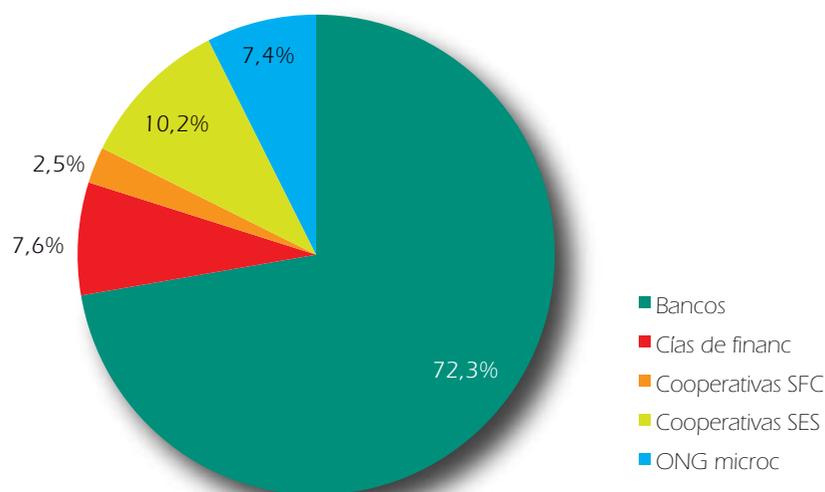
El modelo de gestión directa implica un crecimiento más lento de la red de puntos corresponsales, en la medida en que cada entidad financiera debe identificar, evaluar el perfil de riesgo de cada punto y gestionar la red directamente. En contraste, en el modelo de gestores, el crecimiento tiende a ser más rápido, ya que estos agentes cuentan con un gran número de comercios y puntos propios ya vinculados a sus redes, el proceso de prospección y selección de nuevos puntos está a cargo de estos actores.

Bajo el modelo de gestores de red, una vez se establece el contrato de corresponsalía entre la entidad financiera y los gestores, automáticamente los puntos corresponsales vinculados a estos últimos se ponen a disposición de las entidades financieras, y éstas definen qué puntos y en qué áreas o municipios les interesa activar determinados servicios financieros.

Esto quiere decir, que son las entidades financieras las que definen autónomamente qué puntos de los disponibles a través de las redes desean activar y qué tipo de servicios desean ofrecer a través de dichos puntos<sup>23</sup>.

Las siguientes gráficas muestran la distribución de los puntos de acceso por tipo de entidad y su composición al interior de cada tipo de institución.

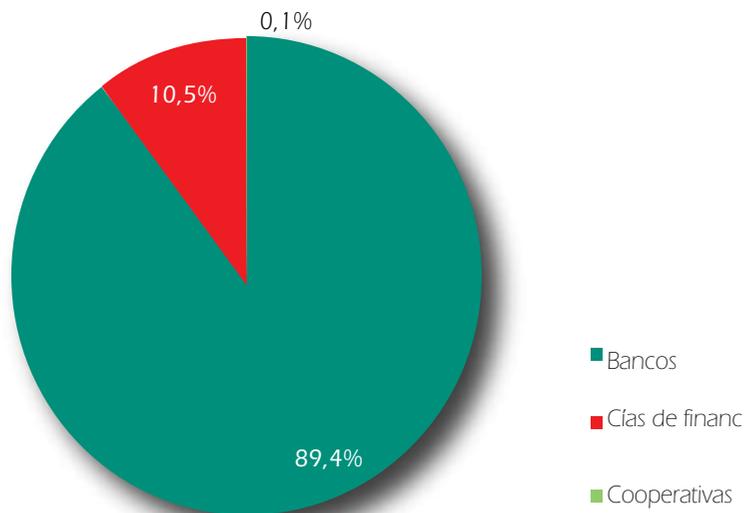
**GRÁFICA 35: DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD: 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

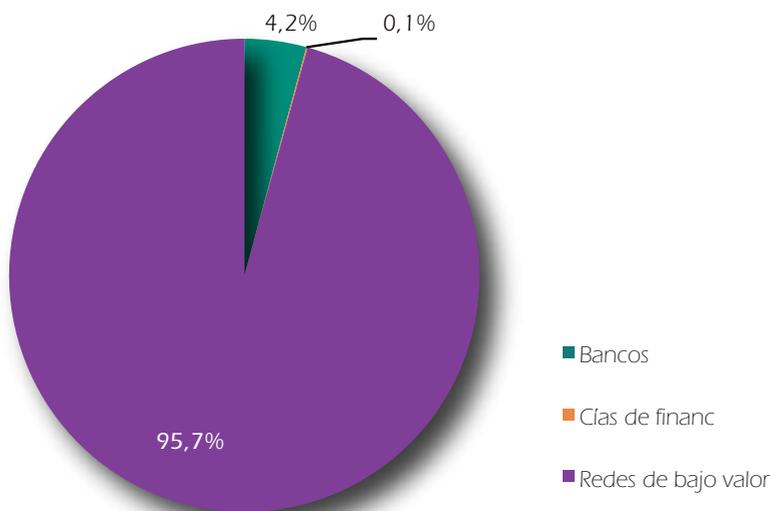
<sup>23</sup> A pesar de que la reglamentación colombiana define un espectro amplio el tipo de servicios que se pueden prestar a través de los corresponsales, dichos servicios varían ampliamente de un punto corresponsal a otro, dependiendo de los intereses y objetivos de negocio de cada entidad financiera.

**GRÁFICA 36: DISTRIBUCIÓN DE LOS CORRESPONSALES POR TIPO DE ENTIDAD: 2014**



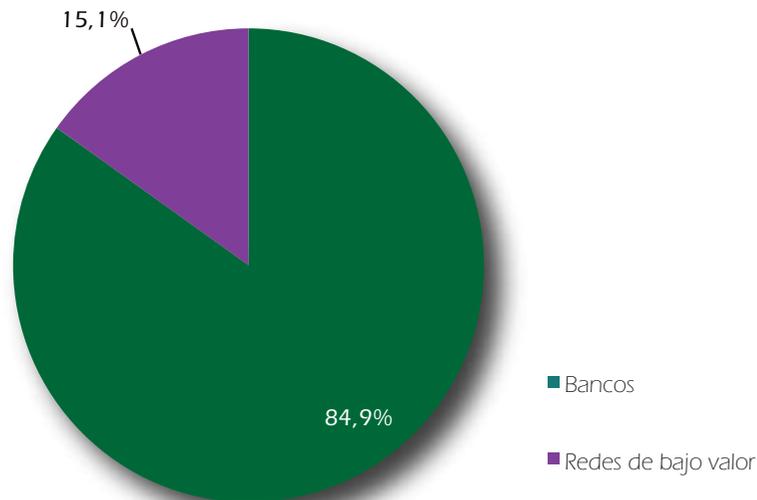
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 37: DISTRIBUCIÓN DE LOS DATÁFONOS POR TIPO DE ENTIDAD: 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Banca de las Oportunidades.

### GRÁFICA 38: DISTRIBUCIÓN DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS POR TIPO DE ENTIDAD: 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Banca de las Oportunidades.

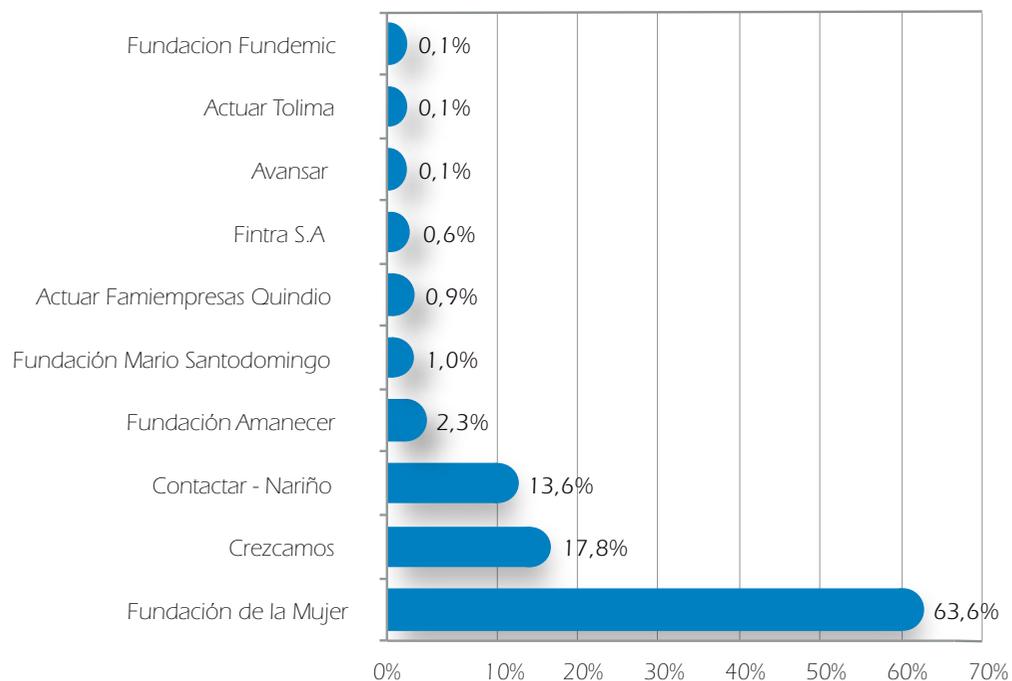
De acuerdo con las gráficas precedentes, la mayor parte de los puntos de acceso están vinculados a establecimientos bancarios.

De las 7.590 oficinas disponibles a diciembre de 2014, el 72% son oficinas bancarias. Le siguen en importancia las oficinas de las cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria (10,2% del total), las de las compañías de financiamiento (7,6%), ONGs microcrediticias (7,4%) y las de las cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (2,5%).

Otro medio de ofrecer cobertura financiera usado por las ONGs microcrediticias son los asesores móviles, que son analistas de microfinanzas que se desplazan hasta los lugares de residencia de la población. Al finalizar el 2014, el número de asesores móviles alcanzó los 1.850. De este total, las entidades Fundación delaMujer (63,6%), Crezcamos (17,8%) y Contactar-Nariño (13,6%), son las que ofrecen una mayor cobertura a través de este mecanismo.

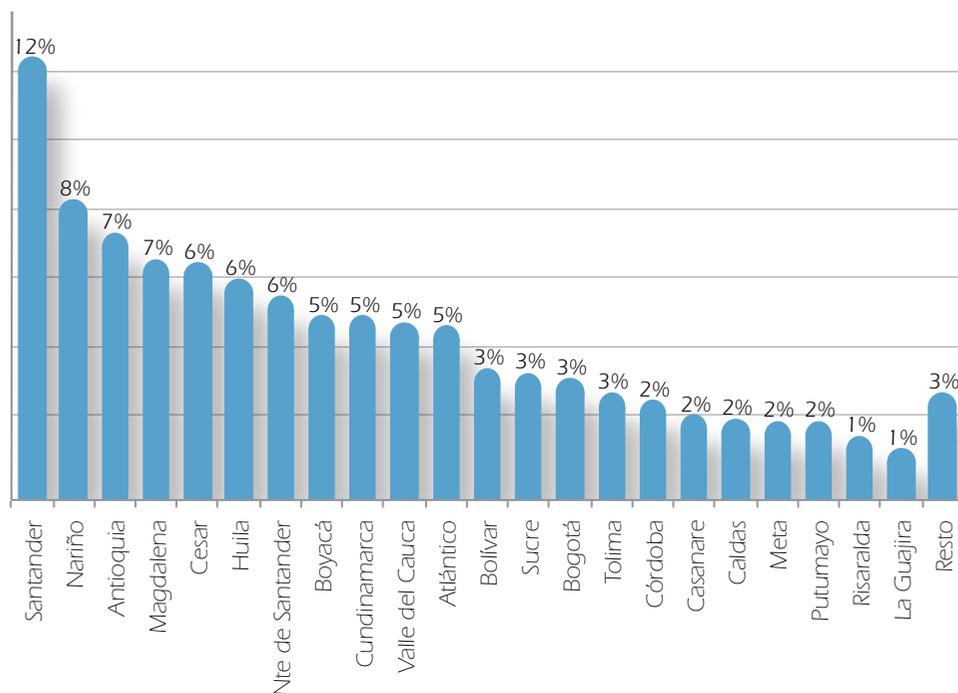
Por departamento un poco más del 50% de los asesores móviles se ubican en los departamentos de Santander, Nariño, Antioquia, Magdalena, Cesar, Huila y Norte de Santander.

**GRÁFICA 39: NÚMERO DE ASESORES MÓVILES DE LAS ONGS POR ENTIDAD - DICIEMBRE DE 2014**



Fuente: Información reportada por las ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades

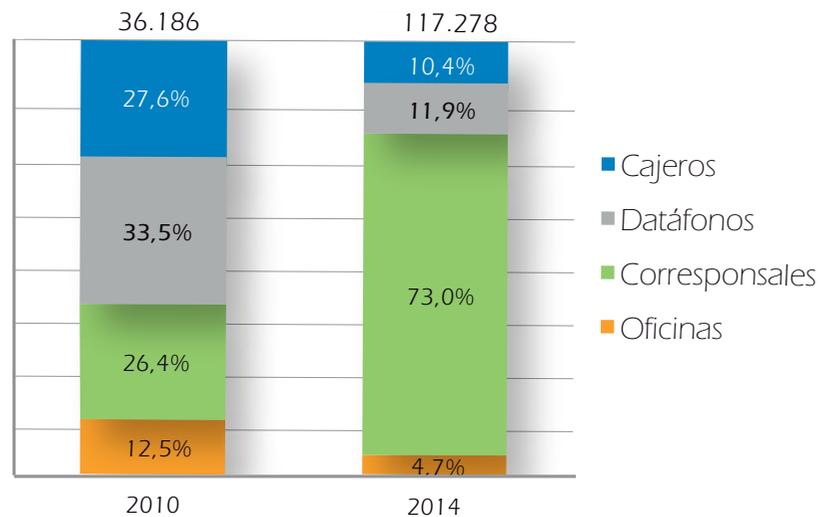
**GRÁFICA 40: NÚMERO DE ASESORES MÓVILES DE LAS ONGS POR DEPARTAMENTO - DICIEMBRE DE 2014**



Fuente: Información reportada por las ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades

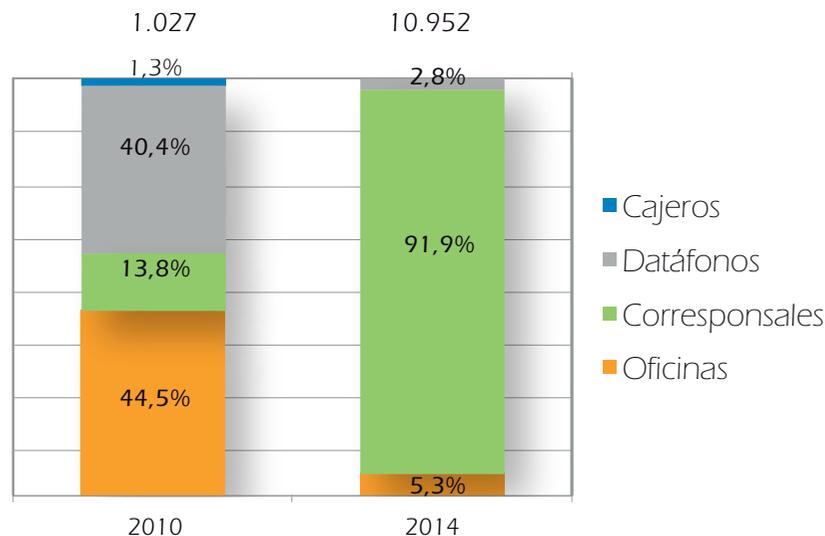
En el caso de los corresponsales, de los 95.730 puntos disponibles a diciembre de 2014, 89,4% prestan servicios de los bancos y 10,5% están vinculados a compañías de financiamiento. Las cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y por la Superintendencia de Economía Solidaria tienen una red de corresponsales muy pequeña (64 puntos en total) que frente al total de puntos corresponsales disponibles tienen una representatividad marginal.

**GRÁFICA 41: COMPOSICIÓN DE LOS PDA DE LOS BANCOS: 2010 VERSUS 2014**



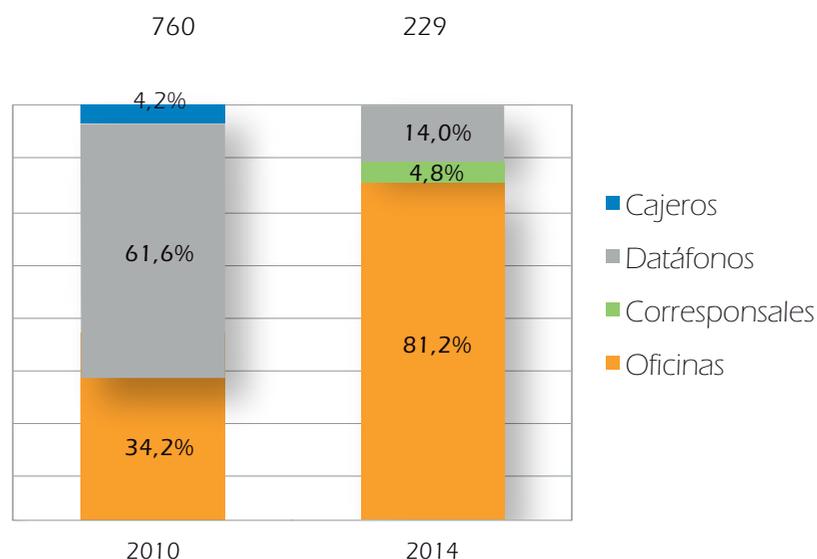
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 42: COMPOSICIÓN DE LOS PDA DE LAS COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO: 2010 VERSUS 2014**



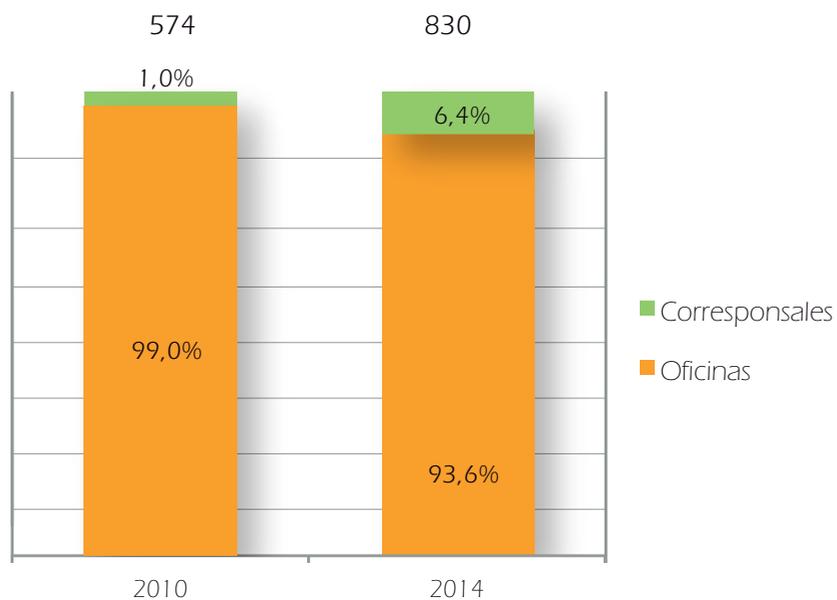
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 43: COMPOSICIÓN DE LOS PDA DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS SFC: 2010 VERSUS 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 44: COMPOSICIÓN DE LOS PDA DE LAS COOPERATIVAS SES: 2010 VERSUS 2014**



Fuente: Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades.

Al observar la composición de los puntos de acceso en las diversas entidades sobresalen las siguientes tendencias:

- En todos los tipos de entidad, con excepción de las ONGs microcrediticias que no están habilitadas para operar a través de corresponsales <sup>24</sup>, se evidencia un incremento significativo en el número de puntos corresponsales. Esta tendencia ha conllevado a que este tipo de puntos aumente su participación relativa en las diversas entidades consideradas.
- El incremento más marcado se observa en los bancos, donde los corresponsales pasaron de representar el 26,4% al 73% del total de los puntos de acceso entre 2010 y 2014.
- Los bancos que más incrementaron su número de corresponsales son: Banco AV Villas (11.161 nuevos), BBVA (10.987 nuevos), Banco de Bogotá (10.054 nuevos), BCSC (8.756 nuevos), Banco de Occidente (8.208 nuevos) y Banco Colpatria (8.074 nuevos).
- La dinámica de los corresponsales en las compañías de financiamiento llama la atención porque en este tipo de entidades éstos pasaron de representar cerca del 14% al 92% entre 2010 y 2014 del total de sus puntos de acceso. Dentro del grupo de compañías de financiamiento que registraron los mayores incrementos en su red de corresponsales están: Mi Plata (6.056 nuevos), Giros y Finanzas (3.191 nuevos) y Tuya (345 nuevos).

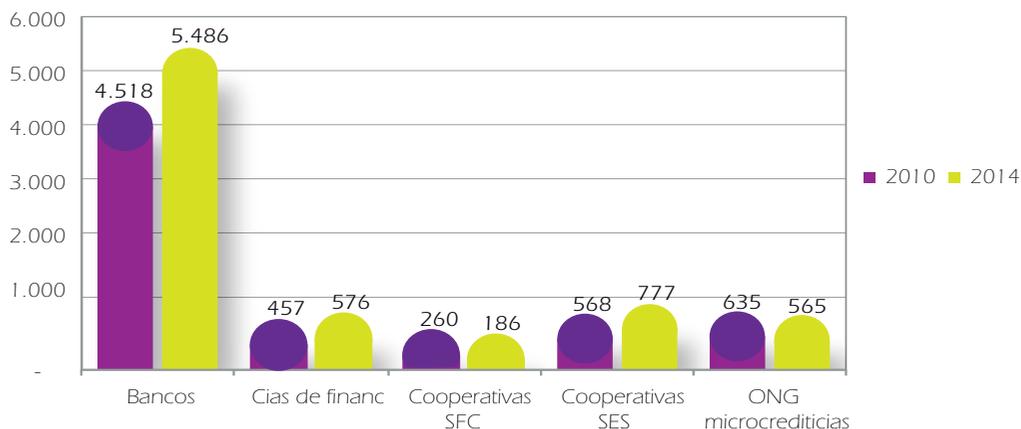
Dentro de las razones que explican el incremento en el número de corresponsales en las compañías de financiamiento, está el establecer convenios con redes para la gestión de sus corresponsales (como ocurre con la mayoría de los bancos). Esto les ha permitido crecer más rápido en el número de puntos corresponsales a disposición del público, frente al esquema de gestión directa de los mismos<sup>25</sup>.

Otra tendencia a destacar y que contrasta con la dinámica de los corresponsales, es la reducción en la importancia relativa de las oficinas dentro del total de puntos de acceso.

En los bancos, por ejemplo, aunque el número de oficinas se incrementó en 968 en los últimos cinco años, la importancia relativa de las mismas se redujo de 12,5% a 4,7% del total.

Similarmente, el número de oficinas de las compañías de financiamiento aumentó en 119, pero su participación en el total de puntos de acceso se redujo de 44,5% a 5,3% del total tendencia que se explica por la dinámica contraria de los corresponsales y por el efecto de los procesos de transformación de algunas de estas entidades.

**GRÁFICA 45: VARIACIÓN EN EL NÚMERO DE OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD: 2010 - 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

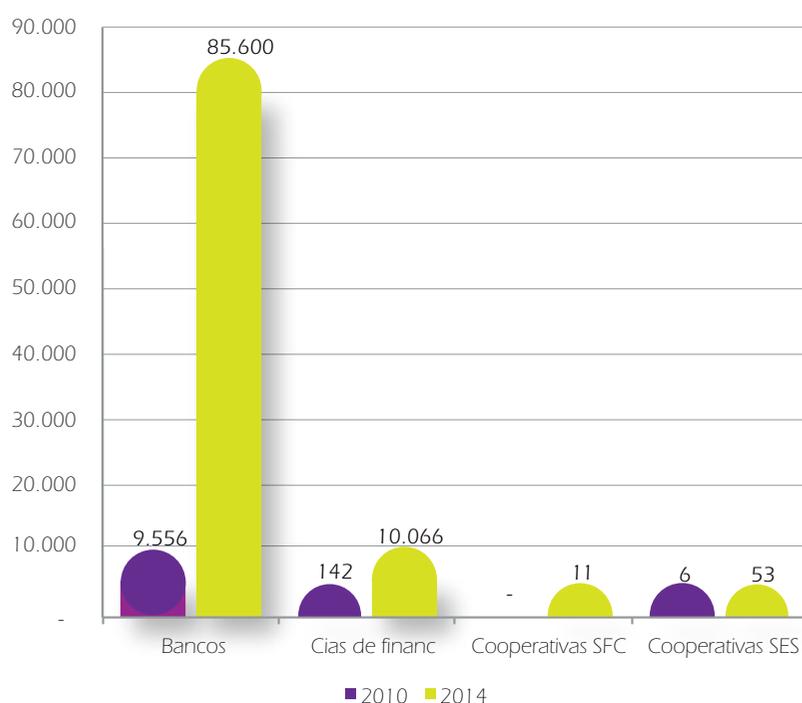
<sup>24</sup> El número de oficinas de las ONGs microcrediticias, que es el único punto de acceso de este tipo de entidades se redujo de 635 a 565 entre 2010 y 2014.

<sup>25</sup> Un ejemplo de esta tendencia lo representa la CF Mi Plata, que a mediados de 2013 inició un convenio de corresponsalía con Móvilred (Tranza SAS) y en mayo de 2014 con la Red Gana a Gana.

Entre 2010 y 2014 el número total de oficinas financieras aumentó en 1.152 nuevas oficinas. De este total los mayores incrementos se registraron en los bancos (84% del incremento total) y en las cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria (18% del incremento total).

En el caso de las cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y las ONGs microcrediticias, se observa una disminución en el número de oficinas, comportamiento que puede estar influenciado por los procesos de transformación de algunas de estas entidades en bancos, durante el período considerado<sup>26</sup>.

**GRÁFICA 46: VARIACIÓN EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES POR TIPO DE ENTIDAD: 2010 - 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades.

El número total de corresponsales por su parte, aumentó en 86.026 puntos entre 2010 y 2014. La mayor parte de éste se dio en los bancos (88,4% del total) y en las compañías de financiación (11,5% del total). En las entidades cooperativas (tanto vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia como por la Superintendencia de Economía Solidaria), aunque se abrieron nuevos puntos corresponsales, 11 y 47, respectivamente, no resulta representativo frente al total. A pesar de los pocos corresponsales asociados a las cooperativas (vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y por la Superintendencia de Economía Solidaria) es importante resaltar que a través de la mayoría de dichos corresponsales se prestan diversos servicios a la población tales como: Recaudos, depósitos, retiros, pago de obligaciones y en algunos casos trámites de crédito.

<sup>26</sup> A partir del año 2010, se presentaron numerosas transformaciones de entidades en bancos, tales como: Banco Falabella antes CF Falabella (mayo de 2010), Banco WWB antes ONG WWB (junio de 2010), Banco Pichincha antes CF Pichincha (noviembre de 2010), Banco Finandina antes CF Finandina (noviembre de 2010) y Bancoomeva antes Cooperativa Coomeva (diciembre de 2010). Además de estas transformaciones se esperan nuevos cambios asociados a procesos de transformación que ya han sido aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El siguiente análisis presenta la situación de la cobertura financiera de Colombia, teniendo en cuenta la clasificación de ruralidad de los municipios del país<sup>27</sup> e incorporando dos clasificaciones adicionales relacionadas con el tipo de institución financiera así:

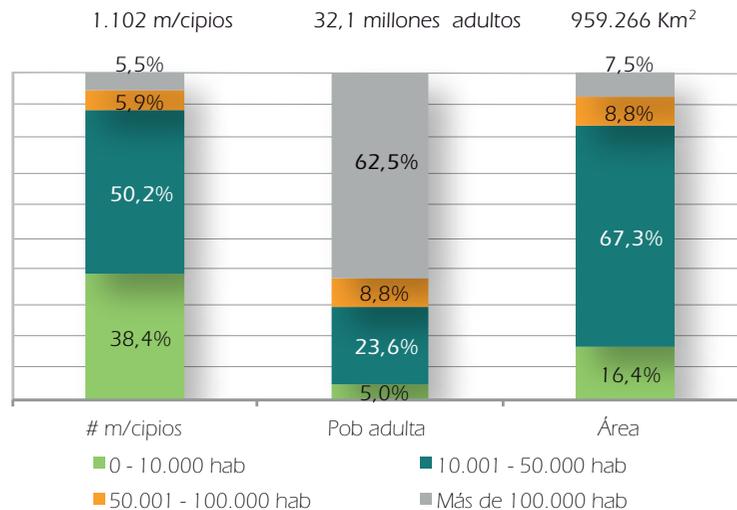
- diferenciación de la cobertura entre entidades bancarias versus entidades no bancarias, y
- diferenciación de la cobertura de los bancos entre bancos privados versus banco público (haciendo referencia exclusivamente al Banco Agrario de Colombia).

**TABLA 2: DISTRIBUCIÓN DEL TERRITORIO NACIONAL (NÚMERO DE MUNICIPIOS, POBLACIÓN ADULTA Y ÁREA) SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2014**

Tamaño poblacional	Municipios		Población adulta		Área en KM <sup>2</sup>	
	#	%	#	%	#	%
0 - 10.000 hab	423	38,4%	1.614.335	5,0%	157.151	16,4%
10.001 - 50.000 hab	553	50,2%	7.591.934	23,6%	645.390	67,3%
50.001 - 100.000 hab	65	5,9%	2.844.104	8,8%	84.788	8,8%
Más de 100.000 hab	61	5,5%	20.092.655	62,5%	71.937	7,5%
Total	1.102	100,0%	32.143.028	100,0%	959.266	100,0%

Fuente: DANE - cálculos Banca de las Oportunidades

**GRÁFICA 47: CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO NACIONAL (NÚMERO DE MUNICIPIOS, POBLACIÓN ADULTA Y ÁREA) SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2014**



Fuente: DANE - Cálculos Banca de las Oportunidades

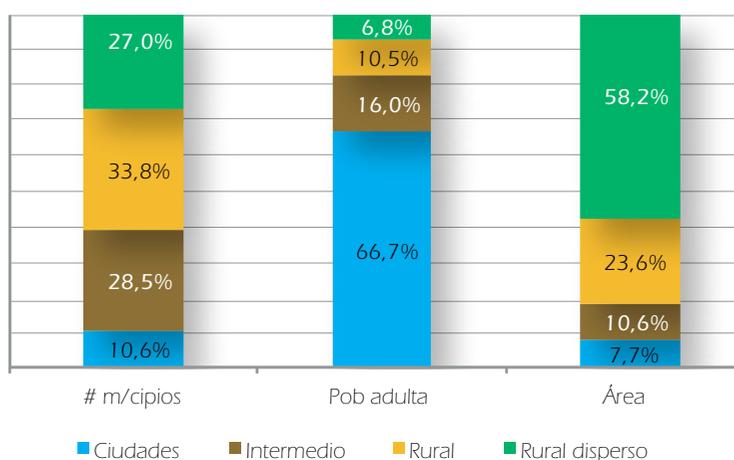
<sup>27</sup> La clasificación de ruralidad en Colombia esta definida mediante la aplicación de una metodología desarrollada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en donde se segmenta a los 1.102 municipios del país en cuatro niveles: i) ciudades y aglomeraciones, ii) municipios intermedios, iii) municipios rurales y iv) municipios rurales dispersos. Los criterios considerados en esta segmentación incluyen la identificación de las grandes ciudades y sus aglomeraciones como punto de partida para la definición del nivel 1 (nivel más urbano). Adicionalmente, se considera un criterio de densidad poblacional como proxy de variables relacionadas con la cobertura de servicios básicos, conectividad y rentabilidad de las actividades económicas; y finalmente se considera el criterio de distribución de la población entre la cabecera municipal (son municipios que tienden a ser más urbanos) vs poblaciones ubicadas en el área que se denomina "resto" (municipios que tienden a ser más rurales y a tener cabeceras municipales más pequeñas).

**TABLA 3: DISTRIBUCIÓN DEL TERRITORIO NACIONAL (NÚMERO DE MUNICIPIOS, POBLACIÓN ADULTA Y ÁREA) SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2014**

Clasificación de ruralidad	Municipios		Población adulta		Área en KM <sup>2</sup>	
	#	%	#	%	#	%
Ciudades	117	10,6%	21.449.885	66,7%	73.415	7,7%
Intermedio	314	28,5%	5.152.740	16,0%	101.445	10,6%
Rural	373	33,8%	3.359.277	10,5%	226.186	23,6%
Rural disperso	298	27,0%	2.181.126	6,8%	558.220	58,2%
<b>Total</b>	<b>1.102</b>	<b>100,0%</b>	<b>32.143.028</b>	<b>100,0%</b>	<b>959.266</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: DANE y DNP. Cálculos Banca de las Oportunidades

**GRÁFICA 48: DISTRIBUCIÓN DEL TERRITORIO NACIONAL (NÚMERO DE MUNICIPIOS, POBLACIÓN ADULTA Y ÁREA) SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2014**



Fuente: DANE y DNP. Cálculos Banca de las Oportunidades

Antes de considerar los indicadores de cobertura financiera según el tamaño poblacional de los municipios y según su clasificación de ruralidad, es necesario conocer la distribución del territorio nacional teniendo en cuenta las siguientes variables: número de municipios, población adulta y área geográfica.

De acuerdo con la clasificación de ruralidad, 33,8% de los municipios del país son rurales, 28,5% son intermedios y 27% rurales dispersos. Esta distribución es consistente con la que se presenta según tamaño poblacional, donde, el 88,6% de los municipios están clasificados como municipios con población de hasta 50.000 habitantes.

Respecto de la concentración de la población adulta del país, la mayoría de los adultos residen en las ciudades (66,7%) y en los municipios intermedios (16%). Esto significa que sólo un 17,2% de la población adulta colombiana reside en municipios clasificados como rurales o rurales dispersos. Esta condición tendrá importantes implicaciones para comprender el tipo de cobertura financiera característico en ciertos municipios, así como el tipo de servicios financieros disponibles a su población. En los municipios rurales y rurales dispersos, el potencial de mercado y de escalabilidad de los negocios financieros tiende a ser menor.

La alta concentración de la población adulta en las grandes ciudades y en los municipios intermedios se ratifica al observar la distribución de la población adulta según tamaño poblacional. De acuerdo con esta clasificación, la mayor parte de los adultos (62,5%) reside en municipios con más de 100.000 habitantes.

Finalmente, la distribución del área geográfica del territorio nacional, permite destacar una tendencia completamente opuesta a la observada para el caso de la población adulta.

A nivel territorial, cerca del 82% del área del país corresponde a municipios rurales, bien sea municipios clasificados como rurales dispersos (58,2%) o como rurales (23,6%). Una distribución similar se observa según el tamaño poblacional, en donde cerca del 84% del área del país corresponde a municipios con hasta 50.000 habitantes.

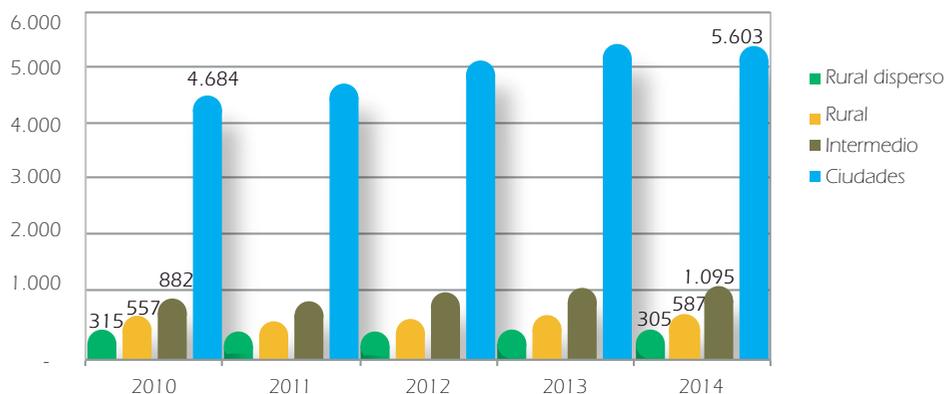
Como puede observarse, las dos segmentaciones anteriores son similares, básicamente porque la clasificación de ruralidad ya integra el criterio de tamaño poblacional. Por esta razón, el análisis que sigue se concentrará en presentar la cobertura financiera según la clasificación de ruralidad. Algunas estadísticas relevantes según tamaño poblacional se presentarán al final del capítulo.

**TABLA 4: EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE OFICINAS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 - 2014**

Clasificación de ruralidad	Municipios		Población adulta		Área en KM <sup>2</sup>		
	2010	2011	2012	2013	2014	Var 2010/2014	Part % var 2010/2014
Ciudades	4.684	4.904	5.345	5.636	5.603	919	79,8%
Intermedio	882	843	981	1.088	1.095	213	18,5%
Rural	557	465	493	576	587	30	2,6%
Rural disperso	315	276	277	302	305	(10)	-0,9 %
<b>Total</b>	<b>6.438</b>	<b>6.488</b>	<b>7.096</b>	<b>7.602</b>	<b>7.590</b>	<b>1.152</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 49: EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE OFICINAS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 - 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

En los últimos cinco años, la distribución de las oficinas financieras según nivel de ruralidad, se mantiene prácticamente inalterada. Para finales de 2014, cerca del 74% del total de oficinas están localizadas en las ciudades, 14,4% en municipios intermedios, 7,7% en municipios rurales y 4% en municipios rurales dispersos.

Además de la alta concentración de las oficinas en las ciudades y municipios intermedios, este tipo de municipios, son precisamente los que presentan los mayores incrementos en el número de oficinas en los últimos años. Entre 2010 y 2014, el número total de oficinas aumentó en 1.152, de este total, 918 oficinas se abrieron en las ciudades (79,7% del total) y 214 se abrieron en municipios intermedios (18,6% del total).

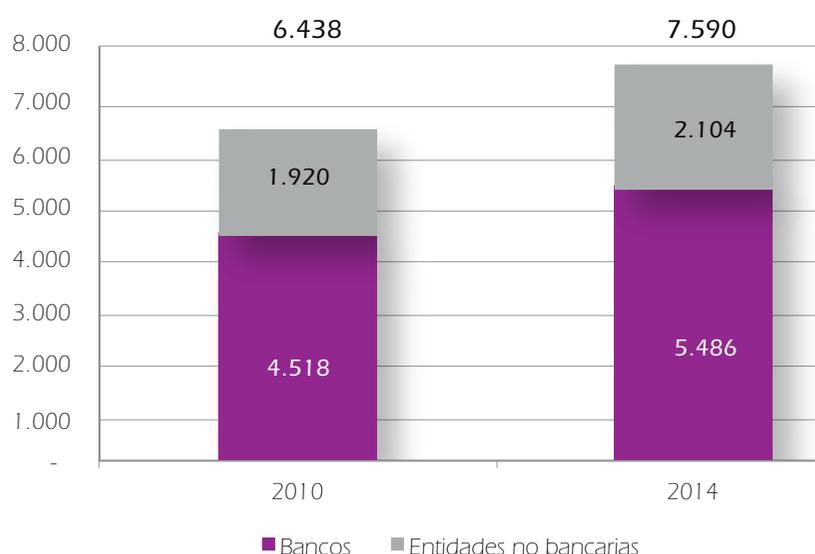
Aunque los municipios rurales y rurales dispersos no han mostrado el mismo dinamismo de las ciudades y municipios intermedios hay un conjunto de entidades cuya presencia a través de oficinas en este tipo de municipios se ha fortalecido, particularmente algunas cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria (por ejemplo: Coofisam, Coomuldesa, Financiera Comultrasan, Microempresas de Colombia, Servimcoop, Congente, entre las principales) y algunos Bancos (Bancamía, Bancolombia y Banco Agrario, principalmente). El siguiente cuadro muestra cómo ha sido la dinámica de las oficinas entre 2010 y 2014 por tipo de entidad y por tipo de municipio.

**TABLA 5: EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE OFICINAS POR TIPO DE ENTIDAD Y SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 - 2014**

Clasificación de ruralidad	Compañías de financiamiento		Cooperativas SES		Cooperativas SFC		Establecimientos bancarios		ONG		Total general	
	2010	2014	2010	2014	2010	2014	2010	2014	2010	2014	2010	2014
Ciudades	439	551	364	450	217	130	3.409	4.184	256	288	4.685	5.603
Intermedios	10	23	89	162	31	38	558	687	193	185	881	1.095
Rural	5	2	77	116	9	14	329	384	137	71	557	587
Rural disperso	3		38	49	3	4	222	231	49	21	315	305
Total	457	576	568	777	260	186	4.518	5.486	635	565	6.438	7.590

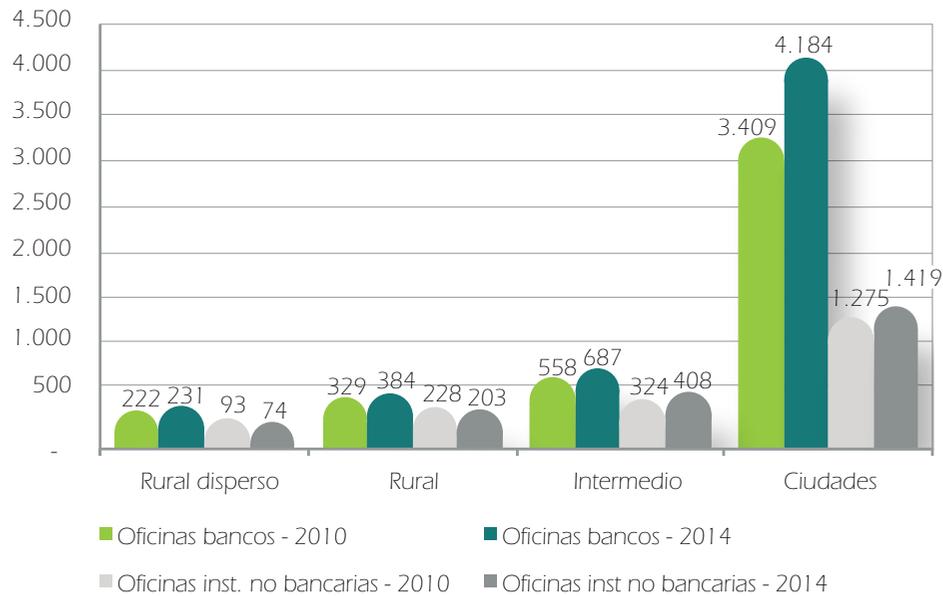
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

**GRÁFICA 50: COMPOSICIÓN DEL TOTAL DE OFICINAS DISCRIMINADAS ENTRE OFICINAS BANCARIAS VERSUS OFICINAS NO BANCARIAS: 2010 - 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

## GRÁFICA 51: EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE OFICINAS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (DISCRIMINANDO ENTRE ENTIDADES BANCARIAS VERSUS ENTIDADES NO BANCARIAS): 2010 - 2014



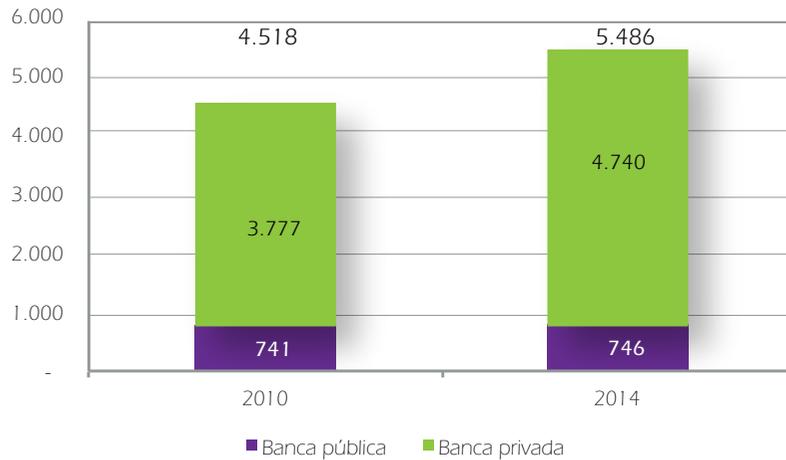
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y ONGs microcrediticias. Cálculos Banca de las Oportunidades.

Al discriminar el total de oficinas entre oficinas bancarias frente a oficinas de entidades no bancarias, la distribución se ha mantenido prácticamente igual en los últimos años, alrededor del 70% del total corresponde a oficinas bancarias y el 30% restante a oficinas de entidades no bancarias.

Este mismo patrón, en el que predominan las oficinas bancarias, se replica en los diversos tipos de municipios según su nivel de ruralidad. En todos los niveles (ciudades, intermedios, rurales y rurales dispersos), las oficinas bancarias representan más del 60% del total de oficinas financieras disponibles a la población. Está distribución que favorece la presencia de los bancos, es más marcada en los municipios rurales dispersos, donde las oficinas bancarias representan el 75,7% del total de oficinas (231) y en las ciudades, donde éstas representan el 74,7% del total de oficinas disponibles (4.184).

Otro aspecto que vale la pena destacar es que el número de oficinas bancarias ha aumentado en todos los tipos de municipios, particularmente en las ciudades y municipios intermedios. En contraste, las oficinas de entidades no bancarias presentan una evolución mixta, crecen en las ciudades y municipios intermedios, al tiempo que decrecen en municipios rurales y rurales dispersos.

## GRÁFICA 52: COMPOSICIÓN DE LAS OFICINAS BANCARIAS DISCRIMINADAS ENTRE OFICINAS DE BANCOS PRIVADOS VERSUS BANCO PÚBLICO: 2010 - 2014

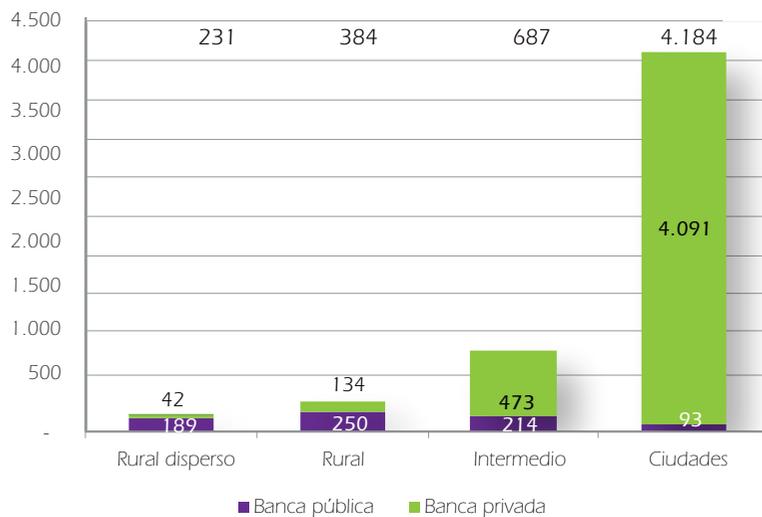


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Banca de las Oportunidades

Al enfocarse en las oficinas de entidades bancarias y segmentarlas entre aquellas vinculadas a bancos privados versus aquellas vinculadas al banco público, la gran mayoría corresponde a oficinas de la banca privada (86% del total).

Esta composición se ha mantenido inalterada en los últimos cinco años, incluso se observa que la banca privada ha incrementado su participación ligeramente en algunos municipios en los que ha decrecido la importancia del Banco Agrario.

## GRÁFICA 53: DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS BANCARIAS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (DISCRIMINANDO ENTRE OFICINAS DE BANCOS PRIVADOS VERSUS OFICINAS DE BANCOS PÚBLICOS): 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Banca de las Oportunidades

Continuando con el análisis de las oficinas diferenciadas entre banca privada frente a la banca pública, e incorporando la clasificación de ruralidad se destacan los siguientes aspectos:

- Tradicionalmente la presencia de oficinas del banco público ha sido más sólida en municipios rurales y rurales dispersos, característica que se mantiene hasta hoy. En los municipios rurales las oficinas del Banco Agrario representan el 65% del total de oficinas y en los municipios rurales dispersos representan cerca del 82% de las oficinas disponibles a la población.
- A pesar de esta fortaleza del banco público en este tipo de municipios, entre 2010 y 2014, se evidencia una reducción en el número de oficinas (11) en municipios rurales dispersos.
- Adicionalmente, durante los últimos cinco años, la importancia relativa de las oficinas del Banco Agrario se ha reducido en los municipios intermedios, rurales y rurales dispersos.
- Contrastando con la tendencia descrita para el Banco Agrario, la presencia de oficinas de bancos privados se ha fortalecido. Los bancos privados incrementaron el número de oficinas en 963, de las cuales la mayoría se abrieron en las ciudades (81% del total) y en los municipios intermedios (12,4% del total).

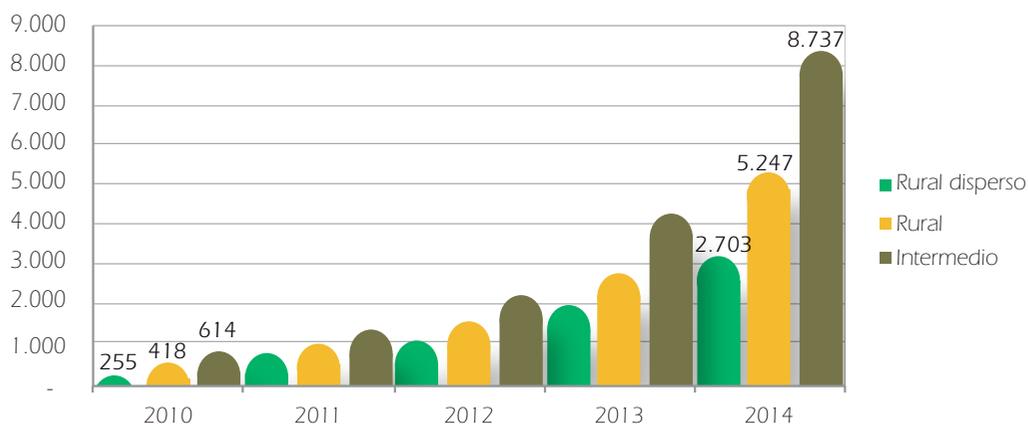
De manera análoga al análisis previo de las oficinas, a continuación se presenta un análisis de la cobertura a través de corresponsales, teniendo en cuenta la distinción entre corresponsales de entidades bancarias versus entidades no bancarias; así como la distinción entre corresponsales vinculados a bancos privados frente al banco público.

**TABLA 6: EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 - 2014**

Clasificación de ruralidad	2010	2011	2012	2013	2014	Var 2010/2014	Part % var 2010/2014
Ciudades	8.417	17.986	30.600	41.135	79.043	70.626	82,1%
Intermedio	614	1.026	1.969	4.185	8.737	8.123	9,4%
Rural	418	609	1.082	2.416	5.247	4.829	5,6%
Rural disperso	255	317	558	1.445	2.703	2.448	2,8%
<b>Total</b>	<b>9.704</b>	<b>19.938</b>	<b>34.209</b>	<b>49.181</b>	<b>95.730</b>	<b>86.026</b>	<b>100,0%</b>

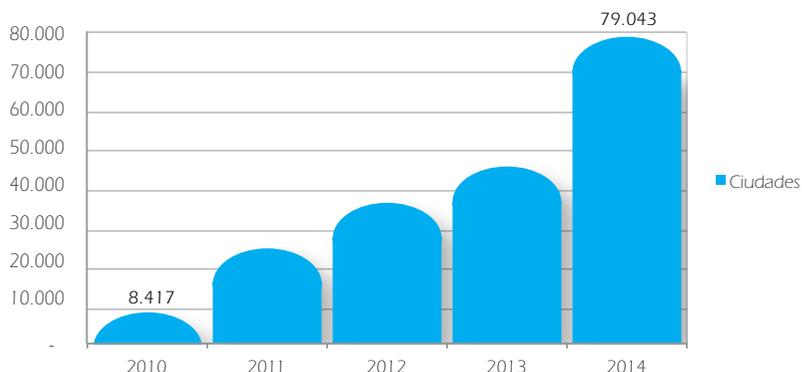
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

**GRÁFICA 54: EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (EXCLUYENDO LAS CIUDADES): 2010 - 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

## GRÁFICA 55: EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE CORRESPONSALES EN LAS CIUDADES: 2010 - 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

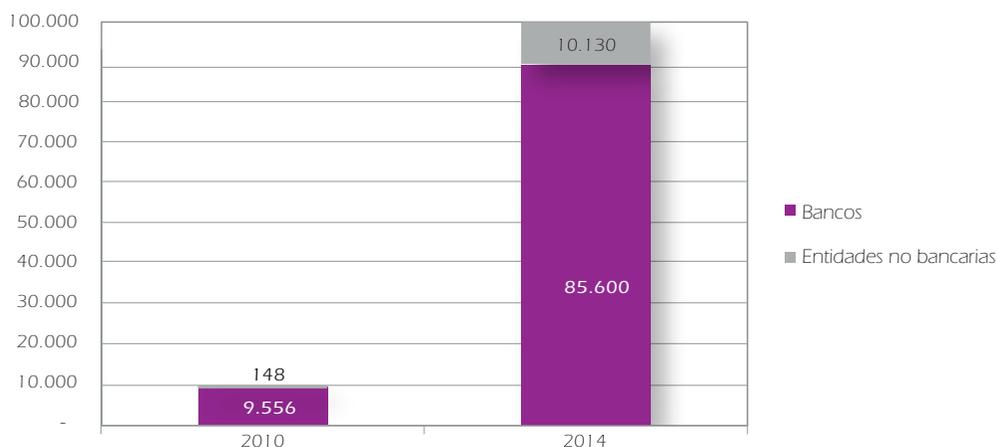
La cobertura financiera a través de corresponsales mantiene la misma tendencia descrita en reportes anteriores, según la cual la mayor presencia de los corresponsales está en las ciudades (83% del total a diciembre de 2014).

Esta distribución a diciembre de 2014 comparada con la situación cinco años atrás, permite evidenciar que la situación en las ciudades y en los municipios rurales dispersos no ha cambiado. Para cierre del 2014, el 82,6% de los corresponsales se ubica en las ciudades y el 2,8% se ubica en municipios rurales dispersos.

Sin embargo, en los municipios clasificados como intermedios y rurales se evidencia un incremento en la importancia relativa de este punto de acceso. Entre 2010 y 2014, los corresponsales ubicados en municipios intermedios pasaron de representar el 6,3% al 9,1% del total, mientras que, los corresponsales ubicados en municipios rurales pasaron de representar el 4,3% al 5,5% del total.

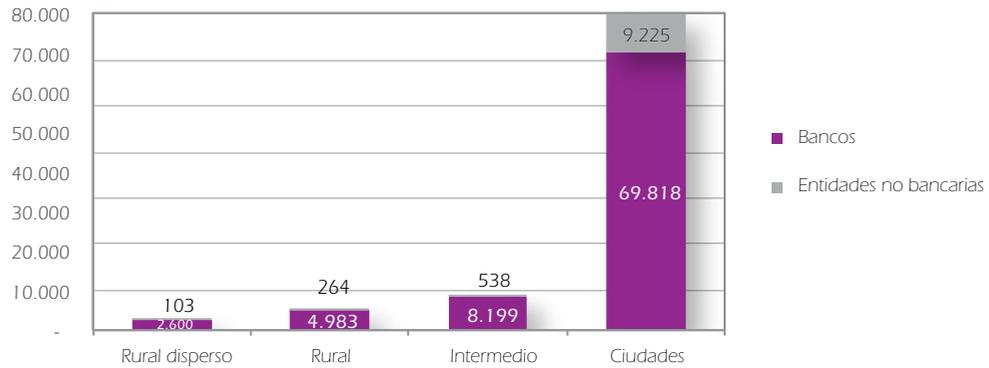
Durante este período el número total de corresponsales aumentó en 86.026 nuevos puntos, 70.626 en las ciudades (82% del total), 8.123 en municipios intermedios (9,4% del total), 4.829 en municipios rurales (5,6% del total) y 2.448 en municipios rurales dispersos (2,8% del total).

## GRÁFICA 56: COMPOSICIÓN DEL TOTAL DE CORRESPONSALES DISCRIMINADOS ENTRE CORRESPONSALES DE BANCOS VERSUS CORRESPONSALES DE ENTIDADES NO BANCARIAS: 2010 - 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

## GRÁFICA 57: COMPOSICIÓN DE LOS CORRESPONSALES SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (DISCRIMINANDO ENTRE CORRESPONSALES DE BANCOS VERSUS CORRESPONSALES DE ENTIDADES NO BANCARIAS): 2014



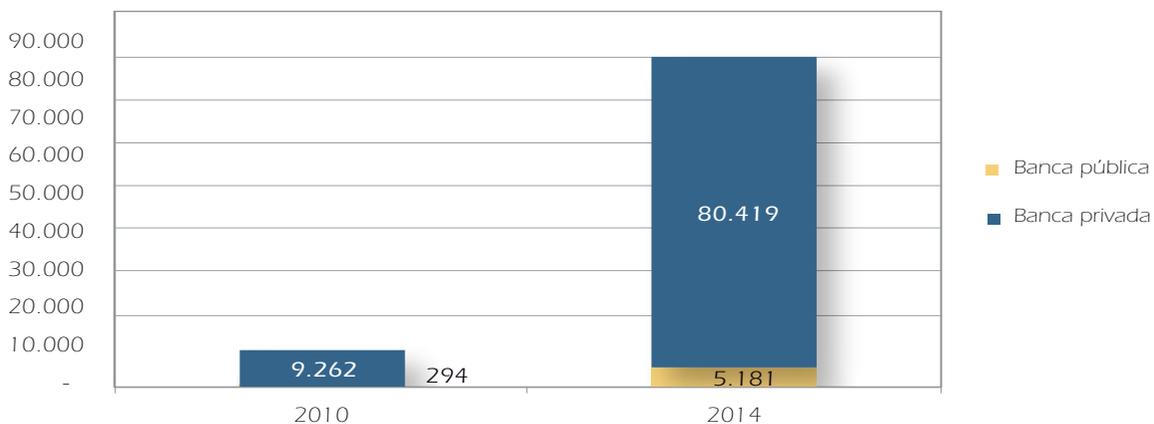
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

La mayor parte de la cobertura a través de corresponsales está dada por entidades bancarias. Al finalizar el 2014, cerca del 90% del total de corresponsales están vinculados a entidades bancarias. Esta proporción era de 98,5% en el año 2010. Esto quiere decir que aunque la mayoría de los corresponsales están vinculados a entidades bancarias, otro tipo de entidades han venido haciendo esfuerzos por desarrollar operaciones a través de este canal.

Al analizar esta misma composición según el nivel de ruralidad de los municipios, se observa que en los municipios más pequeños y dispersos: municipios rurales y rurales dispersos, la mayoría de los puntos corresponsales pertenecen a bancos: 95% del total en municipios rurales y 96,2% en municipios rurales dispersos.

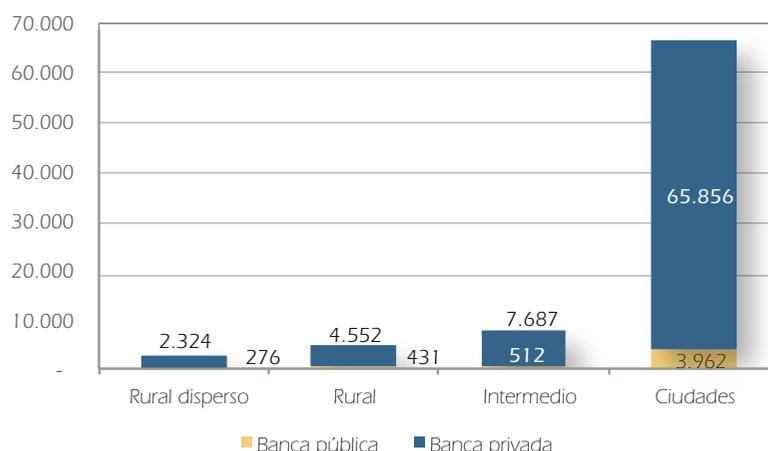
La mayor presencia de corresponsales de entidades no bancarias se observa en las ciudades, en las cuales la importancia relativa de los corresponsales de estas entidades es casi del 12%.

## GRÁFICA 58: COMPOSICIÓN DE LOS CORRESPONSALES DE LOS BANCOS DISCRIMINADOS ENTRE CORRESPONSALES DE BANCOS PRIVADOS VERSUS CORRESPONSALES DEL BANCO AGRARIO: 2010 - 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Banca de las Oportunidades

## GRÁFICA 59: DISTRIBUCIÓN DE LOS CORRESPONSALES DE LOS BANCOS SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD (DISCRIMINADOS ENTRE CORRESPONSALES DE BANCOS PRIVADOS VERSUS CORRESPONSALES DEL BANCO AGRARIO): 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Banca de las Oportunidades

Considerando únicamente los corresponsales de los bancos y distinguiendo entre aquellos de bancos privados versus los del Banco Agrario, se identifica que de los 85.600 corresponsales vinculados a entidades bancarias, el 94% pertenecen a bancos privados y el 6% restante pertenecen al Banco Agrario.

En los últimos cinco años la expansión de la red de corresponsales de los bancos se ha dado en todo el país, no obstante el mayor incremento se registra en las ciudades y en los municipios intermedios.

Se destaca además que, a pesar de la mayor presencia del banco público en los municipios más pequeños y dispersos, en los últimos años la banca privada ha recortado la diferencia en cobertura en esos municipios, a través de la apertura de numerosos puntos corresponsales. Mientras que en 2010, los corresponsales del Banco Agrario representaban el 22% y el 43% del total de corresponsales disponibles en los municipios rurales y rurales dispersos, en 2014 dichos porcentajes se redujeron a 8,6% y 10,6%, respectivamente.

A continuación se presentan los indicadores de número total de puntos de acceso, número de oficinas financieras y número de corresponsales por cada 10.000 adultos y por cada 1.000 KM<sup>2</sup>. De manera complementaria a estos indicadores a nivel nacional y por tipo de municipio, se incorpora un conjunto de mapas en los que se resaltan los municipios que presentan los indicadores de cobertura más bajos.

