



REPORTE INCLUSIÓN FINANCIERA 2015

REPORTE
INCLUSIÓN FINANCIERA
2015



Un producto concebido por:

**Banca de las Oportunidades
Bancoldex – Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A.**

Calle 28 No. 13A - 15, piso 38

Teléfono: 382 1515

Línea de servicio al cliente: 756 1172

Otras ciudades: 01 8000 180 720

www.bancadelasoportunidades.gov.co

Bogotá Colombia

Superintendencia Financiera de Colombia

Calle 7ª No. 4 - 49

Conmutador: 594 0200 - 594 0201

Centro de Contacto: 419 7100

Línea Gratuita Nacional: 018000 120 100

www.superfinanciera.gov.co

Bogotá, Colombia

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 2016.

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.



Contenido

Presentación	4
Introducción	7
Cobertura financiera	16
Personas y empresas con productos financieros	40
Análisis transaccional	66
Productos financieros de ahorro	94
El microcrédito como herramienta de inclusión financiera	106
Remesas	128
Seguros inclusivos	140
Aproximación a la dimensión de calidad de la inclusión financiera: protección al consumidor financiero	156
Anexos	178
Índice de gráficas	194
Índice de tablas	199

Para el Programa Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia es muy grato poner a disposición del país, por quinto año consecutivo, el Reporte Anual de Inclusión Financiera 2015.

El objetivo de este documento es generar indicadores que sirvan de apoyo al gobierno en la toma de decisiones sobre política pública, a la industria para identificar oportunidades en los distintos segmentos de la población y territorios de Colombia y a la academia y a la población general para que sea utilizada de forma propositiva que permita mejorar la inclusión financiera. Uno de los avances importantes que se ha logrado en el país es hacer un seguimiento constante a los resultados obtenidos año tras año en inclusión financiera, facilitando el otorgamiento de incentivos tanto para la oferta como para la demanda y la generación de una regulación que ha dinamizado la inclusión financiera en los últimos años.

El Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 establece metas específicas en materia de inclusión financiera que invitan a trabajar de manera articulada entre las diferentes entidades del Gobierno y el sector privado con el convencimiento que esto mejorará la calidad de vida de los colombianos. Estas metas tienen que ver con promover la constitución de un número mínimo de Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos, incentivar la reducción del uso de efectivo en la economía, aumentar el número de adultos con acceso al sistema financiero, reducir la inactividad en las cuentas de ahorro y dinamizar el acceso al crédito y seguros en el sector rural.

Para lograr las metas propuestas, los indicadores consignados en este Reporte resultan ser una herramienta fundamental tanto para priorizar las diferentes tareas y generar un plan de acción a seguir, como para monitorear el cumplimiento de objetivos.

Para la construcción de los indicadores mencionados, se tiene en cuenta la información de acceso y uso de productos financieros de 46 establecimientos

de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (25 bancos, 16 compañías de financiamiento y 5 cooperativas financieras), 161 cooperativas con sección de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, y 17 ONG especializadas en colocación de microcrédito.

Permanentemente se realizan esfuerzos para mejorar la cantidad y calidad de la información analizada y suministrada. Esto ha permitido mantener actualizados los indicadores básicos de inclusión financiera contenidos en el Reporte en las áreas de cobertura financiera, uso de productos financieros y calidad. Adicionalmente y de forma progresiva se han incorporado nuevas temáticas y variables de análisis, entre ellas las contenidas en los capítulos de personas y empresas con productos financieros, remesas y seguros inclusivos.

Cada año se destacan también los principales cambios regulatorios. Por ejemplo, durante 2015 se conformó la Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera, se expidieron normas en materia de seguros habilitando el canal de corresponsales para su comercialización y se expidió regulación proporcional en materia de control de lavado de activos para los seguros de bajo monto. Igualmente se expidieron normas sobre las garantías mobiliarias que facilitan su ejecución.

Dentro de los retos a superar de acuerdo con los resultados del año 2015 están los siguientes: i) reducir el diferencial en cobertura y uso de productos financieros que hoy se observa entre las ciudades, municipios intermedios y municipios rurales del país, ii) combatir la persistencia de los elevados niveles de inactividad de las cuentas de ahorro y iii) reducir las brechas en la tenencia de productos financieros según género y edad de la población.

El Superintendente Financiero de Colombia, y la Directora del Programa Banca de las Oportunidades, agradecen la colaboración de los equipos de trabajo que participaron en la elaboración del Reporte Anual de Inclusión Financiera – 2015. Por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia participaron: Juliana Lagos, Ernesto Murillo, Samir Kiuhan, Santiago Jordán, Kelly Johanna Granados, Erica Marcela López, Glarina Lorena Cuéllar, Myriam Ramírez, María Fernanda Tenjo, Andrés Felipe Londoño, Sergio Andrés Neiza Por parte del Programa Banca de las Oportunidades participaron: Nidia Ruth Reyes Salomón, Juliana Fontal Díaz y Luisa Fernanda Pira Dussan.

Gerardo Hernández Correa
Superintendente Financiero de Colombia

Juliana Álvarez Gallego
Directora Banca de las Oportunidades

Introducción



Introducción

Los últimos años han sido testigos de la incorporación de numerosas innovaciones tecnológicas en la industria financiera, las cuales están modificando la forma en que se ofrecen y consumen los servicios financieros, transformando a su vez la manera en que las entidades se relacionan con sus clientes.

A través del uso de tecnologías como el celular e internet, el desarrollo de aplicaciones para la explotación masiva de información o análisis de "Big data" y de plataformas tecnológicas eficientes se está generando una oferta financiera innovadora y más personalizada a los hábitos, características y necesidades de la población. Todas estas innovaciones, conocidas como "fintech", llegan con la promesa de facilitar el acceso a los servicios financieros a toda la población, especialmente aquella difícil de alcanzar con los productos tradicionales, y de reducir los costos de provisión de los servicios financieros.

Colombia no ha estado al margen de estos cambios, los cuales se han manifestado a través tanto de la oferta de nuevos productos financieros, dentro del sector financiero regulado como no regulado, como en ajustes en el entorno institucional y regulatorio financiero, particularmente en temas de inclusión financiera.

Dentro de la nueva oferta de productos financieros vale la pena mencionar el desarrollo de pasarelas de pago (como los botones de pago electrónicos PSE) para la realización de transferencias y pagos de servicios públicos y privados; los códigos QR (quick response) que contienen información digital de los productos y servicios financieros; los productos de banca móvil, las billeteras electrónicas, las herramientas para generar scores o análisis de riesgo de la población usando información no convencional, las plataformas que facilitan el financiamiento entre individuos a través de préstamos entre particulares peer-to-peer o crowdfunding, las monedas digitales, productos de seguros e incluso asesores de inversión automatizados (robot advisors), entre otros.

El desarrollo de estas nuevas tecnologías pone en frente tanto de la industria como de las autoridades de regulación y supervisión diferentes retos. En el caso de la industria, los procesos de incorporación de la tecnología y transformación de la oferta de servicios deben responder eficientemente ante el surgimiento de nuevos actores en el mercado. Por el lado de la regulación y supervisión, el reto consiste en dinamizar la innovación tecnológica teniendo en cuenta los beneficios que trae para los clientes y para la inclusión financiera, manteniendo un balance entre ésta, la estabilidad financiera y la protección al consumidor. Esto último debe lograrse a través de acciones coordinadas entre las diferentes autoridades competentes.

En línea con lo anterior, cabe destacar la conformación, a finales de 2015, de la Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera¹ como órgano rector para la coordinación y definición de directrices y políticas en los temas de inclusión financiera, y la conformación de la Comisión Intersectorial de Educación Económica y Financiera².

Con el fin de dinamizar la oferta de servicios financieros y la adopción de nuevas tecnologías, han tenido lugar diversos ajustes regulatorios que incluyen la creación de productos de ahorro de trámite simplificado y la posibilidad de entrada de nuevos agentes en la provisión de depósitos de dinero electrónico (SEDPE). Por otra parte, han surgido nuevos productos como el crédito de consumo de bajo monto³ y se amplió el uso del canal de corresponsales para que las compañías de seguros⁴ puedan comercializar a través de éste diferentes amparos.

Las diferentes iniciativas implementadas para promover un ambiente favorable para la inclusión financiera se recogen en análisis internacionales como el que realiza anualmente el Microscopio Global (2015)⁵. Este estudio sitúa al país en el segundo lugar en el ranking mundial de entornos favorables a la inclusión financiera, con 86 puntos de 100 posibles, luego de Perú que fue calificado con 90 puntos. Ambos países alcanzaron puntajes superiores al promedio de América Latina que fue de 51 puntos.

El liderazgo de estos dos países tiene varios elementos comunes, entre ellos el alto grado de compromiso de los gobiernos con las políticas de inclusión financiera, un sólido marco regulatorio en temas de protección del consumidor y de conductas de mercado.

Colombia, además de haber definido claramente el entorno institucional necesario para continuar avanzando en los temas de inclusión financiera, a través del Gobierno Nacional y en cabeza de la Unidad de Regulación Financiera

1 A través del Decreto 2338 de 2015.

2 Decreto 457 de 2014.

3 Decreto 2654 de 2014.

4 Decreto 034 de 2015.

5 Global Microscope (2015), "The enabling environment for financial inclusion", The Economist – Intelligence Unit; FOMIN; CAF; Center for Financial Inclusion – ACCION; Metlife Foundation.

del Ministerio de Hacienda, publicó recientemente un borrador de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Colombia⁶, que estuvo disponible al público para comentarios. En este documento además de presentarse la evolución histórica de los principales indicadores de inclusión financiera y sus avances, se sintetizan los principales desafíos que hoy tiene el país para seguir avanzando en este tema.

Los retos priorizados están en línea con los resultados que se presentan en este Reporte de Inclusión Financiera, y se resumen en cuatro áreas:

- Elevar los niveles de uso de los productos financieros, en particular de las cuentas de ahorros.
- Aumentar los niveles de inclusión financiera de la población que reside en las áreas rurales del país.
- Desarrollar esquemas adecuados para facilitar el acceso y uso de los servicios financieros por parte de las PYMES.
- Implementar la estrategia de educación financiera que ya está definida para Colombia.

Como en años anteriores, el Reporte de Inclusión Financiera constituye una herramienta fundamental para que las diferentes autoridades y actores avancen en la implementación de iniciativas de inclusión financiera basándose en información, y particularmente este año tendientes a apoyar la Estrategia de Inclusión Financiera. Esta versión del Reporte resalta la introducción de algunos cambios tecnológicos en la industria financiera, destacando su potencial para incluir financieramente a la población que hoy no usa servicios financieros formales. Igualmente, presenta una actualización de los principales indicadores de inclusión financiera en los temas de cobertura, tenencia de productos por parte de individuos y empresas, uso de los productos de ahorro, crédito, remesas y seguros inclusivos y termina con una aproximación a la calidad a través del análisis de algunos indicadores relacionados con la gestión de quejas y reclamaciones por parte del consumidor a los establecimientos de crédito.

A continuación se destacan los principales resultados en cada uno de los temas abordados en este Reporte.

En materia de cobertura, se mantuvo la evolución positiva de los puntos de acceso financiero. Como se ha identificado en Reportes anteriores, el mayor

6 El texto completo de este borrador se puede consultar a través del siguiente enlace: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/oracle/webcenter/portallapp/pages/saladeprensa/Presentaciones.jsp?_afLoop=1962873591054442&_afWindowMode=0&_afWindowId=null#!%40%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D1962873591054442%26_afWindowMode%3D0%26_a.df.ctrl-state%3D12kbpkd3f6_61

dinamismo de éstos estuvo asociado a la evolución de los corresponsales. Sobre este particular, en el Reporte de este año se hacen algunas precisiones que permiten entender e interpretar mejor el comportamiento de este canal.

Se resalta además cómo la dinámica de la cobertura financiera no ha sido homogénea en todo el territorio nacional. En general, las sucursales financieras y los corresponsales tienden a estar muy concentrados y a crecer más en las ciudades y municipios intermedios. En contraste, se identifican rezagos importantes en los municipios más pequeños y apartados como es el caso de los municipios rurales y rurales dispersos.

En estos municipios cobra mayor relevancia el desarrollo de canales y productos innovadores como los asesores móviles propios de las entidades de microfinanzas y los productos de banca móvil, a través de los cuales se solucionan barreras como la distancia, los altos costos y dificultades para alcanzar la escala suficiente que haga sostenible la provisión de servicios financieros en las zonas más apartadas del país.

Con respecto a la tenencia de productos financieros por parte de individuos y empresas, se mantuvo la evolución positiva registrada en versiones anteriores de este Reporte.

Al terminar el 2015, el indicador de inclusión financiera, para el total de entidades, llegó a 76,3% (24,9 millones de adultos con algún producto financiero). Este mismo indicador asociado a la tenencia activa de productos llegó a 64,5% (21,1 millones de adultos con algún producto financiero activo o vigente).

Este año se incluyó un análisis sobre la tenencia de productos financieros activos según género y edad. De éste se destaca la necesidad de buscar mecanismos de cooperación e intercambio de información entre entidades. Un ejemplo de este aspecto, está relacionado con la posibilidad de distinguir la información sobre tenencia de productos financieros entre hombres y mujeres, al respecto, se identificó un vacío de información debido a la importancia creciente del NUIP como número de identificación, que no permite segmentar las estadísticas por sexo.

Adicionalmente, se identificaron aquellos productos cuya tenencia se concentra más en las mujeres o en los hombres, así como las edades más comunes de los usuarios activos de productos financieros según el tipo de entidad y los productos considerados.

A partir del indicador de número de personas por cada 100.000 adultos con tenencia activa de diversos productos financieros, se ratifica la existencia de una brecha entre los residentes de las ciudades y los de los demás tipos de municipios del país.

Se presenta también el número de individuos y empresas que ingresaron por primera vez al sistema financiero formal en 2015, destacándose una reducción frente al registro del año 2014 en el caso de los individuos.

Con relación a los canales transaccionales, se resalta la evolución positiva tanto en número de transacciones como de monto total transado. Al terminar el 2015, el número de transacciones llegó a 4.333 millones de transacciones (con un crecimiento anual de 17% frente a 2014) y el monto transado alcanzó los \$6.742 billones (con un crecimiento anual de 6% frente a 2014).

El canal más representativo en número de transacciones fue el de internet, que representó el 44% del total. Por monto transado, el más representativo fueron las oficinas con el 47% del total transado en el sistema financiero. Por su parte, el canal de telefonía móvil es el que más ha crecido en los últimos cinco años tanto en número de transacciones como en monto transado. Entre 2011 y 2015 el número de transacciones aumentó de 19 millones a 133 millones de transacciones y el monto transado aumentó de \$85.000 millones a \$2 billones.

Persiste el elevado porcentaje de inactividad de las cuentas de ahorro. Al finalizar el 2015, el total de cuentas de ahorro del sistema financiero ascendió a 60,7 millones de cuentas, lo que significó un crecimiento anual de 8,7% con respecto a 2014. Estas cuentas representaron captaciones por valor de \$160 billones (7,4% más frente al valor registrado en 2014). De este total, el 45% fueron reportadas como cuentas activas, es decir, cuentas que registraron algún tipo movimiento financiero en los últimos seis meses.

Por nivel de ruralidad, las ciudades y municipios intermedios concentraron el 92% de las cuentas de ahorro, mientras que los municipios rurales representaron el 5,5% y los rurales dispersos el 2,6% del total.

En 2015, se desembolsaron 2.360.948 microcréditos por valor de \$8,7 billones. De éstos, los bancos colocaron el 60%, las ONG el 34% y las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria el 4,4%. Por monto desembolsado, los bancos representaron el 75% y las ONG el 17% del total.

Se destacó la importancia creciente de los desembolsos de microcrédito de menor cuantía. Mientras que en 2011 los desembolsos de microcrédito inferiores a 2 SMMLV constituyeron el 17% del total de desembolsos, en 2015 éstos aportaron el 30% del total.

Se observó un incremento en los desembolsos de microcrédito en los municipios intermedios y rurales. Mientras que en 2011 la distribución de los desembolsos por nivel de ruralidad fue de 68% en las ciudades, 19,5% en los municipios intermedios, 7,9% en los rurales y 4,6% en los rurales dispersos; en 2015, esta distribución fue 60,5% en las ciudades, 23,9% en los municipios intermedios, 10,3% en los rurales y 5,3% en los rurales dispersos.

Entre junio de 2012 y diciembre de 2015, los establecimientos de crédito desembolsaron 125.980 créditos a víctimas del conflicto armado, de los cuales 91% correspondió a microcrédito.

En 2015, el indicador de acceso a crédito según género dirigido a víctimas del conflicto mostró que por cada 1.000 mujeres víctimas, dos mujeres tenían al menos un crédito; en 2012, sólo una mujer tenía al menos un crédito.

Por otra parte, el flujo de remesas hacia países en desarrollo ascendió a USD432 billones en 2015, implicando un incremento de 0,4% frente al nivel observado en 2014. A pesar de crecer, esta tasa de crecimiento es la más baja desde la crisis mundial de los años 2008 y 2009.

En 2015, Colombia ocupó el cuarto lugar en América Latina de los países con mayores ingresos por remesas, y el segundo lugar entre los países cuyas remesas aumentaron más en el último año de América Latina al recibir USD4.635 millones, lo que implicó un incremento del 13% frente al año 2014. Parte de este mayor ingreso por concepto de remesas obedeció a la marcada depreciación del peso colombiano durante 2015.

En cuanto a la oferta de productos de seguros, se observó una dinámica positiva en 2015. Al terminar el año, la razón entre el valor de las primas y el PIB llegó al 2,7% con un aumento de 17pb respecto a 2014. El gasto mensual promedio por persona en seguros también creció (12% en el último año), alcanzando un valor promedio de \$448.986.

Por número de personas aseguradas, los ramos más representativos fueron vida grupo deudores (25,7%), accidentes personales (23,2%), vida grupo voluntario (11%), desempleo (6,6%) y sustracción (4%). Por género, los hombres tuvieron

una mayor participación dentro del total de asegurados con excepción del ramo de vida individual, para el cual la mayoría de los asegurados fueron mujeres.

Similar a lo descrito para los demás productos financieros, se identificó una brecha en la tenencia de seguros entre las zonas urbanas y rurales del país. Las zonas urbanas explicaron el 93,8% de los riesgos asegurados. A nivel rural se identificó una tendencia creciente en la tenencia de seguros de hogar y vida grupo voluntario.

Finalmente, en materia de protección al consumidor financiero, se destaca el compromiso de diferentes actores en adelantar iniciativas coordinadas de educación económica financiera, bajo la institucionalidad de la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera.

Así mismo, la información de la gestión tanto de demandas como de quejas y reclamos por parte de las diferentes instancias de protección al consumidor financiero, muestran que éstas han contribuido para que más personas accedan a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), incluso aquellas que habitan en ciudades diferentes a Bogotá.

