



REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2021



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Jorge Castaño
Superintendente Financiero de Colombia

Juliana Lagos
Directora de Investigación y Desarrollo

Mariana Escobar Uribe
Jefe del Equipo de Finanzas Sostenibles

EQUIPO TÉCNICO

Óscar Martínez
Asesor

Juan Oswaldo Manrique
Asesor

Kelly Granados
Profesional Analítica



BANCA DE LAS OPORTUNIDADES

Freddy H. Castro B,
Director

EQUIPO TÉCNICO

Unidad de Análisis Económico
Daniela Londoño Avellaneda
Jefe

Álvaro Parga
Profesional

Camilo Peña
Profesional



Diseño, diagramación
Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A.S

Aviso legal: El siguiente documento contiene una recopilación y análisis de indicadores de inclusión financiera en Colombia, producido por la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades. Este reporte es publicado con fines informativos y académicos para conocer el estado actual de inclusión financiera en Colombia, con información de la oferta en términos de acceso y uso. Por lo anterior, y teniendo en cuenta que es una interpretación que se realiza de la información mencionada, Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia no asumen responsabilidad alguna relacionada con el contenido, alcance o sobre el uso que los usuarios le den a la información que se encuentra en el Reporte. Impreso en Bogotá, Colombia. Julio de 2022.

El contenido de la información de este Reporte de Inclusión Financiera podrá ser reproducido o distribuido sin modificaciones para uso institucional, exclusivamente. Cualquier otra utilización que se haga de su contenido, incluida su distribución, reproducción, modificación, divulgación o transmisión sin el previo consentimiento por escrito de Banca de las Oportunidades y/o Superintendencia Financiera de Colombia se encuentran prohibidos. Las modificaciones que se introduzcan a la información serán responsabilidad del usuario, siempre citando como fuente la información de los autores.

Introducción

La Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades se complacen en presentar la undécima edición del Reporte de Inclusión Financiera. Éste mide el acceso y uso de servicios financieros por parte de los colombianos, a partir de los datos de oferta de entidades financieras. Cabe destacar que, desde su primera edición en 2011, este documento se ha convertido en la base para medir avances y fortalecer la política pública en esta materia.

En la última década Colombia se convirtió en un referente internacional en materia de Inclusión financiera. Por ello, desde 2016, ocupa la primera posición del Microscopio Global, la publicación que elabora la Unidad de Inteligencia de The Economist y que mide el entorno de la inclusión financiera en un grupo de países del mundo. Los esfuerzos en el desarrollo de canales (como los corresponsales bancarios móviles), la implementación de esquemas de transferencias monetarias a través de alternativas digitales, el establecimiento de instancias de coordinación público privadas, la reglamentación de productos de trámite simplificado, la creación de reglas vigorasas de protección al consumidor financiero y la agenda de innovación tecnológica, han sido elementos destacados.

Así mismo, entre 2015 y 2017 el Brookings Institute a través de su Financial and Digital Inclusion Project, resaltó los esfuerzos del país en la medición de la inclusión financiera, tanto desde la oferta como desde la demanda, y el entorno institucional para la inclusión. Y finalmente, en el

2021, en el marco del programa de evaluación del sistema financiero, el Banco Mundial concluyó que Colombia ha mantenido un progreso continuo en inclusión financiera gracias a la apropiación de una agenda y reformas legales ambiciosas por parte del sector público, y del apoyo del sector privado a estos objetivos.

Las cifras de inclusión financiera confirman este diagnóstico positivo. En efecto, el indicador de acceso a nivel nacional, definido como el porcentaje de adultos que tenía por lo menos un producto financiero, subió de 64,6% en 2011 a 90,5% al cierre de 2021. Es decir, más de 13 millones de personas accedieron por primera vez al sistema financiero durante este periodo. También se han logrado importantes avances en el uso, que ascendió a 74,8%, más de 10 puntos porcentuales por encima del observado hace 7 años, evidenciando que cada vez más personas que cuentan con productos financieros le dan un uso efectivo. Otro aspecto para destacar es que, desde 2015, todos los municipios del país tienen al menos un punto de acceso al sistema financiero.

En 2021 se lograron consolidar varios de los logros mencionados, con 1,5 millones de adultos que accedieron por primera vez o reactivaron sus productos en lo corrido del año. Se destacó el uso de depósitos de bajo monto, como un producto transaccional asequible, sencillo y digital, que se ha adaptado a las necesidades de la población excluida financieramente. Además, las transacciones digitales mantuvieron su senda creciente, lo que se reflejó en un crecimiento del 38,2% a

nivel de número de transacciones monetarias y 20,8% en lo que respecta al monto en 2021.

Pese a estos avances, aún existen retos que debemos abordar y los cuales se documentan en este informe. Uno de ellos es fomentar el uso, teniendo en cuenta que 5,8 millones de adultos tenían un producto financiero que no utilizaban al cierre de 2021. Un factor que puede promoverlo es el desarrollo de un sistema de pagos y transferencias inmediatos, con mayores grados de interoperabilidad entre proveedores y canales. De otro lado, aproximadamente 34% de los adultos tienen un crédito, un porcentaje más bajo que el del acceso con al menos un producto de ahorro, cifra que disminuye a medida que aumenta la ruralidad, en donde la proporción de adultos con crédito es cercana al 20%. Por ello, es clave facilitar el desarrollo de esquemas innovadores de otorgamiento de créditos.

Las brechas en la tenencia de productos financieros entre hombres y mujeres persisten, siendo desfavorable para ellas, así como entre los grupos etarios y entre el campo y la ciudad, lo que impone la tarea de ejecutar estrategias focalizadas que busquen igualar las oportunidades de acceso. En el caso de la población migrante se han dado avances para superar las barreras en su vinculación, pero aún se deben desarrollar estrategias que apuntalen el proceso e integración socio económica.

Por último, los ejercicios contenidos en este reporte también nos permitieron identificar los municipios con mayor vulnerabilidad en cobertura financiera, entendida como aquellos en donde hay presencia escasa de puntos físicos, se encuentran alejados de las ciudades y aglomeraciones y en donde se presenta una baja cobertura de

telefonía móvil. En el caso de seguros, se requieren acciones para el desarrollo del microseguro, como herramienta de protección ante choques no esperados de la población de menores ingresos.

El reporte del año 2021 sigue una estructura similar al del año anterior y se dividirá en seis secciones. En el primer capítulo se presenta el desempeño reciente de los indicadores de acceso y uso. En los capítulos restantes se muestra el análisis de las tendencias en la inclusión financiera por sexo, en las zonas rurales y por grupos etarios, la dinámica reciente de la cobertura y transaccionalidad del sistema financiero y el estado actual de la oferta de seguros inclusivos.

Las fuentes de información correspondieron a los datos reportados por las entidades vigiladas a la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Economía Solidaria, TransUnion, el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Industria Comercio y Turismo, y las cifras del Censo de Población y Vivienda 2018 del DANE. Cabe destacar que en las páginas web de la Superintendencia Financiera y de Banca de las Oportunidades se encuentran las bases de datos utilizadas para la construcción del informe.

Queremos agradecer por su esfuerzo y dedicación en la elaboración de este Reporte al equipo de la Superintendencia Financiera de Colombia: Mariana Escobar, Oscar Martínez, Juan Manrique y Kelly Granados; y al equipo de Banca de las Oportunidades: Daniela Londoño, Alvaro Parga, Camilo Peña, Federico Medina y Juan Guillermo Valderrama.

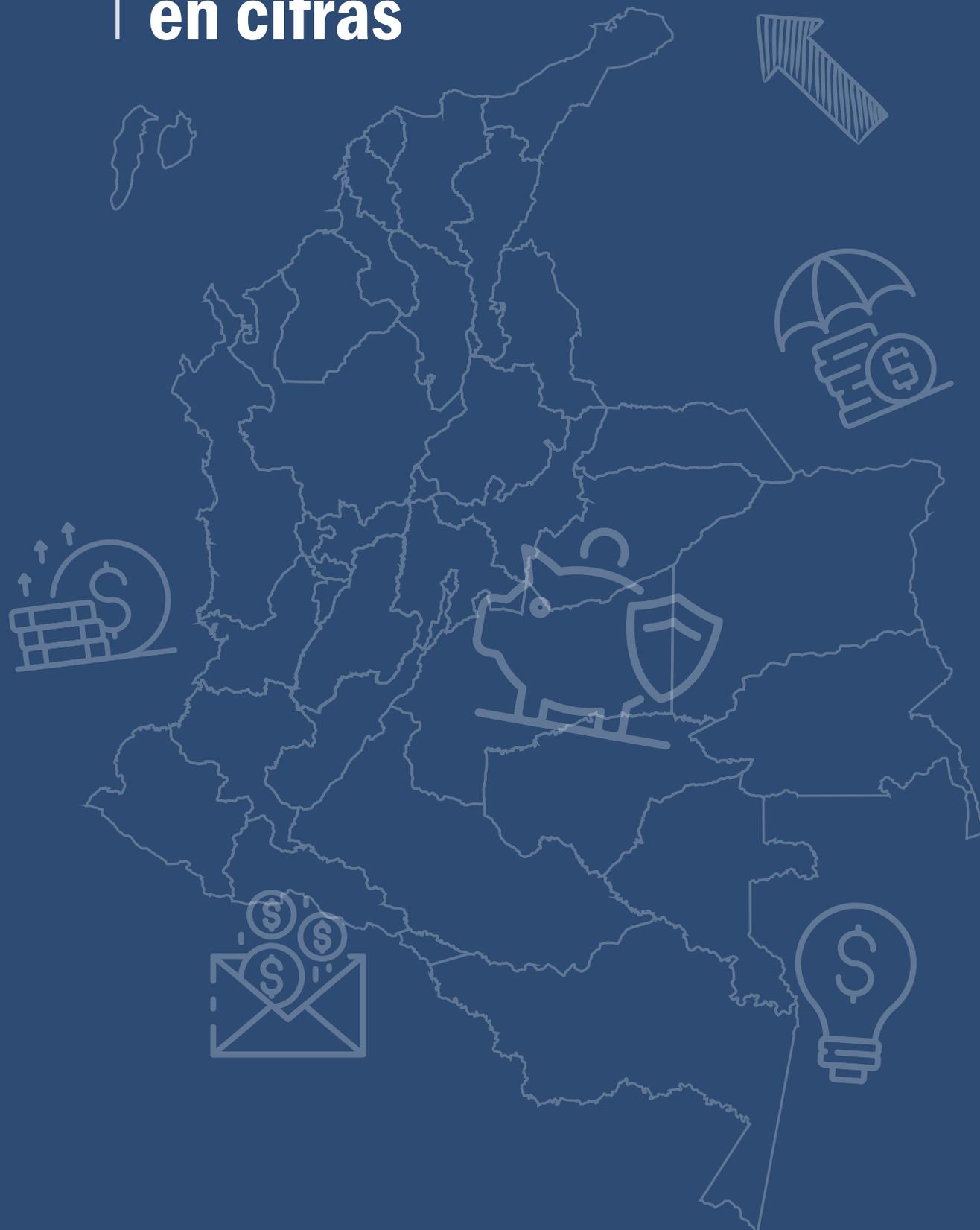
Jorge Castaño Gutiérrez

Superintendente Financiero de Colombia

Freddy Castro

Director de Banca de las Oportunidades

Colombia en cifras



TOTAL NACIONAL



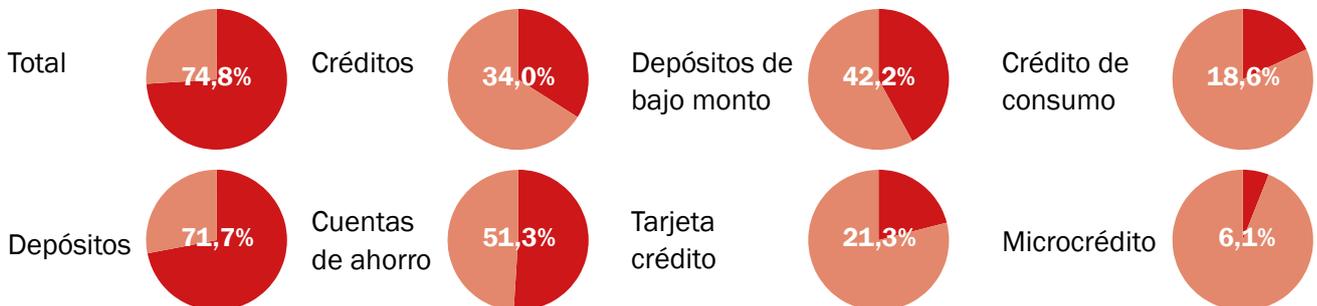
Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



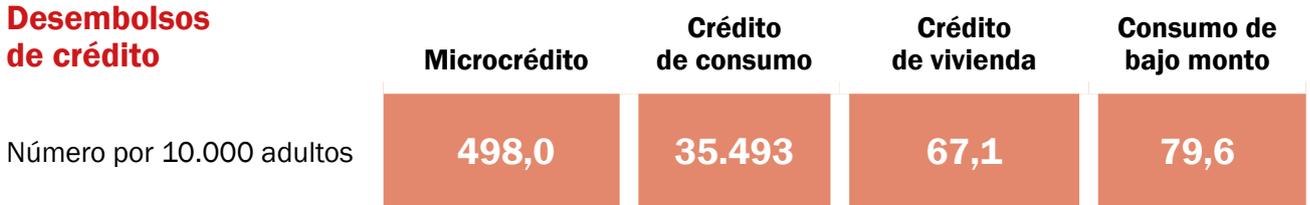
Porcentaje de adultos con productos financieros



Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito



Región CARIBE



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



Porcentaje de adultos con productos financieros

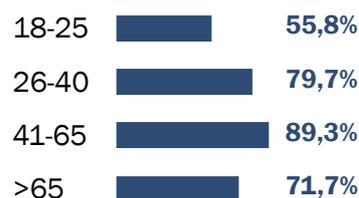
General



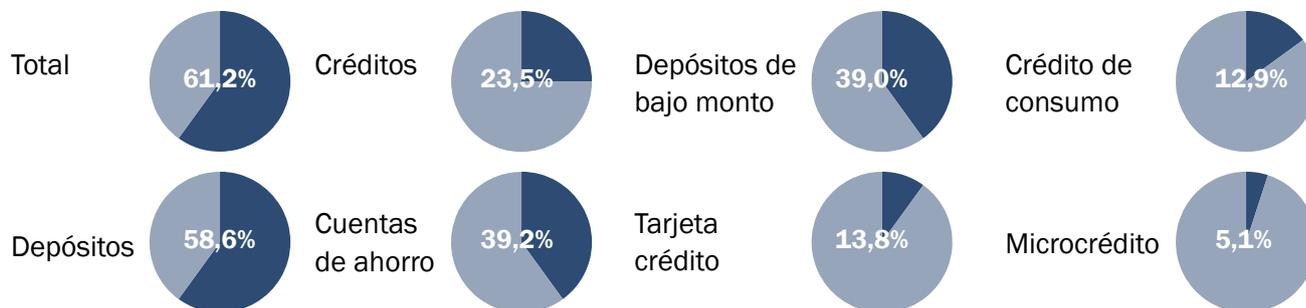
Sexo



Rangos de edades



Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito



Región CENTRO ORIENTE



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



Porcentaje de adultos con productos financieros

General

Total

94,3%

Depósitos

93,3%

Sexo

Hombres

98,1%

Mujeres

90,4%

Rangos de edades

18-25

92,6%

26-40

87,4%

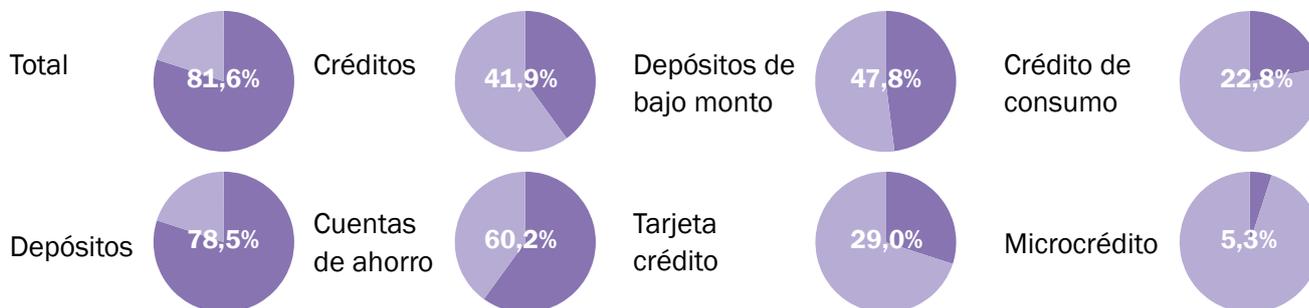
41-65

99,9%

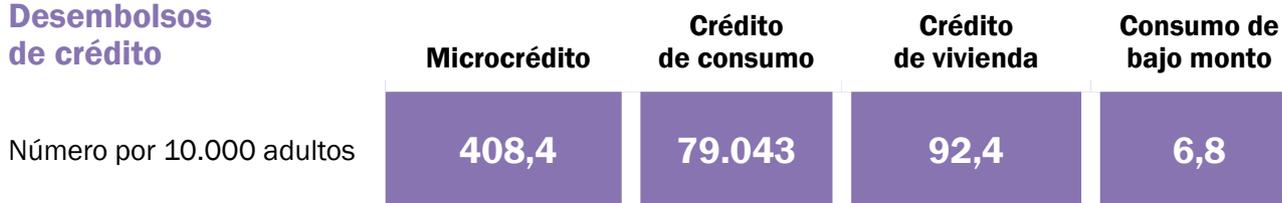
>65

91,5%

Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito



Región CENTRO SUR



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



Porcentaje de adultos con productos financieros

General



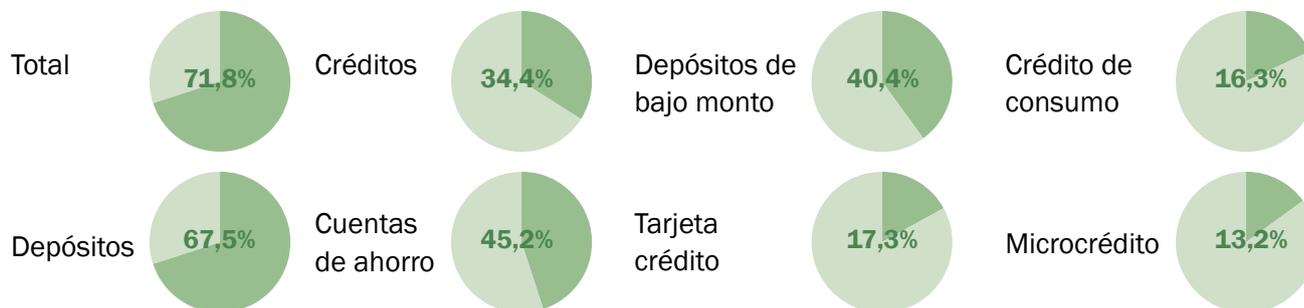
Sexo



Rangos de edades



Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito



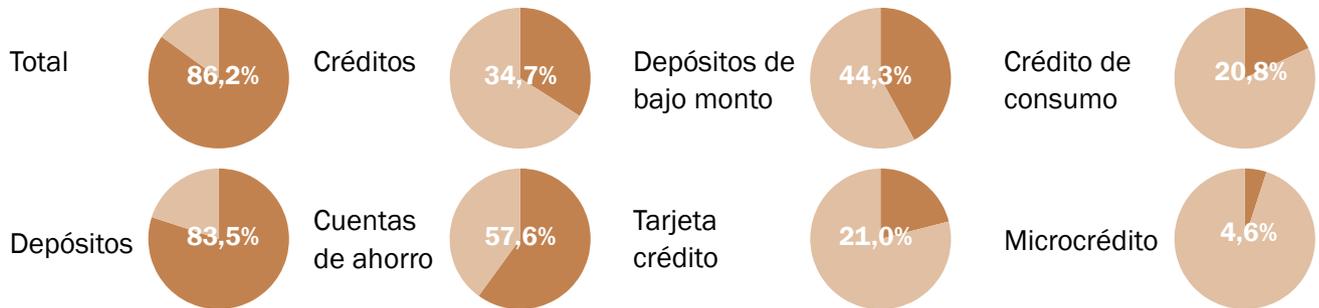
Región EJE CAFETERO*



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito

	Microcrédito	Crédito de consumo	Crédito de vivienda	Consumo de bajo monto
Número por 10.000 adultos	385,7	16.672	67,9	403,6

*Cifras de acceso en revisión

Región LLANO



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



Porcentaje de adultos con productos financieros

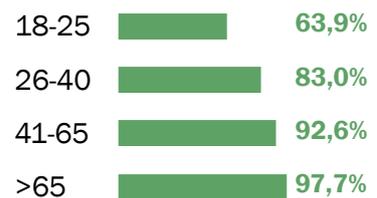
General



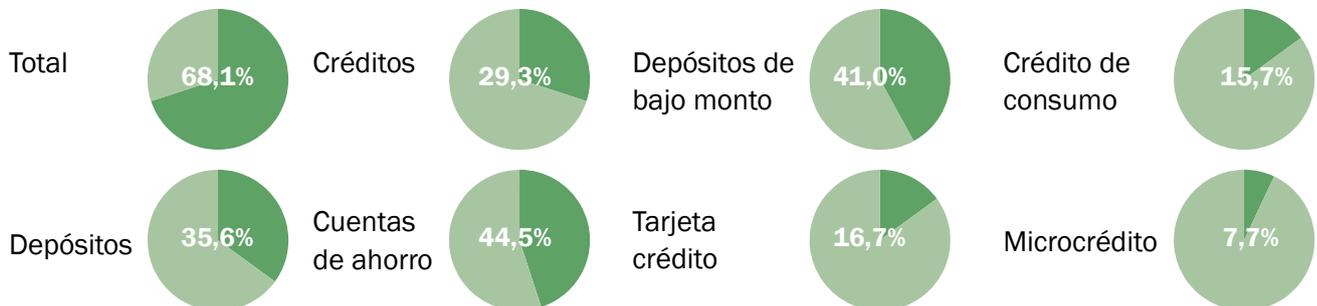
Sexo



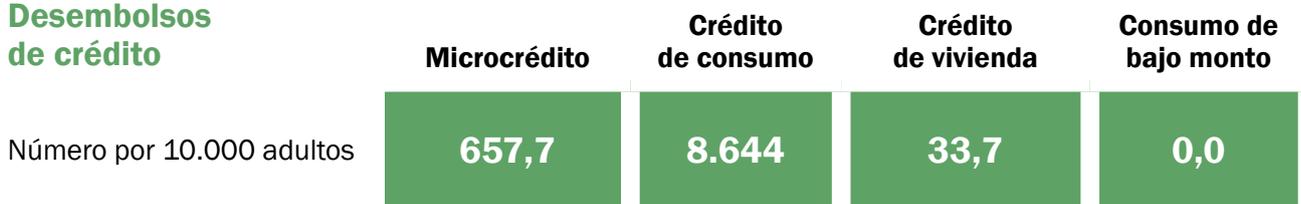
Rangos de edades



Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito



Región PACÍFICO



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



Porcentaje de adultos con productos financieros

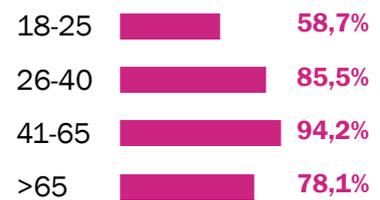
General



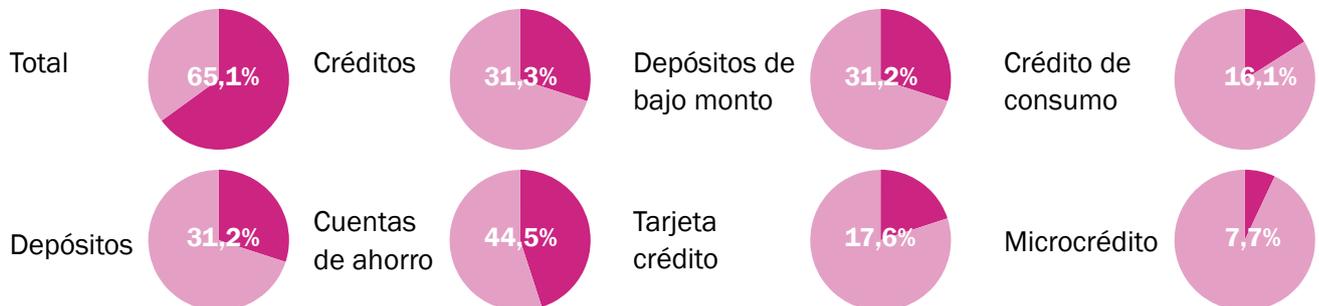
Sexo



Rangos de edades



Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito



CIUDADES Y AGLOMERACIONES*



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



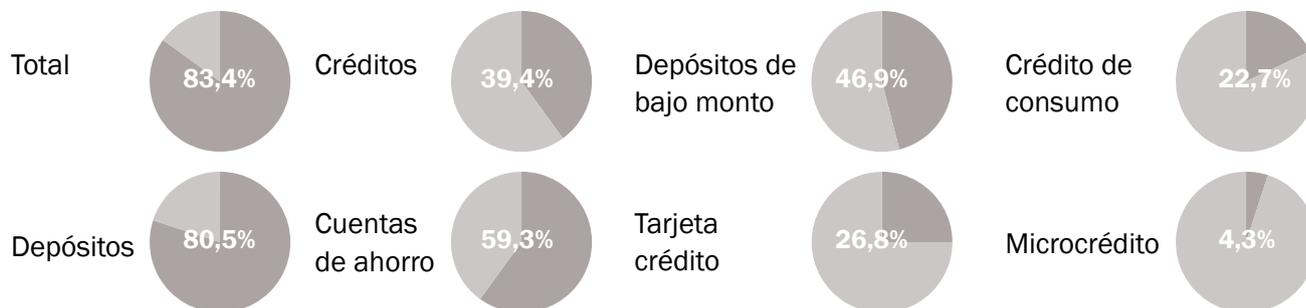
Porcentaje de adultos con productos financieros

General

Total **98,9%**

Depósitos **97,6%**

Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito

	Microcrédito	Crédito de consumo	Crédito de vivienda	Consumo de bajo monto
Número por 10.000 adultos	421,1	51.653	92,8	118,0

*Cifras de acceso en revisión

INTERMEDIO



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



Porcentaje de adultos con productos financieros

General



Sexo



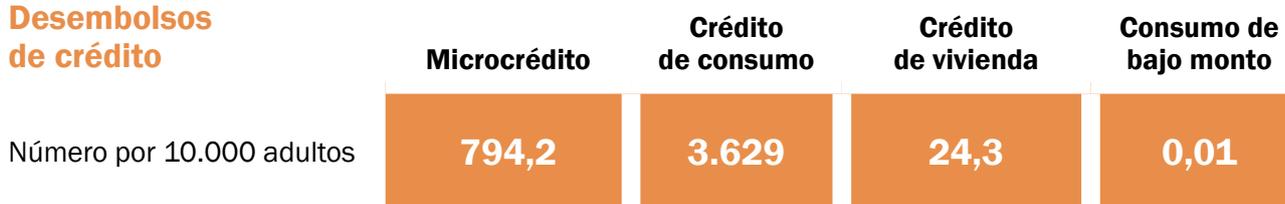
Rangos de edades



Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito



RURAL



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)



Porcentaje de adultos con productos financieros

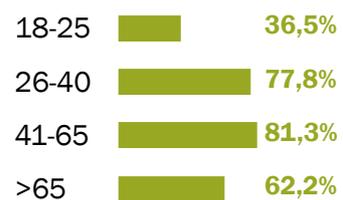
General



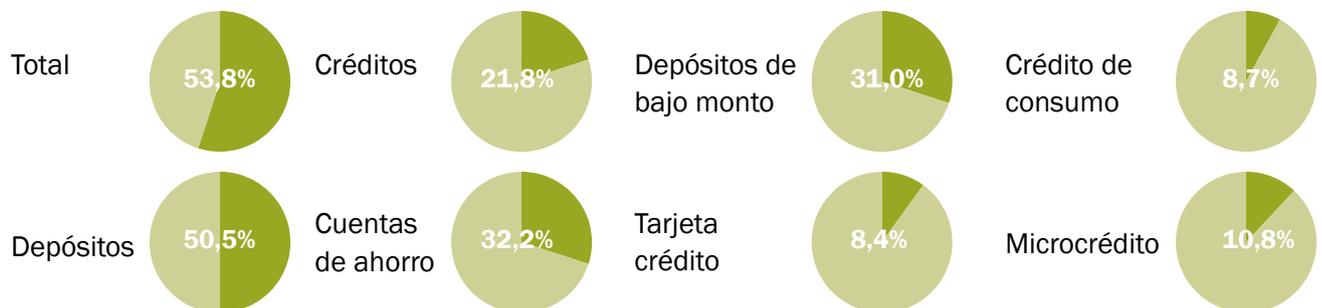
Sexo



Rangos de edades



Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito



RURAL DISPERSO



Presencia financiera (puntos físicos por 10.000 adultos)

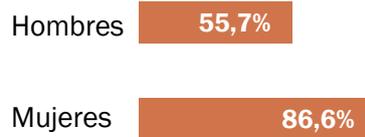


Porcentaje de adultos con productos financieros

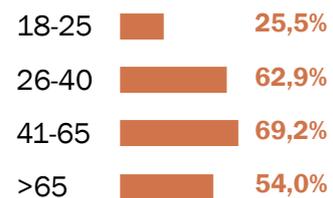
General



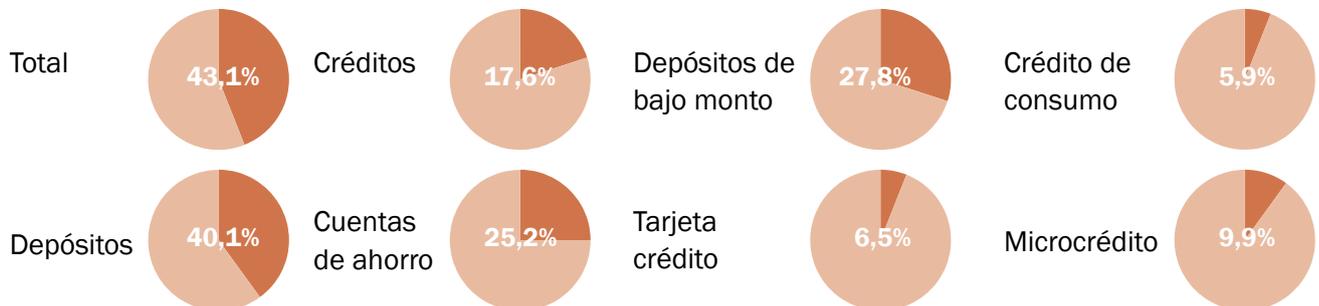
Sexo



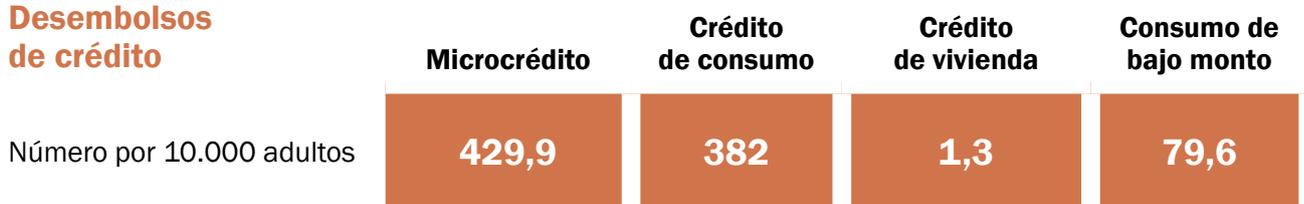
Rangos de edades



Porcentaje de adultos con productos financieros activos



Desembolsos de crédito



Contenido

Introducción 3

Colombia en cifras 5

1

**Acceso y uso
de productos
financieros**

19

2

**Inclusión financiera
por categorías
de ruralidad**

35

3

**Inclusión
financiera por sexo
y grupos etarios**

47

4

**Cobertura física
del sistema
financiero**

61

5

**Dinámica de la
transaccionalidad
del sistema
financiero**

79

6

**Seguros para
la inclusión
financiera**

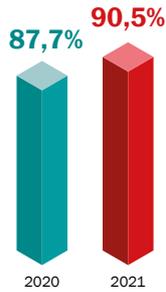
93

1

Acceso y uso de productos financieros



Principales resultados

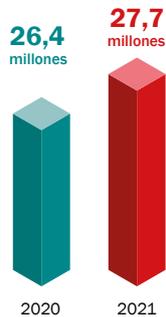


El indicador de acceso a productos financieros tuvo un comportamiento favorable en el último año. En efecto, el porcentaje de adultos que tenía algún producto subió del **87,8%** al cierre de 2020 a un **90,5%** en el mismo periodo de 2021, un incremento de 2,7 Puntos Porcentuales (pp).

1,5 Millones



Durante 2021, **1,5 millones** de colombianos adquirieron productos financieros por primera vez. De esta manera, **33,5 millones** de adultos contaban con un producto con el sistema financiero.



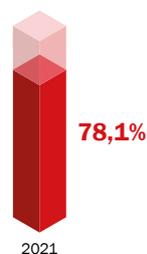
A nivel de uso se halló una tendencia similar. El número de adultos con al menos un producto activo o vigente subió de **26,4** a **27,7 millones** entre 2020 y 2021. Lo anterior, llevó a que el indicador de uso de los productos aumentara del **72,6%** al **74,8%**, un crecimiento de 2,2 puntos porcentuales.

89,1%

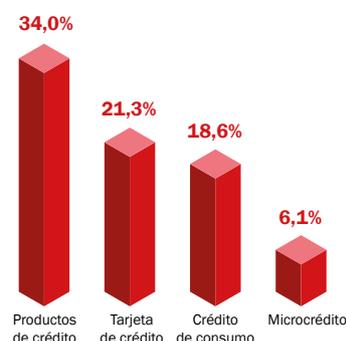


Los productos de depósito jugaron un papel fundamental en el crecimiento del indicador de acceso. El porcentaje de la población adulta que tenía algún producto del pasivo bancario fue del **89,1%** al cierre de 2021, cifra que superó en **3,4 pp** a la observada el año anterior. Allí, los depósitos de bajo monto tuvieron un rol relevante.

La cuenta de ahorros sigue siendo el producto que tiene mayor penetración entre los colombianos. En diciembre de 2021, **28,9 millones** de adultos tenían al menos una cuenta de este tipo, lo que corresponde al **78,1%** de la población adulta del país. No obstante, la inactividad de este producto continúa siendo alta.

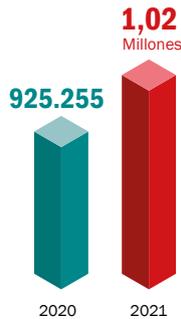


En lo correspondiente a los productos de crédito, el porcentaje total de adultos con por lo menos uno de ellos llegó a **34,0%**, cifra menor en 1,1pp a la observada el año anterior. La tarjeta de crédito (**21,3%**) y el crédito de consumo (**18,6%**) continuaron siendo los más adquiridos por parte de los colombianos. El tercer lugar lo ocupó el microcrédito, puesto que el **6,1%** de los adultos colombianos contaban con este producto en diciembre de 2021. Dicha cifra para el caso del crédito de vivienda llegó al **3,3%**.



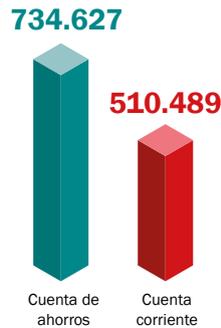
Analizando los desembolsos efectuados por las entidades financieras, se encontró que el número de créditos desembolsados por cada cien mil adultos se incrementó para todas las modalidades entre 2020 y 2021.



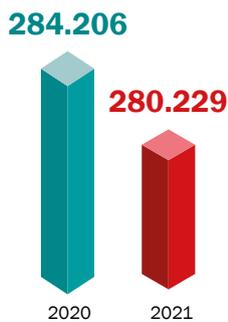


Personas jurídicas

Por otra parte, **1,02 millones** de personas jurídicas contaban con un producto financiero al cierre de 2021, registro que representó un crecimiento de **98.342** frente al mismo periodo de 2020.



Entre tanto, la cuenta de ahorros fue el producto al que más accedieron este tipo de entidades (**734.627**) seguido por la cuenta corriente (**510.489**). Sin embargo, al analizar el porcentaje de personas jurídicas que utilizaba su cuenta corriente (**92,5%**) se encontró que superaba notoriamente a la cuenta de ahorros (**50,1%**).



Finalmente, a nivel de crédito se halló que hubo una disminución del número de personas jurídicas que contaban con al menos un producto del activo bancario. De hecho, en el último año este indicador pasó de **284.206** a **280.229**.

Estadísticas descriptivas

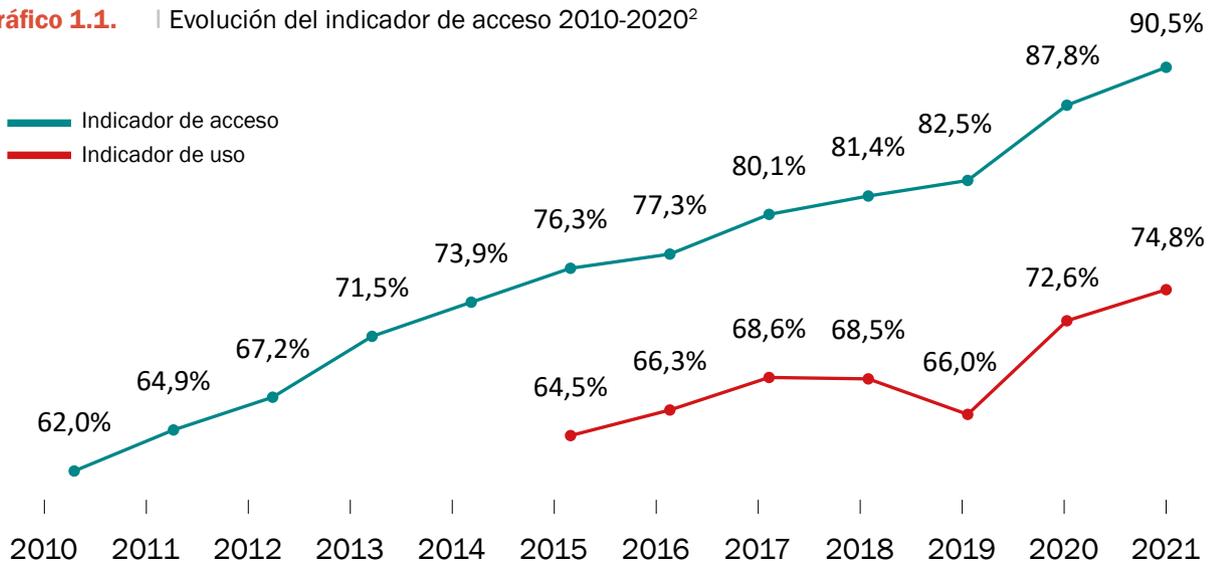
Acceso y uso a productos y servicios financieros de los adultos

Nacional

El indicador de acceso, que mide el número de adultos con productos financieros sobre el total de la población mayor de edad del país, alcanzó un valor del 90,5% en diciembre de 2021¹. Este

dato fue mayor en 2,7 pp al observado en el mismo mes de 2020 (87,8%). De esta manera, el indicador mantuvo la tendencia creciente que ha exhibido durante los últimos años (Gráfico 1.1). Así, 33,5 millones de adultos colombianos contaban con por lo menos un producto financiero al finalizar 2021.