**TABLA 7: NÚMERO DE PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS: 2010 - 2014**

Puntos de acceso	2010	2011	2012	2013	2014
Oficinas	2,2	2,1	2,3	2,4	2,4
Corresponsales	3,3	6,6	11,0	15,6	29,8
Datafonos	52,8	54,9	71,0	94,6	102,3
Cajeros	3,9	3,6	4,0	4,3	4,5
<b>TOTAL</b>	<b>62,0</b>	<b>67,1</b>	<b>88,3</b>	<b>117,0</b>	<b>138,9</b>

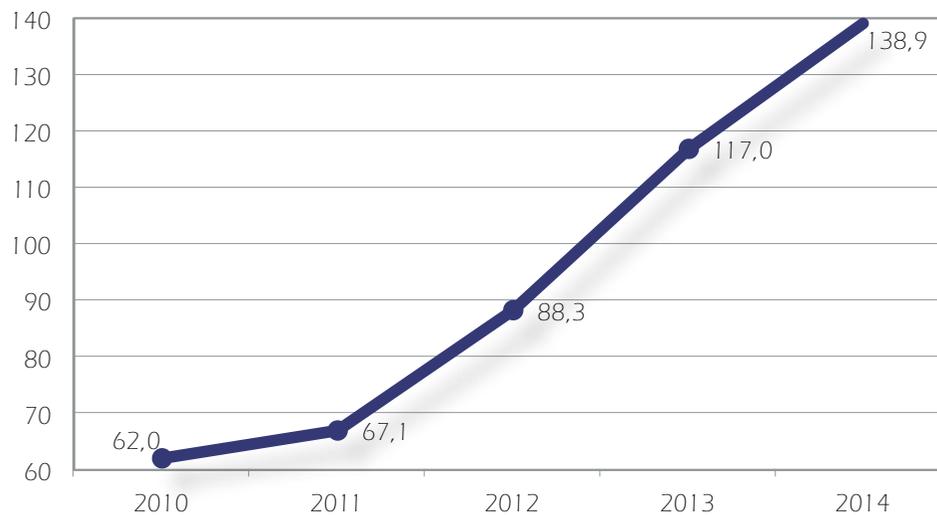
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

**TABLA 8: NÚMERO DE PUNTOS DE ACCESO POR CADA 1.000 KM<sup>2</sup>: 2010 - 2014**

Puntos de acceso	2010	2011	2012	2013	2014
Oficinas	6,7	6,8	7,4	7,9	7,9
Corresponsales	10,1	20,8	35,7	51,3	99,8
Datáfonos	164,0	173,9	229,2	311,4	342,7
Cajeros	12,0	11,4	12,8	14,3	15,0
<b>TOTAL</b>	<b>192,8</b>	<b>212,8</b>	<b>285,1</b>	<b>384,9</b>	<b>465,5</b>

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

**GRÁFICA 60: NÚMERO TOTAL DE PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS: 2010 - 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

Gracias a la dinámica registrada en los diversos puntos de acceso, los indicadores de cobertura, demográficos (por cada 10.000 adultos) y geográficos (por cada 1.000 KM<sup>2</sup>) presentan una evolución positiva en los últimos años.

Entre 2010 y 2014, el número total de puntos de acceso por cada 10.000 adultos pasó de 62 a casi 140. Similarmente el número total de puntos de acceso por cada 1.000 KM<sup>2</sup> pasó de 193 a 465,5. Este aumento se explica en gran medida por la dinámica en el número de datáfonos y de corresponsales.

A continuación se presenta una tabla que resume de forma resumida la cobertura financiera de menor a mayor nivel de complejidad. Dicha información de cobertura se relaciona con el número de municipios y la población adulta asociada a cada nivel de cobertura representado.

**TABLA 9: COBERTURA FINANCIERA POR NIVELES DE COMPLEJIDAD: 2014**

	Sin cobertura	Exclusivamente corresponsales	Corresponsales u oficinas banca privada	Corresponsales u oficinas banca pública	Corresponsales / oficinas banca privada / oficinas banca pública / asesores móviles
# de municipios	2	244	367	579	1.100
% del total de municipios	0,2%	22,1%	33,3%	52,5%	99,8%
Población adulta	6.994	1.351.072	3.408.115	3.960.616	32.136.034
% total población adulta	0,02%	4,2%	10,6%	12,3%	100,0%

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

Para finales de 2014, únicamente dos municipios del país (Jordán Sube - Santander y Concordia - Magdalena) carecen de presencia financiera. Estos dos municipios representan el 0,2% de los municipios del país y concentran el 0,02% de la población adulta. Desde esta perspectiva, la no presencia financiera en el país es marginal.

Existen 244 municipios que cuentan con presencia exclusiva de corresponsales. Éstos representan el 22% de los municipios y el 4,2% de la población adulta. Esto quiere decir, que un porcentaje importante de municipios los corresponsales son el mecanismo exclusivo de acceso y a la vez concentran un bajo porcentaje de la población adulta del país.

Por otra parte, existen 367 municipios cuya cobertura financiera está dada por corresponsales o por oficinas de bancos privados. Este grupo representa el 33% de los municipios y concentran el 10,6% de los adultos.

579 municipios disponen de corresponsales u oficinas del Banco Agrario, éstos representan el 52,5% de los municipios y concentran el 12% de los adultos.

Finalmente, 1.100 municipios cuentan bien sea con corresponsales, oficinas de bancos (privados o públicos) o asesores móviles de las ONGs microcrediticias, involucrando casi el 100% del territorio nacional y de la población adulta.

La siguiente tabla presenta la evolución del número de municipios sin cobertura financiera o bancaria en los últimos cinco años, según clasificación de ruralidad.

**TABLA 10: NÚMERO DE MUNICIPIOS SIN COBERTURA FINANCIERA / BANCARIA, SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RURALIDAD: 2010 - 2014**

Clasificación de ruralidad	Municipios sin cobertura financiera					Municipios sin cobertura bancaria				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Ciudades	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-
Intermedio	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1
Rural	2	3	4	-	-	2	3	6	1	-
Rural disperso	4	7	5	1	1	4	7	6	2	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

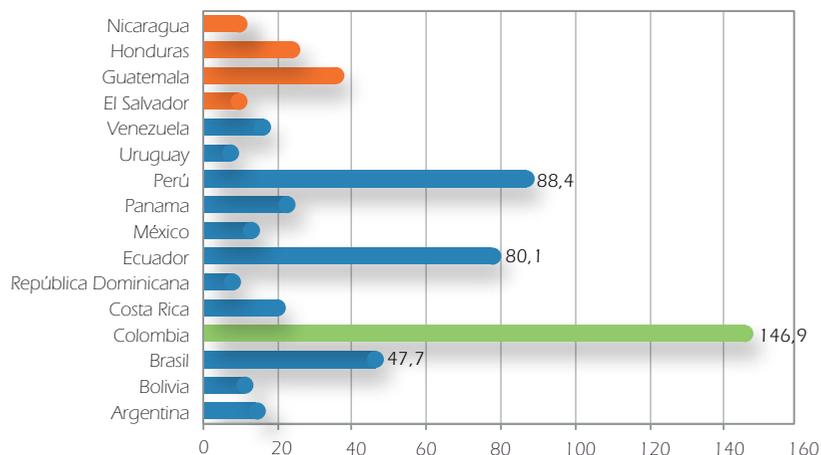
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

**NOTAS A LA TABLA 10:**

- En el año 2013, Banca de las Oportunidades realizó gestión directa con algunas entidades financieras, a fin de lograr la cobertura financiera en 9 municipios del país. Esta cobertura no se ve reflejada en la información reportada en el formato 398. Gracias a esta gestión se logró llevar presencia financiera a 6 municipios, quedando 3 municipios por cubrir.
- En el año 2013, los municipios sin cobertura bancaria eran: Imués (Nariño), Roberto Payán (Nariño) y Jordán Sube (Santander).
- En el año 2014, los municipios sin cobertura bancaria eran: Concordia (Magdalena) y Jordán Sube (Santander).

Una vez caracterizada la cobertura financiera del país, resulta adecuado considerar la situación del país frente a otros países de América Latina y el Caribe<sup>28</sup>.

**GRÁFICA 61: NÚMERO DE OFICINAS Y CORRESPONSALES BANCARIOS DE BANCOS POR CADA 100.000 ADULTOS - ALGUNOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE: 2013**

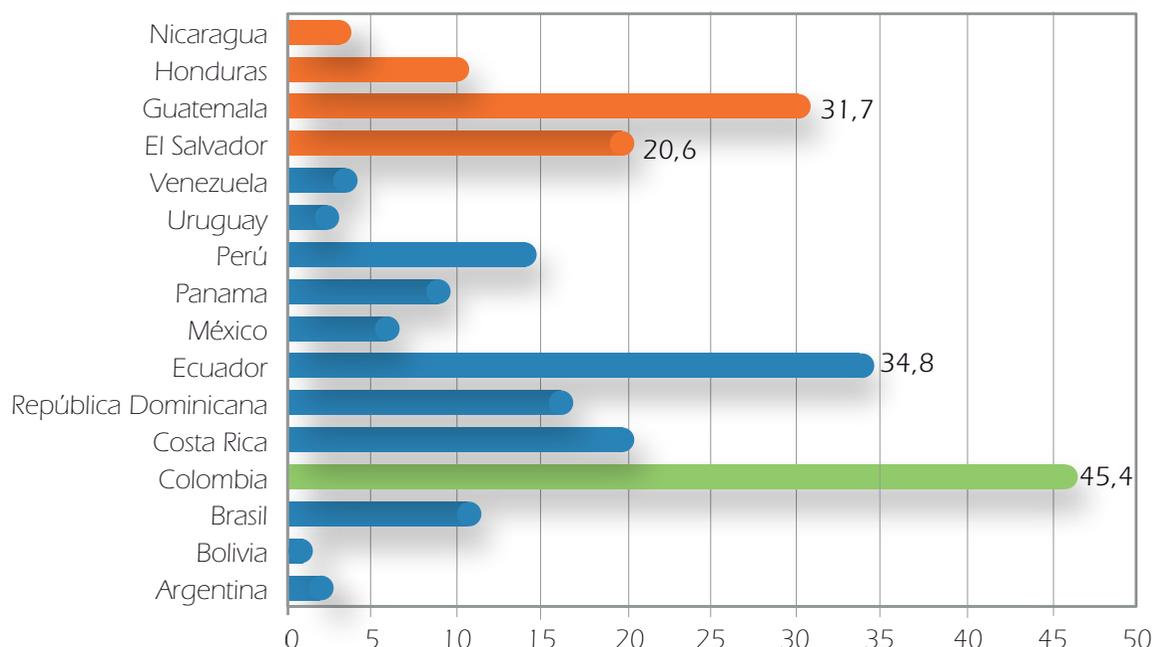


Fuente: Encuesta de acceso financiero (FAS, por sus siglas en inglés) publicada por el Fondo Monetario Internacional. Datos más recientes disponibles año 2013. Este indicador representa la suma de oficinas y corresponsales bancarios por cada 100,000 adultos.

28 La información de número de oficinas, corresponsales bancarios y ATMs por cada 100,000 adultos y por cada 1,000 KM2 correspondientes a diciembre de 2013 (la más reciente disponible), proviene de la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) publicada por el Fondo Monetario Internacional.

- El color naranja corresponde a países de ingreso medio – bajo y el color azul a países de ingreso medio – alto.

## GRÁFICA 62: NÚMERO DE OFICINAS Y CORRESPONSALES BANCARIOS DE BANCOS POR CADA 1.000 KM<sup>2</sup> - ALGUNOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE: 2013



Fuente: Encuesta de acceso financiero (FAS por sus siglas en inglés) publicada por el Fondo Monetario Internacional, datos más recientes disponibles año 2013. Este indicador representa la suma de oficinas y corresponsales bancarios por cada 100.000 Km<sup>2</sup>.

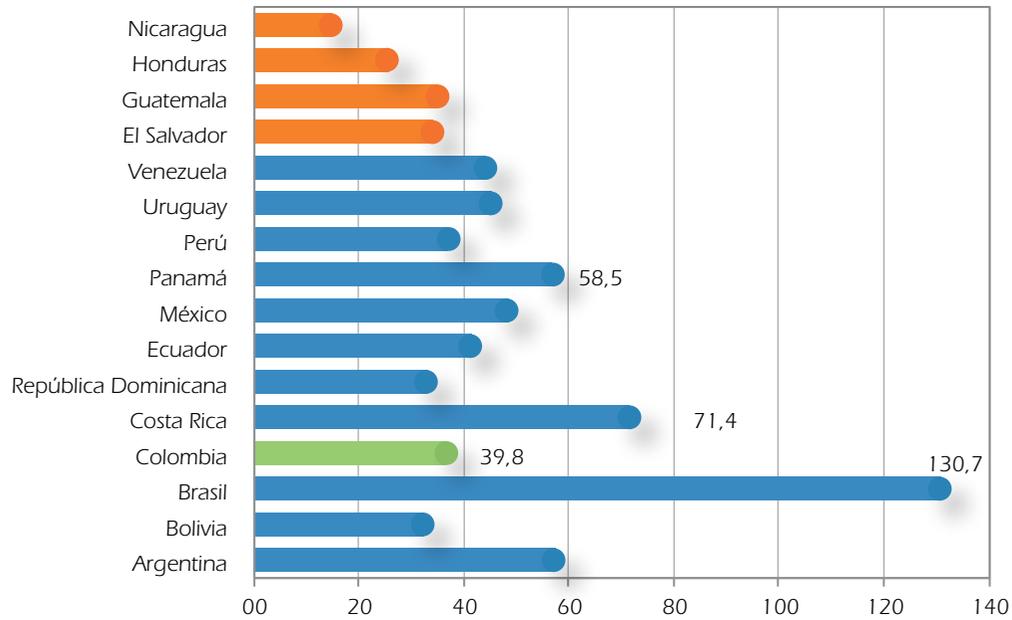
- El color naranja corresponde a países de ingreso medio – bajo y el color azul a países de ingreso medio – alto.

Los indicadores de cobertura a través de oficinas y corresponsales bancarios de bancos para Colombia se destacan frente a otros países de América Latina y el Caribe que tienen un nivel de desarrollo similar.

De acuerdo con el indicador de número de oficinas y corresponsales bancarios de bancos por cada 100.000 adultos, Colombia, Perú, Ecuador y Brasil muestran los mejores indicadores de la región, con valores de 146,9, 88,4, 80,1 y 47,7 respectivamente.

De forma similar, el indicador número de oficinas y corresponsales bancarios de bancos por cada 1.000 Km<sup>2</sup> refleja el liderazgo de Colombia, con un valor de 45,4. En este caso, en donde el indicador se ve influenciado por el área geográfica de cada país, sobresalen con elevados valores países como Ecuador (34,8), Guatemala (31,7) y El Salvador (20,6).

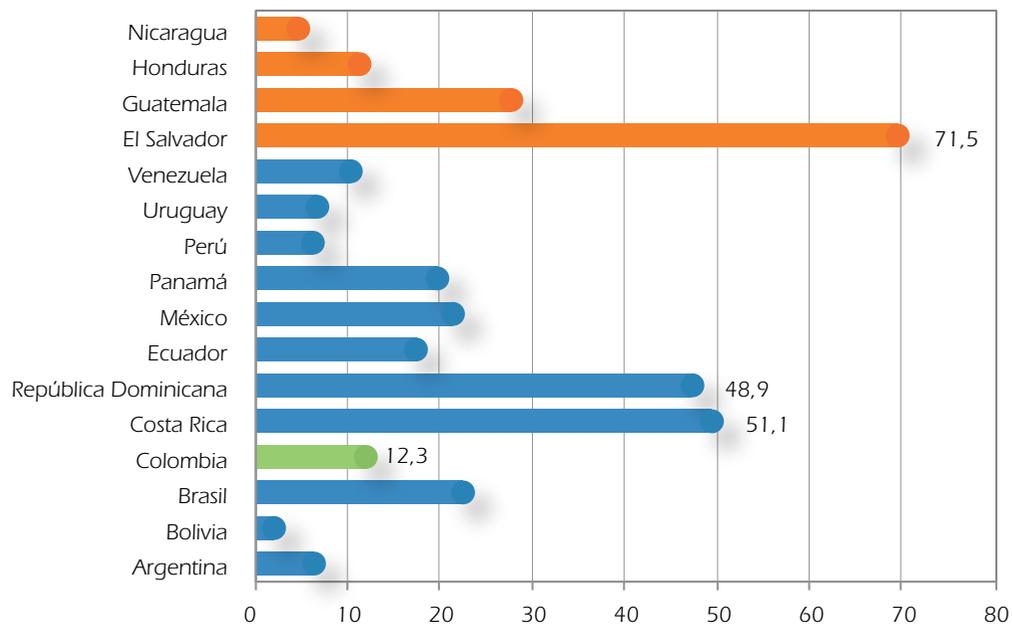
## GRÁFICA 63: NÚMERO DE ATMS POR CADA 100.000 ADULTOS - ALGUNOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE: 2014



Fuente: Encuesta de acceso financiero (FAS por sus siglas en inglés) publicada por el Fondo Monetario Internacional, datos más recientes disponibles año 2013.

- El color naranja corresponde a países de ingreso medio – bajo y el color azul a países de ingreso medio – alto.

## GRÁFICA 64: NÚMERO ATMS POR CADA 1.000 KM<sup>2</sup> - ALGUNOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE: 2014



Fuente: Encuesta de acceso financiero (FAS por sus siglas en inglés) publicada por el Fondo Monetario Internacional. Datos más recientes disponibles año 2013.

- El color naranja corresponde a países de ingreso medio – bajo y el color azul a países de ingreso medio – alto.

Al comparar la cobertura a través de ATMs de Colombia frente a otros países de la Región de América Latina y el Caribe, se destaca que a pesar del gran desarrollo que ha tenido este canal en Colombia en los últimos años, existen otros países como Brasil (130,7), Costa Rica (71,4), Panamá (58,5) y Argentina (57,4), cuya cobertura de ATMs por 100.000 adultos es mayor que la de Colombia (39,8).

De igual manera, desde el punto de vista geográfico, Colombia muestra un indicador de 12,3 ATMs por cada 1.000 Km<sup>2</sup>, resultados inferiores al compararlo con países como Costa Rica (51,1), República Dominicana (48,9) y Brasil (23,2).

Al final del reporte se incorpora una información complementaria de cobertura en la que se especifica, a nivel de municipio, la cobertura financiera según tipo de punto de acceso financiero. Esta información se presenta de manera georreferenciada y también en tablas.

### CONCLUSIONES:

- Entre 2010 y 2014 el número total de puntos de acceso financiero aumentó de 184.929 a 446.518. Esto significa que el total de puntos de acceso financiero creció a una tasa promedio anual de 25%. Los mayores incrementos se observaron en los corresponsales y los datáfonos. Los primeros crecieron a una tasa promedio anual de 78,9% y los segundos a una tasa promedio anual de 21%.
- Debido al importante aumento en el número de corresponsales, en todos los tipos de entidad, éstos pasaron de representar el 5,2% al 21,4% del total de puntos de acceso financiero. El rápido incremento en el número de corresponsales se explica debido al modelo de corresponsalía predominante en Colombia, que es a través de redes de gestores o administradores de corresponsales, mientras que el modelo de gestión directa de los corresponsales por parte de las entidades financieras es más limitado.
- De la infraestructura financiera disponible, la mayoría pertenece a los bancos. El 72% de las oficinas disponibles a diciembre de 2014 (7.590) y el 89,4% de la red de corresponsales disponibles a finales de 2014 (95.730).
- Además de los puntos de acceso financiero tradicionalmente analizados, las ONGs microcrediticias disponen de los asesores móviles, a través de los cuáles pueden llegar hasta los lugares de residencia de la población y de esta forma fortalecer su presencia en diversas regiones del país. Para finales de 2014, se contabilizaron 1.850 asesores móviles, pertenecientes en su mayoría a tres entidades: Fundación delamujer (63,6%), Crezcamos (17,8%) y Contactar – Nariño (13,6%).
- Para comprender los niveles de cobertura del país según tipo de municipio es importante señalar que en Colombia la mayor parte de la población está concentrada en las ciudades (66,7% de la población) y en los municipios intermedios (16% de la población). Esto significa que el 82,7% del total de la población reside en estos dos tipos de municipios.
- En contraste, el 82% del área del país que corresponde a municipios rurales y rurales dispersos, concentra apenas el 17,3% de la población.
- Con esta distribución de la población y del territorio en mente, se encuentra que el mayor número de oficinas financieras está ubicado en las ciudades (74% del total) y en los municipios intermedios (14,4% del total). Mientras que, el 11,6% restante se ubican en los municipios rurales (7,7%) y municipios rurales dispersos (4%). Adicionalmente, hay que señalar que el mayor incremento en el número de oficinas en los últimos años, se ha dado precisamente en las ciudades y municipios intermedios.

- Aunque esta es la tendencia general de la cobertura de las oficinas, hay un grupo de entidades, particularmente de bancos y de cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria que han fortalecido su presencia de oficinas en los municipios más pequeños.
- El 70% de las oficinas financieras son bancarias y el 30% restante corresponde a oficinas de entidades no bancarias.
- En relación con las oficinas bancarias específicamente, el banco público es el que tradicionalmente ha tenido una presencia más sólida de oficinas en los municipios más pequeños del país. Para finales de 2014, las oficinas del Banco Agrario representaban el 65% y el 82% de las oficinas bancarias en los municipios rurales y rurales dispersos, respectivamente. A pesar de esta predominancia del banco público en estos municipios, su importancia ha decrecido en los últimos años debido a la llegada de bancos privados a estas zonas.
- Los corresponsales también son un canal ubicado principalmente en las ciudades (83% del total). No obstante, en los últimos años éstos han aumentado su importancia relativa en municipios intermedios y rurales.
- Los bancos constituyen la mayor parte de la red de corresponsales (90% del total), pero entidades como las compañías de financiamiento han venido fortaleciendo sus redes de corresponsales también.
- Haciendo referencia específicamente a los corresponsales de los bancos, hay que señalar que del total de esta red de bancos (85.600 puntos) el 94% está asociada a bancos privados y el 6% restante al Banco Agrario.
- De acuerdo con la evolución de los diversos puntos de acceso financiero en los últimos cinco años, el indicador de número de puntos de acceso por 10.000 adultos del país aumentó de 62 puntos a 140 puntos, mientras que el indicador de número de puntos de acceso por cada 1.000 KM<sup>2</sup> aumentó de 193 puntos a 465,5 puntos. La evolución de estos indicadores, como es natural, está muy influenciada por la dinámica de los corresponsales y datáfonos que son los puntos de acceso más representativos y de mayor crecimiento.
- Al comparar la cobertura financiera de Colombia frente a la de otros países de la Región, se encuentra que la presencia de oficinas y corresponsales bancarios de bancos de Colombia es la más alta. De acuerdo con el indicador de número de oficinas y corresponsales bancarios de bancos por cada 100.000 adultos, Colombia tiene un indicador de 146,9 oficinas y corresponsales bancarios de bancos, superior a países como Perú (88,4), Ecuador (80,1) y Brasil (47,7). Este mismo indicador, calculado por 1.000 Km<sup>2</sup>, es de 45,4 oficinas y corresponsales bancarios de bancos para Colombia, que continúa siendo superior en comparación a países como Ecuador (34,8), Guatemala (31,7) y El Salvador (20,6).
- En relación a la cobertura por medio de ATMs, la situación comparativa de Colombia es inferior, particularmente a nivel geográfico (por área en KM<sup>2</sup>). El número de ATMs en Colombia por cada 100.000 adultos es de 39,8, mientras que países como Brasil (130,7 ATMs), Costa Rica (71,4 ATMs) y Panamá (58,5 ATMs) muestran un nivel de cobertura superior con este tipo de punto. Por su parte, el número de ATMs por cada 1.000 Km<sup>2</sup> de Colombia es de 12,3, menor al de los países como Costa Rica (51,1 ATMs), República Dominicana (48,9 ATMs) y Brasil (40,7 ATMs).

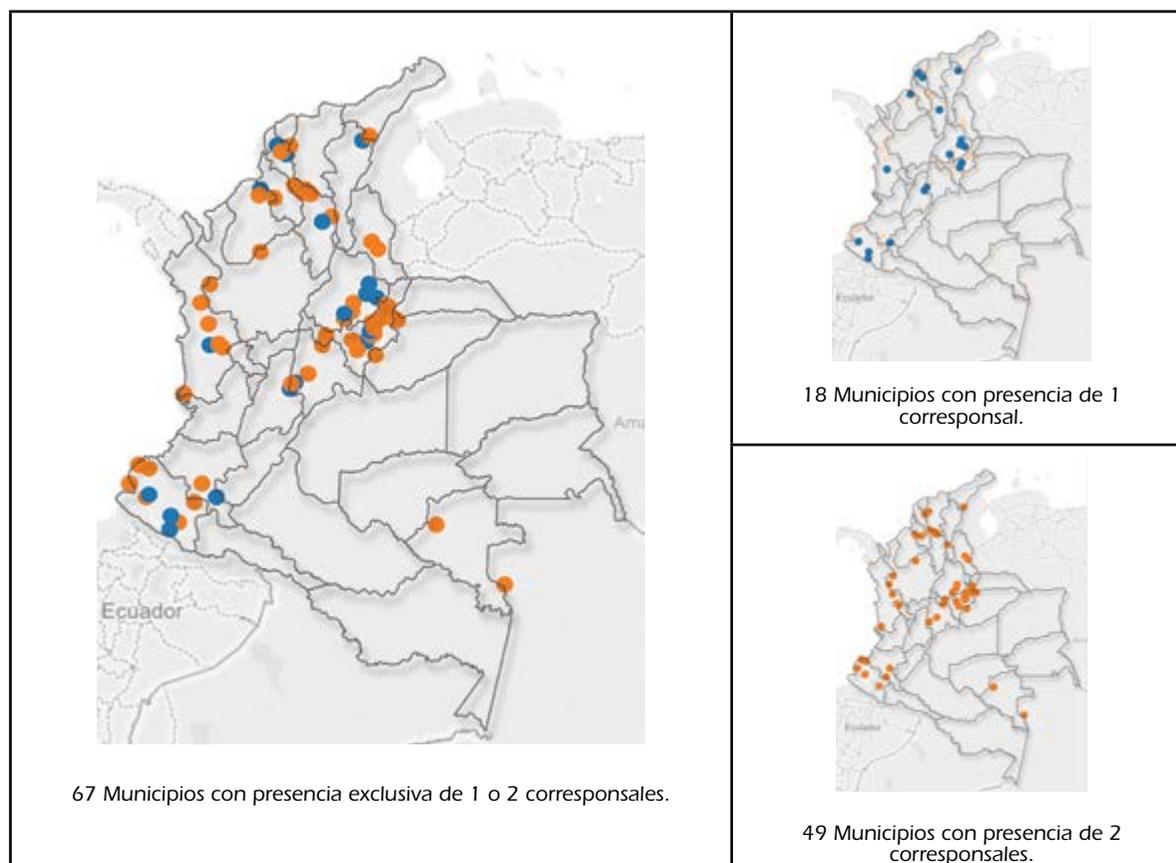
## MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL

Una de las prioridades de Banca de las Oportunidades desde su creación, ha sido el fortalecimiento de la cobertura financiera a través del desarrollo de diversos proyectos enfocados a fomentar la apertura de diversos tipos de puntos de acceso financiero, incluidos corresponsales en sus inicios y diversos tipos de oficinas financieras en municipios sin presencia previa de tales instituciones: compañías de financiamiento, cooperativas y ONG microcrediticias.

A comienzos de este año 2015, Colombia logró que el 100% del territorio nacional tuviera presencia financiera, no obstante existen algunos municipios cuya cobertura es frágil porque cuentan con uno o dos corresponsales bancarios exclusivamente. Esta característica los hace vulnerables, en la medida en que por diversas circunstancias el punto corresponsal disponible puede cerrarse inesperadamente y dejar al municipio sin presencia financiera.

Para diciembre de 2014, se identificaron 67 municipios del país en esta circunstancia, 18 de los cuales cuentan únicamente con un punto corresponsal. La siguiente ilustración muestra la ubicación espacial de dichos municipios.

### MAPA 1: UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL:



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y DANE. Elaboración Banca de las Oportunidades.

**TABLA 11: MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL POR NIVEL DE RURALIDAD:**

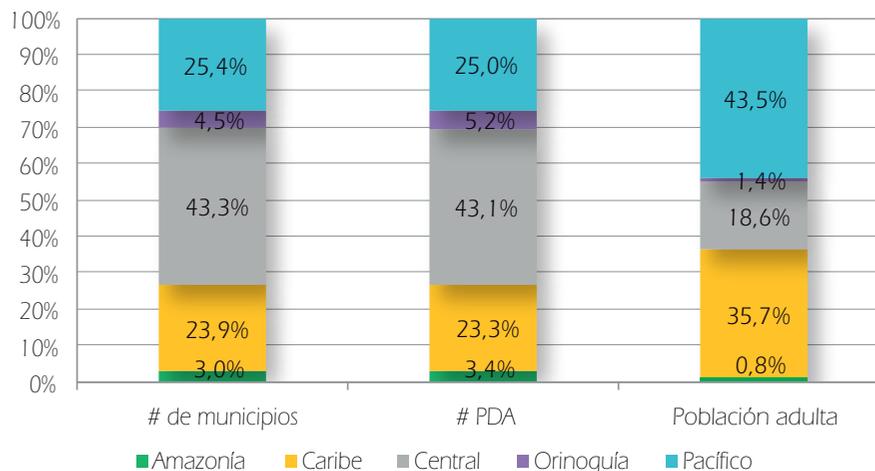
Clasificación de ruralidad	Total municipios		Puntos de acceso		Población adulta	
	#	Part %	#	Part %	#	Part %
Intermedio	10	14,9%	18	15,5%	65.153	20,9%
Rural	25	37,3%	43	37,1%	109.558	35,2%
Rural disperso	32	47,8%	55	47,4%	136.952	43,9%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>	<b>116</b>	<b>100,0%</b>	<b>311.663</b>	<b>100,0%</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

Del conjunto de municipios con cobertura financiera frágil, la mayoría está clasificados como rurales y rurales dispersos, desde las diversas variables consideradas: número de municipios, puntos de acceso financiero disponibles y población adulta que concentran. Además, 26 municipios (39%) tienen un indicador de necesidades básicas insatisfechas superior al 70% de la población. De estos 26 municipios más pobres la mitad se ubica en la Región Pacífico del país y 9 en la Región Caribe.

De esta caracterización sobresalen algunos aspectos: i) los municipios con cobertura financiera frágil son en su mayoría rurales y rurales dispersos, ii) están concentrados geográficamente en las regiones costeras, iii) desde el punto de vista de rentabilidad financiera, esto resulta consistente, en la medida en que las entidades financieras buscan cubrir inicialmente a las ciudades y municipios de mayor tamaño relativo, en la medida en que en los grandes centros urbanos es más factible alcanzar escala y rentabilizar sus servicios y iv) al contar con una cobertura exclusiva de corresponsales, tienen una limitada oferta de servicios financieros, muy de tipo transaccional, y por esta razón es normal que allí haya muy baja penetración de productos de ahorro y crédito formal.

**GRÁFICA 65: MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL POR REGIÓN:**



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades

Desde el punto de vista regional, la mayoría de los municipios y puntos de acceso disponibles se encuentran en las regiones Central, Pacífico y Caribe. No obstante, son las regiones Pacífico y Caribe las que concentran la mayor proporción de adultos. Esto sugiere, que desde el punto de vista de potencial de mercado, los esfuerzos de fortalecimiento de la cobertura, deberían iniciarse en los municipios de estas dos regiones. La siguiente tabla presenta la información detallada de los 67 municipios que a diciembre de 2014 presentaban una cobertura financiera frágil.

**TABLA 12: DETALLE DE LOS MUNICIPIOS CON COBERTURA FINANCIERA FRÁGIL:**

Región	Departamento	Municipio	Puntos de Acceso	Población adulta	NBI %
AMAZONÍA	Vaupés	CARURU	2	1.959	100,0
AMAZONÍA	Vaupés	TARAIRA	2	426	82,1
CARIBE	Bolívar	ARROYOHONDO	2	5.926	67,8
CARIBE	Bolívar	NOROSÍ	1	2.863	88,8
CARIBE	Bolívar	REGIDOR	2	5.811	66,7
CARIBE	Bolívar	SAN FERNANDO	2	8.254	69,8
CARIBE	Bolívar	SOPLAVIENTO	1	5.672	53,2
CARIBE	Córdoba	SAN JOSÉ DE URÉ	2	6.170	72,5
CARIBE	Córdoba	TUCHÍN	2	19.775	92,3
CARIBE	La Guajira	EL MOLINO	2	5.729	56,5
CARIBE	La Guajira	LA JAGUA DEL PILAR	1	2.095	66,8
CARIBE	Magdalena	EL PIÑÓN	2	10.421	61,6
CARIBE	Magdalena	PEDRAZA	1	5.019	68,6
CARIBE	Magdalena	PUIÑO	2	7.858	83,2
CARIBE	Magdalena	SAN ZENÓN	2	5.360	73,7
CARIBE	Magdalena	SANTA BÁRBARA DE PINTO	2	6.374	80,2
CARIBE	Sucre	EL ROBLE	2	6.522	71,6
CARIBE	Sucre	PALMITO	1	7.502	73,4
CENTRAL	Antioquia	MURINDÓ	2	2.903	97,1
CENTRAL	Boyacá	BETÉTIVA	2	1.398	64,0
CENTRAL	Boyacá	BUSBANZÁ	1	795	58,0
CENTRAL	Boyacá	COPER	2	2.474	47,0
CENTRAL	Boyacá	CORRALES	2	1.629	27,9
CENTRAL	Boyacá	GUACAMAYAS	2	1.232	62,7
CENTRAL	Boyacá	JERICÓ	2	2.791	74,0
CENTRAL	Boyacá	MONGUA	2	3.134	47,1
CENTRAL	Boyacá	MONGUÍ	2	3.278	30,1
CENTRAL	Boyacá	OICATÁ	2	1.767	51,6
CENTRAL	Boyacá	PANQUEBA	2	1.097	46,9

CENTRAL	Boyacá	RONDÓN	2	1.909	41,7
CENTRAL	Boyacá	SATIVASUR	2	799	46,1
CENTRAL	Boyacá	TOTA	1	3.712	60,6
CENTRAL	Boyacá	TUNUNGUÁ	2	1.206	22,7
CENTRAL	Boyacá	TUTAZÁ	2	1.431	46,7
CENTRAL	Cundinamarca	GUATAQUÍ	2	1.698	47,1
CENTRAL	Cundinamarca	JERUSALÉN	1	1.657	51,1
CENTRAL	Cundinamarca	NARIÑO	1	1.467	43,9
CENTRAL	Cundinamarca	ZIPACÓN	2	3.557	30,6
CENTRAL	Norte de Santander	BUCARASICA	2	2.820	64,3
CENTRAL	Norte de Santander	SANTIAGO	2	1.798	35,6
CENTRAL	Santander	CEPITÁ	1	1.237	47,9
CENTRAL	Santander	EL GUACAMAYO	1	1.409	36,2
CENTRAL	Santander	GUAPOTÁ	2	1.428	21,7
CENTRAL	Santander	PALMAR	2	2.265	46,4
CENTRAL	Santander	SAN BENITO	2	2.632	35,3
CENTRAL	Santander	SAN JOSÉ DE MIRANDA	1	2.940	56,8
CENTRAL	Santander	SANTA BÁRBARA	1	1.431	39,1
ORINOQUÍA	Casanare	LA SALINA	2	863	51,1
ORINOQUÍA	Casanare	RECETOR	2	2.311	46,3
ORINOQUÍA	Casanare	SÁCAMA	2	1.210	37,7
PACÍFICO	Cauca	SANTA ROSA	1	6.239	77,7
PACÍFICO	Cauca	SUCRE	2	6.050	80,3
PACÍFICO	Chocó	BAGADÓ	2	4.471	84,5
PACÍFICO	Chocó	BELLAVISTA	2	5.535	96,0
PACÍFICO	Chocó	BETÉ	2	17.802	100,0
PACÍFICO	Chocó	LLORÓ	2	6.126	71,8
PACÍFICO	Chocó	PAIMADÓ	1	4.998	98,8
PACÍFICO	Chocó	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	2	6.901	77,6
PACÍFICO	Nariño	ALDANA	1	4.409	36,8
PACÍFICO	Nariño	FRANCISCO PIZARRO	2	8.101	71,3
PACÍFICO	Nariño	GUACHAVES	1	16.998	68,0
PACÍFICO	Nariño	IMUÉS	2	4.354	55,4
PACÍFICO	Nariño	LA TOLA	2	6.143	91,5
PACÍFICO	Nariño	MOSQUERA	2	8.345	84,3
PACÍFICO	Nariño	PAYÁN	1	12.106	82,5
PACÍFICO	Nariño	ROBERTO PAYÁN	2	12.226	72,9
PACÍFICO	Nariño	SAN PEDRO DE CARTAGO	2	4.845	57,0
<b>Total general</b>			<b>116</b>	<b>311.663</b>	

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Cálculos Banca de las Oportunidades





## ANÁLISIS TRANSACCIONAL

---

### ANÁLISIS TRANSACCIONAL

En este capítulo se presenta la evolución del uso de los diferentes canales transaccionales que han contribuido a que los consumidores financieros obtengan más servicios en el sistema financiero y realicen sus transacciones a través de los diferentes mecanismos ofrecidos por las entidades de manera segura, no solo en el territorio nacional sino además en el exterior.

De forma paralela al incremento de la cobertura a través de canales presenciales como las oficinas, los corresponsales bancarios, los datáfonos (POS) y los cajeros (ATM), también se ha incrementado la oferta en canales no presenciales como internet y banca móvil. Estos últimos dos canales han permitido a los consumidores hacer uso efectivo de estos servicios financieros desde cualquier lugar, sin necesidad de desplazarse a una oficina u corresponsal bancario, bajo mejores parámetros de seguridad de las transacciones.

Particularmente durante el último año y con el fin de llevar al consumidor nuevos servicios financieros de banca móvil a bajo costo, la Comisión de Regulación de las Comunicaciones expidió la Resolución 4458 de 2014 que establece medidas para la oferta de servicios financieros móviles en beneficio de los usuarios, determinando límites a las tarifas de los mensajes de texto y obligando a las empresas de telefonía móvil a reducir los costos que pueden cobrar a las entidades financieras por el uso de banca móvil, lo que propende por la reducción del costo de este servicio que se traslada al consumidor financiero.

Así mismo, con el objetivo de lograr una mayor competencia en la prestación de servicios financieros transaccionales a más bajo costo y de esta forma permitir a un mayor número de colombianos acceder a estos servicios financieros, se reglamentó la Ley 1735 de 2014 que creó las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos - SEDPES, destinadas a promover el uso de servicios transaccionales como giros, pagos, recaudos, con el Decreto 1491 de 2015<sup>29</sup>.

### USO DE CANALES TRANSACCIONALES<sup>30</sup>.

Los canales transaccionales son el mecanismo mediante el cual los consumidores financieros pueden administrar sus recursos haciendo uso de servicios financieros tales como pagos, retiros, depósitos, transferencias, transacciones internacionales y consulta de saldo.

La información sobre transacciones efectuadas a través de los canales de distribución dispuestos por las entidades vigiladas se han definido mediante nueve canales: oficinas, corresponsales bancarios, cajeros automáticos (ATM), datáfonos (POS), sistema de audio respuesta (IVR), pagos automáticos, transferencias electrónicas (ACH), internet y telefonía móvil. A diciembre de 2014, se realizaron 3.717 millones de transacciones a través de estos canales por un monto total de \$6.359 billones, lo que representó un incremento del 12% y 7%, respectivamente respecto del año 2013.

De los canales mencionados, las oficinas continúan siendo el medio que moviliza el mayor volumen en términos de monto (52%) y el segundo en número de transacciones (19%). Si se compara con los demás canales, aunque la tendencia del número de transacciones a través de este canal muestra una disminución entre 2014 y 2013, pues durante el 2013 registró (21%) del número total de las transacciones.

En línea con el comportamiento observado en años anteriores internet muestra ser el canal con mayor participación en número de transacciones (37%) y segundo en monto transado (29%). La tendencia del número de transacciones a través de este canal muestra un crecimiento significativo entre 2014 y 2013, pues durante el 2013 registró (35%) del número total de las transacciones.

Por su parte en número de transacciones realizadas en 2014, los cajeros automáticos (ATM) tienen una participación de 19%, pero menor en montos (2,8%), lo cual puede explicarse si se tiene en cuenta el límite por transacción permitido por este medio.

Llama la atención que el canal de transferencias electrónicas (ACH)<sup>31</sup> no muestra ser representativo en términos de número de transacciones (2,5%), pero sí en términos de monto (13%). De forma inversa, los datáfonos (POS) presentan una mayor participación en el número de transacciones (11%) y frente al monto transado (1,2%). Esto lleva a concluir que se ha fortalecido la confianza por este canal lo que permite que las personas transfieran sumas importantes cumpliendo los requisitos adicionales de seguridad que exige.

En términos de crecimiento anual el canal que registro al cierre de 2014 los mayores crecimientos, fue la telefonía móvil, presentando 54% por número de transacciones y 335% por monto transado, lo cual se explica por la mayor implementación de servicios en el teléfono móvil, seguido por los corresponsales bancarios que presentan 31% por número de transacciones y 37% en monto transado.

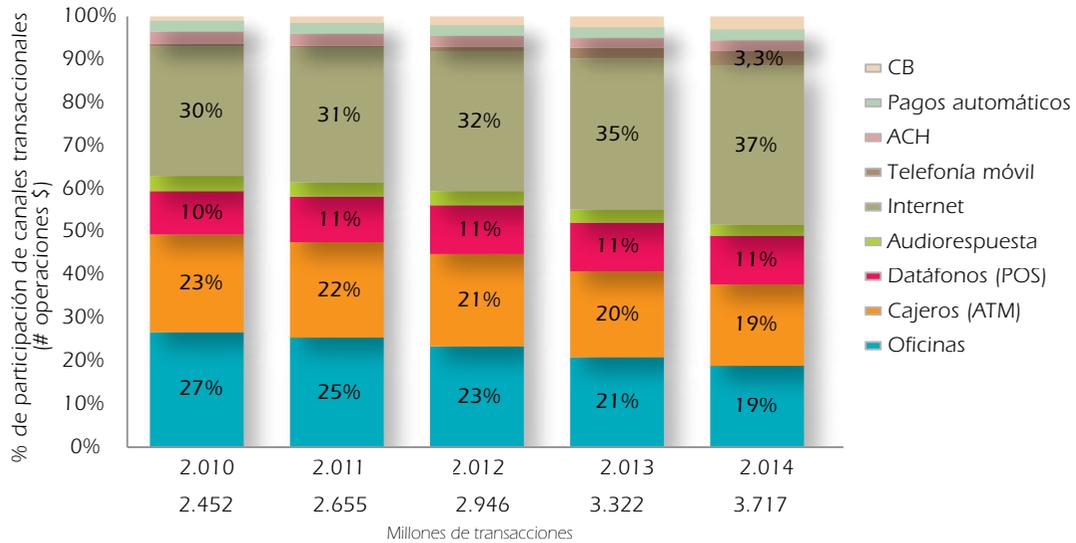
<sup>29</sup> El Gobierno Nacional, expidió el Decreto 1491 de julio de 2015, mediante el cual reglamentó la Ley de Inclusión Financiera, allí se fijaron las reglas sobre: los trámites de apertura de los depósitos en las SEDPES, el manejo del efectivo, el uso de la red de corresponsales y las relación de apalancamiento que deberán cumplir estas nuevas entidades. Las SEDPES contarán con la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia y los depósitos que capten estarán amparados por el seguro de depósito del Fondo de Garantías de Instituciones Financiera (Fogafin).

<sup>30</sup> Las cifras que presenta este capítulo son tomadas del formato 444 "transacciones a través de los canales de distribución" y el formato 398 que complementa la totalidad de las transacciones realizadas, en los corresponsales bancarios reportados.

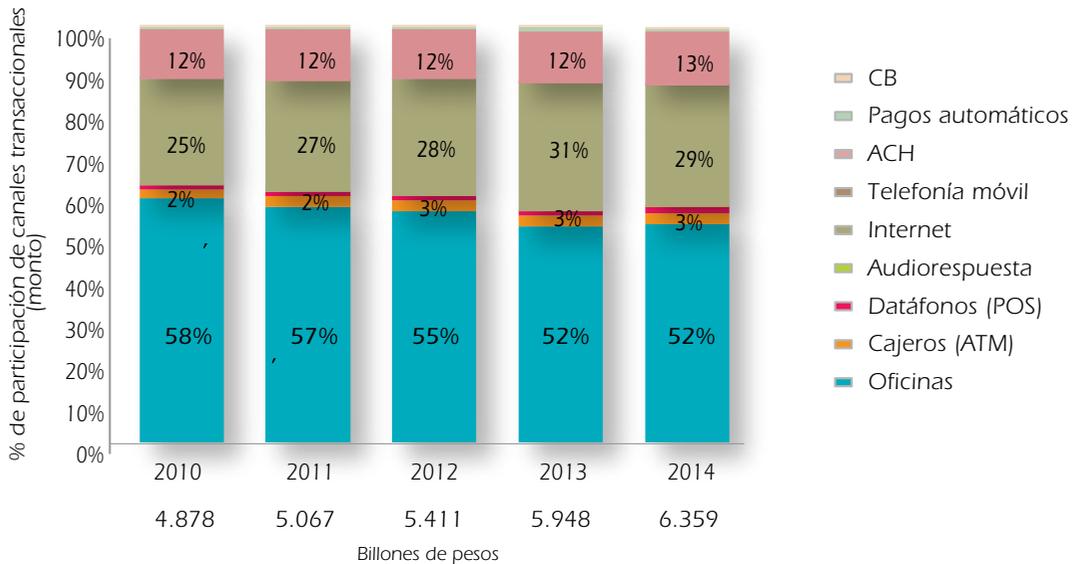
<sup>31</sup> De acuerdo al estudio realizado por Better Than Cash Alliance en Colombia, para ACH sobre pagos seguros en línea o PSE, los bancos colombianos se han unido para crear un modo eficiente y económico de hacer pagos electrónicos en línea a través de transferencias bancarias, la plataforma Pagos Seguros en Línea (PSE) de Colombia muestra un enfoque alternativo donde la visión del gobierno puede estimular al sector privado para colaborar e innovar. Como es el caso de muchas opciones de pagos electrónicos, el PSE permite la reducción considerable de los costos comparados con los pagos en efectivo para las instituciones financieras.

## GRÁFICA 66: PARTICIPACIÓN DE CANALES TRANSACCIONALES

### Número total de transacciones

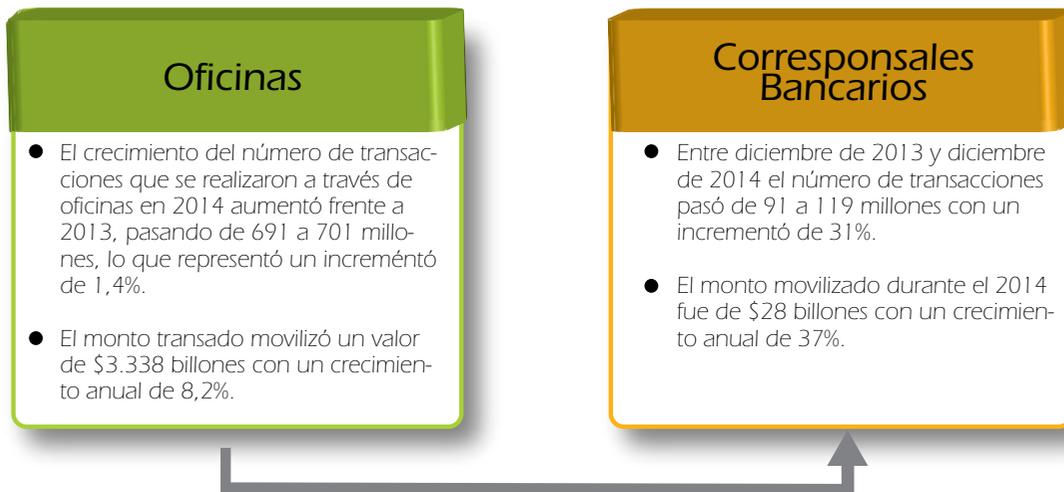


### Monto total transado



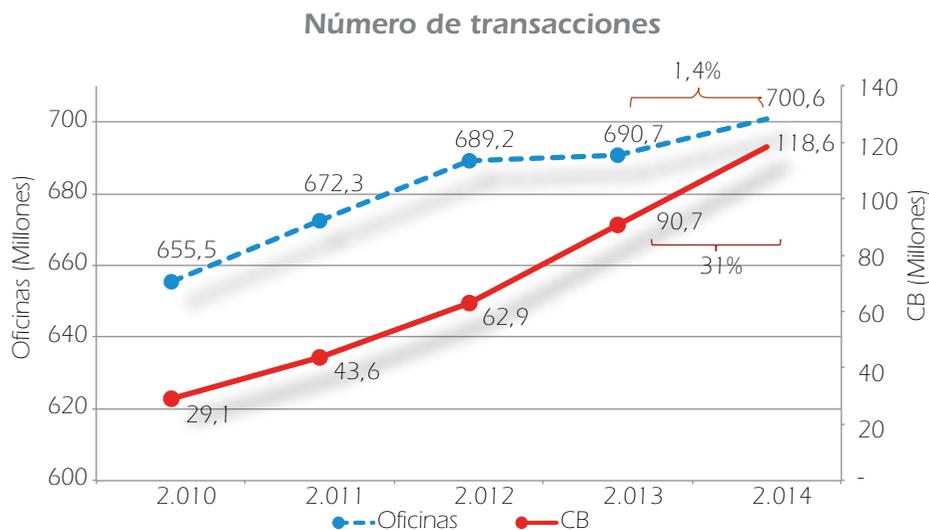
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y Banca de las Oportunidades.

En cuanto al análisis particular por canal, a continuación se presenta el comportamiento del número de transacciones y monto de las oficinas versus los corresponsales bancarios, desde la perspectiva de transacciones y no de cobertura.

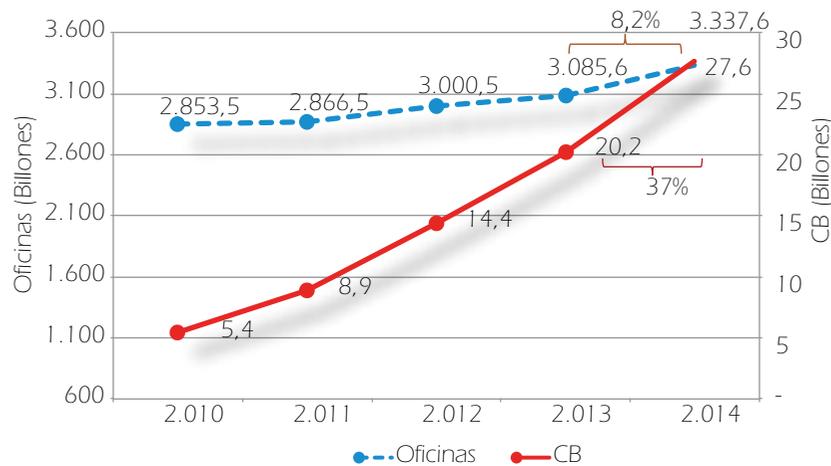


En comparación con lo registrado durante 2013, el crecimiento del número de transacciones y monto que se realizan a través de oficinas en 2014 se incrementó, pasando de 0,2% a 1,4% en número de transacciones y 2,8% a 8,2% en monto transado. Por el contrario, el número de transacciones y monto transado a través de corresponsales bancarios fue inferior en número de transacciones, pasando de 44% a 37% y en monto 40% a 37%.

**GRÁFICA 67: TRANSACCIONES A TRAVÉS DE LA RED DE OFICINAS Y CORRESPONSALES BANCARIOS**



## Montos transados



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y Banca de las Oportunidades

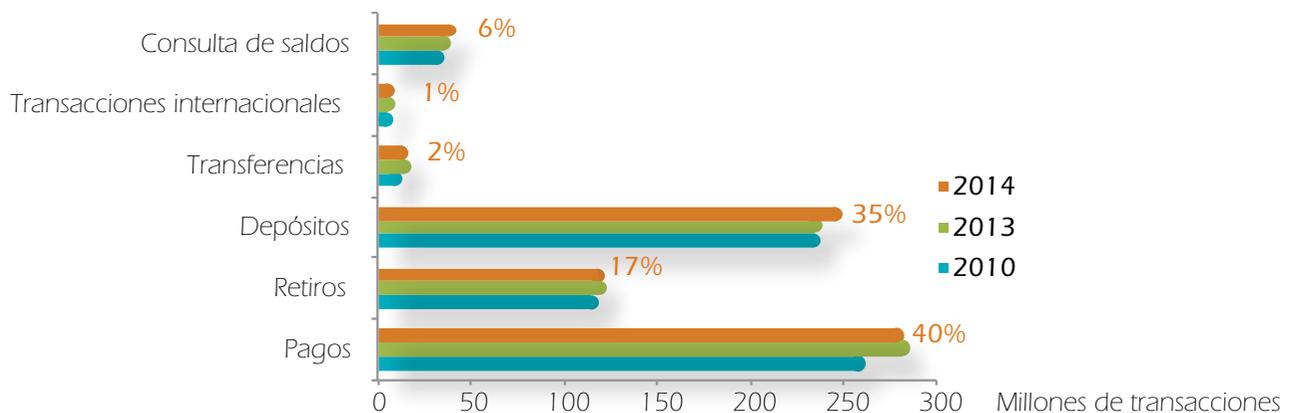
Ahora bien, por tipo de operación las transacciones más realizadas en las oficinas corresponden a pagos (40%), depósitos (35%) y retiros (17%); en menor proporción consulta de saldos (5,5%), transferencias (2%) y transferencias internacionales (0,7%). Estas transacciones no han presentado un cambio de composición marcado, pues han mantenido un comportamiento estable en los últimos años. El 17% de las personas encuestadas en el primer estudio de demanda de inclusión financiera en Colombia<sup>32</sup>, indicaron que utilizan las oficinas principalmente para hacer retiros.

En términos de monto, los depósitos aportaron el 32% del total transado, seguido por retiros 30%, transferencias 21%, pagos 11% y transferencias internacionales 7,1%.

Al comparar 2014 con 2013, los depósitos aumentaron en número (4,8%) y en valor (12%); las transacciones internacionales disminuyeron en número (9,6%) y aumentaron en monto (26%)<sup>33</sup>; los pagos, los retiros y las transferencias disminuyeron en número (0,9%), (0,3%) y (1,3%), mientras que aumentaron en monto (5,3%), (6,8%) y (0,6%), respectivamente.

## GRÁFICA 68: TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE OFICINAS

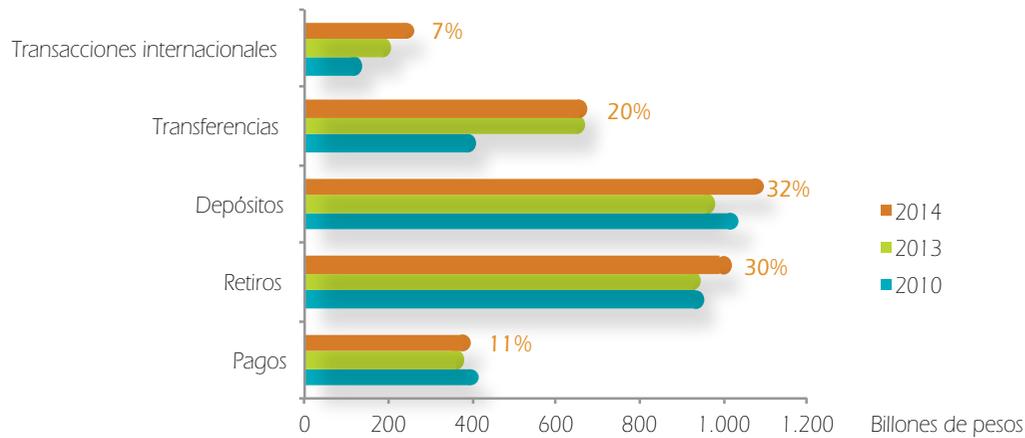
Número de transacciones y crecimiento anual



<sup>32</sup> El reciente estudio de Demanda de Inclusión Financiera desarrollado por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia en 2015, muestra el uso de los diferentes puntos de acceso (PdA) para realizar retiros.

<sup>33</sup> Las transacciones internacionales han venido aumentando por efecto de la TRM.

## Monto transado y variación anual



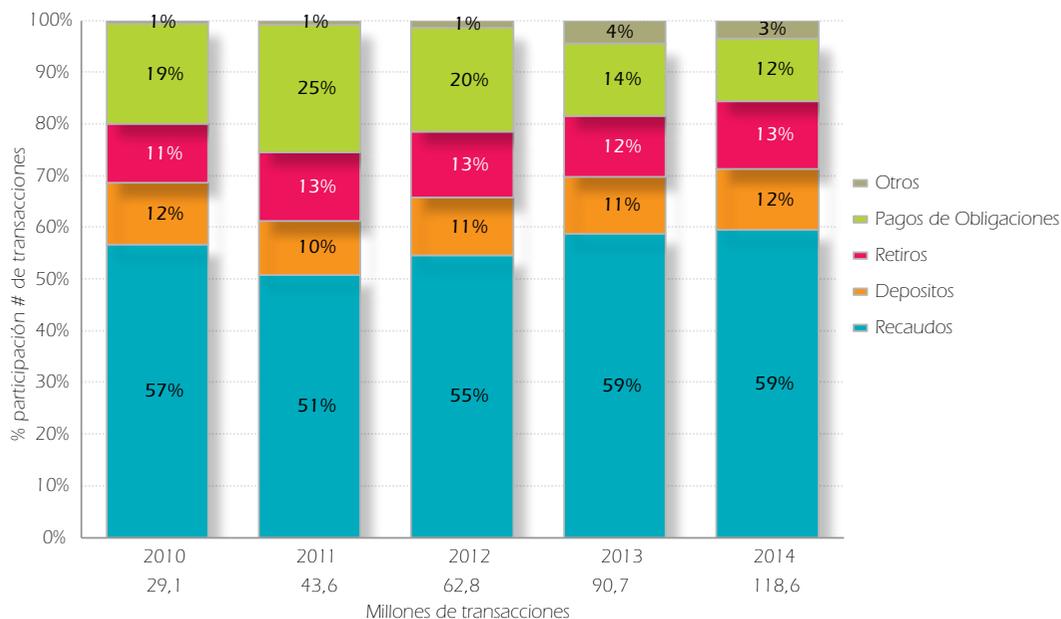
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

En la medida en que los Corresponsales Bancarios se han ido expandiendo, paralelamente también se ha ampliado su oferta de servicios. Prueba de ello es que en 2008 el 66% de las transacciones correspondían a recaudos, participación que descendió a 59% en el último año, dando paso a otro tipo de transacciones como retiros (13%), pago de obligaciones (12%), depósitos (12%), y en menor porcentaje la recepción de giros (2,6%), las transferencias de fondos (0,8%) y envío de giros (0,1%). El 5% de las personas encuestadas en el primer estudio de demanda de inclusión financiera en Colombia<sup>34</sup>, indicaron que utilizan este servicio para hacer retiros.

En términos de monto de las transacciones realizadas por medio de los corresponsales bancarios, los recaudos representan 35%, mientras que los depósitos y los retiros el 24% y 23%, respectivamente.

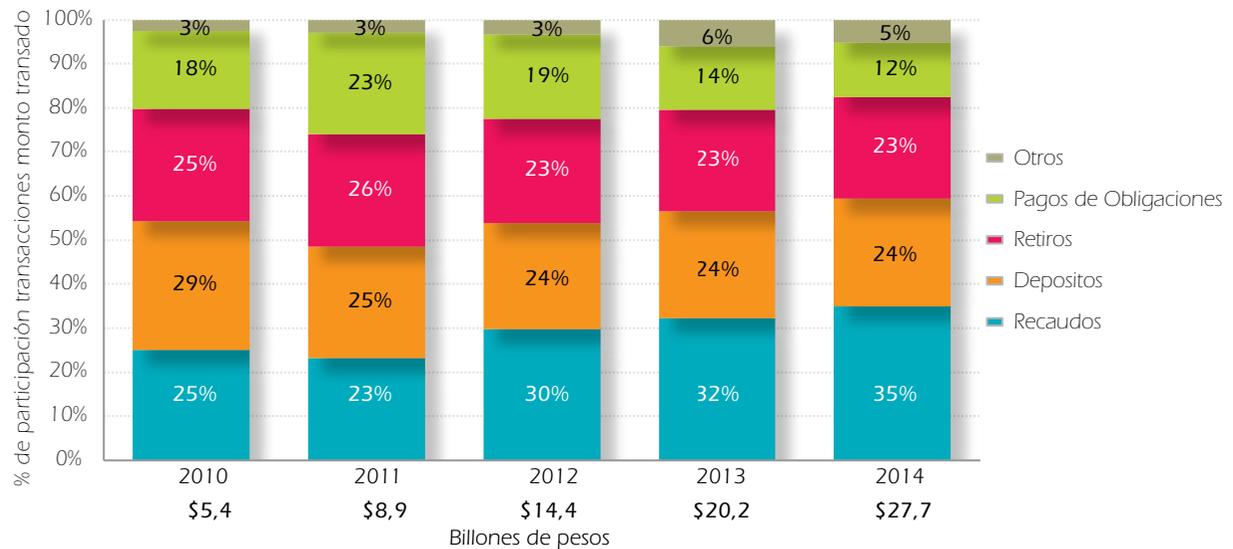
## GRÁFICA 69: TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS

### Según número de transacciones



<sup>34</sup> El reciente estudio de Demanda de Inclusión Financiera desarrollado por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia en 2015, muestra el uso de los diferentes puntos de acceso (PdA) para realizar retiros

## Según monto transado



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y Banca de las Oportunidades.