Banca ía

Con el apoyo de:



CALLE 32
4-15

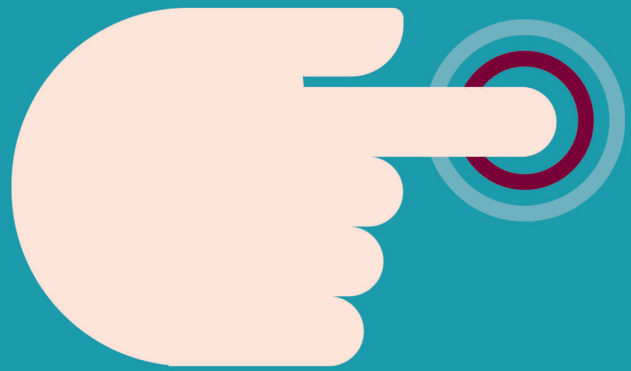
Abierto

Entrada

CAJA



Cobertura financiera



Cobertura financiera

Este capítulo presenta la evolución de los principales indicadores de cobertura financiera o presencia de las entidades financieras en el territorio colombiano y compara la situación del país con la cobertura de otros países de América Latina.

En este análisis se tienen en cuenta los diversos tipos de puntos de acceso financiero a disposición del consumidor, estos incluyen las sucursales u oficinas, los corresponsales y los cajeros automáticos. Este año, a diferencia de los reportes de años anteriores no se incluyeron los datáfonos (POS) dentro de los puntos de acceso financiero por dos razones básicamente⁷: i) porque la mayoría de estos puntos no permiten al consumidor financiero realizar operaciones de retiro de efectivo o cash-out y ii) porque muchos de los datáfonos en operación funcionan en los mismos puntos físicos de los corresponsales, con lo cual se contabiliza dos o más veces el mismo punto de acceso físico.

Como se muestra en este capítulo, Colombia registró una evolución positiva en materia de cobertura financiera. Desde comienzos del año 2015, el país logró que todos los municipios del país contarán con al menos un punto de acceso financiero a la población. Esto es importante si se tiene en cuenta que el primer paso para permitir la inclusión financiera de toda la población es garantizando los mecanismos para que la población pueda acceder a los servicios financieros formales que ofrecen las entidades financieras.

A través de los indicadores analizados se muestra que los corresponsales han sido esenciales para llevar una oferta financiera básica a todos los municipios del país, incluidos los más apartados y remotos. A pesar de su importancia, se hacen algunas precisiones sobre el modelo de corresponsalía predominante en Colombia y sobre las características de la información disponible actualmente de este canal.

A pesar de los avances en materia de cobertura financiera en el país, que lo ubican como el líder en cobertura a través de oficinas y corresponsales de los bancos en América Latina, se plantea la persistencia de algunos retos en materia de cobertura financiera.

7 De acuerdo con el documento metodológico "lineamientos generales para la medición de la inclusión financiera" desarrollado por los países miembros de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), un punto de acceso financiero es aquel que permite al consumidor financiero realizar tanto operaciones de cash-in (tales como depósitos y pagos) como de cash-out (retiros). Teniendo en cuenta esta definición y aunque algunos datáfonos en Colombia permiten realizar los dos tipos de operaciones, este no es el caso general de este tipo de punto de acceso. Para mayor detalle sobre las definiciones e indicadores básicos para medir la inclusión financiera desarrollados por AFI, consultar el documento: AFI (2013), "Medición de la inclusión financiera: Conjunto principal de indicadores de inclusión financiera".

Uno de estos consiste en depurar y mejorar la calidad de la información para corregir dobles contabilizaciones que hoy se presentan en torno al número de corresponsales y que están asociadas al modelo de agregadores predominante en el país y a los instrumentos de reporte que se usan actualmente.

Otro reto está relacionado con la necesidad de cerrar las diferencias en cuanto a densidad de los diferentes puntos de acceso (tanto oficinas como corresponsales) que, de acuerdo con los indicadores analizados, muestran elevados niveles de cobertura en las ciudades y municipios intermedios, situación que contrasta con los menores indicadores en los municipios rurales y rurales dispersos. Esta situación destaca la importancia de desarrollar mecanismos de acceso alternativos como los asesores móviles comunes en las instituciones de microfinanzas y otros que apoyados en la tecnología, faciliten el desarrollo de una oferta financiera en las zonas más alejadas y que concentran menos población.

Análisis nacional

La dinámica de crecimiento de los puntos de acceso financiero fue notoria hasta el año 2014 y estuvo influenciada por el incremento en el número de corresponsales bancarios que pasó de 19.938 en 2011 a 95.730 en 2014. En el último año, se observó una breve disminución de los puntos de acceso financiero.

En el análisis de cobertura del Reporte de este año se excluyeron los datáfonos como punto de acceso financiero debido a que no satisfacen las características que, de acuerdo con los lineamientos de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), debe cumplir un punto de acceso financiero.

Se señala no obstante que al finalizar 2015, se contabilizaron 317.204 datáfonos, 30.430 más que en 2014, con un crecimiento anual de 10,6%. Estos dispositivos son en su mayoría propiedad de dos administradores de pagos de bajo valor (96,7% del total). Del total de datáfonos disponibles, se estima que un 5,3% permite a los usuarios de servicios financieros realizar operaciones de retiro de efectivo o cash-out, principalmente a través del uso de tecnología OTP (one time password).

Como se ha señalado en reportes anteriores, el número de oficinas creció a menor ritmo comparado con los otros tipos de puntos de acceso. Esto debido a los mayores costos fijos y operativos necesarios para la puesta en funcionamiento de nuevas sucursales.

Durante los últimos cinco años, el crecimiento promedio anual de las oficinas financieras fue del 4,6%. Las entidades que presentaron mayores aumentos en el número de oficinas fueron los bancos, las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y algunas ONG.

En el grupo de bancos y para el período de referencia (2011 a 2015), los mayores incrementos en el número de oficinas se presentaron en el Banco Mundo Mujer como resultado de la transformación de la ONG Mundo Mujer (adicionó 149 oficinas) y el Banco Compartir que surgió de la transformación de la CF Finamérica (adicionó 87 oficinas). Además de estas dos entidades, hubo incrementos notorios en los bancos Corpbanca (166 oficinas), Banco BBVA (136 oficinas), Banco de Bogotá (91 oficinas) y Banco AV Villas (90 oficinas).

En el grupo de las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, las entidades que registraron los mayores aumentos en su número de oficinas fueron Microempresas de Colombia (55 oficinas), Cooprocál (17 oficinas), Coeducadores de Boyacá (14 oficinas), Cooperativa Colanta (10 oficinas), Cofincafé (9 oficinas) y Financiera Coomultrasan (8 oficinas).

En el grupo de ONG especializadas en microcrédito, las entidades que más aumentaron su red de oficinas fueron la Fundación delaMujer (165 oficinas), Crezcamos (52 oficinas), Contactar (44 oficinas) e Interactuar (14 oficinas).

Con relación a la cobertura a través de cajeros automáticos, se evidenció que éstos tuvieron una mayor dinámica frente a las oficinas financieras. En los últimos cinco años el crecimiento promedio anual de este tipo de punto de acceso fue casi el doble del que registraron las oficinas, 8,1% promedio anual.

Al finalizar el 2015, la mayor parte de la red de cajeros automáticos pertenecía a cuatro entidades: Bancolombia (27%), Servibanca (15,2%), Banco de Bogotá (11,8%) y Banco Davivienda (11,7%). En los últimos dos años (2014 y 2015), las entidades que registraron el mayor incremento en la red de cajeros automáticos fueron en su orden Banco BBVA que alcanzó los 1.302 ATMs (crecimiento anual de 7,7%), Banco de Occidente que alcanzó los 345 ATMs (crecimiento anual de 5,2%) y Banco Davivienda que alcanzó los 1.727 ATMs (crecimiento anual de 4,4%).

Finalmente, con relación a los corresponsales bancarios hay que señalar que continúan siendo el punto de acceso financiero de mayor dinamismo. Entre 2011 y 2015 registraron una tasa de crecimiento promedio anual de 52%. A pesar de

esta tendencia positiva es importante tener en cuenta varias consideraciones para interpretar adecuadamente su evolución.

En primer lugar y de acuerdo con un estudio desarrollado conjuntamente por CGAP del Grupo Banco Mundial y Banca de las Oportunidades⁸, el número de corresponsales bancarios físicos es diferente del número de corresponsales reportados por las entidades financieras; de acuerdo con ese estudio, se estima que la información reportada de puntos físicos reales está sobre estimada en un 98%.

Esta sobre estimación de los puntos corresponsales se explica por el modelo de corresponsalía predominante en Colombia y por los instrumentos actuales que se utilizan para el reporte de información por parte de las entidades financieras. De acuerdo con este trabajo, elaborado con información del mes de noviembre de 2014, las entidades financieras reportaron en dicho mes un total de 87.887 corresponsales a nivel nacional. Luego de realizar un ejercicio de depuración de la información, descontando dobles contabilizaciones de puntos que pertenecen a una misma red de agregadores o administradores de corresponsales pero que tienen contratos con varias entidades financieras simultáneamente, el número real de puntos físicos se redujo a 44.494, lo que quiere decir que el dato reportado excedía al dato real en un 98%.

El 72% de los puntos corresponsales en el país son gestionados a través de redes de agregadores de servicios o administradores de corresponsales, tales como MóvilRed, DDDedo, ConexRed, Fullcarga, GTECH-Baloto, entre otras. Redes que ofrecen otros servicios adicionales a los de corresponsalía y en algunos casos más representativos en términos de ingresos para los comercios, tales como recarga de minutos de celular, pagos de servicios públicos y privados, venta de juegos de azar, servicios postales, entre otros, que les permiten llevar al usuario final una oferta diversificada de servicios financieros y no financieros.

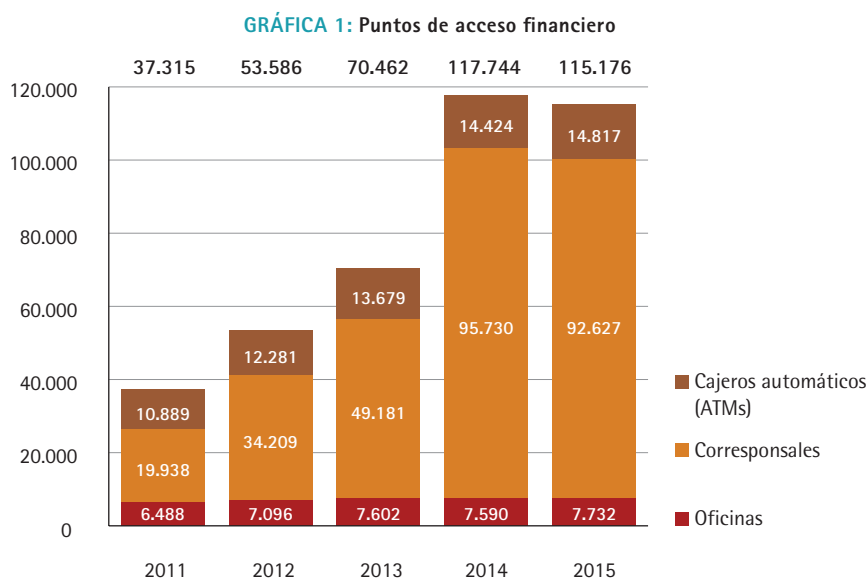
Dado que este es el modelo de corresponsalía más común en el país y en virtud de que no se exigen contratos de exclusividad entre las entidades financieras y estas redes, un agregador puede tener contratos con varias entidades financieras simultáneamente y a su vez cada entidad reporta como propios los puntos del agregador. Como consecuencia de esto, se generan múltiples contabilizaciones de los mismos puntos físicos.

De este modo, la dinámica de los corresponsales está muy influenciada por el establecimiento de nuevos contratos entre las entidades financieras y estos actores. A través de un contrato con una entidad financiera estas redes están

8 Para conocer mayores detalles del estudio de caracterización de los corresponsales bancarios en Colombia realizado por CGAP y Banca de las Oportunidades (2016) por favor consultar el siguiente enlace: <http://www.bancadelasoportunidades.com/contenido/contenido.aspx?catID=302&conID=1366>. Adicionalmente, en este Reporte se incluye un recuadro con las principales conclusiones de este trabajo.

en capacidad de poner a su disposición una amplia red de comercios para que actúen como sus corresponsales bancarios, elevando automáticamente el número de puntos corresponsales reportados.

Como resultado de este diagnóstico, se ha identificado la necesidad de ajustar los instrumentos actuales de reporte de información de los corresponsales de forma que se puedan depurar las dobles contabilizaciones que hoy se presentan.



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades.

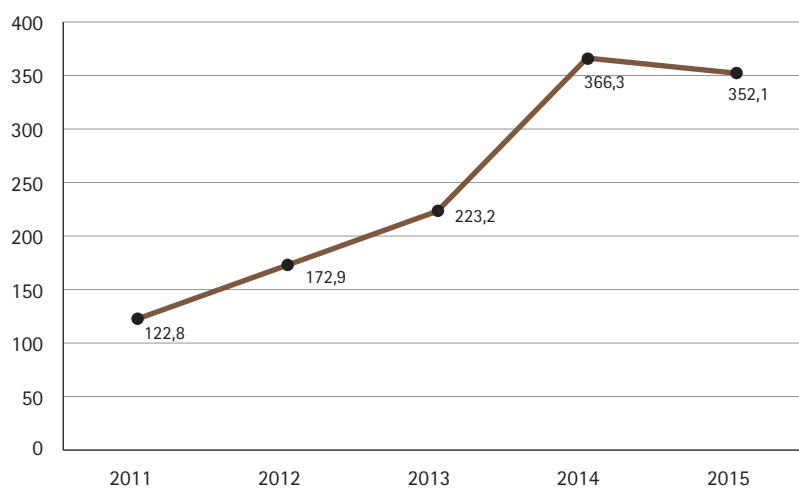
La dinámica de cobertura descrita para cada uno de los puntos de acceso financiero se replica cuando se calculan los indicadores de cobertura financiera demográfica (número de puntos de acceso por 100.000 adultos) y geográficos (número de puntos de acceso por 1.000 km²).

Entre 2011 y 2015, el número de puntos de acceso financiero por cada 100.000 adultos aumentó de 122,8 a 352,1 puntos. El comportamiento del indicador agregado se explica casi en su totalidad por la evolución de los corresponsales. Como se observa en la gráfica del indicador por tipo de punto de acceso, el número de oficinas por cada 100.000 adultos cambió moderadamente a lo largo de todo el período. Entre 2011 y 2015, este indicador pasó de 21,3 a 23,6 oficinas por cada 100.000 adultos.

El indicador asociado a los cajeros automáticos tiene un comportamiento más dinámico comparado con el indicador de oficinas, éste pasó de 35,8 a 45,3 cajeros automáticos por cada 100.000 adultos durante este período.

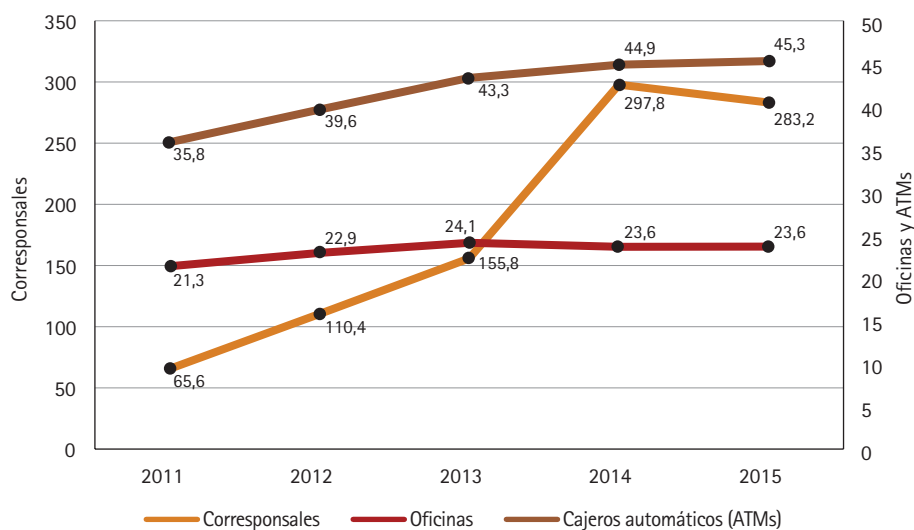
Finalmente, el indicador de corresponsales aumentó de forma acelerada, particularmente entre los años 2013 y 2014 cuando aumentó de 155,8 a 297,8 corresponsales por 100.000 adultos. En contraste, entre 2014 y 2015 el número de corresponsales por 100.000 adultos retrocedió en 14,7 corresponsales por cada 100.000 adultos, terminando el año 2015 en un nivel de 283,2 corresponsales por cada 100.000 adultos.

GRÁFICA 2: Total Puntos de acceso financiero por 100.000 adultos



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias –elaboración Banca de las Oportunidades

GRÁFICA 3: Puntos de acceso financiero por 100.000 adultos



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias –elaboración Banca de las Oportunidades

Nota: El total de puntos de acceso no incluye datáfonos.

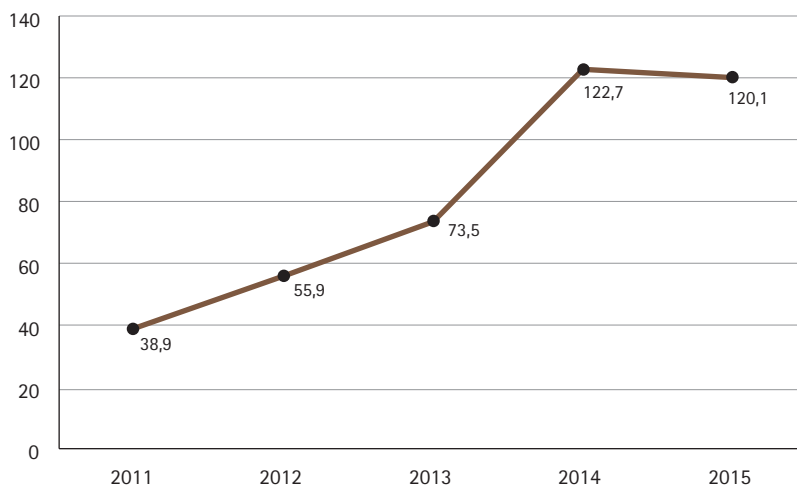
Las entidades que explicaron el fuerte incremento en el número de corresponsales entre 2013 y 2014 incluyeron a Banco BBVA (9.940 corresponsales), Banco de Bogotá (8.389 corresponsales), Banco de Occidente (8.140 corresponsales), Banco AV Villas (7.221 corresponsales) y la CF Mi Plata (5.960 corresponsales)⁹.

Sin embargo, en 2015, CF Mi Plata fue liquidada voluntariamente, situación que explicó en gran medida la devolución del indicador en 2015. Como consecuencia de la liquidación voluntaria de esta compañía de financiamiento, el número de corresponsales del sistema se redujo en 6.056 puntos¹⁰.