Gráfico 1.1. | Evolución del indicador de acceso 2010-2020²



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

- 1 El número de adultos con algún producto se mide por el número de cédulas de identificación atadas a un producto financiero. Este indicador contempla tres tipos de entidades: Los establecimientos de crédito y las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPES) vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, las Cooperativas con Actividad Financiera, vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria y las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) con actividad financiera.
- 2 Desde 2019 el cálculo de los adultos con crédito vigentes se hace sin tener en cuenta las personas con crédito castigado. Esto llevó a que se presentaran diferencias en la forma de medición con respecto a los resultados observados periodos atrás. Además, en ese año se hizo una depuración de los reportes realizados por algunas entidades, condición que permitió capturar con mayor precisión la tenencia de estos productos.

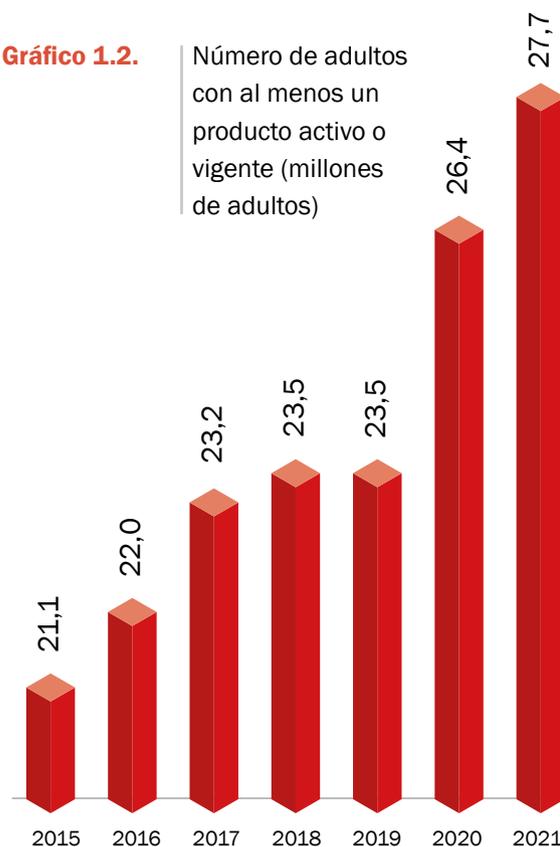
Igualmente, el indicador de uso que mide el número de adultos con algún producto financiero activo o vigente sobre la población mayor de edad, presentó un comportamiento positivo entre 2020 y 2021³. En efecto, el 74,8% de los adultos del país tenía al menos un producto financiero activo al cierre del año 2021, 2,2 pp más que el registro de final de 2020. Así, el número de adultos con al menos un producto activo o vigente llegó a 27,7 millones (Gráfico 1.2).

Regional

A nivel regional se encontraron avances en los indicadores de acceso y uso durante el último año. No obstante, los resultados son heterogéneos y muestran que las regiones Caribe, Llano y Pacífico mostraron niveles de acceso y uso inferiores al dato nacional. En cambio, la zona del Centro Oriente del país superó dicha cifra (Tabla 1.1).

Gráfico 1.2.

Número de adultos con al menos un producto activo o vigente (millones de adultos)



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

Tabla 1.1. | Indicador de acceso y uso por región

Región	dic-20		dic-21	
	Acceso	Uso	Acceso	Uso
Caribe	75,3%	60,5%	77,7%	61,2%
Centro Oriente	95,7%	81,4%	94,3%	81,6%
Centro Sur	86,1%	70,6%	88,3%	71,8%
Eje cafetero	94,7%	79,1%	*	86,2%
Llano	80,2%	66,0%	82,6%	68,1%
Pacífico	81,3%	64,3%	83,0%	65,1%
Total general	87,8%	72,6%	90,5%	74,8%

*Dato en revisión

↗ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

3 Un producto de depósito se considera activo cuando tuvo al menos un movimiento en los últimos seis meses. Un producto de crédito está vigente cuando la obligación está abierta.

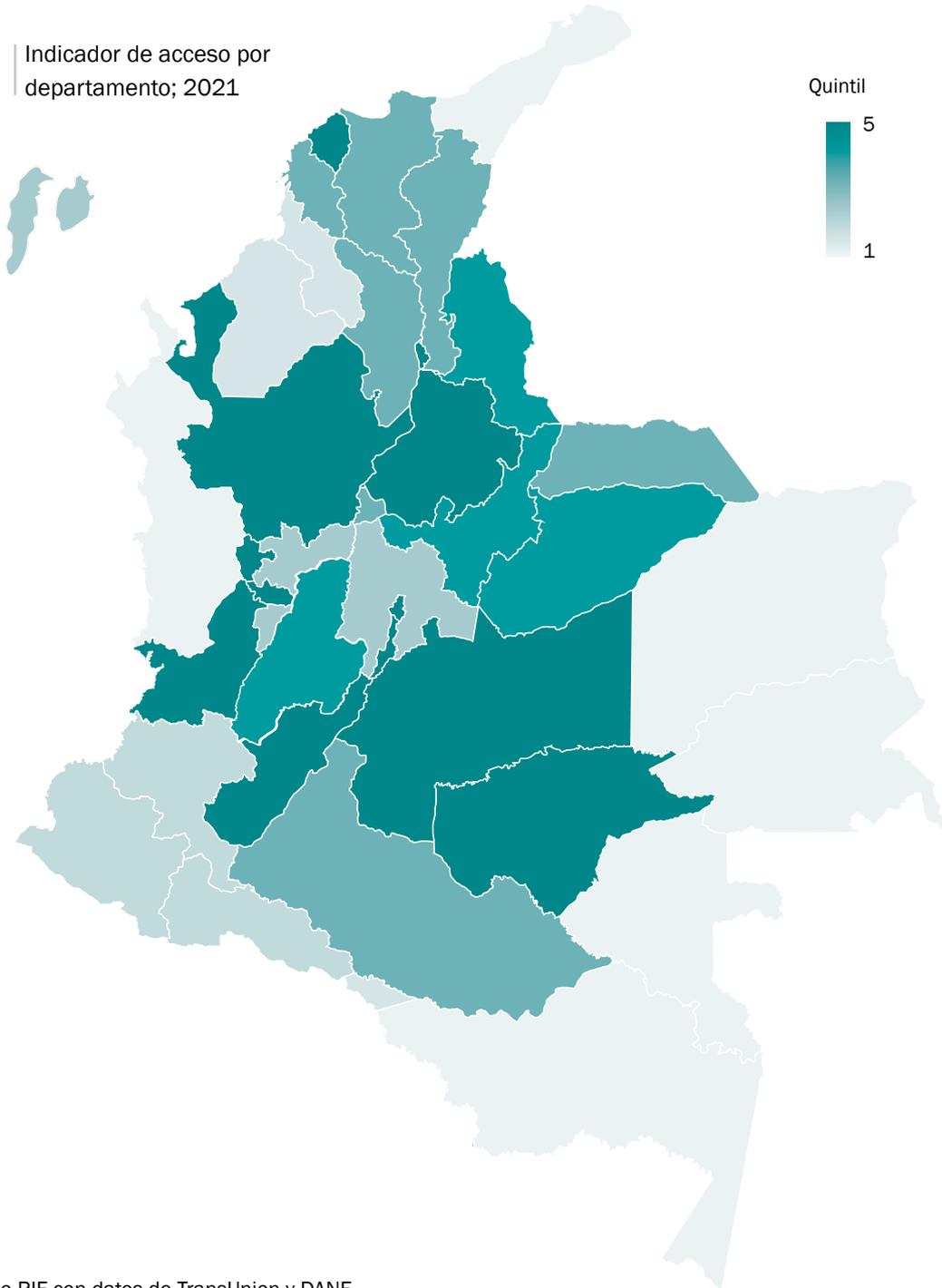
Departamental

Por departamentos se encontró que Bogotá, Antioquia, Huila y Valle alcanzaron los registros más altos en el indicador de acceso en 2021 con registros que fueron superiores al 96,0%.

En contraste, Vaupés, Vichada y Guainía presentaron los desempeños más bajos en este indicador, con datos inferiores del 45,0% (Mapa 1.1).

Mapa 1.1.

Indicador de acceso por departamento; 2021



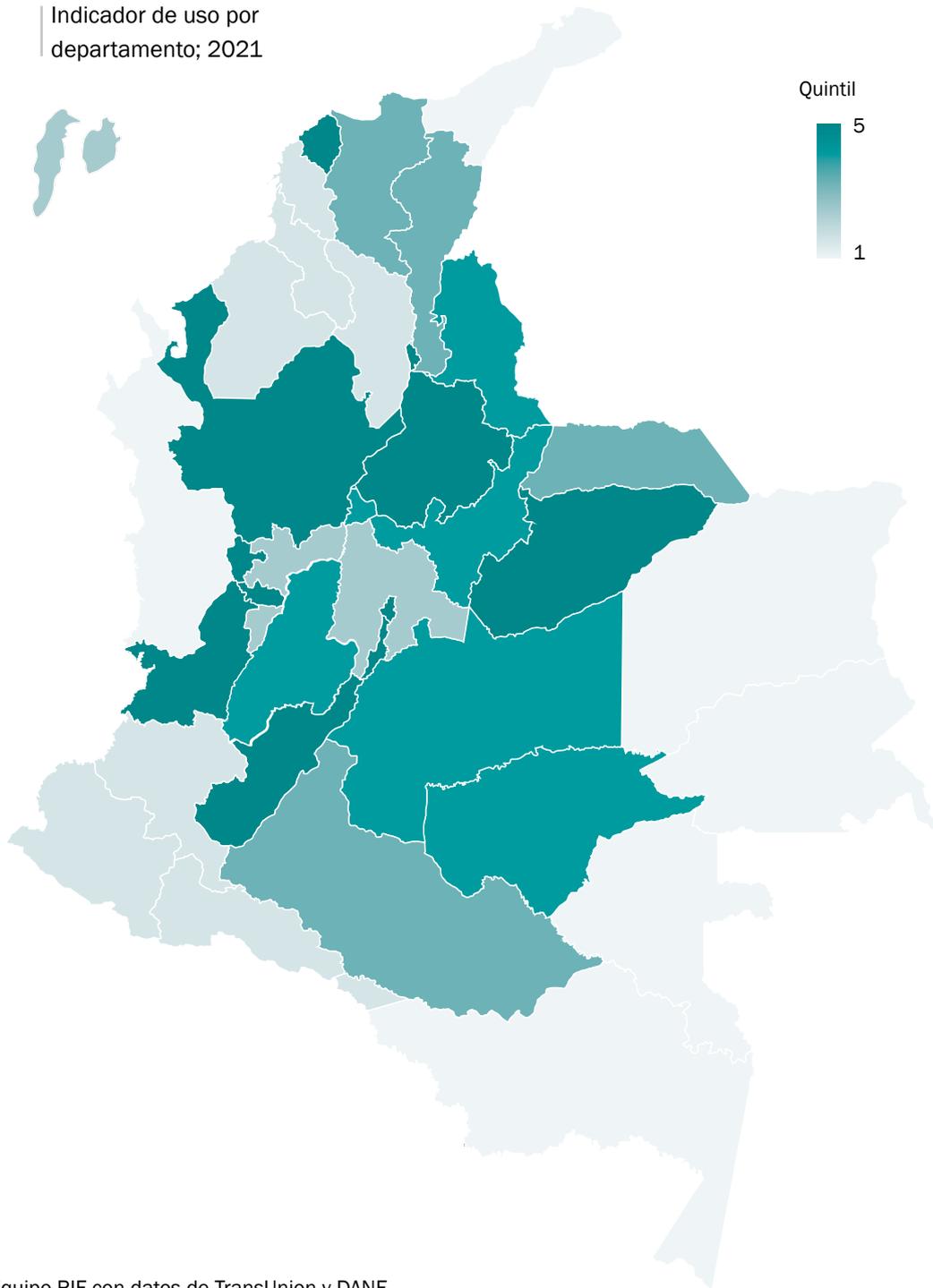
7 Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

A nivel de uso, se presentaron resultados similares, siendo los departamentos de la Zona Andina los que mostraron mejores números, mientras

que los del suroriente del país, La Guajira y Chocó evidenciaron los peores desempeños (Mapa 1.2).

Mapa 1.2.

Indicador de uso por departamento; 2021



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

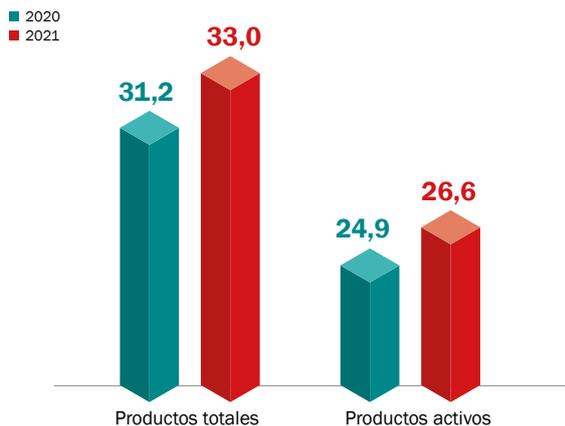
Productos de depósito

El número de adultos con al menos un producto de depósito fue de 33,0 millones al finalizar 2021, cifra que para aquellos que lo tenían activo llegó a 26,6 millones de personas⁴. Esto quiere decir que, en el último año, 1,8 millones de colombianos reactivaron o abrieron un producto del pasivo bancario (Gráfico 1.3).

El número de adultos con al menos una cuenta de ahorros subió en 1,0 millón entre 2020 y 2021. Lo mismo no se observó para la cuenta corriente, ya que el número de adultos con este producto se mantuvo estable en 1,9 millones (Gráfico 1.4).

A nivel de uso se observaron resultados opuestos. Por una parte, la población mayor de edad con una cuenta de ahorros activa aumentó de 18,0 millones en 2020 a 19,0 millones en 2021. En contraste, el número de adultos con una cuenta corriente activa bajó de 1,6 millones a 1,4 millones.

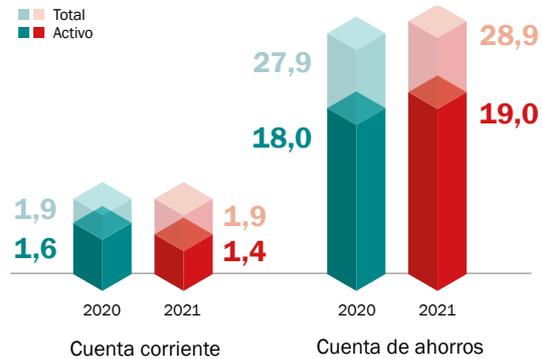
Gráfico 1.3. Número de adultos con al menos un producto de depósito (cifras en millones)



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion.

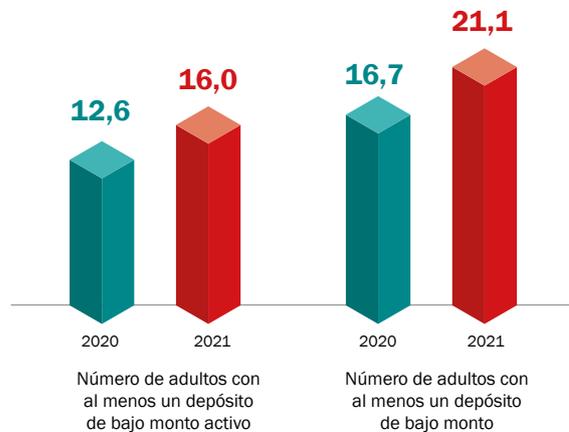
⁴ Cerca de 6,4 millones de adultos contaban con algún producto, pero no lo usaron durante el último semestre.

Gráfico 1.4. Número de adultos con al menos un producto de depósito (activo y total; cifras en millones)



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion.

Gráfico 1.5. Número de adultos con al menos un producto de depósito de bajo monto (activo y total; cifras en millones)



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion.

Por último, en el caso del depósito de bajo monto se encontró que el número de adultos que contaba con al menos un producto de este tipo ascendió a 21,1 millones en 2021, 4,4 millones de personas más que en 2020. Además, 16,0 millones de personas tenían un depósito de bajo monto activo, cifra que superó en 3,4 millones al dato del año anterior. Los depósitos de bajo monto han sido fundamentales en el reciente avance en acceso y uso de productos financieros (Gráfico 1.5).

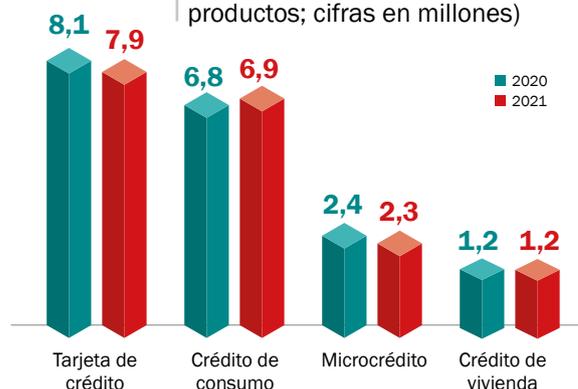
Tenencia de productos de crédito

El número de adultos con al menos un producto de crédito vigente en el país disminuyó de 12,8 millones en 2020 a 12,6 millones en 2021. De esta manera, la proporción de adultos con el menos un producto del activo bancario presentó una contracción, pasando de 35,1% a 34,0% en el último año.

Al analizar por producto se encontró que el número de adultos con al menos una tarjeta de crédito vigente en el país disminuyó de 8,1 a 7,9 millones entre 2020 y 2021. Una trayectoria similar se halló para el número de adultos con microcrédito, fueron cerca de 100.000 menos. En cambio, en 2021 los adultos con crédito de consumo fueron 6,9 millones, frente a los 6,8 millones de 2020. Por su lado, el número de adultos que contaban con un crédito de vivienda en el país se mantuvo estable en cerca de 1,2 millones (Gráfico 1.6).

A nivel nacional, se desembolsaron 354.931 créditos de consumo por cada 100.000 adultos

Gráfico 1.6. | Número de adultos con un producto de crédito vigente (diferentes productos; cifras en millones)



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion.

con un monto promedio de \$ 1,1 millones durante 2021. Asimismo, se efectuaron 4.980 desembolsos por cada 100.000 adultos de microcrédito por un monto promedio de \$ 6 millones y 796 créditos de consumo de bajo monto con un valor promedio de \$ 931.598. Finalmente, se realizaron 671 desembolsos de créditos de vivienda por cada 100.000 adultos, por un valor promedio de \$ 119,6 millones (Tabla 1.2). Con relación al 2020, estos indicadores tuvieron un incremento en todas las modalidades.

Tabla 1.2 | Número y monto de desembolsos por modalidad de crédito (2020-2021)

Producto	Indicador	2020	2021
Microcrédito	Número de desembolsos por 100.000 adultos	4.119	4.980
	Monto promedio por desembolso (\$)	5.588.188	5.976.167
Consumo	Número de desembolsos por 100.000 adultos	294.010	354.931
	Monto promedio por desembolso (\$)	992.244	1.123.740
Vivienda	Número de desembolsos por 100.000 adultos	468	671
	Monto promedio por desembolsos (\$)	110.465.610	119.571.242
Consumo Bajo Monto	Número de desembolsos por 100.000 adultos	330	796
	Monto promedio por desembolsos (\$)	581.191	931.598

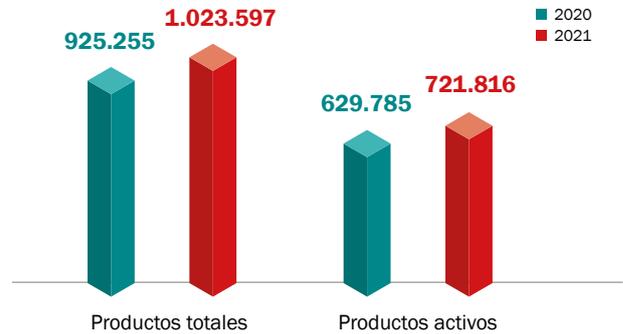
➤ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

Personas jurídicas

El total de Personas Jurídicas (PJ) que contaba con un producto financiero pasó de 925.255 a cerca de 1,02 millones entre 2020 y 2021, un aumento de 98.342. Al analizar por nivel de uso se encontró una tendencia similar, puesto que el número de personas jurídicas que tenía por lo menos un producto financiero activo fue de 721.816, una cifra superior en 92.031 unidades a la observada el año anterior (Gráfico 1.7).

El número de entidades con por lo menos un producto de depósito aumentó de 898.998 a 998.953 entre 2020 y 2021. En particular, el número de PJ con cuentas de ahorro se elevó de 639.839 a 734.627. Asimismo, el número de entidades con cuenta corriente pasó de 491.360 a 510.489 (Gráfico 1.8).

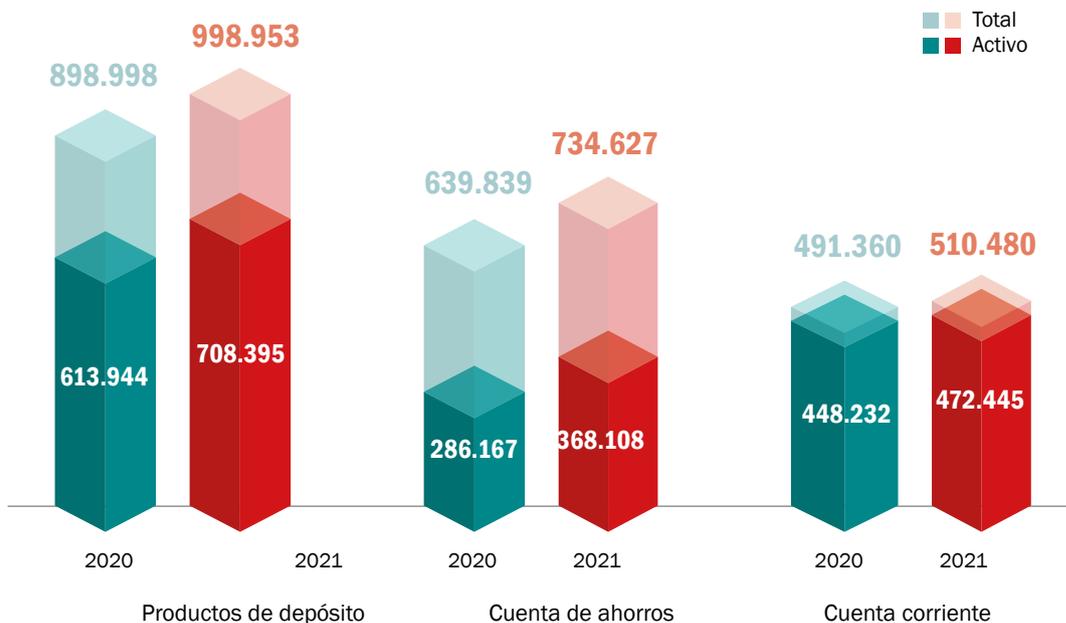
Gráfico 1.7. | Número de empresas con productos financieros (2020-2021)



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion

A nivel de uso, se observó una situación similar. Las PJ que tenían al menos un producto de depósito activo se incrementaron de 613.944 a 708.395. En ello jugó un papel relevante la tendencia positiva en las cuentas de ahorro, ya que el número de PJ con este producto activo subió en 81.941 entre 2020 y 2021. Un resultado si-

Gráfico 1.8. | Tenencia y uso de los productos de depósito por parte de las personas jurídicas (2020-2021)



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion.

milar se observó en la cuenta corriente, puesto que el número de entidades, que tenían por lo menos una activa, aumentó en 24.213 en el mismo lapso.

Finalmente, se encontró que 280.229 PJ contaban con al menos un producto de crédito al cierre de 2021, 3.977 menos que en 2020. El producto de crédito más utilizado fue el crédito comercial (211.574) y la tarjeta de crédito (91.910). Adicionalmente, 6.514 PJ accedieron a un microcrédito (Tabla 1.3)

Recuadro 1.1. Las Fintech en Colombia y su papel en la inclusión financiera

La industria Fintech ha tenido una penetración importante en el mercado colombiano. En efecto, según la más reciente información reportada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), BID Invest y Finnovista, en Colombia a cierre de 2021, había 279 emprendimientos Fintech. Este dato fue el tercero más alto de América Latina, seguido de cerca por Argentina (276), detrás de las cifras de Brasil (771) y México (512).

Con el fin de entender con mayor profundidad el papel que juegan este tipo de empresas en el fomento de la inclusión financiera a nivel nacional, se analizó a 22 Fintech que reportaron la información de sus consumidores financieros a la central de información TransUnion.

Aunque cabe señalar que esta muestra de firmas representa una pequeña proporción del total de emprendimientos Fintech del país, este ejercicio permite dar una aproximación inicial a la incidencia que ellas tienen en el acceso y uso de productos financieros. Al respecto, se en-

Tabla 1.3. Número de personas jurídicas con créditos vigentes

Producto	dic-20	dic-21
Al menos un producto de crédito	284.206	280.229
Crédito comercial	215.104	211.574
Crédito de consumo	79.638	76.252
Microcrédito	11.527	6.514
Tarjeta de crédito	90.185	91.910

➤ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion.

contró que más del 90,0% del total de las empresas que reportan su información a la central de riesgos centran su actividad en la oferta de créditos. Por ello, se evaluará la incidencia que estas tuvieron en el acceso a instrumentos del activo bancario por parte de la población.

Los resultados de este análisis evidenciaron que el número de adultos que contaba con al menos un producto de crédito con las Fintech⁵ ascendió a 379.519 al corte de diciembre de 2021. En el caso de las PJ, 1.471 entidades accedieron a esta clase de productos, lo que indica que las Fintech colombianas de esta muestra han tenido un mayor enfoque de sus servicios en las personas naturales (Gráfico 1.9).

Al analizar dónde se localizaban los adultos y empresarios que tenían al menos un producto financiero con este tipo de entidades, se encontró que la mayoría se ubicaban en la capital del país. Además, siete departamentos concentraban más del 70% del total de esta

5 Cabe aclarar que las cifras disponibles por parte de la SFC, respecto a clientes, detallan el corte a marzo de 2022, las cuales registran 401.789 clientes, con 40.630 nuevos clientes en el trimestre enero – marzo y 5.221 desvinculados en el mismo periodo. El corte a diciembre, en este caso, se obtuvo con base en estos datos.

Gráfico 1.9. | Número de personas naturales y jurídicas con algún producto de crédito Fintech



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion.

población. Así, se evidencia que la oferta de productos financieros por parte de las Fintech se encontraba especializada en algunas regiones del país (Gráfico 1.10).

Sumado a esto, al observar esta distribución por nivel de ruralidad, se encontró que las ciudades y aglomeraciones tuvieron gran parte del total de clientes (315.084), superando en más de ocho veces el valor registrado por los municipios intermedios. En contraste, las zonas rurales del país tuvieron una baja penetración de esta clase de servicios, lo que daría indicios que este grupo de Fin-

tech todavía no está llegando a estas áreas del territorio nacional de forma masiva (Tabla 1.4).

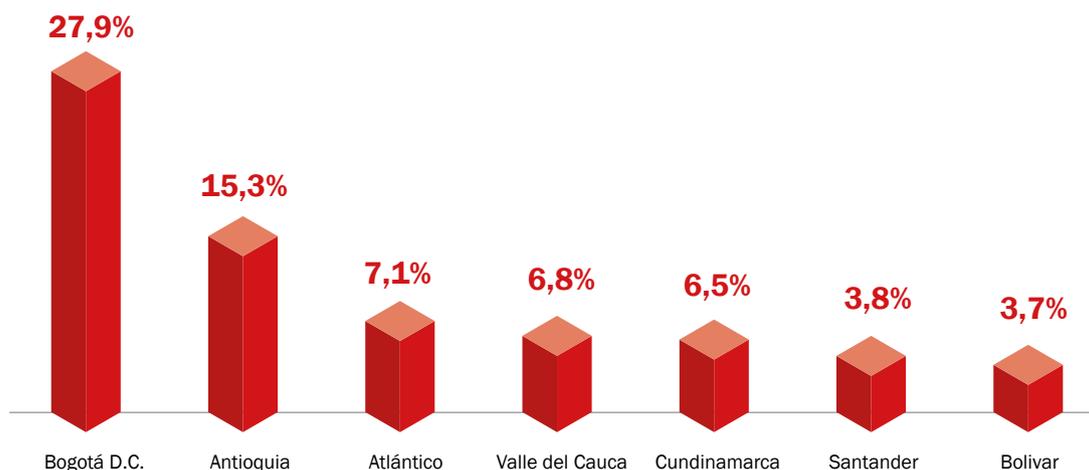
La distribución por sexo mostró que la mayoría de las personas que tienen un producto financiero con las Fintech eran hombres (53,1%) en comparación con las mujeres (46,5%). Por su parte, por grupo etario se encontró que el rango de edad al que más accedían los adultos que tenían productos financieros con las Fintech era el que se ubicaba entre los 26 y 40 años (180.329), seguido por aquellas personas de 41 a 65 años. En cambio, los adultos mayores de 65 fueron los que tuvieron el acceso más bajo a empresas de este segmento. Tal condición

Tabla 1.4. | Número de personas que tienen productos con las Fintech

Categoría de ruralidad	Población adulta
Ciudades y aglomeraciones	315.084
Intermedio	38.902
Rural	17.405
Rural disperso	7.843

↗ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion.

Gráfico 1.10. | Departamentos con mayor proporción de clientes (personas naturales) por parte de las Fintech



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion

podría ir en línea con una menor apropiación digital por parte de las personas que pertenecen a este grupo de edad (Tabla 1.5).

Este recuadro corresponde a una submuestra del total de Fintech que hay en el país. A medida que estas entidades brinden una mayor información sobre el número de clientes y productos que tienen en el mercado es que se podrá tener un mejor panorama de su rol en la inclusión financiera. De allí la invitación a que más entidades se animen a reportar información.

Recuadro 1.2. Inclusión financiera de migrantes venezolanos

La integración económica de la población migrante es una oportunidad para generar un crecimiento económico compartido⁶, con el potencial de permitir que se cubran en el largo plazo los costos de las diferentes acciones de gobierno para atender este segmento⁷. En relación con esto, uno de los elementos más importantes en la integración de los migrantes es que puedan tener acceso y usen los productos y servicios financieros formales.

Las cifras de la Superintendencia Financiera evidencian que las entidades financieras contaban, en diciembre de 2021, con 366.380 clientes migrantes venezolanos⁸, que poseían 501.234 productos financieros⁹. Esta cifra fue superior en 27,7% a la alcanzada al cierre

Tabla 1.5. Número de personas que tienen productos con las Fintech por rango de edad

Rango de edad	Número de adultos
Entre 18 y 25 años	67.869
Entre 26 y 40 años	180.329
Entre 41 y 65 años	114.301
Más de 65 años	17.018

↗ Fuente: Equipo RIF con datos de TransUnion

de 2020. Es decir, en promedio, en cada trimestre de 2021 se abrieron cerca de 36.000 productos.

Por tipo de producto, las cuentas de ahorro tienen la mayor participación en el total a diciembre de 2021, con 57,8%, seguidas por los depósitos de bajo monto con 21,1%. Los productos de crédito (incluyendo consumo, microcrédito, bajo monto y tarjetas de crédito) suman un 20,0% del total, siendo las tarjetas de crédito las que mostraron la mayor representatividad. De otra parte, por tipo de identificación, la cifra a diciembre de 2021 marcaba 32 productos adquiridos con el PPT (Permiso por Protección Temporal), cifra que a marzo de 2022 ya alcanza 1.726 productos con este documento. La mayoría

6 Center for Global Development & Refugees International (2020). Desde el Desplazamiento hacia el Desarrollo. Caso de estudio.

7 Banco Mundial (2021) Memorias evento Integración social y económica de los migrantes venezolanos en Colombia. Bogotá, Colombia

8 Cabe aclarar que las cifras disponibles por parte de la SFC, respecto a clientes, detallan el corte a marzo de 2022, las cuales registran 401.789 clientes, con 40.630 nuevos clientes en el trimestre enero – marzo y 5.221 desvinculados en el mismo periodo. El corte a diciembre, en este caso, se obtuvo con base en estos datos.

9 Es importante señalar que tanto en el número de clientes como en el número de productos el reporte se realiza por cada entidad por separado, lo que imposibilita identificar clientes únicos. Teniendo esto en cuenta, el total de clientes podría sobre estimar casos de personas con más de un producto y/o vinculado en más de una entidad.

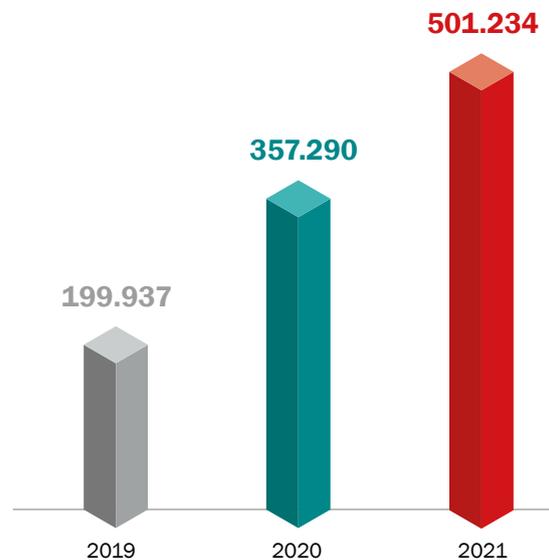
de vinculaciones se han dado con el Permiso Especial de Permanencia (PEP) y con cédula de extranjería.

Respecto a la distribución territorial¹⁰, los departamentos del país donde se presentó un mayor número de productos abiertos son: Bogotá (27,7%), Antioquia (13,5%), Norte de Santander (5,6%), Valle (4,5%) y Cundinamarca (4,3%). Adicionalmente, el análisis por tipo de entidad muestra que el 80,2% de los productos fueron ofrecidos por bancos y el 16,5% por SEDPE.

Esta evolución se ha dado en el marco de políticas públicas que han proporcionado un entorno favorable para la inclusión financiera. A partir de la expedición del Estatuto Temporal de Protección para migrantes venezolanos, la articulación entre los sectores público y privado ha sido clave para superar las barreras en el acceso al sistema financiero, en especial las referentes a la validación de la identidad.

Los próximos desafíos, además de continuar facilitando los procesos de vinculación, aplicando las reglamentaciones respectivas sobre validación documental, tienen que ver con: (i) conocer la población, su potencial productivo y sus características particulares; (ii) incentivar no solo el acceso sino el uso continuo de productos de depó-

Gráfico 1.11. Número de productos financieros adquiridos por ciudadanos venezolanos en Colombia



↗ Fuente: Equipo RIF con datos SFC

sito; (iii) brindar oportunidades de acceso a instrumentos de crédito formal entendiendo la falta de historial; y (vi) comprender y aprovechar el flujo de recursos de remesas como instrumento de inclusión.

10 En cerca del 30% de los productos reportados no fue posible la asignación de un departamento de apertura, dado que se realizó mediante productos adquiridos de manera no presencial y no se incorporó información del departamento o municipio de apertura.

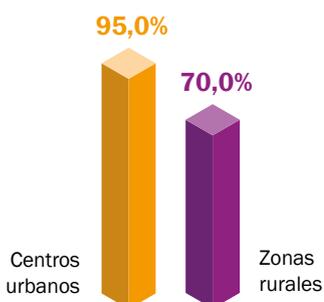
2

Inclusión financiera por categorías de ruralidad

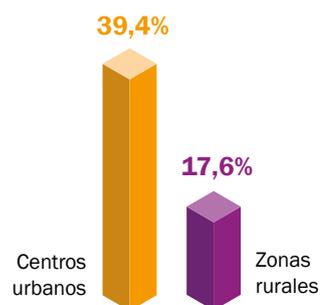


Principales resultados

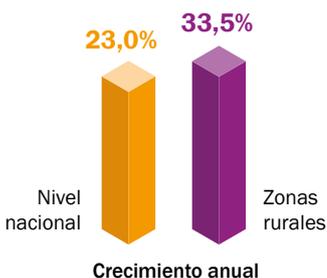
En 2021 se observó un incremento en la tenencia de productos financieros en todas las categorías de ruralidad, con excepción de las zonas rurales dispersas. Tal condición contribuyó a que la brecha a nivel de acceso y uso de estos productos entre las áreas urbanas y rurales del país se ampliara.



Una tendencia similar se encontró a nivel de los productos de depósito. Mientras que en los grandes centros urbanos más del **95,0%** de los adultos tenía al menos un producto del pasivo bancario, en el caso de las zonas rurales y rurales dispersas tal registro era inferior al **70,0%** de dicha población.



En la tenencia de productos de crédito vigentes se evidencian las mayores brechas por categorías de ruralidad. En efecto, cerca del **39,4%** de las personas adultas que vivían en ciudades y aglomeraciones tenían alguno, cifra que para las zonas rurales y rurales dispersas no superaba el **17,6%**.



El acumulado en doce meses del número de desembolsos de microcrédito en 2021 exhibió un incremento del **23,0%** a nivel nacional frente al dato observado un año atrás. En relación con esto, las zonas rurales tuvieron una variación mayor a este registro, alcanzando un aumento del **33,5%**.

Estadísticas descriptivas

En 2021, se observó un incremento en la tenencia de productos financieros en la mayoría de las categorías de ruralidad en comparación con el año anterior. No obstante, se dio una leve reducción de 0,6 pp en el segmento rural disperso. En cambio, la población que vivía en ciudades y aglomeraciones evidenció el mayor crecimiento (2,5 pp).