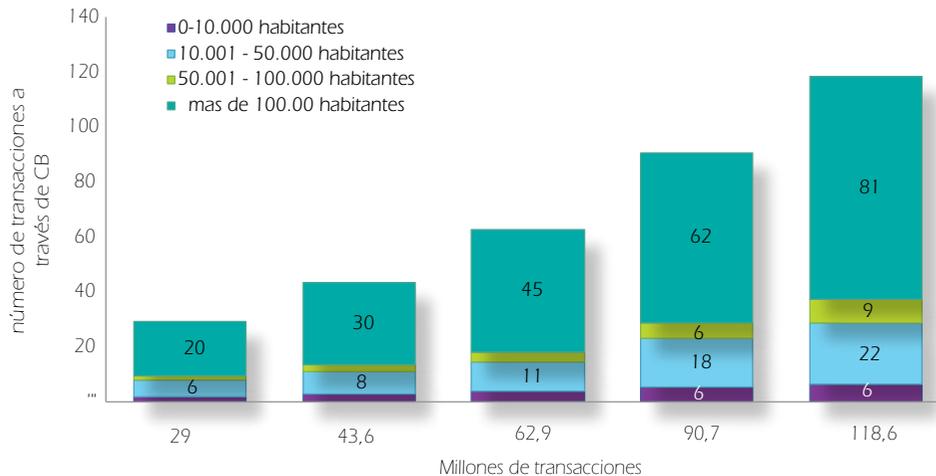
## ANÁLISIS DE LAS TRANSACCIONES EN LOS CORRESPONSALES BANCARIOS SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL:

Al analizar las transacciones de acuerdo con el tamaño poblacional se muestra que la mayoría de ellas se realizan en municipios de más de 100.000 habitantes, con 81 millones de transacciones en 2014 y un crecimiento de 32% frente a 2013, levemente inferior al crecimiento registrado durante el periodo 2012-2013 (38%), seguido de las transacciones en los municipios con población entre 10.001 a 50.000 habitantes, con 22 millones y un crecimiento de 26%, inferior al registrado en 2013 (61%).

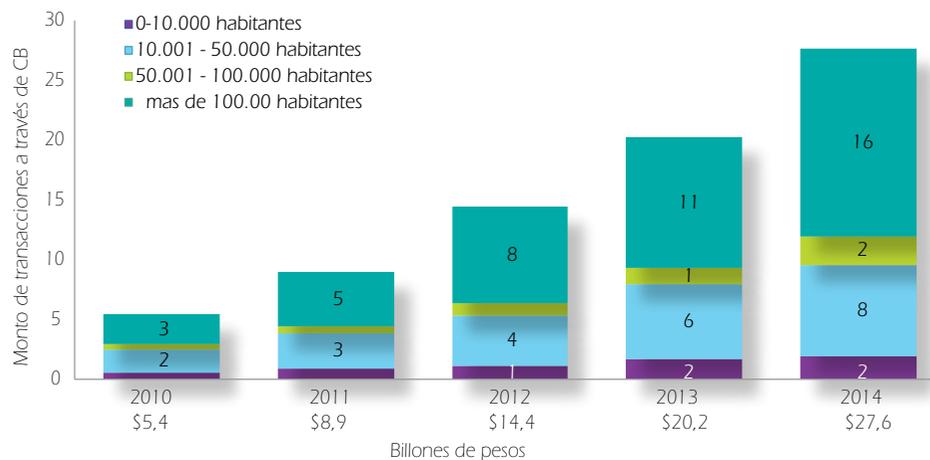
Al igual que ocurre con el número de transacciones, los corresponsales bancarios en municipios con tamaños poblacionales mayores a 100.000 habitantes movilizan más de la mitad de los recursos, con \$16 billones transados en 2014. El monto absoluto aumentó (43%) en 2014 con respecto al 2013 (35%). En los municipios de 50.001 – 100.000 habitantes su crecimiento fue significativo pasando de 43% en 2013 a 76% en 2014.

### GRÁFICA 70: TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL

#### Según número de transacciones



#### Según monto transado



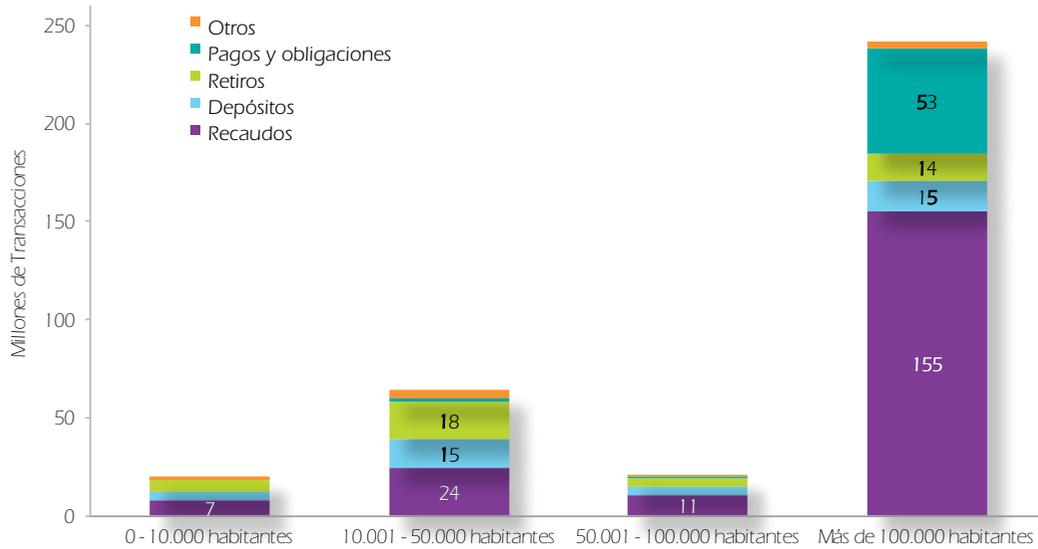
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y Banca de las Oportunidades

Ahora bien, por tipo de transacción encontramos que el recaudo es la transacción más usada en todos los municipios, en éstos la mayor participación (79%) está concentrada en municipios de más de 100.000 habitantes, seguido de los municipios de 10.001 a 50.000 habitantes con el 12%.

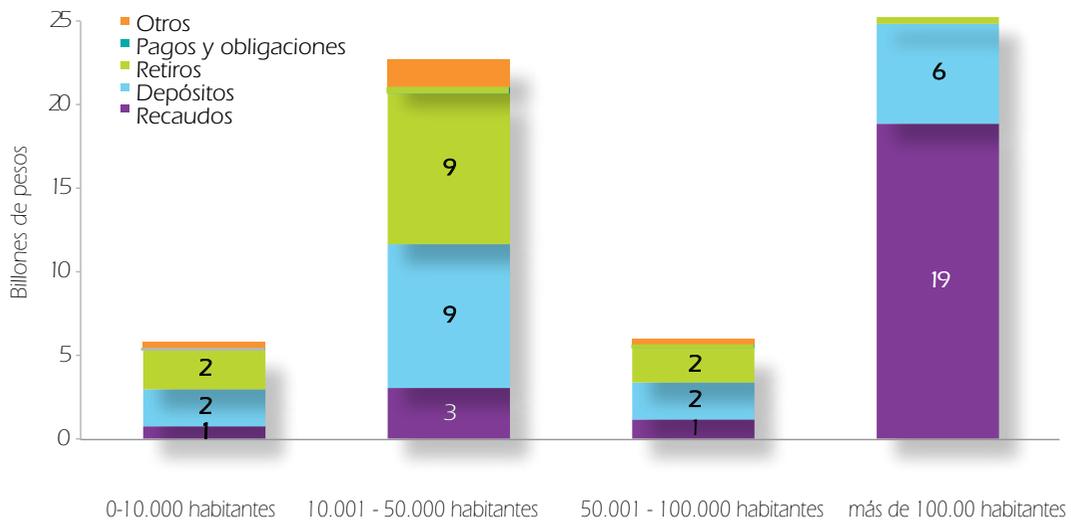
Al igual que ocurre en el número de transacciones, los corresponsales bancarios en municipios de tamaños poblacionales mayores a 100.000 habitantes movilaron más de la mitad de los recursos, con una participación de 79%, seguido de los municipios de 10.001 a 50.000 habitantes con el 13%, en los municipios con población de 0 – 10.000, 10.001 – 50.000, 50.001 – 100.000 habitantes los retiros son la segunda transacción más utilizada con el 13%, 50% y 11%, respectivamente.

## GRÁFICA 71: TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL POR TIPO DE TRANSACCIÓN

Según número de transacciones



Según monto transado



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y Banca de las Oportunidades

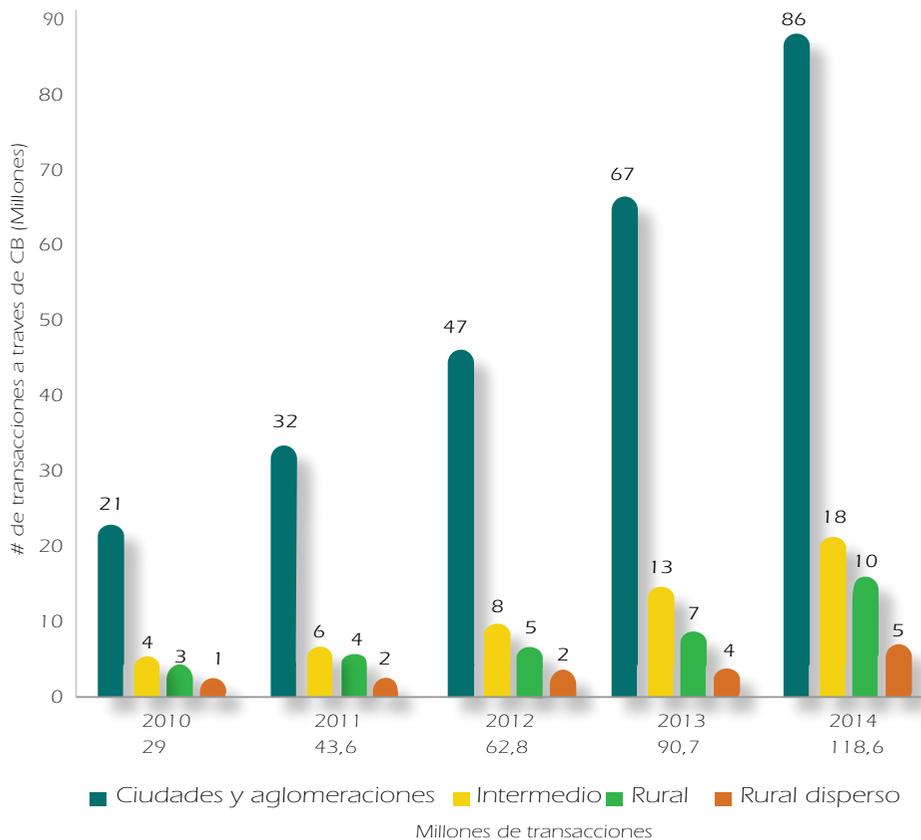
### ANÁLISIS DE LAS TRANSACCIONES EN LOS CORRESPONSALES BANCARIOS SEGÚN NIVEL DE RURALIDAD:

Con respecto al total de las transacciones los corresponsales bancarios en ciudades y aglomeraciones realizaron el 73% del número de transacciones con 86 millones, seguido de los municipios intermedios con el 15% y en municipios rural y rural disperso 9% y 4%, respectivamente. En comparación con 2013 el número de transacciones en corresponsales realizadas en 2014 por nivel de ruralidad muestra un crecimiento significativo pasando de 29% en ciudades y aglomeraciones, 41% en municipios intermedios, 35% y 19% en municipios rural y rural disperso.

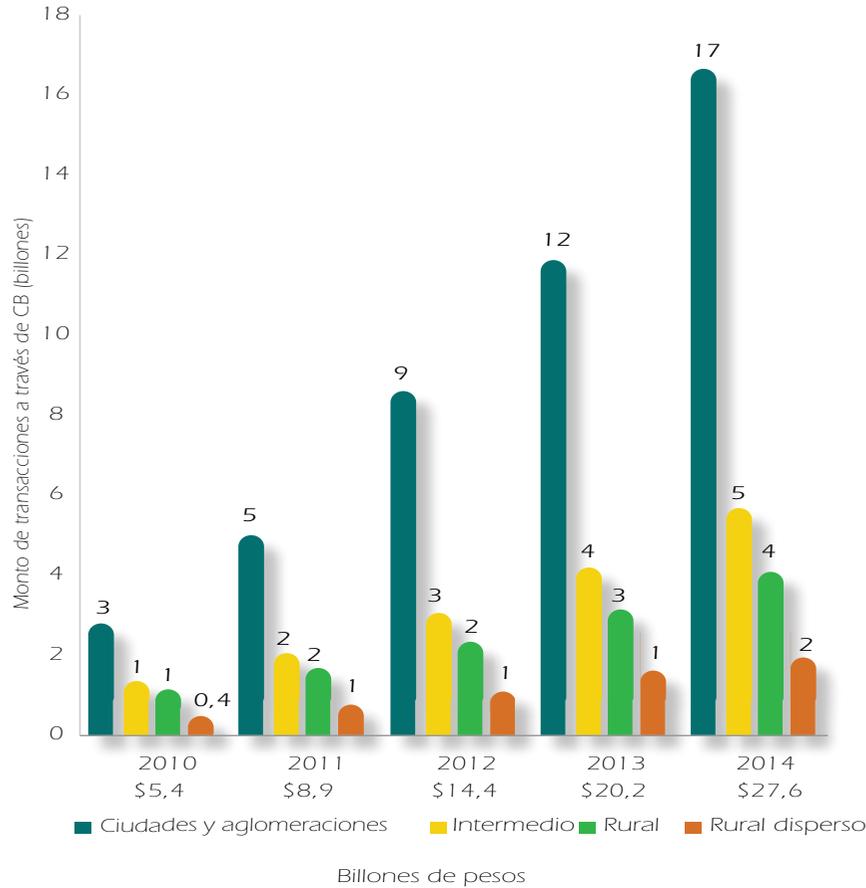
Al analizar el monto de las transacciones los Corresponsales Bancarios en ciudades y aglomeraciones movilizan más del 60% con \$17 billones transados, seguido de los municipios intermedios con el 20% con \$5 billones transados y en municipios rural y rural disperso 14% y 6%, respectivamente. En comparación con 2013 el monto de las transacciones de 2014 también muestra un crecimiento significativo pasando de 41% en ciudades y aglomeraciones, 37% en municipios intermedios, 30% y 19% en municipios rural y rural disperso.

### GRÁFICA 72: TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS SEGÚN TIPO DE MUNICIPIO

Número de transacciones por ruralidad



## Monto de las transacciones por ruralidad



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y Banca de las Oportunidades

En línea con lo anterior, a continuación se analizarán las transacciones a través de cajeros automáticos y datáfonos. En comparación con lo registrado durante 2013, el crecimiento del número de transacciones a través de cajeros automáticos en 2014 incrementó pasando de 5,4% a 5,8%; por el contrario el monto disminuyó pasando de 11,4% a 10,7%. En el caso del número de transacciones y monto transado a través de datáfonos fue inferior, en número de transacciones 14,5% a 9,9% y en monto 12,1% a 6,6%.

### Cajeros (ATM)

- El crecimiento del número de transacciones que se realizaron a través de cajeros en 2014 aumentó frente a 2013 pasando de 667 a 705 millones de transacciones con un incremento de 6%.
- El monto transado ascendió a \$177 billones, con un crecimiento anual de 11%.

### Datáfonos (POS)

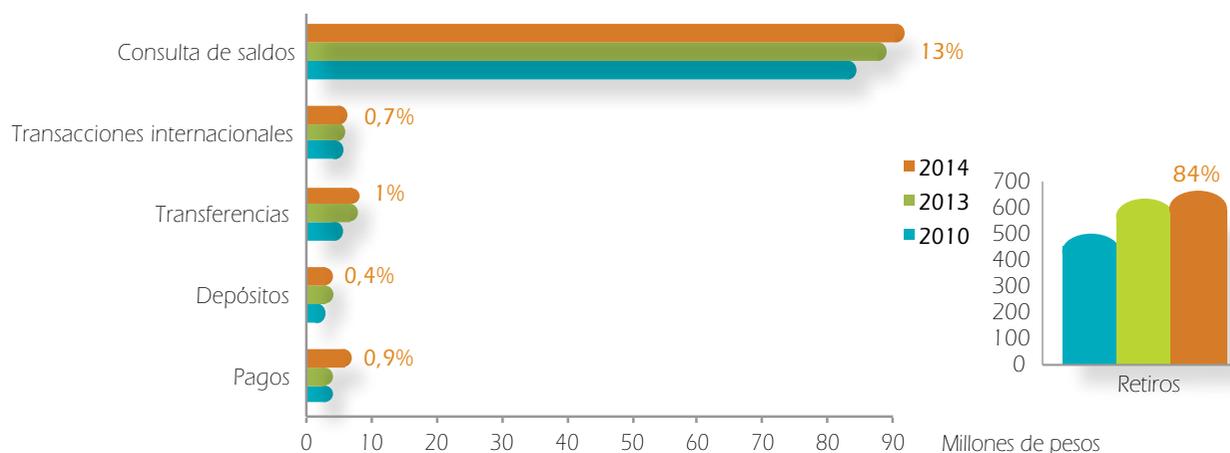
- El crecimiento del número de transacciones que se realizaron a través de datáfonos en 2014 aumentó respecto de 2013, pasando de 376 a 413 millones de transacciones con un crecimiento de 10%.
- El monto transado ascendió a \$75 billones con un crecimiento anual de 7%.

En relación con los cajeros automáticos (ATM) la transacción más usada corresponde a retiros con una participación del 84% de las transacciones realizadas y en una menor proporción consulta de saldos (13%), transferencias (1%), pagos (0,9%), transacciones internacionales (0,7%) y depósitos (0,4%). En este mecanismo, según el estudio de demanda de inclusión financiera el cajero automático es el principal punto de acceso utilizado por las personas cuando realizan un retiro, representando el 75%, sobre todo en ciudades principales donde nueve de cada 10 personas lo utilizan para este fin.

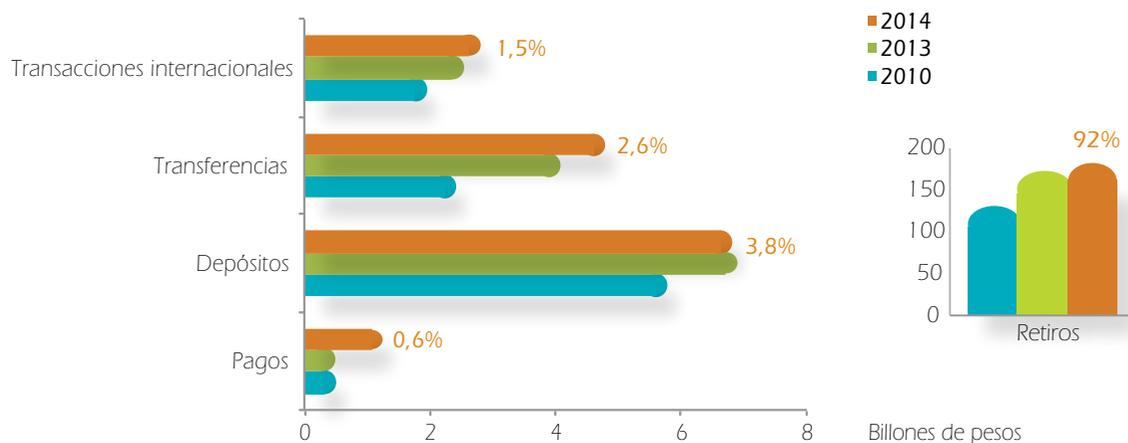
En términos de monto de las transacciones realizadas por medio de los cajeros automáticos, los retiros representan el 92% de los recursos transados y en menor proporción los depósitos (3,8%), las transferencias (2,6%), las transacciones internacionales (1,5%) y los pagos (0,6%).

Al comparar 2014 con 2013, los pagos, los retiros, las transferencias y las transacciones internacionales aumentaron en número (114%), (6%), (2%) y (4%) y en valor (224%), (10%), (19%) y (11%); por el contrario, los depósitos disminuyeron tanto en número (4%), como en monto (1%).

**GRÁFICA 73: TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**  
Número de transacciones



Monto transado

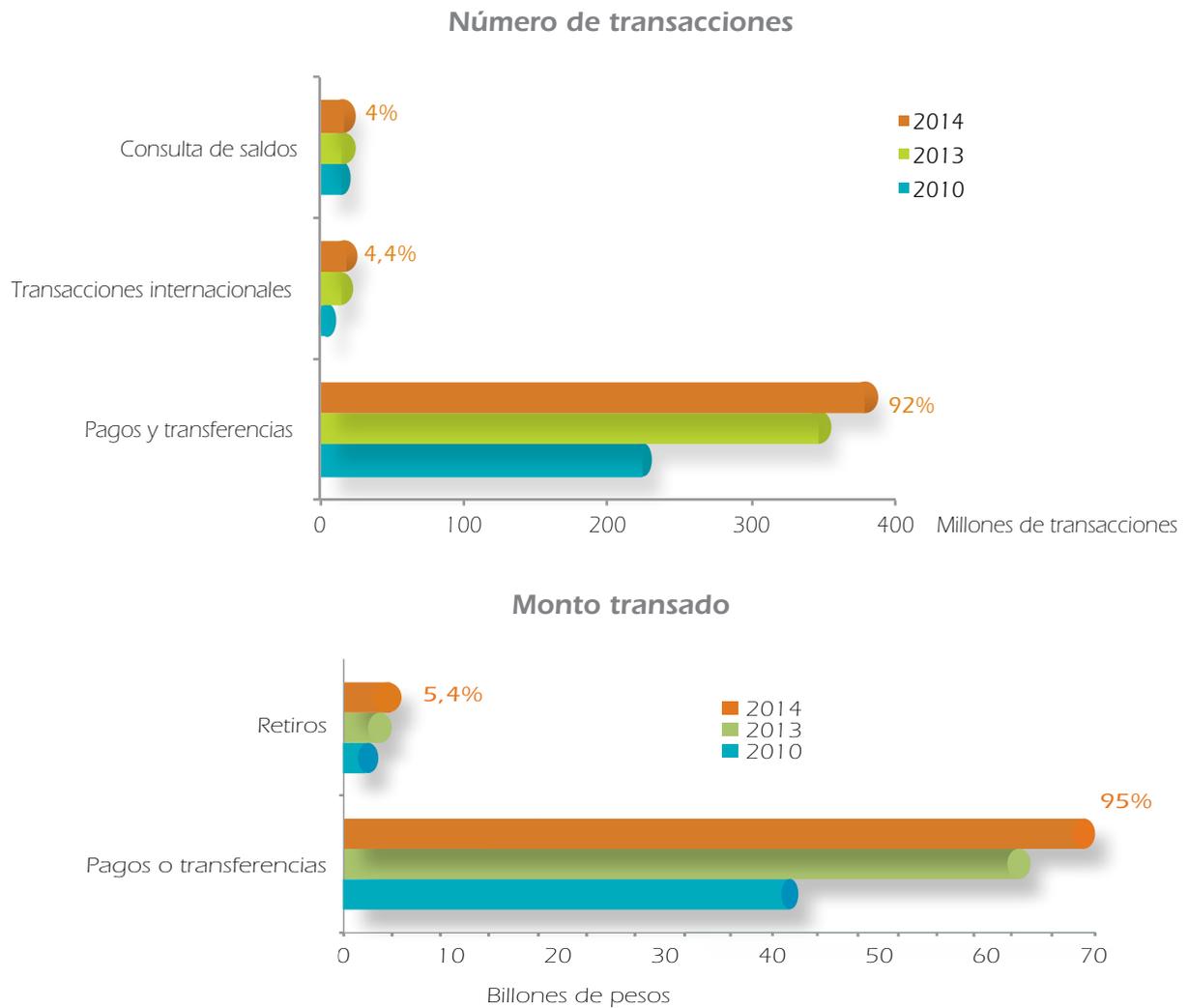


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

En el 2014 los datáfonos (POS) presentaron un crecimiento tanto en número de transacciones como en monto. La transacción más usada corresponde a pagos y transferencias, con una participación de 92% y en menor proporción las transacciones internacionales (4,4%) y consulta de saldo (4%). Asimismo, se observa que los montos de las transacciones realizadas por estos canales han crecido en pagos y transferencias (95%) y en retiros (5,4%).

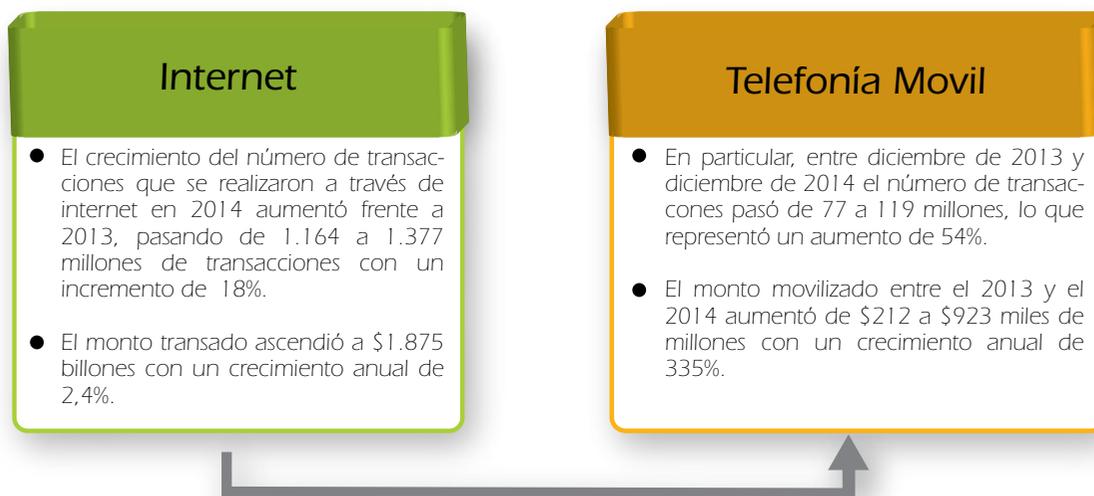
Como se presenta en la gráfica siguiente en el 2010 se realizaron 245 millones de transacciones a través de este canal, mientras que en el 2014 se efectuaron 413 millones, lo que evidencia un crecimiento de 68% en 5 años. De igual manera, se observa que los montos de las transacciones realizadas crecieron en el 70%, pasando de \$44 a \$75 billones en 2014, lo cual indica un crecimiento de 70%.

## GRÁFICA 74: TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE DATÁFONOS (POS)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Adicional a la cobertura de los canales tradicionales, para el sistema financiero resultó trascendental el desarrollo de canales no presenciales como internet y banca móvil, los cuales brindan distintas facilidades a los clientes y usuarios para la realización de transacciones financieras.



En lo que respecta a internet se observó un crecimiento de 87%, para el periodo comprendido entre el 2010 y 2014, incrementándose de 736 a 1.377 millones de transacciones. Por tipo de operación se encuentra que las transferencias pasaron de 37 a 90 millones, lo cual indica un crecimiento de 145%, los pagos pasaron de 96 a 162 millones, con un crecimiento de 68% y consulta de saldos de 602 a 1.125 millones, con un crecimiento de 86%.

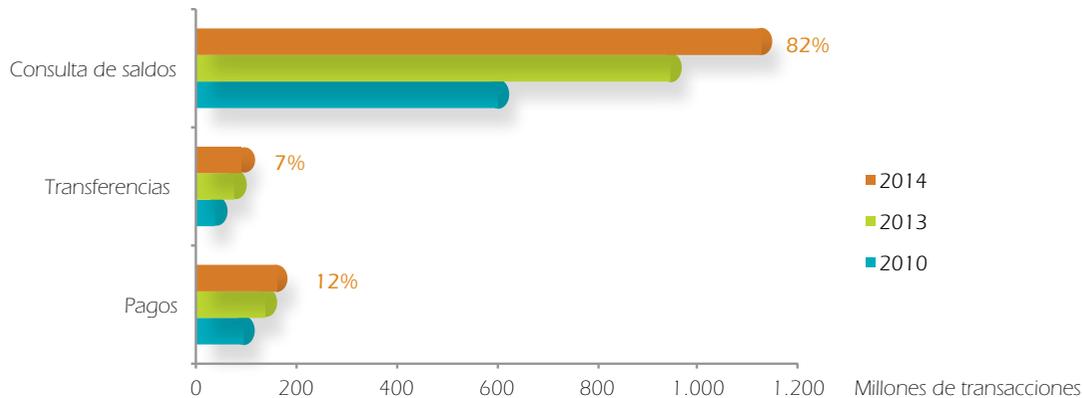
Así mismo, se observa que los montos de las transacciones realizadas crecieron considerablemente durante los últimos 5 años, pasando de \$1.237 a \$1.875 billones, con un crecimiento de 52%. En ese sentido por tipo de operación, los pagos pasaron de \$241 a \$480 billones, con un crecimiento de 99% y las transferencias de \$996 a \$1.395 billones, con un crecimiento de 40%.

Al comparar 2014 con 2013, las transferencias aumentaron en número (18%) y en monto (10%); los pagos aumentaron en número (15%) y disminuyeron en monto (14%); la consulta de saldos aumento en número (19%).

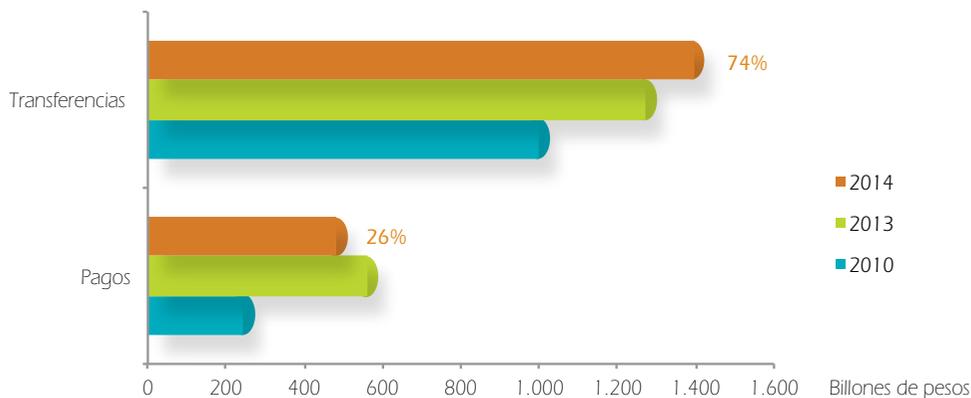
Como resultado de la encuesta de demanda de inclusión financiera<sup>35</sup>, el 80% de la población sabe que el internet puede utilizarse para realizar transacciones financieras, al analizar las principales motivaciones para el uso preferente de este canal las personas se deciden por la facilidad/comodidad (50%), el ahorro de tiempo (44%) y la posibilidad de realizar transacciones a cualquier hora y desde cualquier lugar (31%) y (23%), respectivamente; sin embargo la barrera determinante para el resto de personas que realizan transacciones a través de este canal corresponde a que aún consideran inseguro este medio.

<sup>35</sup> El reciente estudio de Demanda de Inclusión Financiera desarrollado por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia en 2015, muestra la actitud hacia el uso de la tecnología para la realización de transacciones financieras

**GRÁFICA 75: TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE INTERNET**  
Número de transacciones



**Monto transado**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

La banca móvil, es el canal transaccional que presentó la mayor dinámica en los últimos años. Mientras que en el 2010 se realizaron 14,8 millones de transacciones en el 2014 se realizaron 119 millones de transacciones, lo que evidencia un crecimiento de 706%. De acuerdo al tipo de operación las transferencias crecieron 2,294%, los pagos 741% y la consulta de saldo 689%.

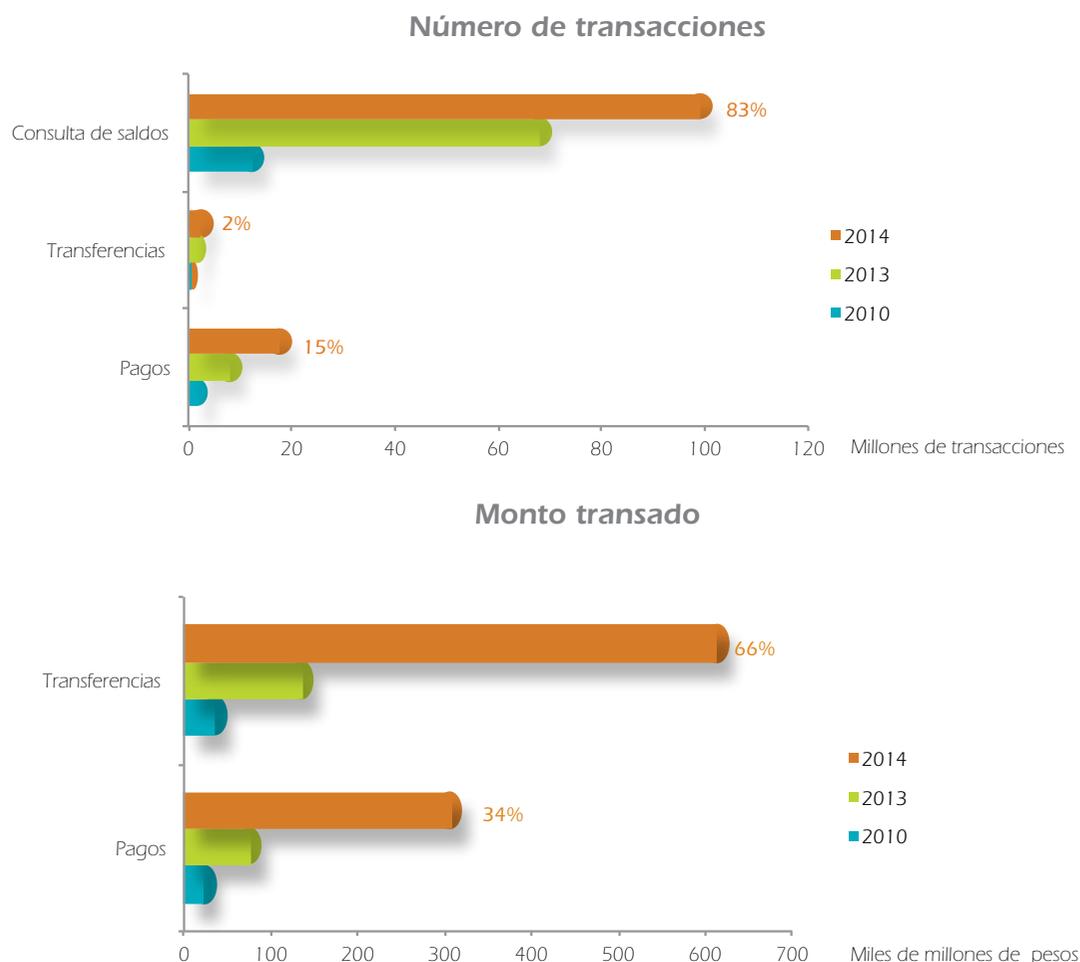
En 2014 las transacciones más frecuentes realizadas a través de telefonía móvil fueron la consulta de saldo (83%), seguidas por el pago de obligaciones (15%) y por último las transferencias (2%). Al comparar 2014 y 2013 las transacciones se incrementaron en (116%) en pagos, (66%) transferencias y (46%) consultas.

En términos de monto en el 2010 se movilaron \$56 miles de millones, en el 2014 se realizaron \$924 miles de millones, lo que evidencia un crecimiento de 1,556%. Con respecto al tipo de operación los pagos se incrementaron en 1,353% y en transferencias 1,682%.

En 2014 las transacciones que movilaron la mayor cantidad de recursos a través de este canal fueron las transferencias con 66% y pagos 34% del total del monto transado. Al comparar con 2013 los pagos se incrementaron 306% y las transferencias 350%.

Como resultado de la encuesta de demanda de inclusión financiera,<sup>36</sup> el 74% de la población sabe que la telefonía móvil puede utilizarse para realizar transacciones financieras. Al analizar las principales motivaciones para el uso preferente de este canal las personas se deciden por la facilidad/comodidad (62%), el ahorro de tiempo (38%) y la posibilidad de realizar transacciones a cualquier hora y desde cualquier lugar (29%) y (21%), respectivamente; sin embargo la barrera determinante para el resto de personas que realizan transacciones a través de este canal corresponde a que aún consideran inseguro este medio.

### GRÁFICA 76: TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE TELEFONÍA MÓVIL



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia .

Al cierre de 2014 este canal presentaba un total de 55.330.727 abonados, con un incremento del 10% frente al resultado del año anterior. Entre diciembre de 2010 y 2014 ha mostrado avances, especialmente en lo que tiene que ver con suscripciones, pasando del 97,7% en 2010 a 116,1% en 2014, lo que representó un crecimiento de 24% sobre el total de la población colombiana. A 2014 el número de abonados versus la población adulta indica que por cada colombiano hay 1,2 móviles abonados<sup>37</sup>.

<sup>36</sup> El reciente estudio de Demanda de Inclusión Financiera desarrollado por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia en 2015, muestra la actitud hacia el uso de la tecnología para la realización de transacciones financieras

<sup>37</sup> Fuente: Boletín Trimestral de las TIC, Cifras cuarto trimestre 2014, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [http://colombiatic.minitic.gov.co/602/articulos-8598\\_archivo\\_pdf.pdf](http://colombiatic.minitic.gov.co/602/articulos-8598_archivo_pdf.pdf)

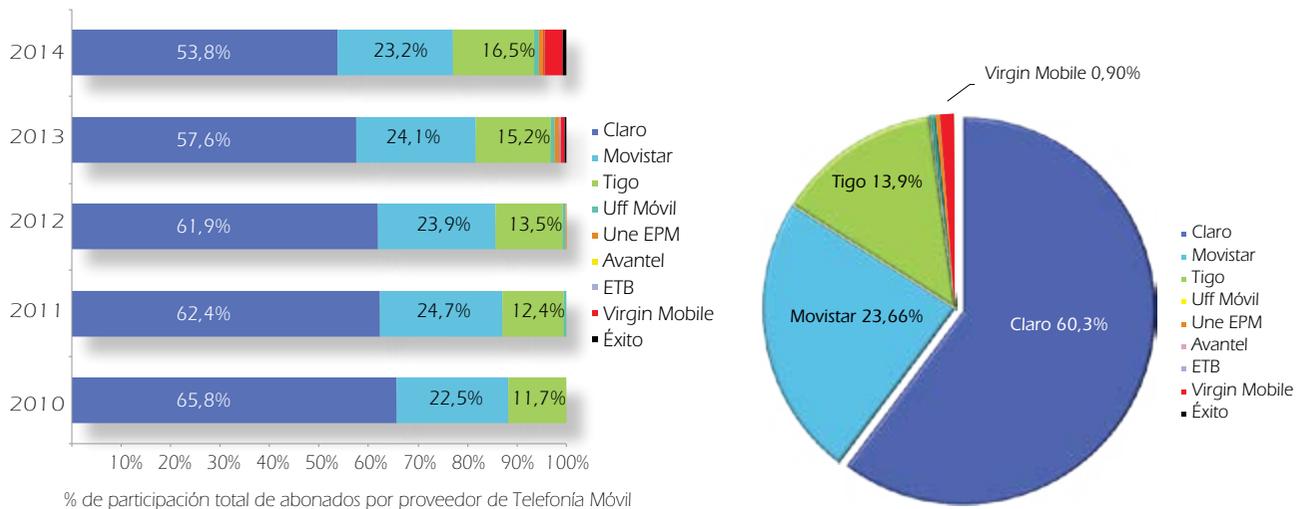
## GRÁFICA 77: NÚMERO DE ABONADOS A TELEFONÍA CELULAR Y PENETRACIÓN DEL SERVICIO



Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Boletín Trimestral de las TIC- 4T 2014).

La presentación del servicio de telefonía móvil se encuentra concentrada en tres grandes proveedores, estos operadores son Claro, Movistar y Tigo con una cobertura del total de los abonados de 60%, 24% y 14%, respectivamente.

## GRÁFICA 78: PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE ABONADOS POR PROVEEDOR DE TELEFONÍA MÓVIL



Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Boletín Trimestral de las TIC-4T 2014).

## CONCLUSIONES

A partir del análisis de la información de transaccionalidad, se encontró que los puntos claves que son determinantes para lograr mejores resultados en inclusión financiera corresponden especialmente al comportamiento de cada uno de estos canales:

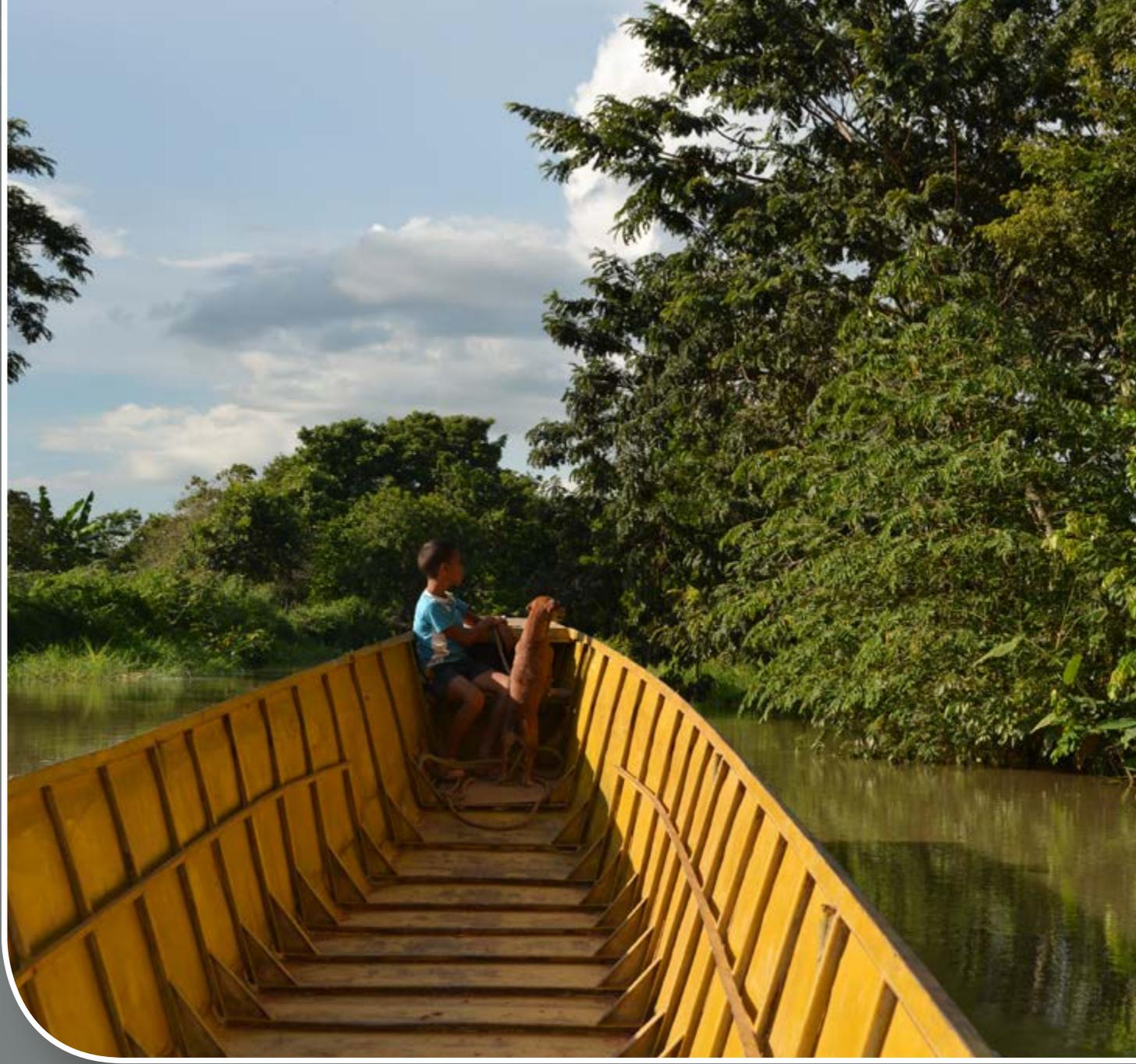
- Las oficinas continúan siendo el canal que moviliza el mayor volumen de transacciones por monto \$3.338 billones con una participación de 52%, sin embargo ocupa el segundo lugar en número de transacciones 701 millones con una participación de 19%.
- Por el contrario el internet ocupa el segundo lugar en monto transado \$1.875 billones con una participación de 30%; sin embargo es el primer canal en número 1.377 millones de transacciones, lo que representa una participación de (37%).
- En términos de crecimiento anual que se registró al cierre de 2014, la telefonía móvil presentó el mayor aumento por número de transacciones 54% y por monto transado 335%, seguido por los corresponsales bancarios presentando en número de transacciones 31% y en monto transado 37%.
- La telefonía móvil exhibe la mayor dinámica de crecimiento en el número de transacciones en los últimos años, mientras que en 2010 por este medio se realizaron 15 millones de transacciones en el 2014 se incrementó hasta 119 millones, lo que evidencia un crecimiento de 706%; con respecto al monto en el 2010 este canal movilizó \$56 miles de millones y en 2014 alcanzó la suma de \$924 miles de millones, lo que representó un incremento de 1,556%.
- Según tamaño poblacional, en el 2014 los Corresponsales Bancarios muestran que el 69% de las transacciones se realizan en municipios de más de 100.000 habitantes, con un crecimiento de 32% frente a 2013, además moviliza más de la mitad de los recursos. De acuerdo al nivel de ruralidad la mayoría de transacciones se realizan en ciudades y aglomeraciones con el 73%.

Se destaca el crecimiento presentado por los canales de internet y banca móvil en relación con los demás canales transaccionales como lo son las oficinas, corresponsales bancarios, datáfonos, cajeros, entre otros.

De acuerdo con los resultados de la encuesta de inclusión financiera realizada por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia, al analizar las principales motivaciones para el uso preferente de estos canales las personas se deciden por la facilidad/comodidad, el ahorro de tiempo y la posibilidad de realizar las transacciones a cualquier hora y desde cualquier lugar; sin embargo, la barrera determinante para el resto de personas que no realicen transacciones a través de estos canales se debe a que aún consideran inseguro realizar transacciones financieras por celular e internet.

Aunque Colombia se destaca a nivel nacional por la cobertura de internet, se espera que en el 2015, sea el primer país de Latinoamérica con cobertura de internet de alta velocidad en todos los municipios<sup>38</sup>.

38 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, artículo <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3839.html>







## PRODUCTOS FINANCIEROS DE AHORRO

---

### PRODUCTOS PASIVOS DE AHORRO Y TRANSACCIONALES

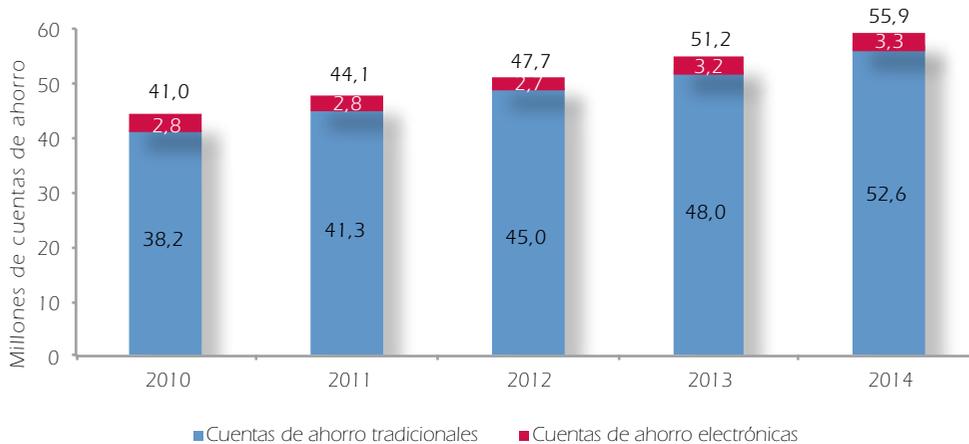
Los productos de ahorro han sido tradicionalmente utilizados como instrumento de inclusión financiera, teniendo en cuenta que el ahorro permite que las personas acumulen recursos para la realización de diferentes actividades y cumplimiento de metas. Como se ha insistido en los anteriores Reportes de Inclusión Financiera, el diseño y oferta de productos financieros no sólo debe considerar las necesidades de las personas<sup>39</sup> sino también deben incentivar el uso permanente de los mismos, de manera tal que las personas vinculadas al sistema financiero puedan percibir los beneficios que se obtienen por hacer parte de éste.

A diciembre de 2014 el número de cuentas de ahorro<sup>40</sup> ascendió a 55,8 millones con un crecimiento anual de 9,1%, crecimiento explicado fundamentalmente por la evolución de las cuentas tradicionales (9,4%). Lo anterior significa que en el último año hubo 4,6 millones de cuentas nuevas, de las cuales el 97% fueron cuentas de ahorro tradicionales. En los últimos 4 años se crearon en promedio 3,7 millones de cuentas nuevas.

<sup>39</sup> Los resultados de la encuesta de demanda de inclusión financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia y de Banca de las Oportunidades (2015) evidencian que a pesar de haber restricción de recursos disponibles para el ahorro las personas manifiestan tener interés en él.

<sup>40</sup> Incluye cuentas de ahorro tradicionales ofrecidas por establecimiento de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria y cuentas de ahorro electrónicas ofrecidas por establecimientos de crédito.

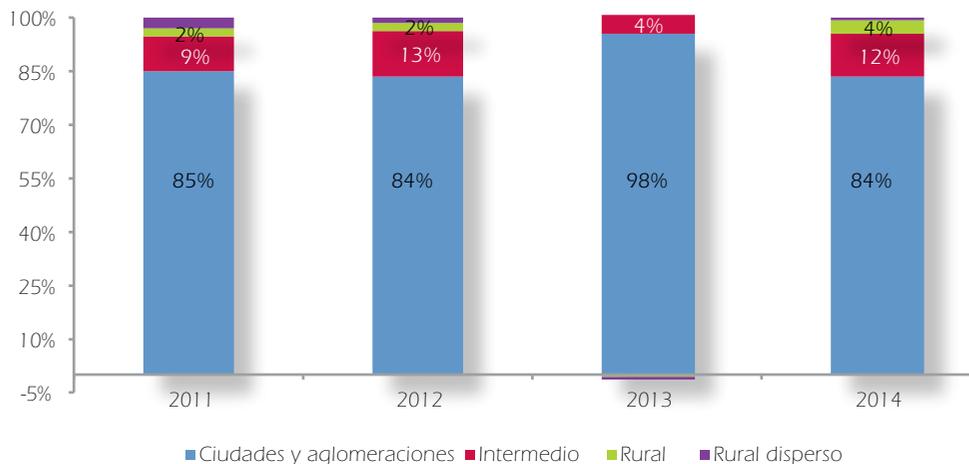
### GRÁFICA 79: EVOLUCIÓN CUENTAS DE AHORRO POR TIPO DE PRODUCTO



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES<sup>41</sup>.

Al analizar la evolución de las cuentas de ahorro por índice de ruralidad se encuentra que si bien las ciudades y aglomeraciones explicaron el 84% del crecimiento total de éstas, su participación ha venido disminuyendo y son los municipios intermedios y el sector rural los que han ganado participación en el último año, retomando niveles similares a los observados en 2012.

### GRÁFICA 80: EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS CUENTAS SEGÚN EL TIPO DE MUNICIPIO



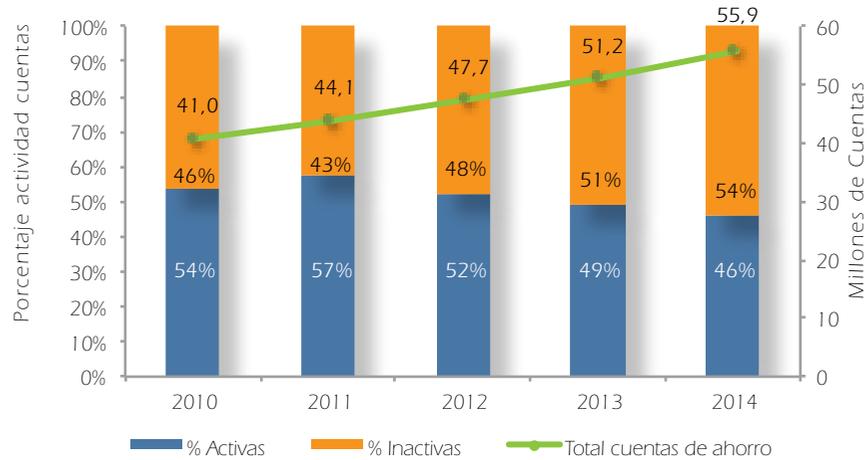
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

No obstante lo anterior, el comportamiento relacionado con la actividad de las cuentas de ahorro mostró que al cierre de 2014 el 46% registraron al menos un movimiento en los últimos seis meses (es decir, se mantuvieron activas). Ese porcentaje se redujo en 3pp frente al dato registrado en 2013 y en 9pp frente a 2010, lo cual plantea un reto a las entidades financieras de promover el uso efectivo de las cuentas. De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Inclusión financiera 2015, el 72% de los microempresarios y el 57% de las personas encuestadas sólo usan efectivo. Al analizar el patrón de uso de las cuentas de se encontró que solo el 32% de los microempresarios y el 17% de las personas utilizan sus cuentas más de tres veces al mes. Adicionalmente se identificaron factores como la falta de educación financiera y los costos de los productos como barreras para el uso de los productos.

41 CAES = cuenta de ahorro electrónica.

Como resultado de lo anterior, mientras que en 2014 el número total de cuentas de ahorro aumentó en 4,6 millones, el número de cuentas activas lo hizo tan solo en 506,2 miles. Tal como en años anteriores, el crecimiento de las cuentas inactivas ha superado el de las activas, lo que sigue reflejando la importancia de promover el uso a través de mecanismos adecuados de educación financiera así como la oferta de productos innovadores, de bajo costo y útiles para la población.

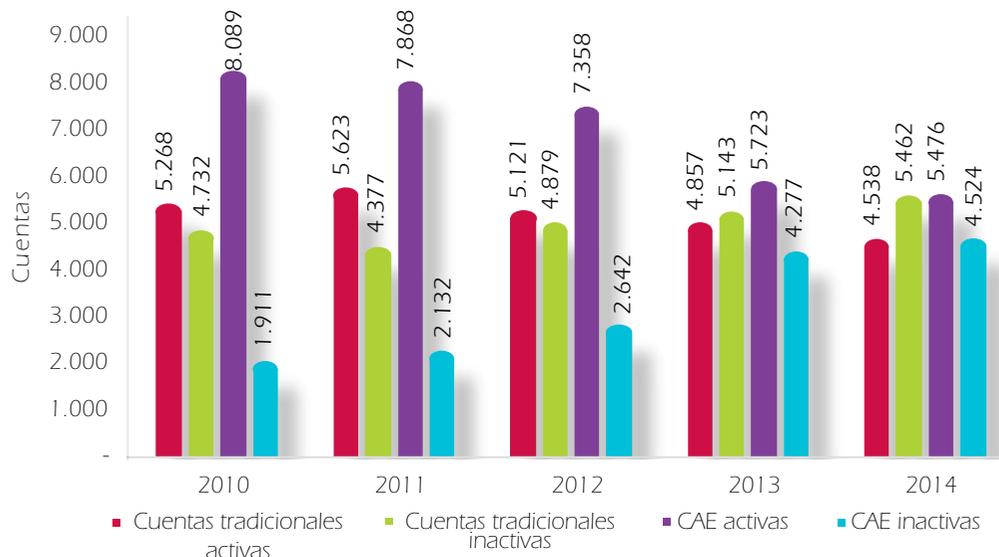
## GRÁFICA 81: NÚMERO DE CUENTAS DE AHORRO Y ACTIVIDAD



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

Por tipo de producto, se encuentra que por cada 10.000 cuentas de ahorro tradicionales hay 5.462 cuentas inactivas, es decir 319 más que en 2013. Por su parte, para las cuentas de ahorro electrónicas, por cada 10.000 cuentas de ahorro electrónicas, 4.524 estaban inactivas al cierre de 2014, es decir 247 más que el año inmediatamente anterior, lo cual puede estar asociado a los programas como Más Familias en Acción, en dónde un individuo puede dejar de recibir subsidios si se incumplen los criterios definidos, para acceder al mismo.

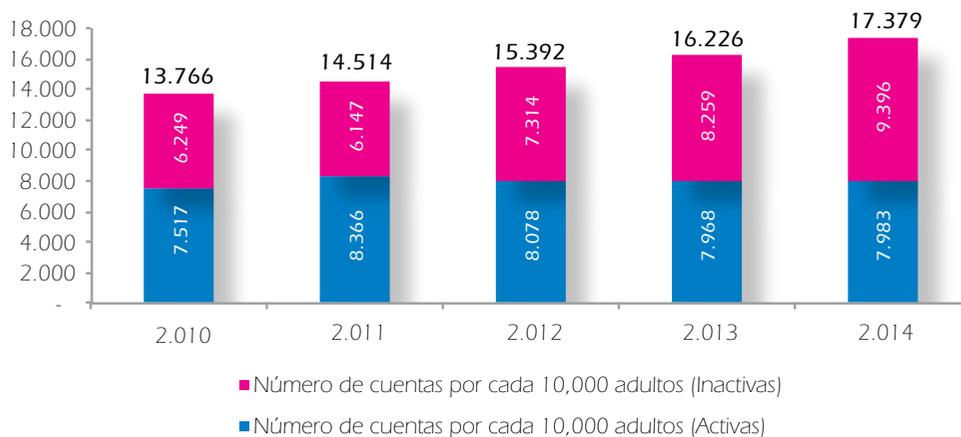
## GRÁFICA 82: ACTIVIDAD POR CADA 10.000 CUENTAS DE AHORRO



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

Respecto de la relación de número de cuentas por cada 10.000 adultos su tendencia ha sido creciente, alcanzando al cierre de 2014 una relación de 17.379, es decir, que en promedio, por cada adulto hay cerca de 1,7 cuentas de ahorros. Sin embargo, si se toman en cuenta sólo aquellas cuentas que estaban activas en el sistema financiero, este indicador disminuye en 54% hasta 7.983, manteniéndose en un nivel similar al año anterior.

**GRÁFICA 83: CUENTAS DE AHORROS TOTALES Y ACTIVAS POR CADA 10.000 ADULTOS**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

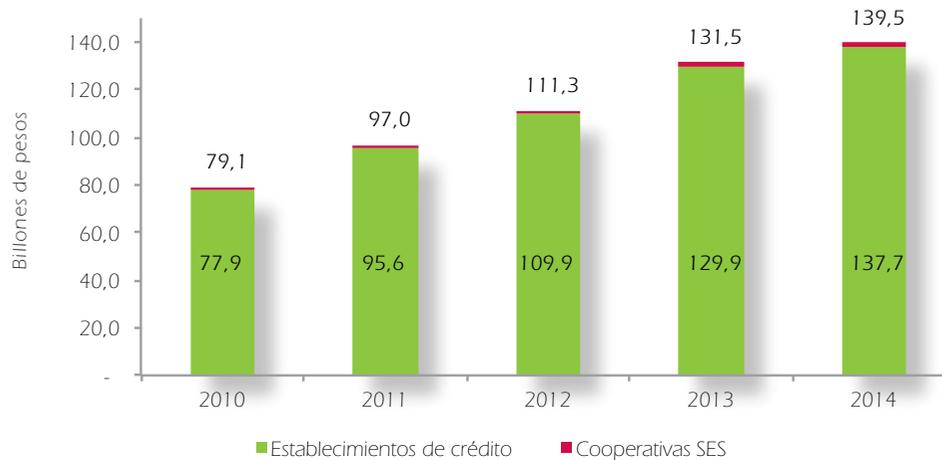
Al analizar la actividad de las cuentas de los adultos se encuentra que 14,1 millones tenían una cuenta de ahorro activa, lo que implica que cerca de 8 millones de personas (36% de los adultos) que en algún momento abrieron una cuenta de ahorro no la han utilizado en los últimos seis meses.

En consecuencia, el reto es lograr que la inclusión financiera vaya mucho más allá del acceso. Se debe propender por generar relaciones de largo plazo para lo cual es fundamental que se implementen los mecanismos e incentivos necesarios para que las personas no sólo accedan sino que usen los productos de ahorro.

El saldo de las cuentas de ahorro<sup>42</sup>, al cierre de 2014 ascendió a \$139,5 billones, lo que representa un aumento de 2,3% real durante el último año. De ese saldo total, el 98,7% (\$137,7 billones) estaba depositado en establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los bancos fueron los intermediarios más importantes en la captación a través de las cuentas de ahorro con 98% de participación, seguido por las cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria que concentraron el 1,3%.

<sup>42</sup> Incluye bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria.

## GRÁFICA 84: EVOLUCIÓN DEL SALDO EN CUENTAS



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

El incremento registrado en los saldos de las cuentas en bancos fue de cerca de \$7,8 billones, lo que representó un crecimiento de 2,3% real en el último año. Por su parte, se debe destacar que el saldo gestionado en las CAE tuvo un crecimiento real de 60,4% (ascendiendo a \$135,9 miles de millones), lo que demuestra la importancia de este producto de ahorro para la inclusión financiera.

## TABLA 13: EVOLUCIÓN SALDO DE CUENTAS DE AHORRO POR ENTIDAD (MILLONES DE PESOS)

Saldo cuentas de ahorro	2010	2011	2012	2013	2014	Part. 2014
Bancos	77.147.621	95.018.472	108.948.058	128.940.674	136.757.665	98,0%
Corporaciones Financieras	75.553	97.820	373.597	394.197	214.356	0,2%
Compañías de Financiamiento	71.124	105.918	125.320	160.802	268.998	0,2%
Cooperativas Financieras - SFC	604.138	382.437	432.835	447.105	416.101	0,3%
Cooperativas - SES	1.183.416	1.391.837	1.438.474	1.596.772	1.834.147	1,3%
<b>Total saldo cuentas de ahorro</b>	<b>79.081.853</b>	<b>96.996.484</b>	<b>111.318.284</b>	<b>131.539.550</b>	<b>139.491.267</b>	

Cifras en millones de pesos

El número de cuentas de ahorro en los bancos aumentó en 4,3 millones, la mayor variación en los últimos 4 años. Sin embargo, fue en las compañías de financiamiento en donde se evidenció el mayor crecimiento al registrar una variación de 35,8%, siguiendo la tendencia de los años previos.