El comportamiento del indicador geográfico de cobertura por 1.000 km² siguió el mismo patrón descrito para el caso del indicador de cobertura demográfica. Esto quiere decir que la tendencia positiva que se presentó entre 2011 y 2015, al pasar de 38,9 a 120,1 puntos de acceso por 1.000 km², se explica fundamentalmente por el comportamiento de los corresponsales, para los cuales este indicador aumentó de 20,8 a 96,6 corresponsales por 1.000 km².

En el caso de los otros dos puntos de acceso considerados, aunque el indicador creció lo hizo de forma menos marcada. La cobertura de oficinas pasó de 6,8 a 8,1 sucursales por 1.000 km² y la de cajeros automáticos de 11,4 a 15,4 cajeros automáticos por 1.000 km² durante este período.

GRÁFICA 4: Total Puntos de acceso financiero por 1.000 km²



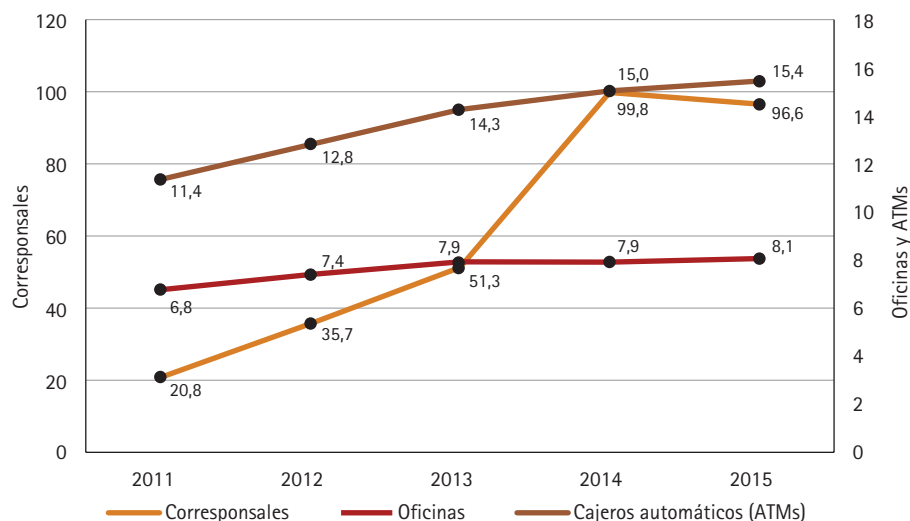
Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

Nota: El total de puntos de acceso no incluye datáfonos.

⁹ Es importante advertir que hay redes de administradores de corresponsales que superan los 8.000 comercios asociados. Por esta razón, es suficiente con la firma de un solo contrato para generar variaciones en el número de corresponsales en las magnitudes reportadas.

¹⁰ La compañía de financiamiento CF Mi Plata fue liquidada voluntariamente en noviembre de 2015, a través de Resolución No 1561 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

GRÁFICA 5: Puntos de acceso financiero por 1.000 km²

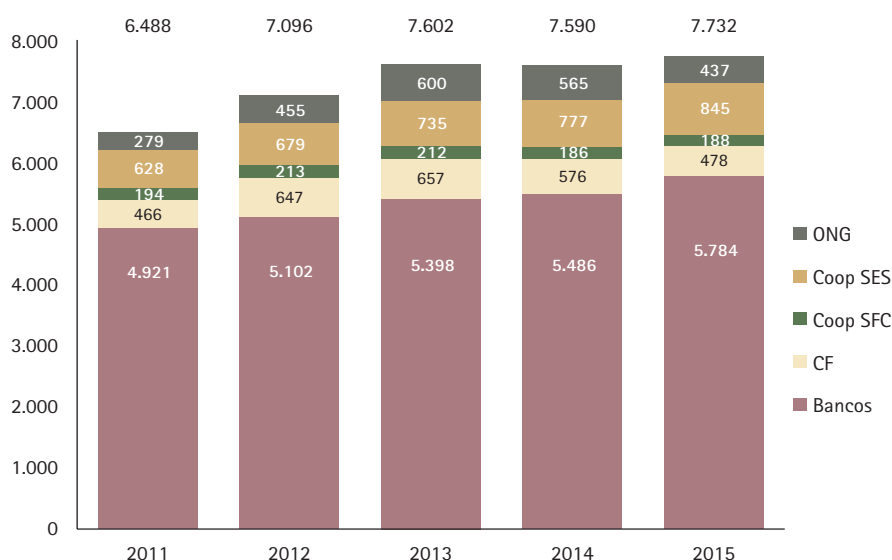


Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

Como se ha descrito en reportes anteriores, la mayoría de las oficinas financieras pertenecen a los bancos, los cuales constituyen el 74,8% del total. Sin embargo, se destaca el aumento en la participación de las oficinas de las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por Superintendencia de la Economía Solidaria y de las ONGs.

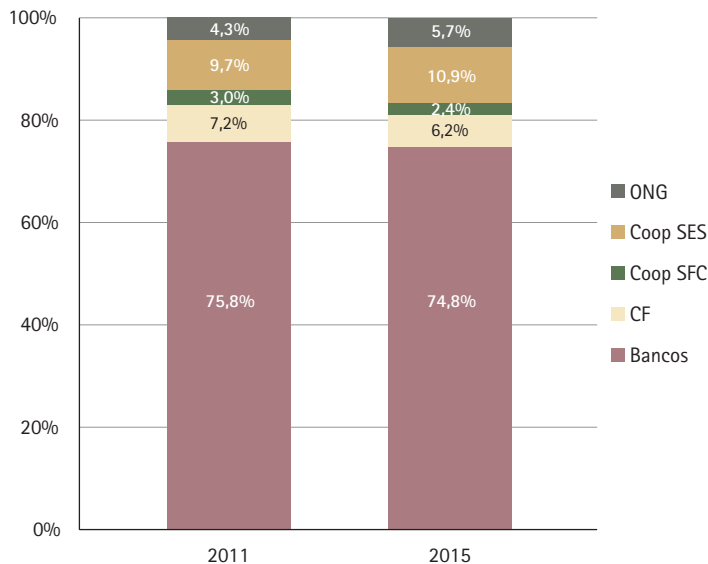
En los últimos cinco años, el número de oficinas aumentó en todos los tipos de entidad, especialmente en los bancos y cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

GRÁFICA 6: # de oficinas por tipo de entidad



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

GRÁFICA 7: Composición oficinas 2011 vs. 2015



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

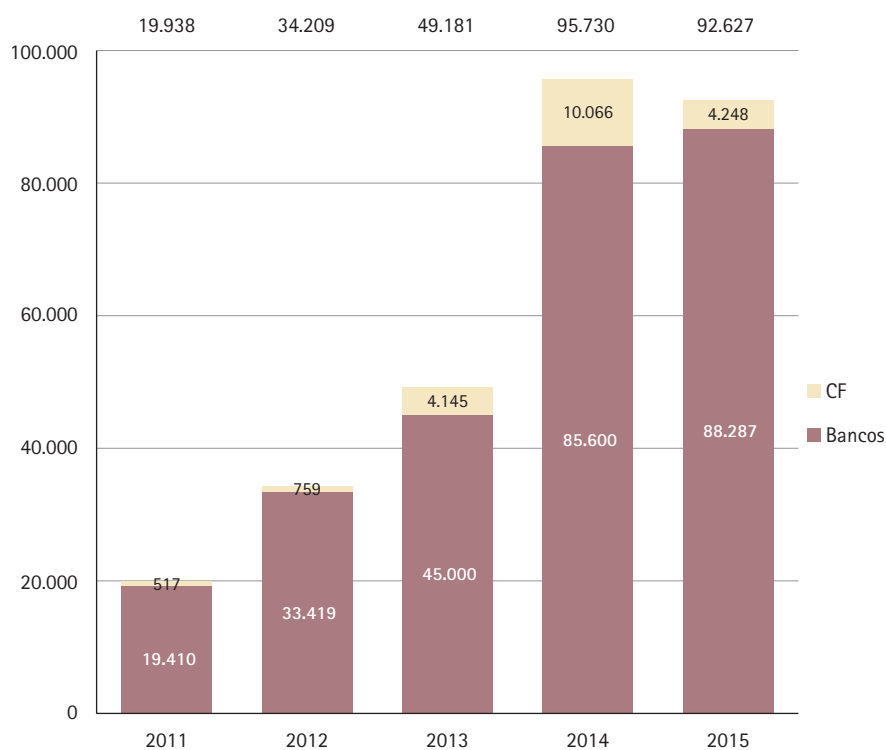
Con relación a los corresponsales, la gran mayoría de los puntos reportados pertenece a los bancos (93,5%) y a las compañías de financiamiento (4,6%). Aunque las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria tienen corresponsales, su número es menor frente al de los bancos y compañías de financiamiento por lo que no son representativos en el total nacional. Estas cooperativas reportaron 11 corresponsales en 2011 y terminaron el año 2015 con 69, que representaron el 0,1% del total de corresponsales del sistema.

Al finalizar el año 2015, los bancos con mayor número de corresponsales reportados fueron Banco AV Villas (14.035), Banco de Occidente (9.637), Citibank (9.347), Banco BCSC (9.134), Colpatría (8.703), Banco de Bogotá (7.866), Banco BBVA (7.136) y Bancolombia (6.595).

En el caso de las compañías de financiamiento, las que tienen la red más amplia de corresponsales fueron en su orden CF Giros y Finanzas (3.186), CF Tuya (700) y CF Serfinansa (294).

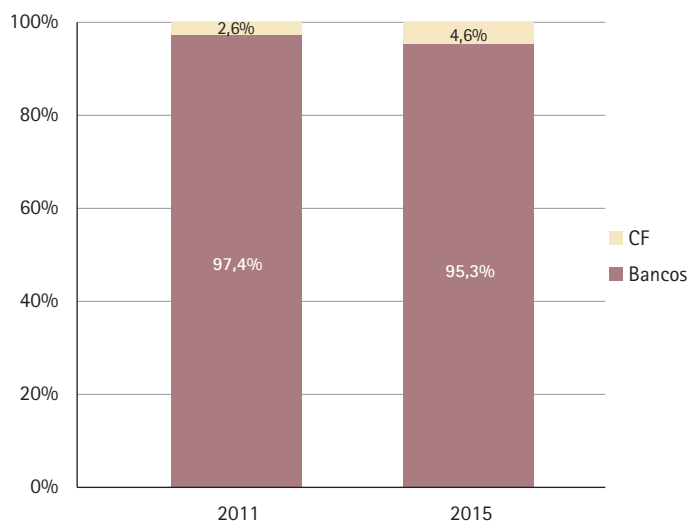
Como ya se anotó, la liquidación voluntaria de la CF Mi Plata en 2015, explica en gran medida la reducción del número de corresponsales del sistema entre 2014 y 2015.

GRÁFICA 8: # de corresponsales por tipo de entidad



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

GRÁFICA 9: Composición corresponsales 2011 vs. 2015



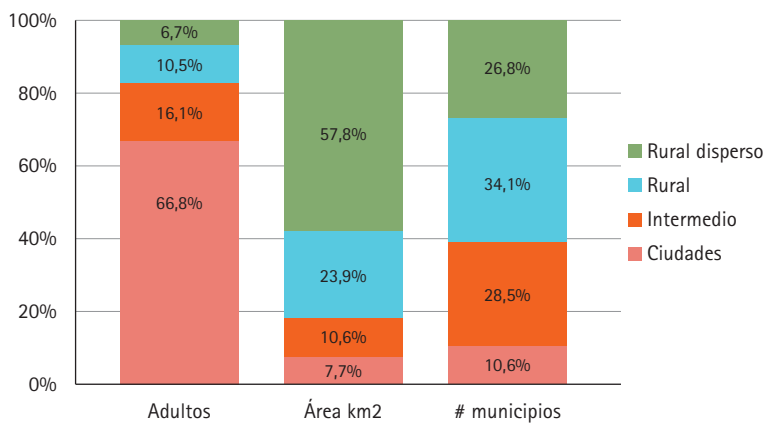
Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

Análisis municipal

Colombia tiene la particularidad de concentrar la mayor parte de su población adulta (82,9%) en las ciudades y municipios intermedios, mientras que el área física del país se concentra en los municipios rurales y rurales dispersos (81,7%). Esta situación plantea un reto mayor en términos de inclusión financiera ya que los mayores rezagos en cobertura financiera y uso de servicios financieros formales se presentan justamente en los municipios rurales y rurales dispersos caracterizados por su menor densidad poblacional y por su mayor dispersión territorial.

Superar esta situación exige desarrollar alternativas en cuanto a canales de acceso y productos, en los cuales el componente tecnológico es esencial para reducir los costos, alcanzar rentabilidad y sostenibilidad en la provisión de servicios financieros para esta población.

GRÁFICA 10: Distribución del país según nivel de ruralidad – 2015



Fuentes: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y Departamento Nacional de Planeación (DNP) – elaboración Banca de las Oportunidades.

Al considerar la información de cobertura financiera según nivel de ruralidad, el primer aspecto a resaltar es que en los últimos cinco años, las oficinas financieras crecieron en número en todos los tipos de municipio del país. El mayor dinamismo se observó en los municipios intermedios y rurales.

En los municipios intermedios el número de oficinas aumentó de 843 en 2011 a 1.145 en 2015, implicando un crecimiento promedio anual de 8,1%, casi del doble del crecimiento promedio anual nacional que fue de 4,6%.

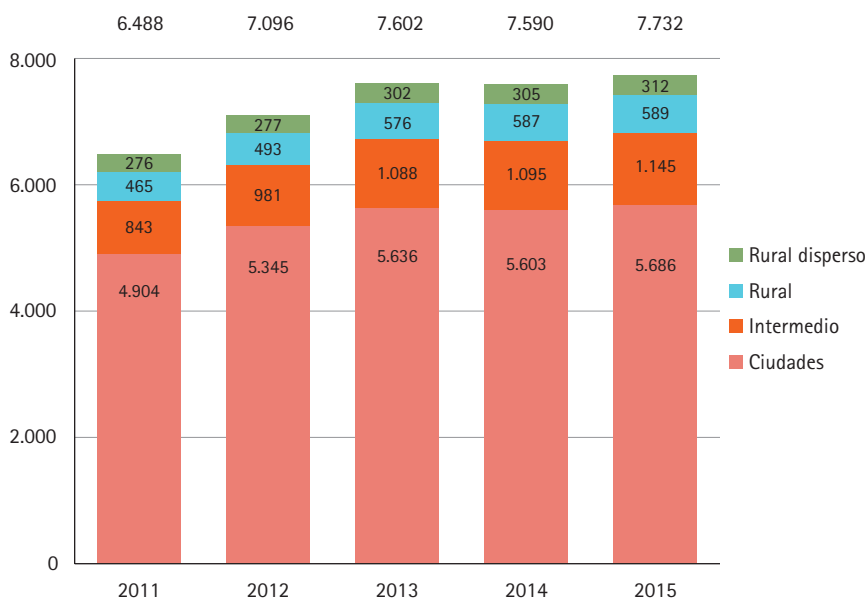
En los municipios rurales el número de oficinas pasó de 465 a 589 entre 2011 y 2015, implicando un crecimiento promedio anual de 6,3% durante el período.

Consistente con estas dinámicas, se observó que los indicadores de cobertura de oficinas por cada 100.000 adultos y por 1.000 km² mejoraron para todos los tipos de municipios, particularmente en el caso de los municipios intermedios. A pesar del buen comportamiento de estos indicadores, se identifica que todavía hay oportunidad de incrementar el acceso a través de oficinas ya que existe una gran dispersión entre los indicadores de cobertura de oficinas del promedio nacional, de las ciudades y de los municipios intermedios frente a los indicadores de los municipios rurales y rurales dispersos.

En los municipios rurales, aunque los indicadores presentaron mejoría, se observó una estabilización en su crecimiento en los últimos tres años. Adicionalmente, hay que señalar que el indicador de cobertura por 1.000 km² de estos municipios es muy inferior al del promedio nacional, situación que se explica por la mayor extensión del área en km² de los mismos.

En el caso de los municipios rurales dispersos, el indicador de cobertura de oficinas por cada 100.000 adultos mejoró pasando de 12,8 a 14,3 oficinas por cada 100.000 adultos en los últimos cinco años, no obstante, el indicador por 1.000 km² se mantuvo inalterado a lo largo de todo el período (0,6 oficinas por 1.000 km²).

GRÁFICA 11: # oficinas según nivel de ruralidad



Fuentes: DANE, DNP, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

Tabla 1: Oficinas financieras por cada 100.00 adultos según nivel de ruralidad

Nivel de ruralidad	2011	2012	2013	2014	2015
Ciudades	24,3	25,9	26,8	26,1	26,0
Intermedio	17,4	19,7	21,4	21,3	21,8
Rural	14,5	15,1	17,5	17,5	17,2
Rural disperso	12,8	13,0	13,9	14,0	14,3
Total	21,3	22,9	24,1	23,6	23,6

Fuentes: DANE, DNP, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

Tabla 2: Oficinas financieras por 1.000 km2 según nivel de ruralidad

Nivel de ruralidad	2011	2012	2013	2014	2015
Ciudades	66,8	72,8	76,8	76,3	77,5
Intermedio	8,7	10,0	10,8	10,8	11,2
Rural	2,0	2,2	2,6	2,6	2,6
Rural disperso	0,5	0,5	0,5	0,5	0,6
Total	6,8	7,4	7,9	7,9	8,1

Fuentes: DANE, DNP, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

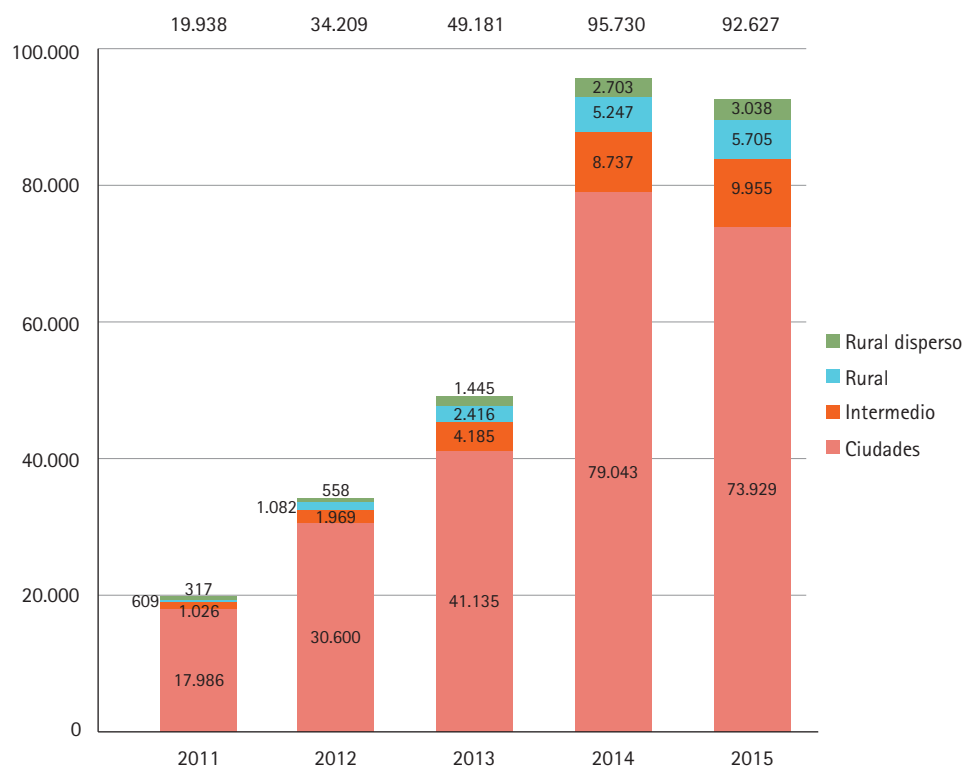
La expansión de los corresponsales en los diferentes tipos de municipios fue notoria en los últimos cinco años. No obstante, entre 2014 y 2015, el crecimiento de este tipo de punto se estabilizó y específicamente en las ciudades el número de corresponsales se redujo en 5.114 puntos. La reducción en el número de corresponsales en las ciudades se ve reflejada en los indicadores de número de corresponsales por cada 100.000 adultos y por 1.000 km2.