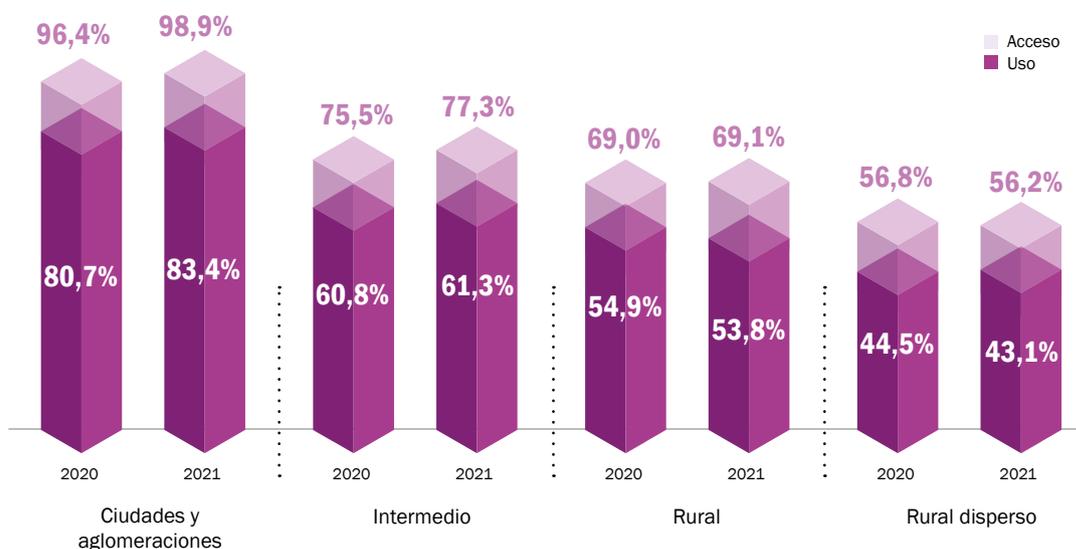
Pese a los avances, el acceso continúa siendo menor a medida que aumenta la ruralidad. En efecto, en las ciudades y aglomeraciones, el

indicador de acceso equivalió al 98,9% (24,6 millones de adultos), mientras que en los intermedios fue del 77,3% (4,8 millones), en los rurales 69,1% (2,5 millones) y en los rurales dispersos 56,2% (1,3 millones). De igual modo, en el indicador de uso se observó una tendencia similar (Gráfico 2.1).

El indicador de uso decreció en el sector rural debido a que en las zonas rurales este tuvo una caída de 1,1 pp y en las rurales dispersas de

Gráfico 2.1.

Indicador de acceso y uso de productos financieros por ruralidad



7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

- 1 Los depósitos de bajo monto han tenido un importante crecimiento en todo el territorio nacional. Sin embargo, la definición de la localización de apertura de este tipo de productos es compleja en la medida en que no fueron generados en un punto físico, sino a través de un medio digital. De esta forma, es factible que la localización se asocie a las ciudades donde están ubicadas las oficinas principales de las entidades y no necesariamente donde viva la persona. Por tal motivo, los indicadores pueden estar sobrestimados para las zonas urbanas y subestimados para los rurales.

1,4 pp. En cambio, los grandes centros urbanos tuvieron una variación positiva de 2,7 pp, al igual que los municipios intermedios donde se presentó un crecimiento de 0,5 pp.

Productos de depósito

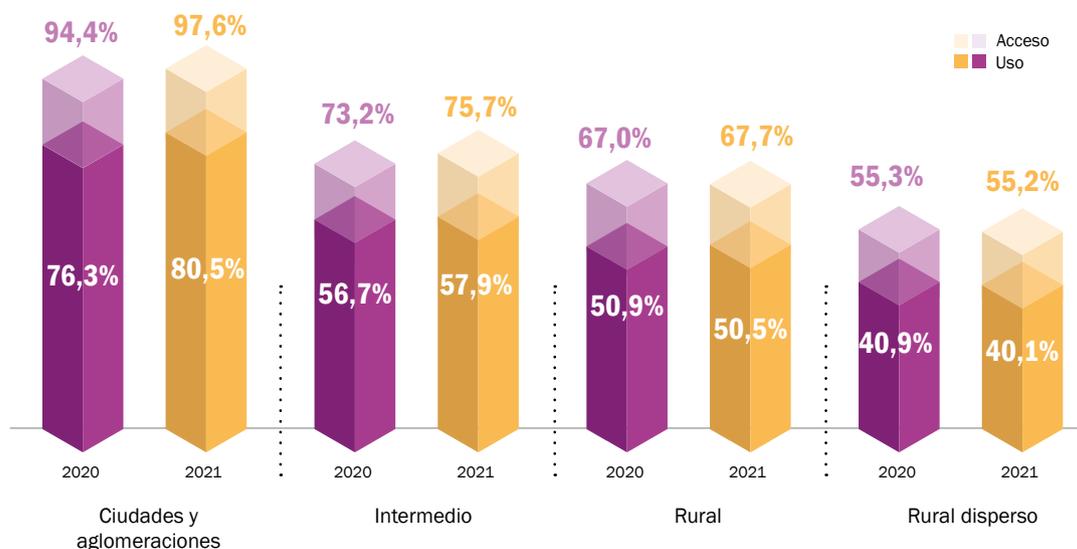
La tenencia de productos de depósito tuvo un crecimiento para todas las categorías de ruralidad entre 2020 y 2021, exceptuando al segmento rural disperso (Gráfico 2.2). Para el cierre de 2021, el 97,6% de la población adulta que vivía en ciudades y aglomeraciones contaban con al menos uno de ellos (24,3 millones). En los municipios intermedios, este indicador llegó al 75,7% (4,7 millones de adultos), en los rurales al 67,7%

(2,4 millones) y en los rurales dispersos al 55,2% (1,2 millones).

Por su parte, el nivel de uso también aumentó en 2021 para las ciudades y aglomeraciones (subida de 4,2 pp) y los municipios intermedios (1,2 pp). En contraste, hubo una leve caída en la utilización de este tipo de productos en las zonas rurales (-0,4 pp) y rurales dispersas (-0,8 pp).

Por producto, las cuentas de ahorro y los depósitos de bajo monto fueron los productos con mayor penetración en todas las categorías de ruralidad. Aunque, los indicadores de acceso y uso fueron superiores en las ciudades y municipios intermedios frente a aquellas áreas rurales del territorio nacional.

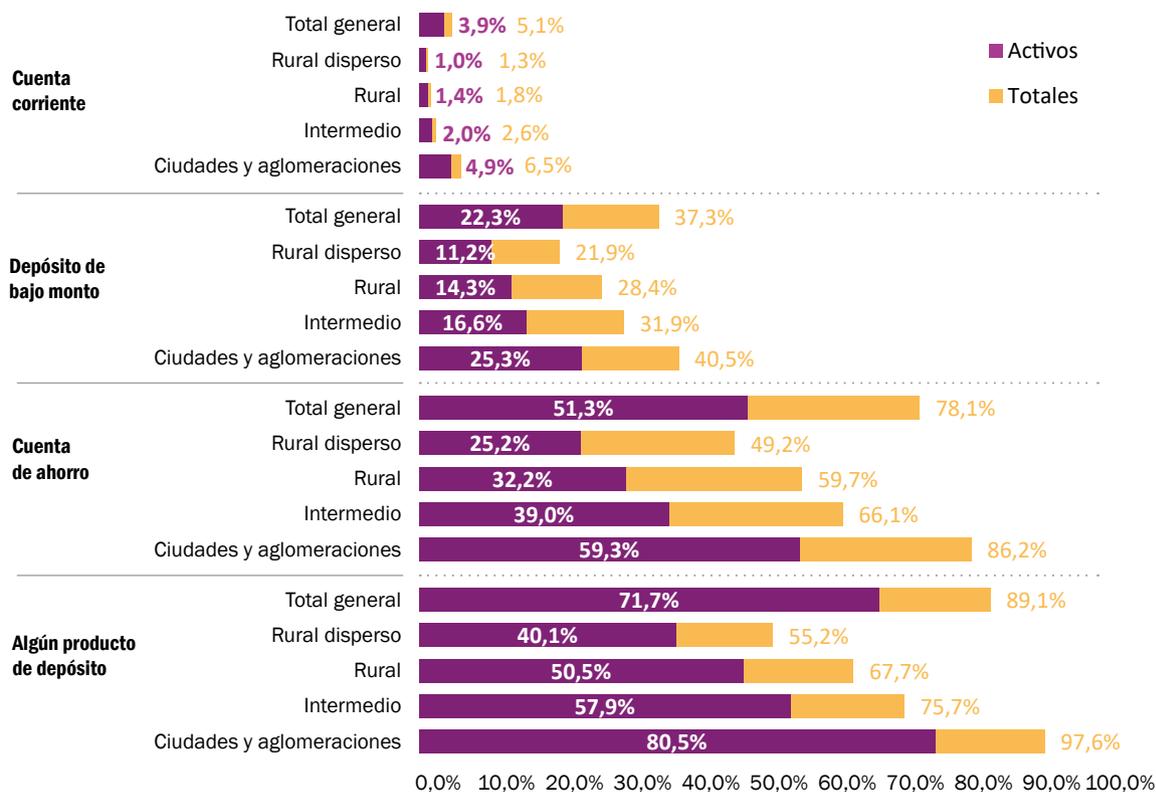
Gráfico 2.2. | Indicador de acceso y uso de productos de depósito por ruralidad



7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

2 Como se mencionó anteriormente, esta diferencia entre el crecimiento de las zonas rurales y las urbanas puede estar influenciada por la manera en la que se define la localización de los depósitos de bajo monto, especialmente en productos de depósito.

Gráfico 2.3. | Porcentaje de adultos con productos de depósito, por tipo de producto y ruralidad; 2020



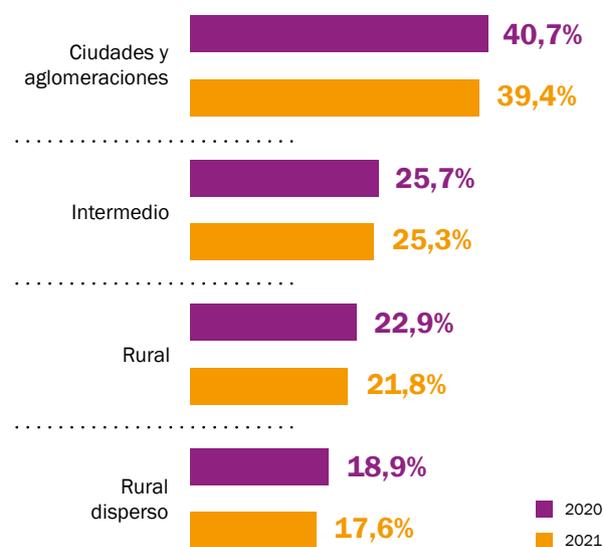
↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

En lo referente al porcentaje de actividad de las cuentas de ahorros, se destaca que estas tuvieron niveles mucho más bajos que los observados para los depósitos de bajo monto y las cuentas corrientes. Dicha condición aplicó para las diferentes categorías de ruralidad (Gráfico 2.3).

Productos de crédito

A su vez, la tenencia de productos de crédito vigentes tuvo una tendencia decreciente para todas las diferentes categorías de ruralidad entre 2020 y 2021. De hecho, en las grandes ciudades y los municipios intermedios se tuvieron las disminuciones más importantes en el porcentaje de adul-

Gráfico 2.4. | Porcentaje de adultos con algún crédito vigente por ruralidad



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

tos con un crédito vigente, y en las zonas rurales y rurales dispersas se presentó una reducción de menor proporción (Gráfico 2.4). Sin embargo, la magnitud de los cambios fue no más de 1,5 pp.

Asimismo, la tenencia de productos de crédito fue menor a medida que aumentaba la categoría de ruralidad. En efecto, las ciudades y aglomeraciones mostraron un indicador de acceso a productos de crédito vigente del 39,4% en 2021, dato que para las áreas rurales dispersas llegó al 17,6%.

En el caso del microcrédito, a corte de diciembre de 2021, el 4,3% de adultos contaba con uno de ellos en ciudades (1,07 millones), el 9,3% en municipios intermedios (578.113), 10,8% en los rurales (390.182) y el 9,9% en rurales dispersos (223.238). Cabe señalar que, en las dos últimas categorías, el indicador presentó una disminución frente a 2020 de 0,2 pp, sin embargo, sigue siendo la modalidad crediticia con mayor participación en municipios rurales.

El monto promedio de los desembolsos de microcrédito se incrementó para todas las categorías

entre 2020 y 2021. Adicionalmente, hubo un aumento en el número de las colocaciones para todas las categorías de ruralidad lo que evidencia un comportamiento favorable de este producto en el último año (Tabla 2.1).

Con relación al crédito de vivienda, el 4,4% de adultos en ciudades y aglomeraciones (1,1 millones) tenía este producto en 2021, 1,2% en municipios intermedios (75.230), 0,7% en zonas rurales (25.335) y 0,45% en rurales dispersas (10.212). Así, el crédito de vivienda fue el que menos penetración evidenció entre la población adulta colombiana en comparación con las modalidades de consumo y microcrédito.

Esta modalidad de crédito exhibió una mayor concentración de sus desembolsos en las ciudades, en comparación con las zonas rurales. Sin embargo, se destaca que, entre 2020 y 2021, el número de colocaciones aumentó en todos los niveles de ruralidad, con crecimientos que tuvieron tasas superiores al 20% (Tabla 2.2). En cuanto al monto promedio, se evidenció un incremento de este para todas las categorías. Se destaca que el

Tabla 2.1. | Número y monto promedio de desembolsos de microcrédito por nivel de ruralidad

Nivel de ruralidad	2020		2021	
	Número	Monto promedio (COP)	Número	Monto promedio (COP)
Ciudades y aglomeraciones	879.232	5.777.197	1.050.659	6.066.231
Intermedio	388.855	4.819.464	494.368	5.276.725
Rural	152.265	5.872.350	203.284	6.619.490
Rural disperso	79.837	6.708.859	97.193	7.214.709
Total	1.500.189	5.588.188	1.845.504	5.976.167

↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE, SFC, SES y ONG's microfinancieras.

Tabla 2.2. | Número y monto promedio de desembolsos de crédito de vivienda por nivel de ruralidad

Nivel de ruralidad	2020		2021	
	Número	Monto promedio (COP)	Número	Monto promedio (COP)
Ciudades y aglomeraciones	158.849	112.881.383	231.605	122.245.732
Intermedio	10.128	76.677.979	15.155	80.987.923
Rural	1.207	82.360.966	1.438	100.876.153
Rural disperso	253	80.348.796	305	93.960.338
Total	170.437	110.465.610	248.503	119.571.242

↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE, SFC y SES.

Tabla 2.3. | Número y monto promedio de desembolsos de crédito de consumo por nivel de ruralidad

Nivel de ruralidad	2020		2021	
	Número	Monto promedio (COP)	Número	Monto promedio (COP)
Ciudades y aglomeraciones	104.761.736	949.613	128.862.128	1.074.449
Intermedio	1.950.548	2.644.919	2.259.052	3.296.155
Rural	268.431	4.693.384	313.688	4.639.130
Rural disperso	94.570	3.624.920	86.321	5.079.418
Total	107.075.285	992.244	131.521.189	1.123.740

↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE, SFC, SES.

monto promedio más bajo lo exhibieron los municipios intermedios y las áreas rurales dispersas, condición que se cumplió en 2020 y 2021³.

En cuanto al crédito de consumo, el porcentaje de adultos con un producto vigente de esta modalidad también presenta diferencias entre categorías de ruralidad. En 2021, se reportó una tenencia para el 22,7% de adultos en ciudades (5,6 millones), 12,4% en municipios catalogados como intermedios (769.242), 8,7% en los rurales

(316.172) y 5,9% en el caso de los rurales dispersos (132.338).

Por otra parte, el número de desembolsos experimentó un crecimiento en 2021 frente al año anterior en todos los niveles de ruralidad, con la excepción de las zonas rurales dispersas que presentaron una caída de 8,7% en este indicador. Entre tanto, el monto promedio de los desembolsos aumentó en las zonas de mayor desarrollo urbano y en el segmento rural disperso, mientras que en áreas rurales esta variable tuvo una ligera disminución (Tabla 2.3).

³ Este patrón podría explicarse por las diferencias de precios entre las zonas urbanas y las rurales.

Finalmente, el crédito de consumo de bajo monto registró 294.911 desembolsos en 2021 en ciudades y aglomeraciones, por un monto promedio de \$ 931.568. Por otro lado, en los municipios intermedios se efectuaron cinco colocaciones por

un monto promedio de \$ 2,7 millones. Un año atrás, la concentración estuvo 100% en ciudades (120.169 desembolsos), por un monto promedio de \$ 581.191.

Recuadro 2.1.

Distribución del microcrédito por monto a nivel de regiones y departamentos en 2021

Se utilizaron los datos reportados por las entidades que originan microcrédito para desarrollar un análisis desagregado a nivel regional y departamental en el que se evaluó la penetración que tuvieron los desembolsos de microcrédito por rango de montos entre la población. Esta comparación se efectuó categorizando el tamaño de los créditos por Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV), entendiendo que el enfoque de esta diferenciación se hará para los créditos con un valor hasta los 25 SMMLV.

A nivel regional, se encontró que, con la excepción de la zona Caribe, el indicador del número de desembolsos

por cada 1.000 adultos fue mayor en el segmento de los créditos otorgados entre 4 y 10 SMMLV. Al respecto, Centro Sur y Llano mostraron los indicadores más altos (Tabla 2.4). En cambio, en la región Caribe, los microcréditos con mayor penetración fueron aquellos que tenía un valor de 1 a 2 SMMLV.

Por otro lado, se detecta un indicador más bajo de los créditos menores a 1 SMMLV en comparación con el resto de las categorías salariales. Esta última condición se observó en todas las regiones del país.

En complemento de lo anterior, el mapa 2.1 ilustra la distribución (por quintiles) del número de desembolsos de microcrédito entre 1 y 2 SMMLV por cada 1.000 adultos por departamento. A través del mapa se evidencia que Huila, Nariño, Putumayo, Tolima y Sucre tuvieron

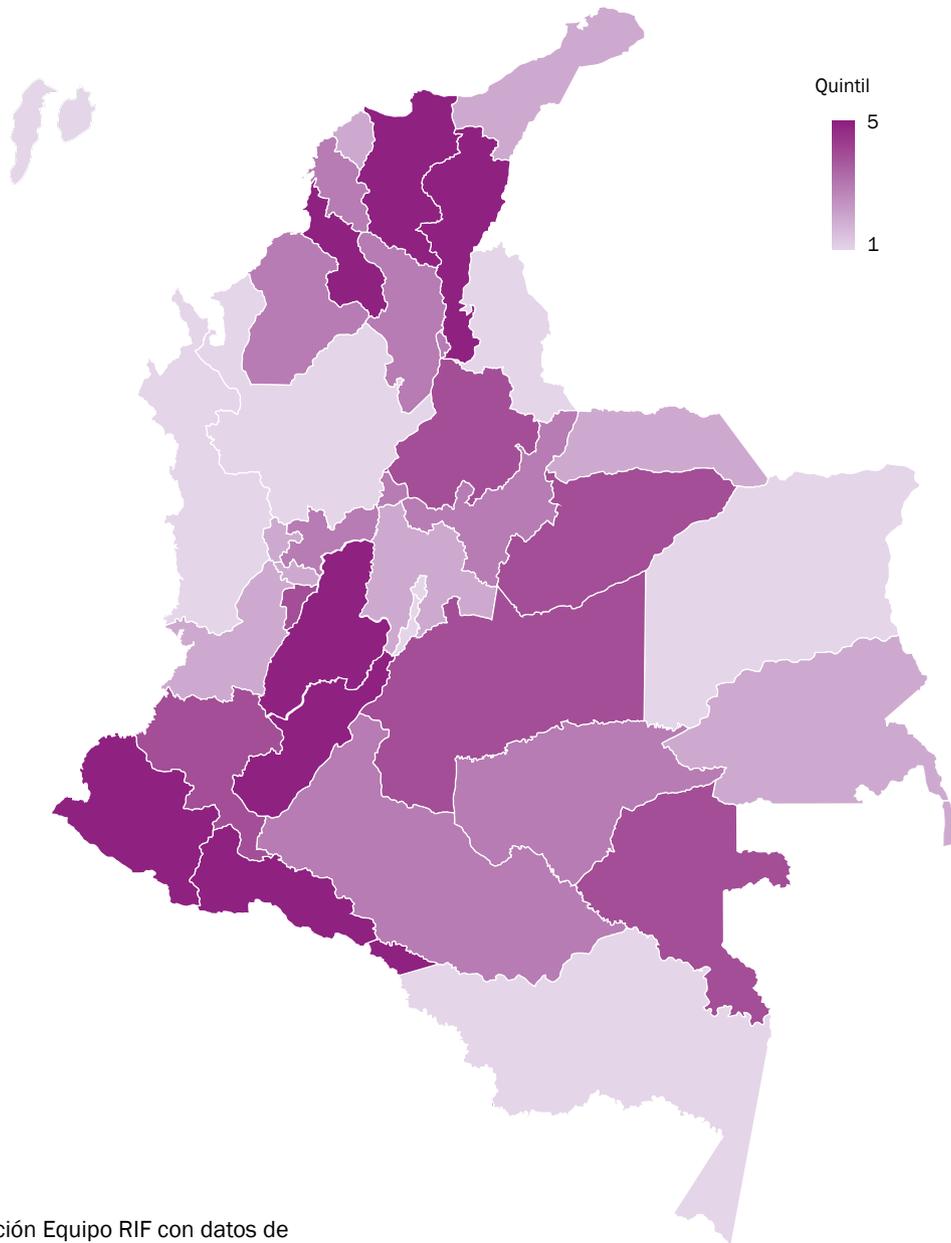
Tabla 2,4, | Número de desembolsos por región por cada mil adultos por rango de montos, 2021

Región	Número de desembolsos de microcrédito por mil adultos en cada región					
	0 a 1 SMMLV	1 a 2 SMMLV	2 a 3 SMMLV	3 a 4 SMMLV	4 a 10 SMMLV	10 a 25 SMMLV
Caribe	2,6	11,6	8,4	5,0	10,1	4,3
Centro Oriente	1,8	5,9	5,8	4,8	12,4	8,0
Centro Sur	5,9	22,4	19,2	15,0	32,7	14,5
Eje cafetero	2,1	6,1	5,7	4,6	12,3	6,1
Llano	2,4	11,5	10,1	7,8	19,4	12,1
Pacífico	4,4	12,2	9,8	7,1	18,2	9,1

↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE, DNP, SFC, SES y ONG microfinancieras,

Mapa 2.1.

Distribución del monto promedio de los desembolsos entre 1 y 2 SMMLV de microcrédito a nivel municipal, 2021



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC, SES, ONG microfinancieras y DANE.

los indicadores más altos en esta materia, mientras que Vichada, San Andrés y Chocó presentaron los menores registros.

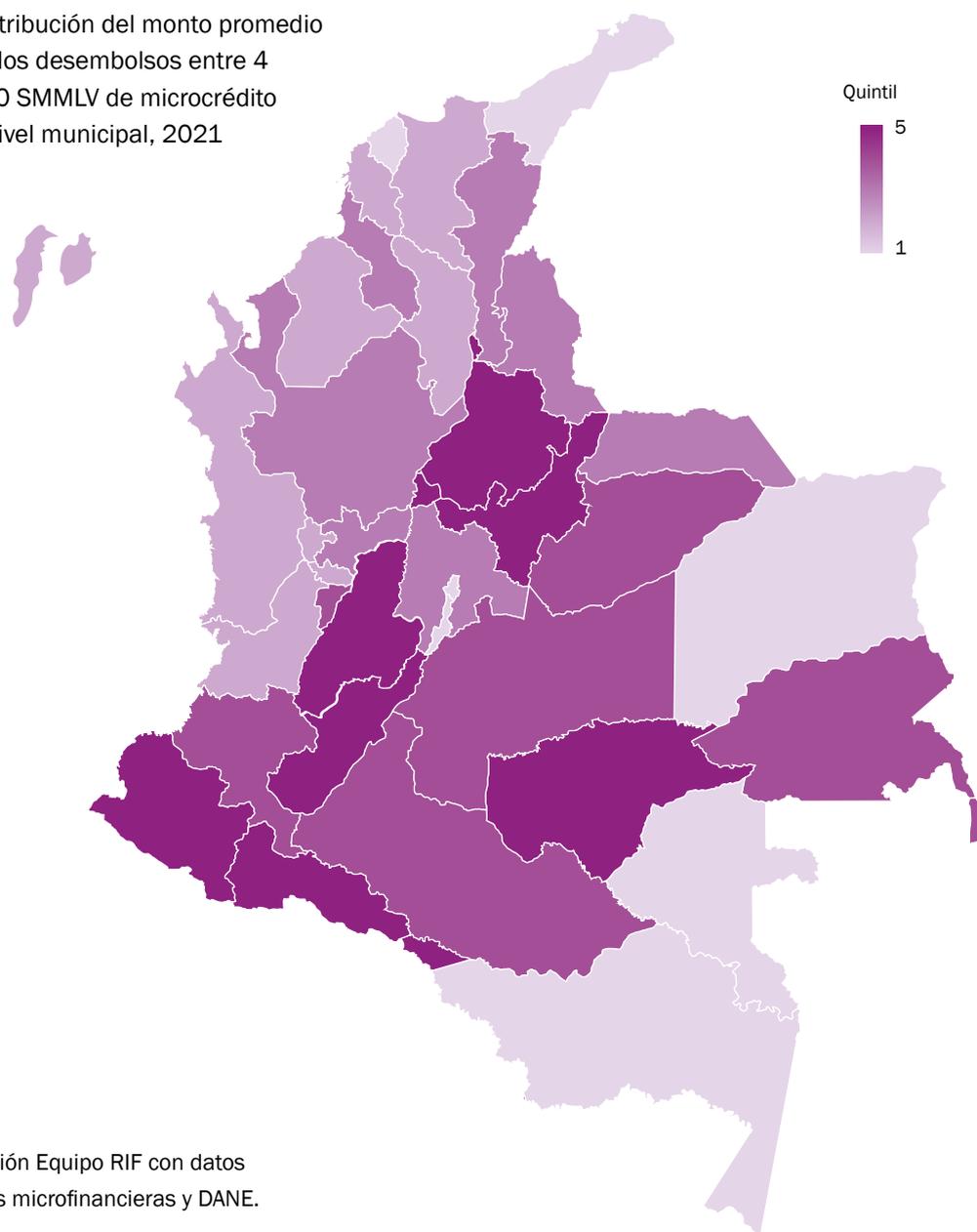
En adición, se observa que los departamentos que conformaban una misma región tenían un comporta-

miento heterogéneo, siendo esta condición especialmente notoria en las zonas Centro, Sur, Pacífica y Caribe.

En lo correspondiente al número de desembolsos por cada 1.000 adultos para los microcréditos entre 4 y 10

Mapa 2.2.

Distribución del monto promedio de los desembolsos entre 4 y 10 SMMLV de microcrédito a nivel municipal, 2021



➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC, SES, ONG's microfinancieras y DANE.

SMMLV se halló que Huila, Putumayo, Nariño, Boyacá y Tolima tuvieron los registros más altos. Por su parte, Vichada, Amazonas y La Guajira mostraron el menor grado de penetración de este rango desembolsos.

A su vez, cabe señalar que ninguno de los departamentos de la región Caribe se ubicaron en el quintil más alto, lo que evidencia una baja penetración de microcréditos de más alto monto (incluyendo a aquellos entre 10 y 25 SMMLV), en comparación con aquellos de menor tamaño.

Finalmente, al desagregar los datos por nivel de ruralidad, se halló que los bancos privados concentraron una gran proporción del acumulado en doce meses del número de microcréditos de más bajo monto (entre 0 y 4 SMMLV) en las ciudades y aglomeraciones, al igual que en los municipios intermedios (72,1% y 54,5%, respectivamente), (Gráfico 2.5). Por el contrario, en las zonas rurales y rurales dispersas la mayor oferta de este tipo de préstamos la tuvieron las ONG microfinancieras y el banco público, quienes concentraron más del 60% de los

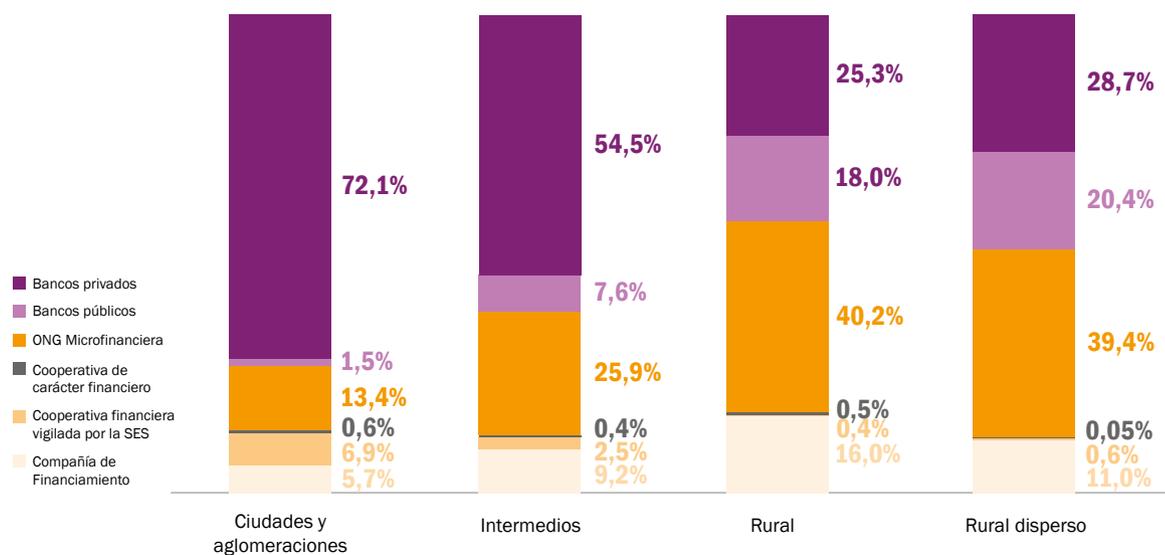
desembolsos en ambos segmentos. A su vez, las compañías de financiamiento jugaron un papel relevante en el financiamiento del sector rural y rural disperso, originando el 16,0% y el 11,0% del total de los microcréditos entre 0 y 4 SMMLV, en cada caso.

Por su parte, al analizar la distribución del acumulado en doce meses del número de desembolsos entre 4 y 25 SMMLV se encontró que los bancos privados tuvieron la mayor participación en los créditos originados en ciudades y aglomeraciones con un registro del 67,6% (Gráfico 2.6). En contraste, la banca pública concentró la mayor oferta de desembolsos en el resto de las categorías de ruralidad, siendo particularmente alta la participación

que tuvo en las zonas rurales dispersas del país (73,3% del total de préstamos). Adicionalmente, las compañías de financiamiento tuvieron una representatividad menor en este tipo de créditos, en comparación con aquellos microcréditos de más bajo monto.

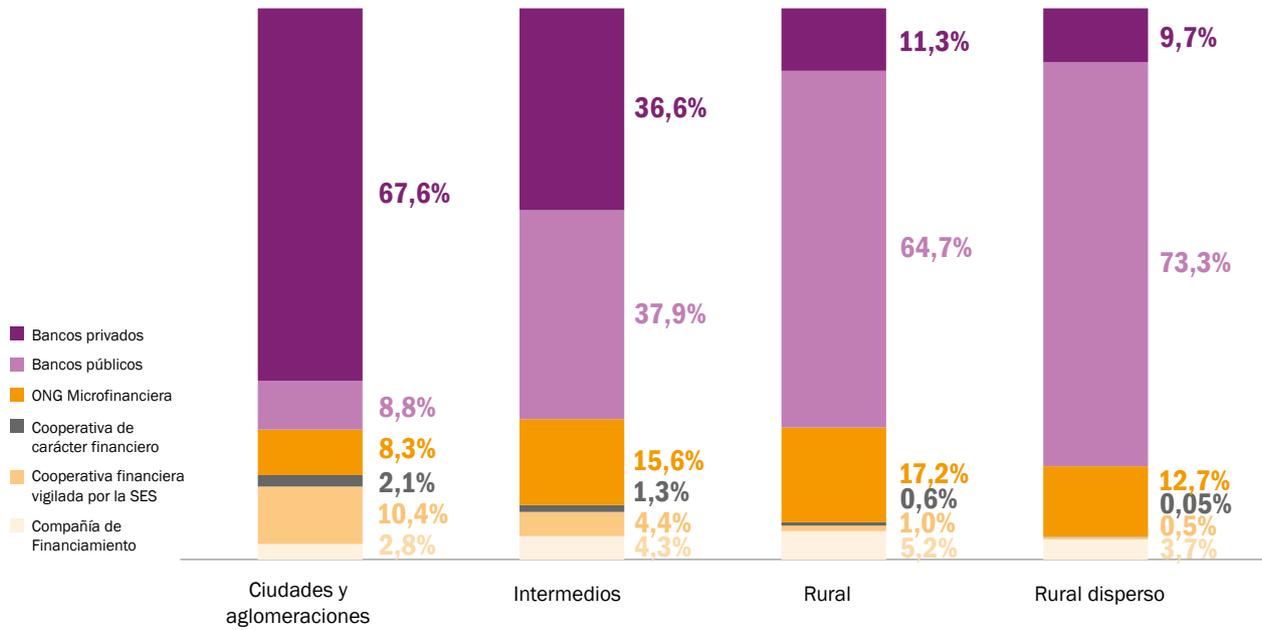
Estos resultados evidencian que en las áreas rurales del país la banca pública tiene una alta representación en la oferta de microcréditos de mayor monto (4 a 25 SMMLV). Por otro lado, han sido las ONG microcrediticias y los bancos privados especializados en este segmento quienes tienen un papel más relevante en la originación de microcréditos de más bajo monto.

Gráfico 2.5. Distribución del acumulado en doce meses del número de desembolsos de microcrédito de 0 a 4 SMMLV por tipo de entidad (categorías de ruralidad; 2021)



7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC, SES, ONG's microfinancieras y DANE.

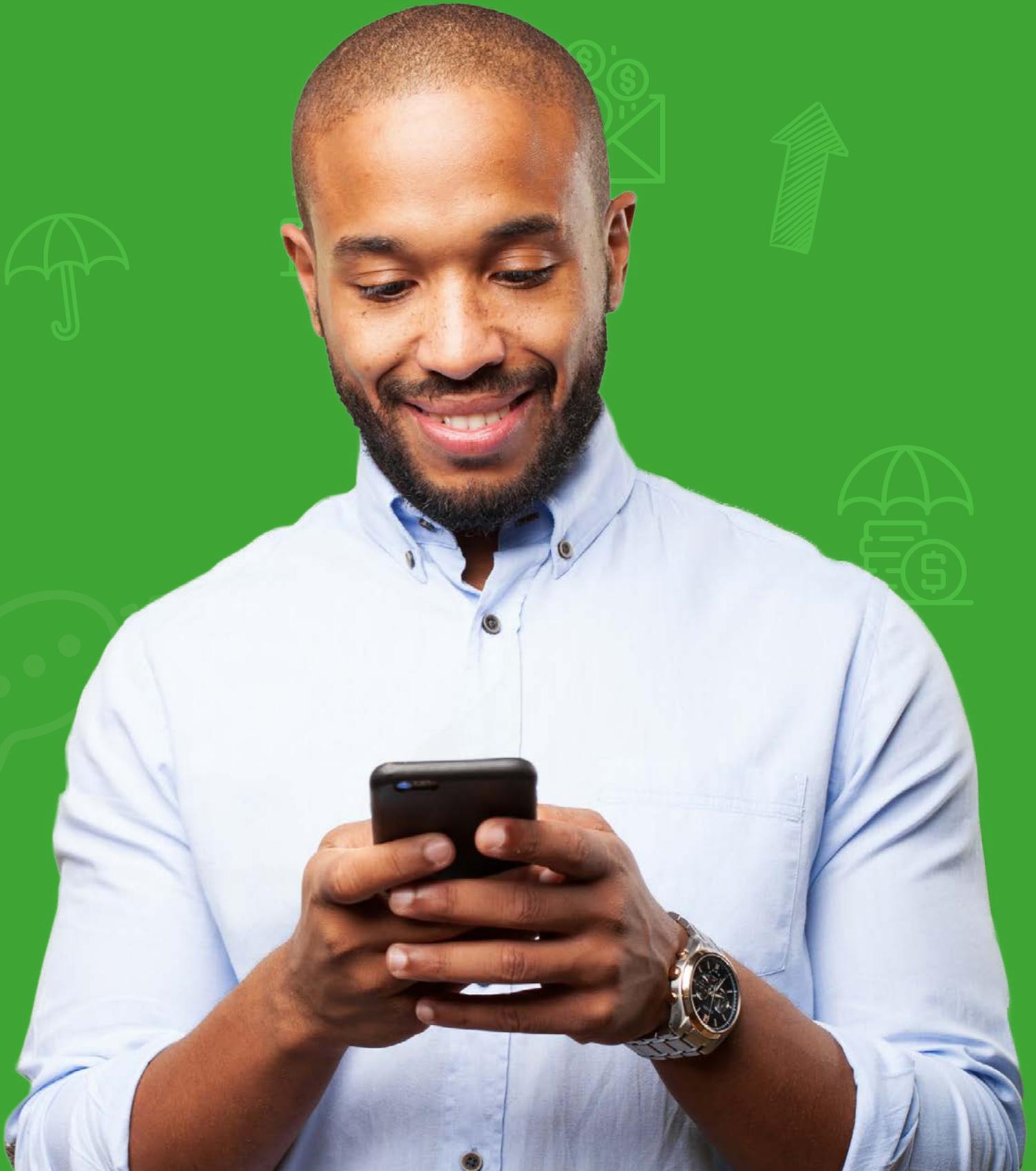
Gráfico 2.6. Distribución del acumulado en doce meses del número desembolsos de microcrédito de 4 a 25 SMMLV por tipo de entidad (categorías de ruralidad; 2021)



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC, SES, ONG's microfinancieras y DANE.

3

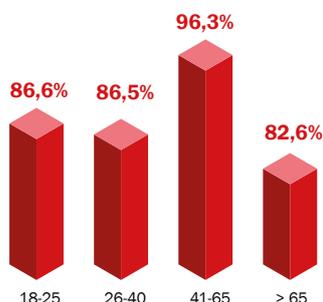
Inclusión financiera por sexo y grupos etarios



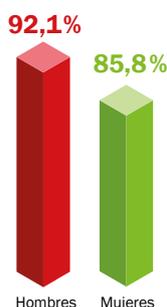
Principales resultados



El acceso a productos financieros presentó un comportamiento favorable para mujeres y hombres adultos en 2021, llegando al **87,1%** en el caso de mujeres y **93,5%** en los hombres. Lo anterior refleja que persiste una brecha a favor de los hombres.

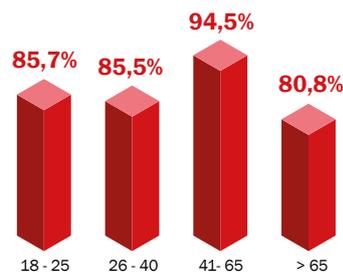


Por grupos de edad, entre 2020 y 2021, se observaron avances en los indicadores de acceso y uso para cada uno de ellos. En el caso de acceso, para los adultos entre 18 y 25 años el indicador ascendió al **86,6%**, en adultos entre 26 y 40 años al **86,5%**, para aquellos entre 41 y 65 años al **96,3%**, y para el grupo de mayores de 65 años alcanzó el **82,6%**. Cabe señalar que los adultos menores de 25 años han mostrado un avance importante en los indicadores de inclusión financiera en los últimos dos años.