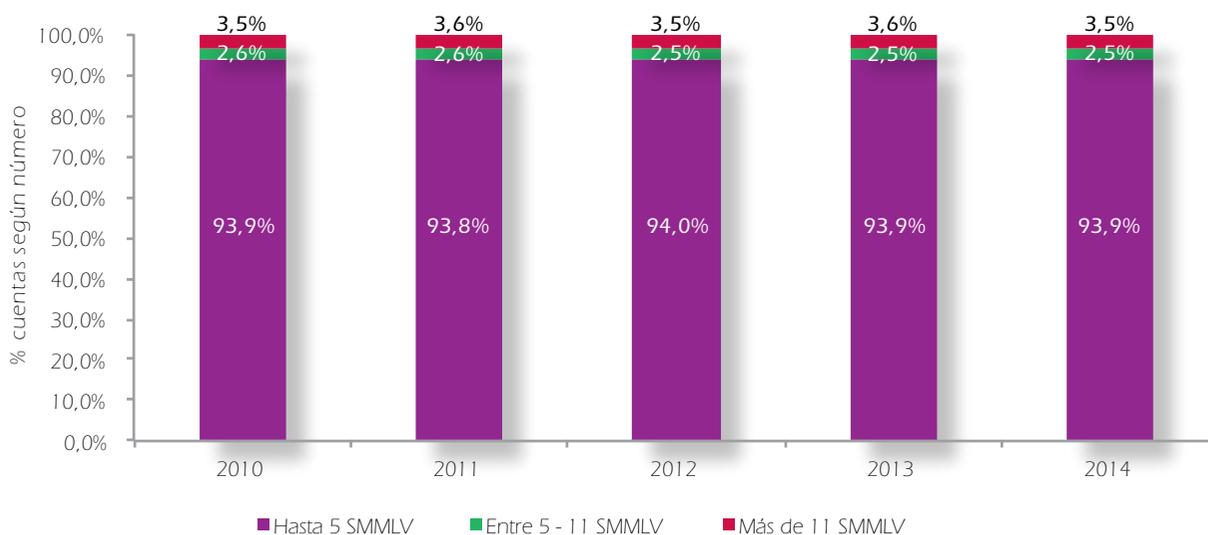
## TABLA 14: EVOLUCIÓN NÚMERO DE CUENTAS DE AHORRO POR TIPO DE ENTIDAD

Cuentas de ahorro	2010	2011	2012	2013	2014	Part. 2014
Bancos	38.610.123	41.528.445	44.796.786	48.051.382	52.338.535	93,7%
Corporaciones Financieras	105	148	174	347	405	0,0%
Compañías de Financiamiento	199.335	263.519	379.353	515.654	700.054	1,3%
Cooperativas Financieras - SFC	792.432	688.423	713.482	703.698	711.074	1,3%
Cooperativas - SES	1.433.698	1.636.909	1.803.032	1.951.527	2.110.773	3,8%
<b>Total cuentas de ahorro</b>	<b>41.035.693</b>	<b>44.117.444</b>	<b>47.692.827</b>	<b>51.222.608</b>	<b>55.860.841</b>	

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

Al analizar la segmentación del número de cuentas de ahorro<sup>43</sup> en función del saldo al final de cada periodo, se encontró que 47,4 millones de cuentas (93,9%) se clasificaron en el rango de hasta 5 SMMLV. Esto equivale a decir que por cada 10.000 adultos había 14.746 cuentas con saldos hasta 5 SMMLV. Esas cuentas concentraron cerca del 4,8% del total de los recursos captados a través de este producto.

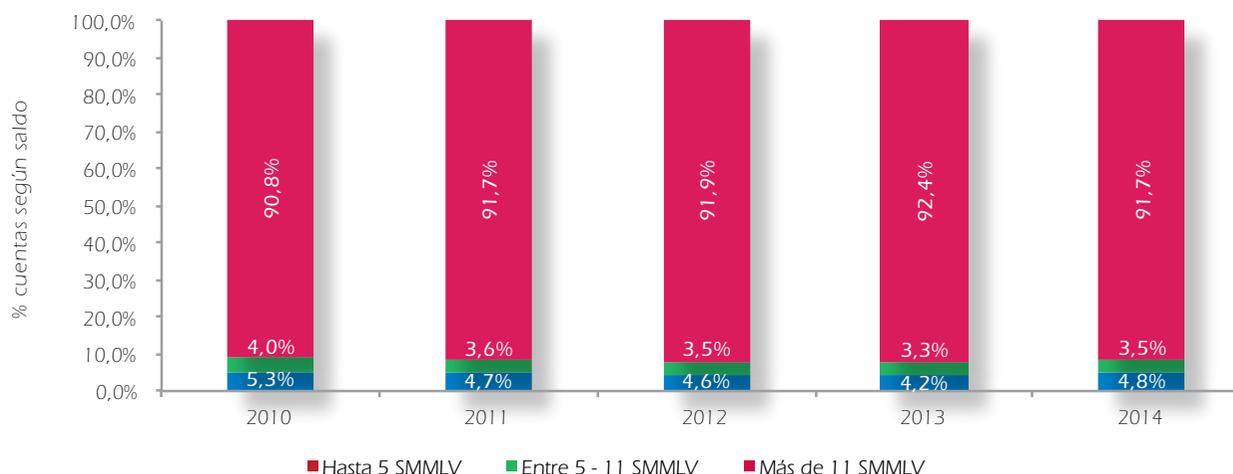
**GRÁFICA 85: DISTRIBUCIÓN DE NÚMERO DE CUENTAS SEGÚN SALDO**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades. No incluye CAE ni Superintendencia de Economía Solidaria

Las cuentas que tenían un saldo superior a 10 SMMLV registraron una participación de 3,5% del total de cuentas de ahorro, participación que se ha mantenido estable durante los últimos 5 años. A pesar de su reducida participación, se observó que del total registrado en depósitos de ahorro, el 91,7% de los recursos estaban depositados en estas cuentas, siguiendo la tendencia que ha presentado en los años anteriores.

**GRÁFICA 86: DISTRIBUCIÓN DE SALDO DE CUENTAS POR RANGO**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades. No incluye CAE ni Superintendencia de Economía Solidaria

<sup>43</sup> Únicamente incluye información de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Al evaluar el saldo promedio de las cuentas de ahorro por rango, se encuentra que en aquellas con saldo hasta 5 SMMLV, el saldo promedio ascendió a \$138.158, monto que se incrementó en \$10.694 en el último año.

**TABLA 15: SALDO PROMEDIO EN CUENTAS DE AHORRO**

Rango	Número de cuentas	Saldo promedio
Hasta 5 SMMLV	47.399.054	138.158
Entre 5 - 11 SMMLV	1.270.436	3.815.315
Más de 11 SMMLV	1.784.150	70.692.230
<b>Total</b>	<b>50.453.640</b>	<b>2.725.694</b>

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades. No incluye CAE ni Superintendencia de Economía Solidaria

Por tipo de entidad el saldo promedio de las cuentas de las compañías de financiamiento fue de \$384.253, mientras que en las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia era de \$585.173, en los bancos fue de \$2,6 millones.

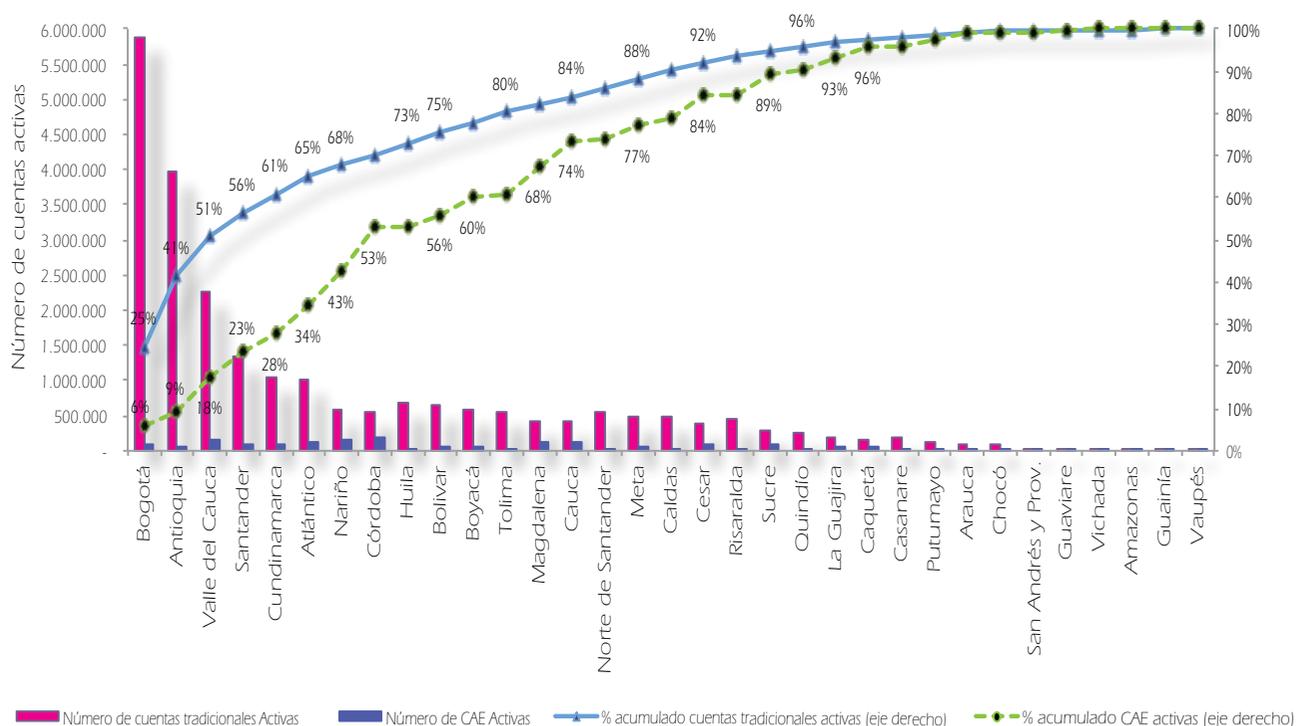
**TABLA 16: SALDO PROMEDIO EN CUENTAS DE AHORRO POR TIPO DE ENTIDAD**

Tipo de entidad	Saldo promedio				
	2010	2011	2012	2013	2014
Compañías de financiamiento	\$ 356.808	\$ 401.936	\$ 330.351	\$ 311.841	\$ 384.253
Cooperativas SES	\$ 825.429	\$ 850.284	\$ 797.808	\$ 818.217	\$ 868.946
Cooperativas Financieras SFC	\$ 762.385	\$ 555.526	\$ 606.652	\$ 635.365	\$ 585.173
Bancos	\$ 1.998.119	\$ 2.288.033	\$ 2.432.051	\$ 2.683.392	\$ 2.612.944
Corporaciones financieras	\$ 719.555.790	\$ 660.945.473	\$ 2.147.107.718	\$ 1.136.014.983	\$ 529.273.630
<b>Total</b>	<b>\$ 1.927.148</b>	<b>\$ 2.198.597</b>	<b>\$ 2.334.068</b>	<b>\$ 2.567.998</b>	<b>\$ 2.497.121</b>

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

La distribución geográfica de las cuentas de ahorro activas presentó variaciones importantes dependiendo del tipo de producto reflejando la influencia de programas como Más Familias en Acción. En el caso de las cuentas de ahorro tradicionales el 51% de las cuentas activas (48%) se concentraron en Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca, lo que representó 12,1 millones de cuentas. Sin embargo al analizar las CAE se evidenció que el 52% de las activas, es decir 941,9 miles, se concentraron en Córdoba, Nariño, Valle del Cauca, Magdalena, Atlántico, Cauca y Santander.

**GRÁFICA 87: CUENTAS ACTIVAS POR DEPARTAMENTO (DICIEMBRE-2014)**



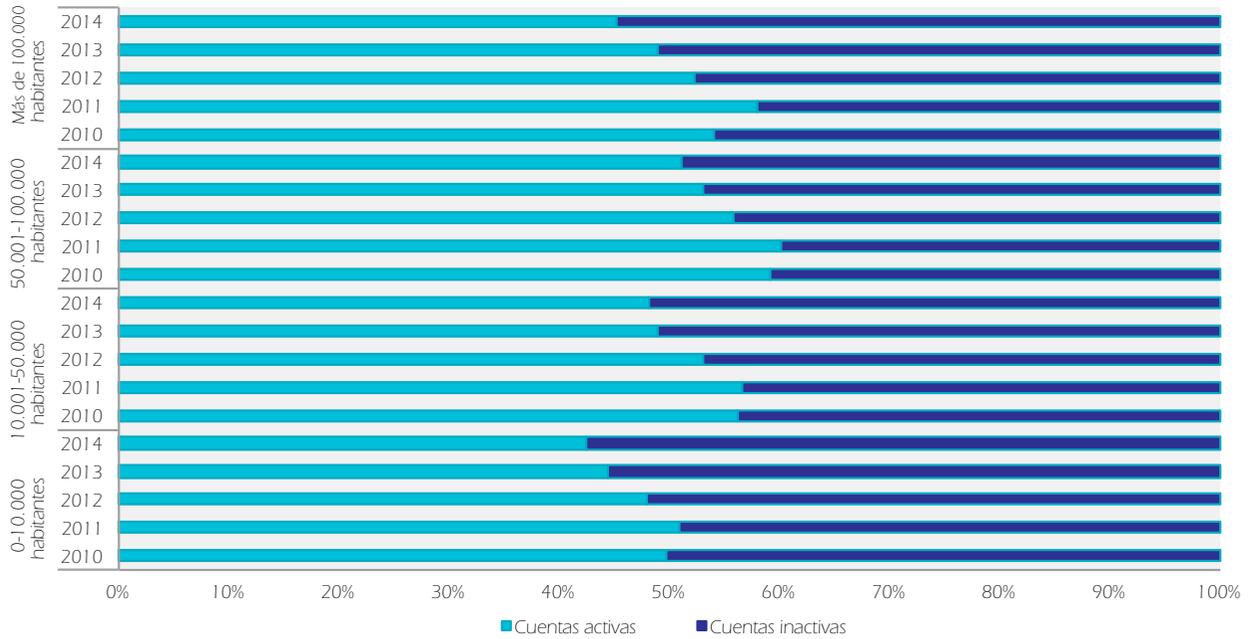
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria.

Al hacer el análisis en función de la densidad poblacional se evidencia una mejoría significativa a pesar de que continúa presentándose una diferenciación importante en términos de uso entre los habitantes de municipios de mayor tamaño y los más pequeños. Como resultado de lo anterior, en el caso de los municipios que tienen hasta 10.000 habitantes el número de cuentas activas por cada 10.000 adultos fue de 3.379 mientras que en los municipios de más de 100.001 habitantes el mismo indicador es de 9.680.

La inactividad de las cuentas de ahorro por tipo de municipio durante el último año no varió significativamente, manteniéndose activas alrededor del 46% para todos los municipios. Sin embargo, en los municipios de menos de 10.000 habitantes la inactividad de las cuentas ascendió al 57% lo que representó un incremento de 1pp frente a 2013.

Sin embargo, se debe resaltar que en todos los casos el porcentaje de cuentas inactivas se ha incrementado, hecho que se ha visto influenciada principalmente por lo que sucede en los grandes municipios que concentran el 77% de las cuentas de ahorro del país.

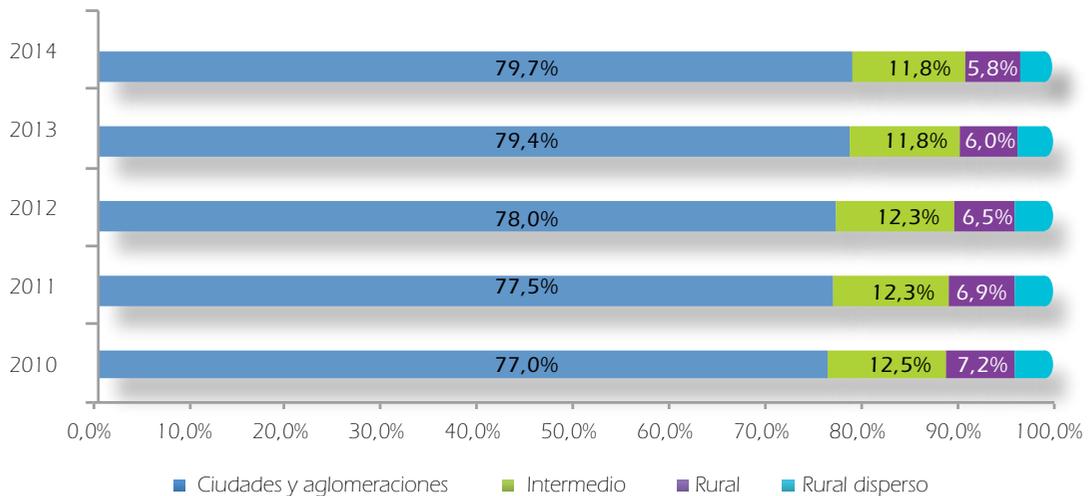
**GRÁFICA 88: PORCENTAJE DE CUENTAS DE AHORRO ACTIVAS E INACTIVAS SEGÚN TAMAÑO DE MUNICIPIO POR CADA 10.000 ADULTOS**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

Al estudiar la distribución de las cuentas por tipo de municipio se encuentra que el 91% se concentró en ciudades y aglomeraciones y ciudades intermedias, porcentaje que se incrementó en 2pp en los últimos 5 años y que es consistente con la distribución geográfica de la población.

**GRÁFICA 89: PORCENTAJE DE CUENTAS DE AHORRO SEGÚN EL TIPO DE MUNICIPIO**



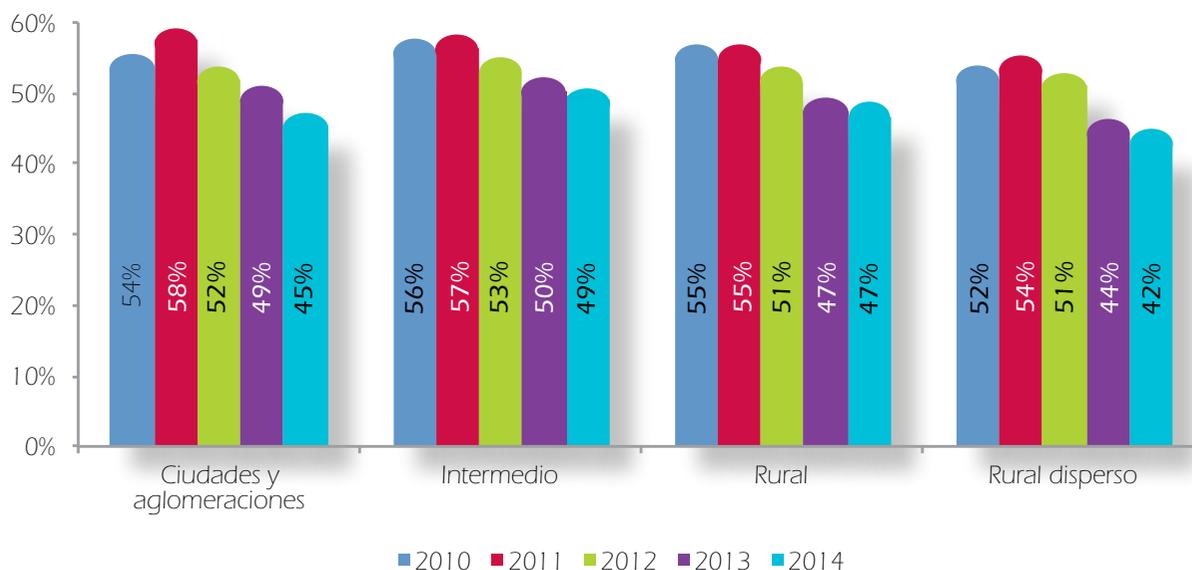
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

Con relación a la concentración de cuentas por zonas, se evidencia que por cada 10.000 adultos hay 20.758 cuentas de ahorro en las ciudades y aglomeraciones y 9.556 en municipios clasificados como rurales<sup>44</sup>. Frente a 2013 se registró un incremento en estos valores de 7% y 4%, respectivamente.

Con relación al uso de las cuentas por zonas, se registra en todos los casos una tendencia decreciente, siendo más marcada en las zonas rural disperso y ciudades y aglomeraciones donde en los últimos 5 años el porcentaje de cuentas activas se redujo en 11 pp y 9pp, respectivamente. Como se presentó al inicio del capítulo, en ninguna de las zonas las cuentas activas sobrepasa el 50%.

Una situación similar se evidenció en los resultados de la Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera (2015), en la que el 17% de las personas encuestadas manifestaron que no usan sus productos en un mes normal (este porcentaje se reduce a 12% en el caso de microempresarios)<sup>45</sup>. Como se mencionó previamente, esto está relacionado con el uso generalizado que se hace del efectivo por tradición cultural y porque es la manera como se evita incurrir en costos financieros.

**GRÁFICA 90: PORCENTAJE DE CUENTAS DE AHORRO ACTIVAS POR TAMAÑO POBLACIONAL**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

<sup>44</sup> No incluye clasificación rural disperso, para el cual el indicador por cada 10.000 adultos fue 6.991

<sup>45</sup> La presentación de los resultados de la encuesta de demanda puede consultarse a través del siguiente enlace: <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1013373&downloadname=20150602prestdemandainclusionfinanciera.pdf>

## CONCLUSIONES

Al cierre de 2014 de las 55,9 millones de cuentas de ahorro, cerca del 54% estaban inactivas. En el último año las cuentas inactivas crecieron en 4,1 millones. Dada la actividad registrada en las cuentas de ahorro, la necesidad de que las entidades financieras diseñen productos de ahorro innovadores y acorde con las necesidades de la población adquiere particular relevancia, de manera tal que se generen los incentivos adecuados para que los consumidores financieros optimicen y se beneficien de su uso.

El uso de las cuentas de ahorro presentó diferencias importantes en función del índice de ruralidad. En las zonas rural y rural dispersa se presenta un bajo uso de las cuentas con un indicador inferior a 5.000 por cada 10.000 adultos mientras que en ciudades y aglomeraciones el mismo indicador es de 9.444.

Por tamaño de municipio se observó un patrón de uso diferencial. En el caso de municipios grandes e intermedios el número de cuentas de ahorro activas por cada 10.000 adultos ascendió a 9.680 y 7.032, mientras que en las poblaciones con el menor número de habitantes el indicador fue de 3.379.

La mayor proporción de cuentas de ahorro registraron un saldo inferior a 5 SMMLV. Al cierre de 2014 cerca del 94% de las cuentas ahorro tenían saldo inferior a 5 SMMLV y concentraron el 4,8% del total de los recursos captados a través de este producto. En esa medida es claro como el seguro de depósitos de FOGAFIN, que cubre hasta \$20 millones por depósitos en cada entidad y abarca la mayor parte de las cuentas de ahorro.





## PRODUCTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO

---

### USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO

La creación de opciones de financiamiento formal motiva la implementación de proyectos productivos, favorece la adquisición de bienes y/o servicios y promueve la equidad. Por una parte, la consecución de los recursos de crédito para la ejecución de proyectos impulsa la creación de empresas y en consecuencia la generación de empleos. Por otra parte, el crédito permite que los hogares adquieran bienes y servicios que mejoran su calidad de vida, y que de no ser por este no podrían obtenerlos en el corto plazo.

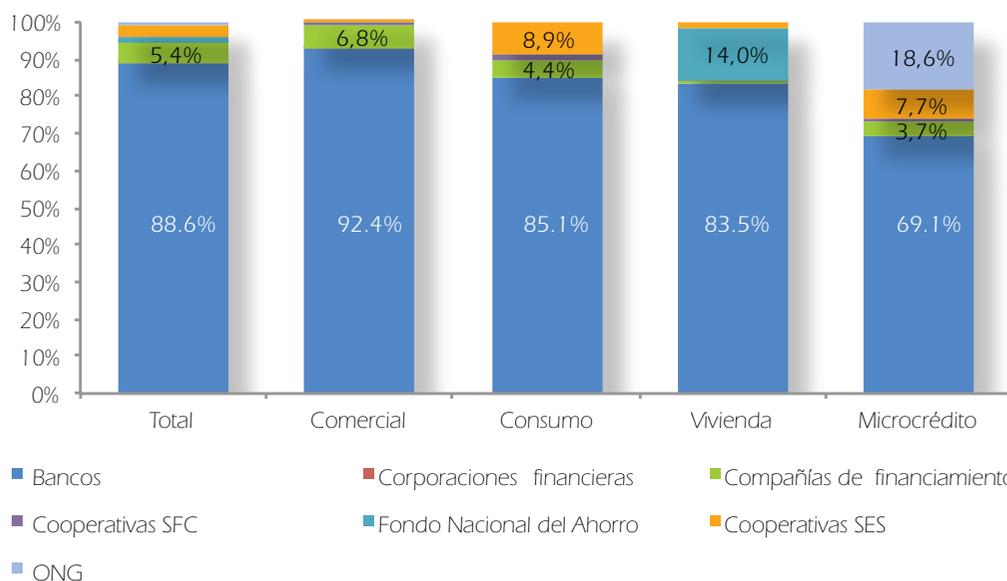
De esta forma, el crédito es un eje central en el desarrollo de políticas y constituye la segunda herramienta, después del ahorro, mediante la cual los colombianos acceden por primera vez al sistema financiero. En este capítulo se describe la evolución de la cartera de créditos, incluyendo la información de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) y las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) microcrediticias.

## ANÁLISIS NACIONAL

En 2014 la cartera de créditos<sup>46</sup>, presentó un menor ritmo de crecimiento frente a lo registrado el año anterior, aunque mantuvo una variación real anual superior al 9%. La mayor parte de las modalidades registraron esta tendencia, con excepción de la cartera comercial, que registró una tasa de crecimiento superior a la observada en 2013. Al finalizar el 2014 el saldo de la cartera total se ubicó en \$343 billones, superior en \$41 billones con respecto al 2013.

Durante el año la composición de la cartera estuvo definida en un 58% por la cartera comercial, seguida de la modalidad de consumo (29%), vivienda (10%) y microcrédito (4%), participaciones que se han mantenido relativamente estables en los años recientes. Si se desagrega la cartera por intermediario, las entidades bancarias representaron en 2014 el 89% del saldo total de los créditos, participación que fue seguida, aunque con bastante diferencia, por las compañías de financiamiento (5,4%), las cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria (3,3%), el Fondo Nacional del Ahorro (1,4%), las ONG microcrediticias (0,7%) y las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (0,6%). Este hecho es consistente con el tamaño de las entidades; sin embargo, cuando se analiza por modalidad, siguiendo los modelos de negocio, se observa como el Fondo Nacional del Ahorro adquiere importancia en el sector vivienda, las ONG en el segmento microcredicio, las cooperativas vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en la cartera de consumo y los establecimientos bancarios en la cartera comercial.

**GRÁFICA 91: PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN EL SALDO DE LA CARTERA TOTAL Y POR MODALIDAD DICIEMBRE DE 2014**

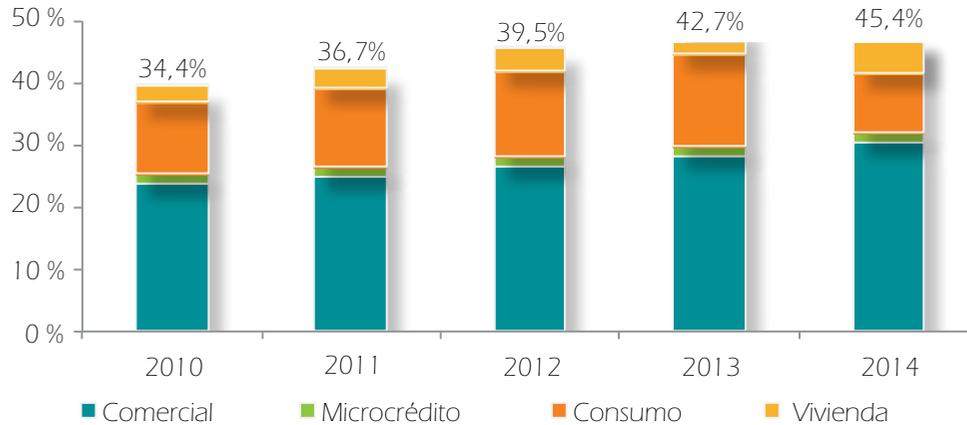


Fuente: Información de indicadores gerenciales, series históricas por entidades de la Superintendencia Financiera de Colombia, información de las cooperativas Superintendencia de Economía Solidaria y ONG

El mayor acceso al crédito en el sistema financiero formal se evidenció en el indicador de profundización financiera, que relaciona el saldo de cartera frente al Producto Interno Bruto (PIB). Este indicador ha aumentado de forma continua en los años recientes, llegando a un nivel de 45,4% en 2014.

<sup>46</sup> Incluyen información de bancos, cooperativas financieras, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, Cooperativas Superintendencia de la Economía Solidaria SES, ONG microcrediticias y al Fondo Nacional del Ahorro / No incluye Titularizaciones.

## GRÁFICA 92: INDICADOR DE PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA RELACIÓN DE CARTERA FRENTE AL PIB



Fuente: Información del DANE, cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, e información de Banca de las Oportunidades para cooperativas Superintendencia de Economía Solidaria y ONG.

### CARTERA COMERCIAL

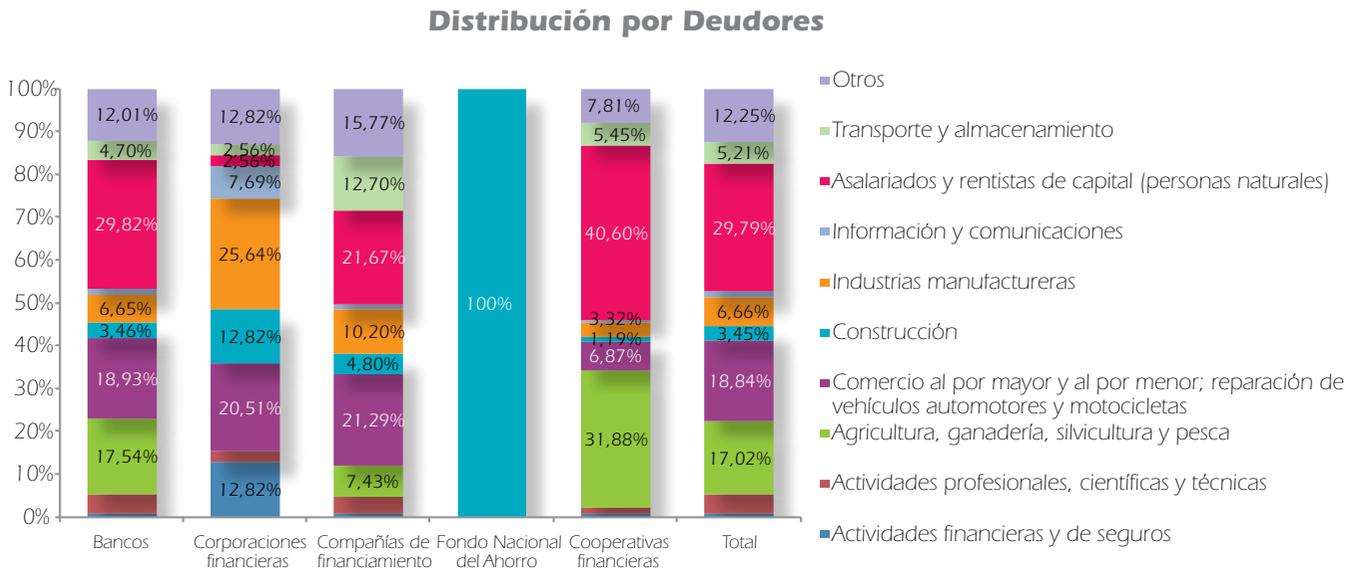
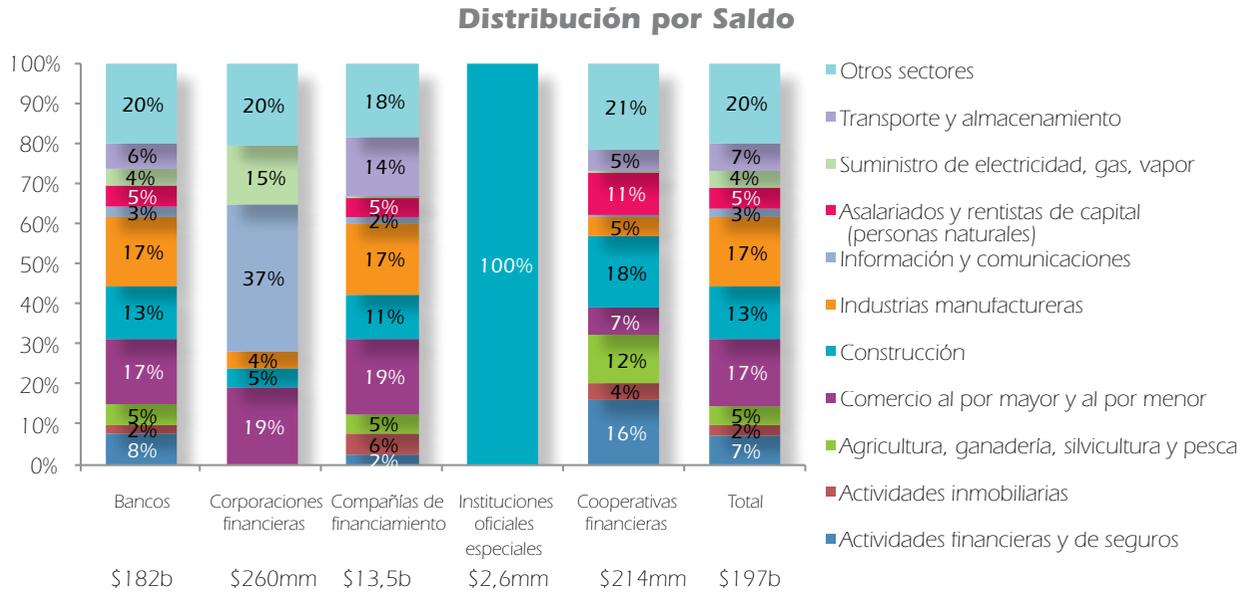
La cartera comercial presentó una tendencia creciente en su saldo con respecto a lo observado en 2013, llegando a registrar un monto total al cierre del 2014 de \$198 billones, superior en \$27 billones con respecto al año inmediatamente anterior. Los bancos explicaron el 97% del crecimiento registrado durante el año, seguidos por las compañías de financiamiento quienes aportaron el 4% del incremento. En el caso de las cooperativas vigiladas por la Superintendencia de economía Solidaria y por la Superintendencia Financiera de Colombia se registró un menor valor en el saldo de la cartera comercial frente al 2013.

Las entidades bancarias concentraron el 92% del saldo total de los créditos comerciales, lo cual se explica por la capacidad patrimonial de estas entidades, dado que les permite efectuar desembolsos de mayor cuantía dirigidos a deudores corporativos. Esta participación fue seguida por las compañías de financiamiento con el 6,84% y las cooperativas SES con el 0,50%.

Por sector económico se observa que los bancos y las compañías de financiamiento registran la mayor proporción del saldo de sus créditos en la industria manufacturera, comercio y construcción. Por su parte, las corporaciones financieras tienen cerca del 37% de su cartera comercial en el sector de información y comunicaciones, el Fondo Nacional del Ahorro registra el 100% de su saldo en el sector de la construcción, en línea con su esquema de negocio, mientras que las cooperativas Superfinanciera están enfocadas principalmente en el sector asociado a actividades financieras y seguros, construcción y agricultura.

Las anteriores participaciones se modifican notoriamente cuando se observa la distribución de cartera por sector económico a través del número de deudores y no del saldo. En particular, para el cierre de 2014 se observó como para el caso de los bancos, las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras el mayor número de deudores de la cartera comercial fueron los asalariados y rentistas de capital, el sector de agricultura y el de comercio. En particular, en estos tres grupos se registra el 66% del total de deudores de la cartera comercial y el 27% de su saldo total, indicando que los establecimientos de crédito efectúan un buen número de préstamos comerciales de bajo monto. En el caso de las corporaciones financieras se resalta que el sector de información y comunicaciones, que representó en diciembre de 2014 el 37% del saldo total de la modalidad comercial, explica solo el 8% del total de los deudores, lo que puede verse explicado por su mayor capacidad de endeudamiento.

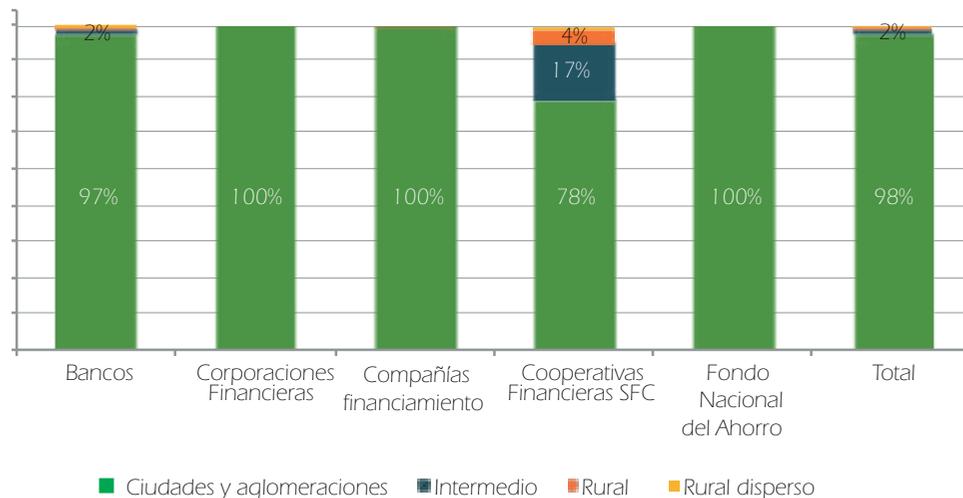
### GRÁFICA 93: COMPOSICIÓN DE LA CARTERA COMERCIAL POR SECTOR ECONÓMICO Y POR TIPO DE ENTIDAD (DICIEMBRE 2014)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. La gráfica no incluye a las cooperativas Superintendencia de Economía Solidaria y a las ONG.

Por su parte, también se puede evaluar la clasificación de la cartera comercial según el nivel de ruralidad respecto del lugar en el que se originó. La modalidad comercial está colocada en su mayoría en zonas urbanas. En particular, para 2014 el 98% del saldo total de la cartera comercial se concentró en ciudades y aglomeraciones, el 1,7% en zonas intermedias, el 0,5% en áreas rurales y el restante 0,2% en las zonas rurales dispersas. Esta característica es común para los diferentes tipos de entidad, con excepción de las cooperativas financieras, cuyo saldo está menos concentrado geográficamente al registrar el 78% de su saldo en ciudades y aglomeraciones, el 17% en zonas intermedias y el 4% en zonas rurales.

### GRÁFICA 94: COMPOSICIÓN DE LA CARTERA COMERCIAL POR NIVEL DE RURALIDAD Y POR TIPO DE ENTIDAD (DICIEMBRE DE 2014)



Fuente: Información de cartera neta por entidad, departamento y municipio de la Superintendencia Financiera de Colombia, no incluye información de las Cooperativas Superintendencia de Economía Solidaria y ONG.

## DESEMBOLSOS Y TASAS DE INTERÉS<sup>47</sup>

En términos de desembolsos, en el segmento comercial los montos desembolsados durante el 2014 (\$172,2 billones) superaron a los registrados en 2013 (\$159,9 billones). En este punto cabe mencionar que la cartera comercial puede ser segmentada en 5 diferentes productos, créditos ordinarios, preferenciales, de tesorería<sup>48</sup>, sobregiros y tarjetas de crédito empresariales. Por lo general, los mayores montos desembolsados se registran en el segmento preferencial, los ordinarios y los sobregiros, siendo este último una opción utilizada para cubrir situaciones de iliquidez en el corto plazo y se asocia a una mayor tasa de interés. De esta forma, mientras que para los créditos preferenciales y ordinarios, las tasas en 2014 se ubicaron en promedio en 7,27% y 10,69%, respectivamente, para los sobregiros esta tasa se situó en 23,52%, registrando niveles similares a los observados en 2013.

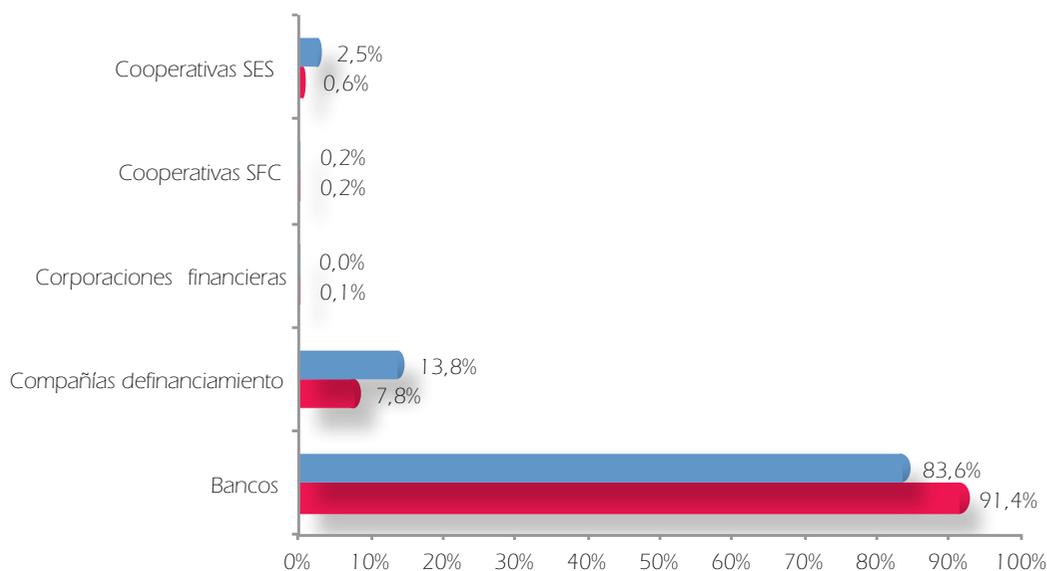
Del total de desembolsos en 2014 para los créditos comerciales, 33,66% correspondió a créditos preferenciales, 30% a sobregiros bancarios, 29,58% a créditos ordinarios, 5,84% a créditos de tesorería y 0,92% a tarjetas de crédito empresariales. En 2014 los montos desembolsados superaron en 7,7% a los registrados en 2013, representados en un total de 2,66 millones de operaciones.

Las colocaciones en este segmento fueron realizadas principalmente por los bancos y las compañías de financiamiento. En particular, del número total de desembolsos en 2014 (2,66 millones) los primeros colocaron el 83,6%, mientras que las compañías de financiamiento registraron una participación de 13,8%. Esta importancia relativa se mantuvo cuando se consideró la representación por intermediario en los montos totales colocando de forma tal que los bancos explicaron el 91,4% del valor total desembolsado en 2014.

<sup>47</sup> La desagregación de los desembolsos y las tasas de interés por producto y segmento dentro de cada modalidad se analiza con base en información remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia por lo que no incluye información de las Cooperativas SES y las ONG. Las cifras de desembolsos no incluyen al Fondo Nacional del Ahorro.

<sup>48</sup> Mediante los créditos de tesorería, los intermediarios satisfacen necesidades de financiación de corto plazo de los clientes empresariales.

## GRAFICA 95: PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN EL NÚMERO DE CRÉDITOS Y MONTOS DESEMBOLSADOS EN EL SEGMENTO COMERCIAL DICIEMBRE DE 2014



■ % de participación en el número de créditos desembolsados ■ % de participación en los montos desembolsados

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía Solidaria y Banca de las Oportunidades para las ONG.

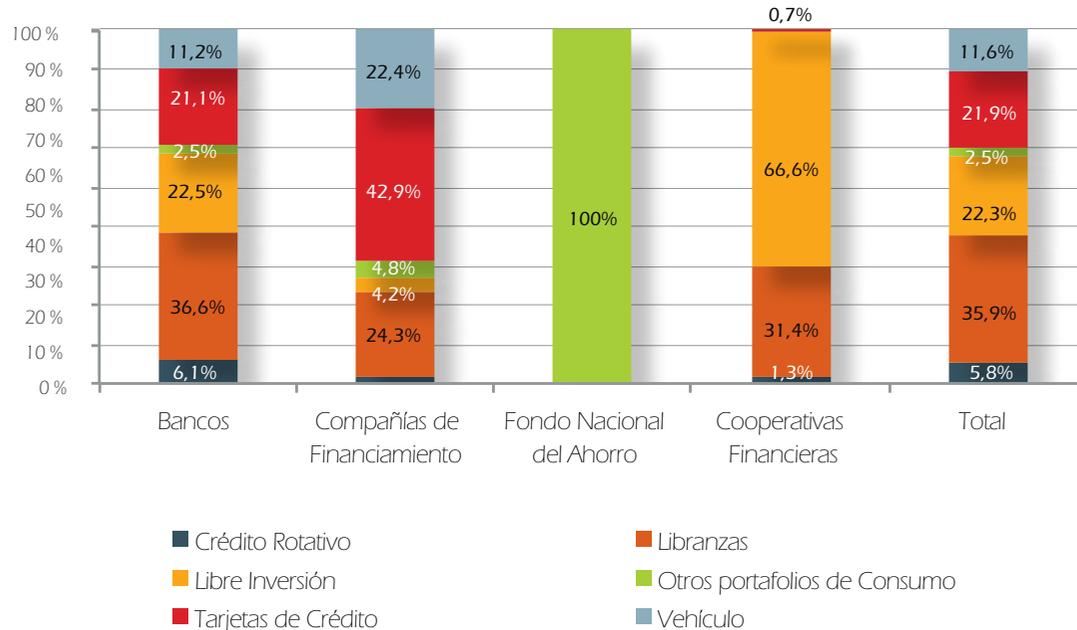
## CARTERA DE CONSUMO

La cartera de consumo moderó su ritmo de crecimiento frente a lo observado entre 2010 y 2013, pasando de crecer 14% real al cierre de 2010 a 6% real al finalizar el 2014, tras registrar un saldo de \$98,14 billones. El saldo de la cartera de consumo está explicado principalmente por las entidades bancarias (85%), por las cooperativas SES (9%) y por las compañías de financiamiento (4%).

Con la información remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia, la cartera de consumo puede desagregarse en seis tipos de producto: libranza, libre inversión, crédito rotativo, tarjetas de crédito, créditos de vehículos y "otros" créditos de consumo. A partir de esta división para 2014 se observó que los bancos y las compañías de financiamiento presentaron un portafolio diversificado al ofrecer todos los productos, mientras que los demás tipos de intermediarios registraron un mayor enfoque hacia productos específicos. Este es el caso del FNA que otorga en el segmento de consumo principalmente créditos educativos, mientras que las cooperativas financieras otorgan en su mayor parte créditos de libre inversión y de libranza.

## GRÁFICA 96: COMPONENTES DE LA CARTERA DE CONSUMO

Participación por tipo de entidad a diciembre de 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Los productos más representativos dentro de la cartera total de consumo corresponden a los créditos por libranza (36%), seguido por los de libre inversión (22%) y las tarjetas de crédito (22%). La mayor participación de la libranza obedece principalmente a la menor percepción de riesgo inherente de este tipo de créditos, debido al mecanismo de pago a través del descuento directo de la nómina del empleado, lo cual además permite reducir costos operativos para las entidades frente a los procesos de recaudo y seguimiento.

Por su parte, los créditos de libre inversión redujeron su participación en los últimos años cediendo terreno a los créditos por libranza por las razones ya expuestas. El segmento de libre inversión, a diferencia de la libranza tiene una mayor percepción de riesgo y por ende demanda por parte de las entidades un mayor esfuerzo en relación con el conocimiento del cliente, seguimiento y cobranza, razón por la cual son créditos más costosos.

A su vez, las tarjetas de créditos representan el 22% de la modalidad de consumo y corresponde a un crédito rotativo en el que se aprueba un cupo de crédito determinado por la entidad según las características del cliente y se administra a través del uso de una tarjeta plástica. Este producto es especialmente representativo en las compañías de financiamiento, en razón a las estrategias comerciales recientes de proveer este producto a través de grandes superficies comerciales.

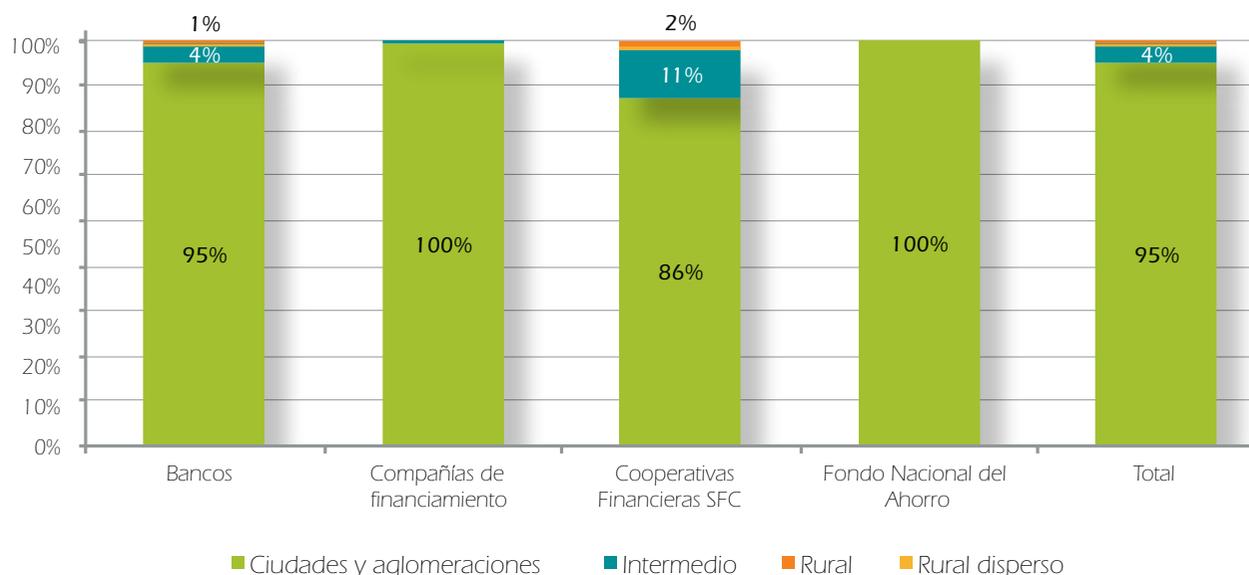
Dicho esto, en los años recientes se observó un incremento importante en el número de tarjetas de crédito vigentes en el mercado, pasando de 8,24 millones a 12,68 millones entre diciembre de 2010 y 2014, con un saldo utilizado de \$20,7 billones y un cupo aprobado de \$54 billones, correspondiente a un incremento de \$18,37 billones y \$48,38 billones, respectivamente. Esto quiere decir que del cupo total aprobado a los clientes se ha utilizado el 38%, cifra que se mantuvo estable con respecto al 2013. Esto puede obedecer a las tasas de interés asociadas a este producto que para 2014 se ubicaron en un promedio de 28% (tasa efectiva anual).

Por franquicia dentro de las tarjetas de crédito, se observa una importante participación de las tarjetas VISA (34%), seguida por la también franquicia internacional Mastercard (30%), y por las tarjetas de marca propia (28%) que corresponden en la mayoría de los casos a las provistas mediante las grandes superficies comerciales. Frente a 2013 se registró una menor participación de las tarjetas propias asociada al incremento en la representación en el mercado de la franquicia VISA.

En cuanto a la cartera de vehículos, cuyo saldo se observa en un 91% en las entidades bancarias, presentó un comportamiento creciente en 2014 con una variación nominal anual de 10%, superando la registrada en 2013 de 4%. Finalmente los créditos rotativos, que funcionan bajo los mismos criterios de las tarjetas de crédito, pero que no se administran mediante una tarjeta plástica, presentaron en general un crecimiento bajo durante el 2014, comportamiento que comenzó a registrar una tendencia creciente finalizando el año y que puede estar asociado a la temporada vacacional y de festividades de cierre de año.

Por su parte, también se puede evaluar la clasificación de la cartera de consumo según el nivel de ruralidad en el que está originado. Bajo este esquema se tiene que el saldo de la modalidad de consumo está enfocado en su mayoría en zonas urbanas. En particular, para 2014 el 95% del saldo total de la cartera de consumo se concentró en ciudades y aglomeraciones, el 4,1% en zonas intermedias, el 0,9% en áreas rurales y el restante 0,3% en las zonas rurales dispersas. Esta característica es común para los diferentes tipos de entidad, con excepción de las cooperativas financieras, cuyo saldo presenta una mayor distribución al registrar el 86% de su saldo en ciudades y aglomeraciones, el 11% en zonas intermedias y el 2% en zonas rurales.

**GRÁFICA 97: COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CONSUMO POR NIVEL DE RURALIDAD Y POR TIPO DE ENTIDAD (DIC-2014)**



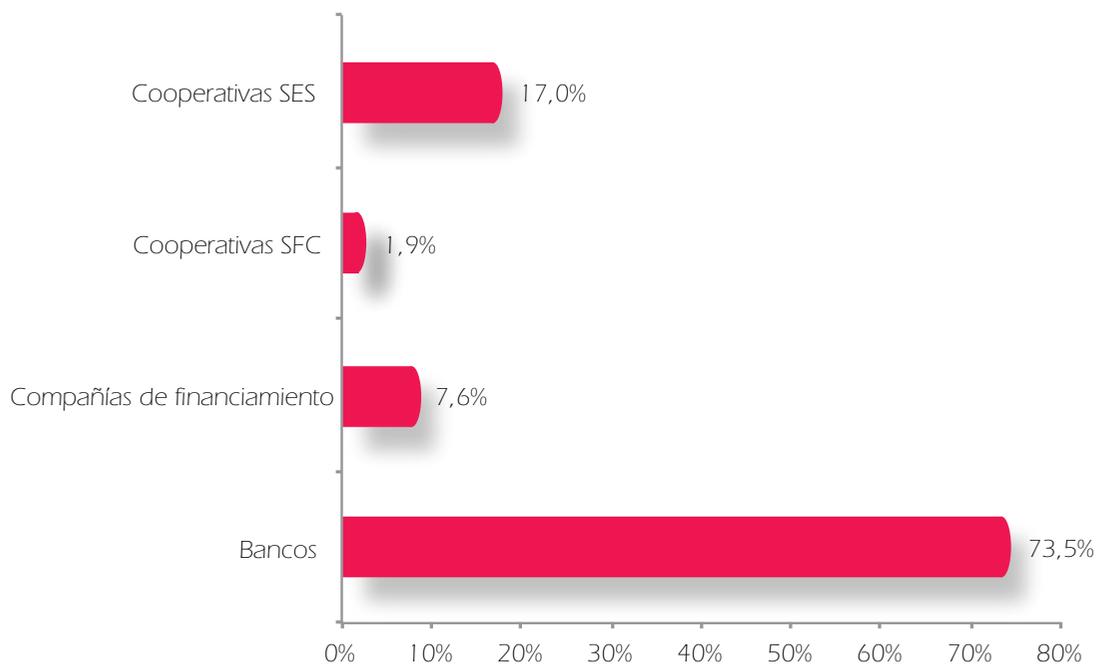
Fuente: Información de cartera neta por entidad, departamento y municipio de la Superintendencia Financiera de Colombia, no incluye información Superintendencia de Economía Solidaria y ONG.

## DESEMBOLSOS Y TASAS DE INTERÉS<sup>49</sup>

Para la modalidad de consumo se registró un monto total desembolsado en 2014 de \$61,5 billones, aumentando en \$8 billones frente al año anterior. Al clasificar los desembolsos del 2014 se encuentra que los asociados a las tarjetas de crédito correspondieron al 41,74% de las colocaciones en esta modalidad, mientras que el restante correspondió a otros productos de consumo, entre los que se encontraron los créditos de vehículo, libre inversión, créditos rotativos y los créditos a través de libranza. Por lo general, las tasas asociadas a las tarjetas de crédito superan las registradas por los demás tipos de producto. En 2014, las tasas de interés para las tarjetas de crédito se ubicaron en un promedio ponderado de 27,77%<sup>50</sup>, mientras que para los otros productos de consumo se registró un nivel medio en sus tasas de 17,26%.

En este segmento, además de los bancos se destacó la participación en el total de colocaciones de las cooperativas SES. Estas últimas entidades colocaron el 17% del monto total desembolsado en la modalidad de consumo, equivalente a \$10,4 billones a través de 2,7 millones de créditos. En el caso de los establecimientos bancarios se registraron 14 millones de desembolsos por un monto total de \$45,2 billones.

**GRÁFICA 98: PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN LOS MONTOS DESEMBOLSADOS EN EL SEGMENTO DE CONSUMO DICIEMBRE DE 2014**



■ % de participación en los montos desembolsados

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, información de cooperativas Superintendencia de la Economía Solidaria y Banca de las Oportunidades para ONG

<sup>49</sup> La desagregación de los desembolsos y las tasas de interés por producto y segmento dentro de cada modalidad se analiza con base en información remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia por lo que no incluye información de las Cooperativas SES y las ONG. Las cifras de desembolsos no incluyen al Fondo Nacional del Ahorro.

<sup>50</sup> Manteniendo un nivel cercano a la tasa de usura que para este periodo se estableció en 28,76%. El periodo de vigencia de esta tasa de usura fue del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2014.

Cabe mencionar que a finales de 2014 se incorporó una nueva modalidad denominada “Crédito de Consumo de Bajo Monto”, que corresponde a un crédito dirigido a personas naturales, con un monto máximo de hasta 2 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV)<sup>51</sup> (COP \$1.300.000 aprox.) y con un plazo máximo de pago de hasta 36 meses<sup>52</sup>. Este tipo de créditos tienen como característica una tasa de interés que incorpora un mayor riesgo implícito, permitiendo que la población que no cuenta con historial crediticio encuentre alternativas de financiamiento formal y de menor costo frente a las ofrecidas por los agiotistas. El 22 de diciembre de 2014 la Superintendencia Financiera de Colombia certificó una tasa de interés bancario corriente para el consumo de bajo monto de 31,96%<sup>53</sup>, que rige hasta el 30 de septiembre de 2015.

## VIVIENDA

En 2014 la cartera de vivienda moderó su crecimiento con respecto a los tres años anteriores, aunque mantuvo una variación real anual superior al 10%, el segundo mayor crecimiento por modalidad después de la cartera comercial. En los últimos años el crecimiento de esta modalidad estuvo impulsado en su mayor parte por las medidas del Gobierno Nacional, a través del Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria (FRECH)<sup>54</sup>, que facilitaron las condiciones para la financiación de vivienda a través de coberturas de tasa de interés, subsidios sobre el valor del inmueble, entre otros. Al término del año la cartera de vivienda estableció su saldo en \$34,61 billones, aumentando en \$4,30 billones frente al 2013.

El incremento en el saldo registrado durante el año fue explicado principalmente por los bancos y por el Fondo Nacional del Ahorro, acorde con su participación en el saldo total de la cartera donde los primeros representaron en diciembre de 2014 el 83%, mientras que el segundo concentró el 14%. Al observar por intermediario la segmentación de la cartera según si es de interés social (VIS) o no (No VIS) y si el crédito se efectúa en tasa fija en pesos o en UVR, se encuentra que los diferentes tipos de entidad presentan una importante diversificación.

De esta forma, mientras que por una parte las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia registraron la mayor parte de su saldo de créditos en vivienda VIS en tasa fija, las compañías de financiamiento lo hicieron especialmente en vivienda VIS en UVR y en viviendas No VIS cuya tasa se pactó fija en pesos. Por otra parte, los bancos y el Fondo Nacional del Ahorro presentan el portafolio más diversificado al ofrecer créditos de vivienda con diferentes características. En el caso de los bancos se observa una mayor participación de los créditos de vivienda No VIS y son pactados en tasa fija en pesos, mientras que para el Fondo Nacional del Ahorro se observa una importante participación de los créditos en UVR tanto para las viviendas VIS como para las viviendas No VIS.

<sup>51</sup> Año vigente 2014

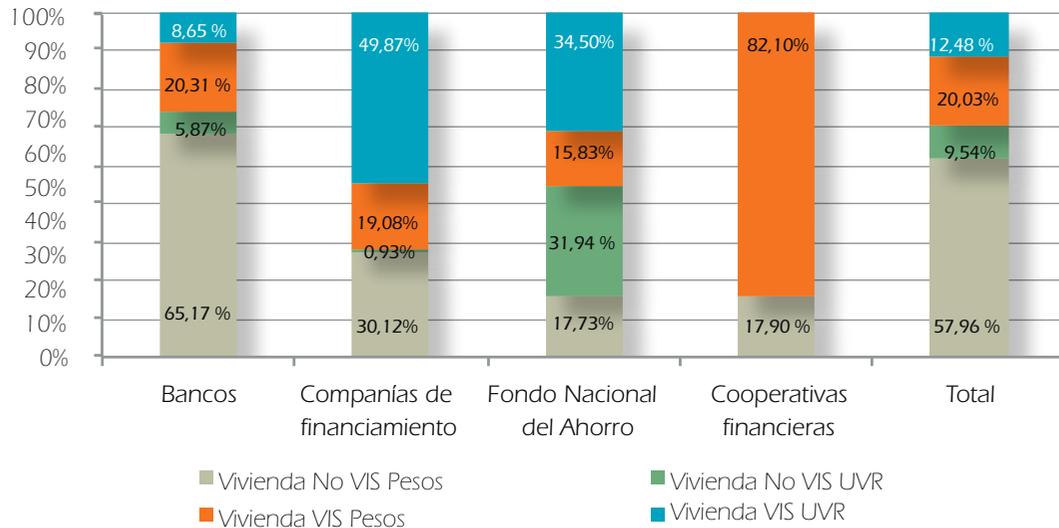
<sup>52</sup> Mediante el Decreto 2654 del 17 de diciembre de 2014 se creó el Crédito de Consumo de Bajo Monto a partir del cual la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Resolución 2259 del 22 de diciembre de 2014, donde certificó el interés bancario corriente para el consumo de bajo monto.

<sup>53</sup> Esta tasa aplica entre el 22 de diciembre de 2014 y hasta el 30 de septiembre de 2015. La tasa de usura correspondiente a esta modalidad para el mismo periodo es de 47,94%.