Tabla 3: Corresponsales por cada 100.000 adultos según nivel de ruralidad

Nivel de ruralidad	2011	2012	2013	2014	2015
Ciudades	89,0	148,4	195,5	368,5	338,2
Intermedio	21,2	39,6	82,5	169,6	189,6
Rural	19,0	33,2	73,5	156,2	166,8
Rural disperso	14,7	26,2	66,6	123,9	139,3
Total	65,6	110,4	155,8	297,8	283,2

Fuentes: DANE, DNP, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

GRÁFICA 12: # de corresponsales según nivel de ruralidad



Fuentes: DANE, DNP, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

Tabla 4: Corresponsales por cada 1.000 km² según nivel de ruralidad

Nivel de ruralidad	2011	2012	2013	2014	2015
Ciudades	245,0	416,8	560,3	1.076,7	1.007,0
Intermedio	10,6	20,0	41,7	86,1	97,6
Rural	2,7	4,8	10,7	23,2	24,9
Rural disperso	0,6	1,0	2,6	4,8	5,5
Total	20,8	35,7	51,3	99,8	96,6

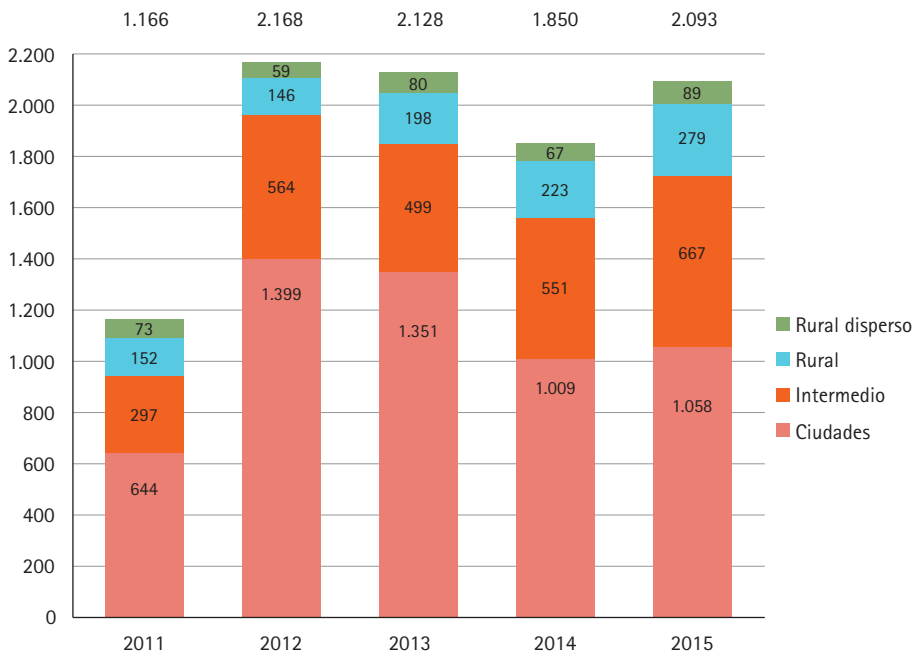
Fuentes: DANE, DNP, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

Además de las oficinas financieras y de los corresponsales, las ONG especializadas en microcrédito reportan información sobre los asesores móviles, que son asesores de microfinanzas que se desplazan hasta el lugar en donde están ubicados los usuarios de sus servicios financieros. Dada la forma en que funcionan estos asesores son una alternativa muy efectiva para facilitar el acceso a los servicios financieros de ciertos segmentos de la población.

Este canal, que tuvo un comportamiento relativamente estable en los últimos cinco años, se caracteriza por presentar su menor concentración en los diferentes tipos de municipios, situación que contrasta con observado para las oficinas y corresponsales, que están muy concentrados en las ciudades.

La menor concentración de los asesores en las ciudades se explica en la naturaleza misma de su funcionamiento, dado que al desplazarse tiene mayores posibilidades de llegar a clientes más dispersos territorialmente y localizados en cualquier tipo de municipio.

GRÁFICA 13: # de asesores móviles según nivel de ruralidad



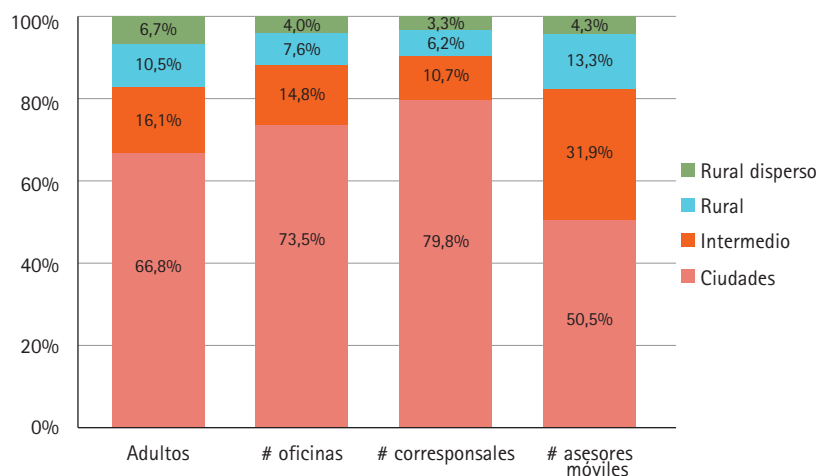
Fuentes: DANE, DNP y ONGs microcrediticias –elaboración Banca de las Oportunidades

Al comparar la distribución de la población adulta del país frente a la de los diversos puntos de acceso financiero (PdA) según nivel de ruralidad, se evidencia que las ciudades concentran la mayoría de las oficinas (73,5%) y de los corresponsales (79,8%). De hecho, en términos relativos estos dos tipos de punto de acceso tienen una mayor proporción del total de puntos en las ciudades comparados con el porcentaje de adultos que reside en las ciudades.

Así, confrontando la distribución de los puntos de acceso frente a la población adulta, se observa que en los demás tipos de municipios diferentes de las ciudades, existe un déficit en la cobertura financiera a través de oficinas y corresponsales que es más acentuado en los municipios rurales y rurales dispersos.

Al final de este Reporte, se incluye un anexo al capítulo de cobertura financiera, en el que se presentan un conjunto de mapas y tablas con el detalle de la cobertura financiera por tipo de punto de acceso y según el nivel de ruralidad. Toda la información de este anexo corresponde a diciembre de 2015.

GRÁFICA 14: Distribución de los puntos de acceso y de población adulta según nivel de ruralidad



Fuentes: DANE, DNP, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria y ONGs microcrediticias – elaboración Banca de las Oportunidades

Comparación internacional

Esta sección se realiza con base en la información publicada en la encuesta de acceso financiero que publica anualmente el Fondo Monetario Internacional (Encuesta FAS, por sus siglas en inglés).

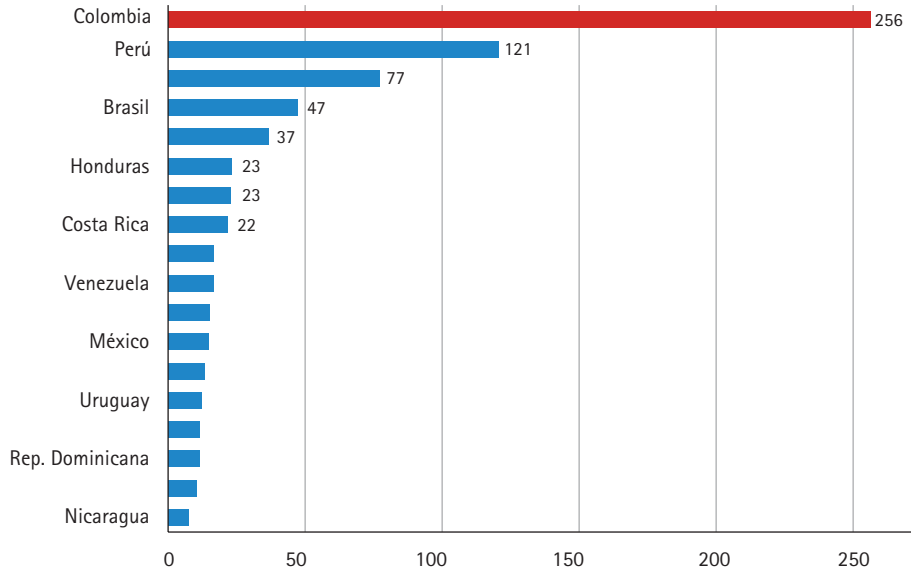
Oficinas y corresponsales de bancos:

De acuerdo con la información reportada en la encuesta de acceso financiero (2014), Colombia fue el país líder en América Latina en cobertura financiera a través de oficinas y corresponsales de los bancos.

Al cierre del año 2014, última información disponible para esta encuesta, Colombia reportó 256 puntos de acceso financiero por cada 100.000 adultos (considerando conjuntamente las oficinas y los corresponsales de las entidades bancarias). Este indicador aumentó entre 2013 y 2014, de 144 a 256 puntos de acceso por cada 100.000 adultos. Este resultado se explica por el aumento en el número de corresponsales de las entidades bancarias que prácticamente se duplicó entre estos dos años, al pasar de 45.000 (2013) a 85.600 (2014) corresponsales.

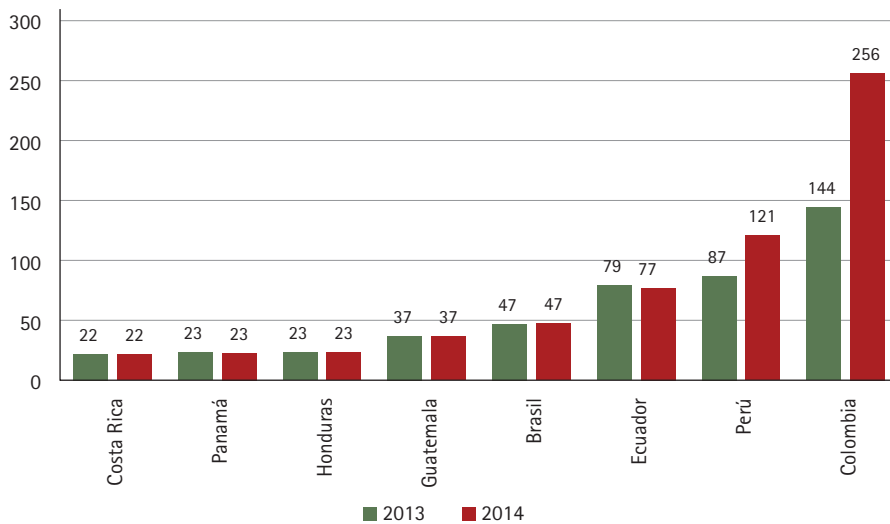
Otros países de América Latina que registraron indicadores de cobertura a través de oficinas y corresponsales de entidades bancarias, superiores a 20 puntos de acceso por cada 100.000 adultos fueron Perú (121), Ecuador (77), Brasil (47), Guatemala (37), Honduras (23), Panamá (23) y Costa Rica (22). De este grupo, únicamente Colombia y Perú mostraron aumentos en este indicador entre 2013 y 2014.

GRÁFICA 15: Oficinas y corresponsales de bancos por cada 100.000 adultos



Fuente: Encuesta de acceso financiero (Encuesta FAS, por sus siglas en inglés) - Fondo Monetario Internacional 2014, elaboración Banca de las Oportunidades.

GRÁFICA 16: Comparativo 2013 y 2014, de los países con mayores indicadores de oficinas y corresponsales por 100.000 adultos



Fuente: Encuesta de acceso financiero (Encuesta FAS, por sus siglas en inglés) - Fondo Monetario Internacional 2014, elaboración Banca de las Oportunidades.

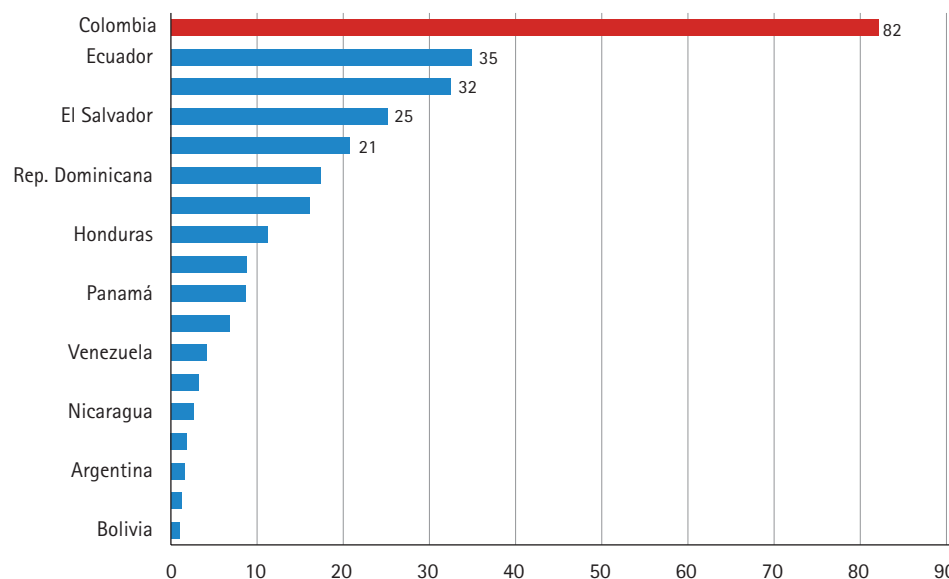
Con respecto al indicador de puntos de acceso por 1.000 km², Colombia fue líder en la región con 82 puntos de acceso por 1.000 km² (considerando conjuntamente oficinas y corresponsales de las entidades bancarias).

Para este segundo indicador, dependiendo de la extensión geográfica de los países, se observa que algunos países con altos indicadores de cobertura poblacional pierden liderazgo en el indicador geográfico en virtud de sus mayores extensiones.

Se mantuvieron con altos indicadores de cobertura geográfica, Colombia, Perú, Ecuador y Guatemala (todos estos países también reportaron los mayores indicadores de cobertura demográficos o por 100.000 adultos). El Salvador, en cambio, se destacó por tener un buen indicador cobertura financiera geográfica o por 1.000 km², con 25 puntos de acceso por 1.000 km², a pesar de no destacarse en términos de cobertura financiera por 100.000 adultos.

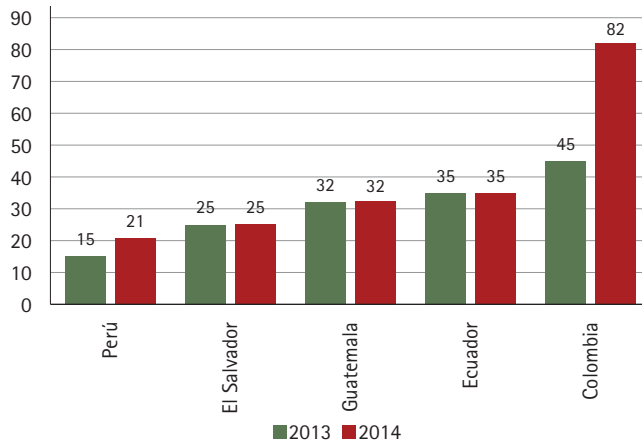
En este segundo indicador, Colombia, tal y como se evidenció en el indicador de cobertura poblacional, presentó una mejoría entre 2013 y 2014, al pasar de 45 a 82 puntos de acceso financiero por 1.000 km².

GRÁFICA 17: Oficinas y corresponsales de bancos por 1.000 km²



Fuente: Encuesta de acceso financiero (Encuesta FAS, por sus siglas en inglés) - Fondo Monetario Internacional 2014, elaboración Banca de las Oportunidades.

GRÁFICA 18: Comparativo 2013 y 2014, de los países con mayores indicadores de oficinas y corresponsales por 1.000 km²

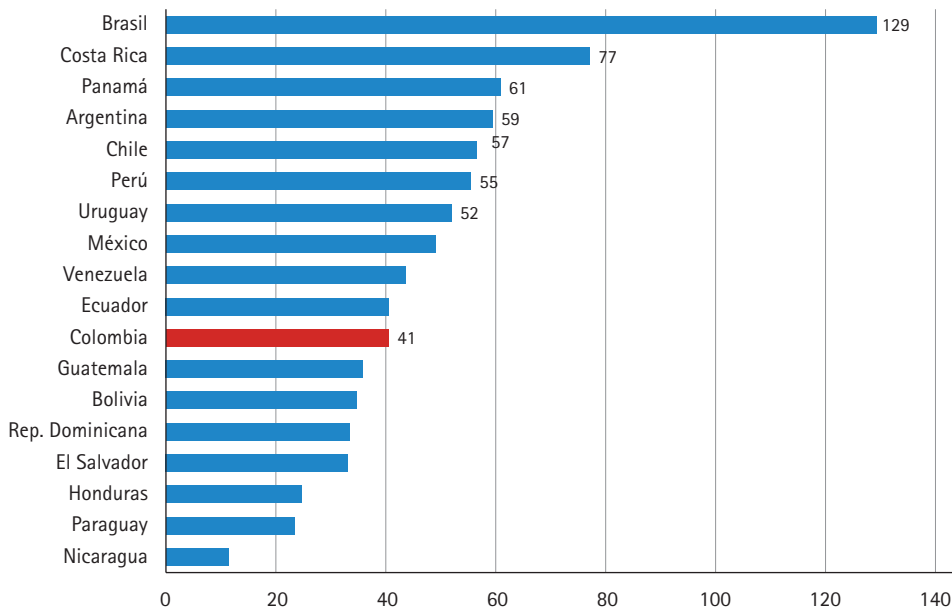


Fuente: Encuesta de acceso financiero (Encuesta FAS, por sus siglas en inglés) - Fondo Monetario Internacional 2014, elaboración Banca de las Oportunidades.