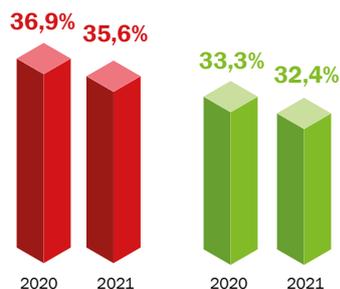


El incremento en la tenencia de productos de depósito en hombres y mujeres fue el principal impulsor del avance en términos de inclusión financiera. Para ellos, se registró un aumento de 3.8 puntos porcentuales (pp) en el nivel de acceso a estos productos, para llegar a **92,1%** a cierre de 2020. Mientras que para ellas el incremento fue de 3,2 pp, registrando un acceso del **85,8%**.

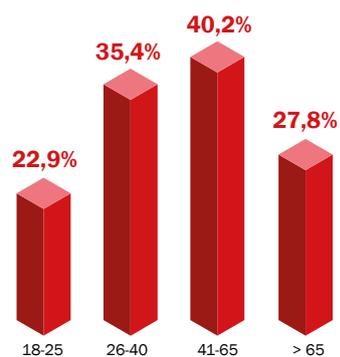
Por edades, los mayores niveles de acceso a productos de depósito fueron alcanzados por los adultos de 41 a 65 y 26 a 40 años, con indicadores de **94,5%** y **85,5%**, respectivamente. Los adultos con más de 65 años fueron el grupo con el menor acceso, alcanzando un nivel de **80,8%**.



En 2021 la tenencia de productos de crédito disminuyó para mujeres y hombres. La proporción de hombres con algún producto vigente cayó de **36,9%** a **35,6%** observado un año atrás, mientras que en las mujeres disminuyó de **33,3%** a **32,4%**. Es decir, se mantuvo una brecha a favor de los hombres (3,2 pp).



Por rangos de edad, se evidenció un retroceso en la tenencia de productos de crédito vigentes para todos los segmentos, exceptuando el de los adultos más jóvenes. No obstante, se mantienen diferencias entre grupos. Mientras que el **22,9%** de adultos menores de 25 años contaba con algún producto, en adultos entre 26 y 40 años equivalía a **35,4%**, para aquellos entre 41 y 65 años a **40,2%**, y para mayores de 65 a **27,8%**.



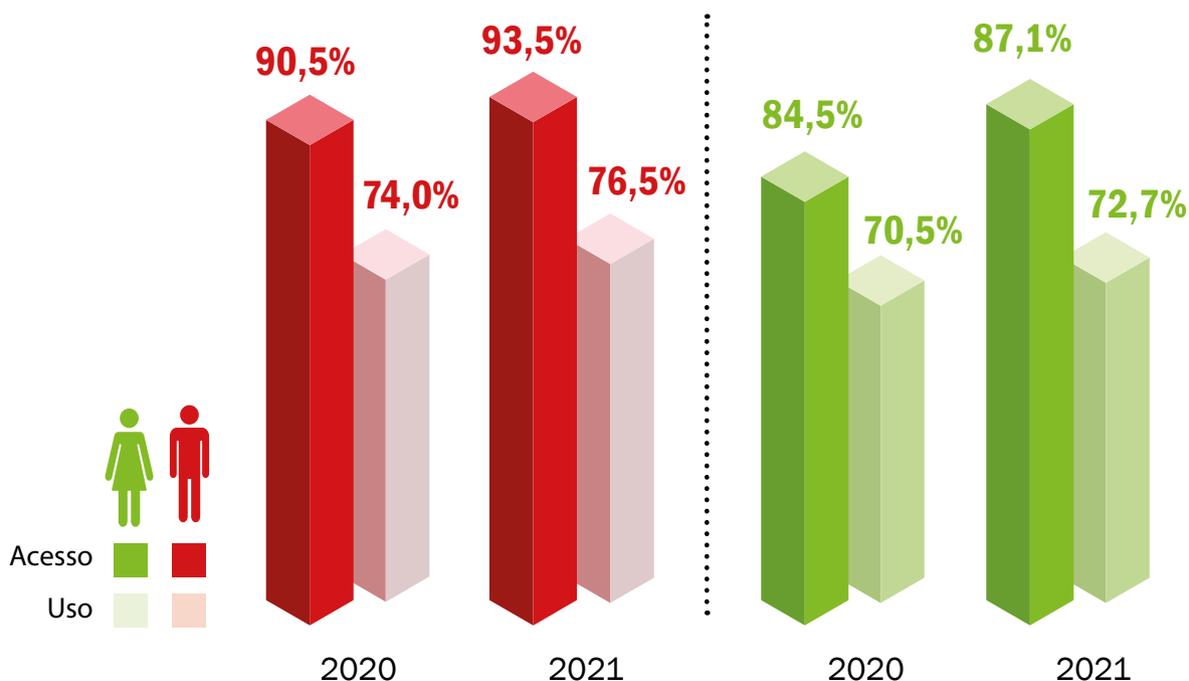
Estadísticas descriptivas

En 2021, el incremento en el acceso a productos financieros se dio para hombres y mujeres. Para ellos, se observó un aumento de 3,0 pp en este indicador, llegando a 16,6 millones de hombres con productos. En el caso de las mujeres este incremento fue de 2,6 pp, alcanzando una cifra de 16,8 millones. A pesar de estos avances, la brecha en el acceso entre hombres y mujeres se

amplió, pasando de 6,0 pp en 2020 a 6,4 pp en 2021 (Gráfico 3.1).

Un comportamiento similar se observó en el nivel de uso de los productos financieros por sexo, con un avance de 2,5 pp para los hombres y 2,2 pp para las mujeres entre 2020 y 2021. Para el último año, la diferencia entre ambos fue de 3,8 pp, a favor de ellos.

Gráfico 3.1. | Indicador de acceso y uso de productos financieros por género



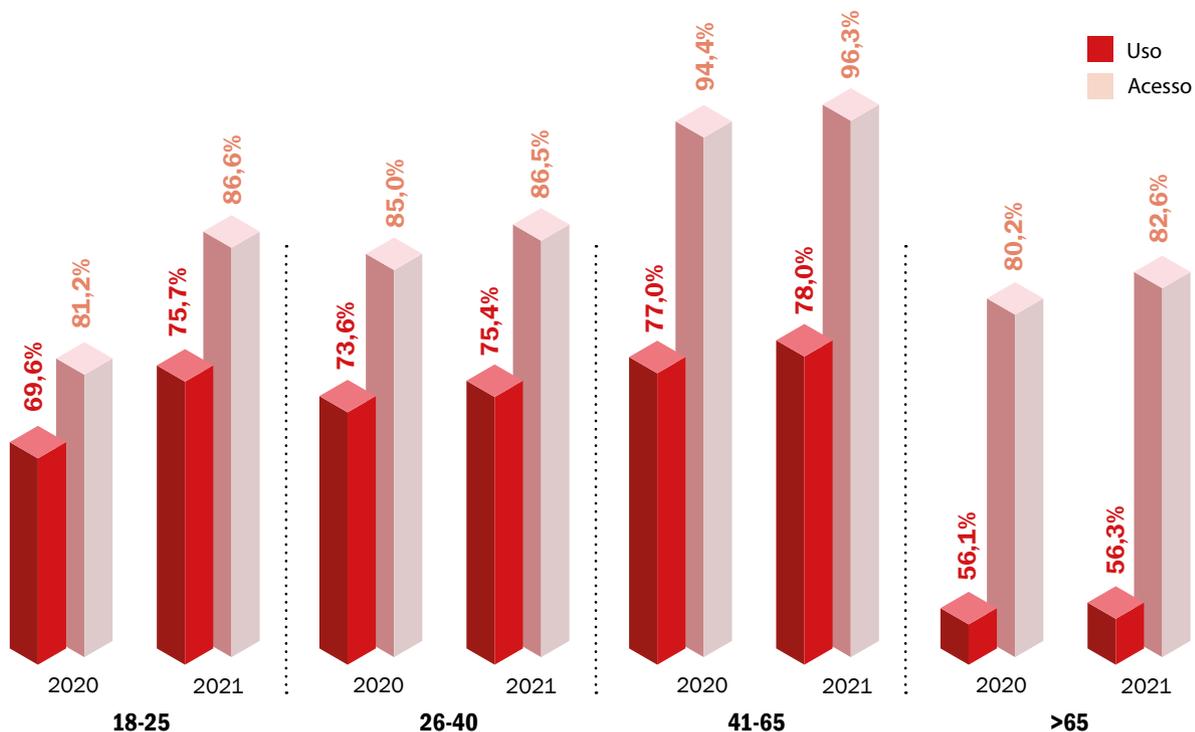
7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Por edades, se lograron progresos en términos de acceso para todos los grupos etarios entre 2020 y 2021. Allí, se destaca el incremento en 5,4pp en la tenencia de productos por parte de los adultos más jóvenes (5,9 millones con productos), dejando de ser el grupo con mayor rezago. Por su parte, las personas entre 26 y 40 años y 41 y 65 años mostraron el mayor acceso (10,2 y 13,3 millones). Finalmente, el grupo de edad de

mayores de 65 fue el menos incluido financieramente (3,8 millones).

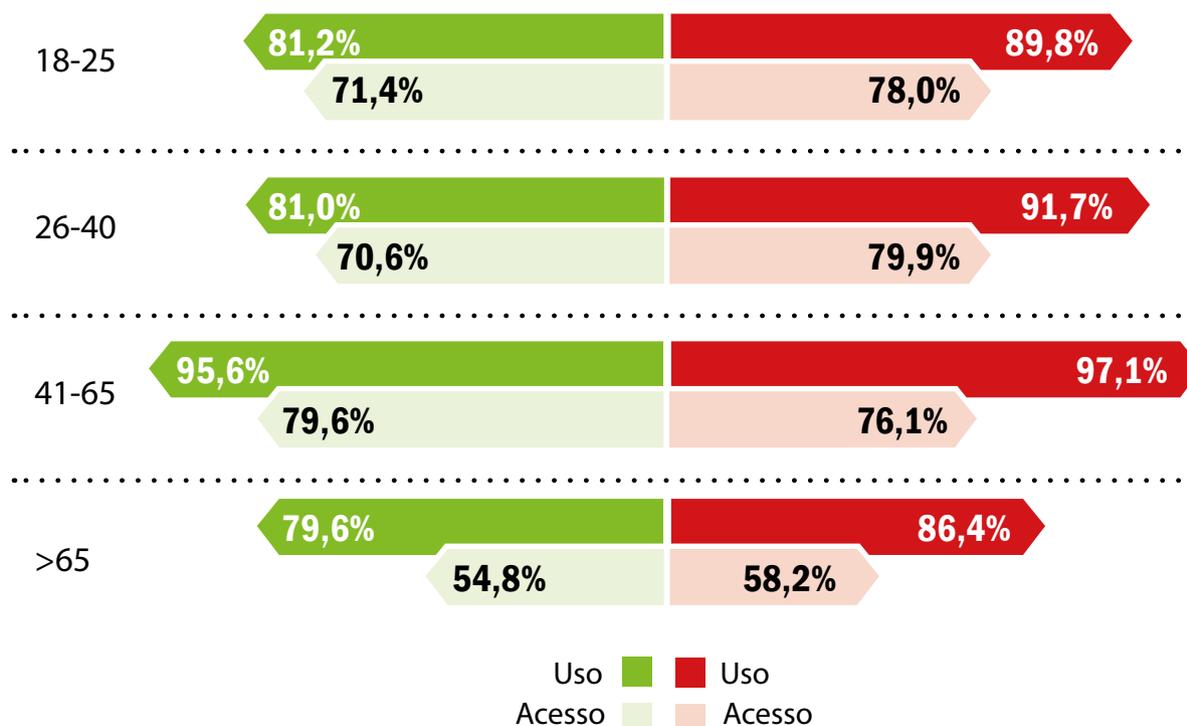
En cuanto al uso, las personas entre 41 y 65 años fueron quienes más usaron sus productos financieros y el grupo de mayores de 65 los que menos (Gráfico 3.2). Sobresale la evolución de este indicador por parte del grupo de los más jóvenes, puesto que mostró un crecimiento de 6,1pp entre 2020 y 2021.

Gráfico 3.2. | Indicador de acceso y uso de productos financieros por grupos de edad



7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Gráfico 3.3. Indicador de acceso y uso de productos financieros por género y grupos de edad; 2021



➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Desagregando por sexo y edades, se observó una brecha de acceso entre mujeres y hombres para todos los grupos etarios, la cual fue mayor para los adultos que tenían de 26 a 40 años. Asimismo, en 2021 las mujeres mayores de 65 años reemplazaron a las mujeres menores de 25 años como el grupo con el menor nivel de acceso a productos financieros.

En cuanto al uso, solo para las personas que tienen entre 41 y 65 años el indicador fue mayor para las mujeres en comparación con los hombres. Por otro lado, los adultos mayores de 65 años son los que menores niveles de uso alcanzaron para ambos sexos, donde las mujeres de este grupo etario registran el menor indicador (Gráfico 3.3).

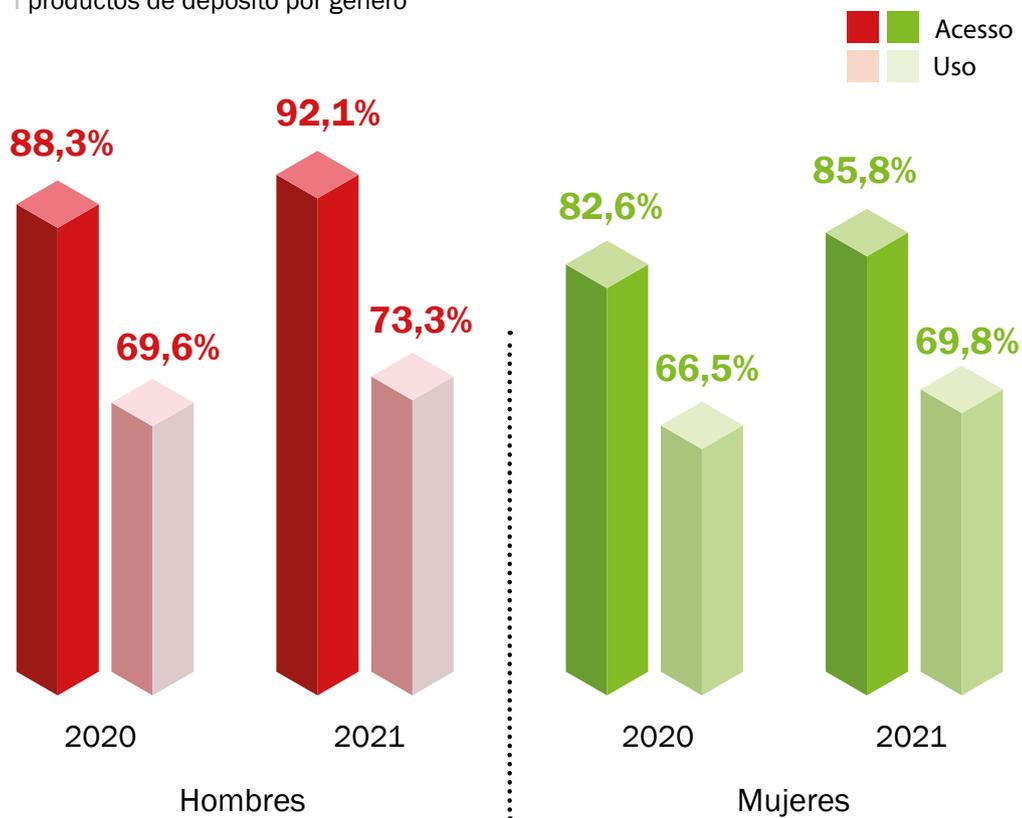
Productos de depósito

En cuanto a los productos de depósito, en 2021 se registró un incremento en el acceso de 3,8pp para los hombres y 2,9pp en el caso de las mujeres (16,4 y 16,6 millones). Este incremento fue el factor de mayor contribución en el indicador de acceso a productos financieros en general.

En el nivel de uso, a pesar de registrarse un mayor nivel tanto para hombres como para mujeres frente al año anterior, la brecha de género persistió, situándose en 3,5pp (Gráfico 3.4).

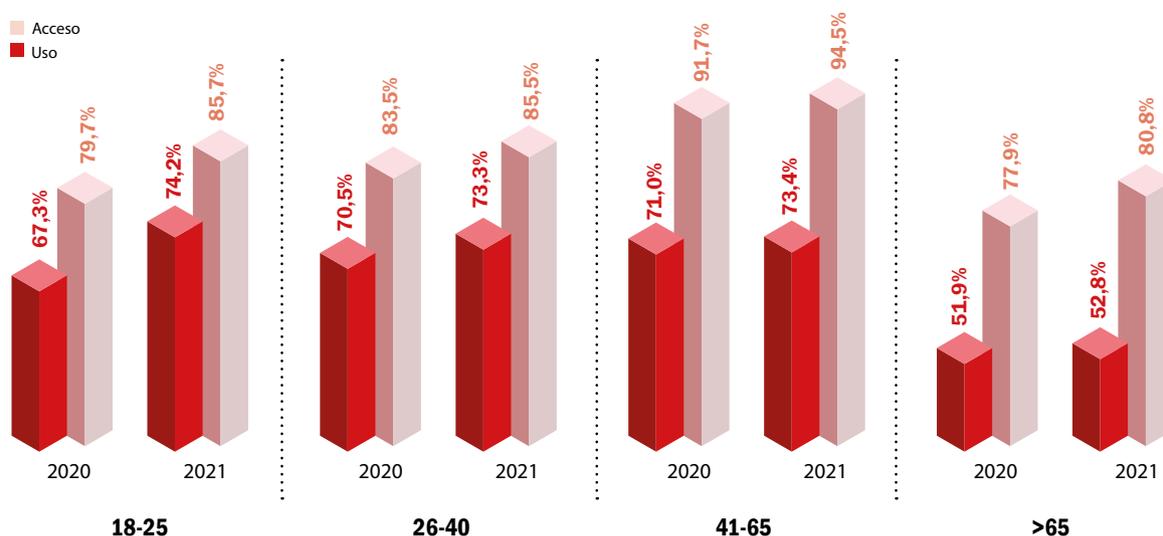
Por edades, los mayores niveles de acceso y uso de productos de depósito fueron alcanzados

Gráfico 3.4. | Indicador de acceso y uso de productos de depósito por género



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Gráfico 3.5. Indicador de acceso y uso de productos de depósito por grupos de edad



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

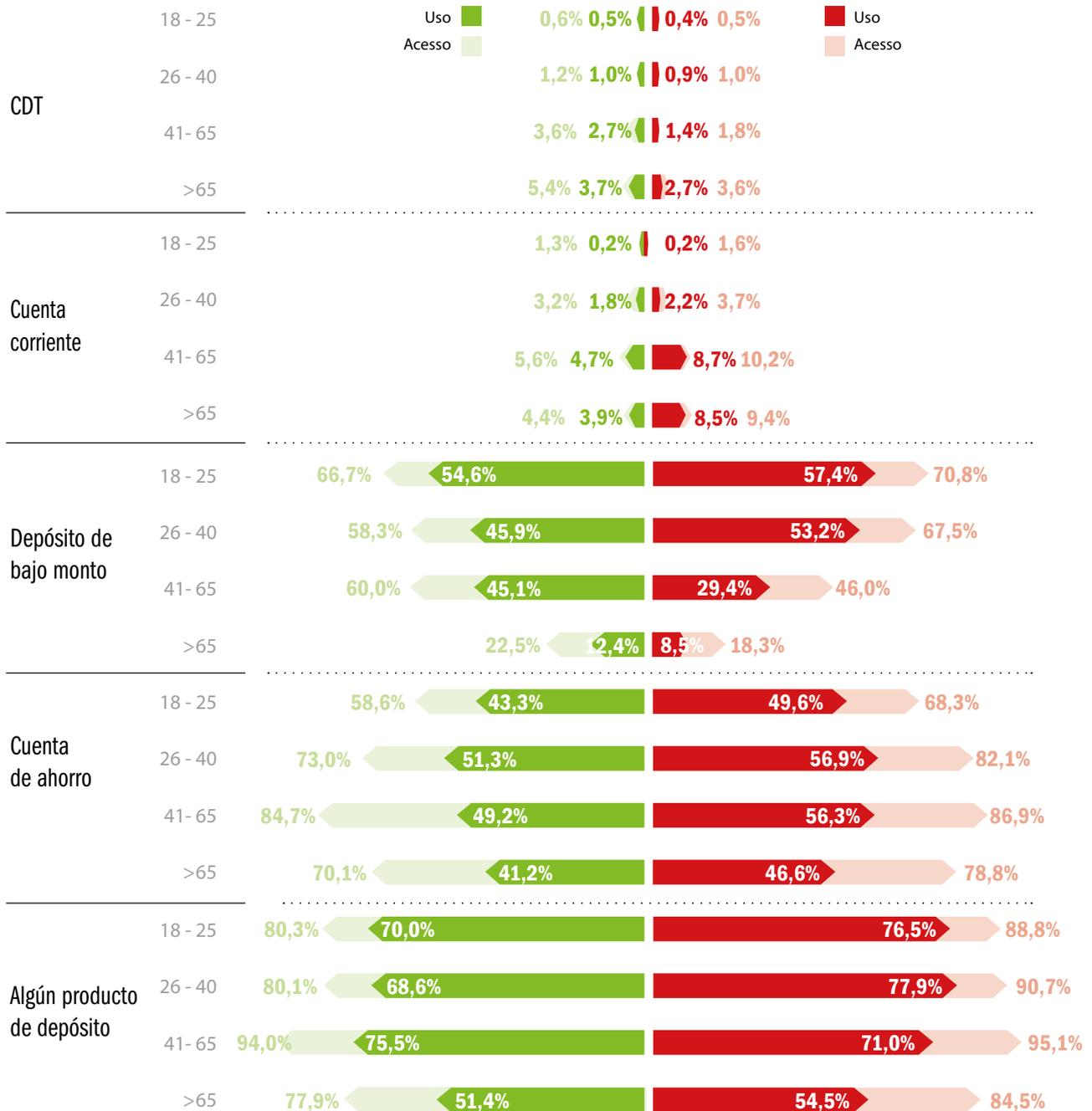
por los adultos de 41 a 65 años y 26 a 40 años (13,1 y 10,1 millones de personas con estos productos). Asimismo, el grupo de mayores de 65 se situó como aquel con menor acceso a los productos del pasivo bancario, de la misma manera que ocurrió en 2020 (Gráfico 3.5).

Por sexo y edad, se observó un rezago para las mujeres en el acceso a algún depósito, el cual fue superior en el grupo de 26 a 40 años (10,7 pp), y 18 a 25 años (8,5 pp). De manera similar, en las cuentas de ahorro tradicionales la brecha entre sexos fue mayor en estos dos grupos etarios (Gráfico 3.6).

Cabe resaltar que los depósitos de bajo monto tuvieron una mayor preferencia por parte de los grupos etarios más jóvenes¹. Asimismo, para los adultos a partir de los 41 años este producto contó con mayores niveles de acceso y uso para las mujeres en relación con los hombres. Por su parte, las cuentas corrientes y los CDT tuvieron una mayor inclinación a ser tenidas por los adultos con mayor edad. En especial, los CDT fueron el único producto del pasivo bancario en el que las mujeres alcanzaron registros más altos que los de los hombres.

1 Uno de los factores que puede incidir en esta condición es que los grupos más jóvenes tendrían un mayor grado de apropiación digital que los adultos de mayor edad, en particular, las personas mayores de 65 años.

Gráfico 3.6. Indicador de acceso y uso de productos de depósito por género y grupos de edad, por tipo de producto; 2021



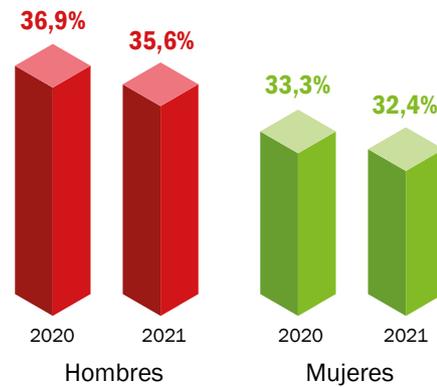
↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Productos de crédito

En 2021 la tenencia de productos de crédito vigente disminuyó tanto para hombres como para mujeres, en cerca de 1,3 pp y 0,9 pp, respectivamente, comparado con 2020 (Gráfico 3.7). En total, 6,32 millones de hombres y 6,25 millones de mujeres contaba con algún producto de este tipo.

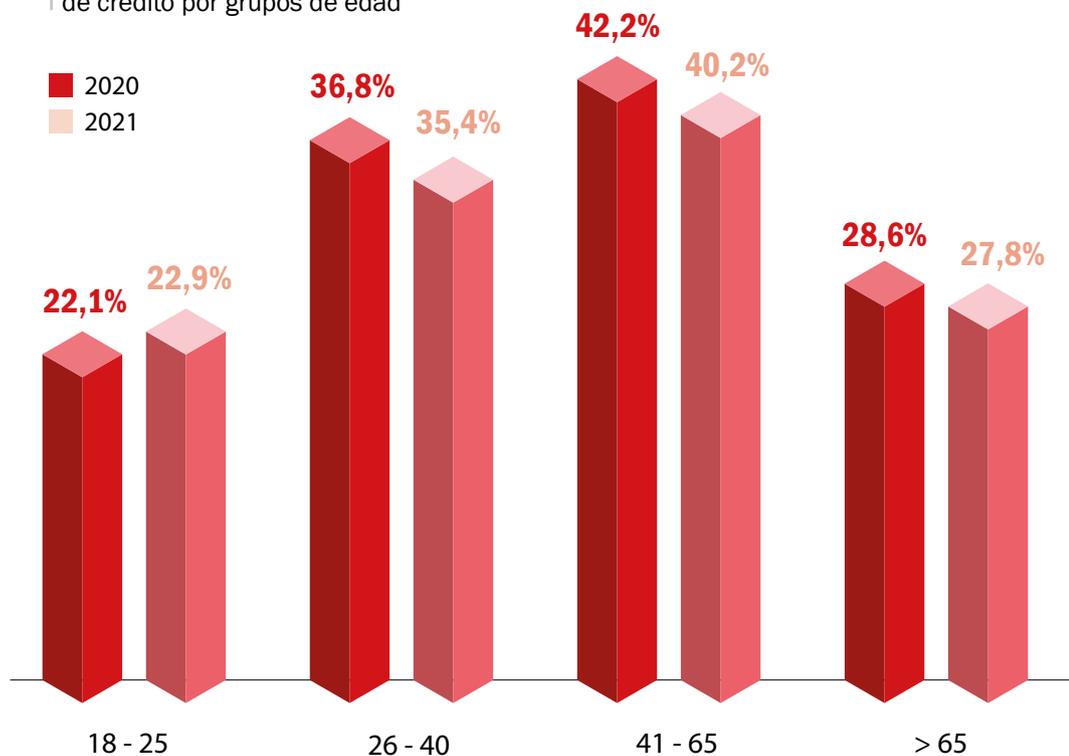
Paralelamente, la tenencia de estos productos experimentó una contracción para los diferentes grupos etarios y solo aumentó para el grupo de los más jóvenes (Gráfico 3.8). En este sentido, para diciembre de 2021, 1,6 millones de adultos

Gráfico 3.7. | Indicador de acceso a productos de crédito por género



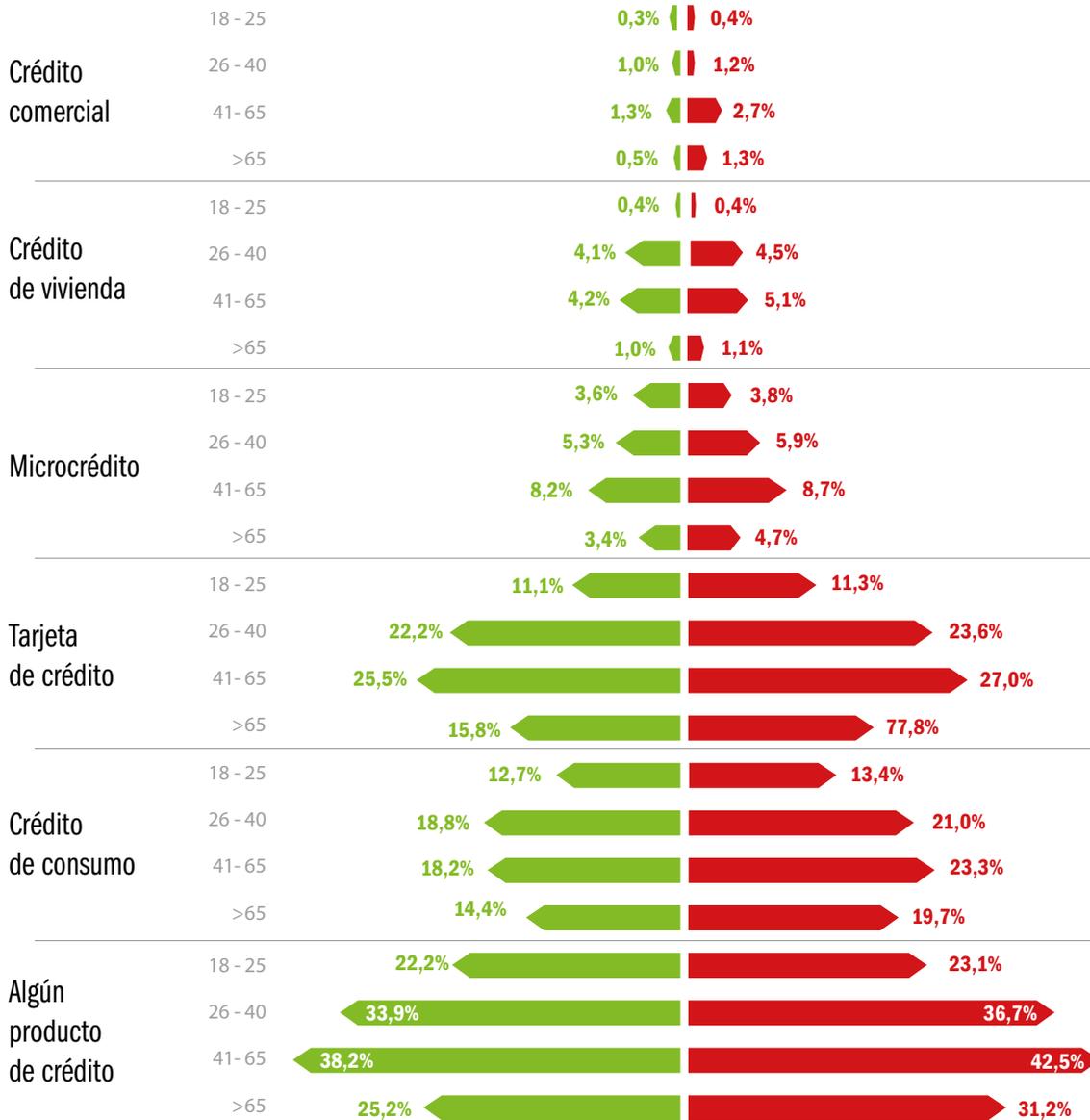
7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Gráfico 3.8. | Indicador de acceso a productos de crédito por grupos de edad



7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Gráfico 3.9. Indicador de acceso a productos de crédito por género y grupos de edad, por tipo de producto; 2021



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

entre 18 y 25 años tenían al menos un crédito, 4,2 millones entre 24 y 40 años, 5,6 millones entre 41 y 65, y 1,3 millones mayores de 65 años.

En un análisis de mayor desagregación, se evidenció que la brecha por sexo en la tenencia

de algún producto de crédito vigente aumentaba entre grupos de mayor edad (Gráfico 3.9). Esta fue de 0,9 pp para los adultos más jóvenes y de 6 pp para los mayores de 65 años.

Por productos, el crédito de consumo y las tarjetas de crédito continuaron siendo los de mayor tenencia entre los diferentes grupos etarios, principalmente para los adultos que tienen entre 26 y 65 años, a pesar de que la tenencia de tarjetas de crédito se incrementó para los adultos menores de 25 años. Se resalta que, en todas las modalidades de crédito, los hombres tuvieron un mayor acceso que las mujeres.

Frente a 2020, en 2021 el número de desembolsos tuvo incremento en todas las modalidades de crédito para hombres y mujeres. En vivienda y consumo, los incrementos fueron de mayor magnitud para los hombres; en microcrédito y consumo de bajo monto el aumento fue superior para ellas (tabla 3.1).

Finalmente, se observó que en todas las modalidades el monto promedio desembolsado continúa siendo mayor para hombres que para mujeres.

Tabla.3.1. Número y monto promedio de desembolsos por sexo; por producto

Sexo	Tipo	Indicador	2020	2021	
Mujeres	Microcrédito	Número	863.754	1.014.660	
		Monto promedio (\$)	4.831.802	5.316.691	
	Consumo	Número	53.015.764	65.514.067	
		Monto promedio (\$)	874.918	984.652	
	Vivienda	Número	83.011	123.287	
		Monto promedio (\$)	101.924.235	110.806.177	
	Consumo Bajo Monto	Número	77.340	227.737	
		Monto promedio (\$)	540.717	865.814	
	Hombres	Microcrédito	Número	622.535	813.499
			Monto promedio (\$)	6.092.734	6.271.939
Consumo		Número	54.059.086	66.006.688	
		Monto promedio (\$)	1.107.136	1.261.667	
Vivienda		Número	87.425	125.215	
		Monto promedio (\$)	118.576.398	128.201.971	
Consumo Bajo Monto		Número	42.829	67.179	
		Monto promedio (\$)	654.278	1.154.604	

↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC, SES y ONG's microfinancieras.

Recuadro 3.1

Distribución de los créditos de bajo monto por sexo

El crédito de consumo de bajo monto es un producto que busca garantizar que la población de bajos ingresos con un historial crediticio precario puedan acceder por primera vez a un producto del activo bancario. Cabe destacar que este tipo de préstamos tuvo un crecimiento notorio de sus desembolsos durante el último año. En efecto, el acumulado en doce meses subió de 120.169 a 294.916 entre 2020 y 2021, un incremento del 145,4% durante el último año.

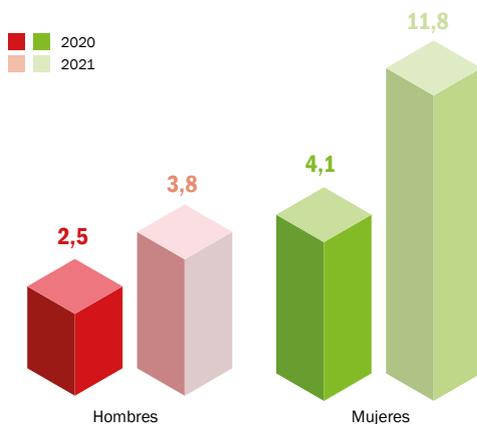
Al analizar cómo se distribuyeron estos créditos por sexo, se encontró que el número de desembolsos por 1.000 adultos alcanzó un indicador de **11,8** en el caso de las mujeres, cifra que representaba casi tres veces más el registro que alcanzaban los hombres (**3,8**), (Gráfico 3.10).

Por otra parte, se observó que el monto promedio otorgado fue mayor en el caso de los hombres frente a las

mujeres. En efecto, para los hombres este valor ascendió a **\$1,2 millones**, para las mujeres estuvo alrededor de los **\$900.000** (Gráfico 3.11). Cabe señalar que el monto promedio creció significativamente entre 2020 y 2021 para ambos sexos, lo cual pudo haber estado conectado con la emisión del Decreto 222 de 2020 y la Circular Externa 042 de 2020 de SFC, que elevaron el tope de este tipo de préstamos hasta los 6 SMMLV.

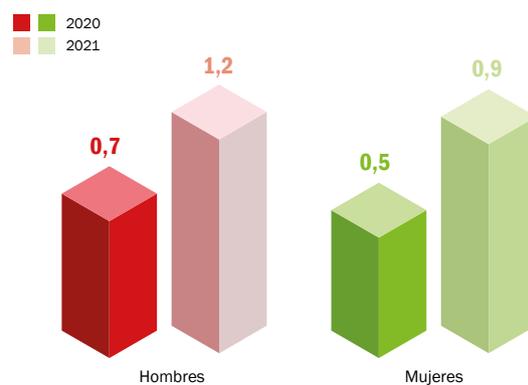
De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que los créditos de consumo de bajo monto han tenido una penetración mucho más alta entre las mujeres, aunque los hombres, en promedio, han obtenido un mayor monto desembolsado, superando en cerca de **\$300.000** los valores registrados por ellas.

Gráfico 3.10. Acumulado en doce meses del número de desembolsos de crédito de bajo monto por cada mil adultos (hombres vs. mujeres)



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

Gráfico 3.11. Evolución del monto promedio de los desembolsos de crédito de bajo monto por sexo



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

4

Cobertura física del sistema financiero





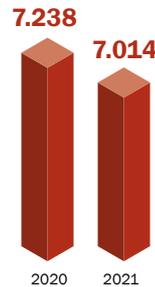
La reactivación económica está en plena marcha y necesita de un sistema financiero inclusivo que brinde productos y servicios en todo el territorio nacional, factor clave para reducir las brechas que afectan a ciertos grupos poblacionales.

Si bien el auge de la digitalización y las herramientas tecnológicas ha permitido mejorar la inclusión financiera de población anteriormente excluida del sistema, la presencia en las zonas de más difícil acceso y conectividad siguen siendo un desafío. El crecimiento en los indicadores de cobertura en áreas rurales es notorio, pero las brechas frente a los indicadores urbanos continúan. Vale la pena señalar que la cobertura de canales presenciales sigue siendo vital en varias zonas del país, aún en un entorno con conectividad digital, teniendo en cuenta que no todos los consumidores están dispuestos a realizar operaciones usando canales digitales, por factores como desconfianza o falta de conocimiento.

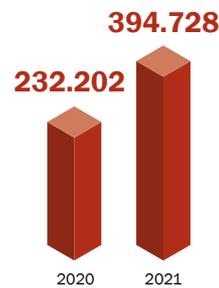
A continuación, se presentan los principales indicadores de cobertura física del sistema financiero en el país, detallando la información a nivel municipal y se analizan los números desagregados para las zonas rurales.

Principales resultados

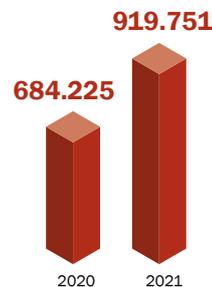
La cantidad de sucursales físicas cayó **3,1%** frente al año pasado, aunque el número de municipios que cuenta con al menos uno de estos puntos subió levemente.



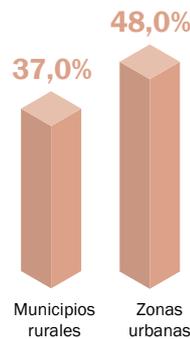
Los corresponsales continúan a la cabeza en materia de capilaridad y mejoras en la cobertura física. El aumento en el número total de corresponsales reportados es de **70%**, impulsado fuertemente por los tercerizados (con **77%**). En esta cifra cabe tener en cuenta que un corresponsal tercerizado puede prestar sus servicios a varias entidades financieras.



El número de datáfonos se acerca al millón de dispositivos, manteniendo su tendencia creciente de años anteriores, mientras que el de cajeros automáticos se redujo.