<sup>54</sup> Los mecanismos implementados por el Gobierno Nacional enfocados al sector vivienda se encuentran detallados en los reportes anteriores.

## GRÁFICA 99: COMPONENTES DE LA CARTERA DE VIVIENDA

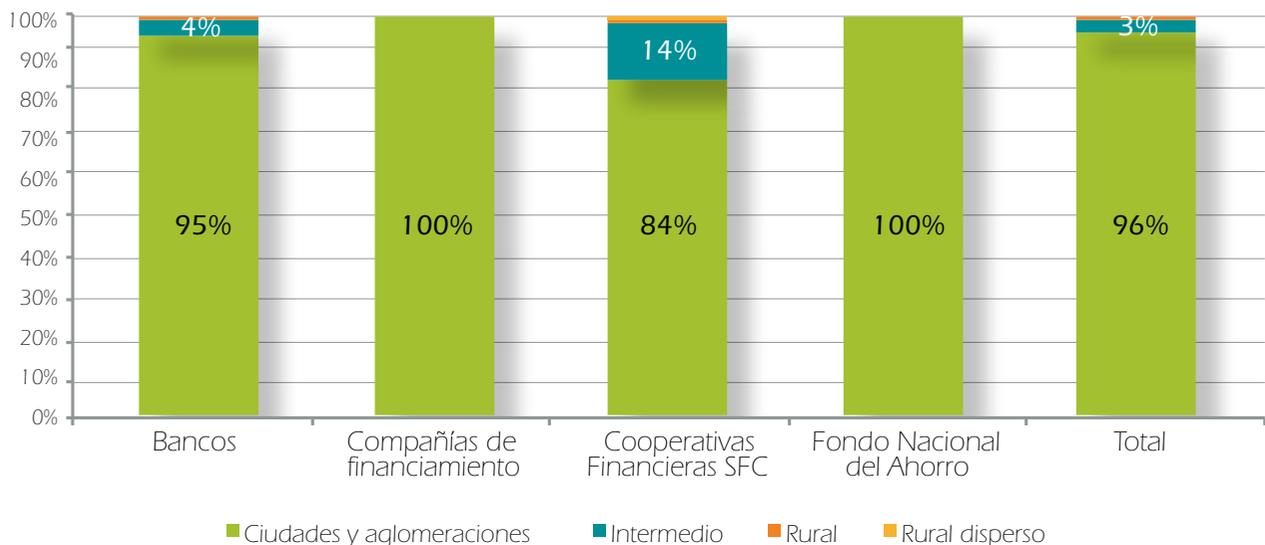
Participación por tipo de entidad a diciembre de 2014



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Por su parte, también se puede evaluar la clasificación de la cartera de vivienda según el nivel de ruralidad en el que está enfocado. Bajo este enfoque se tiene que el saldo de la modalidad de vivienda está enfocado en su mayoría en zonas urbanas. En particular, para 2014 el 96% del saldo total de la cartera de vivienda se concentró en ciudades y aglomeraciones, el 3,1% en zonas intermedias, el 0,6% en áreas rurales y el restante 0,2% en las zonas rurales dispersas. Esta característica es común para los diferentes tipos de entidad, con excepción de las cooperativas financieras, cuyo saldo presenta una mayor distribución al registrar el 84% de su saldo en ciudades y aglomeraciones, el 14% en zonas intermedias, el 1% en zonas rurales y el 0,5% en áreas rurales dispersas.

## GRÁFICA 100: COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE VIVIENDA POR NIVEL DE RURALIDAD Y POR TIPO DE ENTIDAD (DIC-2014)



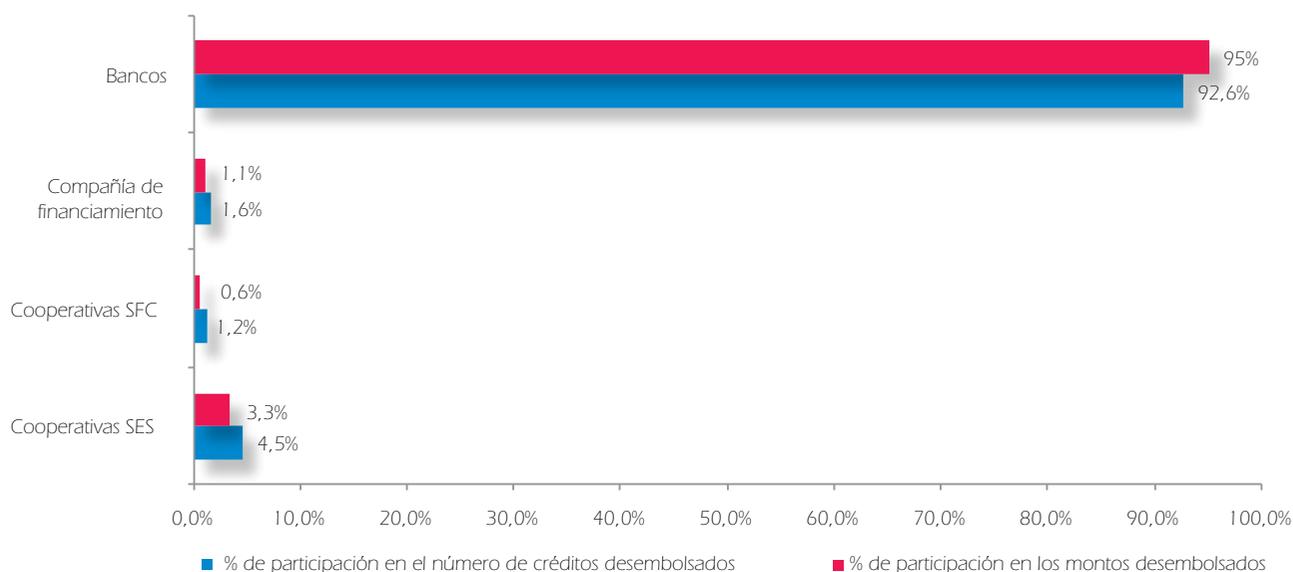
Fuente: Información de cartera neta por entidad, departamento y municipio de la Superintendencia Financiera de Colombia, no incluye información de las Cooperativas Superintendencia de Economía Solidaria y ONG..

## DESEMBOLSOS Y TASAS DE INTERÉS<sup>55</sup>

Los montos colocados en vivienda llegaron en 2014 a \$10,67 billones, menor a la cifra registrada en 2013 (\$12,46 billones), pero en todo caso superior al nivel de colocaciones registradas entre 2010 y 2012. Si se segmenta la información de los desembolsos de vivienda, se observa que las viviendas diferentes de interés social (NO VIS) registraron una alta participación en los montos totales desembolsados (77,3% en 2014), lo que está explicado en parte por el mayor valor de las viviendas y por consiguiente mayor nivel de crédito otorgado. En relación con las tasas de interés de esta modalidad, para el segmento VIS se registró una tasa promedio ponderada en 2014 de 11,37% efectiva anual, mientras que para la vivienda NO VIS la tasa se ubicó en promedio en 10,70%, reflejando pequeñas variaciones frente a las tasas observadas en 2013.

Por intermediario se observa que el 94,95% del monto total desembolsado en 2014 fue colocado por los bancos, participación que fue seguida por las Cooperativas Vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria (3,3%), las compañías de financiamiento (1,13%) y las cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (0,61%). En 2014 se otorgaron 139 mil créditos, de los cuales 129 mil fueron desembolsados por las entidades bancarias y 6.294 por las cooperativas de la Superintendencia de Economía Solidaria.

**GRÁFICA 101: PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN LOS MONTOS DESEMBOLSADOS EN EL SEGMENTO DE VIVIENDA DICIEMBRE DE 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, información de cooperativas Superintendencia de Economía Solidaria y Banca de las Oportunidades para ONG.

## MICROCRÉDITO

En 2014 el microcrédito moderó su ritmo de crecimiento frente al 2013. Este comportamiento fue explicado principalmente por el Banco Agrario, donde parte de su saldo de cartera microcrediticia pasó a ser parte del Fondo de Solidaridad Agropecuario (FONSA). Mediante este fondo los clientes con créditos dirigidos al sector agropecuario y que presenten morosidad en su comportamiento de pago por diversos factores (por ejemplo, por una reducción generalizada en los precios de sus productos), tienen la opción de cancelar sus deudas bajo condiciones favorables, lo que permite mejorar su historial crediticio y ser sujetos a aprobación de nuevos créditos. Este programa aplica para

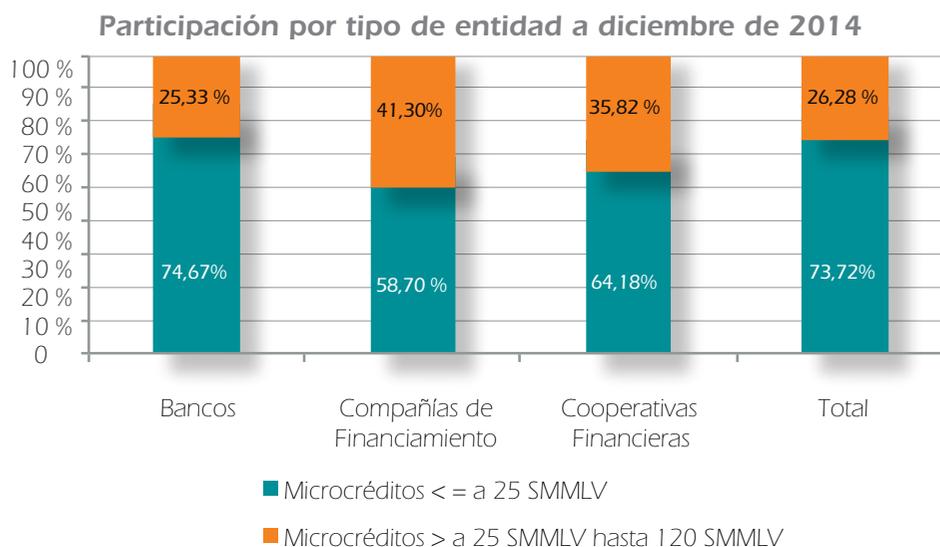
<sup>55</sup> La desagregación de los desembolsos y las tasas de interés por producto y segmento dentro de cada modalidad se analiza con base en información remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia por lo que no incluye información de las Cooperativas SES y Banca de las Oportunidades para ONG. Las cifras de desembolsos no incluyen al Fondo Nacional del Ahorro.

créditos de hasta \$20 millones adquiridos entre enero de 2011 y febrero de 2014, donde en un periodo de cuatro años la persona beneficiada no tendrá que pagar ni capital ni intereses y contará con un periodo ampliado de 10 años para que con cuotas anuales cumpla con sus obligaciones. En este periodo y al acogerse al mecanismo contará con la opción de adquirir nuevos créditos. Cabe mencionar que a los beneficiarios de esta medida no se les cobran gastos de cobranza ni intereses de mora causados hasta el inicio de su participación en el programa<sup>56</sup>. El cliente que desee acceder a esta medida debe comunicarse con su entidad financiera, para que ésta analice y tramite el proceso de venta de cartera al FONSA.

Teniendo en cuenta lo anterior, en 2014 el microcrédito presentó un crecimiento real anual de 8,3%, sin incluir al Banco Agrario<sup>57</sup> está variación fue de 12,8%, registrando un saldo total al cierre del año de \$12,4 billones. De este último total, el 69% fue explicado por los bancos, 19% por las ONG, 8% por las cooperativas de la Superintendencia de Economía Solidaria y 4% por las compañías de financiamiento. Cabe mencionar que solo el Banco Agrario tiene una participación en el saldo total de 42%. De esta forma, cuando se evalúa la composición del microcrédito sin tener en cuenta a esta entidad, se observa que la participación de los bancos desciende hasta un 47%, mientras que las ONG y las Cooperativas de la Superintendencia de Economía Solidaria aumentan su representación hasta un 32% y 13%, respectivamente.

Por intermediario se observa que las entidades concentraron su cartera principalmente en los microcréditos menores o iguales a 25 SMMLV<sup>58</sup> (aproximadamente \$15,4 millones), en línea con el objetivo que atiende esta modalidad y que se enfoca en los microempresarios que requieren financiación para proyectos productivos de pequeña y mediana escala. Esta es una característica principalmente de los bancos, mientras que las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras registraron también una participación importante de los microcréditos mayores a 25 SMMLV hasta 120 SMMLV (superiores a \$15,4 millones y hasta \$74 millones)<sup>59</sup>.

## GRÁFICA 102: COMPONENTES DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

56 Mayores características del FONSA pueden consultarse en la Ley 302 de 1996 y la Ley 1694 de 2013.

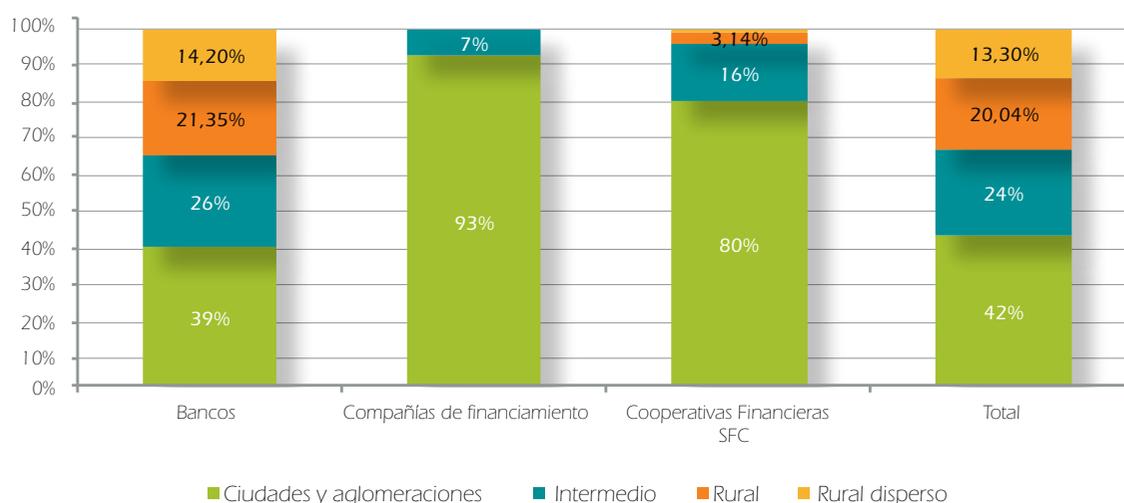
57 La importante participación de esta entidad en la cartera microcrediticia es motivada por las políticas de financiación al pequeño agricultor promovidas por el Gobierno Nacional.

58 Año vigente 2014.

59 Esta segmentación se efectuó con cifras de la SFC, por lo que no incluye a las cooperativas SES y Banca de las Oportunidades para ONG.

Por su parte, también se puede evaluar la clasificación del microcrédito según el nivel de ruralidad en el que está enfocado. Bajo este enfoque se observa que esta modalidad registra la mayor diversificación del saldo frente a los demás tipos de cartera. En particular, para 2014 el 42% del saldo total del microcrédito se concentró en ciudades y aglomeraciones, el 24% en zonas intermedias, el 20% en áreas rurales y el restante 13% en las zonas rurales dispersas. Esta característica es común de los bancos, mientras que para las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras se registra una mayor distribución del saldo hacia ciudades y aglomeraciones.

**GRÁFICA 103: COMPOSICIÓN DEL MICROCRÉDITO POR NIVEL DE RURALIDAD Y POR TIPO DE ENTIDAD (DIC-2014)**



Fuente: Información de cartera neta por entidad, departamento y municipio de la Superintendencia Financiera de Colombia, no incluye información de las Cooperativas Superintendencia de Economía Solidaria y ONG.

Entre las medidas implementadas para financiar, apoyar y desarrollar las zonas rurales del país, en 2014 fue expedida la Ley 1731 con la cual se creó el Fondo de Microfinanzas Rurales administrado por Finagro, destinado a impulsar la reactivación del sector agropecuario, pesquero, acuícola, forestal y agroindustrial y fortalecer la Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria (CORPOICA). Adicionalmente, con esta Ley se ampliaron las situaciones de crisis para los agricultores que les permiten ser beneficiarios del Fonsa y que corresponden a: i) cambios extremos climáticos o catástrofes naturales, ii) problemas fitosanitarios o plagas que sean incontrolables, iii) alteraciones de orden público y iv) las caídas severas y sostenidas de ingresos para productor. Asimismo en relación con el Fondo Agropecuario de Garantías (FAG) se permitió a Finagro realizar acuerdos de pago con los deudores.

Otro proyecto desarrollado en el año correspondió a la reglamentación del registro de garantías mobiliarias<sup>60</sup>, que permitirá aumentar el acceso al crédito de las pequeñas y medianas empresas a menores costos. Con esta medida se permite utilizar activos mobiliarios (como maquinaria y equipo) para respaldar los créditos, lo que mejora el perfil de riesgo del cliente. Asimismo, se incorpora un esquema más eficiente de ejecución de garantías sobre el que actualmente hay un decreto reglamentario en trámite. El desarrollo de este mecanismo de garantías, que tiene en cuenta su recepción, administración y ejecución, fortalecerá la gestión del riesgo de las entidades y motivará un incremento en su oferta de créditos.

<sup>60</sup> La reglamentación fue expedida en 2014 a partir de la Ley 1676 de 2013 "Ley de Garantías Mobiliarias".

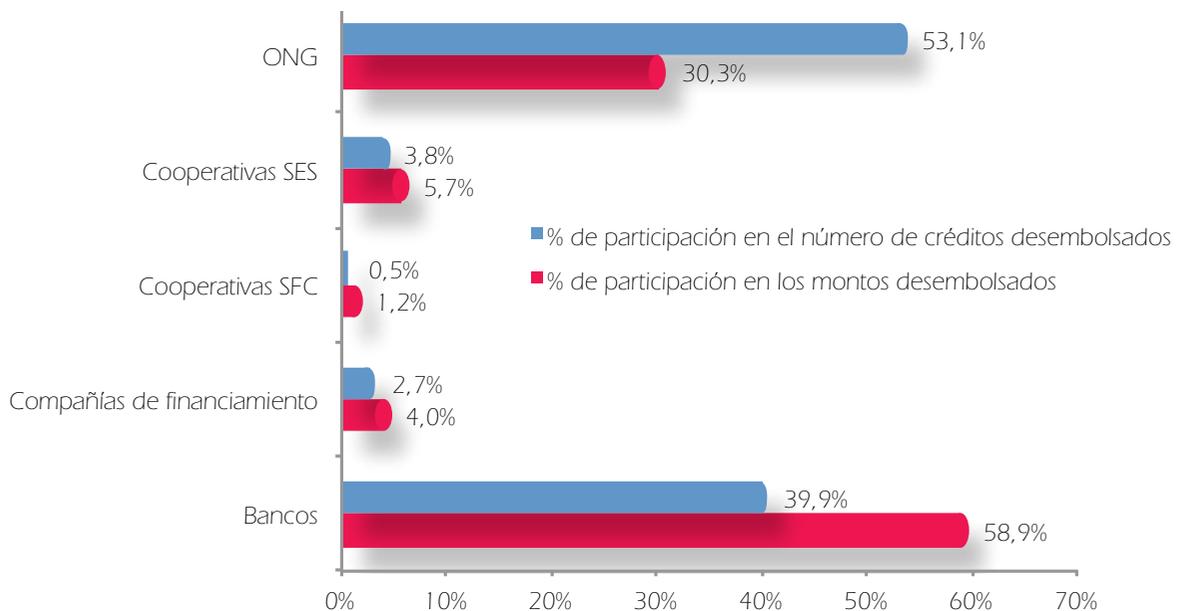
## DESEMBOLSOS Y TASAS DE INTERÉS<sup>61</sup>

Los desembolsos de microcrédito en 2014 registraron el mayor valor de los años recientes (\$8,5 billones). Este hecho constituye un importante avance en términos de inclusión financiera, teniendo en cuenta que esta modalidad responde al sistema de financiamiento de las microempresas cuya principal fuente de fondeo proviene de los ingresos derivados de su actividad. La tasa de los microcréditos registró en 2014 una tasa promedio ponderada de 34,67% efectiva anual, registrando una brecha importante frente a la tasa de usura que para el último trimestre se estableció en 52,22%<sup>62</sup>.

Los bancos efectuaron el 59% del total de las colocaciones microcrediticias, tras desembolsar un total de \$5,0 billones. Este comportamiento fue seguido por las ONG, instituciones que participan activamente en este segmento y cuyos desembolsos en 2014 ascendieron a \$2,6 billones. Al evaluar el monto promedio por operación, que resulta del monto total colocado frente al número de desembolsos, se encuentra que en el segmento de microcréditos mayores a 25 SMMLV los desembolsos se efectuaron en promedio entre \$20,4 millones y \$27,6 millones. Por su parte, en el segmento de menores de 25 SMMLV, el valor más alto en el promedio desembolsado fue de \$6,1 millones, mientras que el menor se ubicó en un promedio de \$1,8 millones.

A su vez, se resalta que las colocaciones de microcrédito son efectuadas principalmente por las ONG, lo que muestra la importancia de estos intermediarios para el desarrollo del segmento microcrediticio. En particular en 2014 se desembolsaron 2,5 millones de microcréditos, de los cuales el 53% fue otorgado por las ONG y el 40% por las entidades bancarias. Por su parte, las cooperativas SES desembolsaron 95.705 microcréditos en el año.

**GRÁFICA 104: PARTICIPACIÓN POR INTERMEDIARIO EN LOS MONTOS DESEMBOLSADOS EN EL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO - DICIEMBRE 2014**



Fuente: Superintendencia financiera de Colombia, información de cooperativas de Economía Solidaria y ONG.

<sup>61</sup> La desagregación de los desembolsos y las tasas de interés por producto y segmento dentro de cada modalidad se analiza con base en información remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia por lo que no incluye información de las Cooperativas SES y las ONG. Las cifras de desembolsos no incluyen al Fondo Nacional del Ahorro

<sup>62</sup> El periodo de vigencia de esta tasa de usura es del 01 de octubre de 2014 al 30 de septiembre de 2015.

## CONCLUSIONES

En 2014 la cartera de créditos presentó un crecimiento estable, que si bien fue menor a lo registrado en los años anteriores, se mantuvo por encima del 9% real anual. Este comportamiento encontró impulso en un contexto económico favorable, pero de menor crecimiento, permitiendo un incremento en la profundización financiera. Esto quiere decir que los diferentes sectores de la economía nacional lograron un mayor acceso al financiamiento, influyendo positivamente en el desarrollo de proyectos tanto de los hogares como de las empresas.

Los bancos, al ser las entidades de mayor tamaño dentro de los intermediarios que ofrecen crédito, explicaron en su mayor parte la dinámica de la cartera para las diferentes modalidades. Aun así, otros tipos de entidad continuaron destacándose en algunos segmentos específicos, como fue el caso de las ONG enfocadas principalmente en el área microcrediticia, que para esta modalidad pasaron de representar el 16,80% del saldo al 18,57% entre 2013 y 2014.

Para el caso particular de la cartera comercial, al analizar la distribución de los deudores por sector económico se observaron algunos segmentos con un importante número de deudores pero con una representación baja dentro del saldo total de cartera. Este hecho está asociado principalmente a la importante participación de las grandes empresas dentro del saldo total (característica intrínseca de esta cartera), lo que motiva que para algunas industrias (por ejemplo la manufacturera) se registre una importante participación en el monto total de la modalidad comercial, pero con una representación menor en términos del número de deudores.

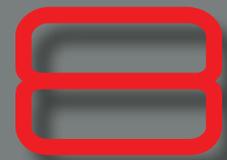
Al analizar la cartera por nivel de ruralidad, se encuentra que la mayor parte del saldo se encuentra enfocado en zonas urbanas, siendo una característica común de la cartera comercial, de consumo y de vivienda. Este hecho cambia en el caso del microcrédito a registrar una mayor diversificación de su saldo entre las ciudades y aglomeraciones, las zonas intermedias, el área rural y rural dispersa, lo que es explicado en gran medida por la participación del Banco Agrario en este segmento y su impulso a las zonas rurales.

Durante 2014 se desarrollaron diversos programas para fomentar el acceso al sistema financiero a través del crédito. Se creó la modalidad de consumo de bajo monto, que incorpora una tasa certificada específica para estos créditos y que al incluir un mayor riesgo implícito permitirá que la población sin historial crediticio recurra a opciones de financiamiento formal de menor costo frente a las ofrecidas por agiotistas.

Asimismo, se encuentra un decreto reglamentario en trámite para las garantías mobiliarias, que al permitir el uso de activos como la maquinaria para respaldar los créditos, motivará mayores opciones de financiamiento para las pequeñas y medianas empresas. Por su parte, para el sector rural con la Ley 1731 de 2014 fue creado el Fondo de Microfinanzas Rurales que será administrado por Finagro y que impulsará al sector agropecuario, pesquero, acuícola, forestal y agroindustrial. En el caso del segmento de vivienda, la creación de estímulos por parte del Gobierno Nacional a través de coberturas a las tasas de interés y subsidios sobre el valor de los inmuebles, motivó un crecimiento permanente en esta modalidad.







## REMESAS

---

### REMESAS

A continuación se presenta un análisis acerca del comportamiento del flujo de transacciones por concepto de remesas internacionales, de dónde y a dónde se envía el dinero, cuánto cuesta enviarlo, y qué canales se usan para el envío, ya que, en muchos casos estas remesas son una fuente importante de ingresos para sus familias.

En particular, este capítulo describe la evolución de las remesas de países emisores y receptores a nivel mundial, el flujo de remesas hacia Colombia, los canales y medios de pagos a través de los cuales se reciben los recursos y los costos promedio de envío registrados desde España y Estados Unidos hacia Colombia, analizando la información anual y en algunos casos trimestral.

Según la reseña sobre migración y desarrollo que publicó el Banco Mundial en el mes de abril de 2015, las remesas disminuirán en el 2015 debido al débil crecimiento económico de Europa, el deterioro de la economía rusa y la depreciación del euro y el rublo<sup>63</sup>, sin embargo, las cifras muestran que durante el 2014 las remesas movilizaron US\$583 mil millones a nivel mundial, lo que ha representado un crecimiento del 4,7% con respecto al año anterior que fue de US\$557 mil millones. Sin embargo se espera que el flujo mundial de remesas se acelere en (4,1%), para llegar a una cifra estimada de US\$610 mil millones en 2016 y US\$636 mil millones en 2017.

63 Noticias Banco Mundial, abril 13 de 2015 "Remesas disminuirán abruptamente su crecimiento en 2015 debido a la debilidad de Europa y Rusia; se espera que repunten el próximo año".

Los cinco principales países emisores siguen siendo Estados Unidos con US\$53.590 millones, Rusia US\$37.217 millones, Arabia Saudita US\$34.984 millones, Suiza US\$23.170 millones y Alemania US\$19.625 millones.

De acuerdo al informe de FOMIN “REMESAS A AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (2006- 2014)”<sup>64</sup>, al finalizar el 2014 el monto anual total de remesas en dólares que recibió la región no solo fue superior al 2013, sino también al del año 2008. La tasa de variación anual de remesas de 2013 a 2014 fue de (5,3%), crecimiento que significó un ingreso total de remesas de US\$65 mil millones.

Los principales países que reciben remesas de América Latina y el Caribe siguen siendo México con US\$24.866 millones, Guatemala US\$5.845 millones, República Dominicana US\$4.650 millones, El Salvador US\$4.236 millones y Colombia US\$4.233 millones, en el 2014 el Salvador supero a Colombia en 3,41 puntos.

En el cuarto trimestre de 2014, el costo promedio de enviar US\$200 de Estados Unidos a Colombia alcanzó 5,2% y en España 6,5%, incrementando en (12%) y (25%) respectivamente en comparación con al año anterior.

Como lo indica Dilip Ratha<sup>65</sup>, economista principal de migración y remesas del Grupo de Perspectivas de Desarrollo del Banco Mundial: “La increíble promesa de remesas se ve obstaculizada por los costos exorbitantes de envío de dinero a nivel internacional”. En promedio, los migrantes deben pagar tasas de transferencia de dinero alrededor del 8%. A pesar de los desafíos, las remesas ofrecen un potencial increíble para el desarrollo económico y el cambio social”.

## CARACTERIZACIÓN DE LAS REMESAS

Según cifras del Banco Mundial, la cantidad de dinero que los migrantes mandan cada año ha aumentado de manera constante en la última década.

Las remesas internacionales en 2014 movilizaron US\$583 mil millones a nivel mundial, lo que representó un incremento del (4,7%) frente al resultado del año anterior, la gran mayoría se transfieren hacia países de ingresos medios US\$401 mil millones.

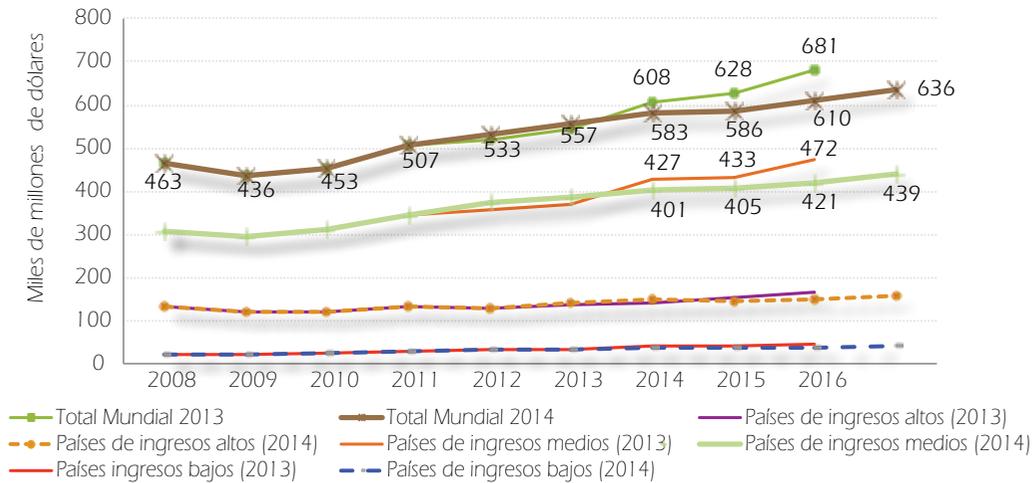
Para 2015 y 2016, este organismo estimó que el envío de remesas de los trabajadores en el mundo llegará a US\$628 y US\$681 mil millones, respectivamente. Con la nueva actualización se pronostica que para estos mismos años las remesas serán de no más de US\$ 586 y US\$ 610 mil millones, respectivamente.

Este efecto se ve reflejado particularmente en países de ingresos medios, en los que para los años en mención se pronosticaban flujos de US\$433 y US\$472 mil millones, valores que fueron ajustados a US\$405 y US\$421 mil millones.

<sup>64</sup> Informe FOMIN - “LAS REMESAS A AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE SUPERARON SU MÁXIMO VALOR HISTÓRICO EN 2014”.

<sup>65</sup> TED Blog, Octubre 2014 “El potencial económico increíble de enviar dinero a casa: Dilip Ratha en TEDGlobal 2014 <http://blog.ted.com/the-incredible-economic-potential-of-sending-money-home-dilip-ratha-at-tedglobal-2014/>.

## GRÁFICA 105: ESTIMADOS Y PROYECCIONES DE FLUJOS DE REMESAS MUNDIALES POR NIVEL DE INGRESO (2008-2017)



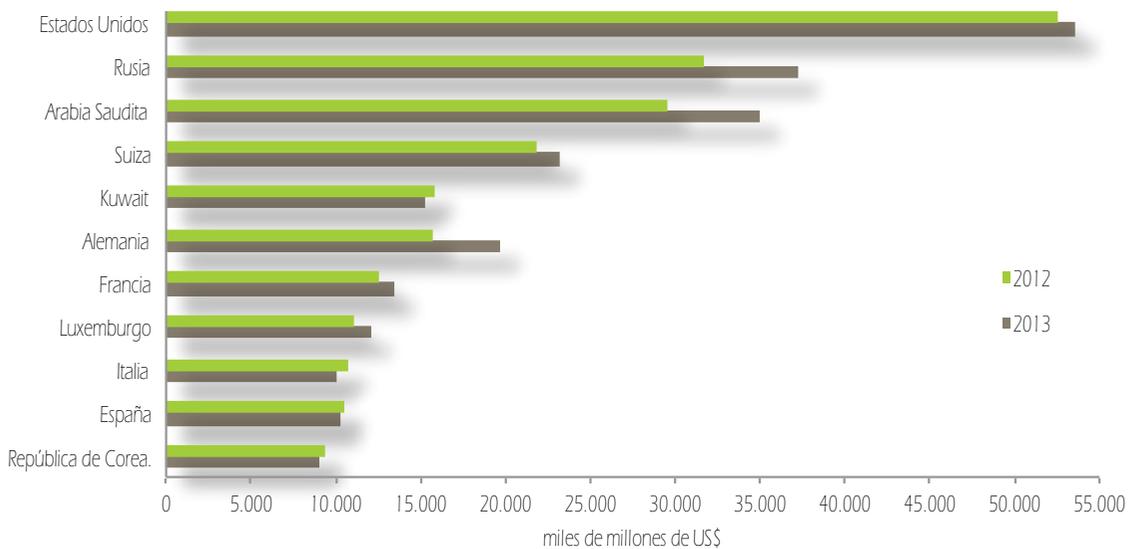
Fuente: Banco Mundial "Migration and development brief 24". Los datos de los años 2015 y 2016 son una proyección del Banco Mundial. Cálculos Superintendencia Financiera de Colombia.

En el contexto global, revisando la experiencia migratoria y el principal país emisor, encontramos que Estados Unidos es el país que más remesas remite hacia otros países. Durante el 2013, el dinero enviado desde ese país fue de US\$54 mil millones, lo que representaría un incremento del 2,1% frente al resultado del año anterior.

Por otro lado las remesas que aumentaron de un año a otro las representaron Alemania (25%), Arabia Saudita (19%) y Rusia (18%).

Sin embargo, en el 2013 los flujos que se redujeron fueron los de Italia (6,3%), República Dominicana (4,2%), Kuwait (4%) y España (1,7%).

## GRÁFICA 106: PRINCIPALES PAÍSES EMISORES 2013



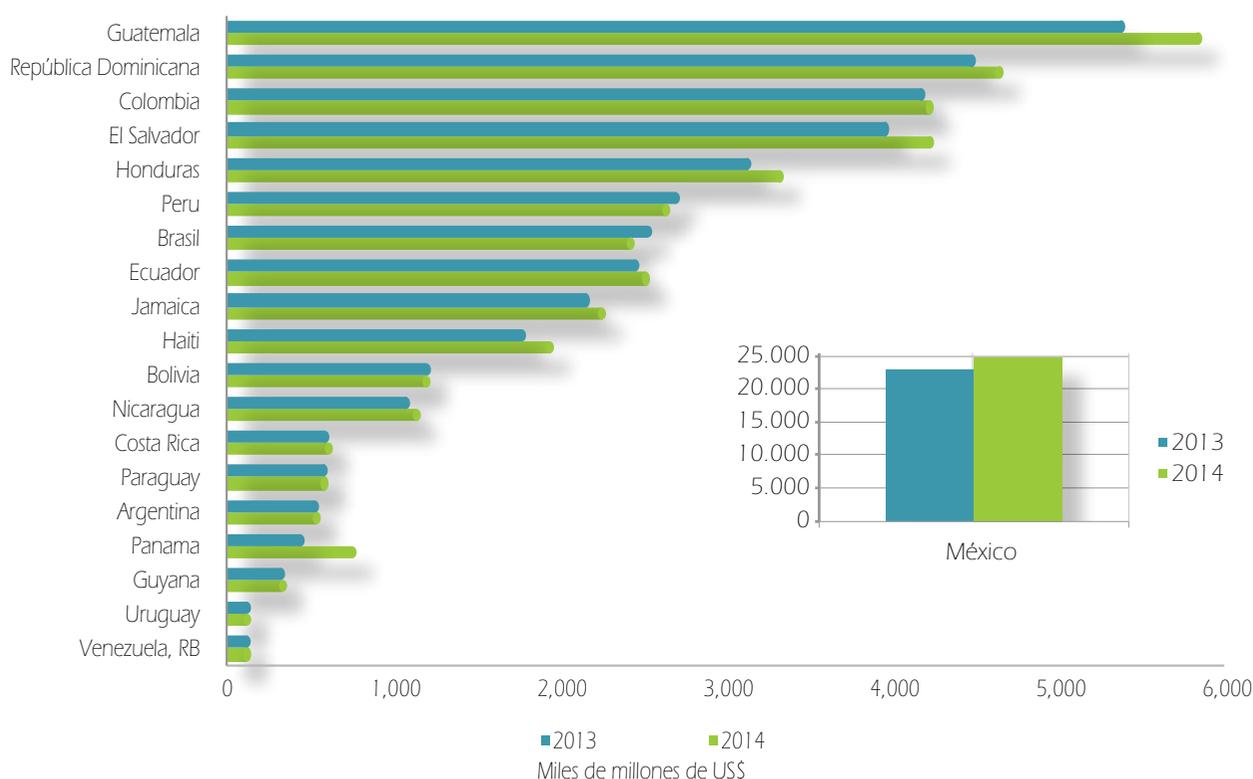
Fuente: Banco mundial "Migrant Remittance Outflows"<sup>66</sup>. Cálculos Superintendencia Financiera de Colombia.

66 Banco mundial - Annual Remittances Data (updated as of Apr. 2015) "Migrant Remittance Outflows".

Las remesas que recibió América Latina y el Caribe en 2014 crecieron (5,8%) con respecto al año anterior, alcanzando los US\$65,4 mil millones, y superando su máximo histórico de 2008 de US\$64,9 mil millones, indicó un nuevo informe del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)<sup>67</sup>.

México se mantiene como el principal receptor con US\$25 mil millones, lo que representó un incremento de 8% con respecto del año anterior. Los flujos que aumentaron significativamente corresponden a Panamá (68%), Haití (9,7%), Guatemala (8,7%), El Salvador (6,7%) y Honduras (6,2%).

### GRÁFICA 107: REMESAS HACIA PAÍSES DE LATINOAMÉRICA Y DEL CARIBE



Fuente: Banco Mundial "Migrant Remittance Inflows".<sup>68</sup> Cálculos Superintendencia Financiera de Colombia.

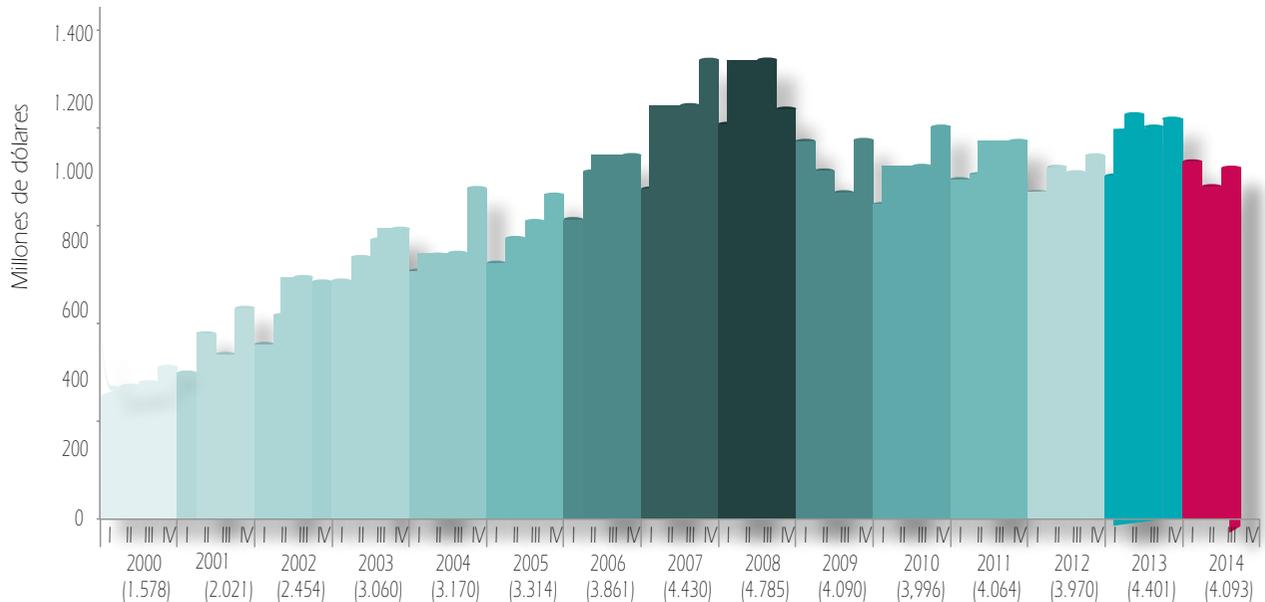
### FLUJO DE REMESAS HACIA COLOMBIA

Durante el 2014 Colombia recibió un flujo de remesas de trabajadores residentes en el exterior por un valor de US\$4.093 millones, cifra inferior a los US\$4.401 millones de un año atrás, para una disminución de 6,9%. La crisis económica global tuvo un impacto importante en el flujo de remesas hacia Colombia, ya que en 2008 estos recursos alcanzaron los US\$4.785 millones.

67 Informe FOMIN - "Las remesas a América Latina y el Caribe superaron su máximo valor histórico en 2014".

68 Banco mundial - Annual Remittances Data (updated as of Apr. 2015) "Migrant Remittance Inflows".

## GRÁFICA 108: EVOLUCIÓN DEL FLUJO DE REMESAS HACIA COLOMBIA (TRIMESTRAL)



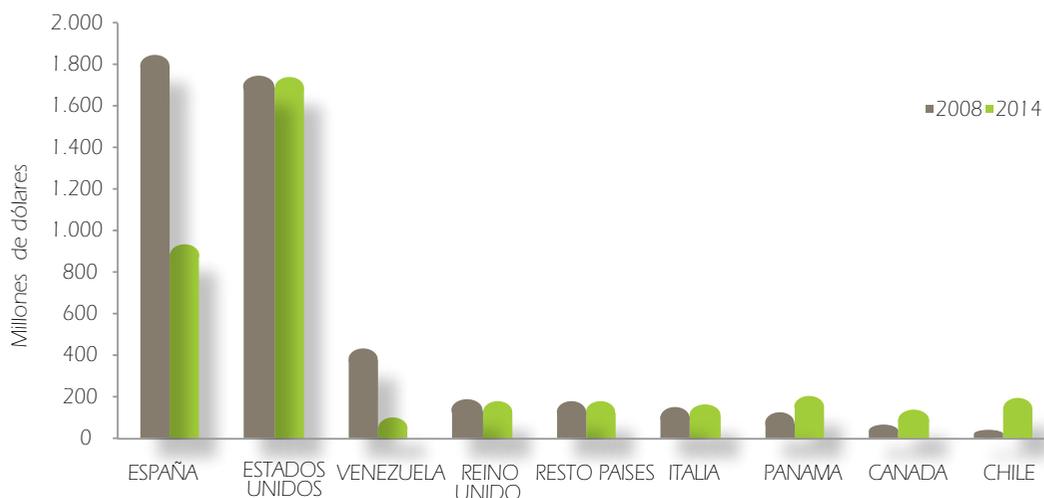
Fuente: Banco de la República "Balanza de pagos". Cálculos Superintendencia Financiera de Colombia.

Las cifras muestran que el mayor impacto sobre la disminución en los flujos de remesas tuvo su origen en los envíos provenientes de España, que entre 2008 y 2014 se redujeron un 51%, lo que equivale a una caída de US\$908 millones.

En el caso de Estados Unidos, sus remesas hacia Colombia pasaron de US\$1.690 millones en 2008 a US\$1.685 millones en 2014, el equivalente a una reducción de 0,3%.

Por su parte, los flujos provenientes de Venezuela se redujeron significativamente en (86%), este limitado crecimiento está asociado a las dificultades en el mercado laboral<sup>69</sup>, por el contrario, aumentaron los flujos de Chile (704%), Canadá (143%) y Panamá (117%), respectivamente.

## GRÁFICA 109: INGRESOS DE REMESAS DE TRABAJADORES HACIA COLOMBIA POR PRINCIPAL PAÍS DE ORIGEN.



Fuente: Banco de la República "Balanza de pagos".

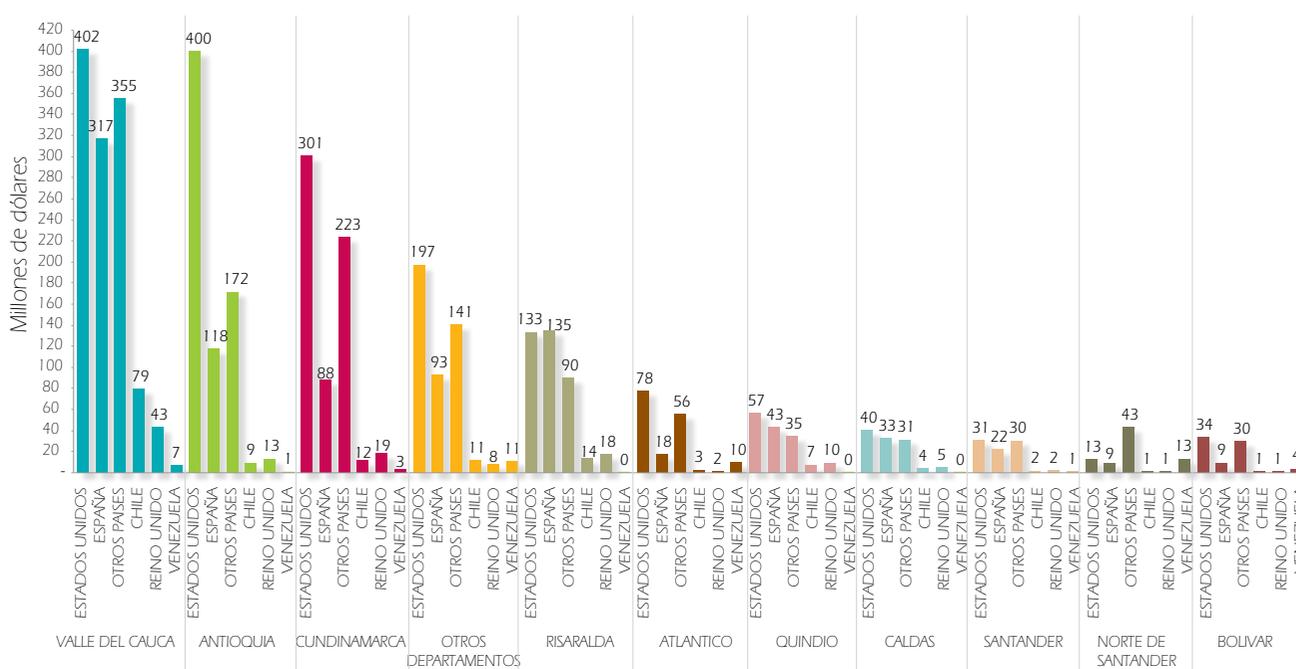
69 Informe FOMIN - "Las Remesas a América Latina y el Caribe superan su máximo valor histórico en 2014".

En nuestro país, la distribución de los ingresos por remesas muestra una importante concentración en el departamento del Valle del Cauca, cuya participación al cierre de 2014 fue de 29% del total, la mayor parte de las remesas provienen de Estados Unidos con el (33%) y España con el (26%).

En segundo lugar se ubicó Antioquia, con una participación de 16%. En general, esta distribución se ha mantenido constante durante los últimos años.

En la encuesta de demanda de inclusión financiera<sup>70</sup>, el 5% de la población recibe remesas de otro país, según el estudio, los mayores receptores de remesas son las personas de estratos 3, 4 y 6 de las ciudades principales (8%); seguido de municipios intermedios (4%) y municipios rurales (1%).

**GRÁFICA 110: EVOLUCIÓN DE LOS FLUJOS DE REMESAS POR PAÍS DE ORIGEN Y DEPARTAMENTO DESTINO (2014)**



Fuente: Banco de la República "Balanza de pagos". Cálculos Superintendencia Financiera de Colombia.

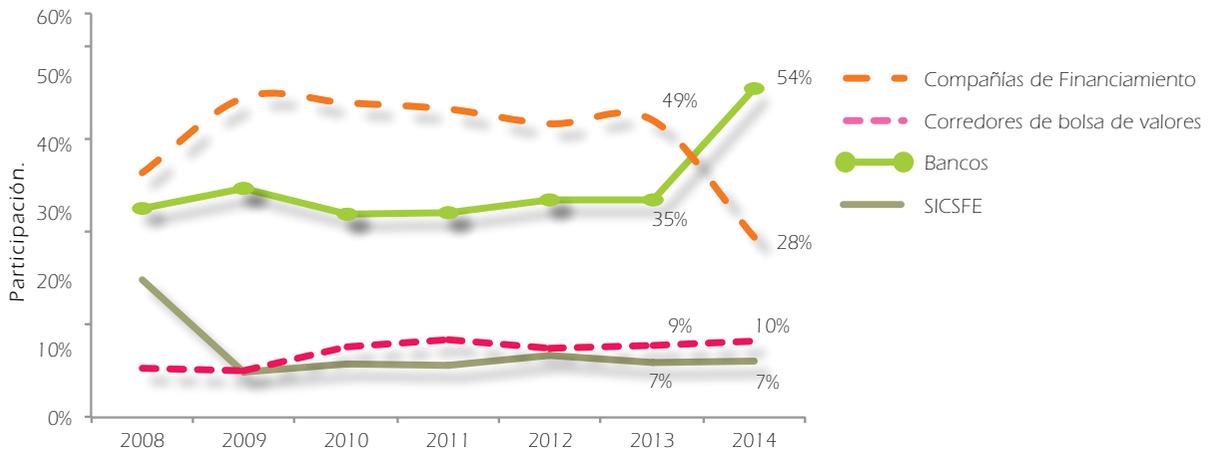
### CANALES Y MEDIOS DE PAGO

De las entidades autorizadas para realizar operaciones de giros internacionales o de envío y recepción de remesas, los bancos fueron los que canalizaron un mayor porcentaje, al registrar una participación de 54% al cierre de 2014. Este resultado contrasta con lo observado en el año 2013, cuando las compañías de financiamiento representaban un (49%). Lo que se puede explicar principalmente por la entrada en vigencia de la Resolución Externa No. 3 de 2013 (Febrero 22) del Banco de la República<sup>71</sup>.

<sup>70</sup> El reciente estudio de Demanda de Inclusión Financiera desarrollado por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia en 2015, muestra la población que recibe remesas.

<sup>71</sup> De acuerdo al "Artículo 4. PLAN DE AJUSTE O DESMONTE. Los intermediarios del mercado cambiario de que trata el numeral 2 del artículo 59 de la Resolución Externa 8 de 2000 que, como consecuencia de la entrada en vigencia de la presente resolución, no cumplan con los nuevos requerimientos patrimoniales tendrán un plazo de noventa (90) días calendario para presentar ante la SFC un plan de ajuste patrimonial o de desmonte de operaciones, según lo decida cada entidad. (...), en ningún caso podrá superar el 31 de diciembre de 2014 (...). Las entidades que no presenten el plan de ajuste o lo incumplan no podrán realizar operaciones de cambio en su condición de intermediarios del mercado cambiario".

## GRÁFICA 111: MONTOS TRANSADOS EN EL MERCADO DE DIVISAS POR LOS IMC<sup>72</sup>

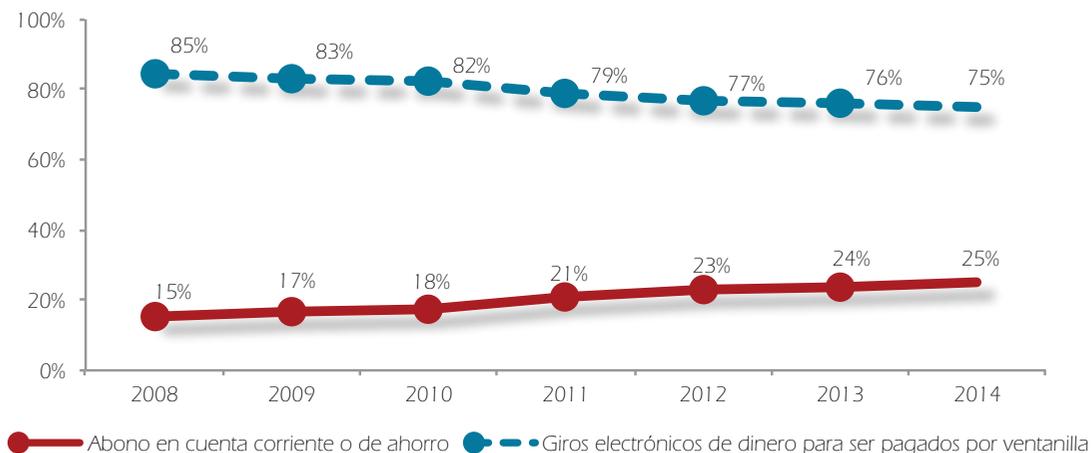


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Por modalidad, al cierre de 2014 se observó que un (75%) fueron a través de giros electrónicos de dinero para ser pagados por ventanilla <sup>73</sup>, disminuyendo en (1%) con respecto a 2013. Por su parte, los pagos por abono a cuenta corriente o de ahorro contribuyeron con el (24,8%), mientras que otras modalidades, que incluyen el pago a través de cheques, equivalen solo el (0,2%).

Se destaca cómo la participación de los pagos a través de abono en cuenta corriente o de ahorro ha venido incrementándose en (4%) con respecto a 2013. Esto muestra que poco a poco los receptores de estos giros han procurado que los recursos permanezcan en el sistema financiero.

## GRÁFICA 112: MEDIOS DE PAGO DE REMESAS



Fuente: Banco de la República "Encuesta trimestral de remesas". Cálculos Superintendencia Financiera de Colombia.

<sup>72</sup> En Colombia, de acuerdo con la normativa vigente, solamente los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC) están autorizados a realizar operaciones de remesas internacionales. La Resolución Externa No. 3 de 2013 del Banco de la República, define en su "Artículo 58. INTERMEDIARIOS AUTORIZADOS", establece que son IMC, las siguientes instituciones: los bancos comerciales, los bancos hipotecarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, la Financiera de Desarrollo Nacional, el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. -BANCOLDEX-, las cooperativas financieras, las sociedades comisionistas de bolsa y las sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales.

<sup>73</sup> Como lo indica el reporte del Global Findex 2014. "En Colombia el operador que más utilizan es el de transferencia de dinero".

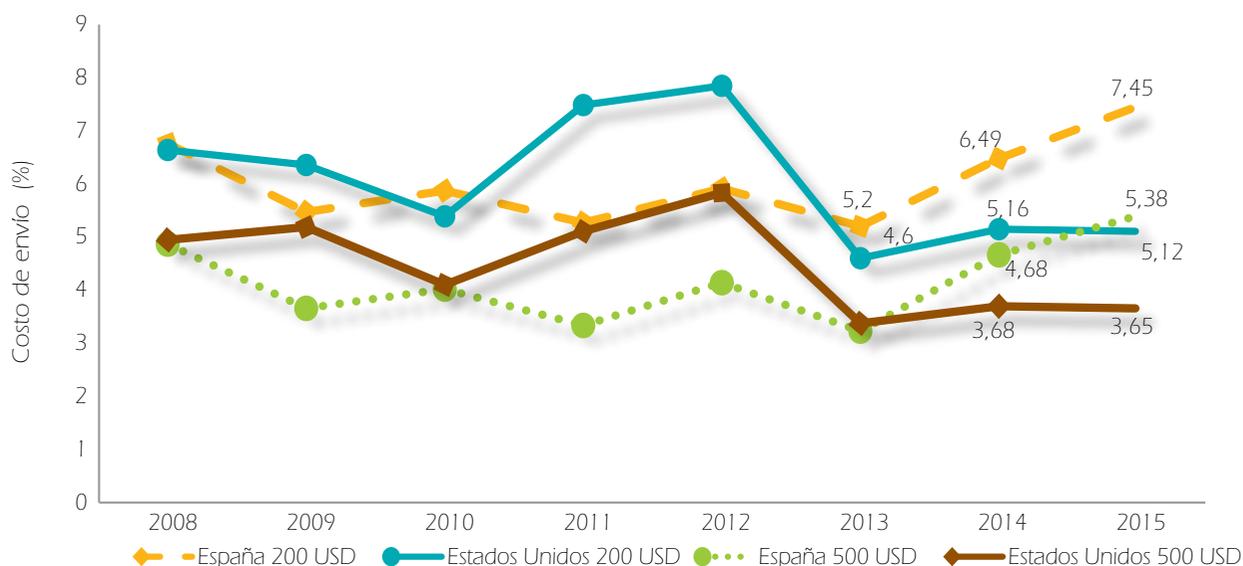
## COSTO DE ENVÍO DE REMESAS

Los costos de enviar una remesa, son calculados en base a montos de US\$200 y US\$500. De acuerdo a lo reportado US\$200 el costo promedio de envío de Estados Unidos a Colombia alcanzó 5,2% y en España 6,5%, cifras muy superiores al 2013.

Como se muestra en la gráfica siguiente la estimación de la tarifa de envío desde España y Estados Unidos hacia Colombia, aunque disminuyó en 2013, a cierre de 2014 estos costos se incrementaron en (12%) en Estados Unidos y (25%) en España.

La evolución de estos valores responde a la situación económica tanto a nivel local como global.

**GRÁFICA 113: COMPARACIÓN DEL COSTO DE ENVÍO DE REMESAS DESDE ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA HACIA COLOMBIA**



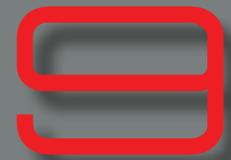
Fuente: Banco Mundial "REMITTANCE PRICES WORLDWIDE" Los datos del año 2015 es una proyección del Banco Mundial.

## CONCLUSIONES

- Según cifras del Banco Mundial, el principal país emisor fue Estados Unidos con un porcentaje de participación de 2,1% frente al resultado del año anterior.
- Como se ha venido evidenciando los flujos de remesas no han terminado de recuperarse completamente, particularmente hacia países Latinoamericanos quienes reciben el mayor volumen de remesas de países como Estados Unidos, España e Italia.
- Las remesas que recibió América Latina y el Caribe en 2014 crecieron (5,8%), alcanzando los US\$65 mil millones, y superando su máximo histórico desde 2008 US\$64 mil millones.
- El costo promedio de envío de una remesa por valor de US\$200, mostró en 2014 un crecimiento frente al 2013, de 12% en Estados Unidos y de 25% en España. Es importante revisar que a mayores costos implican menos beneficios para las familias que dependen de estos recursos.

- Durante 2014 Colombia recibió un flujo de remesas de trabajadores residentes en el exterior por un valor de US\$4.093 millones, cifra inferior a los US\$4.401 millones de un año atrás, para una disminución de 6,9%. Esta reducción se asocia al impacto de la crisis internacional sobre países como España o Estados Unidos.
- En el interior de nuestro país, la distribución de los ingresos por remesas muestra una importante concentración en el departamento del Valle del Cauca, cuya participación al cierre de 2014 fue del 29% del total.
- De las entidades autorizadas para realizar operaciones de giros internacionales o de envío y recepción de remesas, los bancos fueron los que canalizaron el mayor porcentaje, al registrar una participación de 54% al cierre de 2014.
- Por modalidad de pago, en 2014 se observó que un (75%) correspondieron a la modalidad de giros electrónicos de dinero para ser pagados por ventanilla.





## PRODUCTOS FINANCIEROS DE SEGUROS

---

### SEGUROS

En los últimos años, se ha observado un esfuerzo por la inclusión de la población de bajos ingresos al sistema financiero, lo que ha tomado vital importancia como factor de desarrollo económico y social a nivel global. En el sector asegurador, a través de nuevos productos, estructuras de pagos y canales de distribución, se ha intentado cubrir una mayor parte de la población, a la cual antes no se llegaba mediante las ventas tradicionales.

La literatura ha encontrado una relación importante entre la inclusión financiera y el desarrollo económico. En este sentido el objetivo de la inclusión financiera más allá de promover el crecimiento del sistema financiero, es permitir la disminución de los problemas de desigualdad y pobreza presentados en muchas de las economías en desarrollo. Al respecto, (Galor & Zeira, 1993) muestran que los rezagos en el mercado financiero no permiten a las personas de menores ingresos invertir en educación o crear empresas. Adicionalmente, se ha identificado que la población de menores ingresos tiene una mayor probabilidad de verse afectada por situaciones tales como enfermedades, accidentes y desastres naturales. En este sentido, expertos en el tema de microseguros afirman que la pobreza está profundamente relacionada con el rezago en seguros (Morduch, 2014).

Un mejor ambiente institucional ayuda al desarrollo económico en general y por ende es un impulso a la inclusión financiera de seguros. Actualmente distintas características del país obstaculizan el acceso a los seguros entre las regiones, como: condiciones geográficas difíciles, concentración del ingreso en las grandes ciudades, ausencia de canales de distribución de bajo costo que permitan a la población de bajos ingresos acceder a los servicios de seguros, falta de confianza y conocimiento del mercado asegurador. Por otro lado, cuando la exclusión financiera se da por altos precios de los servicios o productos se deriva de instituciones subdesarrolladas, barreras regulatorias o problemas de competencia. Desde el sector público se ha impulsado la inclusión financiera mediante un marco legal y regulatorio apropiado, además de la educación y protección al consumidor de servicios financieros, incluidos los seguros.

El presente capítulo se enfoca principalmente en la cantidad de personas naturales y/o jurídicas con acceso a seguros. Si bien es importante observar la calidad y uso de los seguros dirigidos a aumentar la inclusión financiera y el desarrollo de nuevos productos diseñados para cubrir a la población de menores ingresos como los microseguros, la mayor parte de este capítulo está enfocada en observar si se ha presentado una mayor cantidad de personas y/o riesgos asegurados en determinados ramos a través de la encuesta de inclusión financiera de seguros remitida a las compañías mediante la Carta Circular 016 de 2015.

Los ramos escogidos en seguros de personas y seguros de daños, a saber: exequias, accidentes personales, vida grupo voluntario, vida grupo deudores, vida individual, terremoto-incendio, sustracción, desempleo y hogar, se basaron en los principios de comercialización masiva, donde se espera que la distribución de los productos cumpla con universalidad, sencillez y estandarización de los mismos.