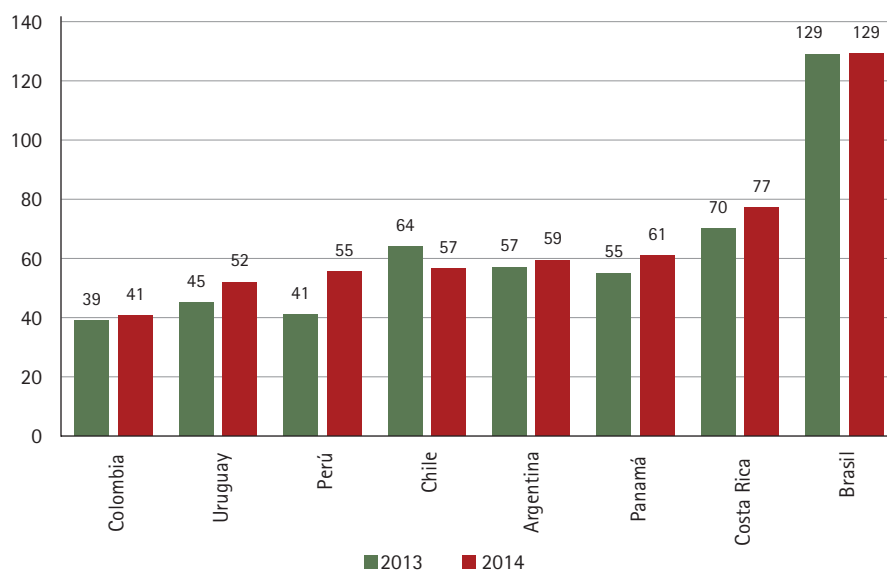
Con respecto a la cobertura financiera a través de cajeros automáticos, el líder en América Latina fue Brasil con 129 cajeros automáticos por cada 100.000 adultos. Por su parte, Colombia registró un indicador de 41 cajeros automáticos por cada 100.000 adultos, nivel que ubicó al país en la mitad inferior del conjunto de países de la Región, por debajo de Costa Rica, Panamá, Argentina, Chile, Perú, Uruguay, México, Venezuela y Ecuador.

Dentro del grupo de países con mayor cobertura a través de cajeros automáticos, los mayores incrementos entre 2013 y 2014 se presentaron en Perú, Uruguay, Costa Rica y Panamá.

GRÁFICA 19: Cajeros automáticos (ATMs) por cada 100.000 adultos

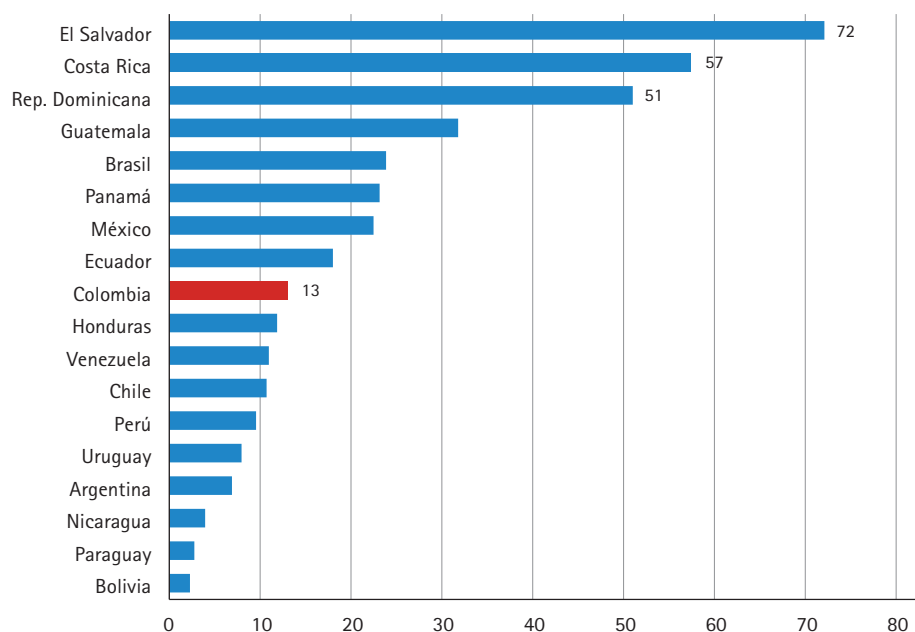


Fuente: Encuesta de acceso financiero (Encuesta FAS, por sus siglas en inglés) - Fondo Monetario Internacional 2014, elaboración Banca de las Oportunidades.

GRÁFICA 20: Comparativo 2013 y 2014, de los países con mayores indicadores de ATMs por 100.000 adultos

Fuente: Encuesta de acceso financiero (Encuesta FAS, por sus siglas en inglés) - Fondo Monetario Internacional 2014, elaboración Banca de las Oportunidades.

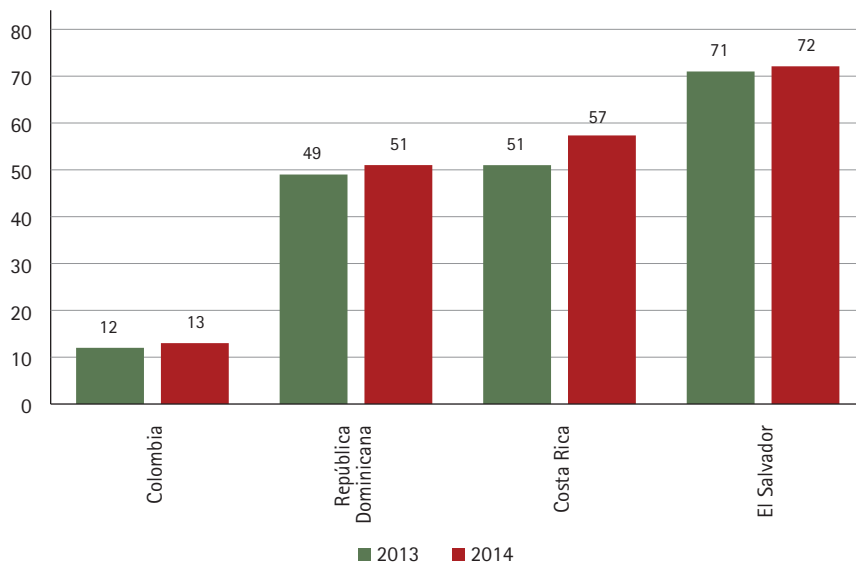
La cobertura financiera a través de cajeros automáticos por cada 1.000 km², estuvo liderada por Costa Rica (país que también mostró una sólida cobertura a través de cajeros automáticos por 100.000 adultos), El Salvador y República Dominicana. Estos dos últimos, dada su menor extensión geográfica, ocuparon un lugar destacado en América Latina a nivel de cobertura geográfica a través de cajeros automáticos con indicadores superiores a 50 cajeros automáticos por 1.000 km² en cada caso.

GRÁFICA 21: Cajeros automáticos (ATMs) por 1.000 km²

Fuente: Encuesta de acceso financiero (Encuesta FAS, por sus siglas en inglés) - Fondo Monetario Internacional 2014, elaboración Banca de las Oportunidades.

Nuevamente, Colombia se ubicó en la parte inferior del grupo de países de la Región, con un indicador de 13 cajeros automáticos por 1.000 km², indicador que se mantuvo prácticamente igual en 2013 y 2014.

GRÁFICA 22: Comparativo 2013 y 2014, de los países con mayores indicadores de ATMs por 1.000 km²



Fuente: Encuesta de acceso financiero (Encuesta FAS, por sus siglas en inglés) - Fondo Monetario Internacional 2014, elaboración Banca de las Oportunidades.

Conclusiones

En los últimos cinco años, Colombia mostró una evolución positiva en la cobertura financiera. No obstante, entre 2014 y 2015 la dinámica de estos indicadores se estabilizó.

De los puntos de acceso considerados en el Reporte de este año, las oficinas fueron el punto que menos creció. Entre 2011 y 2015, éstas crecieron a una tasa promedio anual de 4,6%.

Los cajeros automáticos por su parte, crecieron a una tasa promedio anual de casi el doble de la de las oficinas (8,1% crecimiento promedio anual entre 2011 y 2015).

Los corresponsales continuaron siendo el punto de acceso más dinámico, con un crecimiento promedio anual de 52% durante este período.

A pesar del mayor dinamismo de los corresponsales es importante tener en cuenta algunas particularidades que explican mejor su comportamiento y permiten interpretar adecuadamente su evolución en el país.

Es importante distinguir entre el número de corresponsales reportados (corresponde a la información oficial que hoy entregan las entidades financieras) y el número real de corresponsales o puntos físicos.

A partir de un trabajo de caracterización de este canal realizado conjuntamente por CGAP del Grupo Banco Mundial y Banca de las Oportunidades, se estimó que el dato oficial reportado está sobre estimado en un 98%. A partir de este trabajo se identificó también que el 72% de los puntos corresponsales reales son gestionados a través de redes de agregadores o administradores de corresponsales quienes establecen contratos con las entidades financieras para prestar en nombre de éstas servicios financieros en sus redes de comercios minoristas.

A nivel municipal se identificó un déficit en la cobertura financiera en los municipios rurales y rurales dispersos.

Frente a otros países de América Latina, Colombia ostenta el liderazgo a nivel de cobertura a través de oficinas y corresponsales de entidades bancarias. La información más reciente que presenta la Encuesta de Acceso Financiero que publica el Fondo Monetario Internacional corresponde al año 2014, en ésta se destaca que el país mejoró entre 2013 y 2014 en los indicadores demográficos y geográficos de cobertura, debido fundamentalmente al aumento en el número de corresponsales de los bancos que se duplicó entre 2013 y 2014.

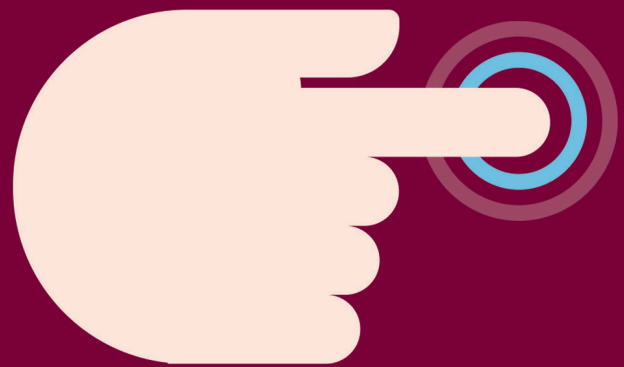
En el caso de la cobertura a través de cajeros automáticos, Colombia ocupó un lugar modesto dentro de los países de América Latina, ubicándose en la mitad inferior del grupo. En este tipo de punto de acceso los líderes fueron Brasil en términos demográficos con un indicador de 129 cajeros automáticos por 100.000 adultos y El Salvador en términos geográficos con 72 cajeros automáticos por 1.000 km².



Cubre tu cuerpo Naturalmente

CONSUMA TÈ

Personas y empresas con productos financieros



Personas y empresas con productos financieros

En este capítulo se hace un análisis sobre la tenencia de productos financieros por parte de individuos y empresas, donde la fuente primaria de información es la central de información financiera CIFIN - TransUnion.

Uno de los principales indicadores considerados es el porcentaje de adultos con algún producto financiero, a partir de diciembre de 2014, es posible diferenciar este indicador entre adultos con algún producto versus adultos con algún producto financiero activo o vigente. Esta distinción constituye un avance en la medición de los niveles de actividad o uso de los productos financieros.

Adicionalmente, se presentan los indicadores de inclusión financiera segmentados por tipo de entidad, destacándose que los establecimientos de crédito continúan siendo las entidades que tienen la mayor proporción de población adulta vinculada a servicios financieros formales en Colombia.

2015 es el segundo año en el cual fue posible analizar la tenencia de productos financieros teniendo en cuenta algunas variables socio-demográficas como el género y la edad. A través de este tipo de análisis es posible identificar patrones y algunas barreras tanto en términos de medición como de uso de los productos financieros.

Esta información también permite determinar el número de adultos y empresas que se vinculan cada año, por primera vez al sistema financiero formal y el tipo de productos a través de los cuales ingresan. Nuevamente, en el caso de la población, se analizan algunas características socio-demográficas para entender mejor el tipo de población nueva en el sistema.

Finalmente, se resalta que a pesar del avance en la cantidad y calidad de información disponible, es necesario coordinar esfuerzos entre diversas entidades a fin de fortalecer la medición de los actuales indicadores de inclusión financiera incorporando información socio-demográfica adicional y fortaleciendo la existente.

Adultos con algún producto financiero

El indicador que permite conocer la tenencia de productos financieros por parte de la población adulta en Colombia es el indicador de inclusión financiera, que se calcula como el porcentaje de adultos (población mayor de 18 años en Colombia) con algún producto financiero formal.

A partir de diciembre de 2014, este indicador se calcula de dos formas: i) como el porcentaje de adultos con algún producto financiero y ii) como el porcentaje de adultos con algún producto financiero activo o vigente¹¹. Cada uno de estos indicadores puede calcularse por tipo de entidad.

Es importante señalar que a partir de diciembre de 2014, además de contar con información de las personas vinculadas a algún establecimiento de crédito vigilado por la SFC, se dispone de información de los usuarios de servicios financieros de las cooperativas con sección de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y de un conjunto de ONG microcrediticias.

Considerando inicialmente el indicador de inclusión financiera asociado a los establecimientos de crédito¹², se observa que en los últimos cinco años, éste pasó de 65% (2011), equivalente a 19,7 millones de adultos con algún producto financiero a 75,4% (2015), equivalente a 24,7 millones de adultos con algún producto financiero en este tipo de entidades.

Esto significa que entre 2011 y 2015, el número de personas con algún producto financiero en establecimientos de crédito, aumentó en 4,9 millones de adultos, es decir, un incremento promedio anual de 5,7% durante este período¹³.

Respecto al porcentaje de adultos con algún producto financiero activo o vigente en establecimientos de crédito, aumentó de 60,5% (19,4 millones de adultos) a 63,5%, (20,8 millones de adultos) entre 2014 y 2015¹⁴. De esta forma, en el último año, el número de adultos con algún producto financiero activo o vigente en este tipo de entidades, se incrementó en 1,3 millones de adultos, lo que representa un crecimiento anual de 6,7%.

Al comparar el número de adultos con algún producto financiero con el número de adultos con algún producto activo o vigente al terminar el año 2015, se concluye que del total de la población adulta colombiana con algún producto financiero en establecimientos de crédito, 3,9 millones de personas no usan activamente sus productos o en el caso de los productos de crédito, liquidaron sus obligaciones a lo largo del año.

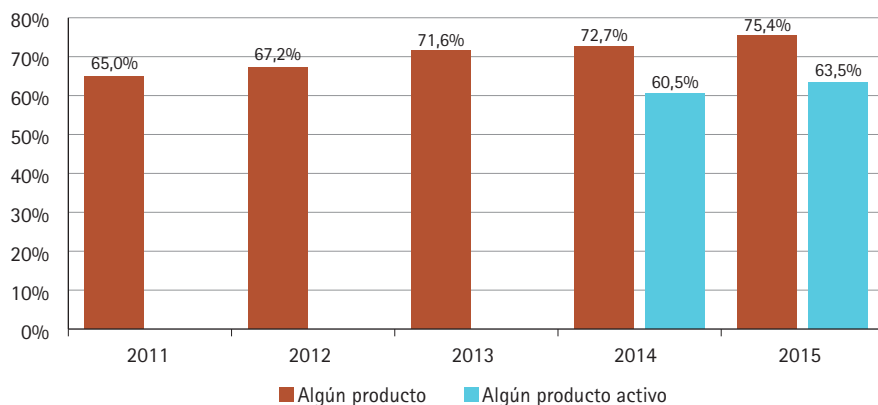
11 Los productos activos se refieren a productos de depósito como las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes que han sido reportadas por las entidades financieras a la central de información en estados diferentes a inactivo, saldado o cancelado. Específicamente, las cuentas inactivas son aquellas que no han registrado ningún movimiento financiero durante un período de seis meses. Por su parte, los productos vigentes hacen referencia a los productos de crédito que para el corte analizado tienen algún saldo pendiente por liquidar.

12 En algunos segmentos de este capítulo se hace referencia exclusivamente a los usuarios de servicios financieros de los establecimientos de crédito, ya que para este tipo de entidades se dispone de series de información más largas y porque son las entidades que vinculan a la mayor parte de la población adulta colombiana al sistema financiero formal.

13 Se aclara que este incremento de 4,9 millones de personas entre 2011 y 2015, se calcula como la diferencia entre el número de adultos con algún producto financiero a finalizar el año 2015 menos el número de adultos que reportó tener algún producto financiero al terminar el año 2011. Este número es diferente al número de adultos que se vinculan por primera vez al sistema financiero. En el segundo caso, el indicador se genera a partir de una consulta puntual que realiza la central de información en la cual se identifican las cédulas o documentos de identidad que por primera vez, en la base histórica de la central de información registran tener algún producto financiero.

14 El indicador de inclusión financiera asociado al número de personas y empresas con productos financieros activos o vigentes se empezó a generar a partir de diciembre de 2014.

GRÁFICA 23: % adultos con algún producto financiero en establecimientos de crédito



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

Para el cierre de 2015, el indicador de inclusión financiera considerando todas las entidades (establecimientos de crédito, cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y ONG microcrediticias) alcanzó un nivel de 76,3% adultos con algún producto financiero, equivalente a 24,9 millones de adultos y de 64,5% adultos con algún producto financiero activo o vigente equivalente a 21,1 millones de adultos¹⁵.

Como se observa al segmentar los indicadores por tipo de entidad, la mayor parte de la población colombiana que tiene productos financieros formales, está vinculada a algún establecimiento de crédito.

En el caso de las cooperativas con sección de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, al cierre de 2015, agregaron el 3,9% de adultos con algún producto financiero, es decir, 1,3 millones de adultos quienes tenían algún producto exclusivamente con este tipo de entidades y 2,5%, equivalente a 818.954 adultos que reportaron tener sus productos activos o vigentes al terminar el año.

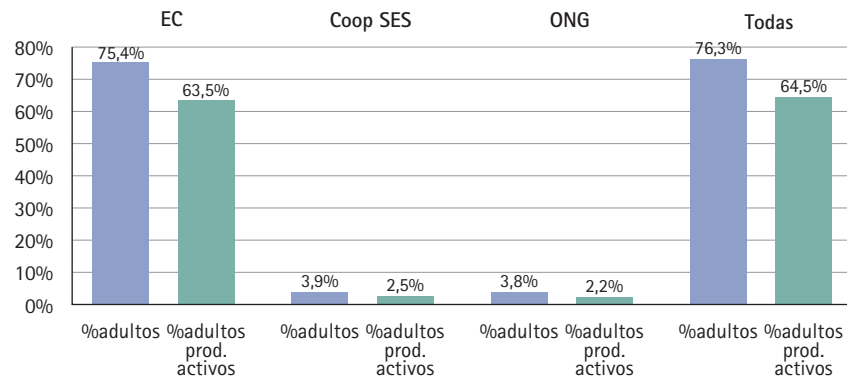
Por su parte, las ONG microcrediticias agregaron el 3,8% de adultos con algún producto, equivalente a 1,2 millones de adultos que reportaron tener algún producto financiero exclusivamente en estas entidades y un 2,2%, equivalente a 732.870 adultos que reportaron tener sus productos activos o vigentes al final del año.