En todos los niveles de ruralidad hubo mejoras en la cobertura del sistema financiero, aunque los indicadores siguen siendo mejores en las ciudades. El número de puntos de contacto en municipios rurales creció **37,0%** y en las zonas urbanas e intermedias se incrementó **48,0%**



Presencia financiera

Oficinas

Las sucursales físicas continuaron con una tendencia decreciente en 2021, en línea con la mayor utilización de canales digitales. El total de oficinas decreció 3,1% anual al pasar de 7.238 en diciembre 2020 a 7.014 al cierre de 2021.

En 92 municipios del país se registraron disminuciones en el número de oficinas, resaltándose las grandes ciudades como: Bogotá (62), Medellín (35), Cali (29), Bucaramanga (13) y Barranquilla (8). Así mismo, en un municipio que tenía una oficina en 2020 no se registró dato en 2021 (Dibulla, La Guajira). Otros 742 municipios no tuvieron variación en la cobertura de sucursales, mientras que 36 municipios presentaron un incremento,

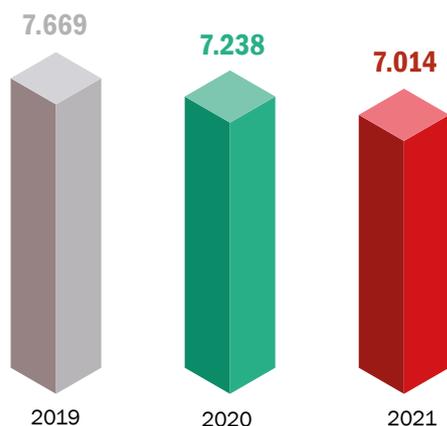
con tres de ellos (Hatonuevo-La Guajira, Cáceres y Buriticá – Antioquia) en los cuales se abrió una oficina en 2021, que no estaba en 2020. Cabe señalar que de los 36 municipios en los cuales aumentó la cobertura de sucursales 11 son rurales o rurales dispersos y 11 intermedios.

El comportamiento de las oficinas muestra que, si bien el total a nivel nacional cayó, hay un mayor número de municipios que cuenta con al menos una sucursal, frente al año pasado (869 en 2021 vs 867 en 2020). Con ello, el 78,8% de los municipios cuenta con al menos una oficina. En particular, el número de municipios rurales o rurales dispersos con al menos una oficina llega a 469, que corresponde al 73,4% del total de municipios en esa categoría (en las ciudades es el 87,6%).

Al calcular la densidad de la cobertura de oficinas frente a la población adulta para 2021, se tiene que hay 1,9 oficinas por cada 10.000 adultos para el promedio nacional, cifra menor en 4,8% a la registrada en 2020. Si se estima el indicador por municipio, se evidencia que 440 municipios tienen indicadores por encima de ese número, con una mayoría de ellos correspondientes a las categorías rural y rural disperso.

El municipio con mayor indicador de oficinas por 10.000 habitantes es San Juanito (Meta) con 12.3. Bogotá, por ejemplo, tiene un indicador de

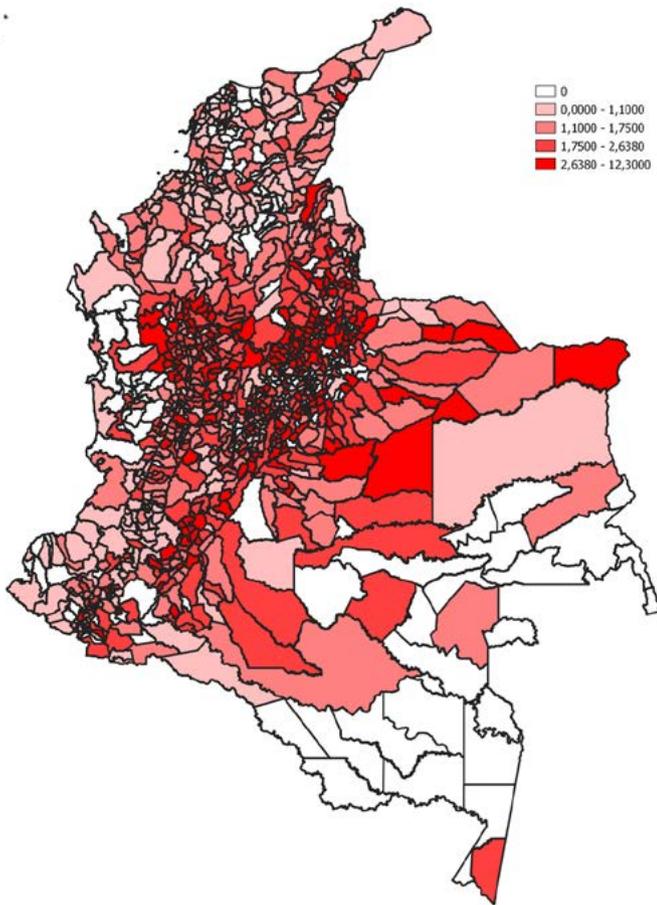
Gráfico 4.1. Evolución número de oficinas - total nacional, 2019-2021



↗ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 322 de la SFC e información reportada por cooperativas financiera vigiladas por la SES y ONG microfinancieras

Mapa 4.1.

Número de oficinas por cada
10.000 adultos por municipio, 2021



↗ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 322 de la SFC e información reportada por cooperativas financiera vigiladas por la SES y ONG microfinancieras

2,2 sucursales por 10.000 habitantes, mientras que Medellín tiene 2,3 y Cali 2,3. En el Mapa 4.1 se puede observar la distribución espacial del indicador.

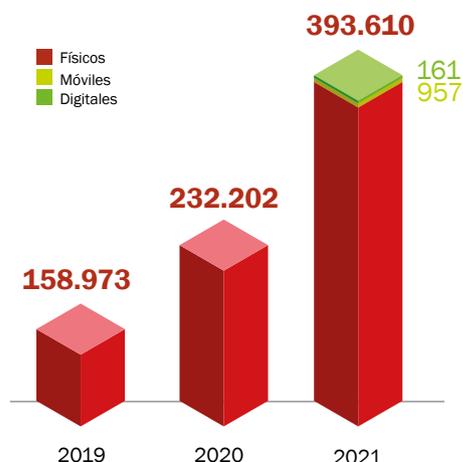
De otro lado, el indicador de densidad respecto al territorio a nivel nacional pasó de 6,3 en 2020 a 6,1 oficinas por 1.000 km² en 2021, lo que significa una reducción de 3,1%. Si se analiza por municipio, las ciudades capitales y sus municipios de influencia presentan los mejores indicadores, debido a su tamaño relativamente pequeño frente al número de oficinas registradas. El municipio con indicador más bajo, aparte de los que no cuentan con oficinas, tiene 1 oficina para más de 65 mil km² (Cumaribo, Vichada) y el de mayor indicador cuenta con 44 oficinas en 17 km² (Itagüí, Antioquia).

Corresponsales

Los corresponsales siguen aumentando su presencia a nivel nacional y con la introducción de los corresponsales móviles y digitales (ver recuadro 4.1) han ganado mayor cobertura. Con datos a diciembre de 2021, se contabilizan 394.728 corresponsales, de los cuales 957 son móviles y 161 son digitales. Esto significa un aumento de 70% respecto al total de puntos registrado el año anterior, debido en su mayoría al crecimiento de corresponsales tercerizados¹. En este tipo de casos un mismo punto físico se contabiliza más de una vez en el reporte agregado de corresponsales tercerizados².

- 1 Los corresponsales propios usan los sistemas de transmisión de datos propios de la entidad correspondiente, mientras que los tercerizados hacen uso de un sistema de transmisión de datos contratado por la entidad con un tercero, normalmente mediante una red dispuesta por un establecimiento comercial. Vale la pena aclarar que esta desagregación está disponible solamente para las entidades vigiladas por la SFC.
- 2 Al respecto, algunos análisis a partir de una muestra de agregadores de corresponsales han ubicado la proporción de corresponsales tercerizados únicos cercana al 36% del total y señalan que es un fenómeno más frecuente en las zonas urbanas. (Marulanda Consultores (2020). *Country Analysis on CI/CO Networks: COLOMBIA*. CGAP)

Gráfico 4.2. Evolución número de corresponsales – total nacional, 2019-2021



↗ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 534 de la SFC e información reportada por cooperativas financiera vigiladas por la SES y ONG microfinancieras

En el 98% de los municipios del país aumentó la cobertura por este canal, resaltándose que en 162 los crecimientos fueron superiores al 100%. Solo dos municipios registraron una reducción en el número de agentes en 2021, mientras que cuatro mantuvieron el mismo nivel de correspon-

sales que tenían el año anterior, conservándose la cobertura en la totalidad de ellos.

No obstante, la actividad de los corresponsales, en el total nacional, se redujo respecto a 2020, tendencia que se viene sosteniendo los últimos años. En efecto, de los corresponsales correspondientes a entidades vigiladas por la SFC³, el 59,5% se reportaron con actividad en los últimos tres meses, cifra que el año anterior fue de 68,6%.

De otra parte, al desagregar por tipo de corresponsal los tercerizados crecieron 77,7% anual, mientras que los propios lo hicieron 14,9%, con lo que alcanzan 361.700 (91,7% del total) y 32.699 (8,3%), respectivamente. Los corresponsales tercerizados continúan creciendo a una tasa mayor, aumentando su participación año a año. La proporción de tercerizados es más alta en las ciudades que en los municipios rurales y ha venido creciendo en todas las categorías.

Los indicadores de densidad respecto a la población de los corresponsales, calculados para

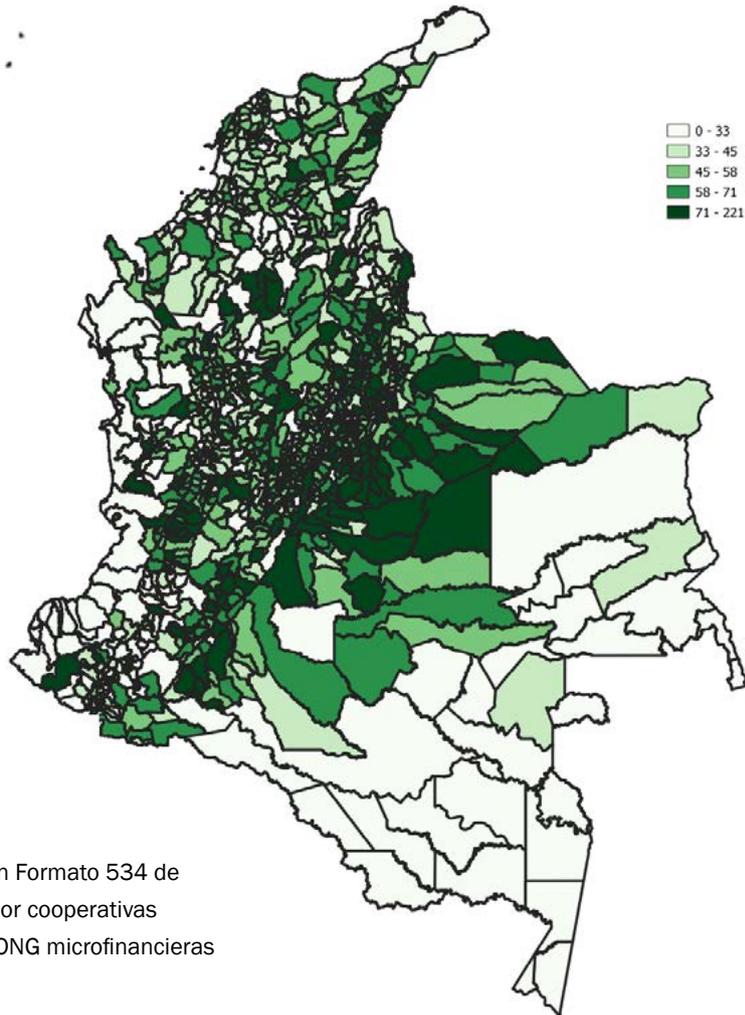
Tabla 4.1. Número de corresponsales tercerizados como proporción del total según nivel de ruralidad, 2019-2021

	2019		2020		2021	
	Propios	Tercerizados	Propios	Tercerizados	Propios	Tercerizados
Ciudades y aglomeraciones	14,1 %	85,9 %	11,0 %	89,0 %	7,5 %	92,5 %
Intermedio	19,3 %	80,7 %	15,7 %	84,3 %	9,9 %	90,1 %
Rural	21,0 %	79,0 %	16,6 %	83,4 %	11,4 %	88,6 %
Rural disperso	20,2 %	79,8 %	15,2 %	84,8 %	10,9 %	89,1 %

↗ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 534 de la SFC e información reportada por cooperativas financiera vigiladas por la SES y ONG microfinancieras

3 La desagregación para corresponsales activos incluye información para las entidades vigiladas por la SFC, dada la no disponibilidad de los datos para las cooperativas no vigiladas por la SFC y que las ONG no cuentan con el canal.

Mapa 4.2. Número de corresponsales activos por cada 10.000 adultos por municipio, 2021



➤ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 534 de la SFC e información reportada por cooperativas financiera vigiladas por la SES y ONG microfinancieras

los corresponsales activos, muestran una mejora importante, al pasar de 43,7 corresponsales por cada 10.000 habitantes en 2020 a 63,3 en 2021, un aumento de 45%. Si se analiza por municipio, 347 de ellos presentan un indicador mayor al nacional, alcanzando más de 220 corresponsales activos por cada 10.000 habitantes en los mejores casos. El top 10 de municipios con mejor cobertura de corresponsales respecto a su población incluye a: San Juanito y El Calvario (Meta), Chameza y Sabanalarga (Casanare), Palmar (Santander), Sativasur y Santa María (Boyacá), Armenia y Abriaquí (Antioquia), Santa Rosalía

(Vichada); todos ellos rurales y rurales dispersos a excepción de Palmar.

Al observar el indicador respecto a la superficie territorial, los corresponsales activos llegan a los 205 por cada 1.000 km², cifra mayor en 47,4% a la del año anterior. Al igual que en las oficinas, las ciudades capitales y sus municipios cercanos son los que presentan mejores indicadores de cobertura territorial de los corresponsales. El mejor indicador lo presenta Itagüí, con 1.222 corresponsales activos para 17 km² y el más bajo está en Taraira, Vaupés, en donde se registran 2 corresponsales activos para 6.619 km².

Recuadro 4.1. Corresponsales móviles y digitales

Llevar los productos y servicios del sistema financiero a zonas de difícil acceso y/o conectividad, en especial en áreas rurales, ha sido uno de los mayores retos en inclusión financiera. Los indicadores todavía muestran algunos rezagos en cobertura rural y, buscando mitigar esta brecha, desde 2020 mediante el Decreto 222, se crearon dos canales que facilitan la capilaridad del sistema financiero: los corresponsales móviles y los corresponsales digitales.

Los corresponsales móviles son puntos de atención y prestación de servicios financieros que pueden operar de manera ambulante sin necesidad de ubicarse en un punto fijo (por ejemplo, un local comercial) y que no nece-

sariamente deben tener una conexión permanente a una red de datos. Por tanto, pueden operar fuera de línea y reportar sus operaciones al finalizar el día, situación que es excepcional para zonas con baja o limitada cobertura de redes de comunicación.

Para el cierre del 2021, se cuenta con 957 corresponsales móviles, de los cuales 872 se reportaron como activos. Al cierre del año, son cinco las entidades financieras que están usando el canal, 770 son corresponsales propios y 187 corresponsales tercerizados.

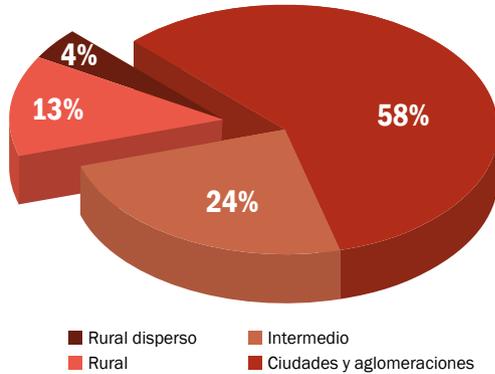
La implementación de estos corresponsales viene creciendo a nivel nacional y cabe destacar que, en departamentos como Magdalena, Bolívar, Sucre, Cesar,

Tabla 4.2. | Número de municipios con corresponsales móviles por departamento 2021

Departamento	Número de municipios con al menos un corresponsal móvil	Departamento	Número de municipios con al menos un corresponsal móvil
Santander	23	Córdoba	4
Bolívar	13	Nariño	2
Magdalena	12	Quindío	2
Cesar	12	Tolima	1
Boyacá	10	Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	1
Norte de Santander	9	Chocó	1
Sucre	9	Risaralda	1
Antioquia	7	Caldas	1
Meta	6	Huila	1
Valle del Cauca	5	Cauca	1
Cundinamarca	5	Bogotá, D.C.	1
Atlántico	4		

↗ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 534 de la SFC

Gráfico 4.3. | Número de corresponsales digitales y entidades que implementaron el canal, 2021



↗ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 534 de la SFC

entre otros en donde se identifican brechas en inclusión y cobertura financiera, ya hay una dinámica importante.

Al interior de cada departamento, si bien en algunos hay una concentración del número de corresponsales móviles en un municipio y su entrada aún es incipiente, en varios departamentos se observa una dispersión importante.

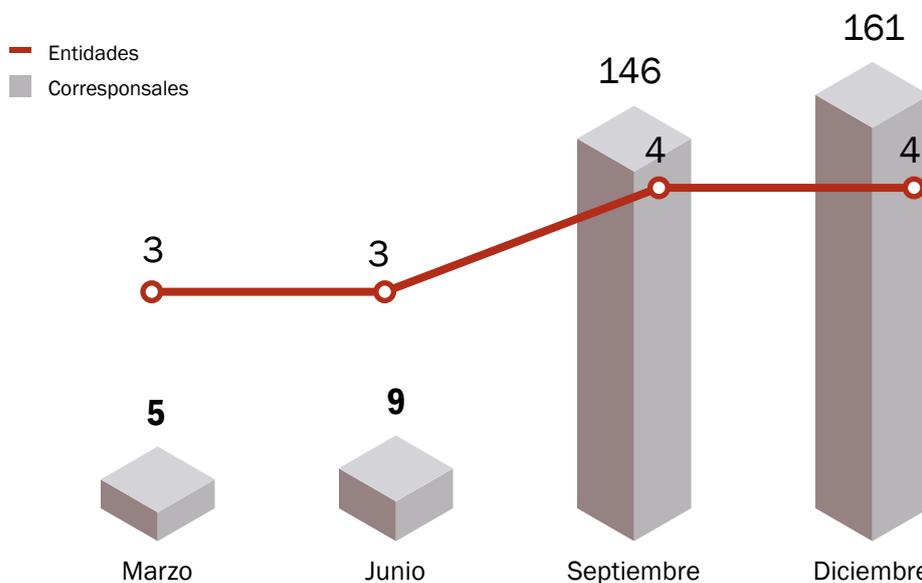
Si se observa por nivel de ruralidad, se tiene que el 58% de estos puntos están ubicados en municipios urbanos, y entre las zonas rural y rural disperso alcanzan el 18%.

Por su parte, los corresponsales digitales son dispositivos con los cuales un tercero pone a disposición del consumidor financiero una aplicación web o móvil, que se conecta a la red de la entidad financiera para que pueda utilizar sus servicios. Esto hace que su operación sea enteramente digital y facilita la interacción con otros instrumentos como billeteras móviles y aplicaciones de los bancos, páginas web de estos, etc., permitiendo la prestación de servicios financieros a unos costos operativos menores.

La implementación de este tipo de dispositivos ha venido creciendo poco a poco y ya se cuenta con 161 corresponsales registrados en cabeza de cuatro entidades financieras. De ese total, 133 corresponsales se encontraban activos a diciembre de 2021. A su vez, 157 se reportaron como tercerizados y 4 como propios.

Si bien el canal de corresponsalía tradicional ha permitido llegar a todos los municipios del país, con estos

Gráfico 4.4. | Número de corresponsales digitales y entidades que implementaron el canal, 2021



↗ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 534 de la SFC

nuevos instrumentos se gana la posibilidad de llegar a la llamada “última milla” y se podrá aumentar la cobertura en territorios alejados de cabeceras municipales a unos costos menores, permitiendo que cada vez más población pueda acceder al sistema financiero formal de manera ágil y segura.

Con la expedición de la Circular Externa 002 de 2021, la Superintendencia Financiera determinó las directrices bajo las cuales deben operar las entidades vigiladas que estén interesadas en implementar estos canales, destacándose el cumplimiento de estándares de seguridad y el deber de información a los consumidores financieros.

En el caso de las entidades cooperativas vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, en el capítulo VIII del Título II de la Circular Básica Contable y Financiera se encuentran las instrucciones para la prestación de servicios por medio de corresponsales entre los que están los móviles y digitales.

Tal como se observa, aproximadamente un año después de la autorización y la expedición de las condiciones de operación de los corresponsales, hay un creciente interés en la implementación de estos canales por parte de las entidades.

Datáfonos

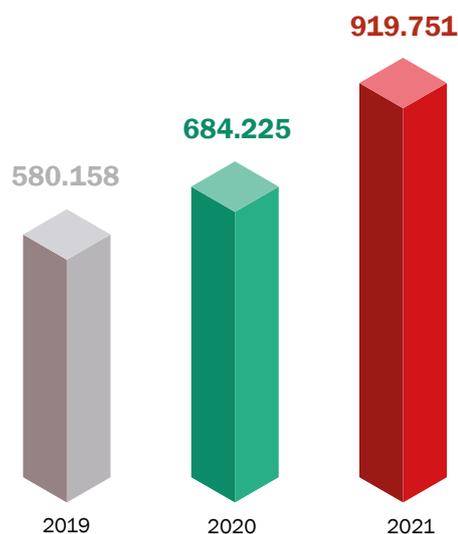
Los datos de cierre de 2021 registran un total de 919.751 en todo el territorio, cifra superior en 34,4% a la alcanzada el año anterior. Este tipo de dispositivos también ha tenido un crecimiento sostenido, impulsado por tecnologías que agilizan su adopción por parte de los comercios con equipos más sencillos, en cuanto a tamaño y necesidad de conexiones, portátiles, con tecnologías QR y sin contacto, entre otros avances.

La densidad relativa a la población llega en 2021 a los 248 dispositivos por cada 10.000 adultos, que es mayor 32,1% a la del 2020. Igualmente, el número de datáfonos por cada 1.000 km² aumentó de 599 a 805 en el último año.

Cajeros automáticos

Por otra parte, el número de cajeros automáticos alcanzó 16.026 en todo el país, con una variación anual de -1,6%. El número de dispositivos

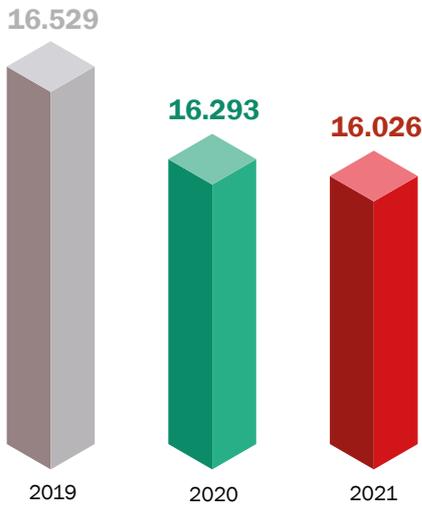
Gráfico 4.5. | Número de datáfonos a nivel nacional, 2019-2021



↗ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 444 de la SFC

por cada 10.000 adultos pasó de 4,5 en 2020 a 4,3 en 2021 (reducción de 3,3%), mientras que los cajeros por cada 1.000 km² registraron una reducción de 1,7% al pasar de 14,3 a 14 en el último año.

Gráfico 4.6. | Número de cajeros automáticos a nivel nacional, 2019-2021



↗ Fuente: Equipo RIF con base en Formato 444 de la SFC

Presencia total puntos

Al agregar todos los tipos de puntos de contacto físico del sistema financiero, incluyendo las oficinas, los corresponsales, los cajeros automáticos

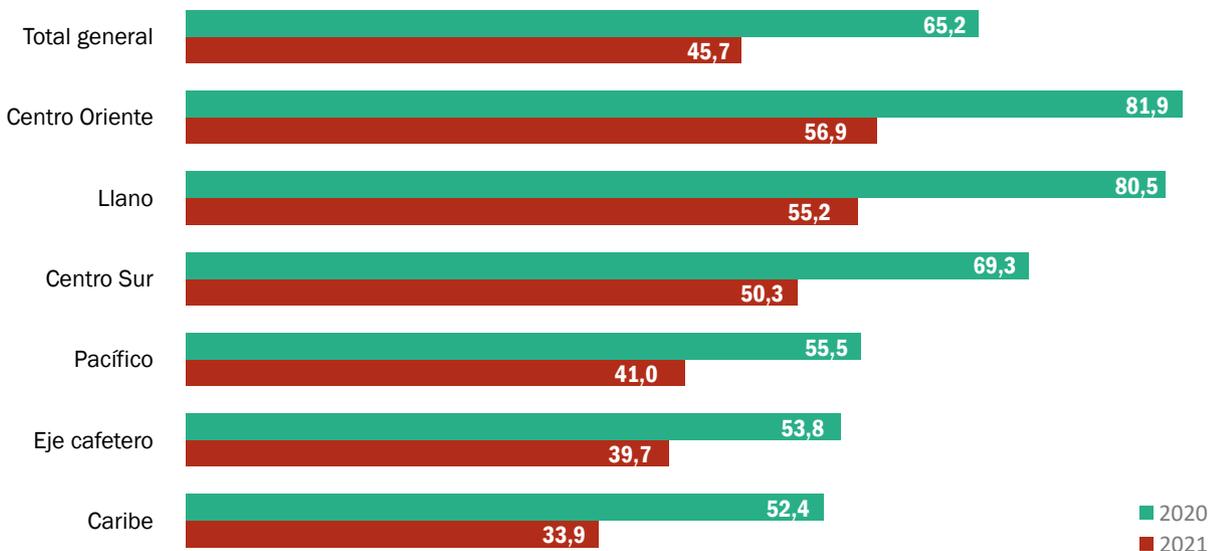
y los datáfonos, a 2021 se registran 1.337.519 puntos, superior en 42,3% a la cifra del 2020.

394.728 CORRESPONSALES	7.014 OFICINAS
919.751 DATÁFONOS	16.026 CAJEROS

Respecto a la población, se pasó de 258 puntos por cada 10.000 adultos a 361 en 2021, un avance de 38,8%, mientras que, normalizando por la superficie a cubrir, hay 1.171 puntos por cada 1.000 km², resultado superior en 42,3% al de 2020.

Para realizar el análisis regional de puntos de contacto, se tomaron los datos de oficinas y corresponsales activos. Las cifras muestran que en todas hubo aumentos significativos en la densidad de puntos de contacto por 10.000 habitantes, en especial en las regiones Caribe y Llanos, que crecieron 54,4% y 45,8% en sus puntos de contacto.

Gráfico 4.7 | Número de puntos de contacto físicos del sistema financiero por cada 10.000 adultos, por región



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

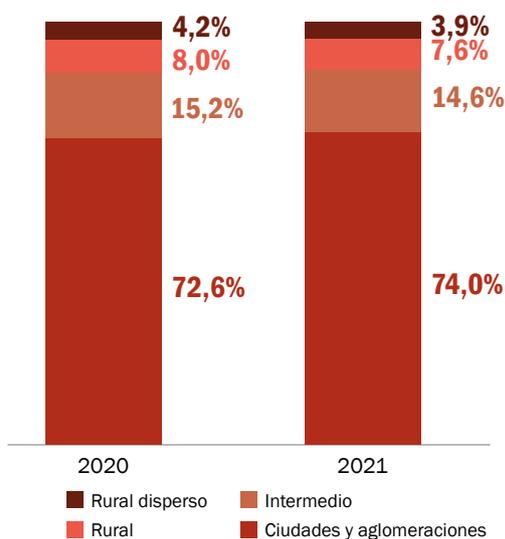
Al analizar por niveles de ruralidad, se observa un importante aumento de los puntos de contacto en todas las zonas, destacándose la variación de las ciudades y aglomeraciones. No obstante, el comportamiento de las zonas rurales y rurales dispersas fue positivo con variaciones de 35,1% y 34,4%, respectivamente, en su número de puntos. Con ello, la proporción de puntos de contacto ubicados en ciudades y aglomeraciones es de 74%, en los municipios intermedios llega a 14,6%, mientras que en los rurales es de 7,6% y en los rurales dispersos 3,9%.

El crecimiento de la cobertura física se refleja en el aumento del indicador de densidad de puntos por habitante, creciendo en todas las categorías de ruralidad, con un énfasis mayor en ciudades.

Al analizar el detalle municipal, frente al año anterior, el 89,7% de los municipios tuvo un incremento o mantuvo en su indicador de puntos por cada 10.000 adultos y para el 6,9% el indicador se redujo. En el Mapa 4.3 se observa la distribución de las variaciones porcentuales anuales, siendo los tonos claros los que tuvieron mayores crecimientos y los oscuros los que tuvieron una desmejora en su cobertura (medida con el indicador de densidad). Al respecto, el 56% de los municipios que tuvieron mejora en sus indicadores corresponde a las categorías rural o rural disperso.

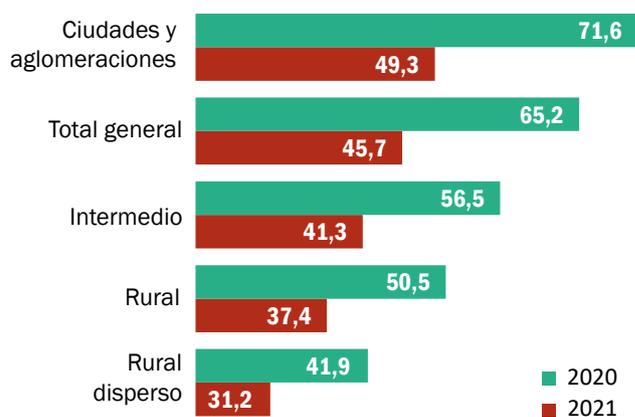
Producto de esa dinámica, en el Mapa 4.4 se observa la distribución de los municipios de acuerdo con el nivel del indicador de número de

Gráfico 4.8 Proporción de puntos de contacto físicos del sistema financiero por nivel de ruralidad, 2020–2021



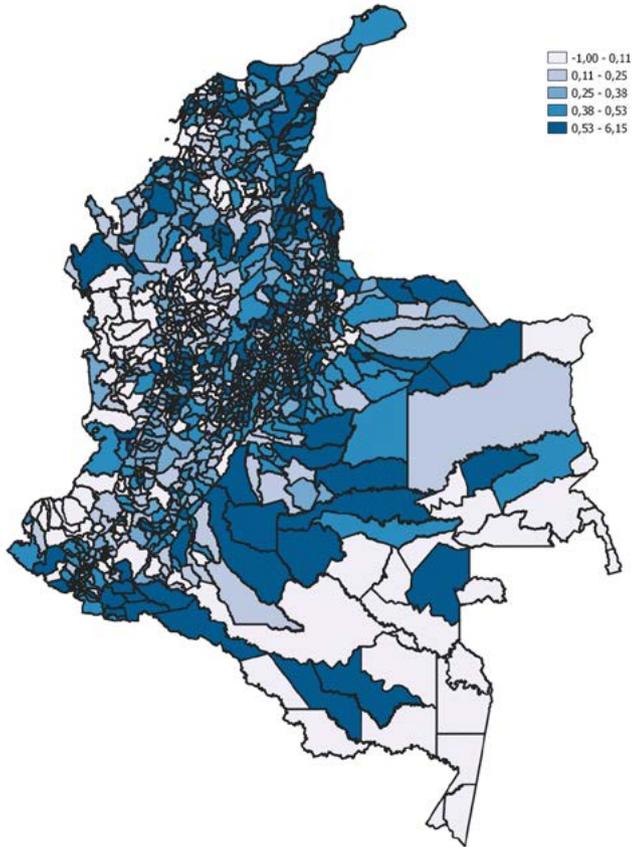
↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

Gráfico 4.9 Número de puntos de contacto físicos del sistema financiero por cada 10.000 adultos, por nivel de ruralidad



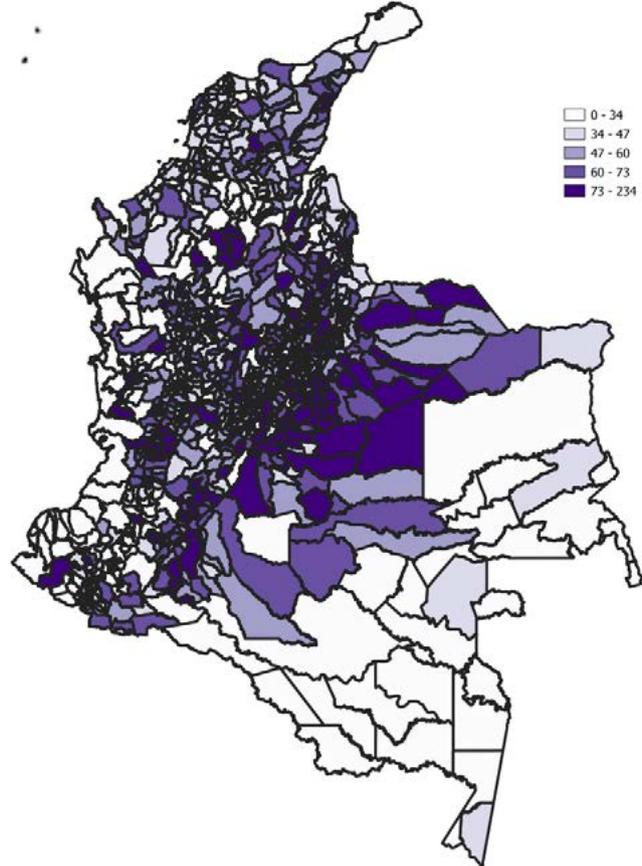
↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

Mapa 4.3. Variación % anual en puntos de contacto físicos del sistema financiero, por municipio



7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

Mapa 4.4. Número de puntos de contacto físicos del sistema financiero por cada 10.000 adultos, por municipio



7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

puntos de contacto por cada 10.000 habitantes. En concordancia con el indicador agregado por ruralidad, a pesar de tener aumentos relevantes, los mayores retos en cobertura se presentan en municipios ubicados hacia el sur oriente y occidente del país. Además, cabe señalar que estos municipios en un gran porcentaje importante son rurales.

Recuadro 4.2.

Indicador de vulnerabilidad en la cobertura física del sistema financiero

Las cifras de cobertura física continúan por una senda creciente y la mayoría de municipios presentan mejoras notables, pero la heterogeneidad entre zonas geográficas del país y por categorías de ruralidad persiste. Con el fin de analizar estas problemáticas, se realizó un ejercicio basado en los hallazgos de las ediciones del Reporte de Inclusión Financiera del 2018 (ver recuadro “Cobertura Financiera Vulnerable” de ese informe) y 2020 (ver recuadro 4.5 de ese informe) para establecer un puntaje que indique el grado de vulnerabilidad en la cobertura física del sistema para cada municipio, algunos factores comunes entre municipios con niveles similares y dar una idea sobre posibles determinantes.

Inicialmente, se definió el conjunto de variables a analizar conexas con la cobertura del sistema financiero, pero también con otros factores que a priori se pueden relacionar con la vulnerabilidad y no son mediciones directamente de cobertura. En el siguiente cuadro se señalan las variables incluidas:

Con el conjunto de datos definido, se aplicó un análisis de componentes principales, consistente en la generación de combinaciones lineales que no están correlacionadas entre sí para explicar la variabilidad de los datos y que permiten establecer ponderaciones para obtener un indicador sintético que explique el grado de vulnerabilidad en cobertura financiera y el peso de los factores que la explican.

Aplicando esta metodología se obtuvieron dos componentes, el primero es explicado de manera positiva por la cobertura TIC y el valor agregado municipal (como proxy de la actividad económica), así como de forma negativa por la ruralidad y la distancia a la capital, mientras que en el segundo los factores más significativos son la densidad de oficinas y corresponsales, de manera positiva, y el porcentaje de corresponsales tercerizados de forma negativa. En el gráfico 4.10 se observa la distribución de los valores propios en cada componente. Por ejemplo, la cobertura TIC tiene un valor relativamente alto en la

Tabla 4.3. Variables análisis de vulnerabilidad en la cobertura financiera 2021

Relacionadas con cobertura	Otros factores
Oficinas por 10.000 habitantes	Cobertura TICs: Se establecieron puntajes a cada municipio basados en la cobertura de telefonía móvil por tipo de tecnología (2g, 3g, HSPA+, HSPA+DC y LTE) según los datos de cobertura móvil por tecnología, departamento y municipio por proveedor con corte a 2020 proporcionados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, disponibles en la página web de datos abiertos.
Corresponsales activos por 10.000 habitantes sin BA	Distancia: distancia lineal en km desde el centroide del municipio al centroide de la capital del respectivo departamento.
Proporción corresponsales tercerizados	Valor agregado municipal. Fuente DANE.
Ruralidad	Nivel de ruralidad (calificado con números entre 1 y 4 según cada nivel, siendo 1 las ciudades y aglomeraciones y 4 los municipios rurales dispersos).

Tabla 4.4. Promedio Indicador Sintético de Vulnerabilidad den la cobertura financiera, por ruralidad 2021

Ruralidad	Promedio puntaje Indicador sintético de vulnerabilidad
Ciudades y aglomeraciones	0,50
Intermedio	0,39
Rural	0,30
Rural disperso	0,23

↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF

primera componente (eje horizontal), lo que indica que es significativo y su efecto es positivo, pero para la segunda componente (eje vertical) su efecto es mucho menos significativo (cercano a cero). Teniendo en cuenta los valores

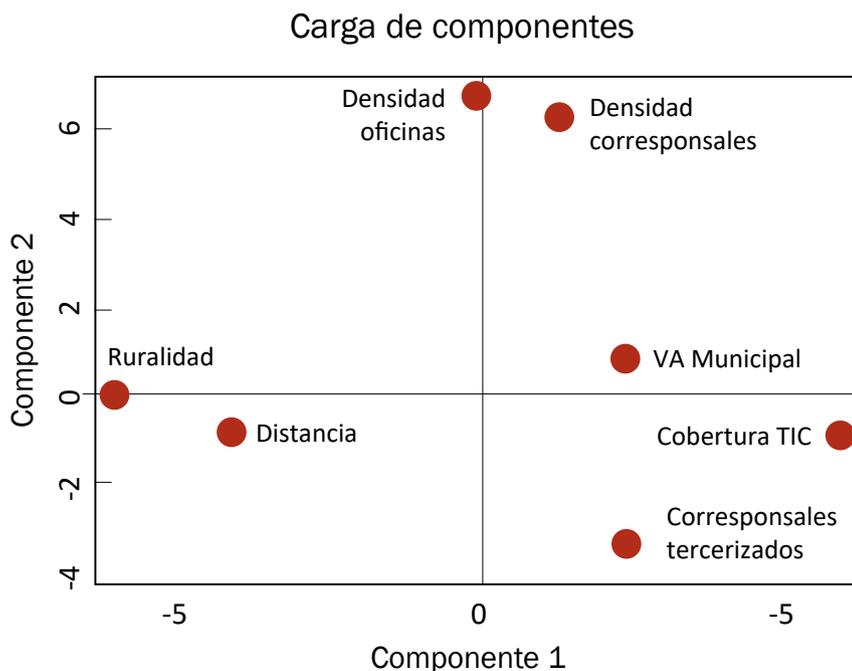
propios asociados a cada variable, se puede vincular a la vertical con factores relacionados directamente con la cobertura del sistema y la horizontal con fenómenos “externos” que la determinan.