Por universalidad se entiende que las características de las pólizas de los ramos de seguros que deben proteger intereses asegurables y riesgos comunes a todas las personas. Sencillez corresponde a una póliza de fácil comprensión y manejo para todos los usuarios. Por su parte, estandarización hace referencia a que la consistencia en el texto de las pólizas de los asegurados sean iguales para todas las personas según la clase de interés que se proteja y por ende, no exijan condiciones específicas ni tratamientos diferenciales a los asegurados<sup>74</sup>.

### INFORMACIÓN GENERAL DE SEGUROS

A través del Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014, el Gobierno Nacional se propuso identificar las medidas necesarias para la promoción del diseño de nuevos productos de seguros dirigidos a reducir la vulnerabilidad de la población ante todo tipo de riesgos, especialmente los asociados al cambio climático<sup>75</sup>. Al respecto, y con el fin de poder implementar la política de gestión de riesgos agropecuarios, se creó la Dirección Nacional de Riesgos Agropecuarios como una dependencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, que tiene entre sus funciones principales desarrollar, analizar y difundir herramientas de evaluación del riesgo agropecuario, con el propósito de ampliar y diversificar los mercados de seguros e instrumentos de cobertura para el sector<sup>76</sup>.

Adicionalmente, con el objetivo de lograr un mayor acceso de la población colombiana a los servicios financieros y consecuentemente, reducir los niveles de desigualdad y pobreza, en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 034 de 2015 en el cual incluye a las entidades aseguradoras dentro del listado de entidades que pueden prestar servicios a través de corresponsales bancarios. Gracias a este canal, con cobertura del 99% del territorio nacional, otras entidades como los Establecimientos de Crédito y los Fondos de Pensiones han logrado ofrecer sus servicios a los lugares más apartados del país<sup>77</sup>.

<sup>74</sup> Decreto 1367 de 1998.

<sup>75</sup> Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 Tomo I. Más empleo, menos pobreza y más seguridad.

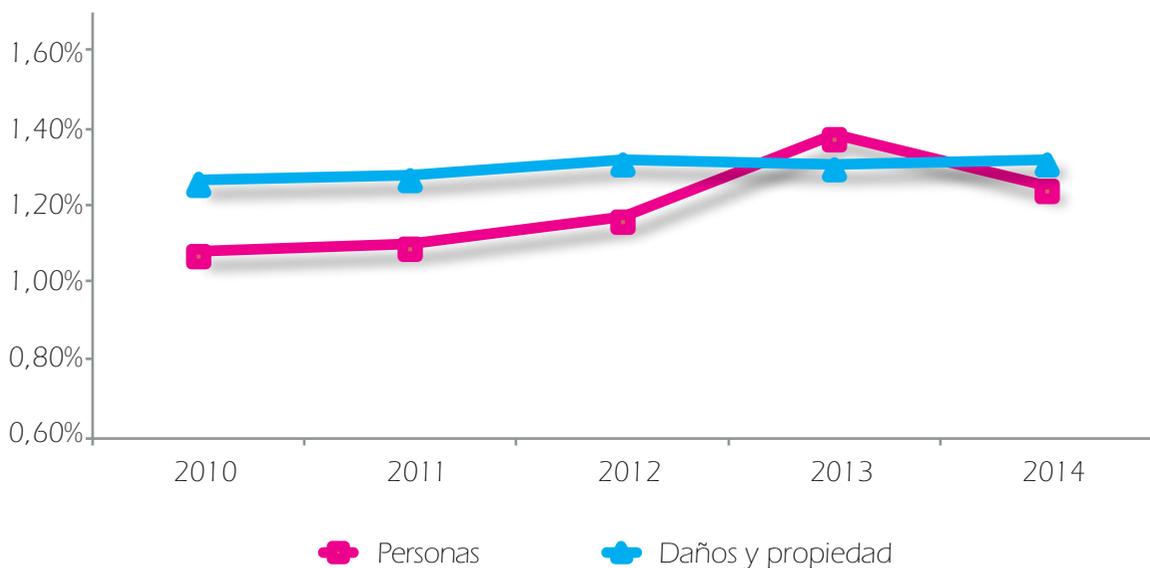
<sup>76</sup> Decreto 126 de 2011.

<sup>77</sup> La Superintendencia Financiera actualmente trabaja en la definición de exclusiones aplicables y el contenido mínimo de los cuestionarios de conocimiento del riesgo de los productos que podrían ser comercializados masivamente por medio de los corresponsales bancarios, con el objetivo de incrementar la cobertura de seguros inclusivos que reduzcan la vulnerabilidad no sólo de la población de menores ingresos, sino de toda aquella que antes no podía acceder a un producto de estas características.

Por su parte, la industria aseguradora ha registrado un crecimiento constante en términos de primas emitidas en los últimos años, el crecimiento real promedio de las primas emitidas entre 2004 y 2014 ha sido del 8,91%. Un indicador estándar para evaluar la participación de los seguros en la economía es el índice de penetración<sup>78</sup>. De acuerdo con este indicador, aunque la profundización de los seguros en el país es baja comparado con el promedio de la región, éste ha venido aumentando continuamente en los últimos años. Mientras en 2006 el índice de penetración de los seguros en el país se ubicó en 1,97%, en 2014 éste correspondió a 2,52%. Particularmente, los índices de penetración para los seguros de daños y de personas correspondieron a 1,30% y 1,22% en 2014, frente a unos indicadores de 1,16% y 0,81% en 2006, en su orden.

En el mismo sentido, se ha observado un aumento en el gasto promedio mensual en seguros por individuo medido a través del índice de densidad<sup>79</sup>, que indica cuánto paga una persona en promedio por los servicios de seguros en el año. En 2006 el gasto promedio por individuo en seguros fue de \$174.873, mientras que al cierre de 2014 este gasto se ubicó en \$397.976, es decir, 1,3 veces el valor de ocho años atrás. Específicamente, en 2014 el gasto individual en seguros de personas se ubicó en \$192.573 y el gasto promedio por individuo en seguros de daños correspondió a \$205.404. Vale la pena aclarar que el dato registrado en el índice de penetración y de densidad en 2013, se debió específicamente a un aumento inusual en las primas del ramo de conmutación pensional, donde una compañía de seguros compró el pasivo pensional de una firma de telecomunicaciones, lo cual conllevó a un aumento real anual de las primas emitidas en seguros personales de 29,13%, crecimiento que sin tener en cuenta el ramo de conmutación pensional se ubicó en 10,70% real anual en diciembre de 2013<sup>80</sup>.

**GRÁFICA 114: ÍNDICE DE PENETRACIÓN**



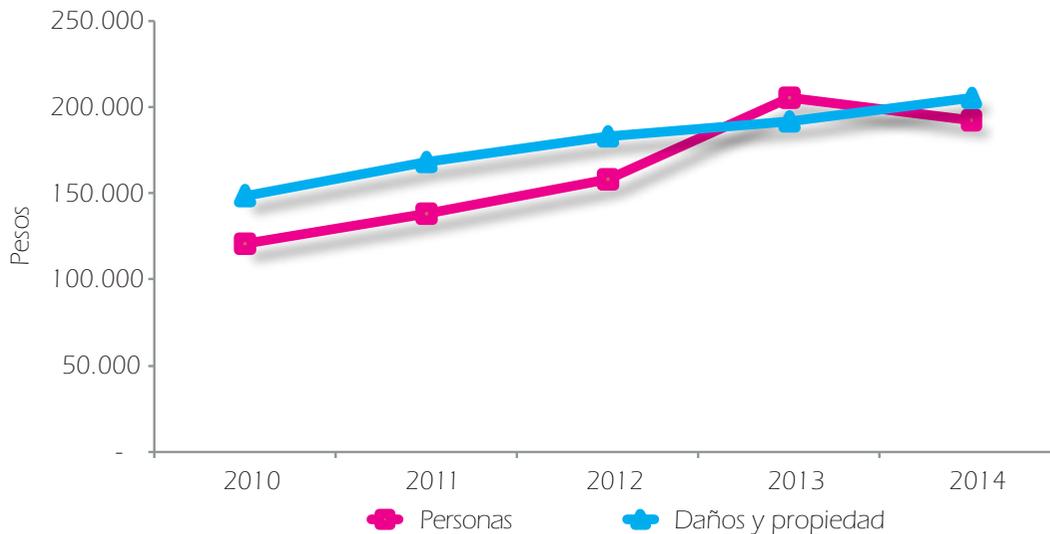
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

<sup>78</sup> Primas emitidas como proporción del PIB

<sup>79</sup> Primas emitidas como proporción de la población total

<sup>80</sup> En septiembre de 2013, se observó el efecto financiero que tuvo la compañía de seguros Positiva al asumir el pasivo pensional de ETB bajo la figura de conmutación pensional.

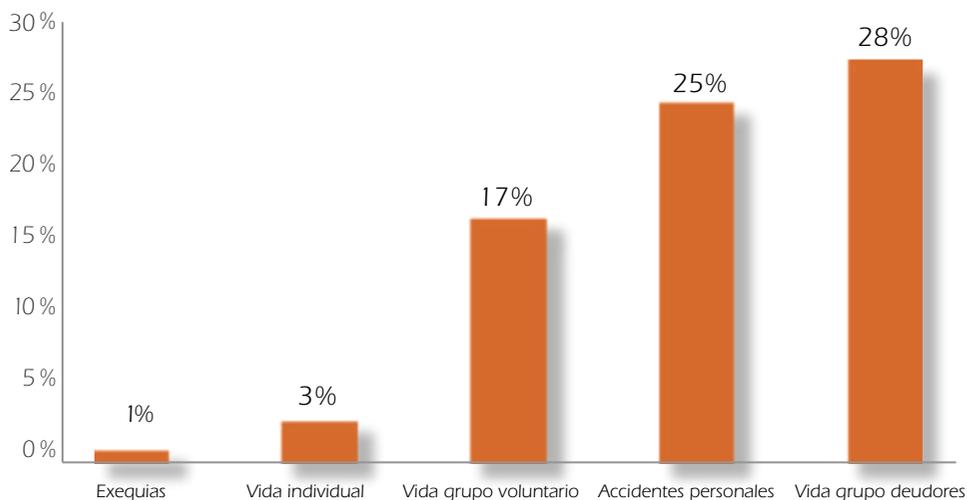
**GRÁFICA 115: ÍNDICE DE DENSIDAD**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Como una aproximación al estado actual de inclusión financiera se tiene que si bien a nivel general los seguros de daños<sup>81</sup> tienen una mayor participación en el mercado, de acuerdo con los resultados de la encuesta de inclusión financiera de seguros realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), que no incluye a los seguros obligatorios que corresponden a daños<sup>82</sup>, se encontró que en 2014 el número de asegurados en el ramo de vida grupo deudores correspondió al 28% de la población total, seguido por el ramo de accidentes personales con una participación de 25%. Por su parte, en cuanto a los seguros de daños, el seguro de desempleo y el ramo de sustracción registraron un número de asegurados correspondientes al 4,09% y 3,31% de la población total de Colombia en 2014.

**GRÁFICA 116: PORCENTAJE DE ASEGURADOS EN SEGUROS DE PERSONAS\***

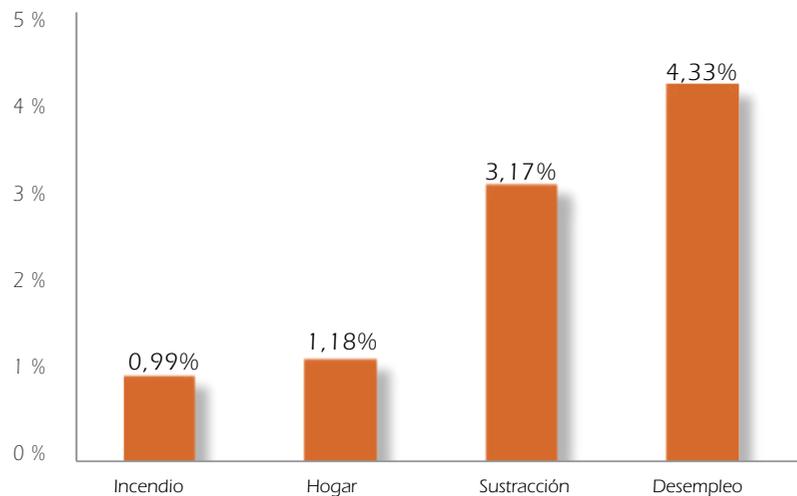


\*Asegurados /población total de 2014.

Fuente: Encuesta de inclusión financiera de Seguros 2015.

81 Dentro de seguros de daños se encuentran los ramos de automóviles, SOAT, Incendio y lucro cesante, terremoto, cumplimiento, responsabilidad civil, sustracción, entre otros.

82 Dentro de los seguros obligatorios de daños que no se incluyeron en la encuesta se encuentra el SOAT que representa el 17% del total de primas emitidas por los seguros de daños. Adicionalmente, teniendo en cuenta el instructivo de la encuesta de seguros, dentro del ramo de incendio y terremoto no se remitió la información de los seguros obligatorios de incendio y terremoto asociados a créditos hipotecarios.

**GRÁFICA 117: PORCENTAJE DE ASEGURADOS EN SEGUROS DAÑOS\***

\*Asegurados /población total de 2014.

Fuente: Encuesta de inclusión financiera de seguros 2015.

En el ramo de vida grupo deudores, la mayor participación de asegurados se justificó en parte por la decisión de cada entidad bancaria de exigir seguros de vida para respaldar préstamos como mecanismo interno de administración del riesgo crediticio. Adicionalmente, el seguro de vida grupo es un seguro con costos más bajos al asegurar a un grupo o colectividad contra riesgos de muerte, frente a un seguro de vida individual que por su mayor valor asegurado tiene un costo superior<sup>83</sup>. El primer caso se ha convertido en una ventaja que ha permitido a las compañías aumentar su profundización en seguros de personas en los últimos años.

En el segundo caso, la importante participación del seguro de desempleo dentro de los seguros de daños, estuvo relacionada con el acceso al mismo a través de los establecimientos de crédito, debido a que es un seguro que ha sido diseñado de tal forma que el usuario de un crédito, o de productos que generen pago de cuotas mensuales, en caso de sufrir una incapacidad total, temporal o la pérdida involuntaria de su empleo, pueda continuar cancelando oportunamente sus cuotas durante un periodo determinado.

Este producto que motivó el incremento de los asegurados tiene las siguientes características particulares. Cuenta con una cobertura básica de amparo de muerte, desempleo e incapacidad temporal, de forma que se garantiza un ingreso mensual, se cubre el riesgo de deserción de los deudores como consecuencia de la pérdida del empleo, se disminuye el riesgo de crédito para la entidad prestadora al garantizar el pago de obligaciones por un tiempo acordado y tiene un beneficio del valor mínimo de prima en referencia a la cobertura acordada. Sin embargo, este seguro está limitado por algunas condiciones que dificultan su efectividad. Por ejemplo se debe ser jefe cabeza de familia, tener un contrato a término indefinido, haber cotizado en algún momento en una EPS del régimen contributivo y ser despedido sin justa causa.

Vale la pena mencionar que este seguro fue impulsado por el Gobierno a partir del 1 de octubre de 2013, como mecanismo de protección al cesante mediante la Ley 1636 de 2013. Teniendo en cuenta que la adquisición de este beneficio se hace a través de las cajas de compensación, a partir de los resultados de la encuesta de seguros no se observó una participación importante de este canal como mecanismo de distribución del seguro de desempleo, lo cual podría estar justificado por los condicionales que se deben cumplir para hacerlo efectivo. Por su parte, el canal por excelencia para la distribución de este seguro en 2014 correspondió a los establecimientos de crédito.

83 El precio promedio mensual estimado para las primas de seguros de vida grupo fue de \$6.398, frente a \$21.108 de las primas de vida individual

## INCLUSIÓN FINANCIERA DE SEGUROS POR ZONA GEOGRÁFICA

Llegar a algunas zonas resulta ser un reto para la industria aseguradora, dados los inconvenientes en las rutas de acceso a ciertas partes del país. Si bien el uso de los seguros en zonas rurales es bajo, los resultados de la encuesta de inclusión financiera aplicada a las compañías de seguros por parte de la SFC indican que se ha incrementado la participación en estas zonas. Al cierre de 2014 el número de riesgos vigentes, es decir, objetos o sucesos asegurados<sup>84</sup>, en zonas rurales, identificados por las compañías de seguros, correspondió a 717.737 riesgos frente a 708.167 en 2013.

El producto con mayor número de riesgos asegurados en zonas rurales correspondió a accidentes personales y vida grupo voluntario con 430.695 y 122.236 riesgos asegurados, respectivamente, frente a 293.963 y 81.460 riesgos registrados para estos productos en su orden en 2013. Dentro de los seguros de daños, el ramo de sustracción registró el mayor número de riesgos asegurados correspondiente a 92.002 riesgos en 2014.

## PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA DE SEGUROS POR DEPARTAMENTO

La mayor penetración sectorial de los seguros está relacionada directamente con el desempeño económico de cada departamento. Particularmente, los seguros de daños fueron los productos con mayor penetración a nivel departamental, con excepción de Norte de Santander, Córdoba, Casanare, San Andrés y Amazonas, donde los seguros de personas fueron los más importantes en términos de participación. Bogotá que correspondió a la cuarta parte del PIB nacional, presentó el índice de penetración más alto a nivel sectorial, con un valor del indicador para seguros de daños de 3,05% superior al promedio nacional (2,52%) y un indicador de penetración de 2,21% para los seguros personales en la misma ciudad<sup>85</sup>.

Por su parte departamentos con una baja participación dentro de la producción nacional total como Risaralda, Caldas y Quindío (1,44%, 1,43% y 0,75%, respectivamente), registraron unos índices de penetración superiores a los de regiones con mayor o similar participación dentro del PIB, principalmente en seguros de daños. Este hecho es explicado en parte por la historia de desastres naturales en la zona, principalmente aquellos relacionados con terremotos, lo cual ha generado una conciencia de seguro en la región. Los índices de penetración para seguros de daños calculados para Risaralda, Caldas y Quindío correspondieron a 1,50%, 1,31% y 1,40%, respectivamente.

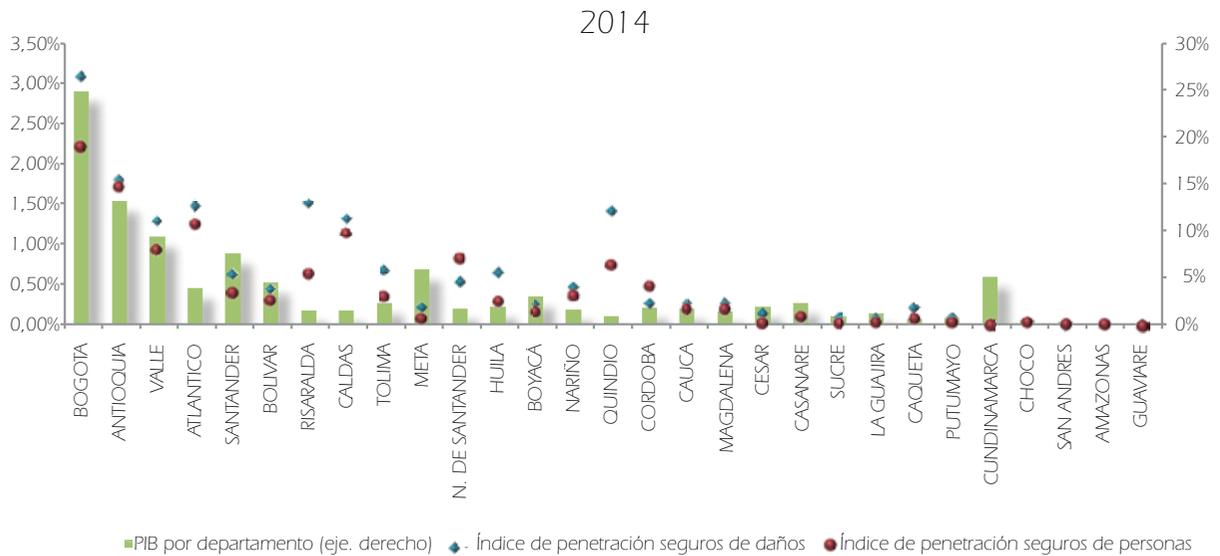
Uno de los problemas estructurales del país es la concentración del ingreso, y el acceso al mercado de seguros no se aleja de esta realidad. A partir de la construcción del índice de concentración GINI, la distribución de primas por departamento registró una concentración del 86%. Particularmente, en el caso de Bogotá, la participación dentro del total de las primas emitidas correspondió al 53% en promedio para los seguros de daños y de personas. Antioquia, registró un promedio de primas emitidas de 19%, de forma que entre estas dos regiones se concentró el 72% del total de primas emitidas en el país. Mientras tanto, regiones como Arauca y Vichada registraron una nula participación dentro de las primas.

Ahora bien, la baja penetración de los seguros en las regiones con menor desempeño económico implica un reto para el desarrollo de seguros en las zonas remotas del país. En este sentido es posible fomentar el desarrollo económico y la inclusión financiera como un mismo objetivo. El bajo valor de las primas para un producto que se adecue a las necesidades de la población de las zonas de menores ingresos y que además sea rentable a las compañías de seguros, podría ser un buen mecanismo de inclusión en los departamentos donde se presenta un menor PIB per cápita como Arauca, Guainía y Vichada. Es en éste ámbito donde el papel de seguros inclusivos es de vital importancia como mecanismo de fomento de inclusión financiera.

<sup>84</sup> El concepto de riesgo asegurado vigente, se usa para expresar indistintamente el objeto asegurado, bien sea un bien como una casa o una eventualidad como un seguro de vida.

<sup>85</sup> Cálculos con base en la encuesta ciudades y ramos de Fasescolda.

**GRÁFICA 118: ÍNDICE DE PENETRACIÓN POR DEPARTAMENTO**



Fuente: Fasescolda y DANE. Cálculos propios. Por la disponibilidad de la información se tomó el PIB por departamento al cierre de diciembre de 2013.

## PRINCIPALES INDICADORES DE SEGUROS DENTRO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Si bien se presenta una variedad de seguros con características diferentes entre ellos, se buscó elaborar unos indicadores estándares para la comparabilidad de los ramos. En este caso y como puede observarse en la tabla 17. El valor de la prima estimada promedio mensual se ubicó en un rango de \$3.218 a \$21.108 en los seguros de personas y de \$9.200 a \$62.894 en los seguros de daños y propiedad. Particularmente, accidentes personales y exequias resultaron ser los seguros con primas emitidas promedio mensuales de menor valor, mientras que vida individual e incendio y terremoto las de mayor prima estimada promedio mensual.

Al mismo tiempo, el ramo de seguros que registró un mayor índice de siniestralidad, es decir, la relación entre las primas emitidas y los siniestros pagados, en 2014 correspondió al ramo de exequias, mientras que el de desempleo presentó la menor siniestralidad. Adicionalmente, en 2014 el valor promedio estimado de los siniestros pagados se ubicó dentro de un rango de \$618.369 y \$11.656.582, correspondientes a los seguros de desempleo y vida individual, respectivamente.

Así mismo, la mayor tasa de objeciones, correspondiente a la razón entre los siniestros que son negados por la compañía y el total de siniestros avisados a la misma<sup>86</sup>, se presentó en el seguro de desempleo con 29%<sup>87</sup>, seguida por las objeciones en el seguro de vida grupo voluntario y vida individual con tasas de 13,73% y 13,28%, respectivamente. Por su parte, la menor tasa de objeción la registraron los seguros de sustracción con 0,003%.

Por otro lado, y partiendo del desempeño operativo de los ramos de la encuesta de seguros, se observó que para la mayoría de éstos, las primas devengadas fueron suficientes para cubrir los siniestros incurridos, con excepción de los seguros de exequias debido a la alta tasa de siniestralidad<sup>88</sup>. De acuerdo con

<sup>86</sup> Este indicador hace referencia a los casos en los cuales el asegurador indica que no está obligado a indemnizar un siniestro reclamado, debido a que se sale de la responsabilidad del mismo.

<sup>87</sup> Este comportamiento obedece a las cláusulas de efectividad del seguro que se mencionaron arriba.

<sup>88</sup> Uno de los factores que incide en la alta tasa de siniestralidad (siniestros pagados como proporción de las primas brutas) está relacionado con los precios bajos de la tarifa

la información de los indicadores, el ramo de sustracción resultaría ser un ramo no solo con un buen comportamiento en términos operativos para las compañías de seguros, sino eficiente para los asegurados, debido a que por un parte tiene una siniestralidad bruta baja, y por otra, una de las menores primas promedio mensual estimadas y una tasa de objeciones casi nula.

**TABLA 17: PRINCIPALES INDICADORES<sup>89</sup>**

	Seguros personales					Seguros de daños			
	Exequias	Accidentes personales	Vida grupo voluntario	Vida grupo Deudores	Vida individual	Incendio y/o terremoto	Sustracción	Desempleo	Hogar
Prima estimada promedio mensual	5.303	3.218	8.429	6.398	21.108	62.894	9.200	10.124	14.753
Valor asegurado promedio	13.178.259	74.108.318	43.211.844	29.695.408	102.793.266	1.551.918.905	59.503.667	20.113.786	221.512.616
Siniestralidad bruta	82%	22%	45%	46%	62%	43%	18%	10%	23%
Valor promedio siniestros pagados	1.309.682	774.097	7.171.087	7.318.501	11.656.582	6.301.109	1.903.964	618.369	2.030.795
Frecuencia	0,0033	0,0009	0,0005	0,0004	0,0011	0,0043	0,0009	0,0016	0,0016
Tasa de objeciones	2,04%	6,81%	13,73%	8,69%	13,28%	3,17%	0,00%	28,86%	8,09%
Tasa de cancelaciones	15%	35%	16%	8,9%	37%	2,5%	28%	14%	5,6%
Siniestralidad cuenta compañía	115%	55%	52%	74%	34%	68%	38%	53%	41%

\*Cifras en pesos y porcentajes.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Encuesta de inclusión financiera de seguros 2015.

## PRIMAS EMITIDAS

Al cierre de 2014, el total de primas emitidas para los ramos de que trata el presente capítulo sumaron \$4,33 billones<sup>90</sup>, de las cuales la mayor parte se concentró en los seguros de vida con un valor total de \$2,64 billones, donde el seguro de vida grupo deudores representó el 36% del total de primas de los ramos de personas incluidos en la encuesta.

Por su parte, los ramos de daños objeto de estudio a través de la encuesta, al cierre de diciembre de 2014 registraron un valor total de primas de \$1,68 billones, donde los ramos de incendio y terremoto representaron el 53% del total, seguido por las primas emitidas acumuladas del seguro de desempleo con una participación de 22%. En el primer caso, la participación que presenta los seguros de terremoto estuvo relacionada con el valor de las primas de estos seguros de acuerdo con el valor asegurado de sus riesgos.

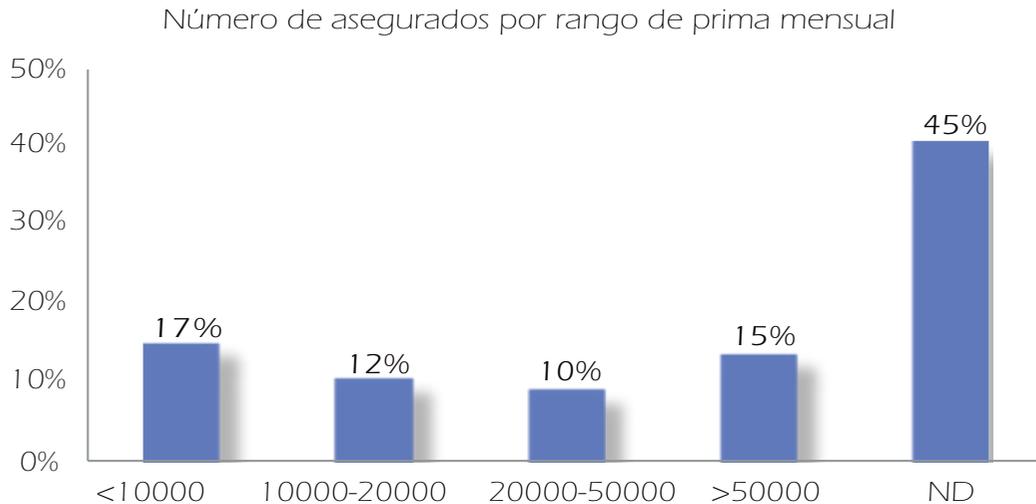
*del seguro de exequias, como resultado de competir con actores del mercado con menores costos operativos como las funerarias, lo cual conlleva a que las compañías de seguros bajen sus precios.*

<sup>89</sup> Las metodologías para el cálculo de los indicadores se pueden encontrar en el Anexo 3 del presente capítulo.

<sup>90</sup> Las primas emitidas por el total de ramos correspondió a \$19,03 billones al cierre de 2014.

## VALOR PROMEDIO MENSUAL DE LAS PRIMAS EMITIDAS

### GRÁFICA 119: NÚMERO DE ASEGURADOS POR RANGO DE PRIMA MENSUAL



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Encuesta de inclusión financiera de seguros 2015.

El valor de las primas de seguros resulta ser un factor determinante dentro de las políticas que buscan incentivar la inclusión en el mercado de seguros, principalmente de la población de menores ingresos. En este caso, y exceptuando los asegurados para los cuales las compañías de seguros no lograron identificar el valor de la prima promedio mensual (45%), en 2014 el valor promedio mensual de las primas en las cuales se observó una mayor participación de los asegurados fueron aquellas con un valor inferior a \$10.000, correspondiente al 0,52% del salario promedio mensual en Colombia<sup>91</sup>. Este comportamiento se observó en mayor parte en los **seguros de sustracción y vida individual** con participaciones de 40% y 28% del total de los asegurados de cada ramo, respectivamente. Por su parte, la participación del 15% en el número de asegurados que pagan un valor de primas superior a \$50.000 mensuales se presentó en mayor medida en los seguro de hogar.

## CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Uno de los medios por los cuales es posible proveer servicios a la población de bajos ingresos que no se encuentra incluida en el sistema financiero es a través de canales no tradicionales de bajo costo, que faciliten el acceso a los seguros y que sean cómodos para el pago. En este sentido, mediante el desarrollo de alianzas estratégicas con empresas y entidades de renombre es posible llegar a nuevos clientes y ofrecer productos que se acomoden a sus necesidades y las de cada canal. Este esquema de ventas permite llegar a la mayor cantidad de personas en busca de una protección para sus riesgos, permitiendo hacer masivos los productos de seguros.

A nivel internacional la innovación tecnológica ha motivado la reducción de los costos e inconvenientes de acceso a los servicios financieros permitiendo que la inclusión aumente. Dentro de los avances tecnológicos relacionados con medios que facilitan la inclusión financiera se encuentran los pagos a través de

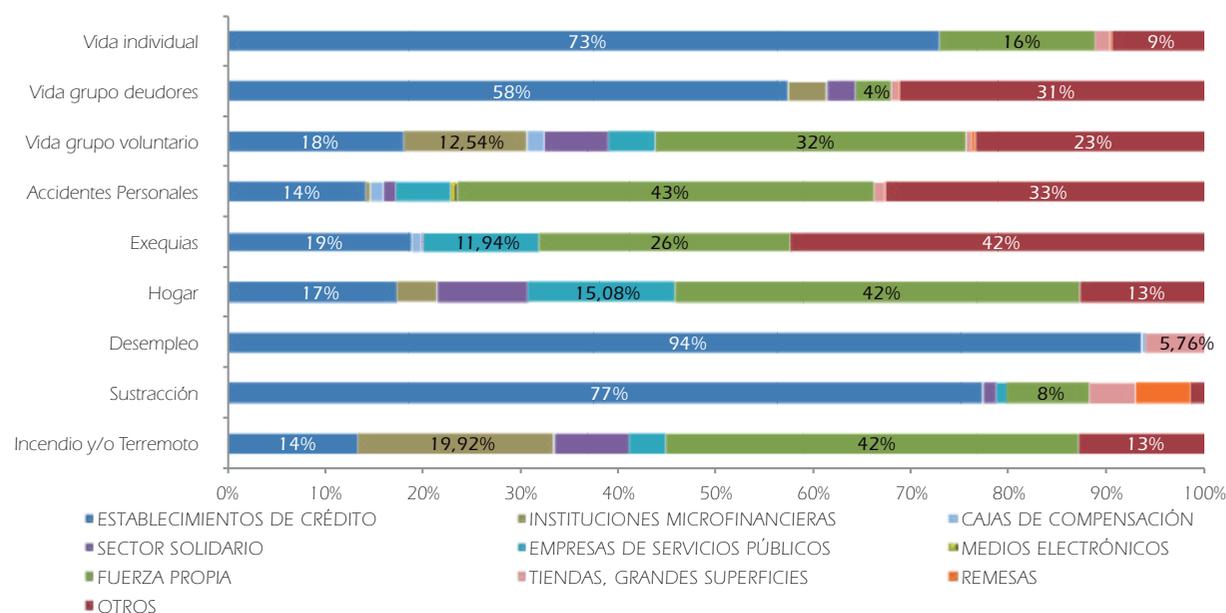
<sup>91</sup> De acuerdo con la encuesta de calidad de vida desarrollada por el DANE, el ingreso promedio de un hogar a nivel nacional es de 1.928.919 pesos.

móviles (banca móvil)<sup>92</sup>. Si bien este ha sido un canal de desarrollo potencial a nivel global, en Colombia no se ha presentado un gran uso del mismo como canal de distribución de seguros.

Por su parte, los establecimientos de crédito vigilados por la SFC se han convertido en el principal canal de distribución para la oferta de seguros. En 2014 en promedio el número de asegurados por medio de los establecimientos de crédito correspondieron al 42,67% del total de asegurados a través de los canales especificados e identificados en la encuesta de inclusión financiera del sector. Algunos de los productos de seguros con mayor número de asegurados a través de los establecimientos de crédito correspondieron al seguro de desempleo, sustracción, vida individual y vida grupo deudores, con participaciones de 94%, 77%, 73% y el 58% del total de asegurados en cada ramo, respectivamente.

Adicionalmente, fuerza de ventas propia, es el segundo canal a través del cual se fidelizan más individuos, continuó siendo el medio por excelencia para la distribución de los ramos de accidentes personales y vida grupo voluntario dentro de los seguros de personas, terremoto o incendio y hogar dentro de los seguros de daño de esta manera a través de fuerza propia se aseguraron en promedio el 24 % del total de asegurados.

**GRÁFICA 120: NÚMERO DE ASEGURADOS POR CANAL Y RAMO DE SEGURO**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Encuesta de inclusión financiera de seguros 2015.

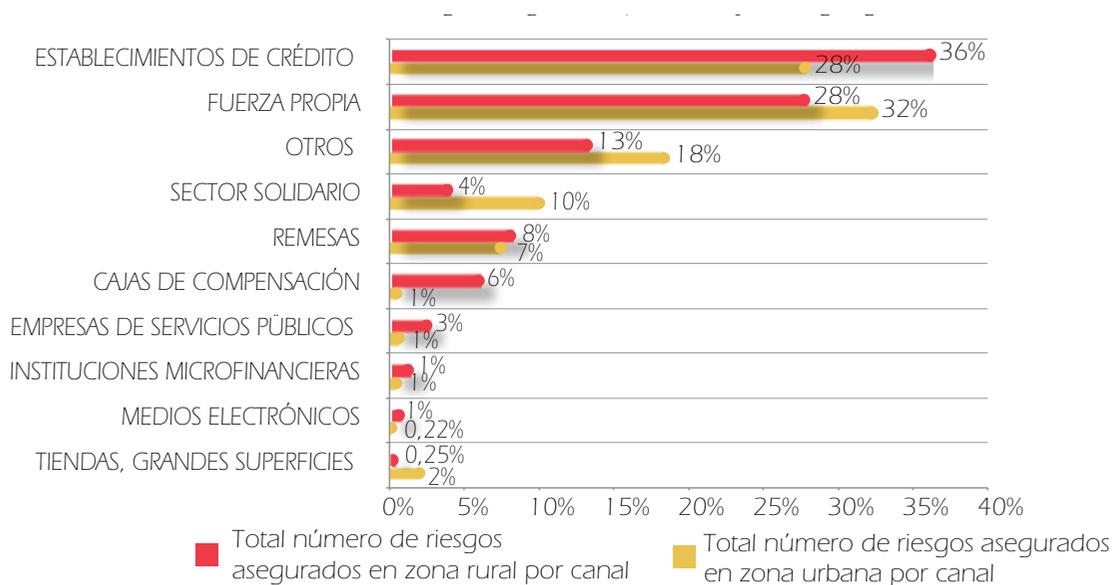
<sup>92</sup> El canal de banca móvil por medio de la encuesta se definió como la comercialización a través de: 1) redes celulares virtuales o físicas, dentro de las cuales se incluyen los terminales móviles (a través de llamadas o mensajes SMS) y los centros de recarga de saldo de celular; 2) internet, en caso de que el recaudo también se realice a través de este medio y 3) Máquinas de expendio de seguros.

## CANALES DE DISTRIBUCIÓN PARA LOS RIESGOS ASEGURADOS EN ZONAS RURALES Y URBANAS

En Colombia el principal canal para llegar a zonas de menor acceso como las rurales correspondió a los establecimientos de crédito. A través de este canal se aseguraron en promedio el 36% de los riesgos vigentes en la zona rural. El segundo canal en importancia para la distribución de productos de seguros en lugares diferentes a los urbanos correspondió a las ventas por fuerza propia con una participación de 28%. Por su parte, los riesgos asegurados en zonas rurales a través de remesas y cajas de compensación correspondieron en promedio al 8% y 6%, respectivamente<sup>93</sup>.

De acuerdo con los resultados de la encuesta de inclusión financiera los canales por excelencia para la distribución de seguros en zonas rurales y urbanas resultaron ser los establecimientos de crédito y las ventas por fuerza propia. Adicionalmente, en las zonas urbanas el sector solidario resultó ser un canal de venta de seguros con una participación importante.

**GRÁFICA 121: RIESGOS ASEGURADOS POR CANAL Y ZONA GEOGRÁFICA**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Encuesta de inclusión financiera de seguros 2015.

## BARRERAS EN EL ACCESO A LOS SEGUROS

Son varias las razones por las cuales las personas no tienen acceso al sistema financiero mediante el uso de seguros. Por el lado de la población de menores ingresos se encuentran principalmente la educación financiera en seguros, el nivel de ingresos y la confianza en las compañías de seguros. Por el lado de la industria, la calidad del producto y utilidad del mismo. Con el fin de tener un acercamiento a los determinantes de la demanda de seguros en Colombia, se realizó un primer estudio de demanda para analizar la inclusión financiera en Colombia promovido por la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades<sup>94</sup>.

<sup>93</sup> La comercialización a través de remesas y cajas de compensación hace referencia a la venta de seguros a través de estos medios, donde detrás de cada uno hay una aseguradora que ofrece las diferentes coberturas a las cuales el usuario accede de modo voluntario.

<sup>94</sup> Estudio realizado por Ipsos Napoleón Franco. (Superintendencia Financiera y Banca de la Oportunidades, 2015)

Como resultado de la encuesta de demanda se halló que el principal determinante de la ausencia de seguros es el nivel de ingreso de las personas. De la población total encuestada, la razón principal para no acceder a los servicios de seguros fue Ingresos insuficientes (36%), seguido por autoexclusión (34%), donde las personas no consideran importante la tenencia de un seguro, principalmente en los estratos 3,4 y 5. Finalmente, el 13% de la población admitió no comprar un seguro por desconocimiento del mercado lo que obedece a una falta de educación financiera.

Por su parte, dentro de las principales razones para comprar un seguro se encontraron la necesidad de cubrir los gastos funerales y la protección a la familia en caso de muerte. Con relación al nivel de confianza en la industria, el 50% de la población con seguros se siente satisfecha con el producto mientras el 30% es indiferente y el restante 20% está insatisfecho. Particularmente, la principal razón de insatisfacción es la percepción de dinero perdido dado que no se usa el seguro, al respecto, del total de personas con segu-

### **SEGUROS INCLUSIVOS - MICROSEGUROS**

Actualmente la Superintendencia Financiera de Colombia se encuentra ejecutando un proyecto para materializar la inclusión financiera en el mercado asegurador, de la mano de Banca de las Oportunidades, el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Banco Interamericano de Desarrollo y Access to Insurance Initiative (A2ii), entre otros. El proyecto, denominado "Adaptación del marco regulatorio y de supervisión para mejorar el acceso a los seguros en Latinoamérica y el Caribe" tiene como objetivo principal establecer el marco jurídico y las estrategias relevantes para implementar una regulación y supervisión proporcionales, que fomenten el mercado asegurador en la población de bajos recursos y a la vez protejan a los consumidores de seguros.

El proyecto, el cual inició en 2013 y se espera que concluya en 2016, consta de tres etapas: diagnóstico del país, implementación de la hoja de ruta y aprendizaje, conocimiento y difusión de los resultados. En la primera, A2ii efectuó un diagnóstico del estado actual del panorama de los microseguros en Colombia. Para tal efecto se llevaron a cabo dos talleres con la participación de la industria y una exhaustiva investigación del mercado colombiano. Como producto de la misma, dicho diagnóstico destacó (i) el desarrollo de los seguros inclusivos promovido por la industria aseguradora, sin contar con un marco regulatorio especial, (ii) el consenso entre la industria y el Estado para promover productos inclusivos sostenibles, (iii) la existencia de iniciativas estatales destinadas a implementar políticas de cubrimiento de riesgos de población de bajos ingresos, (iv) las iniciativas privadas de análisis de demanda dirigida al diseño de productos que satisfagan necesidades específicas de la población objetivo, (v) la existencia de un marco jurídico de protección del consumidor financiero que sirve como marco legal para la efectiva protección de los intereses de la población de bajos recursos, (vi) la implementación de controles de cláusulas abusivas en los contratos de seguros, que sirven de base para el desarrollo contractual de los seguros inclusivos, (vii) la consolidación de la defensoría del consumidor financiero como figura que fortalece la posición del consumidor frente a las entidades financieras, entre ellas las aseguradoras y (viii) el desarrollo de plataformas transaccionales como los corresponsales bancarios y la banca móvil que sirve como base para la comercialización de seguros inclusivos.

ros, el 11% ha hecho reclamaciones, es decir, por cada 10 personas con seguros una persona hizo una reclamación. Los otros factores determinantes del nivel de insatisfacción estuvieron relacionados con el alto valor del deducible, el valor de la prima, y la cantidad de exclusiones contenidas en el contrato de seguros. Adicionalmente, se encontró la falta de explicación de los términos y condiciones del contrato por parte de las compañías de seguros.

Uno de los puntos críticos de la confianza en la industria se relacionó con la percepción frente a la reclamación de un seguro. De acuerdo con la encuesta, la gran parte de las reclamaciones son rechazadas por las compañías de seguros de forma que no responden al asegurado, lo cual a su vez genera desconfianza en el sector. De acuerdo con la encuesta en el 30% de los casos de reclamaciones el seguro no cubrió el evento.

Adicionalmente, este diagnóstico planteó las siguientes recomendaciones:

1. Hacer una definición legal del concepto de microseguro que incluya población objetivo y variables cuantitativas y cualitativas que distingan a los microseguros de otros productos del mercado asegurador.
2. Remover barreras de acceso a canales y plataformas transaccionales, reduciendo costos, promoviendo eficiencia en su comercialización, y protegiendo al consumidor.
3. Promover la oferta y distribución de productos valiosos para los consumidores y las entidades aseguradoras.
4. Fortalecer la demanda de productos y reconocer explícitamente el acceso inclusivo a los seguros.
5. Promover nuevos canales de comercialización de microseguros y estrategias de educación financiera.
6. Entrenar funcionarios de la SFC con el fin de ejecutar una regulación y supervisión proporcionales.
7. Establecer un código de conducta para intermediarios de microseguros.
8. Definir características de pólizas de microseguros (sencillez, estandarización de cláusulas problemáticas, rapidez en el pago de reclamaciones, extensión del tiempo de aviso del siniestro, ausencia de requerimientos adicionales e identificación de exclusiones obligatorias).
9. Promover el rol de asociaciones de consumidores y consolidar un área específica destinada a la población de bajos ingresos.

A partir de dichas recomendaciones, en la segunda etapa del proyecto se diseñó una Hoja de Ruta focalizada en regulación, diseño de producto, educación financiera, protección al consumidor, revelación de información y supervisión. El producto esperado de esta etapa será la definición de un marco normativo y unos lineamientos estratégicos que incentiven el desarrollo del mercado de seguros inclusivos, con el objetivo de fomentar el acceso a productos de seguros más sencillos que también garanticen la adecuada protección al consumidor financiero.

## CONCLUSIONES

El mercado de seguros colombiano se caracteriza por una mayor profundización y gasto en seguros de daños frente a los seguros de personas. No obstante, los resultados de la encuesta de inclusión financiera realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, muestran que la mayor participación de la población está en los seguros de personas, particularmente en los productos de vida grupo deudores y accidentes personales. En el primer caso, los seguros de vida grupo deudores están adheridos a los productos de crédito, entre otras como mecanismo de la gestión de riesgos de los establecimientos de crédito.

Los establecimientos de crédito vigilados por la SFC se han convertido en el principal canal de distribución para la inclusión de seguros, incluida la zona rural. En 2014, los seguros de desempleo, sustracción, vida individual y vida grupo deudores, fueron los principales productos adquiridos a través de este canal. En este sentido, en promedio el número de asegurados por medio de los establecimientos de crédito correspondieron al 42,67% del total de asegurados a través de los canales especificados en la encuesta.

El producto con mayor número de riesgos asegurados en zonas rurales correspondió a accidentes personales y vida grupo voluntario. El principal canal de distribución de estos dos productos de seguros correspondió a establecimientos de crédito en el primer caso y cajas de compensación en el segundo.

Si bien la innovación tecnológica ha sido un medio de desarrollo potencial a nivel global, en Colombia no se presenta un gran uso de la misma como canal de distribución de seguros. En contraste, después de los establecimientos de crédito, la venta por fuerza propia es el segundo canal a través del cual se fidelizan más individuos.

Por su parte, como resultado de la encuesta de seguros y el estudio de demanda para analizar la inclusión financiera se observó que dentro de los problemas más destacados en la profundización financiera en seguros se encuentra la falta de cultura del seguro. La prima promedio mensual con mayor participación en el mercado correspondió a valores inferiores a \$10.000, correspondiente al 0.52% del ingreso promedio mensual de un colombiano.

En 2014 el valor de la prima estimada promedio mensual se ubicó en un rango de \$3.218 a \$21.108 en los seguros de personas, y \$9.200 a \$62.894 en los seguros de daños y propiedad. Accidentes personales y exequias resultaron ser los seguros con primas emitidas promedio mensuales de menor valor, mientras que vida individual e incendio y terremoto las de mayor costo estimado promedio mensual.

Partiendo del desempeño operativo de los ramos de la encuesta de seguros, se observó que para la mayoría de éstos, las primas devengadas fueron suficientes para cubrir los siniestros incurridos en 2014.

De acuerdo con la información de los indicadores de desempeño de los seguros de los ramos incluidos en la encuesta, sustracción presentó un buen comportamiento en términos operativos para las compañías de seguros y para los asegurados, debido a que tiene una siniestralidad bruta baja, una de las menores primas promedio mensual estimadas y una tasa de objeciones casi nula.

Las regiones con menor ingreso per cápita registraron menores niveles de profundización lo que constituye de nuevo, un reto para que la industria desarrolle productos inclusivos y eficientes en términos de administración del riesgo que atiendan este mercado.





# 10

## APROXIMACIÓN A LA CALIDAD Y BIENESTAR DE LA INCLUSIÓN

---

### PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

De acuerdo con la legislación Colombiana el consumidor financiero es la persona natural o jurídica, cliente, usuario o potencial cliente de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera<sup>95</sup>. Las medidas que se han implementado en Colombia para su protección, han guardado relación con las recomendaciones y principios establecidos por diferentes organismos internacionales como ASBA<sup>96</sup> o la OCDE<sup>97</sup>, por supuesto adaptándolas al entorno legal e institucional existente. Estas medidas se han generado y adoptado generalmente como una acción regulatoria que brinda respuesta a una falla de mercado<sup>98</sup>.

<sup>95</sup> Art 2 de la Ley 1328 de 2009

<sup>96</sup> ASBA, "Mejores prácticas y recomendaciones en materia de Protección al Consumidor Financiero", 2012

<sup>97</sup> OECD, "G-20 High-level principles on financial consumer protection", October 2011.

<sup>98</sup> Eisner, Allen, Worsham y Ringquist, 2006 "Contemporary Regulatory Policy"

En el documento de la OCDE titulado “Aproximaciones efectivas para apoyar la aplicación de los restantes principios de alto nivel adoptados por el G20 en materia de protección al consumidor financiero”<sup>99</sup>, este organismo reconoce que la protección al consumidor en materia financiera es un campo relativamente nuevo aunque en rápido desarrollo en el cual se requiere aprender de experiencias previas para lograr que dichos principios tengan eficaz aplicación. El documento presenta varios enfoques a la manera de una “caja de herramientas” que buscan inspirar y estimular la aplicación efectiva de los principios formulados en las diversas jurisdicciones de los países miembros. Esta variedad de aproximaciones pretende que los reguladores en cada país puedan identificar más rápidamente que funciona o no, atendiendo a sus circunstancias específicas y sectoriales.

Algunos de los principios frente a los cuales se plantean estas nuevas recomendaciones prácticas son los siguientes:

- La existencia de un marco regulatorio
- El rol de los órganos de supervisión
- Trato equitativo y justo de los consumidores financieros
- La protección de los recursos de los consumidores contra el fraude y el mal uso de sus recursos
- Protección de la información y privacidad de la información

Colombia ha hecho importantes avances a lo largo de la última década en la implementación de cada uno de los principios señalados, sin embargo algunas de las recomendaciones presentadas en el documento de la OECD sugieren nuevos espacios de ajustes regulatorios cuyo origen son producto de los avances en la investigación sobre el comportamiento de los consumidores obtenidos por la economía conductual.

Antes de examinarlas es conviene resumir algunos hitos en la evolución de lo que hoy conocemos como protección al consumidor para poner en perspectiva los avances logrados en este campo que han ido de la desprotección del comprador en los inicios de la revolución industrial, a la definición del concepto de consumidor y los posteriores desarrollos legales para garantizar sus derechos. Así las cosas, empecemos por precisar que si bien el consumo moderno surge con la revolución industrial y la subsecuente economía de mercado, el concepto de consumidor y consumo, como es sabido, se estructura como tal en la década de los sesenta. Un fenómeno tardío que algunos autores<sup>100</sup> lo explican en razón a las doctrinas imperantes hasta mediados de los años cincuenta y que se constituían en auténticas barreras al reconocimiento de los derechos de los consumidores.

Principios como el del “**caveat emptor**”<sup>101</sup> en los países anglosajones el cual, aplicado a los contratos, determinaba que le correspondía al consumidor asumir la carga de examinar los bienes antes de la compra. En nuestra tradición jurídica, el principio de la autonomía de la voluntad parte de la igualdad de los individuos y es la base de la institución del negocio jurídico de la cual los contratos son su más importante expresión. Por consiguiente para poderse obligar, en un individuo deben concurrir al momento de celebrar un contrato condiciones como la capacidad, el consentimiento, el objeto y la causa lícita buscando estos postulados garantizar simplemente la libre expresión de las voluntades.

Sin embargo la aplicación de estos principios en circunstancias económicas y sociales distintas a las que los originaron, eventualmente reveló su insuficiencia para regular ciertas relaciones entre particulares, donde la asimetría en la información entre productores y consumidores era la regla, y los abusos una constante. En virtud de lo anterior, evolucionaron herramientas jurídicas y económicas que permitían abordar estos problemas de una manera más eficiente, y algunos ordenamientos empezaron a migrar

<sup>99</sup> OECD, “Effective approaches to support the implementation of the remaining G-20/OECD High-level principles on financial consumer protection”. September 2014.

<sup>100</sup> Piris, Cristian Ricardo. *Evolución de los Derechos del Consumidor*. [fecha de consulta: 11 mayo 2015]. Disponible en: [http://www.estig.ipbeja.pt/~ac\\_direito/Piris2.pdf](http://www.estig.ipbeja.pt/~ac_direito/Piris2.pdf).

<sup>101</sup> Dejar al comprador estar atento

paulatinamente de la carga impuesta al consumidor de asegurar la idoneidad de los bienes que adquiriría, a predicar la responsabilidad del vendedor sino revelaba expresamente a los consumidores que no asumiría ninguna responsabilidad por los defectos de un producto o por la no correspondencia con las especificaciones anunciadas, principio este que en el derecho anglosajón se conoció como el de “caveat venditor”. En nuestro sistema jurídico se empezaron a estructurar herramientas para proteger al consumidor limitando en el proceso los alcances de la autonomía de la voluntad.

Así las cosas, en materia de protección al consumidor se ha recorrido un largo camino desde la hegemonía de la autonomía de la voluntad, al surgimiento del concepto de consumidor y consumo, para llegar a los recientes desarrollos en materia de análisis del comportamiento de los consumidores en la búsqueda de fórmulas para garantizar la defensa de los derechos de los individuos, que se ajusten a las cambiantes realidades económicas y sociales como a los desarrollos de otras disciplinas, reconociéndose en últimas, que un consumidor informado y protegido se convierte en una puntera más para el sano desarrollo y estabilidad de los mercados.

Así las cosas la economía conductual, o a las finanzas conductuales, son disciplinas relativamente recientes que pretenden explicar el comportamiento irracional del consumidor que no tienen antecedente en las teorías convencionales económicas y cuyas raíces se adentran en la psicología. Estos campos de conocimiento aplican un enfoque convergente de las ciencias neuronales y sociales que buscan “la comprensión y predicción de decisiones acerca de los incentivos, como el dinero, la comida, la adquisición de información, placer físico o dolor, y las interacciones sociales<sup>102</sup>”.

El estudio del comportamiento de los sujetos económicos tiene relevancia en materia de protección al consumidor dado que la regulación puede partir de bases empíricas sólidas que la hagan más efectiva. Es así como en el documento de la OCDE previamente citado, se enuncian dos recomendaciones útiles que revelan el interés del organismo para que los reguladores y supervisores de las distintas jurisdicciones apliquen los hallazgos de la economía conductual para seguir avanzando en la protección del consumidor financiero de manera global.

Por ejemplo, para desarrollar el principio de un trato equitativo y justo de los consumidores financieros, la OECD en el punto 154 recomienda que los reguladores informen de una manera más efectiva a los consumidores sobre los mecanismos que tienen para proteger sus derechos, haciendo uso de los hallazgos de la economía conductual y en la recomendación 155 indica cómo la retroalimentación obtenida a través de estas herramientas de comunicación efectiva pueden ser la base para los reguladores y supervisores para investigar y potencialmente restringir, el uso de ciertos productos para ciertos segmentos de consumidores.

En el terreno práctico existen sustentaciones empíricas interesantes que indican por ejemplo, porque una protección eficaz resulta más importante en los consumidores de bajos recursos que en otros segmentos de la población pues el hecho de tener un ingreso bajo y variable puede influir de manera significativa en la toma de decisiones financieras de las personas.

En el documento “Consideración de los aspectos conductuales en la formulación de políticas de protección al consumidor de la CGAP<sup>103</sup> y basándose en el trabajo de Economistas como Mullainathan y Shafir<sup>104</sup>, se propone que la condición de pobreza puede llegar a afectar la manera en que se toman decisiones financieras correctas, con un impacto mayor que el que se puede generar en consumidores con ingresos superiores pues el segmento de menores ingresos no tiene un margen amplio de error. En esencia, se afirma que no tener lo suficiente estando en un contexto específico crea comportamientos y condiciones

<sup>102</sup> Clithero JA, Tankersley D, Huettel SA (2008) Foundations of Neuroeconomics: From Philosophy to Practice. *PLoS Biol* 6(11): e298. doi:10.1371/journal.pbio.0060298

<sup>103</sup> Mazer, Rafe, Katharine McKee, y Alexandra Fiorillo (2014), “Consideración de los aspectos conductuales en la formulación de políticas de protección del consumidor”. *Enfoques* n.º 95. Washington, DC: CGAP, junio.

<sup>104</sup> Sendhil Mullainathan, Eldar Shafir (2014) “Scarcity: The New Science of Having Less and How It Defines Our Lives” Ed. Picador, 2014

psicológicas igualmente específicas como por ejemplo la tendencia a sobre-endeudarse y no ahorrar lo suficiente o incluso a pagar altas tasas de interés teniendo a su disposición mejores alternativas.

El punto a resaltar es que estas características no son rasgos de la personalidad del individuo sino producto de las condiciones mismas de escasez las cuales limitan su poder de decisión dado que sus recursos cognitivos están enfocados en sobrevivir impidiéndole tener la claridad mental suficiente para encontrar mejores soluciones financieras a sus necesidades.

En el documento citado de la CGAP se propone con base en estos hallazgos una regulación que proteja mejor a los consumidores de los proveedores de productos y servicios financieros, o fomente el diseño de productos financieros más adecuados para las necesidades de los consumidores, inclusive estableciendo productos con opciones preestablecidas que guíen a este tipo de consumidor a decisiones más limitadas, pero más seguras.

## **ACTUALIDAD DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN COLOMBIA**

Las reformas en materia de protección al consumidor que se efectuaron en los últimos años, como es el caso de la Ley 1328 de 2009 con la cual se estableció un régimen de protección al consumidor financiero, y más recientemente, la Ley 1748 de 2014 modificatoria de la anterior, han consolidado, entre otras normas, la estructura regulatoria de la protección al consumidor financiero en Colombia.

La ley 1748 de 2014 mejoró los estándares en materia de suministro de información a los consumidores de los servicios financieros adicionando un párrafo al artículo 9 de la precitada Ley 1328 en el cual se dispone que previamente a la celebración de cualquier contrato las entidades vigiladas están obligadas a informar a sus clientes, además de la tasa de interés efectivamente pagada o recibida por estos, el Valor Total Unificado para todos los conceptos efectivamente pagados o recibidos por el cliente, independientemente de si se trata de operaciones activas o pasivas.

Igual ocurre con el cliente potencial, esto es, aquel que no ha adquirido un producto financiero y acude simplemente a recibir información de la entidad financiera. En este caso la entidad le deberá suministrar el Valor Total Unificado del producto o servicio ofrecido siempre que la naturaleza del producto o servicio lo permita. Este valor deberá ser expresado en términos porcentuales anuales y con el mismo despliegue publicitario que se da a la tasa de interés relacionada con el producto. Con esta medida se busca que los consumidores conozcan cuánto pagan por un producto adicionalmente a la tasa de interés, en el caso de los préstamos, o cuanto reciben después de descuentos por los rendimientos en caso de depósitos.

En materia pensional esta reforma también trae novedades; para el caso del régimen de ahorro individual, las administradoras deberán poner a disposición de sus afiliados extractos enviados a través del medio que estos escojan con información sobre el capital ahorrado, monto de los intereses devengados, las cotizaciones recibidas durante el periodo del extracto, el monto de las deducciones que efectúa la administradora, así como el saldo final neto después de deducciones.

En el caso del régimen de prima media (Colpensiones) la entidad deberá informar igualmente las deducciones efectuadas, el número de semanas cotizadas durante el periodo del extracto y el ingreso base de cotización de los aportes efectuados en los seis meses anteriores, en las mismas condiciones establecidas para los extractos del régimen de ahorro individual.

En esta misma línea, la SFC ha venido publicando permanentemente en su página de internet información relevante para los consumidores poniendo a su disposición herramientas actualizadas que permiten la comparación entre diferentes productos financieros como el portal de tarifas, información sobre tasas de interés, conceptos, y recomendaciones para evitar que los consumidores sean engañados por capta-

dores ilegales, derechos y deberes de los consumidores financieros e instancias a las cuales los consumidores financieros pueden acudir para interponer quejas o reclamos.

Dentro de los mecanismos de protección al consumidor financiero definidos por los trámites de conciliación y acciones que se pueden surtir frente a diferentes entidades tenemos que los consumidores financieros pueden acudir a los centros de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio, a los Defensores del Consumidor Financiero que igualmente tienen la facultad de conciliar y a la Jurisdicción ordinaria o a la Delegatura para facultades Jurisdiccionales en ejercicio de la acción de protección al consumidor establecida por la Ley 1480 de 2014.

## **FACULTADES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Las facultades jurisdiccionales ejercidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. son aquellas que le permiten a la entidad dictar una sentencia, fundamentada en la Ley, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez. Debe tenerse en cuenta que esta facultades se ejercen exclusivamente respecto de las obligaciones relacionadas con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones que surgen de un contrato y están a cargo de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de la actividad que desarrollan de carácter financiero, bursátil y asegurador.

En esa medida, le corresponderá decidir al consumidor si interpone su demanda ante un juez ordinario o ante la Superintendencia Financiera de Colombia para lo cual debe haber previamente efectuado una reclamación ante la entidad vigilada y si considera que no se le ha resuelto favorablemente su solicitud, podrá presentar la correspondiente demanda anexando copia de su reclamación. La demanda puede interponerse hasta un año después de haber terminado la relación existente entre el consumidor financiero y la entidad vigilada.

La Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera ha registrado un importante aumento en el número de las demandas recibidas durante el 2014 lo que constituye una muestra de la relevancia que está cobrando esa instancia para los consumidores financieros que procuran la defensa de sus derechos en ejercicio de la acción de protección al consumidor consagrada por la Ley 1480 de 2011.

El uso eficiente y eficaz de estas facultades ha sido posible por el conocimiento de la Superintendencia en materia de derecho financiero, garantizando al consumidor imparcialidad, celeridad, gratuidad y legalidad propias de un juez especializado para la resolución de sus controversias. Ahora bien, el éxito de este mecanismo no solo radica en la eficiencia en sus tiempos de respuesta o cualquier otro elemento intrínseco a su funcionamiento sino también en los continuados esfuerzos institucionales de carácter pedagógico e informativo donde se ha procurado dar a conocer la figura y sus bondades a través de charlas informales y presentaciones, sumadas a la información que tradicionalmente se viene publicando en la página web de la entidad para facilitar su uso tales como un modelo de demanda y guías rápidas de uso como el "ABC de las facultades jurisdiccionales".