Entre 2014 y 2015, el número de personas con algún producto financiero en el total de entidades, creció en 1,2 millones de adultos que constituyen un crecimiento anual de 5,1%, mientras que, el número de adultos con algún producto activo o

¹⁵ Es importante aclarar que los indicadores de inclusión financiera para el conjunto de todas las entidades no corresponden a la suma de los indicadores de cada tipo de entidad. Para cada tipo de entidad y para el total de entidades, estos indicadores se computan a partir del conteo de las cédulas o número de identificación únicos en cada grupo.

vigente aumentó en 1,24 millones de adultos, es decir, un crecimiento anual de 6,3%.

GRÁFICA 24: Indicador de inclusión financiera por tipo de entidad - 2015



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

Al analizar la tenencia de productos financieros activos según género, el primer aspecto a resaltar, es que en promedio un 25,5% de la información del total de entidades no está discriminada por género. Este porcentaje varía para cada tipo de entidad, siendo de 25,5% en establecimientos de crédito (mismo porcentaje del total de entidades debido a que estas son las entidades con el mayor número de adultos con productos financieros en el país), 16,6% en las cooperativas con sección de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y 19,9% en las ONG especializadas en microcrédito.

La existencia de información sin género se explica por la creciente participación de población cuya identificación es el Número Único de Identificación Personal (NUIP) cuya creación se dio en marzo de 2000¹⁶ y a través del cual no es posible diferenciar cuando un individuo es hombre o mujer.

A partir de la información disponible por tipo de entidad, sobresale para el total de entidades es mayor la proporción de mujeres (39,3%) con productos financieros activos frente a la proporción de hombres (35,2%). Esta circunstancia, que ya se había hecho notar en el Reporte Anual de inclusión Financiera del año 2014, contrasta con gran parte de los hallazgos de los estudios de demanda según los cuales existe una brecha de género en favor de los hombres en la tenencia de productos financieros¹⁷.

La mayor tenencia de productos financieros activos por parte de la mujer fue común en las diferentes entidades y la mayor diferencia se observó en las ONG microcrediticias, en las cuales el 48,4% de los adultos con productos activos son mujeres y 31,7% son hombres, es decir que hay una brecha de género en favor

¹⁶ El NUIP fue creado a través de la Resolución 0146 del año 2000, como un número que permite la identificación de los colombianos desde su nacimiento hasta su muerte. Originalmente el NUIP tenía una parte alfanumérica (con letras) y otra numérica, pero a partir del año 2003 y para facilitar su adopción por parte de las empresas públicas y privadas, éste se volvió únicamente numérico y consta de diez dígitos.

¹⁷ De acuerdo con la Encuesta de Demanda realizada por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia (2015) el 71% de los hombres reportó tener algún producto financiero frente al 63% de las mujeres. En el caso del Global Findex (2014), se estimó que en Colombia el 43,5% de los hombres tiene una cuenta con entidad financiera frente al 33,6% de las mujeres; el 16,4% de los hombres ahorra formalmente frente al 8,4% de las mujeres y el 17,5% de los hombres tiene crédito con entidad financiera frente al 13,7% de las mujeres.

de la mujer de 16,7%, en este tipo de entidades. Esta diferencia para el total de entidades, es decir, cuando se consideran simultáneamente los establecimientos de crédito, las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y las ONG, es de 4,2%.

En el caso de los establecimientos de crédito, el 39,4% de la población con productos activos fueron mujeres y el 35,1% de hombres (brecha de 4,3%). En las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria estas proporciones fueron de 43,1% mujeres y 40,2% hombres (brecha de 2,9%).

Así como se identificaron diferencias en la composición por género según el tipo de entidad considerada, también existen diferencias de género según el tipo de producto financiero.

Los productos financieros cuya tenencia está más concentrada en mujeres corresponden a las cuentas CAE¹⁸ cuyos titulares son en un 76,1% mujeres frente a 9,8% hombres (diferencia de 66,3%)¹⁹; seguidas por los otros productos de ahorro²⁰ con 61,8% mujeres y 30% hombres (diferencia de 31,9%) y por los depósitos electrónicos²¹ (DE) con 46,5% mujeres y 21,2% hombres (diferencia de 25,4%).

En los casos de las cuentas CAE y de los depósitos electrónicos, la mayor proporción de mujeres se explica porque muchos de los usuarios activos de estos productos son receptores de transferencias del Gobierno y dentro de estos últimos hay un gran número de madres cabeza de familia.

Para el caso de las cuentas corrientes, se identificó una mayor tenencia del producto por parte de hombres con 58,6%, frente al 36,5% que son mujeres (diferencia de 22,1% en favor de los hombres).

En el caso de los productos de crédito, excepto en microcrédito, la mayoría de la población con crédito vigente son hombres. En crédito de consumo las proporciones fueron 44,6% hombres y 35,7% mujeres (diferencia de 8,9%), en tarjetas de crédito el 41,5% son hombres y el 39,1% mujeres (diferencia de 2,3%) y en crédito de vivienda el 48,3% son hombres y el 44,6% mujeres (diferencia de 3,8%).

En el caso del microcrédito, el 39,9% de los usuarios activos fueron hombres frente al 43,6% de mujeres (diferencia de 3,7% en favor de la mujer).

18 Las cuentas de ahorro electrónicas (cuentas CAE), son cuentas dirigidas a las personas de nivel 1 del SISBEN y a los desplazados inscritos en el Registro Único de Población Desplazada, gran parte de esta población es receptora de transferencias del Gobierno. El objetivo de estas cuentas es promover el acceso de esta población a servicios financieros. Éstas tienen un límite de débito mensual de 2 SMMLV (aproximadamente COP\$1.400.000).

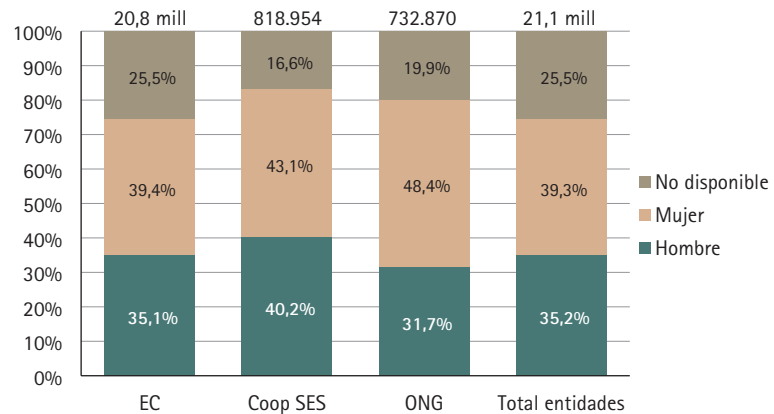
19 Los porcentajes faltantes para completar el 100% de la población tenedora de cada producto corresponden a población identificada con NUIP, de la cual no se puede determinar si es hombre o mujer.

20 Se incluyen dentro de "otros productos de ahorro" los productos de ahorro a término definido como son los CDTs y CDATs.

21 Los depósitos electrónicos (DE) son depósitos a la vista diferentes a las cuentas corrientes y a las cuentas de ahorro, cuyo titular puede ser una persona natural o jurídica. Los establecimientos de crédito pueden ofrecer al público depósitos electrónicos de trámite simplificado, siempre y cuando el límite de débitos mensuales y el saldo máximo no supere los 3 salarios mínimos mensuales (aproximadamente COP\$2.100.000), en este caso la apertura puede hacerse a través del celular con el número de cédula y su fecha de expedición. Muchos de los beneficiarios de los programas de transferencias del Gobierno son pagados a través de este tipo de depósito electrónico de trámite simplificado. Cuando el producto deja de cumplir las características enunciadas, su trámite deja de ser simplificado y el proceso que deben cumplir las entidades en materia de conocimiento del cliente y control de lavado de activos es el ordinario.

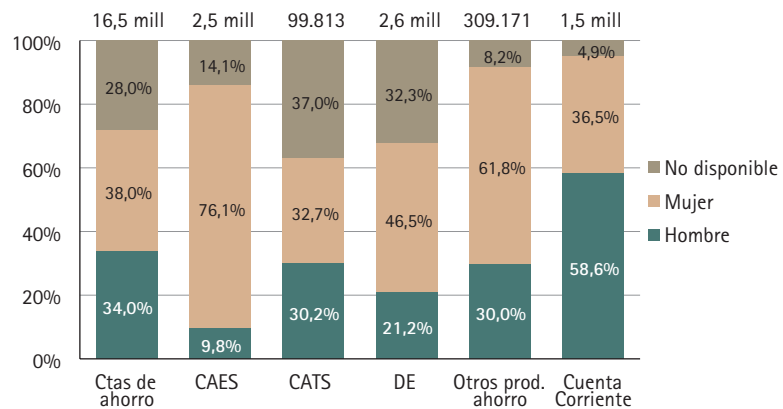
Adultos con productos financieros activos o vigentes según género

GRÁFICA 25: Adultos con productos activos según género - 2015



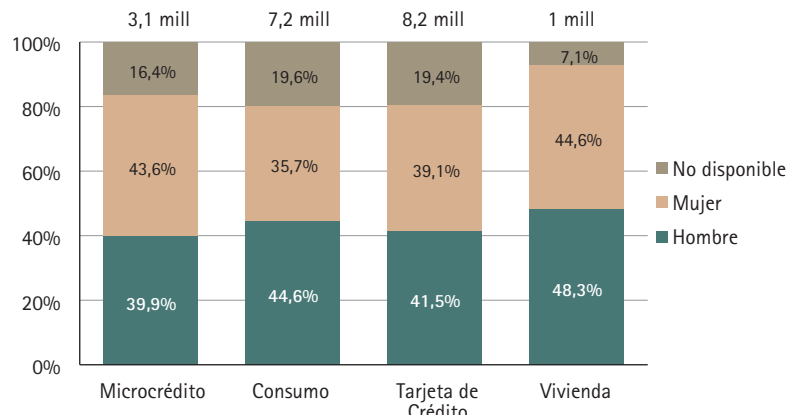
Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

GRÁFICA 26: Adultos con productos de depósito activos según género (2015) - todas las entidades



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

GRÁFICA 27: Adultos con productos de crédito vigentes según género (2015) - total entidades



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

Adultos con productos financieros activos o vigentes según rangos de edad²²

Aunque en el análisis de tenencia de productos financieros se hace referencia esencialmente a población adulta, es importante resaltar que a diciembre de 2015, de acuerdo con la información disponible en la central de información, había 609.226 menores de edad con algún producto financiero.

Al segmentar los adultos con productos financieros activos, del total de entidades según rangos de edad, sobresale que la mayor parte de los individuos con productos financieros activos o vigentes se encuentran en los rangos de edad que van entre los 26 y 40 años (38,3%) y entre los 41 y 65 años (42,1%). Esto quiere decir, que el 80,4% de la población colombiana con productos financieros activos tiene una edad entre los 26 y los 65 años. La población que está en este rango de edad es mayor en el caso de las cooperativas con sección de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria (86% del total) y de las ONG (87,4% del total).

En contraposición a la alta concentración de personas con productos financieros activos entre los 26 y los 65 años, es evidente que la proporción de adultos jóvenes (entre 18 y 25 años) y de adultos mayores de 65 años es baja.

Para el total de entidades, el 11,2% de la población con productos financieros activos tiene entre 18 y 25 años y el 8,3% más de 65 años. Estos porcentajes son menores en el caso de las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y de las ONG. En el primer caso, los jóvenes son el 5,9% y los adultos mayores de 65 años el 8% del total. En el segundo caso, los jóvenes constituyen el 7,2% y los adultos mayores de 65 años el 5,4%.

La edad también muestra patrones diferentes según cada producto financiero. Por ejemplo, el 95,6% de la población con cuentas CAE activas y el 95,5% de la población con crédito de vivienda tiene entre 26 y 65 años.

Alrededor del 50% de la población con cuentas CATS (53%) y con depósitos electrónicos (46,2%) está en el rango de edad entre 26 y 40 años, mientras que, más del 50% de la población con otros productos de ahorro (52,6%), cuenta corriente (61,3%), microcrédito (54,6%) y crédito de vivienda (55,7%) tienen entre 41 y 65 años.

Con respecto a la población ubicada en los dos extremos de los rangos de edad considerados, también se identifican algunas tendencias claras.

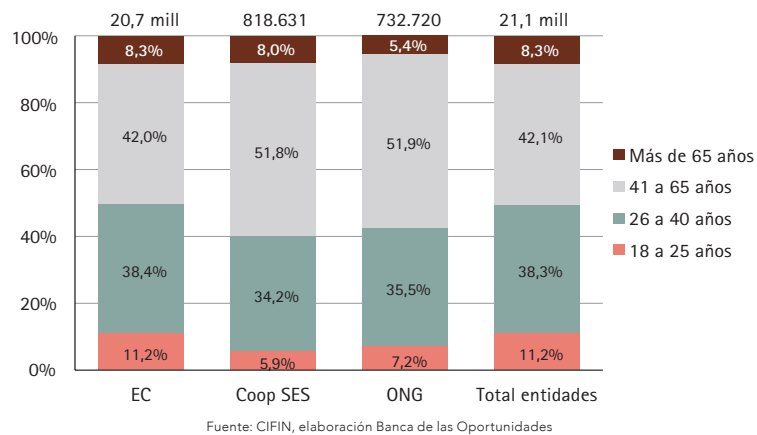
22 En los totales de población por producto se presentan diferencias al comparar la información segmentada por género versus la información segmentada por rangos de edad. Esto ocurre porque cada una de estas bases de información es independiente y en un mayor número de registros no se tiene la información de edad de la persona y por consiguiente no se pueden clasificar en ninguno de los rangos definidos.

Por ejemplo, pocos adultos jóvenes tienen cuentas CAE (0,8%), otros productos de ahorro (3,2%), cuentas corrientes (0,9%) y cualquier tipo de crédito, particularmente crédito hipotecario (0,7%). Estos indicadores plantean un reto importante para las entidades financieras y para la política pública en el sentido de buscar estrategias para facilitar el acceso al crédito y de manera general la inclusión financiera de los jóvenes.

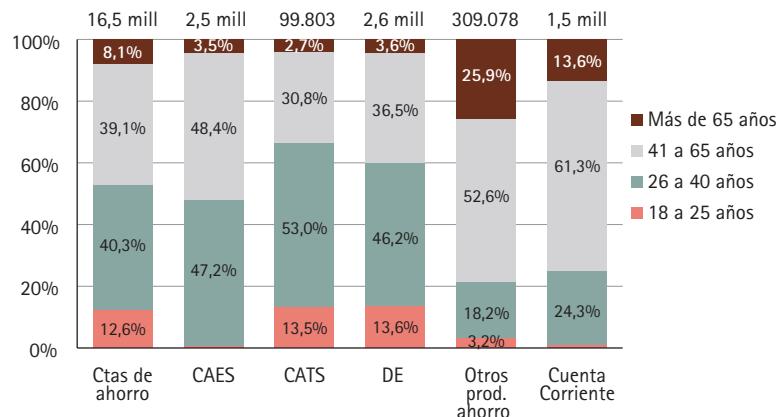
En el otro extremo están los productos con menor participación de adultos mayores de 65 años tales como las cuentas CAE (3,5%), las cuentas de ahorro de trámite simplificado – CATS²³(2,7%), los depósitos electrónicos (3,6%) y el crédito de vivienda (3,8%).

Específicamente en el caso de los productos de trámite simplificado, se puede inferir por una parte, que aquellos productos administrados a través de nuevas tecnologías como el celular, resultan menos atractivos para los adultos mayores y por otra, que la población en este rango de edad no es muy representativa entre los receptores de transferencias del Gobierno cuyos pagos se realizan principalmente a través de cuentas CAE y depósitos electrónicos.

GRÁFICA 28: Adultos con productos activos según edad

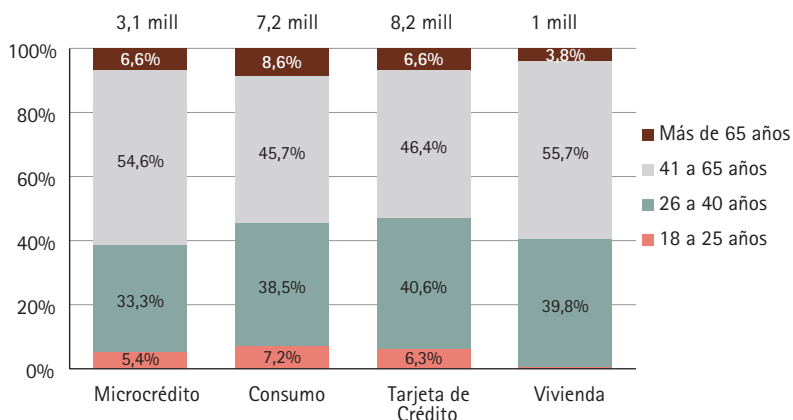


GRÁFICA 29: Adultos con productos de depósito activos según edad - total entidades



23 Las cuentas de ahorro de trámite simplificado (cuentas CATS), a pesar de ser cuentas de ahorro tradicionales tienen un trámite más ágil o simplificado de apertura. Son depósitos a la vista que pueden activarse a través del celular, con el número de cédula y su fecha de expedición. El límite de débitos mensuales es de 3 SMMLV (aproximadamente \$2.100.000) y el saldo máximo es de 8 SMMLV (aproximadamente \$5.500.000).

GRÁFICA 30: Adultos con productos de crédito vigentes según edad - total entidades

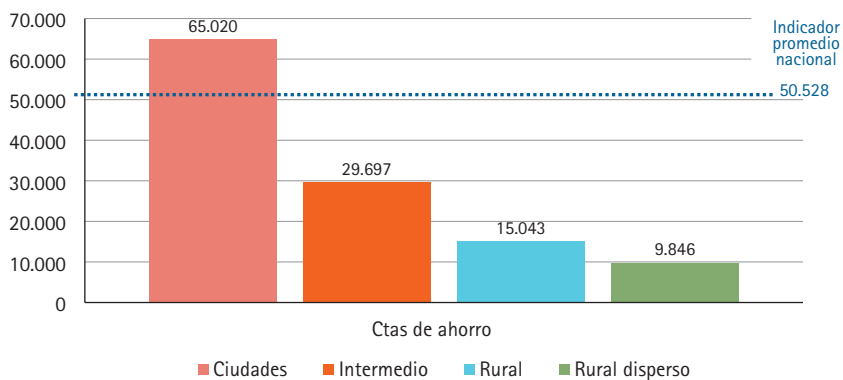


Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

Número de personas por cada 100.000 adultos con productos financieros activos

Otro conjunto de indicadores que permiten conocer los niveles de inclusión financiera a nivel municipal se obtienen al relacionar el número de individuos con productos activos o vigentes por cada 100.000 adultos según nivel de ruralidad. De acuerdo con este indicador, el número de personas promedio nacional por cada 100.000 adultos que tiene una cuenta de ahorros activa se estimó en 50.528 a diciembre de 2015. Al calcular este indicador por tipo de municipio se observa que la mayoría de la población con cuenta de ahorros activa se concentra en las ciudades. Mientras en las ciudades este indicador fue de 65.020 individuos por cada 100.000 adultos, se observó una marcada reducción en los otros tipos de municipios, siendo de 29.697 en municipios intermedios, 15.043 en municipios rurales y 9.846 en municipios rurales dispersos²⁴.