Así, se calculó un indicador que señala la vulnerabilidad en la cobertura financiera con puntajes que se normalizaron para que sean valores entre 0 y 1 donde 0 correspondería al municipio con mayor vulnerabilidad y 1 el de menor. Al agrupar por el grado de ruralidad, se observa que los municipios rurales y rurales dispersos tienen en promedio una vulnerabilidad mayor. Por otra parte, se destaca que los mejores puntajes se encuentran en las ciudades capitales.

Así mismo, al graficar en un mapa los puntajes municipales agrupados por quintiles, se tiene la siguiente distribución espacial:

Como se señaló en el gráfico de los valores propios, las variables “distancia” y “ruralidad” tienen un efecto negativo y significativo, lo que indica que a medida que

Gráfico 4.10 Estimaciones valores propios por componente



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF.

aumenta la ruralidad el puntaje de vulnerabilidad es menor, mismo efecto que ocurre en el caso de la distancia a la capital. Los resultados señalados en el mapa lo confirman dado que, de manera similar a los indicadores de cobertura, las zonas rurales y ubicadas hacia la periferia del país presentan mayor vulnerabilidad. Tal condición

viene acompañada por dificultades de cobertura de telecomunicaciones y mayores distancias por recorrer desde las capitales, lo que hace más costoso el llegar a esa “última milla”.

De hecho, si se ordenan los municipios por el puntaje en su indicador de vulnerabilidad y se extraen los que

Tabla 4.4. | Indicador Sintético de Vulnerabilidad en la cobertura financiera, municipios con puntaje más bajo en 2021

Municipio	Departamento	Puntaje vulnerabilidad	Ranking vulnerabilidad	Ranking distancia	Ranking TICs	Ruralidad
Magüi	Nariño	0,17	1083	1024	1097	Rural disperso
Unguía	Chocó	0,17	1084	1073	1080	Rural disperso
Bajo Baudó	Chocó	0,16	1085	1021	965	Rural disperso
Santa Bárbara	Nariño	0,16	1086	1075	887	Rural disperso
San Jacinto del Cauca	Bolívar	0,16	1087	1053	1060	Rural disperso
Coper	Boyacá	0,16	1088	849	993	Rural disperso
La Primavera	Vichada	0,16	1089	1096	823	Rural disperso
Carurú	Vaupés	0,15	1090	1031	1089	Rural disperso
El Charco	Nariño	0,15	1091	1085	677	Rural disperso
El Carmen	Norte de Santander	0,14	1092	1033	1103	Rural disperso
Miraflores	Guaviare	0,14	1093	1076	1098	Rural disperso
Carmen del Darién	Chocó	0,14	1094	1084	980	Rural disperso
Norosí	Bolívar	0,14	1095	1092	1034	Rural disperso
Riosucio	Chocó	0,14	1096	1098	867	Rural disperso
La Macarena	Meta	0,13	1097	1052	1016	Rural disperso
Leguízamo	Putumayo	0,12	1098	1103	824	Rural disperso
Mosquera	Nariño	0,12	1099	1097	1029	Rural disperso
Juradó	Chocó	0,12	1100	1099	1015	Rural
Taraira	Vaupés	0,11	1101	1100	1102	Rural disperso
Cumaribo	Vichada	0,07	1102	1102	1090	Rural disperso

↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF

Tabla 4.5. | Promedio Indicador Sintético de Vulnerabilidad en la cobertura financiera, por departamento 2021

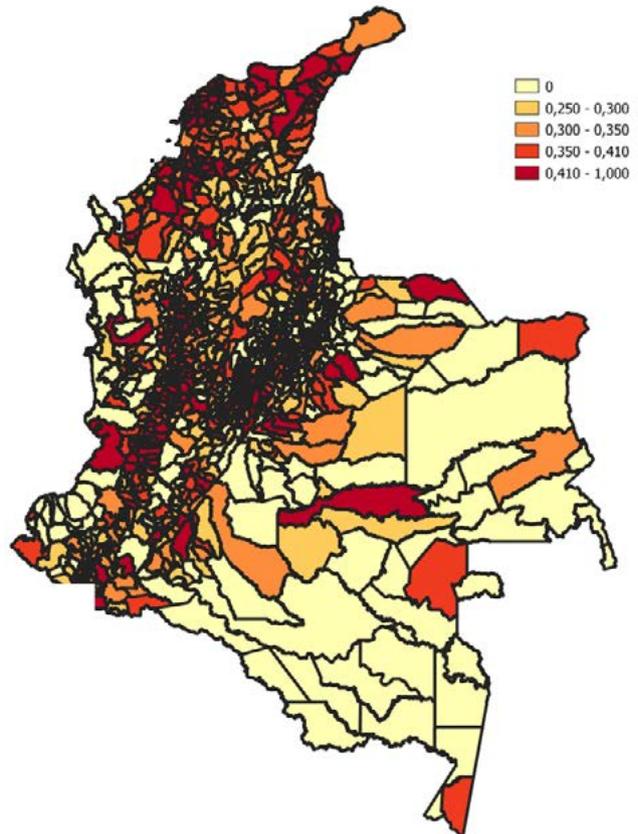
Departamento	Puntaje promedio	Departamento	Puntaje promedio	Departamento	Puntaje promedio
Bogotá, D.C.	1,00	Magdalena	0,36	Santander	0,31
Atlántico	0,47	Cesar	0,34	Caquetá	0,31
Quindío	0,44	Antioquia	0,34	Casanare	0,30
Archipiélago de San Andrés	0,43	Bolívar	0,33	Amazonas	0,30
Valle del Cauca	0,42	Cauca	0,33	Meta	0,30
La Guajira	0,40	Huila	0,32	Boyacá	0,29
Sucre	0,40	Tolima	0,32	Guaviare	0,28
Risaralda	0,39	Putumayo	0,32	Chocó	0,25
Caldas	0,38	Arauca	0,31	Vaupés	0,21
Córdoba	0,38	Nariño	0,31	Vichada	0,19
Cundinamarca	0,36	Norte de Santander	0,31	Guainía	0,18

7 Fuente: Elaboración Equipo RIF

Mapa 4.5. | Indicador Sintético de Vulnerabilidad den la cobertura financiera, por municipio

tuvieron los menores puntajes, es decir, los más vulnerables, estos están también entre los peor calificados en las variables de TICs y distancia, además de ser rurales.

Finalmente, si se grupa por departamentos, los promedios del indicador de vulnerabilidad en la cobertura financiera más altos están en Bogotá, que es el puntaje más alto, Atlántico, San Andrés, Quindío y Valle. En cambio, aquellos que se clasificaron entre los más vulnerables fueron Vaupés, Vichada y Guainía:



7 Fuente: Elaboración Equipo RIF

5

Dinámica de la transaccionalidad del sistema financiero





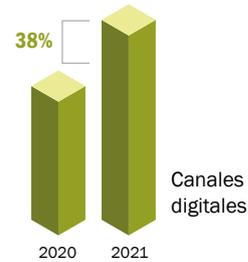
La situación de pandemia aceleró los procesos de digitalización y llevó a un cambio en el modelo de relacionamiento del sistema financiero con sus usuarios. Los productos digitales han venido siendo apropiados por parte de la población y ya son de uso común para muchas personas en diversos segmentos poblacionales, contribuyendo a la creación de un ecosistema digital de transacciones.

Las cifras de transaccionalidad del sistema financiero muestran importantes crecimientos de los canales digitales, con banca móvil e internet a la cabeza, y al medir los indicadores relativizados por la población, se evidencia su mayor uso.

En este capítulo se resumen los indicadores más importantes en materia de transaccionalidad, con énfasis en los canales digitales, y se detalla la evolución de productos financieros transaccionales (cuentas de ahorro y depósitos de bajo monto).

Principales resultados

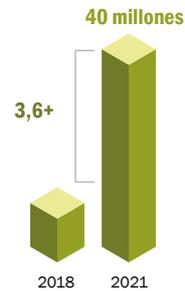
Las transacciones monetarias por canales digitales (banca móvil, internet y audio respuesta) aumentaron **38%** en el último año, impulsadas principalmente por la dinámica que tuvo la banca móvil.



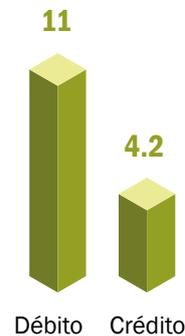
En lo corrido de 2021, por cada adulto que tiene al menos un producto financiero, se realizaron alrededor de **145** transacciones monetarias de todo tipo. Esta cifra fue superior en **22%** al registrado el año anterior.



El número de Depósitos de Bajo Monto ya supera los 40 millones, alcanzando más de **3,6** veces la cifra de hace 4 años. Las transacciones más frecuentes en este producto son las transferencias recibidas (**34%** del total), los retiros (**25%**) y las transferencias enviadas (**24%**).



En débito se alcanzó las **11 tarjetas** por cada **10 adultos** y en crédito llegó a **4,2 tarjetas** por cada 10 adultos.



Transaccionalidad por tipo de canal

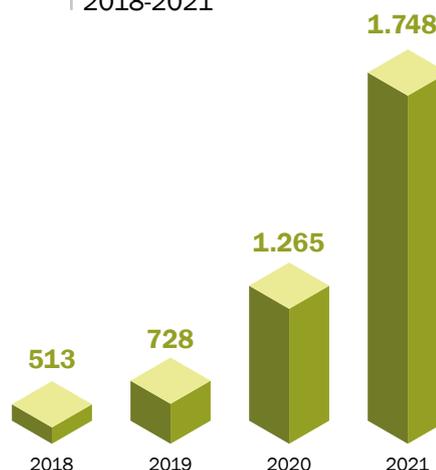
Los canales transaccionales digitales continúan creciendo y van tomando fuerza entre las preferencias de los usuarios para realizar sus operaciones, aunque un número importante todavía se realiza de forma presencial.

Durante el año 2021 se hicieron en total 11.160 millones de transacciones, de las cuales 4.895 millones de transacciones fueron monetarias, por un total de 9.198 billones de pesos, y 6.265 de operaciones eran no monetarias, que básicamente son consultas de saldo realizadas en su gran mayoría por banca móvil e internet.

El número de transacciones monetarias y no monetarias por los tres canales digitales correspondieron al 70,9% del total, cifra que solamente para las operaciones monetarias llegaba a 35,7%. Sin embargo, en este último rubro ha habido un crecimiento importante de la representatividad, ya que antes de la pandemia esta participación correspondía a 21,1%. En monto de transacciones, por los canales digitales se transó el 48,2%, cifra que en 2019 era de 42%.

Los canales digitales tuvieron un incremento de 38,2% en el número de transacciones monetarias (1.748 millones de operaciones), mientras que los no digitales aumentaron en 24,5%, alcanzando 3.147 millones de transacciones.

Gráfico 5.1 | Número de transacciones monetarias según tipo de canal (millones), 2018-2021



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera.

Entre tanto, las operaciones monetarias realizadas por telefonía móvil lideraron los canales digitales, llegando a superar los 1.000 millones, con un crecimiento de 71,9% anual, mientras que las de internet alcanzaron 703 millones de operaciones, aumentando 7,2%. Al analizar las proporciones, se evidencia el incremento del canal banca móvil, pasando de representar el 5% de las transacciones, hace cuatro años, al 21% el año anterior.

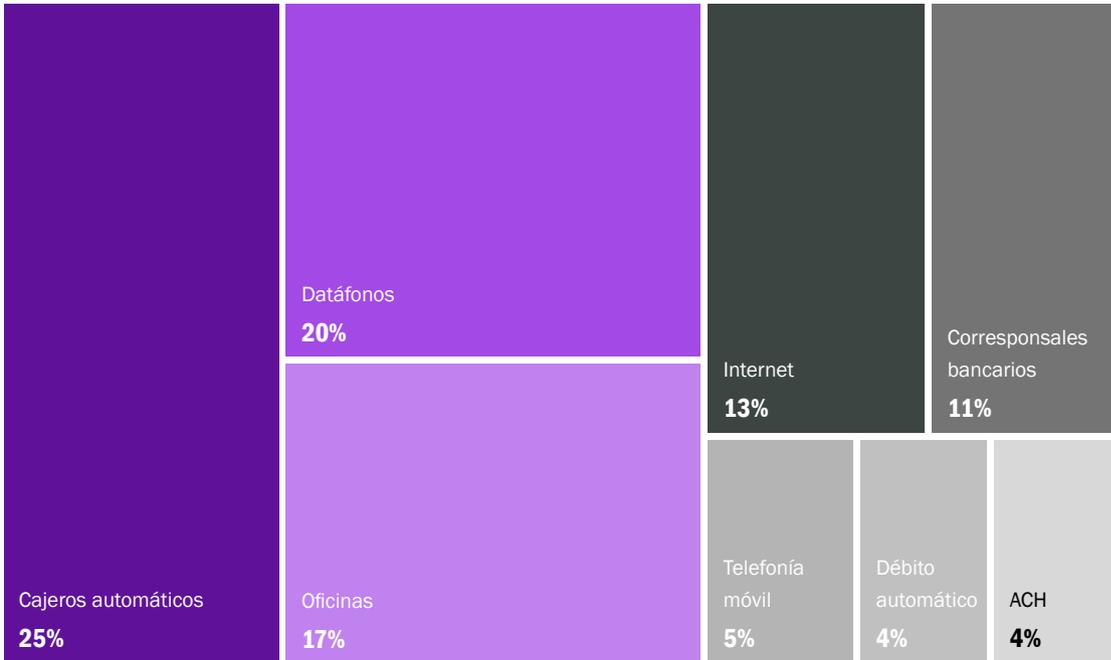
En cuanto a canales no digitales, la mayor dinámica se observó en datáfonos, que subie-

1 Se incluyeron en esta categoría las transacciones realizadas por banca móvil, internet y audio respuesta

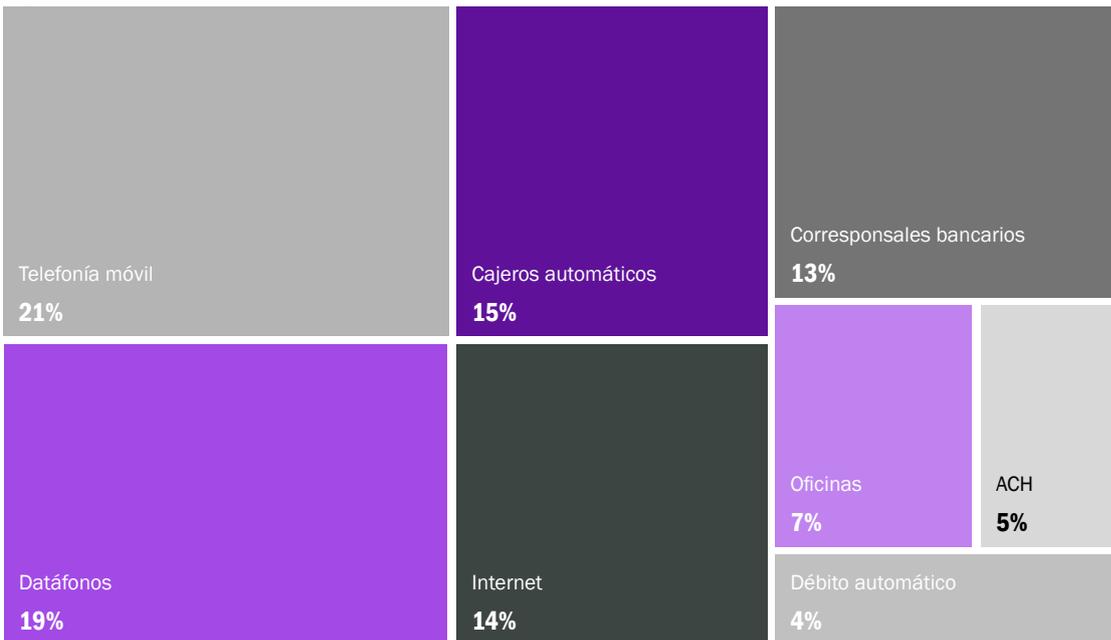
2 Se refiere a todos aquellos movimientos, manejo o transferencias de dinero realizados por los clientes y/o usuarios de las entidades

Gráfico 5.2 | Participación en el número de transacciones monetarias según canal

2018



2021



↗ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera.

ron 40,0% (945 millones de transacciones) y los corresponsales, que tuvieron un incremento de 36,5% y registraron 660 millones de operaciones monetarias. Vale la pena resaltar que las

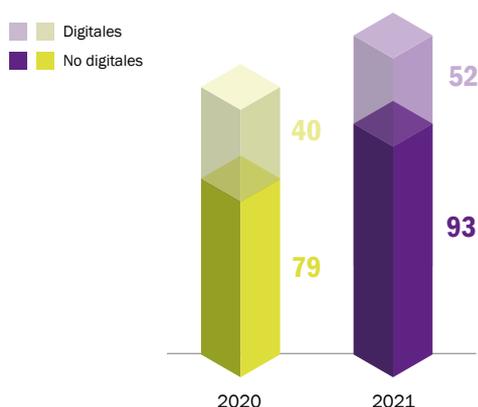
transacciones monetarias en oficinas y cajeros automáticos volvieron a crecer (9,1% y 7,3%, respectivamente) tras un 2020 con caídas en ambos canales.

Indicadores transaccionales por adulto

Al analizar la relación entre el número de las transacciones y la cantidad de personas que tienen acceso al sistema financiero, se observa que por cada adulto que tiene al menos un producto financiero, se realizaron alrededor de 145 transacciones monetarias de todo tipo, lo que representó un incremento del 22,0% entre 2020 y 2021. De estas transacciones, casi 52 corresponderían a canales digitales, mientras que 93 eran de aquellos no digitales. Cabe señalar que el año anterior esas cifras fueron de 40 y 79 transacciones, respectivamente.

Por tipo de transacción, al año se realizan cerca de 33 transferencias por persona con producto y 25 retiros. Igualmente, el número de pagos por persona llega a los 25 y las transacciones menos frecuentes son los giros y los depósitos (menos de 5 al año).

Gráfico 5.3 | Número de transacciones monetarias por persona con productos financieros y por tipo de canal, 2020-2021



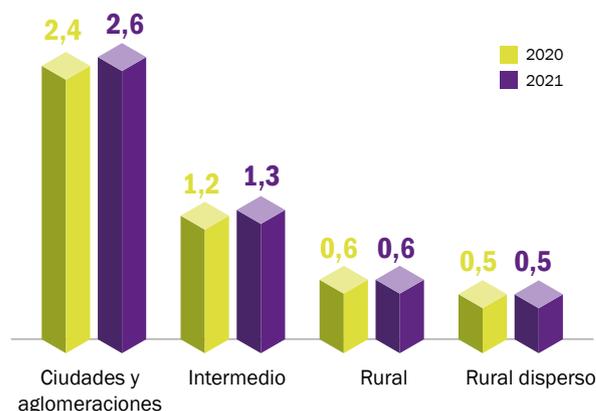
➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera.

Dinámica de los productos transaccionales

El número total de cuentas de ahorro llegó a 75 millones al finalizar 2021 (incluyendo entidades vigiladas por la SFC y la SES), cifra superior en cerca de 4,5 millones de cuentas a la observada el año anterior. De esas cuentas, el 39,2% de ellas estaba activa, lo que evidencia la existencia de retos en materia de uso.

En cuanto al número de cuentas de ahorro por ruralidad, hubo un aumento en las ciudades y aglomeraciones, y los municipios intermedios entre 2020 y 2021. Cabe señalar que los mayores incrementos se dieron a nivel de las zonas intermedias (7,9%) y los grandes centros urbanos (6,9%). En contraste, se dio una contracción en el número de dichas cuentas a nivel del sector rural (3,4%) y rural disperso (5%).

Gráfico 5.4. | Cuentas de ahorro por adulto por categoría de ruralidad; 2020 vs 2021



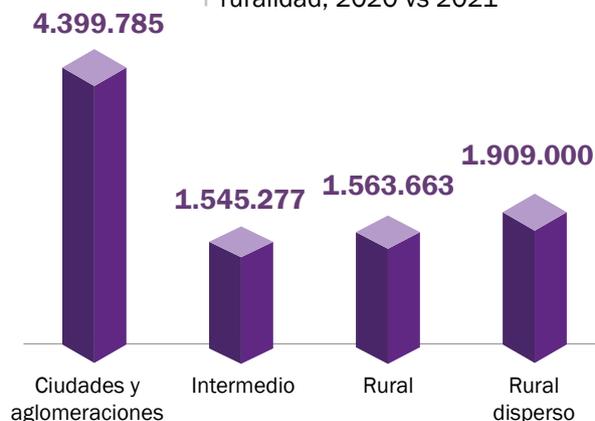
➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE, SFC y SES.

Estas variaciones llevaron a que el crecimiento del número de cuentas por adulto en ciudades subiera de 2,4 en 2020 a 2,6 en 2021 (Gráfico 5.4). Por su parte, en el caso de los municipios intermedios este indicador ascendió de 1,2 a 2,2 en el mismo periodo. En cambio, se observó que en el sector rural el indicador se mantuvo en 0,6, condición que fue idéntica para las áreas rurales dispersas, donde el registro se sostuvo en 0,5 durante el último año.

Con relación al saldo promedio de este producto, se encontró heterogeneidad en los resultados entre las categorías de ruralidad. Así, el saldo promedio ascendió a 4,4 millones de pesos en las ciudades, 1,5 millones en municipios intermedios, 1,6 en las zonas rurales, y 1,9 millones en las rurales dispersas (Gráfico 5.5).

Gráfico 5.5.

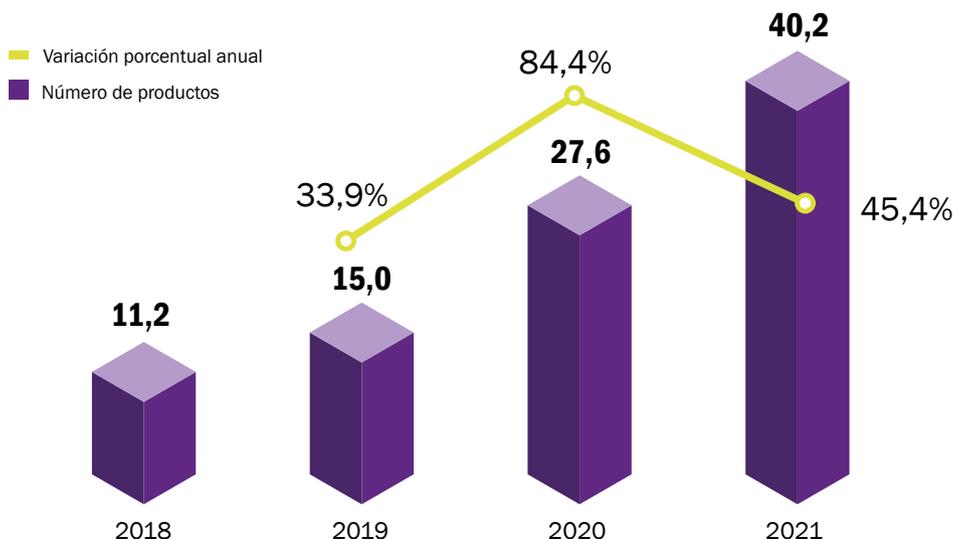
Saldo promedio de las cuentas de ahorro por categoría de ruralidad; 2020 vs 2021



➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de DANE, SFC y SES.

De otro lado, con corte a diciembre de 2021, se registraron 40.2 millones de Depósitos de Bajo Monto abiertos³, cifra superior en 45,4% a la de

Gráfico 5.6 | Número de Depósitos de Bajo Monto y variación porcentual anual, 2018-2021



➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera.

³ Vale la pena señalar que en el Decreto 222 de 2020 se establecen las condiciones de los Depósitos de Bajo Monto, que “unifican” bajo un misma definición los productos existentes anteriormente de Depósitos Electrónicos, Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado y Cuentas de Ahorro Electrónicas.

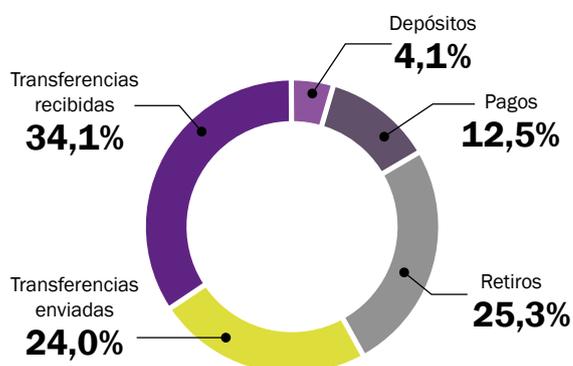
27,6 millones de productos agregando Depósitos Electrónicos, Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado y Cuentas de Ahorro Electrónicas, que se alcanzó al cierre de 2020. El número de depósitos de bajo monto activos en el mercado financiero ascendió a 23,8 millones.

En 2020, las transferencias del gobierno y la situación de restricciones a la movilidad impulsaron fuertemente la apertura de productos digitales. En lo correspondiente al año 2021, la dinámica positiva se ha mantenido gracias al entendimiento que viene teniendo la población de este tipo de productos, con una creciente penetración en comercios formales e informales, y una alta utilización por parte de la población joven. De hecho, el número de productos activos como proporción del total alcanza cerca de 60%, superior al de las cuentas de ahorro.

Si bien del total de depósitos de bajo monto 80% corresponden a dos proveedores, el número de entidades que ha venido ofreciendo el producto cada vez es mayor. Así, se observa la necesidad de tener ecosistemas de pagos y transferencias inmediatos con mayores grados de interoperabilidad entre proveedores y canales.

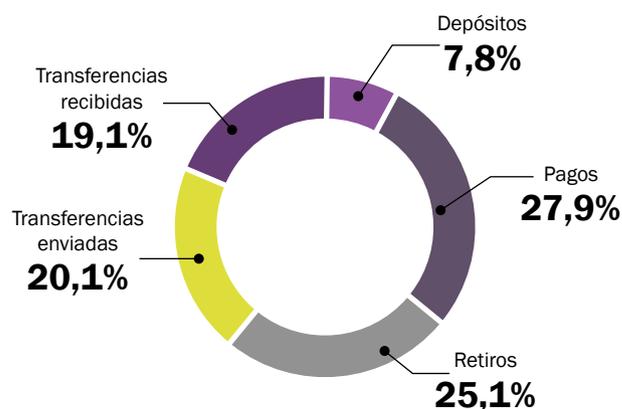
Los datos muestran que la transaccionalidad en productos digitales (depósitos de bajo monto) ha venido creciendo, con las transferencias recibidas y retiros como los tipos de operación más frecuentes. De hecho, durante 2021 se movieron \$ 75 billones por medio de DBM, en más de 476 millones de transacciones, lo que significa un promedio de casi \$ 160.000 pesos por operación. El

Gráfico 5.7 Participación porcentual por tipo de transacciones por Depósitos de Bajo Monto-2021



➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera.

Gráfico 5.8 Participación porcentual por tipo de transacciones por cuentas de ahorro-2021



➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera.

58% de las transacciones corresponde a transferencias (24% enviadas y 34% recibidas) y el 25% fueron retiros.

Si se compara con otros productos transaccionales de depósito, tales como los depósitos ordinarios⁴ y las cuentas de ahorro, se observa

4 Son aquellos productos de depósito que atienden a la naturaleza de los depósitos de bajo monto, pero que circunstancialmente sobrepasan límites transaccionales y de saldo consignados en la reglamentación.

que hay diferencias en el tipo de transacción más realizado. Para las cuentas de ahorro, los pagos corresponden a 27,9%, los retiros 25,1% y las transferencias suman 39% (20,1% enviadas y 19,1% recibidas) mientras que en depósitos ordinarios el 53% de las transacciones fueron pagos y el 33% transferencias, de esta últimas el 15% fueron enviadas y el 18% recibidas.

Las cifras muestran la mayor tendencia de uso de los depósitos de bajo monto en transferencias hacia y desde otros productos de depósito lo que, sumado al alto porcentaje de actividad y a un saldo promedio aproximado relativamente bajo, reafirma la importancia de este producto como medio transaccional y de inclusión.

Cabe señalar que las transferencias recibidas fueron las más comunes, tendencia que puede

deberse a los programas de ayuda implementados desde 2020. En la medida en que vayan ganando participación otras transacciones como pagos y transferencias enviadas, se continuará posicionando al depósito de bajo monto como un instrumento que facilite la generación de ecosistemas de pagos digitales.

Por tipo de entidad, en los bancos el número de depósitos de bajo monto corresponde al 34% de los productos transaccionales, las cuentas de ahorro son el 65% y los depósitos ordinarios el 1%. En cambio, en las compañías de financiamiento la proporción es de 60% depósitos de bajo monto y 40% cuentas de ahorro. Para las SEDPE, prácticamente la totalidad de sus productos transaccionales son depósitos de bajo monto.

Tabla 5.1 | Número de productos transaccionales y porcentaje de actividad por tipo de entidad-2021

		Bancos	Compañías de financiamiento	Corp. financieras	Coop. financieras (vigiladas SFC)	SEDPE	Cooperativas de ahorro y crédito (vigiladas SES)	Total productos
Depósitos Ordinarios	Número de productos	567.521	4	-	-	15.099	-	582.624
	% actividad	63%	50%	-	-	99%	-	64%
Depósitos de Bajo Monto	Número de productos	37.085.130	831.719	-	1.651	2.291.894	-	40.210.394
	% actividad	58%	10%	-	100%	99%	-	59%
Cuentas de Ahorro	Número de productos	70.667.399	545.746	926	964.330	-	2.860.058	75.038.459
	% actividad	39%	26%	32%	45%	-	58%	39%
Total productos		108.320.050	1.377.469	926	965.981	2.306.993	2.860.058	115.831.477

7 Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera.

Recuadro 5.1.

Dinámica de la penetración de los productos transaccionales por sexo

Con el fin de entender la dinámica de los productos transaccionales por sexo, se realizó un análisis comparando el grado de penetración que tienen los depósitos de bajo monto y las cuentas de ahorro tradicionales. En primer lugar, del total de cuentas de ahorro que había en el mercado, se encontró que el 53,2% pertenecían a hombres y el 46,8% a mujeres. Además, el saldo promedio subió para ambos sexos durante el último año, aunque las mujeres tuvieron un registro levemente mayor (Tabla 5.2).

Así, al cierre de 2021, el indicador que mide la relación del número de cuentas de ahorro por adultos es más alto entre los hombres (2.1) frente a los datos evidenciados por las mujeres (1.7) (gráfico 5.9).

Entre tanto, al analizar los datos referentes a los depósitos de bajo monto y los depósitos ordinarios se evidenciaron hallazgos diferentes. De hecho, de los 40

Tabla 5.2. Número y saldo promedio de cuentas de ahorro por sexo

Sexo	Indicador	2020	2021
Mujeres	Número	31.058.886	32.122.386
	Saldo promedio	1.290.873	1.460.403
Hombres	Número	33.916.477	36.506.555
	Saldo promedio	1.287.251	1.434.690

➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de SFC y SES.

Gráfico 5.9. Número de cuentas de ahorro por adulto diferenciado por sexo; 2021



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

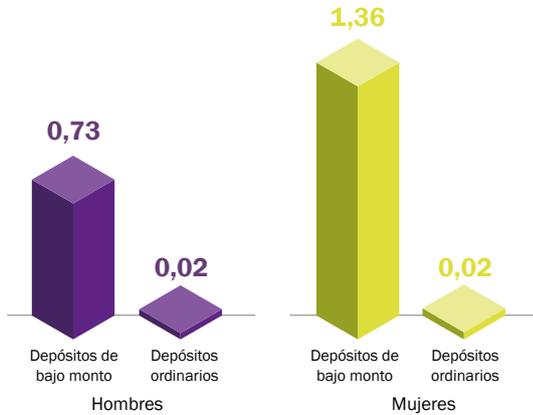
millones de depósitos de bajo monto que había en el mercado al cierre de 2021, el 67,2% pertenecía a mujeres y el 32,8% a hombres. En contraste, en el caso de los depósitos ordinarios (675 mil productos), el 54,0% del total lo tenían los hombres y el 46,0% las mujeres.

Sumado a lo anterior, los hombres tuvieron un indicador de depósitos ordinarios por adultos de 0,02, cifra idéntica a la de las mujeres (gráfico 5.10). Por el contrario, la penetración de los depósitos de bajo monto fue más alta para las mujeres, ya que el indicador de ellas llegó a 1,36, prácticamente duplicando el registro de los hombres que ascendió a 0,73.

En lo correspondiente al saldo promedio de este tipo de productos, se estimó que las mujeres tuvieron valores superiores a los hombres tanto para los depósitos ordinarios como en aquellos de bajo monto. En el caso de los primeros la diferencia fue cercana a los \$ 40.000,

5 Cabe señalar que el número total de cuentas de ahorro llegaba a 75.0 millones al cierre de 2021. No obstante, la base sobre la que estima la distribución por sexo de los dueños de estas cuentas ascendía a cerca de 68 millones, dado que hay cuentas que pueden estar a nombre de personas jurídicas.

Gráfico 5.10. Número de depósitos ordinarios y de depósitos bajo monto por adulto, diferenciados por sexo; 2021

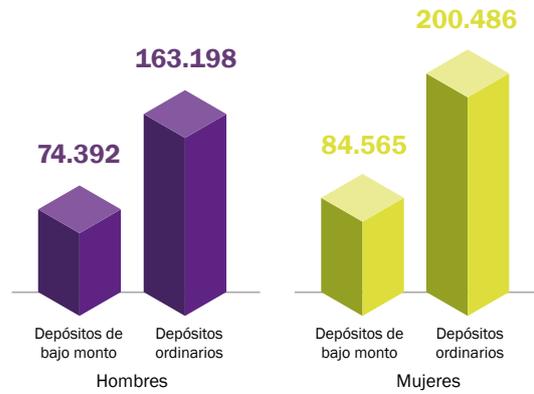


➤ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

mientras que en el caso de los de bajo monto esta se acercó a \$ 10.000.

De acuerdo con estos resultados, se puede concluir que los depósitos de bajo monto han tenido una penetra-

Gráfico 5.11. Saldo promedio de los depósitos ordinarios y de depósitos de bajo monto por adulto diferenciados por sexo; 2021



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC y DANE.

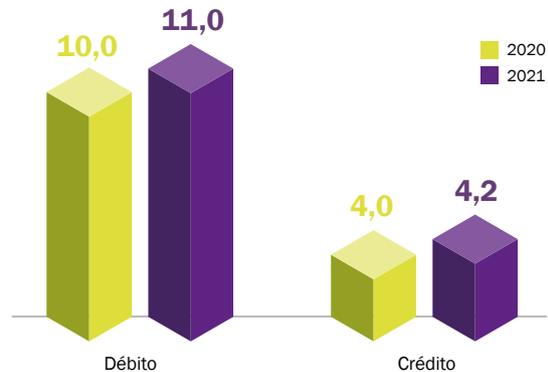
ción significativa entre las mujeres, incluso superando la que han alcanzado productos de mayor tradición como la cuenta de ahorros.

Comportamiento de las tarjetas débito y crédito

Otro indicador que muestra la tendencia a un menor uso de efectivo es la profundización y transaccionalidad en tarjetas de débito y crédito. Con datos a diciembre de 2021, el indicador de profundización (número de tarjetas respecto a la población adulta) alcanzó las 11 tarjetas de débito por cada 10 adultos y 4,2 para las de crédito por cada 10 adultos. Las cifras crecieron 10,2% para las tarjetas débito y 4,5% para las de crédito.

Por el lado de la transaccionalidad, sumando el número de transacciones del año completo, se tiene que por cada persona que tiene al menos una tarjeta de crédito, se realizan 39,2 transacciones de compras o avances, cifra superior en

Gráfico 5.12 Indicadores de profundización de tarjetas débito y crédito (número de tarjetas por cada 10 adultos)



➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera

8% la observada en 2020. Al detallar por tipo de transacción, se presentan en promedio 37 compras al año por cada persona con tarjeta de crédito y 3 avances.

Recuadro 5.2

Transaccionalidad en la ruralidad

Como se desarrolló en el capítulo anterior, uno de los retos más importantes es lograr que la población rural tenga la opción de acceder y usar los servicios del sistema financiero. Para ello es importante brindar acceso a los canales y operaciones que mejor se ajusten a las necesidades de esta población, por lo que es clave analizar los tipos de operación más comunes y las dinámicas transaccionales en las zonas rurales.

En este sentido, se realizó un ejercicio con las transacciones hechas a través de corresponsales (tradicionales y móviles) a nivel municipal con datos reportados a la Superintendencia Financiera, discriminando por tipo de transacción. De manera general, por medio de los corresponsales, se realizaron más de 660 millones de transacciones, por un monto de \$ 255 billones en 2021.

Cabe señalar que el 72,0% de las transacciones corresponden a las ciudades y el 16,6% se hicieron en municipios intermedios. Las zonas rurales tuvieron el 8% de las operaciones y las rurales dispersas el 3,3%, lo que va en línea con la densidad poblacional de cada una de estas categorías, pero también da cuenta de la necesidad de mayor cobertura en la ruralidad.

A nivel nacional, las transacciones más realizadas son los pagos (43,3% del total), los retiros (30,2% del total) y los depósitos (24,8% del total). Los giros y transferencias tienen participaciones menores al 1,0%, lo que muestra que este tipo de operaciones no son las preferidas a hacer en los corresponsales.

Si se discrimina por el nivel de ruralidad, estos porcentajes cambian, presentándose una mayor tendencia hacia los pagos en las zonas urbanas, mientras que en las rurales los depósitos y los retiros ganan participación. La importancia de los pagos en las transacciones en zonas urbanas puede asociarse con que uno de los objetivos de los corresponsales urbanos es descongestionar las oficinas, principalmente frente a la actividad de recaudos.

También, se calcularon indicadores de número y valor por tipo de transacción, dividiéndolo por el número de habitantes. En el caso de los depósitos, el número de este tipo de transacción por persona al año fue de 4,5 en las ciudades y 3,0 en municipios rurales dispersos. Para retiros estos números están entre 5,5 y 3,3 por persona, para los mismos tipos de municipio, mientras que en los pagos el diferencial es más amplio, llegando a darse 8,8 por persona en las ciudades y 3,2 en lo rural disperso.

Respecto al monto de las operaciones por habitante, se tiene una tendencia similar, dado que, en las zonas rurales no solo se hacían menos transacciones, sino que se efectuaban por un monto menor que en las zonas urbanas. Tal condición se dio en todos los tipos de operación. Sin embargo, las zonas intermedias muestran un mayor monto promedio por persona a nivel de los depósitos y retiros.