Actualmente la Superintendencia Financiera de Colombia ha habilitado mecanismos más expeditos de acceso a la justicia a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia. como por ejemplo:

- La radicación de demandas y demás documentos a través de la página web de la Superintendencia Financiera.
- El acceso a los estados y traslados diarios que se publican en la Cartelera de la Secretaría.
- Consulta permanentemente y en tiempo real del expediente a través de la página web de la Superintendencia Financiera.
- Participación virtual en las audiencias desde cualquier lugar del mundo.

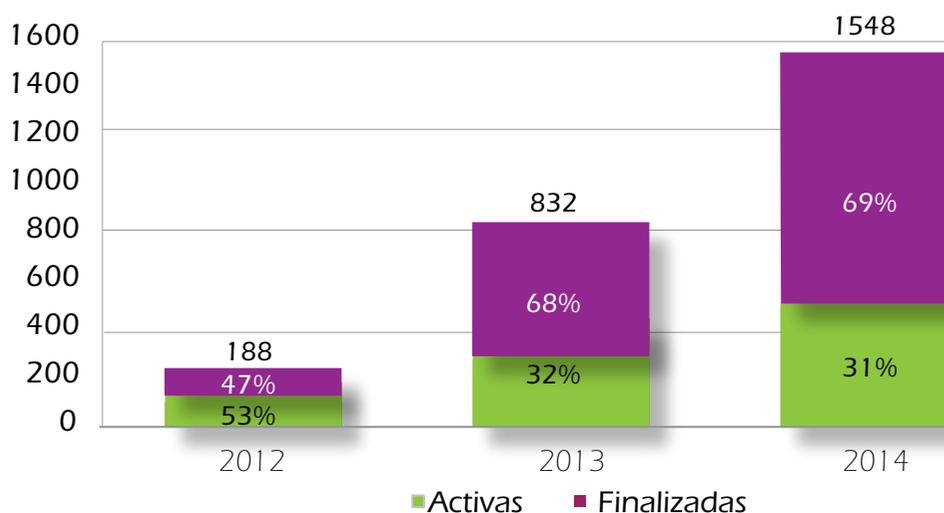
En materia de cifras, desde abril de 2012 hasta diciembre de 2014 - la Superintendencia Financiera de Colombia. ha recibido un total de 2.568 demandas de las cuales el 67% se encuentran finalizadas. Solo en el 2014 se recibieron 1.548 demandas de las cuales 482 estaban en trámite (31%) y 1.066 (69%) ya se habían finalizado al corte del 31 de diciembre de 2014.

Entre el 2013 y el 2014 las demandas aumentaron en un 86% obligando a la Delegatura para Facultades Jurisdiccionales a incrementar sus audiencias llegándose a realizar hasta 6 diarias.

La Superintendencia Financiera de Colombia ha propendido por una administración de justicia eficiente y ha logrado optimizar el tiempo de resolución de las demandas al pasar de un promedio de 168 días en el 2013 a 115.7 días en 2014.

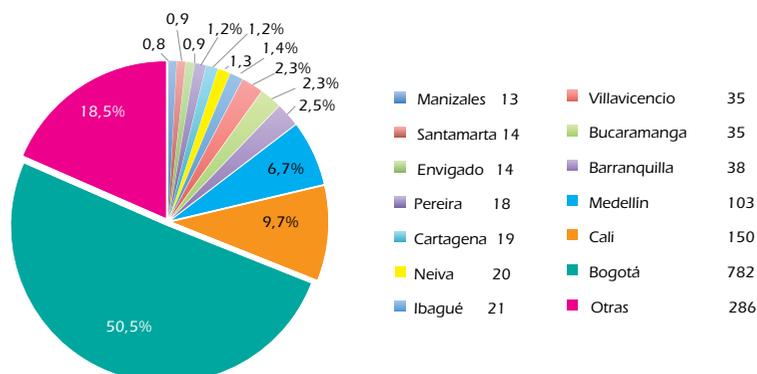
La realización de audiencias virtuales y la habilitación de mecanismos de acceso mediante la implementación de las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones "TIC", ha permitido el ejercicio de las funciones jurisdiccionales en todo el territorio nacional.

**GRÁFICA 122:  
EVOLUCIÓN DE LAS DEMANDAS EN 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

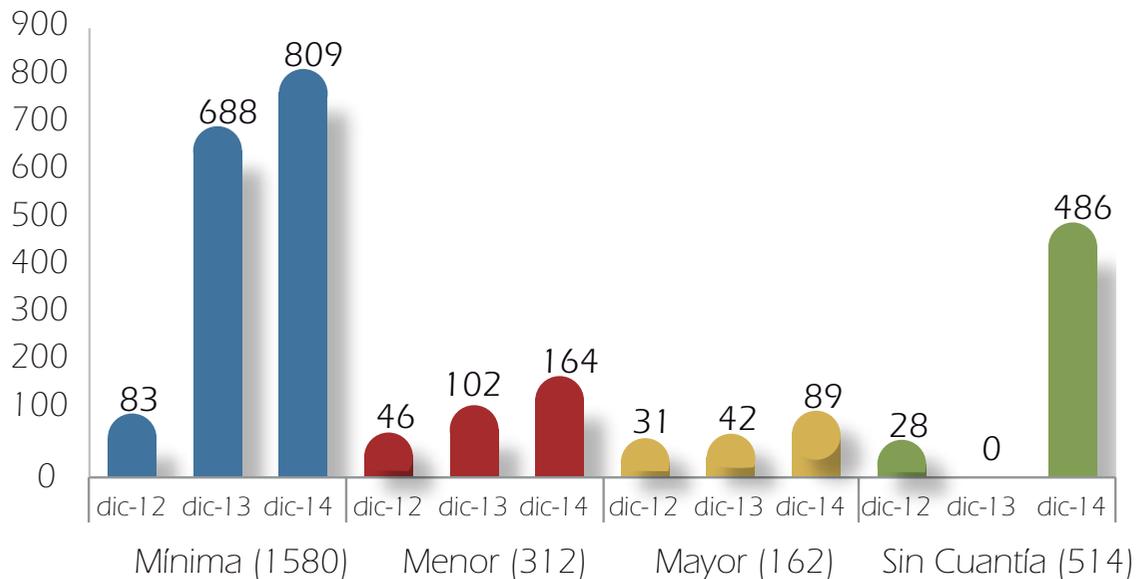
**DEMANDAS POR CIUDADES 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

De las demandas presentadas desde el 2012 hasta el 2014, 1.580 (61%) fueron de mínima cuantía (de menos de 40 SMMLV), este tipo de demanda se puede presentar verbalmente y es un mecanismo ideal para que las pequeñas causas de los consumidores financieros encuentren un trámite expedito y efectivo para su resolución.

**GRÁFICA 123: TOTAL DE DEMANDA POR CUANTÍA 2012 - 2014**

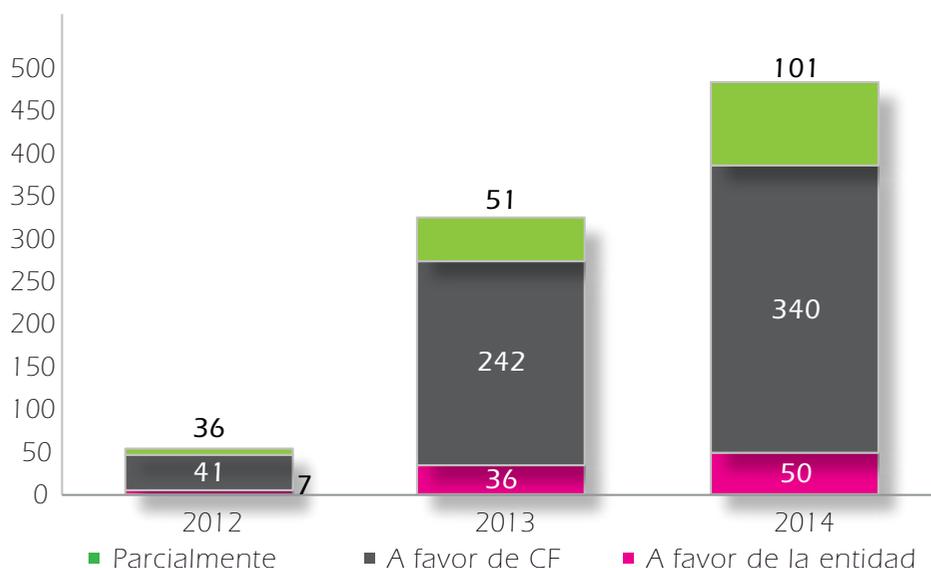


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

El sentido de los fallos y las conciliaciones realizadas son cifras tan significativas como las del incremento del volumen de las demandas y hacen relación a una protección efectiva al consumidor. Son cifras que si bien dependen de otros factores como por ejemplo de una adecuada diligencia procesal, del entendimiento que tiene el consumidor del incumplimiento contractual que se ha generado al momento de interponer una demanda y la adecuada presentación de los hechos que realmente lo configuran, si revelan una tendencia positiva en materia de protección de los derechos del consumidor financiero.

De las 1.548 demandas presentadas en 2014, 264 fueron conciliadas, 227 fueron falladas (76 a favor del consumidor, en 50 se accedió parcialmente a las pretensiones del consumidor y en 101 se decidió a favor de la entidad) y 846 fueron rechazadas por no cumplir con los requisitos para su presentación, por caducidad de la acción o por falta de competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## GRÁFICA 124: SENTIDO DE LOS FALLOS Y CONCILIACIONES 2012 - 2014

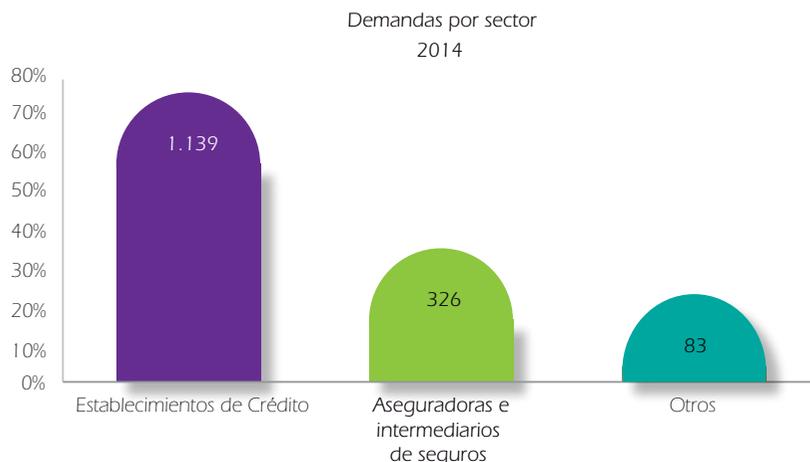


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

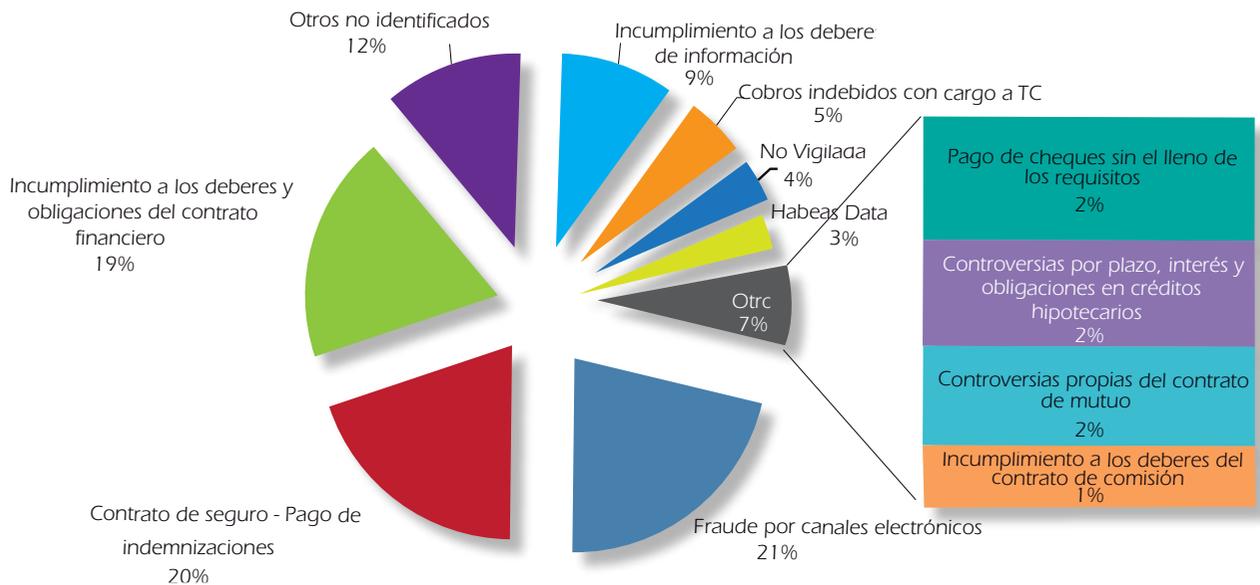
Del total de demandas presentadas durante el año 2014, el 74% se concentró en establecimientos de crédito, seguido de aseguradoras e intermediarios de seguros con el 21%. Por tema de demanda, los tres principales temas fueron fraude por canales electrónicos (21%), contrato de seguro - pago de indemnizaciones (20%), Incumplimiento a los deberes y obligaciones del contrato financiero (19%) que representaron el 60%.

De estas demandas se destaca que en el 2013 el fraude por canales electrónicos alcanzó 46%, mostrando una disminución con respecto al 2014 de (14%).

## GRÁFICA 125: DEMANDAS POR SECTOR Y POR TEMAS



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS<sup>105</sup>

Adicionalmente y como parte del sistema de atención al consumidor, la Superintendencia Financiera de Colombia recibe, canaliza y atiende las quejas presentadas por los consumidores financieros y realiza un seguimiento permanente a los informes de quejas que reportan las entidades vigiladas y los defensores del consumidor financiero (DCF).

Con el fin de hacer una difusión de la información de quejas, la Superintendencia Financiera de Colombia publica en su página de internet las estadísticas trimestrales de recepción de quejas.

A partir del segundo semestre de 2014, la Superintendencia Financiera de Colombia publica el **Reporte trimestral de atención de quejas de los bancos**, de acuerdo a la información reportada por las entidades y los DCF, se establecieron indicadores estandarizados para hacer una comparación, tomando como base del total de quejas en trámite, el número de cuentas y clientes.

Los indicadores definidos son los siguientes:

$$\text{Indicador 1}_{ij} = \left( \frac{\text{Total quejas en trámite}_{ij}}{\text{Número de productos}_{ij}} \right) * N$$

$$\text{Indicador 2}_{ij} = \left( \frac{\text{Total quejas en trámite}_{ij}}{\text{Número de clientes}_{ij}} \right) * N$$

Donde,

- **Quejas en trámite:** es la suma de las quejas con trámite pendiente al inicio del periodo y las quejas recibidas durante el periodo y reportadas por las entidades vigiladas y los DCF.
- **i:** es un producto en particular. Por ejemplo: cuenta de ahorros o tarjeta de crédito.
- **j:** es un banco en particular.

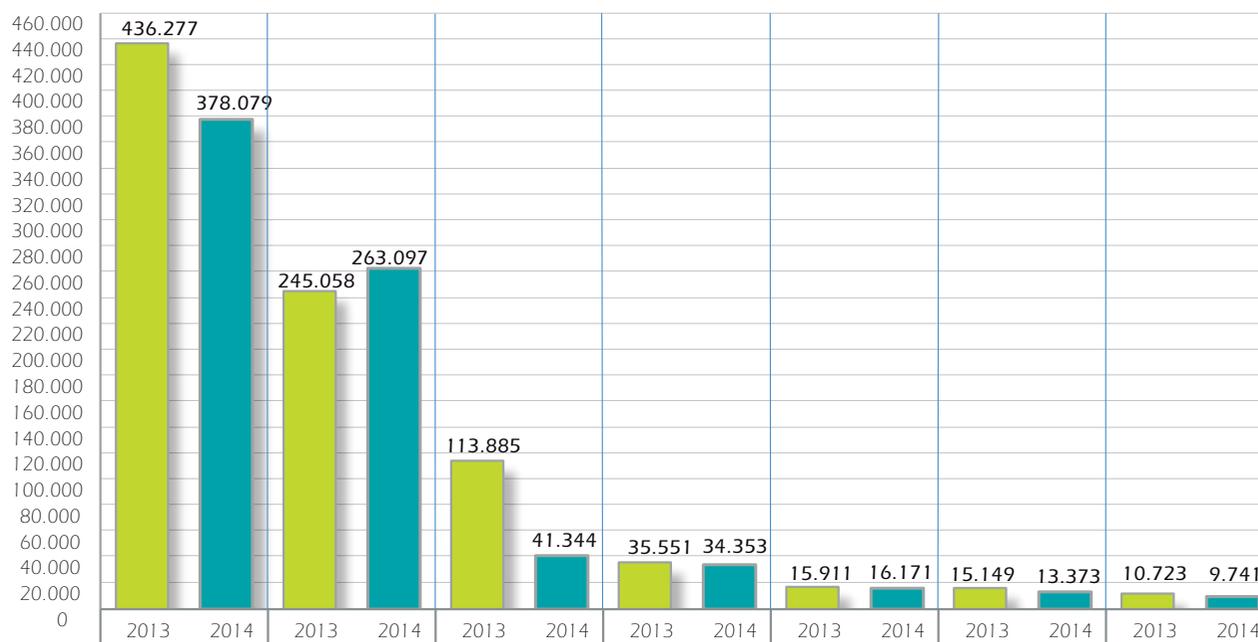
<sup>105</sup> Las cifras que presenta este capítulo son tomadas del formato 378 "Informe Estadístico de Reclamaciones - Defensores del consumidor Financiero" y formato 379 "Informe Estadístico de Reclamaciones - Entidades".

- **Número de productos:** según sea el caso, es el total de cuentas y/o créditos reportados por cada banco.
- **Número de clientes:** según sea el caso, es el total de clientes y/o deudores reportados por cada banco para cada uno de los productos analizados.
- **N:** es el ponderador para establecer el número de quejas por cada cierta cantidad de productos o clientes.

Aunque el reporte trimestral solo presenta información de bancos, en este capítulo se hará una aproximación por tipo de entidades (bancos, prima media, aseguradoras, compañías de financiamiento, fondos de pensiones, entre otros). En 2014 encontramos una disminución de 13% en el número total de quejas por resolver en el sistema financiero, pasando de 436.277 en diciembre de 2013 a 378.079 en diciembre de 2014, respectivamente.

La mayor proporción de quejas por resolver se concentra en los bancos (70%), considerando que son las entidades que atienden a la mayor cantidad de consumidores financieros, seguido de prima media (11%), aseguradoras (9%), compañías de financiamiento (4%) y otros (3%).

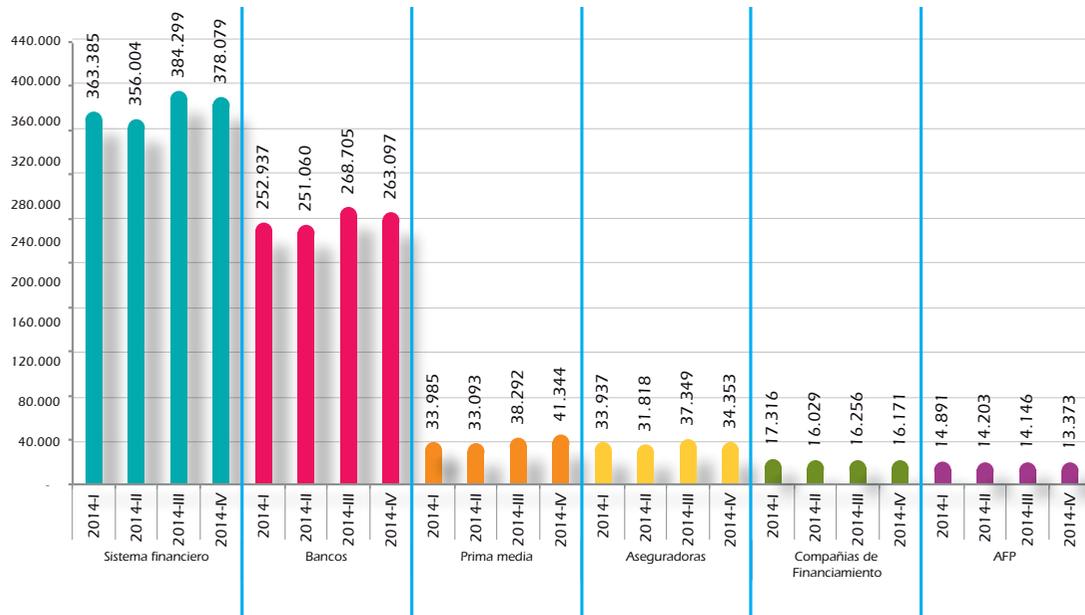
**GRÁFICA 126: TOTAL DE QUEJAS POR RESOLVER (DICIEMBRE 2013 VS. DICIEMBRE 2014)**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Al comparar enero de 2014 con diciembre de 2014 se identificó un incremento en (4%) en el número total de quejas por resolver en el sistema financiero, pasando de 363.385 en enero a 378.079 en diciembre, respectivamente. El mayor crecimiento lo representa el sector de Prima media (22%) pasando de 33.985 en enero a 41.344 en diciembre.

**GRÁFICA 127: TOTAL DE QUEJAS POR RESOLVER 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Más allá del volumen de quejas, para poder aproximarnos a la gestión de las mismas se deben evaluar aspectos como: **Oportunidad y sentido de la decisión**. A continuación se evalúa la atención de quejas por cada 1.000 en trámite.

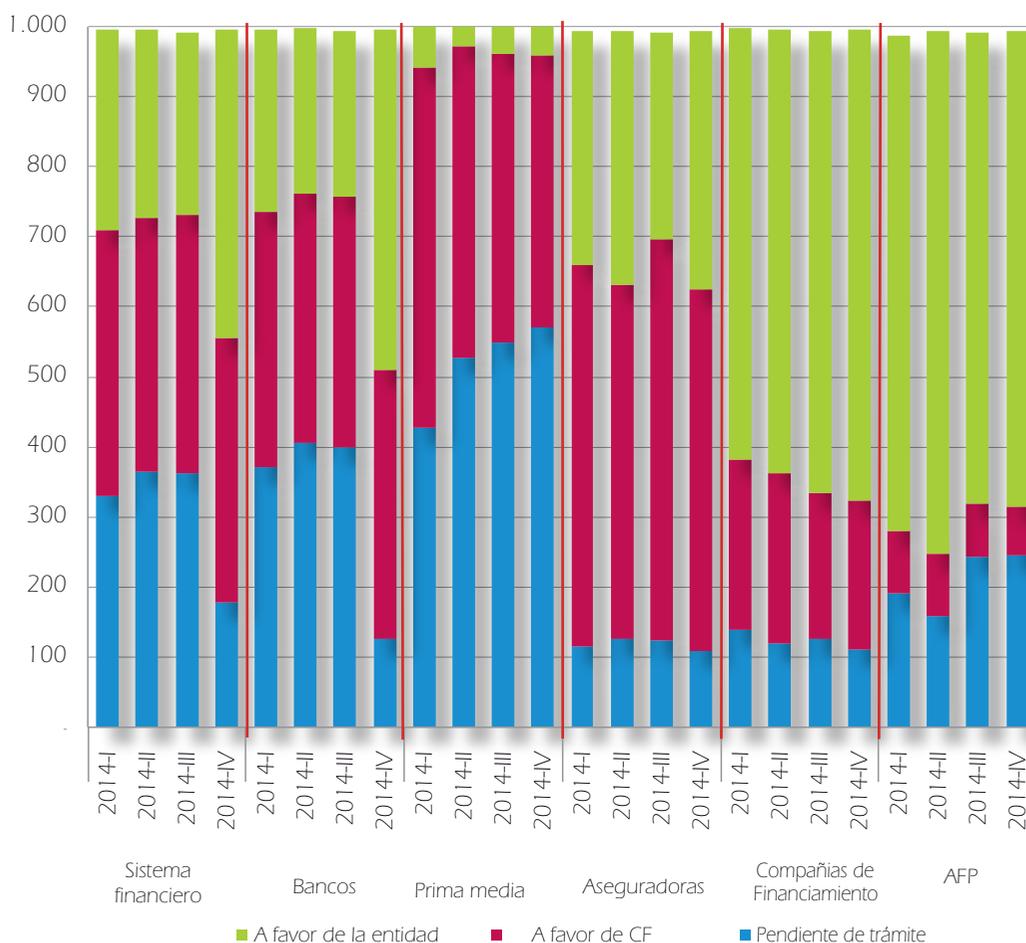
A nivel general se evidencia una mejor atención a las quejas por resolver, si se tiene en cuenta la reducción en el porcentaje de quejas pendientes por finalizar en cada periodo.

Los datos muestran que los sectores que tradicionalmente gestionan la mayor cantidad de quejas (bancos y aseguradoras) son los que finalizan la mayor cantidad de quejas trimestre a trimestre, lo cual sugiere la optimización de los procesos de atención a las mismas.

El sentido final de las quejas atendidas señala que una proporción importante de las quejas se resuelve a favor del consumidor financiero.

Hay sectores en los cuales el sentido final de la atención de quejas es a favor de las entidades, lo que puede sugerir la necesidad de fortalecer el suministro de información y la educación financiera, pues este comportamiento puede estar asociado al desconocimiento por parte de los consumidores de las condiciones y /o características de los productos contratados.

**GRÁFICA 128: ATENCIÓN DE QUEJAS POR CADA 1.000 EN TRÁMITE 2014**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Revisando el total de quejas finalizadas durante el 2014, los principales productos a los que se asocian por cada entidad corresponden:

**Bancos:** Del total de las 695.040 quejas finalizadas durante el 2014, el 54% se resolvieron a favor de la entidad y el 46% restante a favor del consumidor, se relacionan con 3 productos fundamentalmente: 54% tarjetas de crédito, 29% cuentas de ahorro y 17% créditos de consumo y/o comercial.

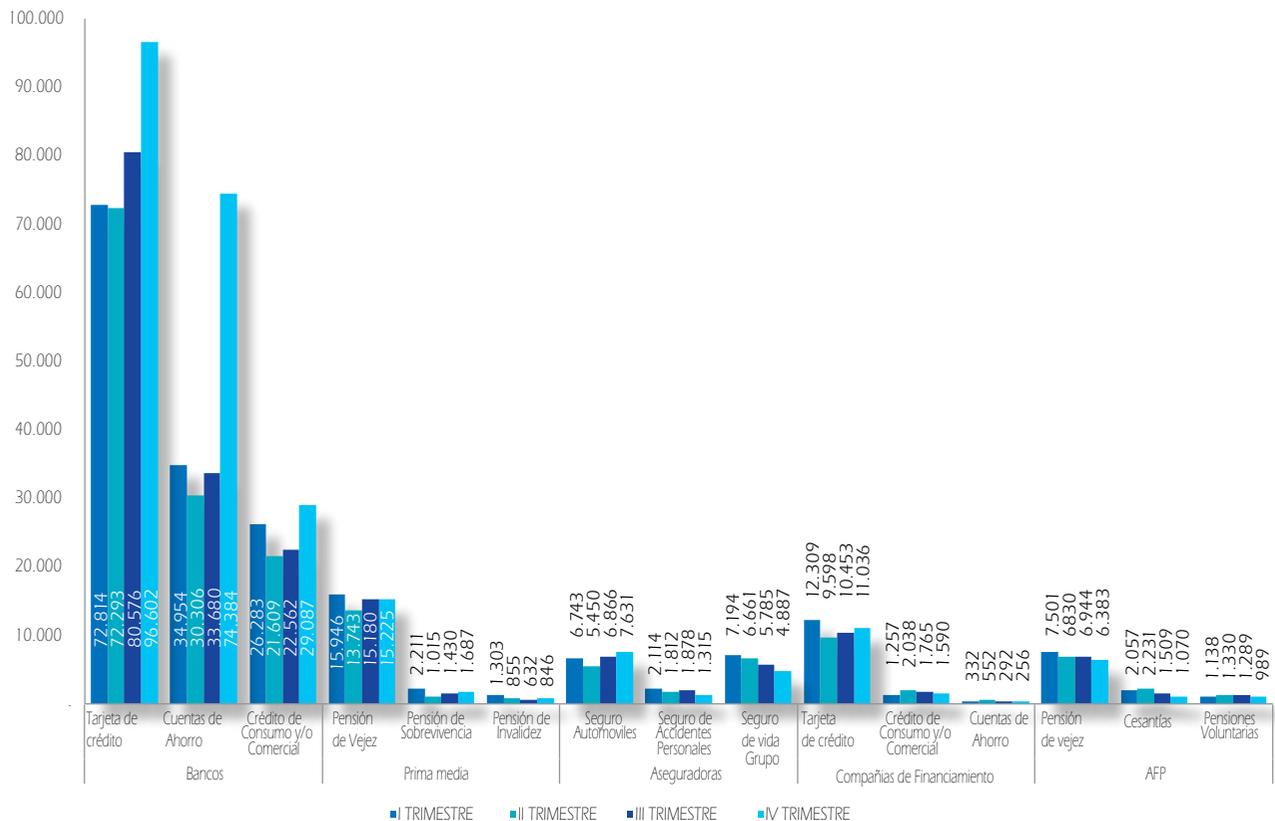
**Prima media:** Del total de las 70.046 quejas finalizadas durante el 2014, el 9% se resolvieron a favor de la entidad y el 91% a favor del consumidor, se relacionan con 3 productos fundamentalmente: pensión de vejez (86%), pensión de sobrevivencia (9%) y pensión de invalidez (5%).

**Aseguradoras:** Del total de las 120.193 quejas finalizadas durante el 2014, el 39% se resolvieron a favor de la entidad y el 61% a favor del consumidor, se relacionan con 3 productos fundamentalmente: seguros de automóviles (46%), seguro de vida grupo (42%) y seguros de accidentes personales (12%).

**Compañías de financiamiento:** Del total de las 57.310 quejas finalizadas durante el 2014, el 74% se resolvieron a favor de la entidad y el 26% a favor del consumidor, se relacionan con 3 productos fundamentalmente: tarjeta de crédito (84%), crédito de consumo y/o comercial (13%) y cuenta de ahorros (3%).

**AFP:** Del total de las 44.288 quejas finalizadas durante el 2014, el 90% se resolvieron a favor de la entidad y el 10% a favor del consumidor, se relacionan con 3 productos fundamentalmente: pensión de vejez (70%), cesantías (17%), pensiones voluntarias (12%).

**GRÁFICA 129: QUEJAS FINALIZADAS POR PRODUCTO 2014**



Superintendencia Financiera de Colombia

Por motivo de quejas, encontramos lo siguiente:

**Bancos:** El producto con mayor concentración de quejas corresponde a tarjeta de crédito, se observa que el principal motivo corresponde a cobros, servicios y/o comisiones con 56.824, seguido de revisión y/o liquidación con 49.149.

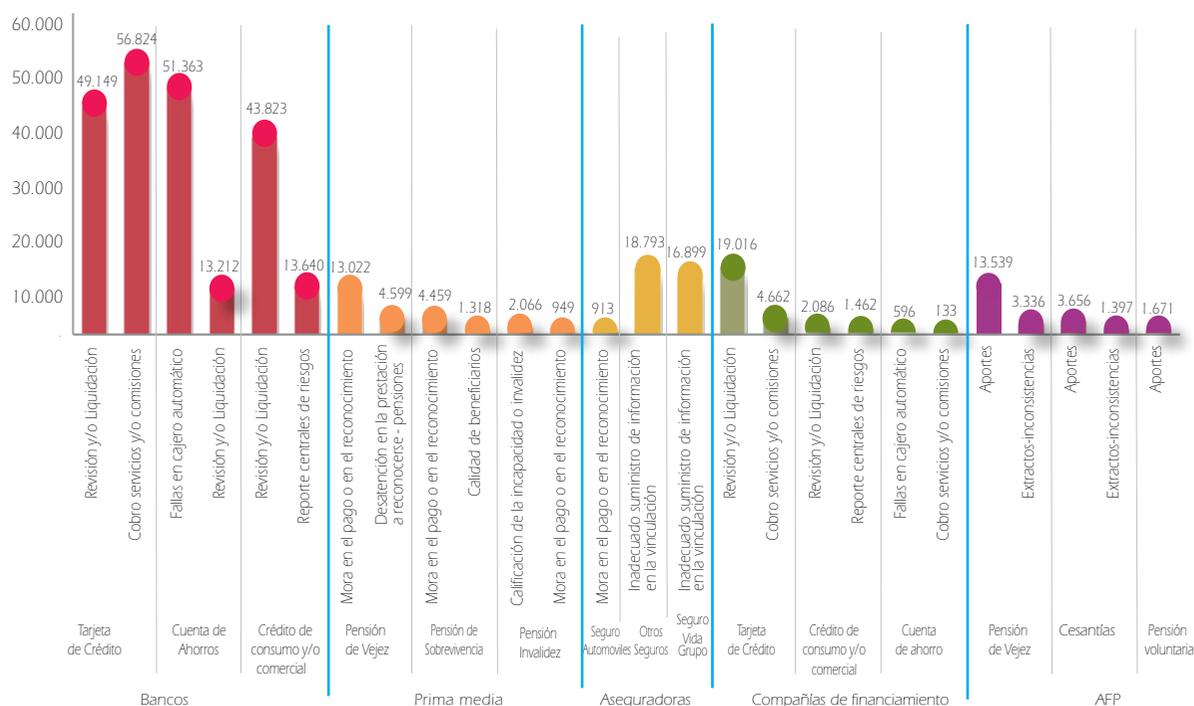
**Prima media:** El producto con mayor concentración de quejas corresponde a pensión de vejez, donde el principal motivo lo representa la mora en el pago en el reconocimiento con 13.022.

**Aseguradoras:** El producto con mayor concentración es otros seguros, el principal motivo es el **inadecuado** suministro de información en la vinculación 18.793.

**Compañías de financiamiento:** Siendo tarjeta de crédito el producto con mayor concentración de quejas, se observa que el principal motivo corresponde a Revisión y/o Liquidación con 19.016.

**AFP:** Siendo pensión de vejez el producto con mayor concentración de quejas, se observa que el principal motivo corresponde a aportes con 13.539.

**GRÁFICA 130: QUEJAS FINALIZADAS POR PRODUCTO VS. MOTIVO 2014**



Superintendencia Financiera de Colombia.

## CONCLUSIONES

La información presentada si bien nos muestra que en Colombia existen desarrollos importantes en materia de protección al consumidor una efectiva protección requiere de mejoras constantes que impacten la regulación teniendo como base un mayor entendimiento de las necesidades de la población. Es así como la regulación debe continuar promoviendo la innovación de productos que las atiendan y subsanando las fallas de mercado que puedan presentarse.

En esa línea deberá continuarse la búsqueda de mecanismos más efectivos para empoderar al consumidor al momento de recibir información y que esta revierta en la toma de decisiones financieras más acertadas, partiendo de recomendaciones como las formuladas por la OECD que implican estructuraciones específicas de contenidos relevantes y pedagogías apropiadas de acuerdo al segmento poblacional que se quiera impactar.

## TENDENCIAS INTERNACIONALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

En este cuadro resumen encontrarán publicaciones relevantes de diversos organismos de carácter multilateral involucrados en la promoción, investigación y defensa de los consumidores financieros

**TABLA 18: TENDENCIAS INTERNACIONALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Entidad	Publicación
Alliance for Financial Inclusion (AFI)	<p><b>Protección al consumidor en los servicios financieros móviles<sup>106</sup></b></p> <p>El propósito de este documento es identificar los temas de protección de los consumidores primarios de los servicios financieros móviles y las formas en que los reguladores pueden hacerles frente. Uno de los temas principales es si la prestación de servicios financieros a través de teléfonos móviles cambia los riesgos a los que los consumidores se enfrentan respecto a los canales tradicionales.</p>
CGAP (Grupo consultivo de ayuda a la población más pobre)	<p><b>Consideración de los aspectos conductuales en la formulación de políticas de protección del consumidor<sup>107</sup></b></p> <p>Este documento presenta nueva evidencia sobre sesgos en el comportamiento de los consumidores que son pertinentes para la protección financiera del consumidor y cuáles son las consecuencias de estos comportamientos y cómo la regulación de las conductas de mercado y otras medidas podrían reducir más eficientemente los abusos y producir mejores servicios y en última instancia mejorar los resultados para los consumidores. Se proponen soluciones específicas para incorporar los descubrimientos realizados en la investigación del comportamiento de los consumidores en la formulación de políticas y la aplicación de la normativa de protección del consumidor y la supervisión. La investigación de la conducta del consumidor puede ofrecer importantes herramientas para la formulación de políticas eficaces en cuatro temas prioritarios de protección al consumidor que son relevantes en casi todos los ámbitos, pero tienen implicaciones específicas para los consumidores de base:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) la divulgación, la transparencia, y la elección de los productos;</li> <li>(2) las denuncias de manipulación y el recurso;</li> <li>(3) la regulación del mercado de crédito y el estrés de la deuda; y</li> <li>(4) un trato justo.</li> </ol> <p>Cada una de las cuatro secciones ofrece consejos específicos para el desarrollo de políticas y regulación derivadas de estas ideas. Concluye el documento con una serie de reflexiones sobre las prioridades en la protección al consumidor, los desafíos a los que se enfrentan los mercados emergentes que posiblemente se beneficiarán de una mayor aplicación de estas investigaciones y de los desarrollos en los campos de experimentación.</p>
Foro Económico Mundial	<p><b>Involucrando al consumidor del mañana<sup>108</sup></b></p> <p>Los líderes empresariales de todo el mundo reconocen que el cambio de actitud de los consumidores y el comportamiento en torno a la sostenibilidad dentro de un mercado en rápida evolución presenta considerables desafíos. En 2012, el Foro Económico Mundial y sus empresas asociadas comenzaron a abordar este desafío mediante la investigación de la pregunta clave “¿Cómo pueden las empresas atraer a los consumidores para activar los cambios conductuales simples que permiten estilos de vida más sostenibles, crecer la demanda de productos más sostenibles y crear valor para el negocio?”</p> <p>Hubo dos conclusiones clave: La sostenibilidad necesita un cambio de imagen y la generación del milenio (personas entre 18 y 34 años) son la oportunidad. Con base en estos hallazgos se establecieron estrategias para atraer a esta base de consumidores a un consumo responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entendiendo a los consumidores: pilotos de comunicación efectiva para involucrar a los consumidores en la apropiación de conceptos vitales para el consumo responsable</li> <li>▪ Estrategias para involucrar a las empresas en proyectos sostenibles</li> <li>▪ Uso de las plataformas tecnológicas para generar cambios de comportamiento en los consumidores</li> </ul>
International Organization Of Securities Commission (IOSCO)	<p><b>Revelación de información en los puntos de venta (POV) para los sectores de seguros, banca y valores<sup>109</sup></b></p> <p>Para uso principalmente de los reguladores y supervisores, se establecen recomendaciones como un apoyo al momento de considerar el desarrollo o modificación de la información que se suministra en los puntos de venta para estas industrias y frente a un rango de productos con características similares</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recomendación 1: Los países deben considerar la implementación de un documento de información POS escrito o electrónico conciso, para ciertos productos identificados en el informe, teniendo en cuenta el régimen regulador de cada jurisdicción.</li> <li>▪ Recomendación 2: El documento de divulgación en puntos de venta debe suministrarse a los consumidores de forma gratuita, antes de la compra.</li> <li>▪ Recomendación 3: La jurisdicción que decida reglamentar el suministro de información en los puntos de venta debe considerar requerir un documento que revele características clave, incluyendo los costos, riesgos y beneficios financieros u otras características de un producto determinado y los activos subyacentes o referenciados, inversiones o índices, con independencia del sector financiero del que los productos se derivan.</li> <li>▪ Recomendación 4: EL documento a distribuir debe ser claro, no debe inducir al error, ser imparcial y estar escrito en lenguaje simple diseñado para ser entendido por el consumidor.</li> <li>▪ Recomendación 5: Los documentos distribuidos en los puntos de venta deben incluir el mismo tipo de información para facilitar la comparación entre productos.</li> </ul>

<sup>106</sup> Protección al consumidor en los servicios financieros móviles, página web: [http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/mfswg\\_guideline\\_note\\_no\\_13\\_sp\\_web.pdf](http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/mfswg_guideline_note_no_13_sp_web.pdf)

<sup>107</sup> Consideración de los aspectos conductuales en la formulación de políticas de protección del consumidor, página web: <http://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Applying-Behavioral-Insights-in-Consumer-Protection-Policy-Jun-2014-Spanish.pdf>

<sup>108</sup> Involucrando al consumidor del mañana, página web: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_RC\\_EngagingTomorrowsConsumer\\_ProjectReport\\_2014.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_RC_EngagingTomorrowsConsumer_ProjectReport_2014.pdf)

<sup>109</sup> Revelación de información en los puntos de venta (POV) para los sectores de seguros, banca y valores, página web: <http://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD439.pdf>

## PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL PRIMER ESTUDIO DE DEMANDA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA COLOMBIA

Este estudio es el primero que aborda de manera integral la inclusión financiera de Colombia desde la demanda. Fue promovido por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia y contó con el apoyo técnico de la firma IPSOS – Napoleón Franco.

El objetivo central fue lograr un diagnóstico completo de la inclusión financiera en el país, el cual se realiza regularmente con información de oferta, e identificar oportunidades para el desarrollo de iniciativas y proyectos por parte del Gobierno y el sector privado, que contribuyan a elevar los niveles de inclusión financiera en Colombia. En esta investigación se emplearon instrumentos cuantitativos<sup>110</sup> y cualitativos, a través de los cuales se caracterizaron dos segmentos de mercado (individuos y microempresarios) y se abordaron diversos aspectos de la inclusión financiera: i) cobertura, ii) tenencia y uso de productos financieros, iii) comportamientos frente al uso de medios de pago y la tecnología, iv) calidad de los servicios financieros e v) impacto de los servicios financieros en el bienestar de la población.

Este estudio introduce varias novedades:

- Segmenta en dos categorías diferentes el análisis de los productos transaccionales y los de ahorro.
- Introduce un conjunto de preguntas e indicadores para cuantificar las dimensiones de calidad y bienestar de la inclusión financiera, y
- Aunque el foco de análisis son los productos financieros formales, indaga acerca de los comportamientos y barreras de acceso de la población que tiene productos financieros informales o que no tiene productos financieros.

La siguiente tabla presenta un resumen de algunos de los principales indicadores abordados en el Estudio.

**TABLA 19: PRINCIPALES INDICADORES DEL ESTUDIO DE DEMANDA**

Indicador	Información de Oferta	Estudio de Demanda		Findex - 2014
		Microempresarios	Personas	
<b>COBERTURA</b>				
Disponibilidad de algún punto de acceso en el municipio	100,0%	96,0%	95,0%	ND
Punto de acceso más reconocido (empresas de giros)	ND	97,0%	97,0%	ND
<b>TENENCIA DE PRODUCTOS FINANCIEROS</b>				
Al menos un producto financiero	72,5%	55,0%	67,0%	ND
Prod. Transaccionales (cuentas)	69,5%	28,0%	43,0%	39,0%
Prod. de ahorro con entidad financiera	ND	13,0%	16,0%	12,3%
Prod. de crédito (distintos a tarjeta de crédito)	24,2%	28,0%	17,0%	15,6%
Prod. de seguros	ND	28,0%	50,0%	ND
<b>USO DE EFECTIVO</b>				
Pago de servicios públicos	ND	87,0%	83,0%	99,0%
Pago de arriendos	ND	81,0%	54% (*)	ND
Pago a proveedores	ND	79,0%	ND	ND
Pago a empleados	ND	70,0%	ND	54,8%

(\*) El porcentaje restante no realiza estos pagos o no los hace directamente

Fuente: Asobancaria – Reporte Trimestral de Bancarización; Estudio de Demanda de Inclusión Financiera - 2015, Findex – 2014. Elaboración Banca de las Oportunidades.

110 A nivel cuantitativo se realizaron 1.213 encuestas a microempresarios representativas de 1.237.238 microempresas y 1.417 encuestas a individuos representativas de 31.594.978 adultos, durante los meses de diciembre de 2014 y marzo de 2015.

Dentro de las principales conclusiones del Estudio de Demanda de Inclusión Financiera se destacan las siguientes:

- Colombia ha logrado una cobertura financiera total de su territorio. Esto se ratifica a partir de la información disponible tanto de oferta (100% a comienzos de 2015) como de demanda.
- El punto de acceso con mayor reconocimiento por parte de la población son las empresas de giros, cuya red de oficinas se caracteriza por su gran capilaridad.
- Cuando se analiza la cobertura por tipo de punto de acceso, se evidencia cierto grado de confusión en el reconocimiento que tiene la población frente a cada tipo de punto de acceso. Esto puede estar asociado a la creciente complejidad del sistema financiero por el surgimiento de nuevos actores y a la falta de estrategias de comunicación claras que permita a la población diferenciar claramente cada tipo de punto de acceso.
- Con respecto a la tenencia de productos financieros, el indicador más agregado sobre tenencia de al menos un producto financiero presenta cierta similitud entre la información de oferta (72,5%) y la de demanda (55% para microempresarios y 67% para individuos). No obstante, hay que advertir que el tipo de productos considerados en cada caso y las metodologías de recolección de información difieren entre sí.
- Como común denominador se encontró que para todos los tipos de productos financieros, diversas variables socio-demográficas tales como el género, nivel de ingresos / estrato socio-económico y edad, inciden en la tenencia de productos financieros y en los comportamientos financieros de la población. Esta misma observación se ratifica al considerar la información generada por el Findex – 2014.
- En general, los individuos residentes en las ciudades, de mayor nivel socio- económico, hombres y en edad productiva tienden a tener una mayor vinculación con el sistema financiero.
- Para productos transaccionales, el Estudio de Demanda estima que el 28% de los microempresarios y el 43% de los individuos tienen este tipo de productos. La contraparte, es decir, aquellos individuos y microempresarios que no poseen cuentas con el sistema financiero y manejan todos sus recursos en efectivo es del 72% de los microempresarios y el 57% de los individuos. Dentro de las razones que explican el alto uso de efectivo, se destacan: preferencias, costumbre y no aceptación generalizada de medios de pago alternativos al efectivo.
- Se encontró que el ahorro formal es el producto con menor penetración, 13% de los microempresarios y 16% de los individuos tienen ahorro con entidades financieras. Estos porcentajes se multiplican por 3 (microempresarios) y por 2 (individuos) en el caso de ahorro informal. Estos indicadores de ahorro formal son muy similares al reportado por el Findex – 2014, 12,3%.
- La situación del crédito formal es mejor frente a la del ahorro formal 28% de los microempresarios y 17% de los individuos dicen haber tenido algún crédito formal en el último año. Este resultado es consistente con el reportado por el Findex-2014 (15,6%).
- El acceso al crédito por parte de los microempresarios parece haber mejorado notoriamente en Colombia. Por ejemplo, los niveles de aprobación de las solicitudes de crédito es de más del 90%, según los resultados del Estudio de Demanda de Inclusión Financiera (93%) y según los resultados de la encuesta de micro- establecimientos del DANE (94%)<sup>111</sup>.

<sup>111</sup> Esta encuesta de micro-establecimientos del DANE (octubre de 2013 a septiembre de 2014), es un estudio de caso que analiza la estructura y características anuales de los micro-establecimientos que cumplen las siguientes condiciones: i) identificados como la misma unidad legal, ii) que desarrollan actividades de comercio, industria o servicios, iii) que cuentan con al menos un año de operación y que iv) ocupan hasta 9 personas. La versión de 2014 de esta encuesta incluyó por primera vez un conjunto de preguntas sobre inclusión financiera.

- Respecto a productos de seguros, la Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera estimó que el 28% de los microempresarios y el 50% de los individuos cuentan con algún tipo de seguro bien sea voluntario u obligatoria. Para el caso de individuos este porcentaje está influenciado por la tenencia de alguna forma de protección funeraria estimada en 28% y que no corresponde necesariamente a seguros provistos por Compañías de Seguros.
- El Estudio de Demanda de Inclusión Financiera revela que en Colombia el uso del celular e internet para realizar transacciones financieras es aún muy bajo (menos del 2%). Esto se debe a temas como la percepción de inseguridad en el uso de estos mecanismos y al temor frente a la alta pérdida de celulares que existe en el país. Para muchos consumidores la pérdida del celular puede poner en riesgo los recursos que se gestionan a través del celular.
- Se identificó un bajo reconocimiento de los programas e iniciativas de educación financiera desarrollados por el Gobierno y por el sector privado. 8% de los microempresarios y 3% de los individuos reconocen haber participado de estos programas. Entre quienes dicen haber participado, los principales beneficios están relacionados con aprender a elaborar un presupuesto y adquirir hábitos de ahorro, principalmente.
- El Estudio de Demanda formuló diversas preguntas para evaluar la calidad de los servicios financieros relacionadas con percepciones acerca del nivel de ajuste de los productos, posibilidades de elegirlos, transparencia en la revelación de información a los consumidores, asesoría y atención y protección del consumidor. Todos estos indicadores arrojan en su mayoría resultados positivos.
- En relación con barreras de acceso que previenen a la población de tener productos financieros formales, sobresalen la auto-exclusión en el caso de productos transaccionales, de crédito y de seguros. El tema de los altos costos es relevante en todos los productos y la barrera de ingresos insuficientes sobresale en productos transaccionales, de ahorro y de seguros.
- Para evaluar el bienestar que generan los productos financieros a la población, se construyeron dos tipos de indicadores: i) para evaluar la disponibilidad inmediata de puntos de acceso (a una distancia a pie del entrevistado) y ii) para evaluar la incidencia sobre el negocio y la vida de los individuos de estar vinculados al sistema financiero formal.
- La disponibilidad inmediata de puntos de acceso fue superior al 80% en ambos segmentos. Resultado que da cuenta de los beneficios en reducción de costos en tiempo y dinero que trae la alta cobertura financiera con que cuenta hoy el país.
- En el tema de bienestar se evaluaron los impactos de tener un producto financiero sobre diversos aspectos del negocio y de la vida de las personas. Para los microempresarios se encontraron mayores beneficios en temas como: mayores posibilidades para la compra de inventarios y posibilidades de negociación de mejores precios con sus proveedores. En el caso de los individuos sobresalen los impactos positivos en temas como: poder cubrir la educación de los hijos y asumir gastos planeados como las vacaciones.

**BIBLIOGRAFIA RIF-2014**

- Asobancaria – Semana Económica (junio 2015). Balance mixto de Colombia en inclusión financiera: algunos resultados del Global Findex 2014.
- Bank, W. (2014). Global Financial Development Report.
- BBVA Research, Working paper # 15/10 (April 2015). Extending Access to the formal financial system: the banking correspondent business model. Cámara, Noelia, David Tuesta and Pablo Urbiola.
- CGAP (enero 2015). Promoción de la escala y la densidad de las redes de agentes en Perú.
- CGAP (December 2014). Emerging risks to consumer protection in branchless banking: key findings from Colombia, case study.
- FOMIN (Fondo Multilateral de Inversión). 2014. Las Remesas a América Latina y el Caribe superan su máximo valor histórico en 2014.
- Galor, O., & Zeira, J. (1993). Income Distribution and Macroeconomics. *The Review of Economics Studies*, Vol 60. , 35-52.
- Migration and development brief 24: Migration and Remittances: Recent Developments and Outlook\* Special Topic: Financing for Development: Migration and Remittances Team, Development Prospects Group, World Bank.
- The Economist – Intelligence Unit, Microscopio Global 2014. Análisis del entorno para la inclusión financiera.
- Misión para la transformación del campo (septiembre 2014), Dirección de Desarrollo Rural Sostenible – DNP.
- Morduch, J. (2014). *Micro-insurance: the next revolution?* Oxford University Press.
- Superintendencia Financiera y Banca de la Oportunidades. (2015). *Inclusión Financiera en Colombia. Estudio de demanda para analizar la inclusión financiera en Colombia. Informe de Resultados.* Bogotá.
- World Bank Group – Development Research Group (April 2015). *The Global Findex Database 2014, measuring financial inclusion around the world.* Dermirguc-Kunt Asli, Leora Klapper et all



# REPORTE

DE INCLUSIÓN FINANCIERA



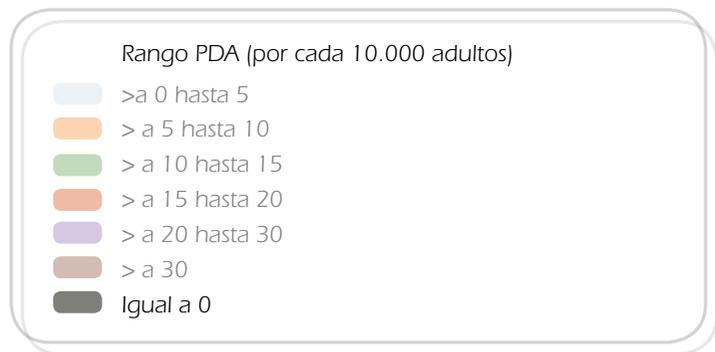
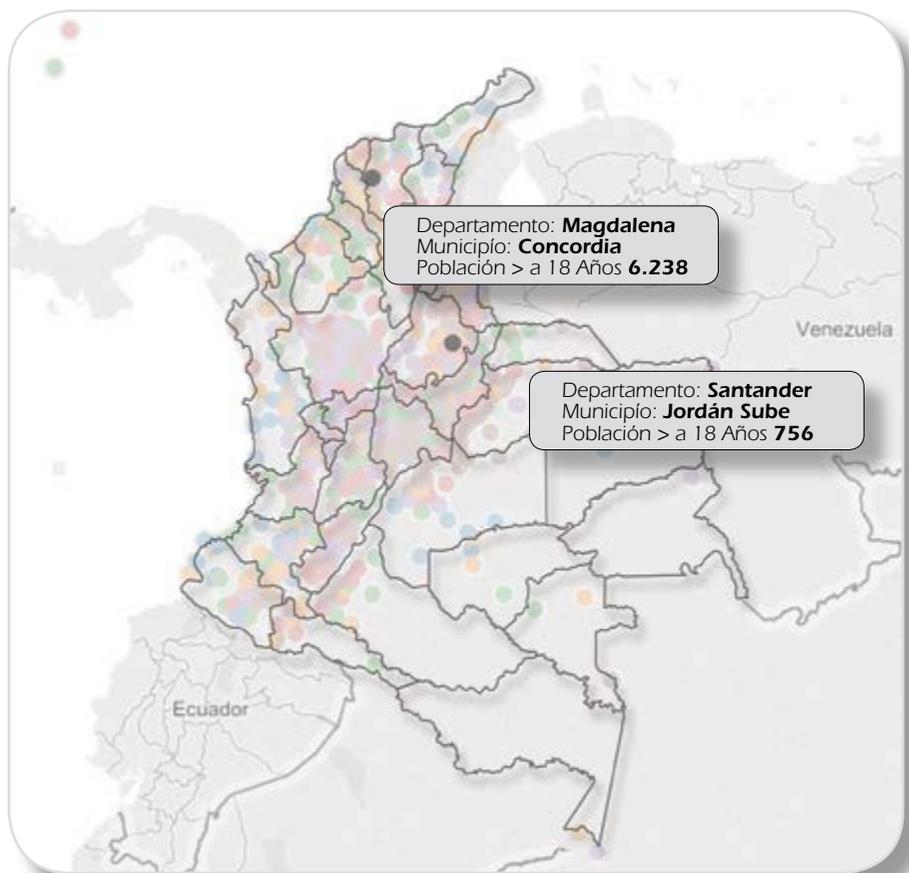
## ANEXOS

---

## ANEXO 1: MAPAS Y TABLAS DE DATOS

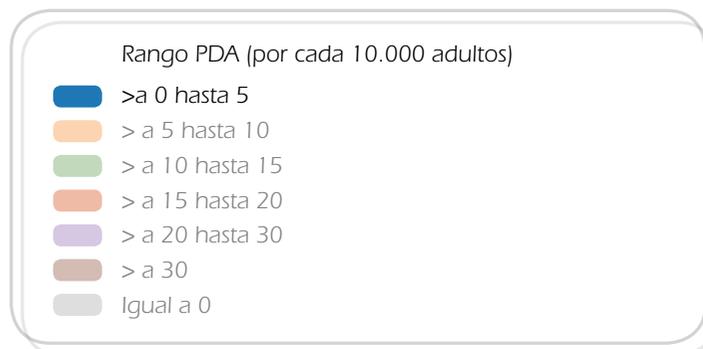
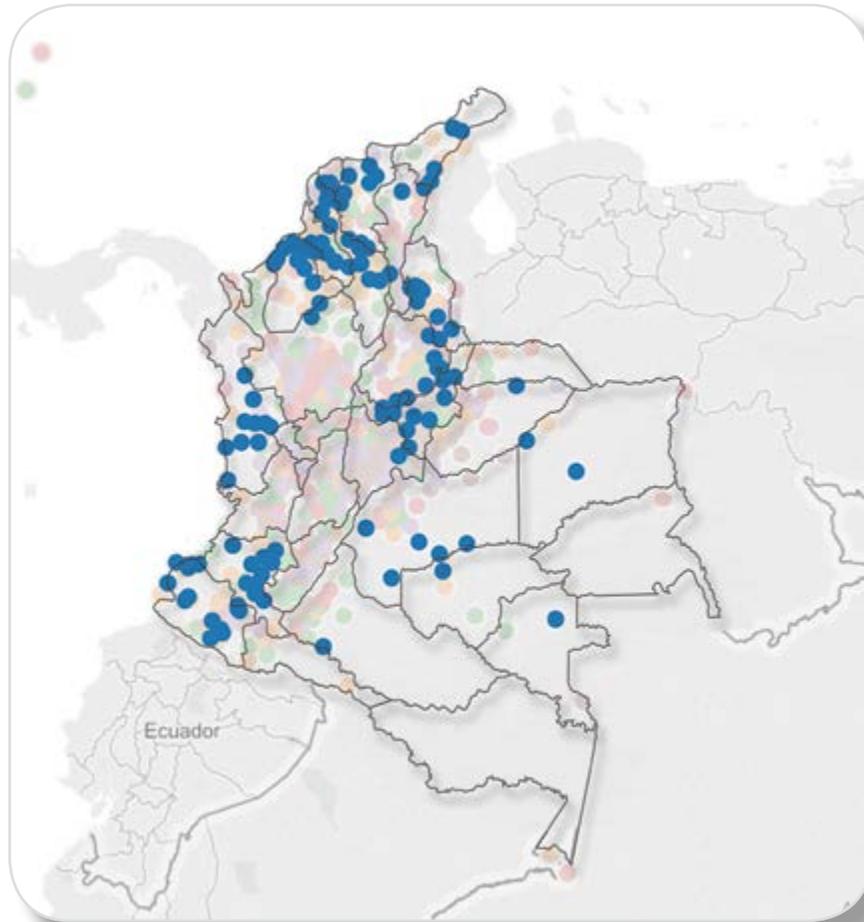
### INFORMACIÓN DETALLADA DE LA COBERTURA FINANCIERA A NIVEL MUNICIPAL – TOTAL PUNTOS DE ACCESO

#### MAPA 2: PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS SIN NINGÚN PDA



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

## MAPA 3: PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS CON HASTA 5 PDA



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

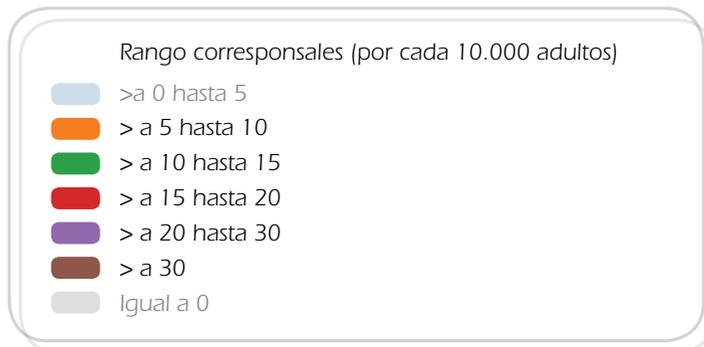
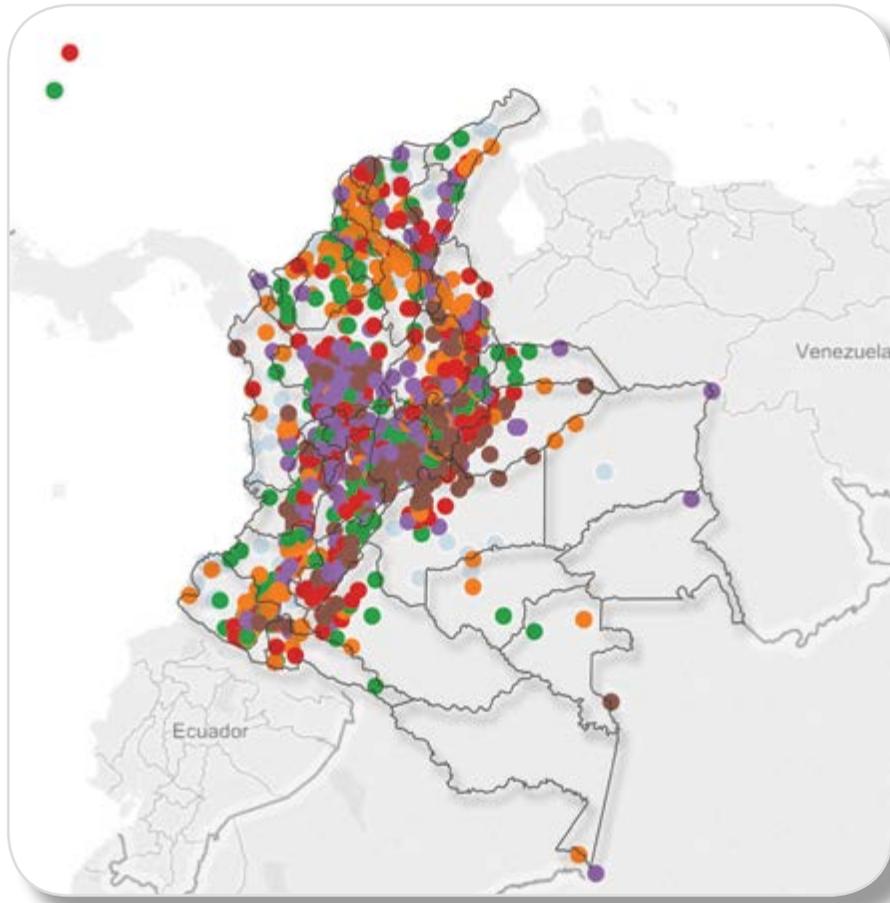
**TABLA DE MAPA 3:**  
Puntos de Acceso por cada 10.000 adultos - Municipios con hasta 5 PDA