GRÁFICA 31: Número de personas por 100.000 adultos con cuentas de ahorro activas a Dic-2015



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

²⁴ El nivel de ruralidad de los municipios es una clasificación elaborada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) que segmenta a los municipios del país en cuatro categorías: ciudades y aglomeraciones, intermedios, rural y rural disperso. Dentro de las variables consideradas para realizar esta clasificación están la concentración demográfica de los municipios, su conectividad vial, la vocación productiva y uso del suelo y diversas formas de relación de propiedad con la tierra. Para mayores detalles de esta metodología por favor consultar el siguiente enlace: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/2015ago6%20Documento%20de%20Ruralidad%20-%20DDRS-MTC.pdf>.

Similar al indicador de cuentas de ahorro, es posible calcularlo para los demás productos financieros de depósito y de crédito. Como se observa en el caso de las cuentas de ahorro, la mayoría de los adultos con los demás productos de depósito activos se concentra en las ciudades y en los municipios intermedios.

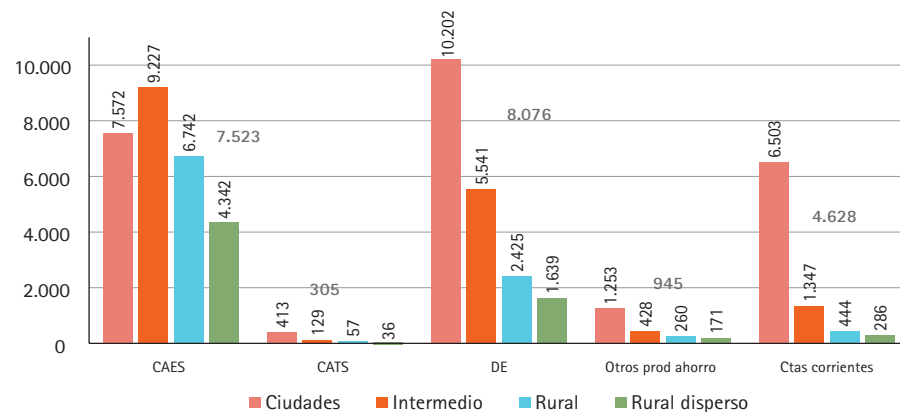
Para el caso de las cuentas CAE, que al terminar el 2015 reportaron 2,5 millones de usuarios activos, se estimó un indicador promedio nacional de 7.523 personas por cada 100.000 adultos con este producto activo. Por nivel de ruralidad, este mismo indicador fue de 7.572 (ciudades), 9.227 (municipios intermedios), 6.742 (municipios rurales) y 4.342 (municipios rurales dispersos).

Los depósitos electrónicos, al finalizar el año 2015 alcanzaron 2,6 millones de usuarios activos en todo el país. En este caso, el indicador promedio nacional del número de personas por cada 100.000 adultos con este producto activo fue de 8.076. Según el tipo de municipio este indicador presentó valores de 10.202 (ciudades), 5.541 (municipios intermedios), 2.425 (municipios rurales) y 1.639 (municipios rurales dispersos).

Para las cuentas corrientes que alcanzaron 1,5 millones de usuarios activos al finalizar el año 2015, se estimó un indicador promedio nacional de 4.628 usuarios activos por cada 100.000 adultos. Por nivel de ruralidad este indicador mostró valores de 6.503 (ciudades), 1.347 (municipios intermedios), 444 (municipios rurales) y 286 (municipios rurales dispersos).

El detalle de estos indicadores para los productos de depósito más representativos, a nivel departamental, se pueden apreciar al final del Reporte en los mapas 6, 7 y 8 y sus tablas adjuntas.

GRÁFICA 32: Número de personas por 100.000 adultos con otros productos de depósito activos a Dic-2015



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

Nota: Para cada producto de depósito se muestra el valor del indicador (número de personas por 100.000 adultos con cada producto activo) por nivel de ruralidad y el promedio nacional.

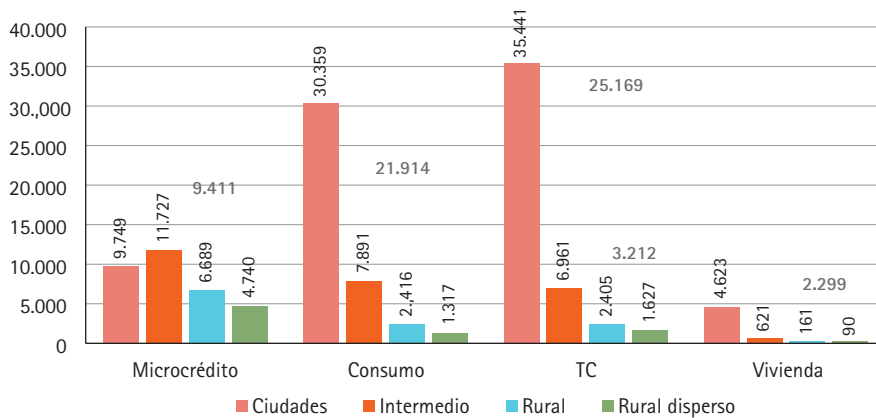
Respecto de la tenencia de productos de crédito, para diciembre de 2015, 15,4 millones de adultos tenían algún crédito de consumo vigente (8,2 millones de adultos a través de tarjeta de crédito y 7,2 millones de adultos a través de otros productos de consumo). Similar a lo descrito para los productos de depósito, la mayoría de la población colombiana con productos de crédito vigente se concentra en las ciudades y en los municipios intermedios.

El indicador promedio nacional de personas con productos de crédito vigente por cada 100.000 adultos se estimó en 25.169 para tarjeta de crédito (TC). Por tipo de municipio los valores estimados fueron de 35.441 (ciudades), 6.961 (municipios intermedios), 2.405 (municipios rurales) y 1.627 (municipios rurales dispersos).

Este mismo indicador promedio nacional para los otros productos de consumo (diferentes a tarjeta de crédito) se estimó en 21.914 personas por 100.000, y nivel de ruralidad los indicadores fueron de 30.359 (ciudades), 7.891 (municipios intermedios), 2.416 (municipios rurales) y 1.317 (municipios rurales dispersos). Para los otros dos productos de crédito considerados, microcrédito y crédito de vivienda, los indicadores promedio nacional por cada 100.000 adultos fueron significativamente más bajos, 9.411 para microcrédito y 2.299 para crédito de vivienda.

Es importante destacar que el producto de crédito que presenta el indicador más homogéneo entre los diversos tipos de municipios es el microcrédito. Esto quiere decir, que este tipo de créditos no están tan concentrados en las ciudades, sino que por el contrario han logrado profundizar el acceso al crédito en todo el país. El detalle de estos indicadores para los productos de crédito a nivel departamental se puede apreciar al final del Reporte en los mapas 9, 10, 11 y 12 y sus tablas adjuntas.

GRÁFICA 33: Número de personas por 100.000 adultos con crédito vigente a Dic-2015



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

Nota: Para cada producto de crédito se muestra el valor del indicador (número de personas por 100.000 adultos con cada producto vigente) por nivel de ruralidad y el promedio nacional.

Adultos que ingresaron por primera vez al sistema financiero²⁵

A partir del año 2014, se dispone de información discriminada por producto (incluyendo los productos de trámite simplificado) sobre el número de adultos que ingresan por primera vez al sistema financiero, entendidos como aquellas personas cuyas cédulas de ciudadanía o documentos de identidad se detectan por primera vez, en la base de datos histórica de la central de información, con algún producto en el sistema financiero.

En este análisis de las personas que se vinculan por primera vez al sistema financiero formal se consideran los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y las ONG microcrediticias.

De acuerdo con esta información, el número de adultos que ingresaron por primera vez al sistema financiero se redujo entre 2014 y 2015. Mientras en 2014 ingresaron 1.053.136 adultos, en 2015 este número fue de 945.826 adultos. Esto implicó una disminución en 107.310 personas en 2015, es decir 10,2% anual.

En los dos años considerados, los productos más comunes de entrada al sistema financiero fueron las cuentas de ahorro y los depósitos electrónicos. A través de éstos últimos se duplicó el número de personas que ingresaron por primera vez al sistema financiero en los últimos dos años, al pasar de 57.802 en 2014 a 114.493 en 2015.

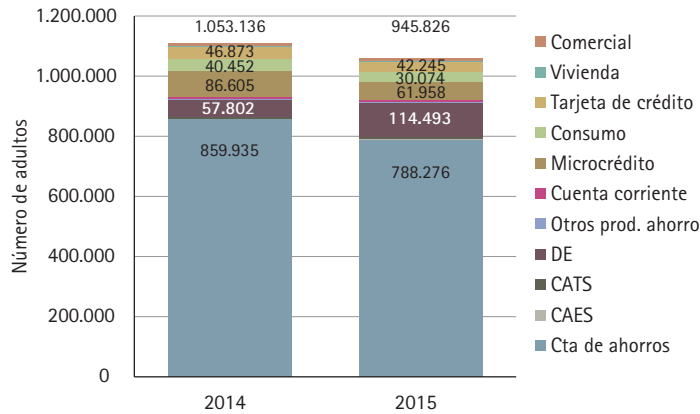
En menor medida, las personas ingresaron al sistema financiero a través otros productos como el microcrédito, las tarjetas de crédito y el crédito de consumo. Al final del reporte, en el mapa 13 y su tabla adjunta, se presenta un mayor detalle a nivel de departamento sobre el número de personas que ingresaron por primera vez al sistema financiero en 2015.

Además del producto de entrada, la población que se vinculó por primera vez al sistema financiero tiene sus propias características según género y edad, a partir de las cuales se revelan algunas tendencias a nivel nacional y por nivel de ruralidad²⁶.

²⁵ El número de adultos que ingresa por primera vez al sistema financiero se hace a partir del conteo de los números de identificación únicos que aparecen con algún producto financiero por primera vez en la base de datos histórica de la central de información. Este indicador es diferente a la variación del número de adultos con algún producto financiero entre un período de tiempo determinado (por ejemplo entre 2014 y 2015), ya que este último cálculo considera únicamente los números de identificación cuyo reporte sobre tenencia de productos financieros más antiguo no supera un período de cuatro años, superado este tiempo, la central de información los excluye de la base de consulta regular de información.

²⁶ Se hace notar que la suma de adultos que se vinculó por primera vez al sistema financiero cuando se segmenta la información por nivel de ruralidad y género es de 945.421 adultos, menor en 405 adultos frente al total nacional de personas que ingresaron por primera vez al sistema financiero en 2015 que fue de 945.826. Esta diferencia se explica porque en las bases de información municipal hay algunos registros sin código DANE, por lo que no es posible identificar el municipio al que pertenecen dichos registros.

GRÁFICA 34: Adultos que ingresan por primera vez al sistema financiero - total entidades



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

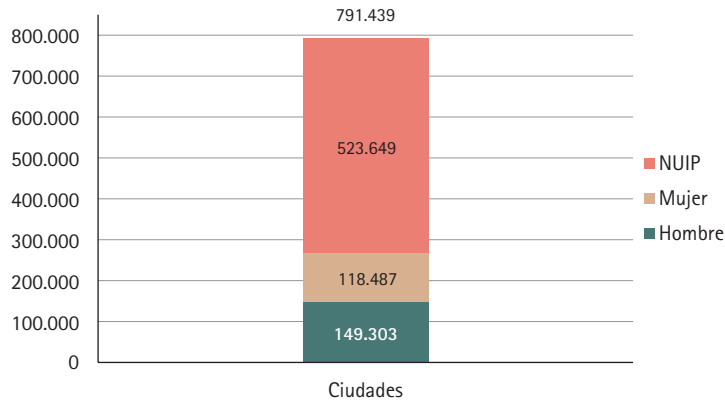
El primer aspecto a resaltar es que del total de población que se vinculó por primera vez al sistema financiero en 2015, un alto porcentaje (más del 50% de la población en cada tipo de municipio) se identificó con NUIP.

Este resultado es natural si se tiene en cuenta que este tipo de identificación es creciente entre la población más joven. Sin embargo, genera un llamado de atención sobre la necesidad de buscar mecanismos de cooperación institucional para compartir información entre entidades que permitan precisar el género de toda la población que está ingresando por primera vez al sistema financiero.

A partir de la información que sí está segmentada por género, se resalta que en todos los tipos de municipios es mayor el porcentaje de hombres frente al de mujeres que se vinculó por primera vez en 2015. Adicionalmente, esta diferencia en favor de los hombres es más marcada a medida que aumenta el nivel de ruralidad, lo que significa que es mayor y creciente la proporción de hombres que ingresó por primera vez al sistema financiero formal en los municipios más rurales.

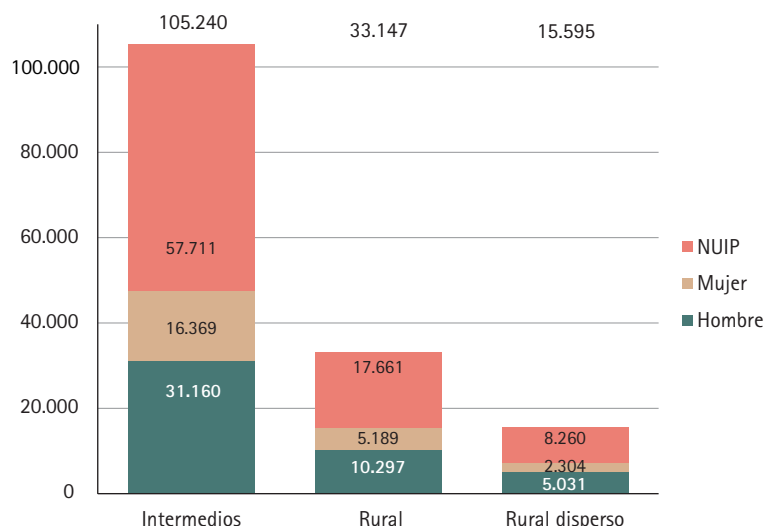
Así, por ejemplo, mientras en las ciudades el porcentaje de adultos que ingresó por primera vez al sistema financiero según género fue 18,9% hombres y 15% mujeres, esta diferencia se acentuó en los municipios más rurales. En los municipios intermedios estas proporciones fueron 29,6% hombres y 15,6% mujeres, en municipios rurales 31,1% hombres y 15,7% mujeres y en municipios rurales dispersos 32,3% hombres y 14,8% de mujeres.

GRÁFICA 35: Adultos que ingresaron al sistema en 2015 según género



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

GRÁFICA 36: Adultos que ingresaron al sistema en 2015 según género



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

Con relación a la edad, los nuevos usuarios de servicios financieros en los distintos tipos de municipios fueron en su mayoría adultos jóvenes, cuyas edades oscilaron entre 18 y 25 años y entre 26 y 40 años²⁷.

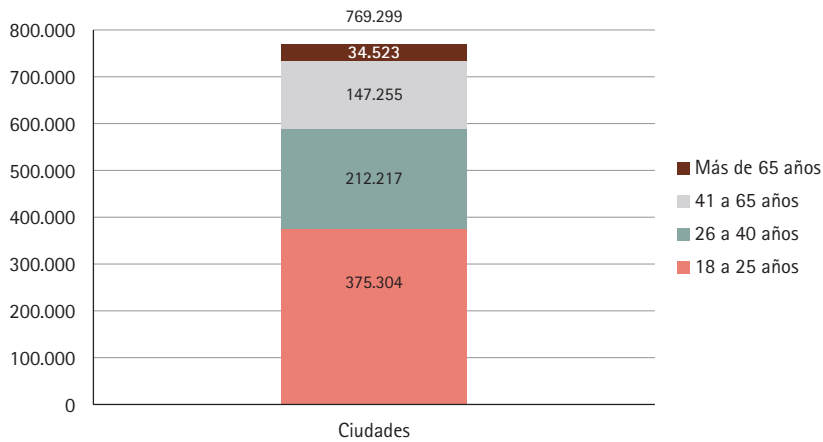
En las ciudades, los nuevos usuarios de servicios financieros cuyas edades estuvieron en el rango de edad entre 18 y 40 años representaron el 76,4% del total (48,8% entre 18 y 25 años y 27,6% entre 26 y 40 años).

En los demás tipos de municipios estas proporciones fueron de 68,8% en los municipios intermedios (35,3% entre 18 y 25 años y 33,5% entre 26 y 40 años); 69,3% en los municipios rurales (31% entre 18 y 25 años y 38,3% entre 26 y 40 años) y 69,2% en los municipios rurales dispersos (31,1% entre 18 y 25 años y 38,1% entre 26 y 40 años).

²⁷ Se hace notar una vez más que el número total de nuevos usuarios de servicios financieros a nivel nacional, que es de 945.826 adultos en 2015, no coincide de forma exacta con la información municipal segmentado por rangos de edad que totaliza 921.279 adultos. Esta diferencia se explica porque a nivel municipal hay algunos registros de información para los cuales no se conoce el código DANE de los municipios y en otros casos no se cuenta con la edad de la persona.

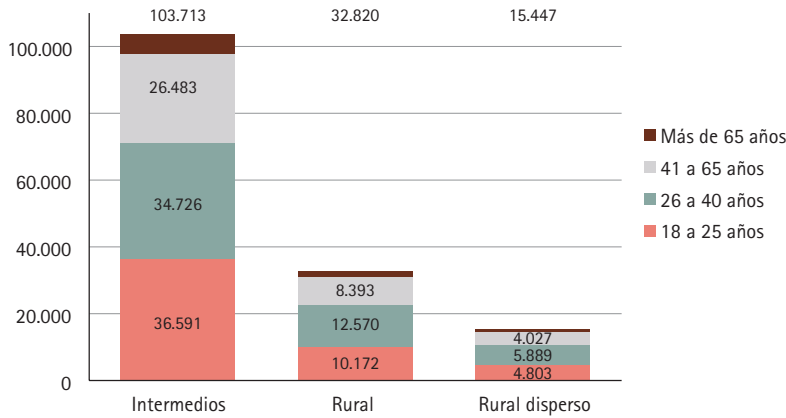
Respecto al segmento de personas mayores a 65 años que se están vinculando por primera vez al sistema financiero, como es de esperarse, se trata de un porcentaje muy bajo, alrededor del 5% en cada tipo de municipio.

GRÁFICA 37: Adultos que ingresaron al sistema en 2015 según rangos de edad



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

GRÁFICA 38: Adultos que ingresaron al sistema en 2015 según rangos de edad



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

Empresas con algún producto financiero

Esta sección presenta la información del número de empresas con productos financieros. Se aclara que no se tiene disponible por tamaño de empresa.