Sumado a lo anterior, si se observan los montos transados por operación, discriminados por el nivel de ruralidad, la tendencia es contraria: a una mayor ruralidad, los montos promedio por cada transacción son levemente mayores. Esto se evidencia tanto para los depósitos, retiros y pagos.

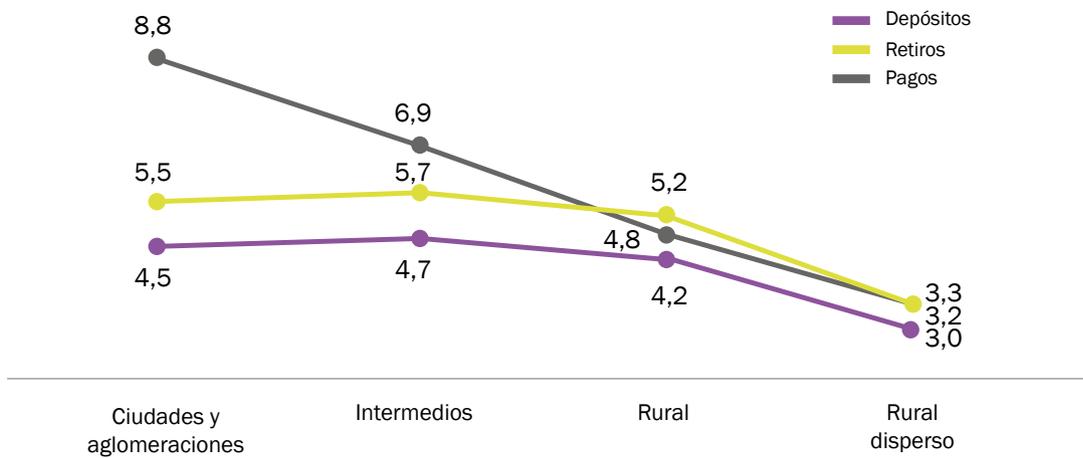
Estas tendencias dan cuenta de la dinámica transaccional en las zonas rurales. En efecto, los datos indican que en municipios rurales y rurales dispersos las personas tienden a hacer un menor número de transacciones al año y los montos acumulados por persona que implican esas transacciones son menores, pero cada una de estas operaciones se hace por un monto levemente mayor que incluso en las zonas urbanas. Es decir, en promedio los usuarios de los corresponsales en la ruralidad los usan menos frecuentemente, pero necesitan mover mayores cantidades de dinero.

Gráfico 5.13 | Participación porcentual por tipo de transacciones por corresponsales y por ruralidad-2021



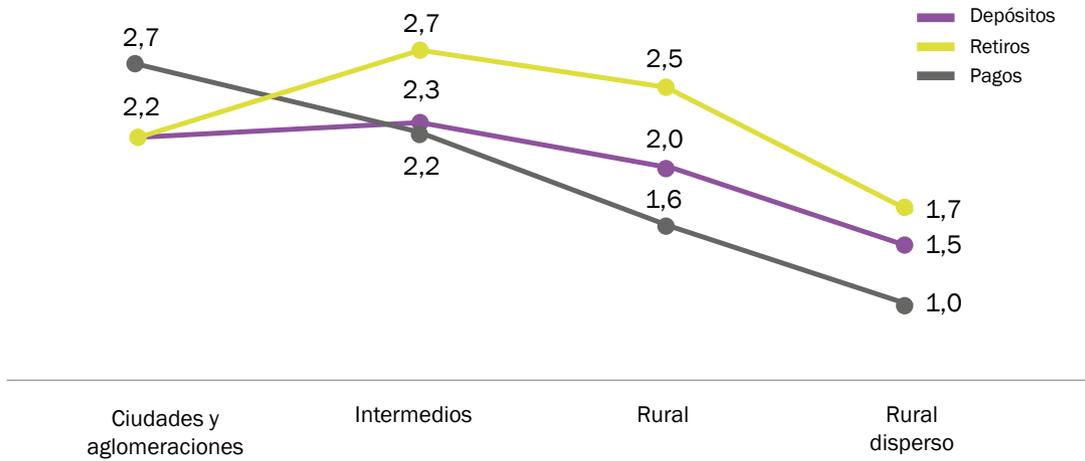
➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera

Gráfico 5.14 | Número de transacciones por adulto, por año, discriminado por tipo de transacción y nivel de ruralidad-2021



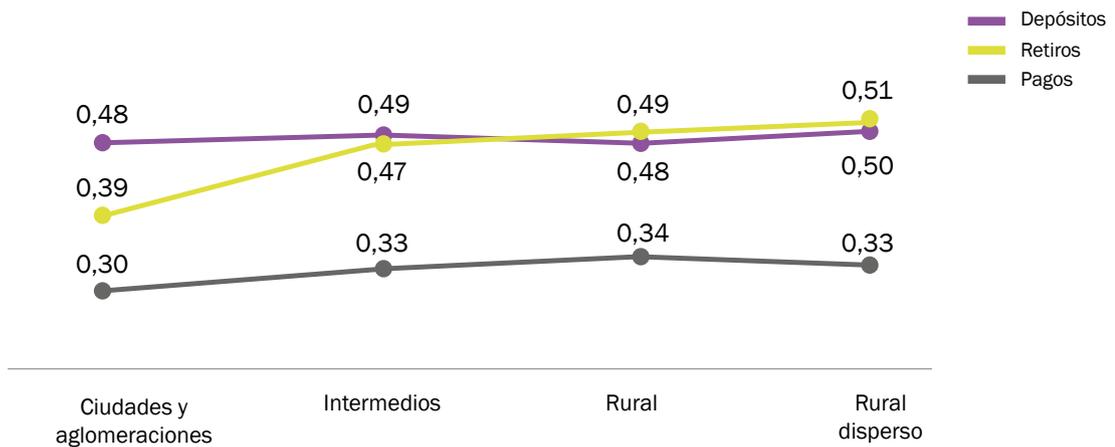
➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera

Gráfico 5.15 | Monto promedio transado por adulto, por año, discriminado por tipo de transacción y nivel de ruralidad (millones de pesos al año)–2021



➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera

Gráfico 5.16 | Monto promedio transado por operación, por año, discriminado por tipo de transacción y nivel de ruralidad (millones de pesos)–2021



➤ Fuente: Elaboración Equipo RIF con datos de Superfinanciera

6

Seguros para la inclusión financiera



La inclusión financiera a través de los seguros busca que más personas tengan acceso y mejoren su calidad de vida con el uso de productos que protejan el valor de sus activos, su salud y su vida. Atención especial merecen los seguros diseñados para atender las necesidades de las poblaciones más vulnerables, como aquellos con bajos ingresos, informales y grupos hasta ahora no atendidos por el sistema financiero. El sector asegurador enfrenta el reto de desarrollar productos asequibles, que respondan a nuevas necesidades de protección de personas y empresas, ante imprevistos o choques no esperados.

Aunque el contenido en este capítulo cubre la totalidad de los productos ofrecidos por la industria aseguradora, hemos focalizado el análisis en los microseguros y los seguros masivos, tomando como base el formato que desde 2021 utilizan las aseguradoras para reportar información de inclusión financiera a la SFC¹. A lo largo de este reporte, se considera que una póliza es un microseguro si fue diseñada para el uso de la población con bajos ingresos o negocios de menor tamaño, es voluntaria, sencilla y asequible². En el caso de seguros masivos, se tomaron las pólizas comercializadas masivamente que cumplen con los requisitos de universalidad, sencillez y estandarización³.

Además, el nuevo formato de inclusión financiera en seguros permite construir indicadores de acceso, uso y calidad, para el total de riesgos asegurados por la industria, y específicamente para los microseguros (diseñados para las familias con menores ingresos, la micro, pequeña y mediana empresa) y los seguros masivos⁴. Contar con estos indicadores, contribuirá al análisis y formulaciones de política para mejorar a futuro los niveles de inclusión en seguros⁵.

-
- 1 El formato y el instructivo empleados hacen parte de los archivos adjuntos a la Carta Circular 07 de 2022 de la SFC.
 - 2 Póliza será asequible si su prima mensual (o mensual equivalente) es menor a \$20.000 en el caso de seguros de vida y accidentes, \$ 30.000 para seguros de propiedad y agricultura, y \$75.000 para seguros de salud. Estos rangos se calcularon con base en la metodología aplicada por el Microinsurance Network (MIN) para definir primas bajas en microseguros.
 - 3 Ver artículo 2.31.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010.
 - 4 El formato permite la identificación de tres grupos independientes: los microseguros masivos (pólizas que cumplen los requisitos para ser microseguros y al mismo tiempo son masivos), los microseguros (no masivos) y los seguros masivos (no microseguros).
 - 5 La información contenida en el formato por entidad se puede descargar en las páginas web de Banca de las Oportunidades y de la SFC.

Principales resultados

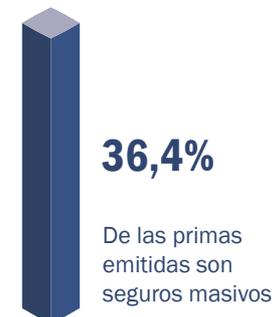
La penetración de los seguros se mantuvo en **3,0%** en 2021, en un año marcado por la reactivación en la actividad económica. Se observó un crecimiento real de **9,8%** en primas emitidas, levemente inferior al crecimiento real del Producto Interior Bruto (PIB) de **10,6%**. Por su parte, el gasto por habitante en seguros alcanzó los **\$ 692.348**.



El mercado de microseguros es incipiente comparado con el de seguros masivos, y se concentra en ciertos riesgos y aseguradoras. Los microseguros representaron **2,4%** de las primas en 2021, **74,8%** se comercializó masivamente y se concentró en coberturas de vida grupo y accidentes personales. El **69,3%** de las primas emitidas se comercializaron por medio de pólizas colectivas, donde un tercero no vigilado es el tomador de la póliza y vincula a sus usuarios. Durante 2021, 22 de las 43 aseguradoras establecidas en Colombia vendieron microseguros, de las cuales tres concentraron el **49,5%** de las primas emitidas.



El mercado de seguros masivos es maduro, diversificado y mantiene una sólida expansión. De hecho, representó el **36,4%** de las primas emitidas en 2021, en las que las principales líneas de negocio fueron vida grupo deudores y Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Cabe señalar que **31** de las **43** aseguradoras establecidas en Colombia vendieron seguros masivos, de las cuales cinco concentraron el **51,7%** de las primas emitidas en 2021 y siete comercializaron casi exclusivamente este tipo de seguros.



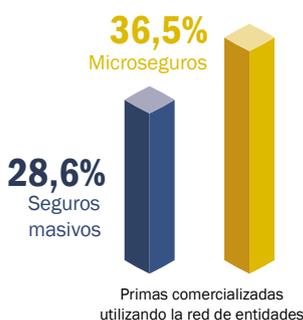


139.369
Puntos presenciales

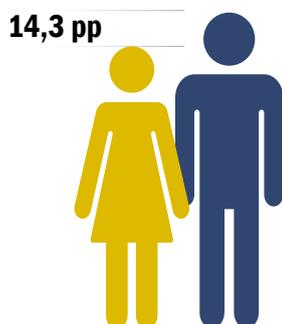
La industria cuenta con 139 369 puntos presenciales para la expedición de pólizas, la gran mayoría ubicados en ciudades y con una importante presencia en la red de otras entidades vigiladas. Buena parte de las aseguradoras en la muestra hizo uso de procedimientos simplificados de conocimiento del cliente, facilitando la apertura no presencial de productos, especialmente en microseguros y seguros masivos.



El **27,3%** de las primas comercializadas en 2021 usaron herramientas no presenciales, como páginas web, aplicaciones móviles o centros de atención telefónica. La presencia de este tipo de herramientas es mayor en los seguros masivos.



Canales no tradicionales de comercialización, como el uso de la red de entidades vigiladas, empresas de servicios públicos, y tiendas y grandes superficies, son más usados en la venta de microseguros y seguros masivos. El **36,5%** de las primas en microseguros y el **28,6%** en seguros masivos, fueron comercializados usando la red de entidades vigiladas, canal que ha sido clave para mantener la presencia del sector en municipios rurales.



Las mujeres aseguradas presentaron un menor acceso y una menor siniestralidad que los hombres asegurados. La brecha de acceso entre hombres y mujeres asegurados se amplió en el último año y alcanzó **14,3 pp** al cierre de 2021. Esta diferencia en acceso es menor en el caso de los seguros masivos (**12,7 pp**) y todavía más reducida para microseguros (**3,0 pp**). La tasa de siniestralidad de las mujeres aseguradas fue **11,8 pp** más baja a la de los hombres, diferencia que alcanzó los **18,1 pp** en las pólizas de microseguros.

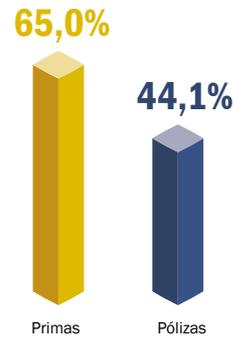
El **36,2%** de las primas emitidas cubrieron asegurados identificados como personas jurídicas, de las cuales un tercio aproximadamente correspondieron a Mipymes. Se observó una tasa de siniestralidad similar y cercana al **48,0%** para asegurados identificados como gran empresa y como Mipymes.



La industria aseguradora ofrece amplios rangos en coberturas, primas y valores asegurados. El valor de la prima mensual promedio por póliza vigente en 2021 fue de **\$73.277**, para microseguros **\$30.894** y para seguros masivos **\$46.344**. Los microseguros muestran mayor cantidad de riesgos asegurados promedio por póliza (7.1) que el promedio de la industria (2.7).



Una parte considerable de las pólizas y primas emitidas por la industria son de obligatoria contratación por parte de los usuarios, especialmente en los seguros masivos. En 2021, **44,1%** de las pólizas de seguros masivos y **65,0%** de sus primas emitidas, estuvieron asociadas a pólizas consideradas como obligatorias.



La tasa de siniestralidad se incrementó en el último año en todos los tipos de seguro, alcanzando **69,6%** para el total de pólizas de la industria. Los microseguros y seguros masivos mostraron menores tasas de siniestralidad aún después de sumar sus costos de intermediación. Las tasas son bastante heterogéneas entre líneas de negocio y tipos de seguros.



Las tasas de rechazo se incrementaron en el último año en todos los tipos de seguro, alcanzando **14,2%** de los siniestros reclamados. Esta tasa es levemente inferior para microseguros y seguros masivos, donde el valor promedio del siniestro es más bajo.





Para los microseguros y seguros masivos se han implementado procesos simplificados de pago de siniestros, por lo que para estas pólizas el número de días promedio para el pago de siniestros fue menor que para el promedio de la industria.



Los microseguros presentan los mayores niveles de insatisfacción para los consumidores, con 10,6 quejas por cada **1 000 pólizas**, indicador muy superior al presentado para el total de pólizas de la industria (4,2). El análisis de esta problemática debe tener en cuenta la baja tasa de siniestralidad en pólizas de microseguros colectivas (**16,5%**) y su amplio uso en este tipo de seguros (**60,4%** de los asegurados por medio de microseguros emplearon pólizas colectivas).

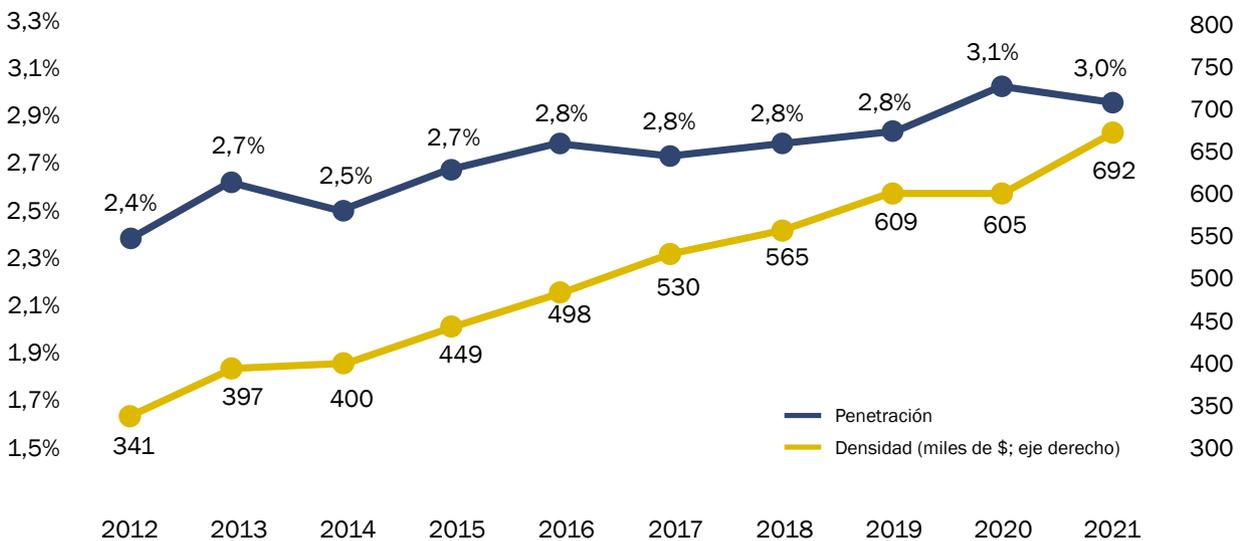
Densidad y penetración

Durante el año 2021 las primas emitidas⁶ por las compañías de seguros alcanzaron \$35,3 billones, lo que implicó un crecimiento real de 9,8%, menor al crecimiento real del PIB observado de 10,6%. Por esta razón, la penetración del sector se redujo marginalmente al 3,0% en 2021⁷. A su vez, las líneas de negocio que más aportaron al crecimiento de las primas emitidas fueron pensiones Ley 100, riesgos laborales, vida grupo, cumplimiento y automóviles, mientras las menos dinámicas fueron pensiones con conmutación

pensional, beneficios económicos periódicos y pensiones voluntarias. Por otra parte, el indicador de la densidad del seguro fue de \$692.348, lo que representó un crecimiento real de 8,3% frente a 2020⁸ (Gráfico 6.1).

El mercado de los microseguros es aún incipiente, se concentra en algunas líneas de negocio y aseguradoras. El 2,4% de las primas emitidas en 2021 correspondieron a microseguros (\$837 mil millones), participación similar a la observada en 2019 (2,4%), después de un

Gráfico 6.1. | Penetración y densidad del seguro 2012-2021



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC y Dane

6 Primas emitidas se definen como la suma de las primas emitidas directas, las primas aceptadas en coaseguro, menos las cancelaciones y/o anulaciones de primas emitidas directas y coaseguro.

7 La penetración del sector asegurador se calcula como la relación entre el total de primas emitidas y el Producto Interno Bruto (PIB).

8 La densidad del seguro se estima como el gasto por habitante en seguros (población estimada a 2021 de 51.049.498, fuente DANE).

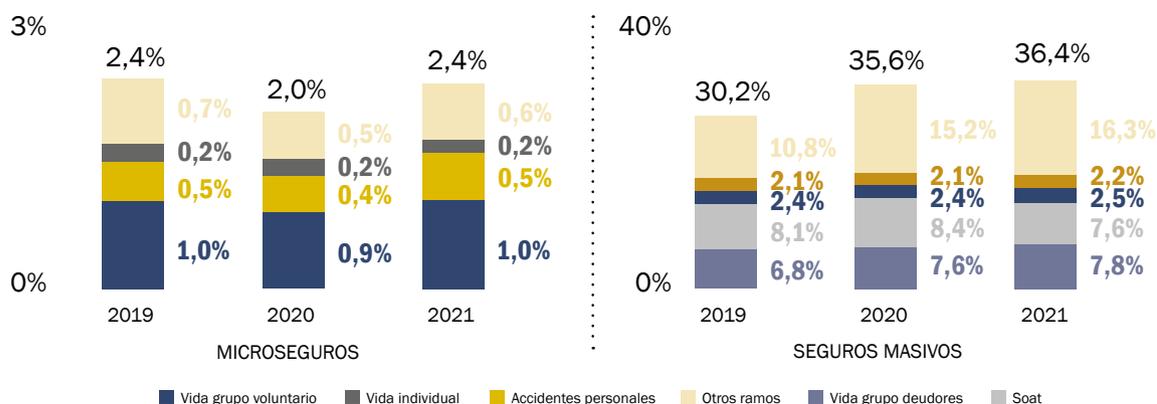
año atípico donde se redujeron los microseguros comercializados como lo fue 2020 (Gráfico 6.2). Las compañías de seguros generales han ampliado su participación en microseguros, alcanzando 46,3% de las primas emitidas de este tipo de seguros en 2021 (en 2019 era de 39,0%). Las líneas de negocio más representativas en los microseguros en 2021 fueron vida grupo voluntario (43,7% de las primas), accidentes personales (22,4%) y vida individual (7,2%). Incluso cuando en estos tres ramos se concentran el 73,2% de las primas emitidas en microseguros, se destaca el crecimiento en 2021 de otras líneas de negocio como los seguros exequiales, de salud y el agropecuario.

En 2021, 22 de las 43 aseguradoras establecidas en Colombia vendieron microseguros. Pese a que la aseguradora con mayor participación en microseguros en 2021 emitió 24,2% de las primas, y las tres aseguradoras con mayor producción concentraron 49,5% de las primas, la

tendencia reciente ha sido la mayor competencia de aseguradoras en este tipo de seguros⁹. Sin embargo, la relevancia del microseguro en la producción de las aseguradoras es baja y la aseguradora con mayor participación, en sus primas emitidas, apenas alcanza el 32,7% (Tabla 6.1). En 2021, el 74,8% de los microseguros se comercializaron masivamente y sólo 25,2% se comercializaron en forma no masiva. Además, el 69,3% de las primas emitidas están asociadas a pólizas colectivas. Por tanto, para construir la presencia de la industria en segmentos de la población que demandan microseguros, se han usado principalmente canales de comercialización masivos y pólizas colectivas.

El mercado de los seguros masivos es maduro, diversificado y mantiene una sólida expansión, comparado con el de microseguros. En efecto, el 36,4% de las primas emitidas en 2021 correspondieron a seguros masivos (\$ 12,9 billones), participación superior a la observada en 2020 (35,6%) y en 2019 (30,2%), evidenciando el cre-

Gráfico 6.2. Participación de las primas emitidas por tipo de seguro y sus principales ramos



7 Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

9 En 2021 el índice de *Herfindahl* en el mercado de los microseguros fue de 1.162, menor al observado en 2020 de 1,503.

Tabla 6.1. | Número de aseguradoras, según relevancia en la comercialización de microseguros y seguros masivos

Relevancia	% Primas emitidas	Microseguros	Seguros Masivos
	Rangos	Número de aseguradoras	
Alta: casi exclusiva	>80 %	0	7
Medio alta: especializada	33 %-80 %	0	7
Media	10 %-33 %	3	12
Marginal	0 %-10 %	19	5
Sin relevancia	0 %	21	12
Número total de aseguradoras		43	43

↗ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC.

cimiento sostenido de la producción comercializada por medio de canales masivos. Sumado a esto, el 51,9% de los seguros masivos fueron vendidos por compañías especializadas en seguros de vida, quienes han ampliado su participación en los últimos años.

Entre tanto, las líneas de negocio más relevantes en el mercado del seguro masivo en 2021 fueron los seguros de vida grupo a deudores (21,4%) y el SOAT¹⁰ (20,8% de las primas). La mayoría de las líneas de negocio incrementaron el valor de primas emitidas en 2021, con la excepción de terremoto e incendio de deudores.

Finalmente, 31 de las 43 aseguradoras establecidas en Colombia vendieron seguros masivos. Las cinco aseguradoras con mayor producción concentraron 51,7% de las primas de esta clase de seguros¹¹. Son 7 las aseguradoras que comerciali-

zan casi exclusivamente seguros masivos (80,0% de sus primas emitidas), 7 las especializadas en comercializar este tipo de seguros (entre 33,0% y 80,0% de primas emitidas) y 12 aseguradoras con participación no marginal en seguros masivos (entre 10,0% y 33,0% de primas emitidas).

Cobertura y acceso

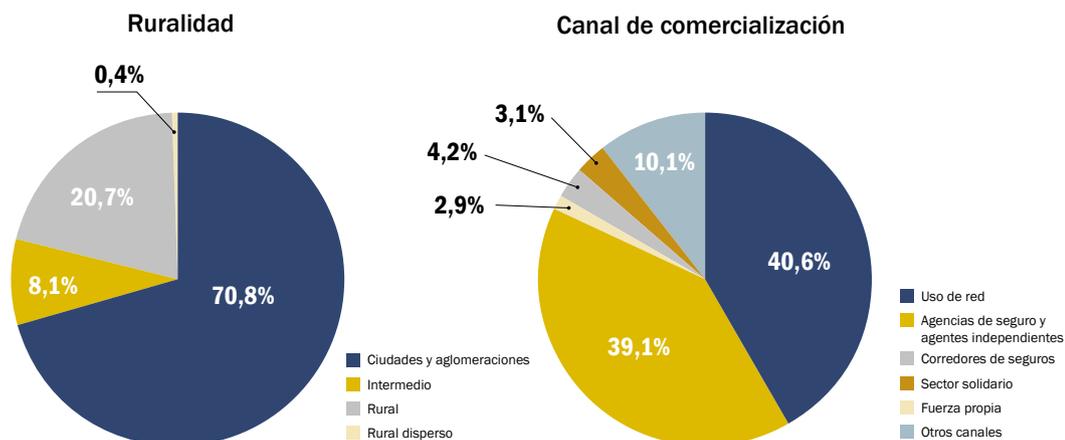
La cobertura que ofrece la industria aseguradora para adquirir pólizas alcanzó 139 369 puntos presenciales en 2021¹². Al respecto, el 70,8% de los puntos de acceso están localizados en ciudades; 8,1%, en municipios intermedios, 20,7%, en municipios rurales y 0,4%, en municipios rurales dispersos (Gráfico 6.3).

Entre tanto, los canales de comercialización con mayor número de puntos de acceso presen-

10 Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito que cubre lesiones y muerte de personas involucradas en accidentes de tránsito. Todos los vehículos que transitan por el país deben tener un SOAT vigente.

11 Adicionalmente, el último año ha aumentado la competencia de las aseguradoras en este tipo de seguros. Esto teniendo en cuenta que en 2021 el índice de *Herfindahl* en el mercado de los seguros masivos fue de 941, menor al observado en 2020 de 1.002 y al presentado por los microseguros.

12 Los puntos de acceso descritos en esta sección corresponden a los reportados por 41 aseguradoras. En formatos anteriores no se preguntaba por el número de puntos de acceso, lo que dificulta el entendimiento y reporte de esta variable por parte de algunas aseguradoras.

Gráfico 6.3. | Puntos de acceso para adquirir seguros, por categoría de ruralidad y canal de comercialización

7 Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

cial en 2021 fueron el uso de la red de otras entidades vigiladas por la SFC (40,6%), y las agencias y agentes independientes (39,1%). En cuanto a la cobertura rural, la presencia de la industria aseguradora se focaliza en el uso de red de otras vigiladas por la SFC en municipios rurales (hay escasa presencia en el rural disperso), Gráfico 3.

En cuanto a la diversidad de productos ofrecidos, en 2021 la industria aseguradora ofreció para la venta a los consumidores financieros, cerca de 1 500 productos comerciales o tipos de póliza. El 14,7% de estos productos fueron pólizas de microseguros y 28,8% de seguros masivos.

En este sentido, cabe señalar que la flexibilización del marco normativo del Sistema de Administración de Riesgos de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) ha facilitado el acceso a seguros por medio de la implementación de procedimientos simplificados para

el conocimiento del cliente. Dicha condición ha contribuido a incentivar el uso de canales digitales para la apertura de productos¹³.

Al cierre de 2021, se observó un amplio uso de procedimientos simplificados para el conocimiento de clientes en el sector asegurador. En 28 de 42 aseguradoras (66,7%) se hizo uso de estos procedimientos en personas naturales¹⁴ y en 47,6% de las aseguradoras se reportó su uso en más de la mitad de los clientes identificados como personas naturales. Estos procedimientos son más usados en seguros masivos y en microseguros, que en el resto de las pólizas de la entidad¹⁵. La normatividad también permite la aplicación de procedimientos simplificados para el conocimiento de clientes identificados como personas jurídicas, lo que ha permitido a 21 de las 42 aseguradoras (50,0%) simplificar el acceso de este tipo de clientes.

13 Numeral 4.2.2.2.1.4.4. del Capítulo IV, Título IV, Parte I, de la Circular Básica Jurídica de la SFC.

14 Se excluyó del análisis de implementación de procedimientos de conocimiento del cliente a una aseguradora por deficiencias en la calidad de la información enviada.

15 29 de las 31 aseguradoras que ofrecen seguros masivos emplean procedimientos simplificados de conocimiento de personas naturales. En el caso de microseguros lo hacen 18 de las 22 aseguradoras que lo ofrecen.

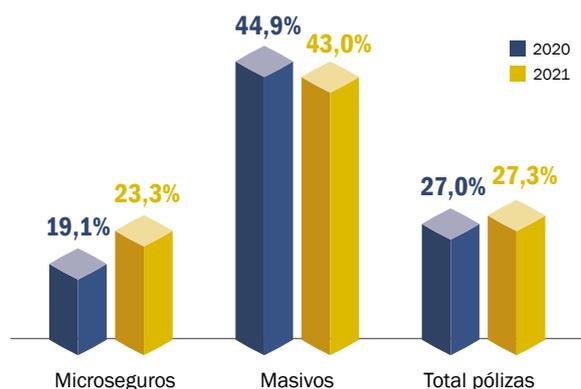
Canales de comercialización

La industria ha fomentado el desarrollo de canales no presenciales para conectarse con clientes de aliados en forma ágil y con contenidos especializados. De hecho, las nuevas tecnologías han permitido que el 27,3% de los seguros comercializados en 2021 hayan usado herramientas no presenciales, como páginas web, aplicaciones móviles, centros de atención telefónica (Call Center, Contact Center), (Gráfico 6.4). En el caso de los seguros masivos se observó un mayor uso de herramientas no presenciales (43,0% en 2021), mientras que en los microseguros las herramientas no presenciales se emplean en menor medida en comparación con el observado para el promedio de la industria¹⁶. Tal condición evidencia que se tiene por delante el desafío de lograr una mayor penetración de este tipo de canales entre consumidores con menores ingresos o negocios pequeños, aprovechando los altos niveles de utilización de dispositivos móviles en el país.

Los canales de comercialización que hicieron un mayor uso de herramientas no presenciales para la venta de seguros fueron las agencias de seguros y agentes independientes, los corredores de seguros, las tiendas y grandes superficies, el uso de red y las empresas de servicios públicos.

A nivel general, los canales de comercialización tradicionales¹⁷ siguen siendo los más usados para la venta de seguros. En 2021, las agencias de seguros y agentes independientes fueron el canal de comercialización más usado (29,8% de

Gráfico 6.4. Participación de herramientas no presenciales en el total de primas emitidas por tipo de seguro



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

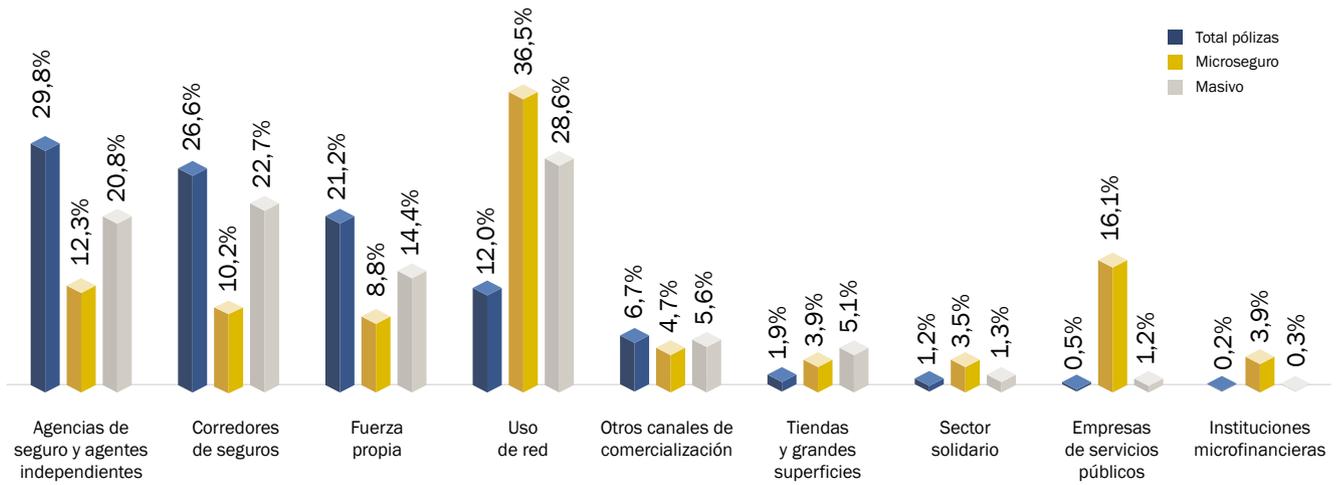
las primas emitidas), seguido de los corredores de seguros (26,6%) y la fuerza propia de ventas (21,2%), Gráfico 6.5. No obstante, para el caso específico de los microseguros y seguros masivos se utilizan canales más novedosos como el uso de red. Al analizar los microseguros, los canales más empleados fueron aquellos no tradicionales como el uso de red (36,5% de las primas emitidas) y las empresas de servicios públicos (16,1%). Por su parte, en lo correspondiente a los seguros masivos, los principales canales fueron el uso de red (28,6% del valor de las primas emitidas), seguido de corredores de seguros (22,7%), agencias de seguros y agentes independientes (20,8%) y fuerza propia (14,4%).

El uso de canales también puede analizarse dependiendo de si el asegurado es una persona

¹⁶ Para el total de microseguros esta participación fue del 23,3%, 24,9% en los microseguros masivos y 18,6% en los microseguros no masivos.

¹⁷ Los canales de comercialización tradicionalmente usados por la industria son la fuerza de ventas propia, los corredores, agencias y agentes independientes de seguros.

Gráfico 6.5. Participación de primas emitidas por canal de comercialización y tipo de seguro

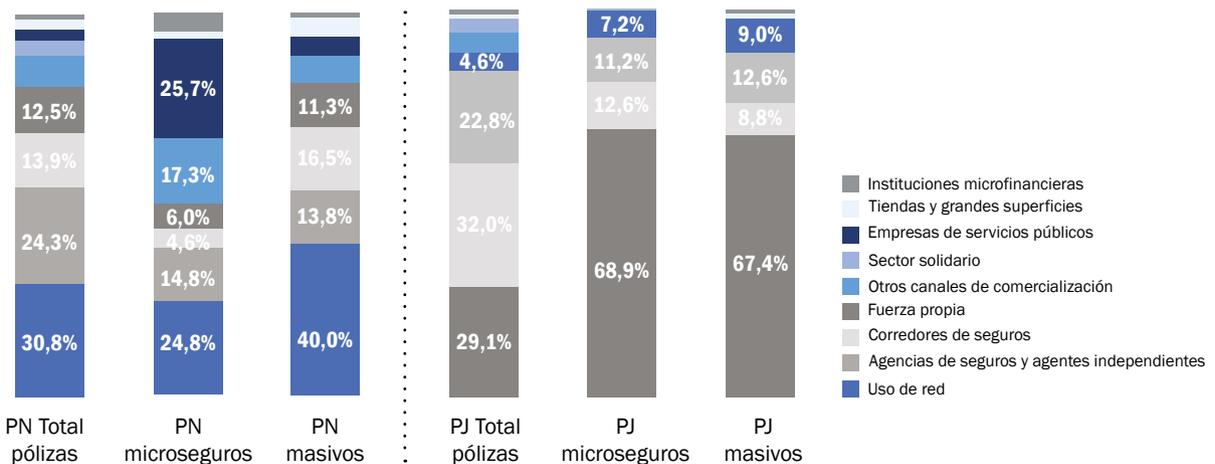


➤ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

natural o jurídica. Cuando el asegurado es una persona natural se presentó una mayor diversificación en los canales de comercialización y un menor uso de los tradicionales. De hecho, 50,7% de las personas naturales aseguradas usaron canales tradicionales de comercialización, mientras que para las personas jurídicas este porcentaje ascendió a 83,9%.

En el caso de microseguros, 25,7% de las personas naturales obtuvieron su seguro con empresas de servicios públicos, 24,8% por medio del uso de red, y 17,3% con entidades del sector solidario (Gráfico 6.6). Entre tanto, en lo correspondiente a los seguros masivos, el 40,0% de las personas naturales aseguradas obtuvieron su seguro por medio del uso de red.

Gráfico 6.6. Participación de asegurados por canal de comercialización, por tipo de seguro y persona (natural y jurídica).



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

En cambio, en lo que respecta a las personas jurídicas aseguradas, tanto para el total, como para el segmento de microseguros y seguros masivos, el aseguramiento se hace primordialmente por medio de los canales de comercialización tradicionales.

Características de los asegurados

Personas naturales

En las pólizas donde el asegurado es una persona natural, el 38,2% de los asegurados usaron pólizas colectivas en las que no fue posible determinar el sexo del asegurado (Gráfico 6.7). Esta participación es menor cuando el seguro fue comercializado masivamente (33,2%). Por otro lado, el uso de pólizas colectivas donde no fue posible determinar el sexo del asegurado fue mayoritario en los microseguros (60,4% de asegurados). Adi-

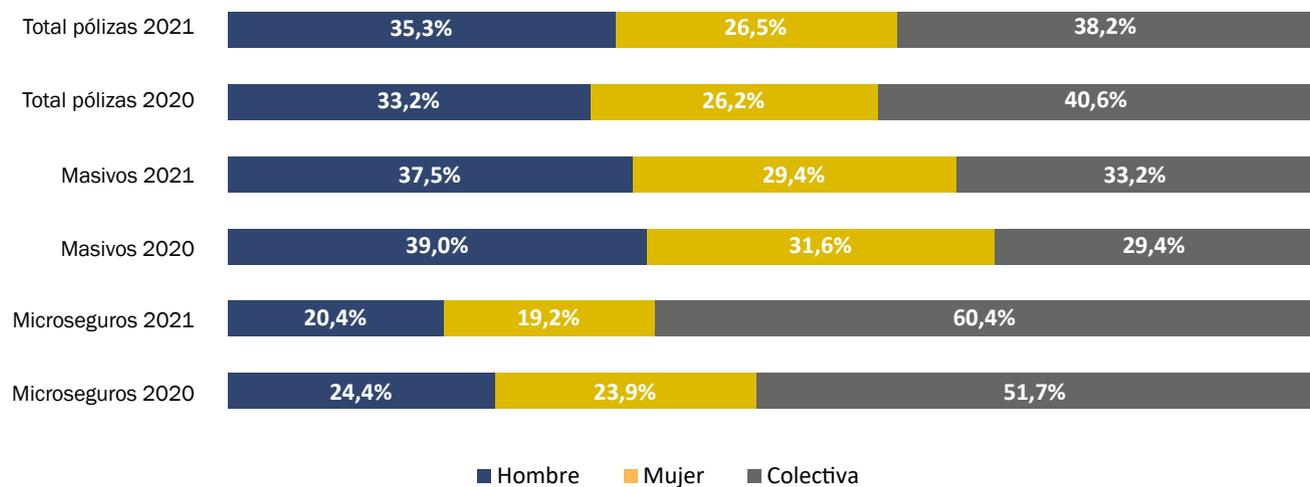
cionalmente, cabe señalar que la proporción de asegurados por medio de pólizas colectivas para los seguros masivos y microseguros se incrementó en el último año.