Departamento	Municipio	Nivel de ruralidad	Número de municipios	PDA por cada 10,000 adultos	Población mayor de 18 años
Atlántico	Repelón	Intermedio	1	5	16.036
Bolívar	Arroyohondo	Intermedio	1	3,4	5.926
Bolívar	Mahates	Intermedio	1	4,3	16.301
Bolívar	Norosí	Rural	1	3,5	2.863
Bolívar	Regidor	Intermedio	1	3,4	5.811
Bolívar	San Estanislao	Intermedio	1	3	9.978
Bolívar	San Fernando	Rural disperso	1	2,4	8.254
Bolívar	Soplaviento	Intermedio	1	1,8	5.672
Bolívar	Tiquisio	Rural disperso	1	4,3	11.566
Boyacá	Cómbita	Rural	1	2,7	10.930
Boyacá	Güicán	Rural disperso	1	5	4.019
Boyacá	Saboyá	Rural disperso	1	4,9	8.097
Boyacá	Socotá	Rural disperso	1	3,5	5.770
Boyacá	Tota	Rural disperso	1	2,7	3.712
Cauca	Cajibío	Rural	1	3	23.163
Cauca	El Tambo	Rural disperso	1	4,7	31.766
Cauca	Jambaló	Rural	1	2,1	9.704
Cauca	La Vega	Rural	1	2,4	28.991
Cauca	López	Rural disperso	1	3,6	11.140
Cauca	Santa Rosa	Rural disperso	1	1,6	6.239
Cauca	Sotara	Rural disperso	1	1,7	11.446
Cauca	Sucre	Rural	1	3,3	6.050
Cesar	Pueblo Bello	Rural disperso	1	3,5	11.444
Chocó	Alto Baudó	Rural disperso	1	1,7	17.798
Chocó	Bagadó	Rural disperso	1	4,5	4.471
Chocó	Bajo Baudó	Rural disperso	1	3,6	8.416
Chocó	Bojaya	Rural disperso	1	3,6	5.535
Chocó	El Litoral del San Juan	Rural disperso	1	2,9	6.901
Chocó	Lloró	Rural	1	3,3	6.126
Chocó	Medio Atrato	Rural disperso	1	1,1	17.802
Chocó	Medio Baudó	Rural disperso	1	4,1	7.314
Chocó	Medio San Juan	Rural	1	4,5	8.921
Chocó	Río Quito	Rural disperso	1	2	4.998
Córdoba	Cotorra	Intermedio	1	3,8	10.598
Córdoba	La Apartada	Intermedio	1	4,6	8.740
Córdoba	Los Córdoba	Rural	1	3,9	12.821
Córdoba	Moñitos	Intermedio	1	1,9	15.713
Córdoba	Purísima	Intermedio	1	3,2	9.388
Córdoba	San Bernardo del Viento	Intermedio	1	3,2	21.585
Córdoba	San Carlos	Rural	1	3	16.739
<b>Córdoba</b>	<b>San José de Uré (ZC)</b>	Rural	1	3,2	<b>6.170</b>
Córdoba	Tuchín	Intermedio	1	1	19.775
Cundinamarca	Gutiérrez	Rural disperso	1	3,7	2.690
Cundinamarca	Paimé	Rural disperso	1	3,2	3.169
Guaviare	El Retorno	Rural disperso	1	4	12.354
La Guajira	Distracción	Intermedio	1	3,2	9.234
La Guajira	El Molino	Rural	1	3,5	5.729

La Guajira	La Jagua del Pilar	Rural	1	4,8	2.095
La Guajira	Manaure	Intermedio	1	1,7	54.057
La Guajira	Uribia	Rural disperso	1	1,4	91.539
Magdalena	El Piñon	Rural	1	1,9	10.421
Magdalena	El Retén	Intermedio	1	2,6	11.391
Magdalena	Pedraza	Rural	1	2	5.019
Magdalena	Pijiño del Carmen	Rural	1	2,5	7.858
Magdalena	Puebloviejo	Rural	1	3,1	16.329
Magdalena	San Zenón	Rural disperso	1	3,7	5.360
Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	Rural	1	3,1	6.374
Magdalena	Sitionuevo	Rural	1	3,7	18.754
Magdalena	Zona Bananera	Intermedio	1	0,9	32.433
<b>Meta</b>	<b>La Macarena (ZC)</b>	Rural disperso	1	4,1	<b>19.353</b>
Meta	Mapiripán	Rural disperso	1	2,7	11.108
Meta	Puerto Concordia	Rural	1	3,1	12.811
<b>Meta</b>	<b>Puerto Rico (ZC)</b>	Rural disperso	1	4,5	<b>11.089</b>
Meta	Uribe	Rural disperso	1	4,1	9.839
Nariño	Aldana	Rural	1	2,3	4.409
Nariño	Arboleda	Intermedio	1	3,7	5.349
Nariño	El Charco	Rural disperso	1	4,2	18.981
Nariño	Francisco Pizarro	Rural	1	2,5	8.101
Nariño	Iles	Intermedio	1	3,3	6.005
Nariño	Imués	Rural	1	4,6	4.354
Nariño	La Tola	Rural	1	3,3	6.143
Nariño	Magüi	Rural disperso	1	0,8	12.106
Nariño	Mosquera	Rural	1	2,4	8.345
Nariño	Roberto Payán	Rural disperso	1	1,6	12.226
Nariño	San Pedro de Cartago	Intermedio	1	4,1	4.845
Nariño	Santa Bárbara	Rural disperso	1	2,6	7.768
Nariño	Santacruz	Rural disperso	1	0,6	16.998
<b>Norte de Santander</b>	<b>Hacarí (ZC)</b>	Rural disperso	1	3,4	<b>5.908</b>
<b>Norte de Santander</b>	<b>San Calixto (ZC)</b>	Rural disperso	1	2,7	<b>7.393</b>
Santander	Florián	Rural disperso	1	5	4.005
Santander	Gambita	Rural disperso	1	3	3.293
Santander	San José de Miranda	Rural	1	3,4	2.940
Sucre	El Roble	Intermedio	1	3,1	6.522
Sucre	Morroa	Intermedio	1	4,4	9.193
Sucre	Palmito	Intermedio	1	1,3	7.502
Sucre	San Benito Abad	Rural disperso	1	2,7	14.929
Vichada	Cumaribo	Rural disperso	1	4,3	18.425
<b>Total general</b>			<b>87</b>	<b>2,8</b>	<b>1.019.435</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

## MAPA 4: PUNTOS DE ACCESO POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS CON MÁS 5 PDA



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades

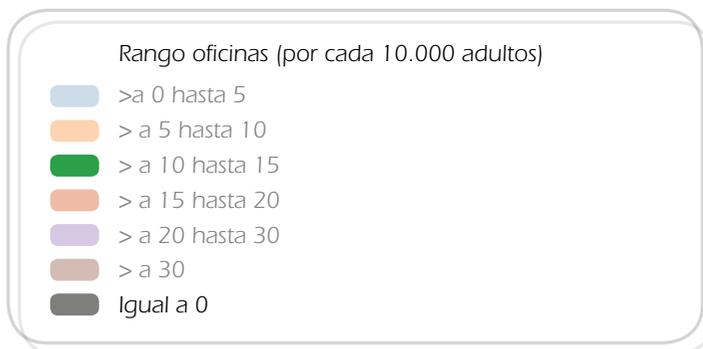
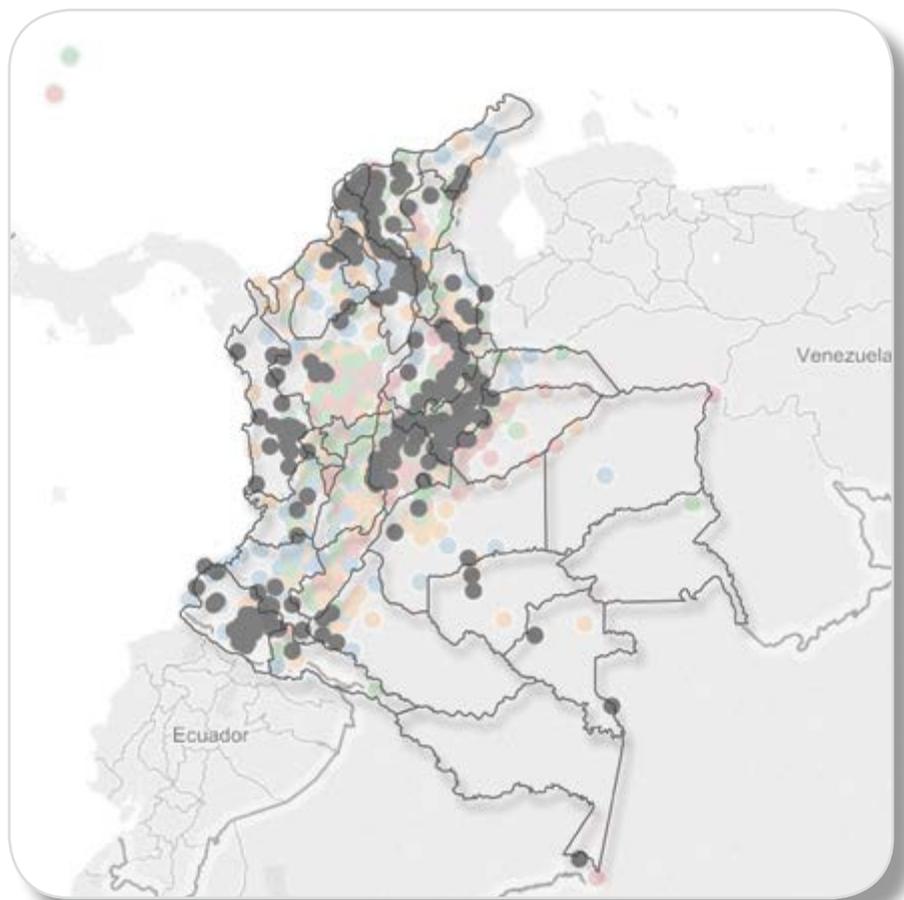
**TABLA DE MAPA 4:****Puntos de Acceso por cada 10.000 adultos - Municipios con más 5 PDA**

<b>Rango PDA (por cada 10.000 adultos)</b>	<b>Nivel de ruralidad</b>	<b>Número de municipios</b>	<b>Número de PDA</b>	<b>Población mayor de 18 años</b>
5 - 10	Ciudades y aglomeraciones	13	337	390.607
5 - 10	Intermedio	37	495	634.785
5 - 10	Rural	68	499	689.885
5 - 10	Rural disperso	66	334	457.537
<b>Total 5 - 10</b>		<b>184</b>	<b>1.665</b>	<b>2.172.814</b>
10 - 15	Ciudades y aglomeraciones	14	2.098	1.625.690
10 - 15	Intermedio	54	1.256	1.011.520
10 - 15	Rural	66	805	644.117
10 - 15	Rural disperso	49	556	445.175
<b>Total 10 - 15</b>		<b>183</b>	<b>4.715</b>	<b>3.726.502</b>
15 - 20	Ciudades y aglomeraciones	19	2.099	1.213.034
15 - 20	Intermedio	62	1.711	994.450
15 - 20	Rural	61	1.045	611.614
15 - 20	Rural disperso	52	596	345.808
<b>Total 15 - 20</b>		<b>194</b>	<b>5.451</b>	<b>3.164.906</b>
20 - 30	Ciudades y aglomeraciones	28	13.825	5.774.640
20 - 30	Intermedio	79	3.580	1.443.232
20 - 30	Rural	80	1.657	692.883
20 - 30	Rural disperso	49	584	248.519
<b>Total 20 - 30</b>		<b>236</b>	<b>19.646</b>	<b>8.159.274</b>
Mayor a 30	Ciudades y aglomeraciones	43	67.296	12.445.914
Mayor a 30	Intermedio	59	3.264	770.461
Mayor a 30	Rural	72	1.975	468.618
Mayor a 30	Rural disperso	42	852	208.110
<b>Total mayor a 30</b>		<b>216</b>	<b>73.387</b>	<b>13.893.103</b>
<b>Total general</b>		<b>1.013</b>	<b>104.864</b>	<b>31.116.599</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

## INFORMACIÓN DETALLADA DE LA COBERTURA FINANCIERA A NIVEL MUNICIPAL - A TRAVÉS DE OFICINAS

**MAPA 5: COBERTURA A TRAVÉS DE OFICINAS POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS SIN NINGUNA OFICINA FINANCIERA**



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

**TABLA DE MAPA 5:  
COBERTURA A TRAVÉS DE OFICINAS POR CADA 10.000 ADULTOS -  
MUNICIPIOS SIN OFICINAS FINANCIERAS**

Departamento	Municipio	Nivel de ruralidad	Número de municipios	Población mayor de 18 años
Amazonas	Puerto Nariño	Rural disperso	1	3.914
Antioquia	Abriaquí	Rural disperso	1	1.541
Antioquia	Buriticá	Rural disperso	1	4.259
Antioquia	Giraldo	Rural	1	2.613
Antioquia	Murindó	Rural disperso	1	2.903
Antioquia	Olaya	Rural disperso	1	2.035
Antioquia	Uramita	Rural	1	5.282
Antioquia	Vigía del Fuerte	Rural disperso	1	3.616
Atlántico	Palmar de Varela	Ciudades y aglomeraciones	1	16.852
Atlántico	Piojó	Rural	1	3.213
Atlántico	Polonuevo	Ciudades y aglomeraciones	1	10.269
Atlántico	Ponedera	Ciudades y aglomeraciones	1	13.778
Atlántico	Sabanagrande	Ciudades y aglomeraciones	1	20.982
Atlántico	Santa Lucía	Intermedio	1	7.267
Atlántico	Suan	Intermedio	1	5.998
Atlántico	Tubará	Ciudades y aglomeraciones	1	7.539
Atlántico	Usiacurí	Ciudades y aglomeraciones	1	6.268
Bolívar	Altos del Rosario	Rural	1	8.368
Bolívar	Arenal	Rural disperso	1	10.480
Bolívar	Arroyohondo	Intermedio	1	5.926
Bolívar	Barranco de Loba	Rural	1	9.743
Bolívar	Cantagallo	Rural	1	5.709
Bolívar	Cicuco	Intermedio	1	6.937
Bolívar	Clemencia	Ciudades y aglomeraciones	1	7.298
Bolívar	Córdoba	Rural disperso	1	7.274
Bolívar	El Guamo	Rural	1	5.158
Bolívar	El Peñón	Rural	1	5.371
Bolívar	Hatillo de Loba	Rural	1	6.657
Bolívar	Mahates	Intermedio	1	16.301
Bolívar	Margarita	Rural disperso	1	5.946
Bolívar	Montecristo	Rural disperso	1	12.430
Bolívar	Norosí	Rural	1	2.863
Bolívar	Regidor	Intermedio	1	5.811
Bolívar	Río Viejo	Rural	1	10.481
Bolívar	San Cristóbal	Ciudades y aglomeraciones	1	4.462
Bolívar	San Fernando	Rural disperso	1	8.254
Bolívar	San Jacinto del Cauca	Rural disperso	1	7.728
Bolívar	San Martín de Loba	Rural	1	9.638
Bolívar	Santa Rosa	Ciudades y aglomeraciones	1	13.335
Bolívar	Soplaviento	Intermedio	1	5.672
Bolívar	Talaigua Nuevo	Rural	1	6.664
Bolívar	Tiquisio	Rural disperso	1	11.566
Bolívar	Turbaná	Ciudades y aglomeraciones	1	8.776
Bolívar	Villanueva	Ciudades y aglomeraciones	1	12.237
Bolívar	Zambrano	Rural	1	7.056

# REPORTE

## DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2014

Boyacá	Almeida	Rural disperso	1	1.238
Boyacá	Berbeo	Rural disperso	1	1.127
Boyacá	Betéitiva	Rural disperso	1	1.398
Boyacá	Boyacá	Rural	1	2.877
Boyacá	Briceño	Rural	1	1.732
Boyacá	Buenavista	Rural	1	3.801
Boyacá	Busbanzá	Rural	1	795
Boyacá	Caldas	Rural disperso	1	2.596
Boyacá	Cerinza	Intermedio	1	2.714
Boyacá	Chíquiza	Rural disperso	1	3.518
Boyacá	Chivatá	Intermedio	1	3.928
Boyacá	Ciénega	Rural	1	3.258
Boyacá	Cómbita	Rural	1	10.930
Boyacá	Coper	Rural disperso	1	2.474
Boyacá	Corrales	Rural	1	1.629
Boyacá	Cucaita	Intermedio	1	2.921
Boyacá	Cúitva	Rural disperso	1	1.298
Boyacá	Firavitoba	Intermedio	1	4.252
Boyacá	Floresta	Rural	1	3.246
Boyacá	Guacamayas	Rural disperso	1	1.232
Boyacá	Iza	Intermedio	1	1.704
Boyacá	Jericó	Rural disperso	1	2.791
Boyacá	La Capilla	Rural	1	1.892
Boyacá	La Victoria	Rural	1	1.105
Boyacá	Maripí	Rural	1	4.620
Boyacá	Mongua	Rural	1	3.134
Boyacá	Monguí	Intermedio	1	3.278
Boyacá	Motavita	Intermedio	1	5.297
Boyacá	Oicatá	Rural disperso	1	1.767
Boyacá	Pachavita	Rural disperso	1	1.824
Boyacá	Panqueba	Rural	1	1.097
Boyacá	Paya	Rural disperso	1	1.713
Boyacá	Pisba	Rural disperso	1	882
Boyacá	Quípama	Rural disperso	1	5.425
Boyacá	Ráquira	Rural	1	7.552
Boyacá	Rondón	Rural disperso	1	1.909
Boyacá	Sáchica	Intermedio	1	2.325
Boyacá	San Eduardo	Rural	1	1.166
Boyacá	San Miguel de Sema	Rural	1	2.997
Boyacá	San Pablo de Borbur	Rural	1	6.913
Boyacá	Santa María	Rural disperso	1	2.635
Boyacá	Sativasur	Rural disperso	1	799
Boyacá	Siachoque	Rural	1	5.592
Boyacá	Sora	Rural	1	1.877
Boyacá	Soracá	Rural	1	3.414
Boyacá	Sutatenza	Intermedio	1	2.986
Boyacá	Tasco	Rural disperso	1	4.253
Boyacá	Tinjacá	Rural disperso	1	2.026
Boyacá	Tópaga	Intermedio	1	2.456
Boyacá	Tota	Rural disperso	1	3.712
Boyacá	Tununguá	Rural disperso	1	1.206
Boyacá	Tutazá	Rural disperso	1	1.431

Boyacá	Viracachá	Rural	1	2.123
Caquetá	Curillo	Rural	1	6.811
Caquetá	Morelia	Rural disperso	1	2.199
Caquetá	San José del Fragua	Rural	1	8.637
Caquetá	Solita	Rural	1	5.345
Casanare	Chameza	Rural disperso	1	1.526
Casanare	La Salina	Rural disperso	1	863
Casanare	Recetor	Rural	1	2.311
Casanare	Sácama	Rural disperso	1	1.210
Cauca	Florencia	Intermedio	1	4.113
Cauca	Piamonte	Rural disperso	1	4.294
Cauca	Santa Rosa	Rural disperso	1	6.239
Cauca	Sucre	Rural	1	6.050
Cauca	Villa Rica	Ciudades y aglomeraciones	1	10.134
Cesar	Pueblo Bello	Rural disperso	1	11.444
Chocó	Alto Baudó	Rural disperso	1	17.798
Chocó	Atrato	Rural	1	5.341
Chocó	Bagadó	Rural disperso	1	4.471
Chocó	Bojaya	Rural disperso	1	5.535
Chocó	Carmen del Darien	Rural disperso	1	3.061
Chocó	Cértegui	Rural	1	6.377
Chocó	El Cantón del San Pablo	Rural	1	4.535
Chocó	El Litoral del San Juan	Rural disperso	1	6.901
Chocó	Juradó	Rural disperso	1	1.846
Chocó	Lloró	Rural	1	6.126
Chocó	Medio Atrato	Rural disperso	1	17.802
Chocó	Medio Baudó	Rural disperso	1	7.314
Chocó	Medio San Juan	Rural	1	8.921
Chocó	Nóvita	Rural disperso	1	4.375
Chocó	Nuquí	Rural disperso	1	4.619
Chocó	Río Iro	Rural disperso	1	5.252
Chocó	Río Quito	Rural disperso	1	4.998
Chocó	San José del Palmar	Rural disperso	1	2.629
Chocó	Sipí	Rural disperso	1	2.199
Chocó	Unión Panamericana	Intermedio	1	5.149
Córdoba	Cotorra	Intermedio	1	10.598
Córdoba	La Apartada	Intermedio	1	8.740
Córdoba	San José de Uré (ZC)	Rural	1	6.170
Córdoba	Tuchín	Intermedio	1	19.775
Cundinamarca	Albán	Intermedio	1	4.016
Cundinamarca	Beltrán	Rural disperso	1	1.434
Cundinamarca	Bituima	Rural disperso	1	1.648
Cundinamarca	Cogua	Ciudades y aglomeraciones	1	14.662
Cundinamarca	El Peñón	Rural disperso	1	3.443
Cundinamarca	Fúquene	Rural	1	3.717
Cundinamarca	Gama	Rural disperso	1	2.900
Cundinamarca	Guataquí	Rural	1	1.698
Cundinamarca	Jerusalén	Rural disperso	1	1.657
Cundinamarca	Nariño	Rural	1	1.467
Cundinamarca	Nimaima	Intermedio	1	4.330
Cundinamarca	Pulí	Rural disperso	1	2.041
Cundinamarca	Quebradanegra	Rural	1	3.166

# REPORTE

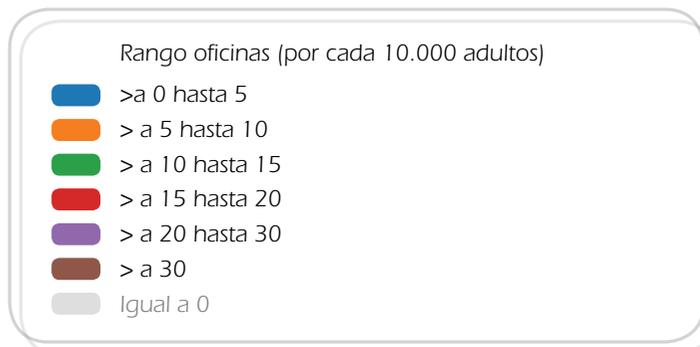
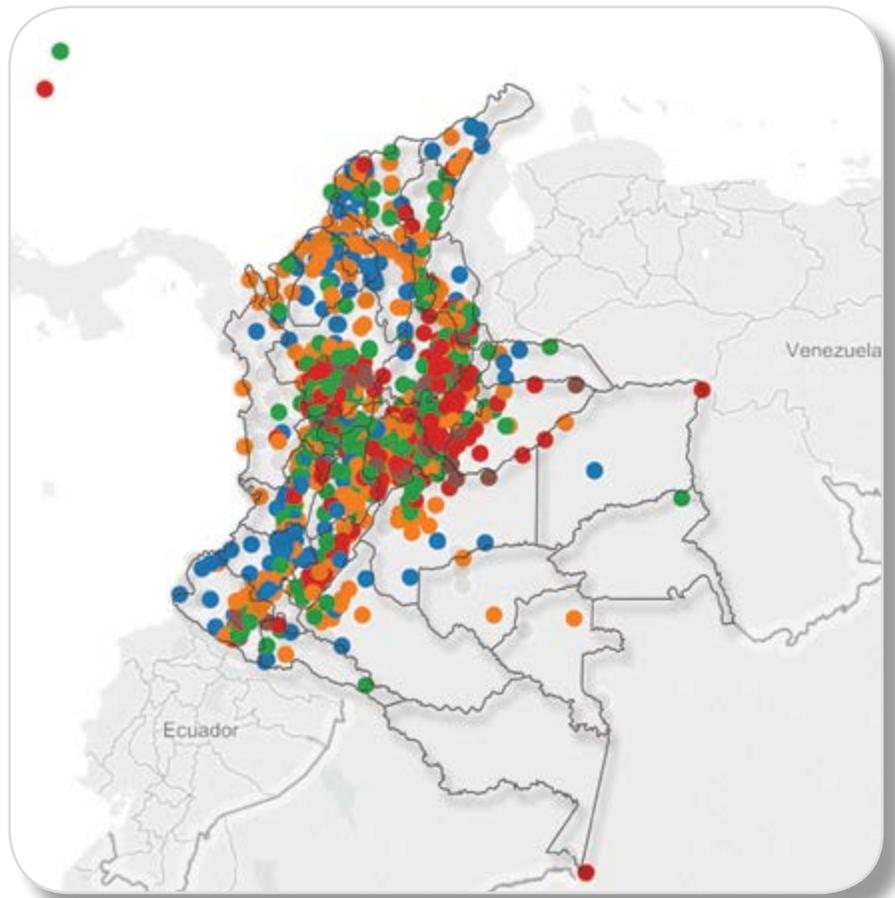
## DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2014

Cundinamarca	Ricaurte	Intermedio	1	6.556
Cundinamarca	Sutatausa	Ciudades y aglomeraciones	1	3.681
Cundinamarca	Tibacuy	Rural	1	3.104
Cundinamarca	Tibirita	Rural	1	1.884
Cundinamarca	Zipacón	Intermedio	1	3.557
Guaviare	Calamar	Rural disperso	1	5.154
Guaviare	El Retorno	Rural disperso	1	12.354
La Guajira	Distracción	Intermedio	1	9.234
La Guajira	El Molino	Rural	1	5.729
La Guajira	La Jagua del Pilar	Rural	1	2.095
Magdalena	Algarrobo	Rural	1	6.740
Magdalena	Concordia	Intermedio	1	6.238
Magdalena	El Piñon	Rural	1	10.421
Magdalena	El Retén	Intermedio	1	11.391
Magdalena	Nueva Granada	Rural	1	11.778
Magdalena	Pedraza	Rural	1	5.019
Magdalena	Pijiño del Carmen	Rural	1	7.858
Magdalena	Puebloviejo	Rural	1	16.329
Magdalena	Remolino	Rural	1	4.917
Magdalena	Salamina	Rural	1	4.720
Magdalena	San Zenón	Rural disperso	1	5.360
Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	Rural	1	6.374
Magdalena	Sitionuevo	Rural	1	18.754
Magdalena	Tenerife	Rural	1	7.182
Magdalena	Zapayán	Rural	1	5.472
Magdalena	Zona Bananera	Intermedio	1	32.433
Meta	El Calvario	Rural disperso	1	1.407
Meta	El Dorado	Rural	1	2.046
Meta	Puerto Concordia	Rural	1	12.811
Meta	Uribe (ZC)	Rural disperso	1	9.839
Nariño	Aldana	Rural	1	4.409
Nariño	Chachagüí	Intermedio	1	9.143
Nariño	Colón	Intermedio	1	6.796
Nariño	Córdoba	Rural disperso	1	9.772
Nariño	Cuaspud	Intermedio	1	5.449
Nariño	El Peñol	Rural	1	4.468
Nariño	Francisco Pizarro	Rural	1	8.101
Nariño	Imués	Rural	1	4.354
Nariño	La Florida	Rural	1	6.738
Nariño	La Llanada	Rural	1	3.832
Nariño	La Tola	Rural	1	6.143
Nariño	Leiva	Rural	1	7.914
Nariño	Magüí	Rural disperso	1	12.106
Nariño	Mallama	Rural disperso	1	4.720
Nariño	Mosquera	Rural	1	8.345
Nariño	Nariño	Ciudades y aglomeraciones	1	3.341
Nariño	Ospina	Intermedio	1	6.156
Nariño	Potosí	Rural disperso	1	8.811
Nariño	Providencia	Intermedio	1	8.351
Nariño	Roberto Payán	Rural disperso	1	12.226
Nariño	San Bernardo	Intermedio	1	13.242
Nariño	San Pedro de Cartago	Intermedio	1	4.845

Nariño	Santacruz	Rural disperso	1	16.998
Nariño	Sapuyes	Rural disperso	1	4.409
Nariño	Tangua	Rural disperso	1	6.732
Norte de Santander	Bucarasica	Rural disperso	1	2.820
Norte de Santander	El Tarra (ZC)	Rural	1	5.969
Norte de Santander	La Esperanza	Rural disperso	1	6.608
Norte de Santander	Pamplonita	Rural disperso	1	3.213
Norte de Santander	Puerto Santander	Intermedio	1	6.491
Norte de Santander	San Cayetano	Rural	1	3.369
Norte de Santander	Santiago	Rural	1	1.798
Putumayo	Colón	Intermedio	1	3.630
Putumayo	Puerto Caicedo	Rural	1	8.729
Putumayo	San Francisco	Rural	1	4.566
Putumayo	Santiago	Rural	1	6.453
Santander	Albania	Rural disperso	1	3.190
Santander	California	Rural	1	1.284
Santander	Cepitá	Rural disperso	1	1.237
Santander	Charta	Rural disperso	1	1.942
Santander	Confines	Rural disperso	1	1.876
Santander	El Guacamayo	Rural disperso	1	1.409
Santander	El Peñón	Rural disperso	1	3.014
Santander	El Playón	Rural	1	7.594
Santander	Encino	Rural disperso	1	1.705
Santander	Enciso	Rural disperso	1	2.358
Santander	Guapotá	Rural disperso	1	1.428
Santander	Jordán	Rural disperso	1	756
Santander	Macaravita	Rural disperso	1	1.714
Santander	Palmar	Intermedio	1	2.265
Santander	Palmas del Socorro	Rural	1	1.560
Santander	Pinchote	Rural	1	3.501
Santander	Puerto Parra	Rural disperso	1	4.305
Santander	San Benito	Rural	1	2.632
Santander	San José de Miranda	Rural	1	2.940
Santander	San Miguel	Rural disperso	1	1.663
Santander	Santa Bárbara	Rural disperso	1	1.431
Santander	Santa Helena del Opón	Rural disperso	1	2.619
Sucre	Chalán	Intermedio	1	2.701
Sucre	Coloso	Rural	1	3.797
Sucre	El Roble	Intermedio	1	6.522
Sucre	Morroa	Intermedio	1	9.193
Sucre	Palmito	Intermedio	1	7.502
Sucre	San Juan de Betulia	Intermedio	1	8.517
Valle del Cauca	San Pedro	Intermedio	1	12.848
Valle del Cauca	Vijes	Ciudades y aglomeraciones	1	7.953
Vaupés	Caruru	Rural disperso	1	1.959
Vaupés	Taraira	Rural disperso	1	426
<b>Total general</b>			<b>247</b>	<b>1.380.547</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades. \* Zonas de Consolidación (ZC).

## MAPA 6: COBERTURA A TRAVÉS DE OFICINAS POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS CON AL MENOS UNA OFICINA FINANCIERA



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

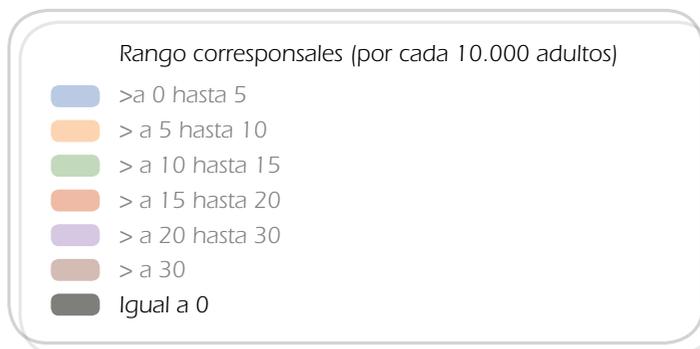
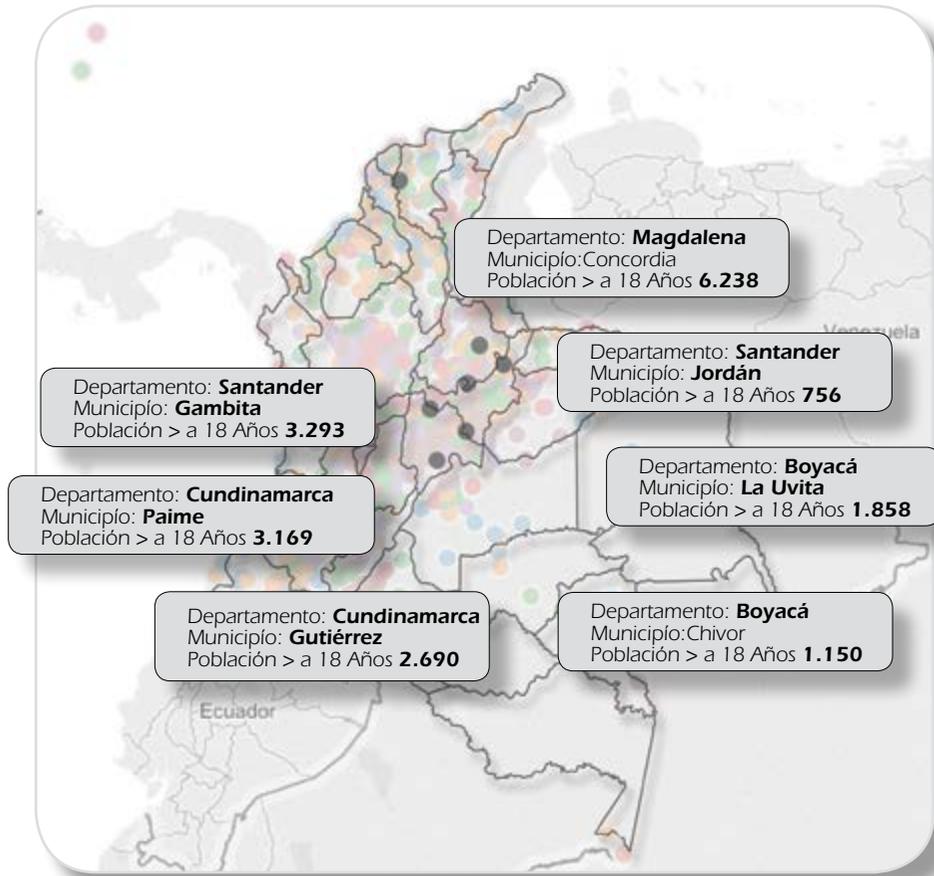
**TABLA DE MAPA 6:  
COBERTURA A TRAVÉS DE OFICINAS POR CADA 10.000  
ADULTOS- MUNICIPIOS CON AL MENOS UNA OFICINA**

Rango oficinas (por cada 10.000 adultos)	Nivel de ruralidad	Número de municipios	Número de Oficinas	Población mayor de 18 años
1	Ciudades y aglomeraciones	15	113	1.509.980
1	Intermedio	46	63	899.716
1	Rural	44	53	754.782
1	Rural disperso	38	44	657.396
<b>Total 1</b>		143	273	<b>3.821.874</b>
1 - 2	Ciudades y aglomeraciones	27	343	2.235.207
1 - 2	Intermedio	76	215	1.432.202
1 - 2	Rural	83	139	916.945
1 - 2	Rural disperso	64	85	601.709
<b>Total 1 - 2</b>		250	782	<b>5.186.063</b>
2 - 3	Ciudades y aglomeraciones	33	2.213	8.535.825
2 - 3	Intermedio	63	304	1.205.315
2 - 3	Rural	82	179	718.701
2 - 3	Rural disperso	38	58	235.529
<b>Total 2 - 3</b>		216	2.754	<b>10.695.370</b>
3 - 5	Ciudades y aglomeraciones	22	2.841	8.862.662
3 - 5	Intermedio	63	378	1.058.216
3 - 5	Rural	53	147	387.704
3 - 5	Rural disperso	42	84	224.046
<b>Total 3 - 5</b>		180	3.450	<b>10.532.628</b>
Mayor a 5	Ciudades y aglomeraciones	4	93	144.644
Mayor a 5	Intermedio	20	135	231.737
Mayor a 5	Rural	21	69	102.178
Mayor a 5	Rural disperso	21	34	47.987
<b>Total mayor a 5</b>		66	331	<b>526.546</b>
<b>Total general</b>		<b>855</b>	<b>7.590</b>	<b>30.762.481</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

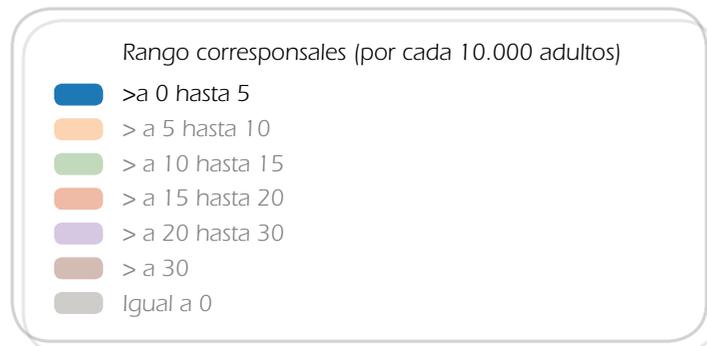
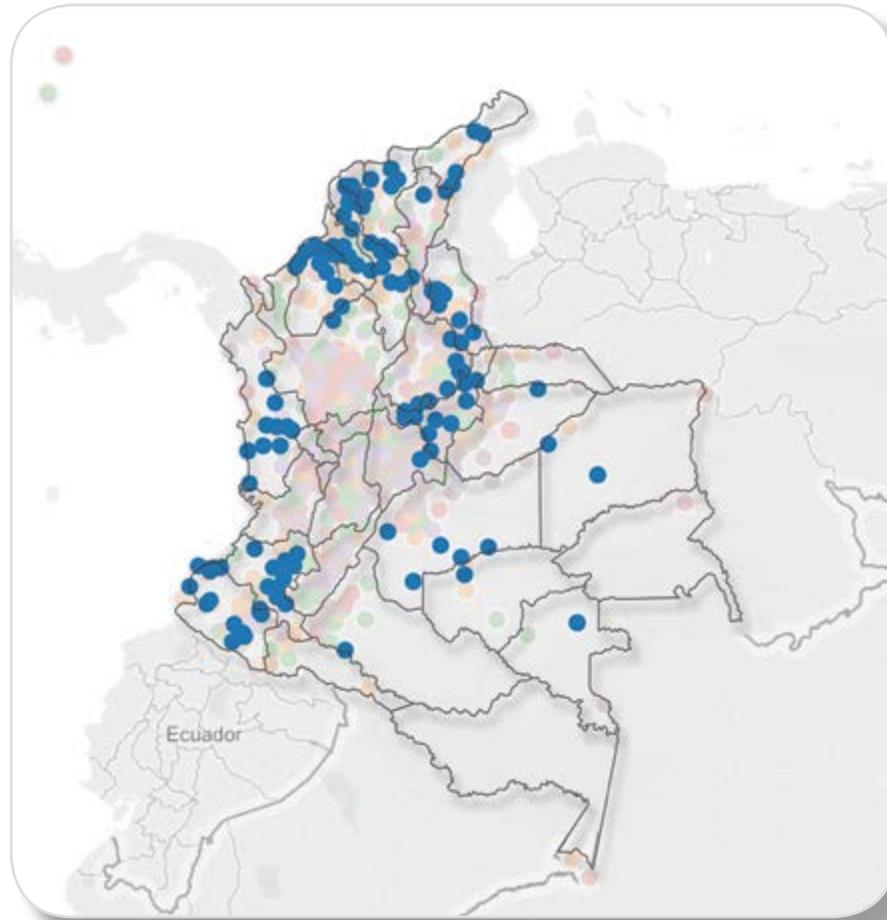
## INFORMACIÓN DETALLADA DE LA COBERTURA FINANCIERA A NIVEL MUNICIPAL – A TRAVÉS DE CORRESPONSALES

**MAPA 7: COBERTURA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS SIN NINGÚN CORRESPONSAL**



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

## MAPA 8: COBERTURA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS CON HASTA 5 CORRESPONSALES



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

**TABLA DE MAPA 8: COBERTURA A TRAVÉS DE  
CORRESPONSALES POR 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS CON  
HASTA 5 CORRESPONSALES**

Departamento	Municipio	Nivel de ruralidad	Número de municipios	Corresponsales por cada 10,000 adultos	Población mayor de 18 años
Arauca	Puerto Rondón (ZC)	Rural disperso	1	4,6	2.170
Atlántico	Luruaco	Intermedio	1	4,7	16.968
Atlántico	Repelón	Intermedio	1	4,4	16.036
Bolívar	Arroyohondo	Intermedio	1	3,4	5.926
Bolívar	El Carmen de Bolívar (ZC)	Intermedio	1	4,3	43.741
Bolívar	Mahates	Intermedio	1	4,3	16.301
Bolívar	María La Baja	Intermedio	1	4,6	28.255
Bolívar	Norosí	Rural	1	3,5	2.863
Bolívar	Pinillos	Rural disperso	1	4,3	13.814
Bolívar	Regidor	Intermedio	1	3,4	5.811
Bolívar	San Estanislao	Intermedio	1	2,0	9.978
Bolívar	San Fernando	Rural disperso	1	2,4	8.254
Bolívar	Santa Catalina	Intermedio	1	3,8	7.896
Bolívar	Soplaviento	Intermedio	1	1,8	5.672
Bolívar	Tiquisio	Rural disperso	1	4,3	11.566
Boyacá	Chitaraque	Rural disperso	1	2,5	3.957
Boyacá	Cómbita	Rural	1	2,7	10.930
Boyacá	Güicán	Rural disperso	1	2,5	4.019
Boyacá	Nuevo Colón	Intermedio	1	4,7	4.285
Boyacá	Pauna	Rural disperso	1	4,4	6.828
Boyacá	Saboyá	Rural disperso	1	3,7	8.097
Boyacá	Socotá	Rural disperso	1	1,7	5.770
Boyacá	Somondoco	Rural	1	3,7	2.680
Boyacá	Tipacoque	Rural disperso	1	4,4	2.284
Boyacá	Tota	Rural disperso	1	2,7	3.712
Caquetá	Solano	Rural disperso	1	4,4	13.536
Cauca	Cajibío	Rural	1	2,6	23.163
Cauca	El Tambo	Rural disperso	1	4,1	31.766
Cauca	Jambaló	Rural	1	1,0	9.704
Cauca	La Vega	Rural	1	2,1	28.991
Cauca	López	Rural disperso	1	2,7	11.140
Cauca	San Sebastián	Rural disperso	1	4,1	9.766
Cauca	Santa Rosa	Rural disperso	1	1,6	6.239
Cauca	Sotara	Rural disperso	1	0,9	11.446
Cauca	Sucre	Rural	1	3,3	6.050
Cauca	Totoró	Rural	1	4,3	11.655
Cesar	González	Rural	1	4,3	4.688
Cesar	Pueblo Bello	Rural disperso	1	3,5	11.444

Chocó	Alto Baudó	Rural disperso	1	1,7	17.798
Chocó	Bagadó	Rural disperso	1	4,5	4.471
Chocó	Bajo Baudó	Rural disperso	1	2,4	8.416
Chocó	Bojaya	Rural disperso	1	3,6	5.535
Chocó	El Litoral del San Juan	Rural disperso	1	2,9	6.901
Chocó	Lloró	Rural	1	3,3	6.126
Chocó	Medio Atrato	Rural disperso	1	1,1	17.802
Chocó	Medio Baudó	Rural disperso	1	4,1	7.314
Chocó	Medio San Juan	Rural	1	4,5	8.921
Chocó	Río Quito	Rural disperso	1	2,0	4.998
Córdoba	Cotorra	Intermedio	1	3,8	10.598
Córdoba	La Apartada	Intermedio	1	4,6	8.740
Córdoba	Lorica	Intermedio	1	4,8	75.023
Córdoba	Los Córdoba	Rural	1	3,1	12.821
Córdoba	Moñitos	Intermedio	1	0,6	15.713
Córdoba	Pueblo Nuevo	Rural	1	4,8	22.993
Córdoba	Puerto Escondido	Rural	1	4,3	16.448
Córdoba	Purísima	Intermedio	1	2,1	9.388
Córdoba	San Andrés Sotavento	Intermedio	1	4,3	23.490
Córdoba	San Bernardo del Viento	Intermedio	1	2,8	21.585
Córdoba	San Carlos	Rural	1	2,4	16.739
Córdoba	San José de Uré (ZC)	Rural	1	3,2	6.170
Córdoba	San Pelayo	Rural	1	4,9	28.812
Córdoba	Tuchín	Intermedio	1	1,0	19.775
Cundinamarca	Junín	Rural disperso	1	5,0	6.004
Guaviare	El Retorno	Rural disperso	1	4,0	12.354
La Guajira	Distracción	Intermedio	1	3,2	9.234
La Guajira	El Molino	Rural	1	3,5	5.729
La Guajira	La Jagua del Pilar	Rural	1	4,8	2.095
La Guajira	Manaure	Intermedio	1	1,3	54.057
La Guajira	Uribia	Rural disperso	1	0,8	91.539
Magdalena	El Piñon	Rural	1	1,9	10.421
Magdalena	El Retén	Intermedio	1	2,6	11.391
Magdalena	Pedraza	Rural	1	2,0	5.019
Magdalena	Pijiño del Carmen	Rural	1	2,5	7.858
Magdalena	Puebloviejo	Rural	1	3,1	16.329
Magdalena	San Zenón	Rural disperso	1	3,7	5.360
Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	Rural	1	3,1	6.374
Magdalena	Sitionuevo	Rural	1	3,7	18.754
Magdalena	Zona Bananera	Intermedio	1	0,9	32.433
Meta	La Macarena (ZC)	Rural disperso	1	3,6	19.353
Meta	Mapiripán	Rural disperso	1	1,8	11.108
Meta	Puerto Concordia	Rural	1	3,1	12.811

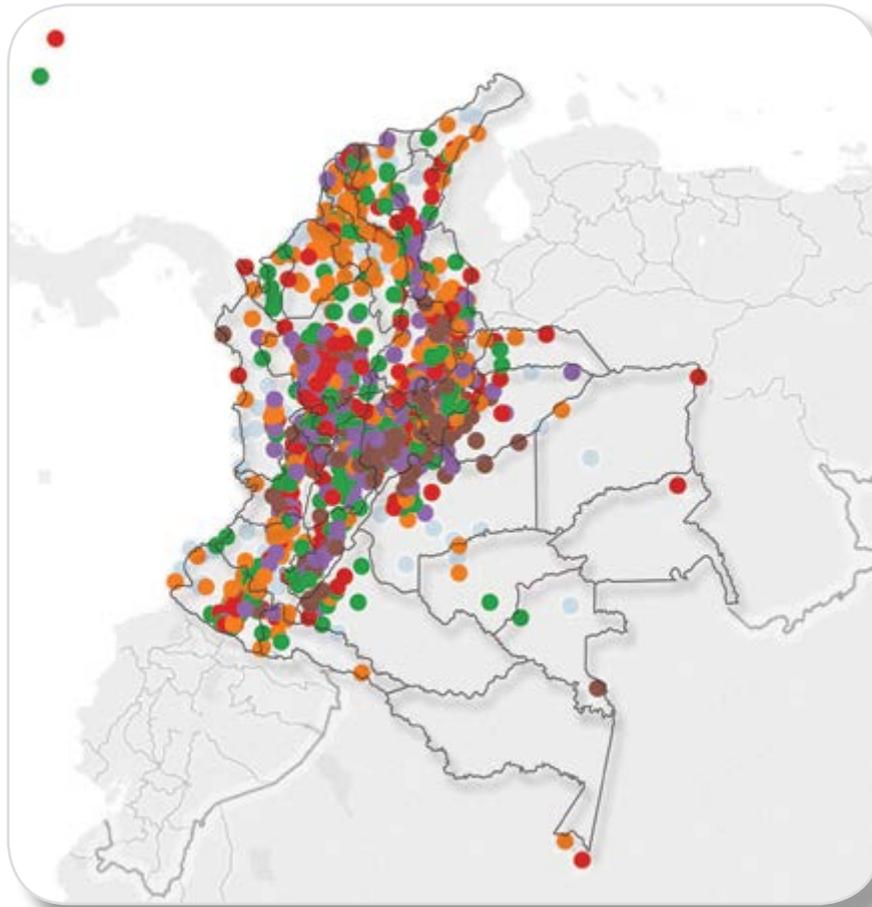
# REPORTE

## DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2014

Meta	Puerto Rico (ZC)	Rural disperso	1	3,6	11.089
Meta	Uribe (ZC)	Rural disperso	1	4,1	9.839
Nariño	Albán	Intermedio	1	2,0	14.912
Nariño	Aldana	Rural	1	2,3	4.409
Nariño	Arboleda	Intermedio	1	1,9	5.349
Nariño	El Charco	Rural disperso	1	3,7	18.981
Nariño	Francisco Pizarro	Rural	1	2,5	8.101
Nariño	Funes	Rural	1	4,5	4.473
Nariño	Iles	Intermedio	1	1,7	6.005
Nariño	Imués	Rural	1	4,6	4.354
Nariño	La Tola	Rural	1	3,3	6.143
Nariño	Magüi	Rural disperso	1	0,8	12.106
Nariño	Mosquera	Rural	1	2,4	8.345
Nariño	Roberto Payán	Rural disperso	1	1,6	12.226
Nariño	San Pedro de Cartago	Intermedio	1	4,1	4.845
Nariño	Santa Bárbara	Rural disperso	1	1,3	7.768
Nariño	Santacruz	Rural disperso	1	0,6	16.998
Norte de Santander	Abrego	Rural	1	3,9	23.119
Norte de Santander	Hacarí (ZC)	Rural disperso	1	1,7	5.908
Norte de Santander	Herrán	Rural disperso	1	3,5	2.896
Norte de Santander	Mutiscua	Rural disperso	1	4,0	2.470
Norte de Santander	Salazar	Rural	1	3,5	5.647
Norte de Santander	San Calixto (ZC)	Rural disperso	1	1,4	7.393
Norte de Santander	Teorama (ZC)	Rural disperso	1	4,3	11.559
Santander	Coromoro	Rural disperso	1	4,0	4.984
Santander	Florián	Rural disperso	1	2,5	4.005
Santander	Guaca	Rural	1	4,4	4.499
Santander	Guavatá	Rural	1	3,9	2.540
Santander	Molagavita	Rural disperso	1	2,8	3.539
Santander	San José de Miranda	Rural	1	3,4	2.940
Santander	Suratá	Rural disperso	1	4,3	2.317
Sucre	El Roble	Intermedio	1	3,1	6.522
Sucre	Morroa	Intermedio	1	4,4	9.193
Sucre	Palmito	Intermedio	1	1,3	7.502
Sucre	San Benito Abad	Rural disperso	1	2,0	14.929
Sucre	Sucre	Rural	1	4,8	14.705
Vaupés	Mitú	Rural disperso	1	4,7	17.032
Vichada	Cumaribo	Rural disperso	1	3,8	18.425
Vichada	Santa Rosalía	Rural disperso	1	5,0	2.005
<b>Total general</b>			<b>120</b>	<b>3,0</b>	<b>1.472.273</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

## MAPA 9: COBERTURA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES POR CADA 10.000 ADULTOS MUNICIPIOS CON MÁS DE 5 CORRESPONSALES



Rango correspondales (por cada 10.000 adultos)

- >a 0 hasta 5
- > a 5 hasta 10
- > a 10 hasta 15
- > a 15 hasta 20
- > a 20 hasta 30
- > a 30
- Igual a 0

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

### TABLAS MAPA 9: COBERTURA A TRAVÉS DE CORRESPONSALES POR 10.000 ADULTOS - MUNICIPIOS CON MÁS DE 5 CORRESPONSALES

Rango corresponsales (por cada 10.000 adultos)	Nivel de ruralidad	Número de municipios	Número de corresponsales	Población mayor de 18 años
5 - 10	Ciudades y aglomeraciones	17	806	922.678
5 - 10	Intermedio	49	671	862.097
5 - 10	Rural	79	615	826.470
5 - 10	Rural disperso	68	340	465.967
<b>Total 5 - 10</b>		<b>213</b>	<b>2.432</b>	<b>3.077.212</b>
10 - 15	Ciudades y aglomeraciones	18	1.896	1.512.380
10 - 15	Intermedio	63	1.414	1.157.538
10 - 15	Rural	72	930	722.532
10 - 15	Rural disperso	54	631	516.926
<b>Total 10 - 15</b>		<b>207</b>	<b>4.871</b>	<b>3.909.376</b>
15 - 20	Ciudades y aglomeraciones	19	6.916	3.804.871
15 - 20	Intermedio	66	1.848	1.068.000
15 - 20	Rural	63	997	583.786
15 - 20	Rural disperso	45	478	275.473
<b>Total 15 - 20</b>		<b>193</b>	<b>10.239</b>	<b>5.732.130</b>
20 - 30	Ciudades y aglomeraciones	31	11.003	4.425.477
20 - 30	Intermedio	61	2.643	1.080.683
20 - 30	Rural	68	1.302	542.176
20 - 30	Rural disperso	39	396	165.899
<b>Total 20 - 30</b>		<b>199</b>	<b>15.344</b>	<b>6.214.235</b>
Mayor a 30	Ciudades y aglomeraciones	32	58.422	10.784.479
Mayor a 30	Intermedio	44	2.000	471.560
Mayor a 30	Rural	52	1.269	288.036
Mayor a 30	Rural disperso	35	687	174.573
<b>Total mayor 30</b>		<b>163</b>	<b>62.378</b>	<b>11.718.648</b>
<b>Total general</b>		<b>975</b>	<b>95.264</b>	<b>30.651.601</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

## ESTADÍSTICAS E INDICADORES DE COBERTURA FINANCIERA SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL

**TABLA 20: EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE OFICINAS SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2010 - 2014**

Tamaño poblacional	2010	2011	2012	2013	2014	Var 2010/2014	Part % var 2010/2014
0 - 10.000 hab	407	321	332	372	348	-59	-5,10%
10.001 - 50.000 hab	1.263	1.087	1.198	1.328	1.369	106	9,20%
50.001 - 100.000 hab	343	382	462	522	536	193	16,80%
Más de 100.000 hab	4.425	4.698	5.104	5.380	5.337	912	79,20%
<b>Total</b>	<b>6.438</b>	<b>6.488</b>	<b>7.096</b>	<b>7.602</b>	<b>7.590</b>	<b>1.152</b>	<b>100%</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

**TABLA 21: EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE CORRESPONSALES SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2010 - 2014**

Tamaño poblacional	2010	2011	2012	2013	2014	Var 2010/2014	Part % var 2010/2014
0 - 10.000 hab	380	487	794	1.690	3.178	2.798	3,30%
10.001 - 50.000 hab	873	1.331	2.526	5.636	11.996	11.123	12,90%
50.001 - 100.000 hab	254	488	1.055	2.155	4.628	4.374	5,10%
Más de 100.000 hab	8.197	17.632	29.834	39.700	75.928	67.731	78,70%
<b>Total</b>	<b>9.704</b>	<b>19.938</b>	<b>34.209</b>	<b>49.181</b>	<b>95.730</b>	<b>86.026</b>	<b>100%</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

**TABLA 22: NÚMERO DE MUNICIPIOS SIN COBERTURA FINANCIERA / BANCARIA, SEGÚN TAMAÑO POBLACIONAL: 2010 - 2014.**

Tamaño poblacional	Municipios sin cobertura financiera					Municipios sin cobertura bancaria				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
0 - 10.000 hab	3	5	4	1	2	3	5	6	2	2
10.001 - 50.000 hab	3	6	6	-	-	3	6	8	1	-
50.001 - 100.000 hab	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Más de 100.000 hab	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Economía solidaria y ONG microcrediticias. Elaboración Banca de las Oportunidades.

## ANEXO 2: TABLAS PRIMAS MENSUALES SEGUROS

**TABLA 23: RANGOS DE PRIMAS MENSUALES SEGUROS DE DAÑOS.**

Seguros personales	<10000	10000-20000	20000-50000	>50000	ND
Exequias	17%	1%	10%	2%	70%
Accidentes personales	21%	2%	1%	5%	71%
Vida Grupo Voluntario	10%	4%	7%	19%	61%
Vida Grupo deudores	12%	3%	2%	2%	81%
Vida individual	29%	32%	20%	14%	5%

**TABLA 24: RANGOS DE PRIMAS MENSUALES SEGUROS DE DAÑOS**

Seguros de daños	<10000	10000-20000	20000-50000	>50000	ND
Incendio y/o terremoto	7%	4%	12%	16%	61%
Sustracción	40%	10%	7%	22%	23%
Desempleo	11%	44%	27%	19%	0%
Hogar	8%	4%	6%	34%	49%

**TABLA 25: PENETRACIÓN DE LOS SEGUROS POR DEPARTAMENTO\***

Dptos	BOGOTA	ANTIOQUIA	VALLE	ATLÁNTICO	SANTANDER	BOLIVAR	RISARALDA	CALDAS	TOLIMA
Índice de penetración seguros de daños	3.05%	1.78%	1.28%	1.47%	0.62%	0.44%	1.50%	1.31%	0,67%
Índice de penetración seguros personales	2.21%	1.72%	0.93%	1.27%	0.41%	0.31%	0.64%	1.15%	0,36%
Dptos	META	NORTE DE SANTANDER	NEIVA	BOYACA	QUINDIO	CAUCA	MAGDALENA	CESAR	CASANARE
Índice de penetración seguros de daños	0.21%	0.53%	0.64%	0.26%	1.40%	0.27%	0.27%	0.27%	0,14%
Índice de penetración seguros personales	0.09%	0.82%	0.31%	0.17%	0.74%	0.49%	0.21%	0.21%	0,03%
Dptos	SUCRE	LA GUAJIRA	CAQUETA	C/MARCA	PUTUMAYO	SAN ANDRES	AMAZONAS	GUAVIARE	
Índice de penetración seguros de daños	0.09%	0.09%	0.09%	0.21%	0.09%	0.04%	0.00%	0.00%	
Índice de penetración seguros personales	0.11%	0.03%	0.05%	0.09%	0.04%	0.04%	0.02%	0.02%	

\*En la tabla se incluyen los departamentos con índices con valores superiores a 0.004%, razón por la cual la tabla no incluye los 33 departamentos.

### ANEXO 3: METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LOS PRINCIPALES INDICADORES DE SEGUROS EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA.

**Valor Asegurado Promedio:** Corresponde al valor asegurado promedio de cada riesgo asegurado por ramo de seguro.

$$\text{Siniestralidad Cuenta Compañía} = \frac{\text{Valor de Los siniestros Incurridos Acumulados}}{\text{Primas Devengadas Acumuladas}}$$

**Siniestralidad Bruta:** Valor de los siniestros pagados como proporción de las primas emitidas en cada ramo.

$$\text{Valor Asegurado Promedio} = \frac{\text{Valor Asegurado Vigente}}{\text{Número de Riesgos asegurados Vigentes}}$$

**Valor Promedio de los Siniestros Pagados (Severidad):** Corresponde al valor promedio por cada siniestro que la compañía de seguros tuvo que pagar por cada ramo.

$$\text{Siniestralidad Bruta} = \frac{\text{Valor Acumulado de los Siniestros Pagados}}{\text{Primas Emitidas Acumuladas}}$$

**Frecuencia:** Indica la relación entre la cantidad de siniestros pagados y riesgos asegurados.

$$\text{V. Prom. Siniestros Pagados} = \frac{\text{Valor Acumulado de los Siniestros Pagados}}{\text{Número Acumulados de Siniestros Pagados}}$$

**Tasa de objeciones:** Relación entre los siniestros que son avisados a la compañía de seguros y aquellos que son objetados por la misma.

$$\text{Frecuencia} = \frac{\text{Número Acumulados de Siniestros Pagados}}{\text{Número de Riesgos Asegurados Vigentes}}$$

**Tasa de cancelaciones:** Relación entre el número de cancelaciones y el número de riesgos asegurados vigentes.

$$\text{Tasa de cancelaciones} = \frac{\text{Número acumulado de cancelaciones de riesgo asegurados}}{\text{Número de riesgos asegurados vigentes}}$$

**Siniestralidad Cuenta Compañía:** Relación entre el valor de lo que la compañía de seguros devenga por primas y lo que tiene que pagar y reservar en siniestros.

$$\text{Tasa de objeciones} = \frac{\text{Número de siniestros objetados}}{\text{Número de reclamaciones}}$$

## ANEXO 4: SOCIEDADES ESPECIALIZADAS EN DEPÓSITOS Y PAGOS ELECTRÓNICOS SEDPES

<b>Marco regulatorio</b>	Ley 1735 del 21 de octubre de 2014
<b>Operaciones autorizadas</b>	Están facultadas para: a) captar recursos; b) realizar pagos y traspasos; y c) actuar como agentes de transferencia de cualquier persona y, por esta vía, recibir y entregar dinero.
<b>Condiciones para la realización de actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A través de Depósito Electrónico (Diferente a cuenta corriente o de ahorros.)</li> <li>▪ Asociado a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular extinguir una obligación dineraria y/o transferir fondos y/o hacer retiros.</li> <li>▪ El establecimiento de crédito puede o no remunerar recursos captados.</li> <li>▪ Posibilidad de hacer retiros en efectivo</li> </ul>
<b>Ventajas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menores costos en los servicios financieros ofrecidos por dichas entidades, dado bajo nivel de riesgo;</li> <li>▪ Uso de la tecnología existente para promover la bancarización y la profundización financiera.</li> <li>▪ Eventuales menores costos de transacción;</li> <li>▪ Mayor incentivo para el ahorro formal</li> <li>▪ Construcción de un historial de pagos en el sistema financiero que permitirá migrar hacia productos financieros más sofisticados, como el crédito bancario.</li> <li>▪ Cuenta con seguro de depósito administrado por FOGAFIN</li> <li>▪ Pueden utilizar corresponsales para la prestación de sus servicios</li> <li>▪ Exento del Gravamen a los Movimientos Financieros</li> </ul>

# 2014

## REPORTE

INCLUSIÓN FINANCIERA



Superintendencia  
Financiera  
de Colombia



BANCA DE LAS  
**Oportunidades**