La brecha de acceso por sexo¹⁸ aumentó 2 pp en todos los tipos de seguro en el último año (Gráfico 6.8). Los microseguros son el tipo de seguro que presentó menor diferencia entre la proporción de asegurados hombres y mujeres en 2021 (3.0 pp). En el caso de los seguros masivos la brecha de acceso por sexo fue de 12.1 pp, similar a la observada para el total de las pólizas (14.3 pp).

Personas jurídicas

Las primas emitidas asociadas a pólizas donde el asegurado se identificó como una persona jurídica aumentaron su participación en el último

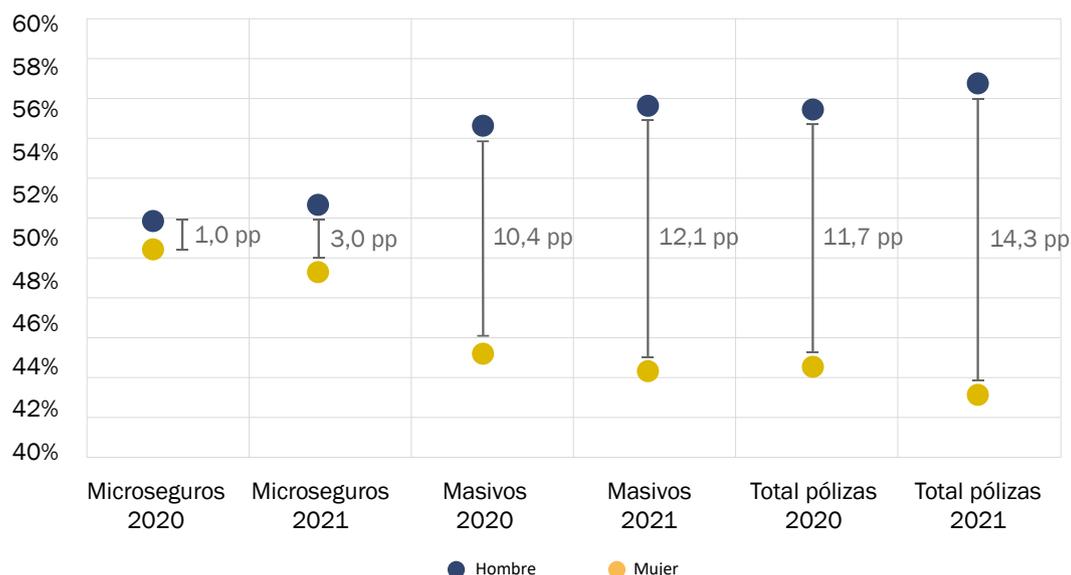
Gráfico 6.7. Participación de asegurados por tipo de persona natural y tipo de seguro.



7 Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

¹⁸ Se define la brecha de acceso por sexo como la diferencia entre la participación de asegurados hombres y mujeres, en el total de asegurados personas naturales en las cuales se identificó el sexo del asegurado.

Gráfico 6.8. Brecha de acceso para asegurados persona natural por sexo, por tipo de seguro.



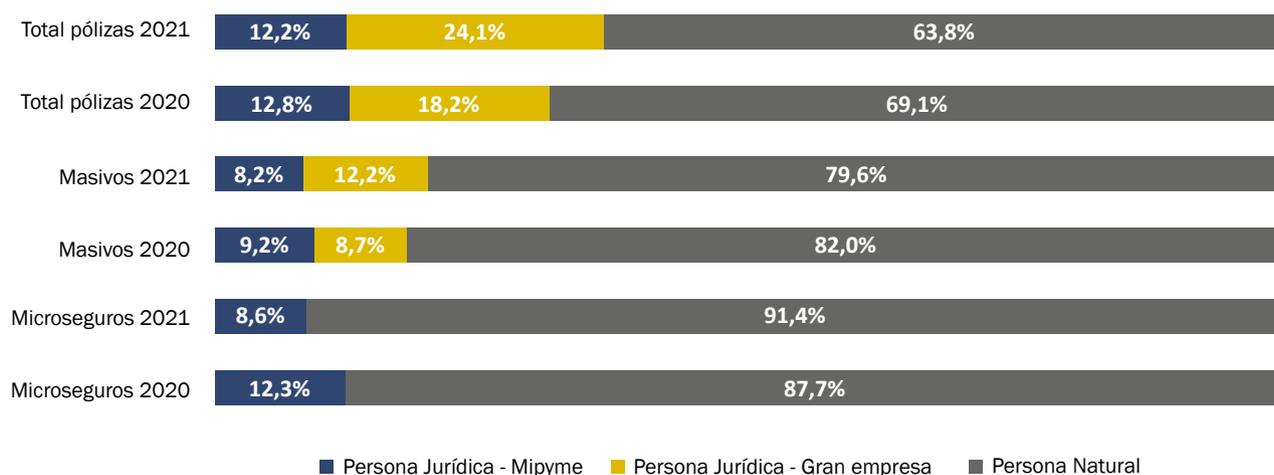
➤ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

año, al pasar de 30,9% de las primas emitidas en 2020 a 36,2% en 2021 (Gráfico 6.9). Fueron las grandes empresas quienes aumentaron su participación del 18,2% al 24,1% en el último año, mientras que las Mipymes aseguradas redujeron su participación. Sólo un tercio de las primas emi-

tidas donde el asegurado es una persona jurídica cubrieron riesgos a las Mipymes.

Los seguros masivos y microseguros no han sido los productos más usados para el aseguramiento de las Mipymes. De los \$ 4,2 billones en primas emitidas donde el asegurado fue una

Gráfico 6.9. Participación de primas emitidas por tipo de persona asegurada y tipo de seguro



➤ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

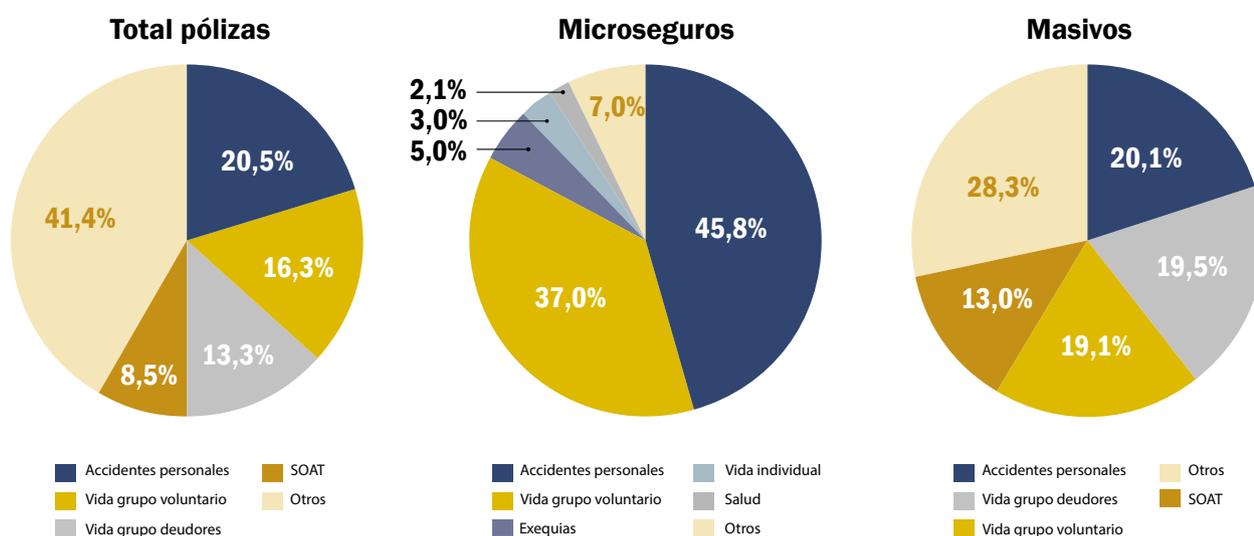
firma de esta categoría, solo \$ 69 mil millones correspondieron a microseguros y \$ 1,0 billón a seguros masivos. En 2021 el 12,2% de las primas aseguraron a Mipymes, proporción que es menor si sólo tenemos en cuenta las primas de los seguros masivos (8,2%) o los microseguros (8,6%). A su vez, 25 de las 43 aseguradoras incluidas en este reporte vendieron pólizas donde el asegurado fue una Mipyme, número que se reduce a 10, si solo tenemos en cuenta microseguros, y a 16, si solo tenemos en cuenta seguros masivos.

Lo anterior, sugiere que el incremento de los niveles de inclusión de micro, pequeñas y medianas empresas en el sector asegurador, requiere del desarrollo de microseguros y seguros masivos, con soluciones de protección sencillas, diseñadas a partir de las necesidades de este tipo de empresas y comercializadas por medio de canales cercanos a este tipo de negocios.

Características de los riesgos asegurados¹⁹

Los principales riesgos asegurados en 2021 fueron accidentes personales (20,5% del total de riesgos asegurados), vida grupo voluntario (16,3%), vida grupo deudores (13,3%) y SOAT (8,5%), Gráfico 6.10. El 14,7% del total de riesgos se aseguraron por medio de microseguros, donde los principales riesgos asegurados se concentran en las coberturas de accidentes personales (45,8% del total de microseguros) y vida grupo voluntario (37,0%). Por su lado, los seguros masivos representaron el 56,2% de los riesgos asegurados por la industria, donde las coberturas más comunes son accidentes personales (20,1% de los riesgos asegurados en seguros masivos), vida grupo deudores (19,5%), vida grupo voluntario (19,1%) y SOAT (13,0%).

Gráfico 6.10. | Participación por ramo de los principales riesgos asegurados, por tipo de seguro



7 Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

¹⁹ Corresponde al número de vidas o propiedades asegurados, y se clasifican en ramos o líneas de negocio. Gran parte de las pólizas ofrecidas por las aseguradoras contienen más de una cobertura o riesgo asegurado.

La industria aseguradora ofrece variedad en coberturas, con un amplio rango en primas y valores asegurados. El valor de la prima mensual promedio por riesgo asegurado en 2021 fue de \$ 26.877 para todo el sector, \$ 4.344 para microseguros y \$ 17.453 para seguros masivos. En lo correspondiente al valor asegurado promedio por riesgo asegurado, este ascendió a \$ 154 millones para el total de la industria, \$ 47 millones en el caso de microseguros y \$ 78 millones para seguros masivos (Gráfico 6.11).

La variedad y asequibilidad también es aplicable a las pólizas ofrecidas por la industria aseguradora. Al finalizar 2021 se contó con 40.1 millones de pólizas vigentes, 1.6 millones de pólizas más que las registradas en el año 2020, de

las cuales 5,6% fueron pólizas de microseguros y 57,7% pólizas de seguros masivos.

La prima mensual promedio por póliza vigente fue de \$ 73.277 y el número de riesgos asegurados promedio por póliza fue de 2.7 durante 2021 (Gráfico 6.12). En el caso de seguros masivos la prima mensual promedio por póliza fue menor (\$ 46.344) y el número de riesgos asegurados por pólizas fue el mismo que para el total de pólizas. Los microseguros muestran mayor cantidad de riesgos asegurados promedio por póliza (7.1,) y en línea con su naturaleza, presentó menores primas mensual promedio por póliza (\$ 30.894).

Una parte considerable de las pólizas y primas emitidas por la industria son de obligatoria contratación por parte de los usuarios²⁰. En 2021,

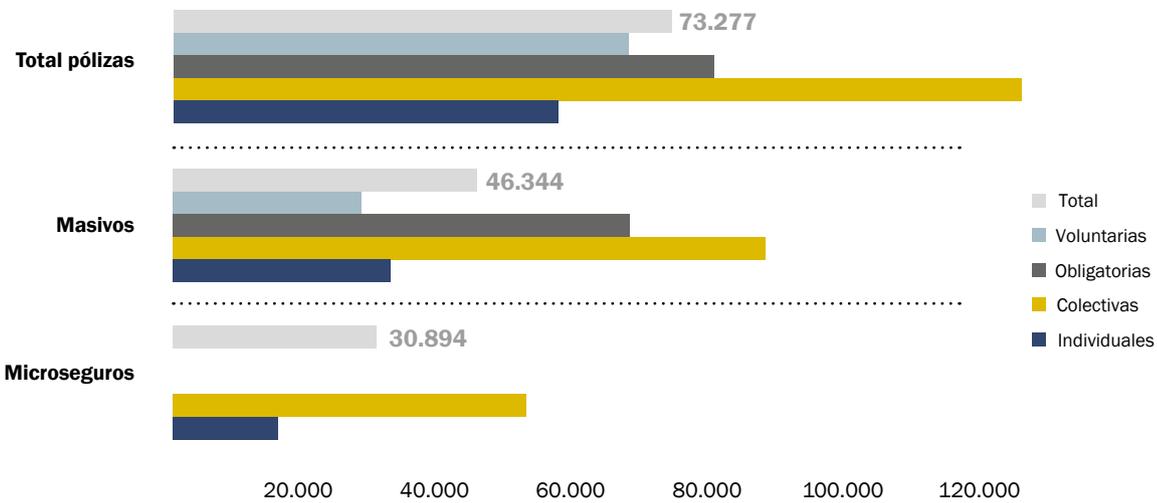
Gráfico 6.11. Prima mensual y valor asegurado, promedio por riesgo asegurado, por tipo de seguro, y sus principales riesgos asegurados.



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC. * Valor aseg. corresponde al valor asegurado promedio por riesgo asegurado en millones de pesos.

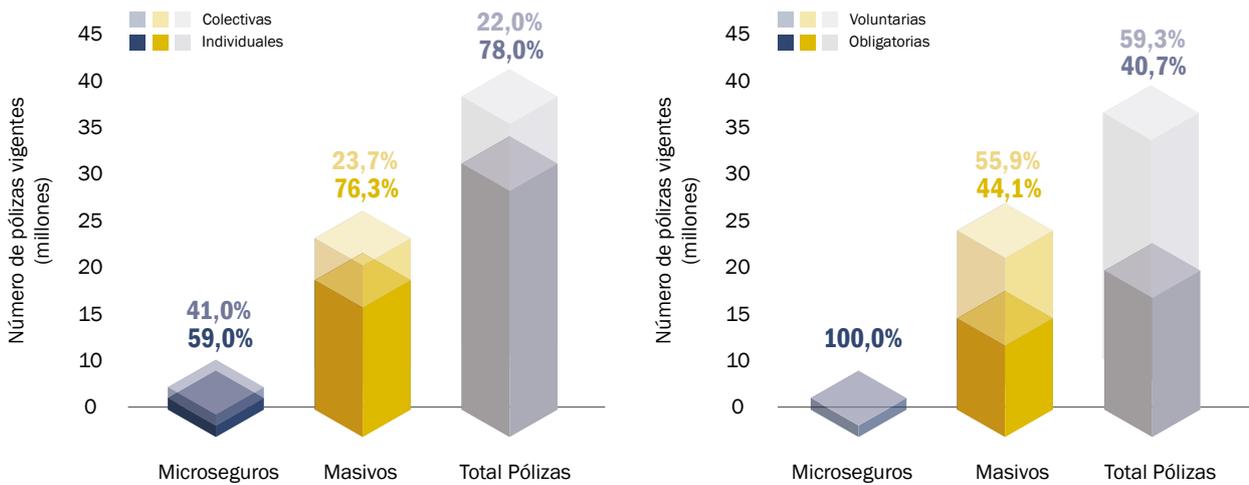
20 Se considera que una póliza es obligatoria si cumple con cualquiera de estas condiciones: i) Se adquirió para cumplir con la normatividad vigente (como es el caso de pólizas de riesgos laborales, SOAT, terremoto o incendio de bienes inmuebles hipotecados a entidades vigiladas, ii) Es requerida por entidades financieras, vigiladas y no vigiladas, como condición para acceder a un crédito, iii) Se emitió como resultado de la adquisición de otro producto o servicio que, sin la existencia del seguro, no hubiera podido adquirir el consumidor (por ejemplo, el seguro de accidentes para estudiantes como requisito en planteles educativos). El resto de las pólizas se consideran voluntarias.

Gráfico 6.12. Prima mensual promedio por póliza, individuales/colectivas y obligatorias/voluntarias, por tipo de seguro.



7 Fuente: Equipo RIF con datos de SFC.

Gráfico 6.13. Número de pólizas vigentes 2021, segmentadas entre individuales/colectivas y obligatorias/voluntarias, por tipo de seguro.



7 Fuente: Equipo RIF con datos de SFC.

para el total del sector asegurador, 40,7% de las pólizas y 44,7% de las primas emitidas estuvieron asociadas a pólizas consideradas como obligatorias (Gráfico 6.13). En el caso de los seguros masivos, 44,1% de las pólizas y 65,0% de las primas emitidas estuvieron asociadas a pólizas consideradas como obligatorias. En lo correspon-

diente a los microseguros, se trata de pólizas de voluntario uso para el consumidor, por lo que no existe algún carácter obligatorio.

Al analizar si las pólizas vigentes tienen la característica de ser individuales o colectivas (donde con una misma póliza se da cobertura a un grupo de personas), se encontró que, para el

promedio de la industria, el 22,0% de las pólizas vigentes al final de 2021 fueron colectivas, y representaron el 38,0% de las primas emitidas. Las pólizas colectivas son mayormente usadas en microseguros, donde el 41,0% de las pólizas vigentes en 2021 fueron colectivas, y representaron el 69,3% de las primas emitidas. En el caso de los seguros masivos, las pólizas colectivas representaron el 23,7% de los seguros masivos y el 44,9% del valor de las primas emitidas.

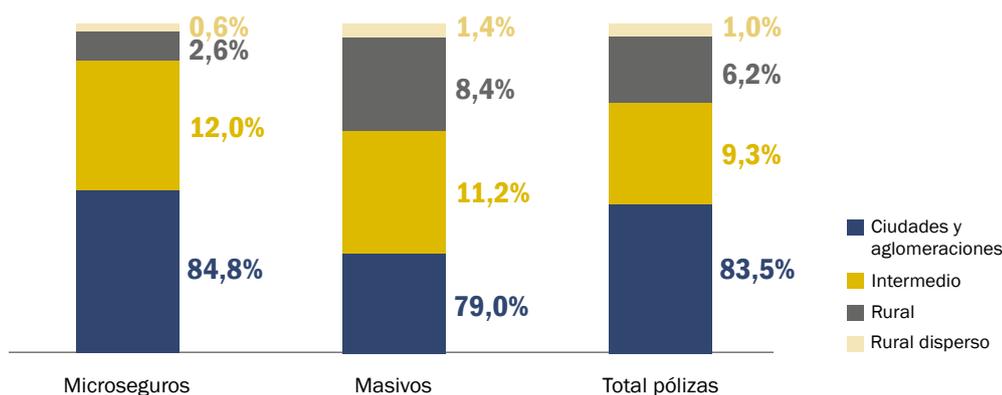
Por último, se analizó la ubicación de los riesgos asegurados por nivel de ruralidad (Gráfico 6.14). El 83,5% de los riesgos asegurados (lugar de la propiedad o residencia de la vida asegurada) están localizados en ciudades, 9,3% en municipios intermedios, 6,2% en municipios rurales y 1,0% en municipios rurales dispersos. Esta composición no cambia significativamente para los microseguros o para el seguro masivo.

Calidad del producto

La tasa de siniestralidad es la fracción de las primas emitidas que utilizó la aseguradora para indemnizar los siniestros de sus asegurados²¹. En el año 2021 se observó una tasa de siniestralidad de la industria aseguradora de 55,3%, mayor a la observada en 2020 de 49,5% (Gráfico 6.15). Por tanto, de cada \$ 100 en primas emitidas la industria aseguradora reconoció a los beneficiarios de sus pólizas \$ 55 en siniestros.

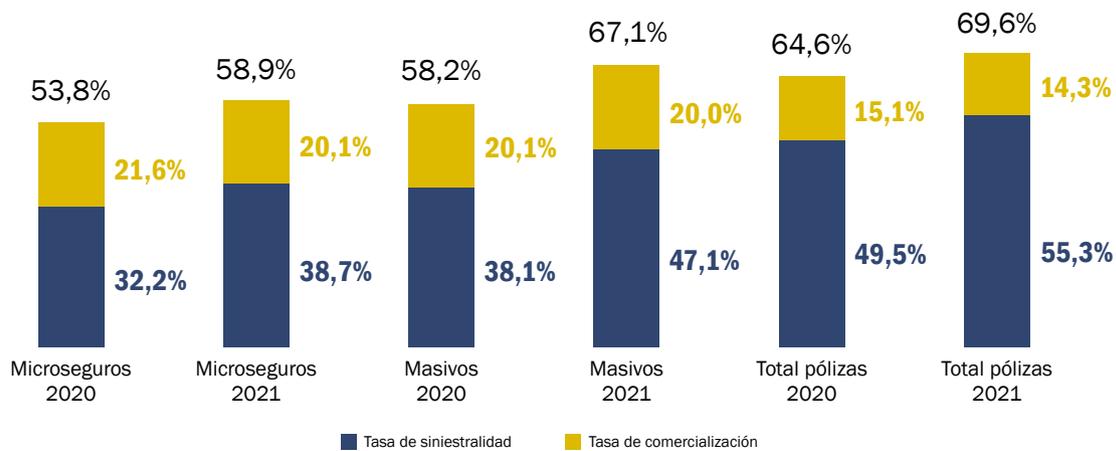
A pesar de que en 2021 el crecimiento en siniestros liquidados fue mayor en microseguros y en seguros masivos, las tasas de siniestralidad de estos tipos de seguro siguen siendo menores que para el total de la industria. En el caso de los seguros masivos la tasa de siniestralidad fue 47,1% (8.2 pp menor a la industria). Por su parte, dicha tasa en microseguros (38,7%) implicó un menor pago de siniestros a sus beneficiarios comparado con el promedio de la industria (\$ 17 menos de indemnizaciones por cada \$ 100 en primas).

Gráfico 6.14. | Participación por nivel de ruralidad de los riesgos asegurados, por tipo de seguro.



↗ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC.

21 La tasa de siniestralidad descrita en este capítulo se calculó como el cociente entre siniestros liquidados y primas emitidas.

Gráfico 6.15. | Tasas de siniestralidad y comercialización, por tipo de seguro.

7 Fuente: Equipo RIF con datos de SFC.

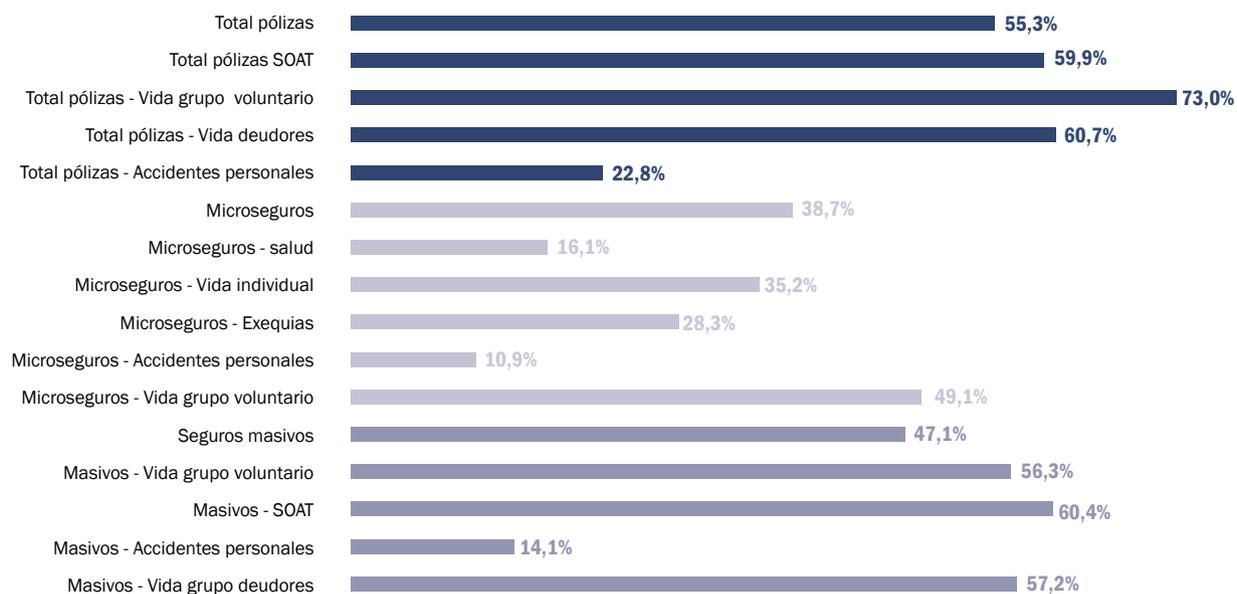
Como se ha expuesto, los microseguros y seguros masivos hacen mayor uso de canales de comercialización no tradicionales para contactar potenciales clientes y expedir sus pólizas, por lo que los costos de intermediación incluyen algún tipo de remuneración a estos canales de intermediación. Por consiguiente, tanto para microseguros como para seguros masivos, los costos de comercialización ascendieron al 20% de las primas emitidas, casi 6 pp más que para el total de la industria. Al sumar estos gastos de comercialización²² como porcentaje de las primas emitidas a la tasa de siniestralidad (Gráfico 6.15), los microseguros y seguros masivos mantienen menores porcentajes que para el total de las pólizas de la industria²³.

Al segmentar la tasa de siniestralidad en las principales líneas de negocio, se observó heterogeneidad entre los principales ramos de cada tipo de seguro, siendo el microseguro el que obtuvo menores tasas (Gráfico 6.16). Por ejemplo, para el ramo vida grupo voluntario la tasa de siniestralidad fue de 73,0%, al tomar las pólizas masivas de este ramo la tasa fue de 56,3% y para microseguros la tasa fue 49,1%. En accidentes personales también la tasa de siniestralidad es mayor para el total de pólizas de la entidad (22,8%), que para los microseguros (10,9%) o los seguros masivos (14,1%).

Al segmentar la tasa de siniestralidad de acuerdo con el sexo del asegurado, se observó una menor tasa de siniestralidad de las mujeres con respecto a los hombres en todos los tipos de

22 Los gastos de comercialización descritos incluyen la remuneración a favor de intermediarios dependientes e independientes, remuneraciones por uso de red y a canales de comercialización.

23 No se cuenta con gastos administrativos y de personal por tipo de seguro para afirmar que la tasa técnica de los microseguros o seguros masivos es menor a la tasa promedio del sector.

Gráfico 6.16. | Tasas de siniestralidad por tipo de seguro y para sus principales ramos.

↗ Fuente: Equipo RIF con datos de SFC.

seguro²⁴. La tasa de siniestralidad de las mujeres aseguradas por el total del sistema asegurador fue de 62,2%, mientras para los hombres fue de 74,1% (diferencia de 11.8 pp), Gráfico 6.17. En el caso de los seguros masivos los niveles de siniestralidad fueron más bajos y la diferencia fue de 14 pp (57,5% para hombres y 43,5% para mujeres), mientras que para los microseguros la diferencia alcanzó 18.1 pp (71,9% para hombres y 53,8% para mujeres).

Se destaca la baja tasa de siniestralidad asociada con los microseguros y seguros masivos de pólizas colectivas, donde el asegurado fue una persona natural a la cual la aseguradora no le fue posible determinar su sexo. En particular, se resalta el registro de los microseguros, donde los

asegurados por medio de estas pólizas colectivas representaron el 60,4% del total, y mostraron una la tasa de siniestralidad que alcanzó el 16,5%.

En lo relacionado con las personas jurídicas aseguradas, su tasa de siniestralidad fue cercana al 48,0% sin importar el tamaño de la firma. Sin embargo, se observó una alta tasa de siniestralidad en los seguros masivos cuando el asegurado correspondía a una gran empresa (70,0%), condición que también se presentó en el sector de microseguros con las Mipymes (66,8%).

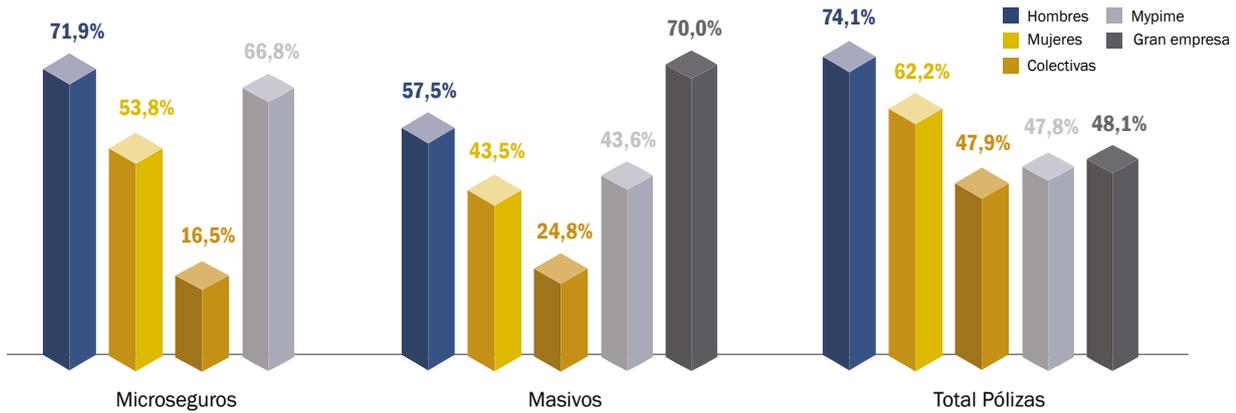
El valor promedio del siniestro pagado en 2021 se incrementó para todos los tipos de seguro en comparación con el año anterior, alcanzando \$ 5.2 millones para el total de pólizas, \$ 3.0 millones para microseguros y \$ 4.1 millones para

24 El reporte de información de primas y siniestros, desagregada entre persona natural y jurídica, se hizo de conforme a la naturaleza del asegurado, no del tomador ni del beneficiario. Por tanto, la tasa de siniestralidad se calcula para asegurados de acuerdo con sus características.

seguros masivos (Gráfico 6.18). Por su parte, la tasa de rechazos de siniestros²⁵ también se incrementó para todo tipo de seguro en el último

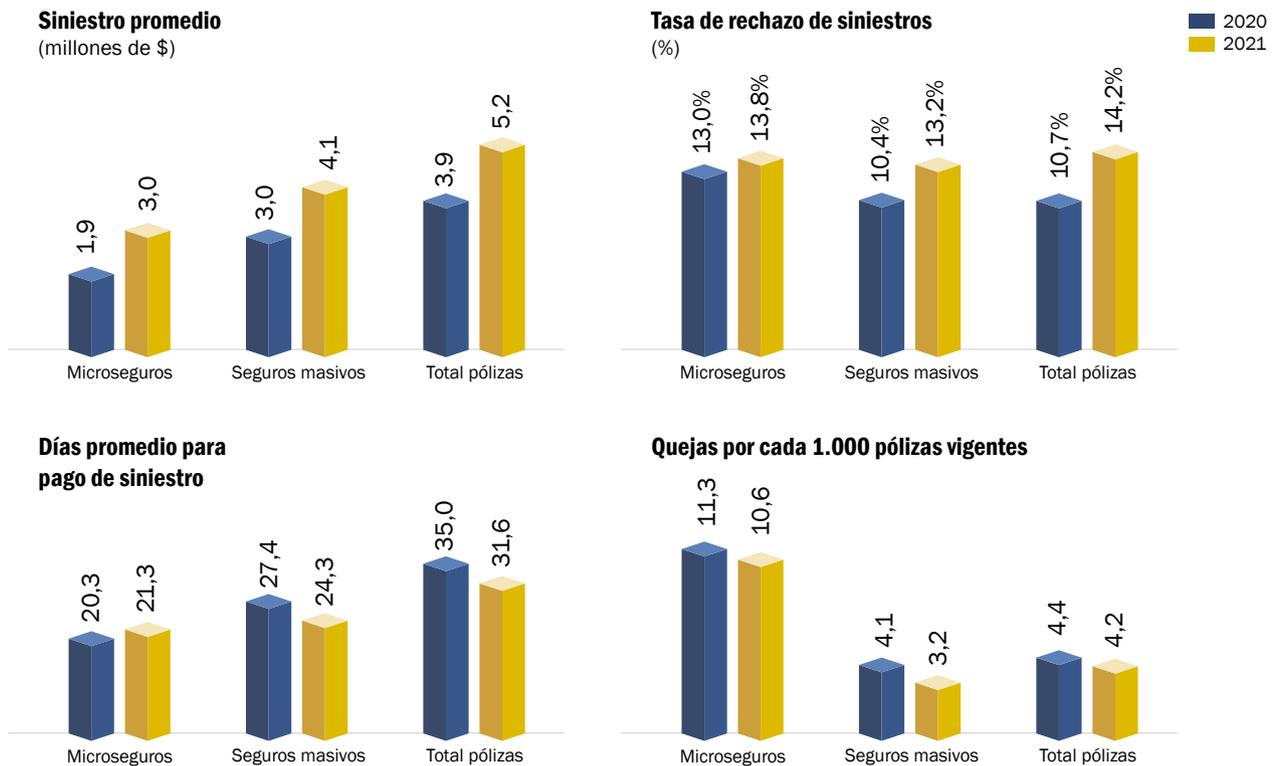
año, alcanzando 14,2% para el total de pólizas y tasas ligeramente inferiores para microseguros y seguros masivos. Entre tanto, el número de días

Gráfico 6.17. | Tasas de siniestralidad por tipo de seguro y persona (natural y jurídica).



7 Fuente: Equipo RIF con datos de SFC.

Gráfico 6.18. | Variables asociadas con el pago del siniestro y satisfacción de usuarios, por tipo de seguro.



7 Fuente: Equipo RIF con datos de SFC.

25 Definida como el cociente entre siniestros objetados y siniestros presentados (que es equivalente a la suma de los siniestros liquidados y objetados).

promedio para el pago del siniestro es menor en el caso de microseguros y seguros masivos²⁶.

Por último, el nivel de insatisfacción de los usuarios, medido por el número de quejas por cada 1.000 pólizas vigentes, redujo su nivel durante el último año. Los microseguros presentan

los mayores niveles de insatisfacción para los consumidores, con 10,6 quejas por cada 1.000 pólizas, cifra que representa más del doble del indicador presentado para el total de pólizas de la industria (4.2).

26 Probablemente, debido a la implementación de procesos simplificados de reclamación establecidos en la normatividad, cuando la comercialización se realiza por corresponsales o uso de red.

Glosario

C

Certificados de depósito a término (CDT): un Certificado de Depósito a Término es un título valor que emite una entidad financiera a un cliente que ha hecho un depósito de dinero con el propósito de ahorrar y ganar rentabilidad a un plazo determinado. Este plazo depende de la entidad, el cual puede ir desde 30 días hasta incluso 720.

Corresponsales activos: puntos corresponsales que durante el último trimestre hayan realizado operaciones.

Corresponsales bancarios: son las personas naturales o jurídicas contratadas para prestar servicios financieros a nombre de un establecimiento de crédito bajo las condiciones establecidas en el Decreto 2672 de 2012.

Corresponsales propios: puntos corresponsales conectados a través de sistemas de transmisión de datos, los cuales son administrados de manera directa por una entidad vigilada.

Corresponsales tercerizados: puntos corresponsales conectados a través de sistemas de transmisión de datos, cuya administración es contratada por la entidad vigilada con un tercero.

E

Establecimientos de crédito: los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras vigilados por la Superfinanciera.

I

Indicador de acceso: registro que muestra el porcentaje de adultos que acceden al sistema financiero. Este se calcula como el cociente del número de adultos con al menos un producto financiero (ya sea activo, vigente o no) y el tamaño de la población adulta.

Indicador de uso: relación entre el número de adultos con algún producto activo o vigente y el tamaño de la población adulta. Un producto se considera activo cuando tuvo al menos un movimiento en los últimos seis meses.

M

Monto promedio por adulto: se calcula como el cociente entre el monto total de transacciones en corresponsales bancarios y el número de adultos en el municipio, departamento o país en cuestión.

Monto promedio por transacción: es la relación del monto y el número total de transacciones monetarias en corresponsales bancarios en cierta área geográfica.

Monto total de operaciones: valor en millones de pesos de los movimientos, manejo o transferencias de dinero realizados por los clientes y/o usuarios de las entidades durante el periodo.

N

Nivel o porcentaje de actividad: relación entre el número de productos activos y el total de productos. Un producto se considera activo cuando tuvo al menos un movimiento en los últimos seis meses.

Número de operaciones monetarias: cantidad de movimientos, manejo o transferencias de dinero realizados por los clientes y/o usuarios de las entidades durante el periodo.

Número de operaciones no monetarias: cantidad de consultas de saldo realizadas por los clientes de las entidades durante el período.

Número total de operaciones: consolida el número de operaciones monetarias y el número de operaciones no monetarias (consultas de saldo) realizadas por los clientes y/o usuarios de las entidades durante el periodo.

S

SEDPE: son entidades financieras vigiladas por la Superfinanciera, con requisitos regulatorios livianos, que pueden captar ahorros del público únicamente para ofrecer los servicios de pagos, giros, transferencias, recaudo y ahorro.

T

Transacciones monetarias: las transacciones monetarias son operaciones realizadas por usuarios las cuales son: i) recaudo, pagos y transferencia de fondos; ii) envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional; iii) depósitos y retiros en efectivo y transferencias de fondos que afecten dichos

depósitos, incluyendo los depósitos electrónicos; iv) desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito, al igual que la activación de productos preaprobados de crédito; y v) recibir y entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario y de operaciones de envío y recepción de giros.

Transacción promedio por adulto: es la relación entre el número total de transacciones monetarias y el tamaño de la población adulta en cierta área geográfica.

Abreviaturas

CDT	Certificado de depósito a término	SEDPE	Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística	SES	Superintendencia de la Economía Solidaria
DBM	Depósitos de Bajo Monto	SFC	Superintendencia Financiera de Colombia
IPC	Índice de precios al consumidor	SMMLV	Salario mínimo mensual legal vigente
ONG	Organización no gubernamental		
RUES	Registro Único Empresarial		

Referencias

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). Censo Nacional de Población y Vivienda - 2018. Bogotá D.C., Colombia.

Superintendencia de Economía Solidaria. (2021). Reporte. Bogotá, D.C.: Superintendencia de Economía Solidaria.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2021). Uso de productos y servicios financieros - Formato 534. Bogotá D.C., Colombia.

Transunion- CIFIN. (2021). Informe anual inclusión financiera. Bogotá, D.C., Colombia: Transunion.