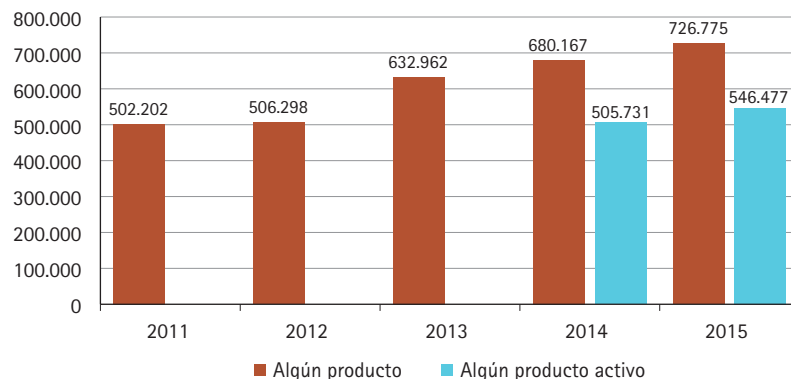
El número de empresas con algún producto financiero en establecimientos de crédito creció en los últimos cinco años a una tasa promedio anual de 10%.

Así, entre 2011 y 2015, el número de empresas con algún producto financiero aumentó de 502.202 a 726.775 empresas.

Para los últimos dos años se dispone además de la información de las empresas con productos financieros activos o vigentes. Teniendo en cuenta únicamente las empresas con productos activos, entre 2014 y 2015, su número aumentó en 40.746 empresas al pasar de 505.731 en 2014 a 546.477 en 2015, lo que significó un incremento anual de 8,1%. Este resultado se mantiene estable cuando además de los establecimientos de crédito se consideran los otros dos tipos de entidades. Al tener en cuenta todas las entidades, el aumento en el número de empresas con productos financieros activos fue de 40.917 empresas que equivale a un crecimiento anual de 8,1%.

Este resultado se explica porque el papel de las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y de las ONG en la oferta de servicios financieros a las empresas es menor²⁸.

GRÁFICA 39: Empresas con algún producto financiero en establecimientos de crédito



Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

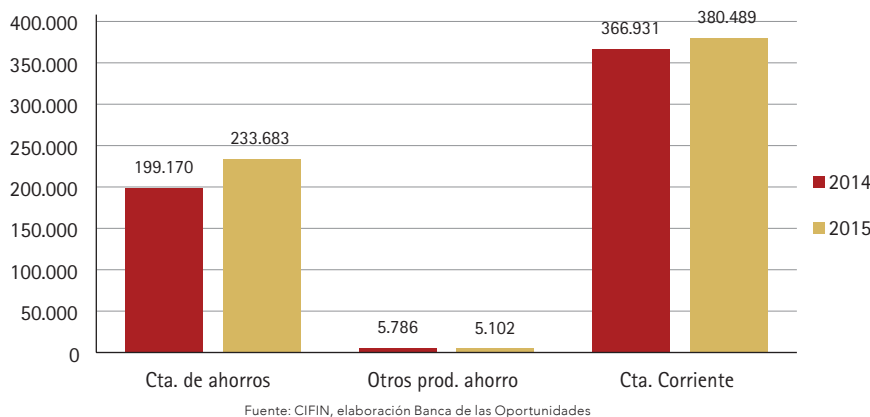
Los productos financieros más comunes durante 2015 entre las empresas fueron, en su orden, las cuentas corrientes (380.489 empresas), las cuentas de ahorros (233.683 empresas) y el crédito comercial (199.658 empresas).

Entre 2014 y 2015, el número de empresas con tenencia de los diversos productos financieros aumentó, con excepción de las empresas con los denominados "otros productos de depósito", dentro de los cuales están los productos de ahorro a término definido como los CDTs y CDATs, cuyo número se redujo en 684 empresas.

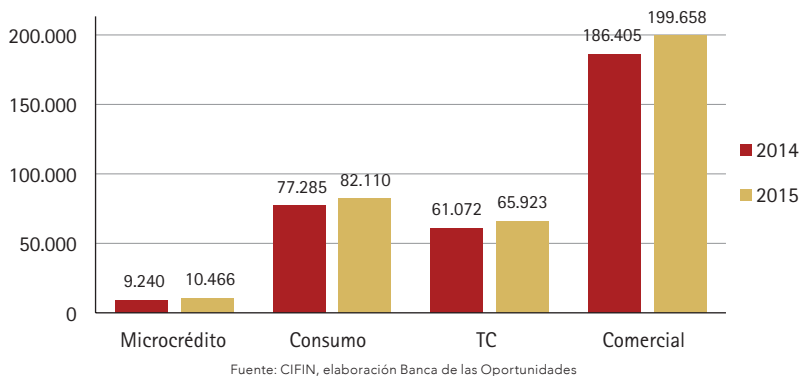
Los productos para los cuales se observó un mayor incremento en el número de empresas fueron para las cuenta de ahorros y microcrédito, con crecimientos anuales promedio de 17,3% y 13,3%, respectivamente.

²⁸ Para diciembre de 2015, las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria tenían vinculadas a 3.605 empresas, de las cuales 1.876 tenían sus productos financieros activos o vigentes al final del año. Por su parte, las ONG tenían vinculadas a 546 empresas de las cuales 321 tenían sus productos financieros vigentes al final del año.

GRÁFICA 40: Empresas con productos de depósito activo – total entidades



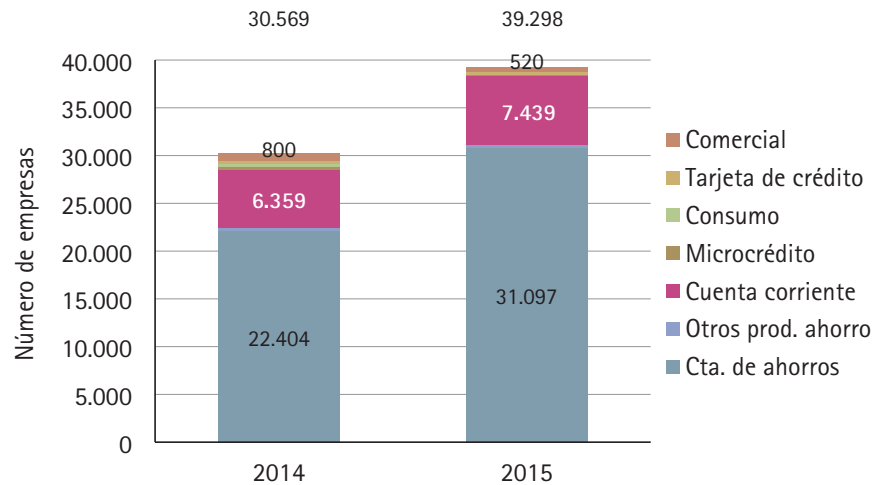
GRÁFICA 41: Empresas con productos de crédito vigente – total entidades



Empresas que ingresan por primera vez al sistema financiero

A diferencia de lo observado en el caso de las personas que se vincularon por primera vez al sistema financiero cuyo número se redujo entre 2014 y 2015; las empresas que ingresaron por primera vez al sistema financiero en 2015 aumentaron su número en 8.729 empresas, registrando un crecimiento anual de 28,6%.

Los productos más comunes de entrada al sistema financiero por parte de las empresas fueron las cuentas de ahorros, cuentas corrientes y el crédito comercial, que son precisamente los productos que registraron el mayor número de empresas con productos financieros activos.

GRÁFICA 42: Empresas que ingresaron por primera vez al sistema financiero

Fuente: CIFIN, elaboración Banca de las Oportunidades

Conclusiones

Entre 2011 y 2015 el porcentaje de adultos con algún producto financiero a través de establecimientos de crédito aumentó de 65% a 75,4%, lo que significó que 4,9 millones de adultos adicionales fueran reportados con algún producto financiero durante este período de tiempo.

Por su parte, el porcentaje de adultos con algún producto activo o vigente en establecimientos de crédito, información disponible a partir de diciembre de 2014, aumentó de 60,5% (2014) a 63,5% (2015), variación que implicó 1,3 millones de adultos adicionales con algún producto financiero activo en este tipo de entidades.

A partir de diciembre de 2014, es posible conocer el número de adultos con productos financieros de las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y de las ONG.

Cuando se consideran conjuntamente todas estas entidades, el porcentaje de inclusión financiera al finalizar 2015 ascendió a 76,3% adultos con algún producto financiero (24,9 millones de personas) y a 64,5% adultos con algún producto financiero activo o vigente (21,1 millones de personas).

A partir de estos indicadores, se deduce que en Colombia la mayor parte de la población adulta con productos financieros formales está vinculada a algún establecimiento de crédito.

Considerando algunas variables socio-demográficas como el género y la edad de la población es posible destacar algunas tendencias:

- El 25,5% de la información disponible a la fecha no puede ser segmentada según género ya que esta proporción de adultos están identificados con el número único de identificación personal (NUIP).
- La proporción de adultos identificados con NUIP ascendió a 50% en el caso de las personas que ingresaron por primera vez al sistema financiero en 2015.
- A partir de la información que sí logra segmentarse por género, se ratifica lo señalado en el Reporte Anual de Inclusión Financiera del año 2014, en el sentido en que una mayor proporción de mujeres frente a los hombres cuenta con productos financieros activos.
- Para el total de entidades, los porcentajes de adultos con productos activos según género fueron 35,2% hombres y 39,3% mujeres (diferencia de 4,2% en favor de las mujeres). Esta diferencia se acentúa en las ONG microcrediticias, en donde los usuarios con productos activos fueron 31,7% hombres y 48,4% mujeres (diferencia de 16,7% en favor de las mujeres).
- La composición de la población según género también cambia según el tipo de producto. Son buenos ejemplos en favor de la mujer las cuentas de ahorro electrónicas o cuentas CAE cuyos usuarios activos fueron 9,8% hombres y 76,1% mujeres; los depósitos electrónicos con 21,2% hombres y 46,5% mujeres y los otros productos de ahorro con 30% hombres y 61,8% mujeres.
- Estos tres ejemplos sugieren de una parte la alta representatividad de la mujer como beneficiaria de los programas de transferencias del Gobierno, las cuales se pagan en su mayoría a través de cuentas CAE y de depósitos electrónicos; y de otra parte, la tendencia de la mujer a ahorrar más en productos a término definido que se agrupan bajo la categoría de "otros productos de ahorro".
- Análogamente, hay productos cuyos tenedores activos son en su mayoría hombres. Algunos ejemplos son las cuentas corrientes con una distribución de usuarios activos de 58,6% hombres y 36,5% mujeres y el crédito de consumo con 44,6% hombres y 35,7% mujeres.
- Aunque en los demás productos de crédito se identificó una diferencia en favor de los hombres, ésta no es tan amplia como en el crédito de consumo.

- La variable edad también marca algunas tendencias a destacar. Por ejemplo, en los diversos tipos de entidades la mayor parte de la población con productos activos se concentra en los rangos de edad entre 26 y 40 años y entre 41 y 65 años. Estos dos segmentos concentraron más del 80% de la población adulta con productos activos.
- En las cooperativas con sección de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y en las ONG, se identificaron los porcentajes más pequeños de adultos jóvenes con productos activos. Mientras en el total de entidades los adultos jóvenes (entre 18 y 25 años) representaron el 11,2%, en las cooperativas con sección de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria representaron el 5,9% y en las ONG el 7,2%.
- Similarmente, el segmento de adultos mayores (más de 65 años) representó en el promedio de todas las entidades el 8,3% de los adultos con productos activos, porcentaje que se reduce a 5,4% en las ONG.
- Se identificaron productos con porcentajes muy pequeños de usuarios activos jóvenes (entre 18 y 25 años). Algunos ejemplos son las cuentas CAE (0,8%), otros productos de ahorro (3,2%), cuentas corrientes (0,9%) y todos los productos de crédito siendo particularmente baja su participación en el caso del crédito de vivienda (0,7%).
- A pesar de que el bajo porcentaje de adultos jóvenes con crédito tiende a ser normal dadas las mayores barreras que enfrenta este grupo poblacional en términos de falta de historial crediticio e inestabilidad en sus ingresos, este aspecto llama la atención sobre la necesidad de buscar mecanismos que permitan mejorar las condiciones de acceso al financiamiento de la población más joven.
- En el otro extremo, los adultos mayores de 65 años, se evidenció una baja participación en la tenencia activa de productos de trámites simplificado (cuentas CAE, cuentas CATS y depósitos electrónicos) lo que podría estar asociado al menor interés de este grupo en usar productos financieros que se manejan a través de tecnologías como el celular u otros mecanismos electrónicos.
- En el caso de los productos de crédito, es común que el porcentaje más alto de usuarios se concentre en el rango de edad entre 41 y 65 años. En los diferentes productos de crédito este segmento representa el 50% o más del total de adultos con crédito vigente.

Entre 2014 y 2015, se observó una reducción en el número de adultos que ingresaron por primera vez al sistema financiero, indicador que pasó de 1.053.136 en 2014 a 945.826 adultos en 2015.

El número de empresas con productos financieros creció en los últimos años. Al finalizar el 2015, 726.775 empresas tenían algún producto en establecimientos de crédito y 546.477 empresas tenían sus productos financieros activos o vigentes con este tipo de entidades.

La mayor parte de las empresas que son reportadas con algún producto financiero están vinculadas a un establecimiento de crédito.

Al comparar los años 2014 y 2015, el número de empresas que se vinculó por primera vez al sistema financiero aumentó al pasar de 30.569 a 39.298 empresas. Los productos de entrada más comunes entre las empresas son las cuentas corrientes y las cuentas de ahorros.

Caracterización del modelo de corresponsales bancarios en Colombia: Principales hallazgos del estudio realizado por Banca de las Oportunidades y CGAP del Grupo Banco Mundial²⁹

Uno de los mayores logros de la estrategia de inclusión financiera de Colombia ha sido alcanzar el 100% de cobertura financiera en los 1.102 municipios que integran el país. Este logro ha estado impulsado por el gran dinamismo de los corresponsales bancarios a través de los cuales las entidades financieras han podido llegar con una estructura operativa más liviana a todos los rincones del país.

En general existen dos modelos de corresponsalía bancaria en el mundo. El primero en el que las entidades financieras administran directamente los puntos comerciales que actúan como corresponsales y el segundo en el que un tercero cumple esta función.

A partir de un estudio realizado conjuntamente por Banca de las Oportunidades y CGAP del Grupo Banco Mundial, en el que se caracterizó el modelo de corresponsales bancarios en Colombia, se estableció que el 72% de los puntos corresponsales que operan en el país son administrados por terceros.

Estos "administradores de corresponsales" establecen contratos con las entidades financieras para que los comercios que éstos agrupan presten servicios financieros a la población en nombre de las entidades financieras.

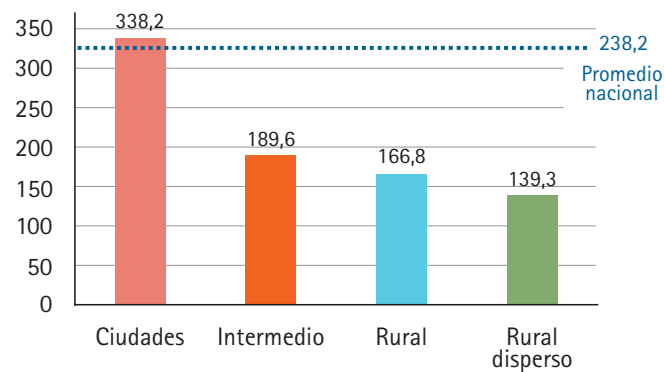
²⁹ Este estudio fue realizado con base en la información de corresponsales bancarios reportada por las entidades financieras a las autoridades de supervisión financiera en el mes de noviembre de 2014. Los resultados completos de la caracterización pueden ser consultados a través del siguiente enlace: <http://www.bancadelasoportunidades.com/contenido/contenido.aspx?catID=302&conID=1366>.

En Colombia estos actores juegan un papel muy relevante no sólo porque administran la mayoría de los puntos corresponsales sino porque además agregan diversos servicios financieros y no financieros dentro de la oferta de servicios que hacen los pequeños comercios minoristas a la población en sus áreas de influencia.

Algunos de los servicios que se ofrecen en estos puntos corresponsales incluyen el recaudo de servicios públicos y privados, recargas de minutos de celular, recargas de tarjetas prepago como las del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), servicios postales y de giros domésticos y venta de juegos de azar.

Esta condición de agregar múltiples servicios en la oferta del mismo punto comercial genera mayores eficiencias operativas para los comercios y sitúa a los administradores de corresponsales en una posición privilegiada frente a la de las entidades financieras para continuar ampliando la red de corresponsales bancarios, especialmente en aquellos municipios cuya cobertura financiera aún está rezagada frente a los niveles promedio nacional.

GRÁFICA 43: Corresponsales por cada 100.000 adultos



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria, DANE y DNP. Cálculos Banca de las Oportunidades.

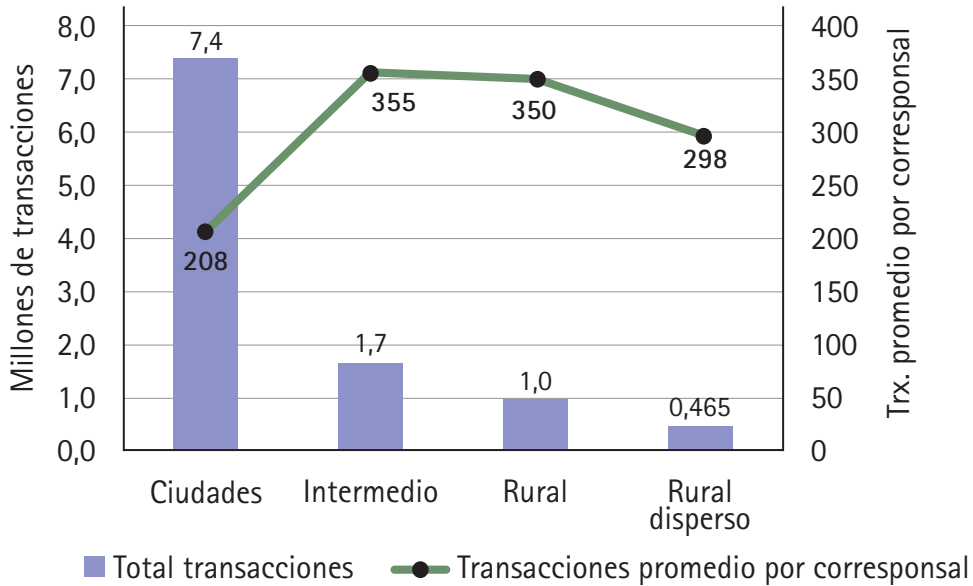
Dos razones explican el porqué de la posición privilegiada de las redes administradoras de corresponsales. De una parte, éstas establecen contratos con varias entidades financieras simultáneamente lo que les permite ofrecer servicios financieros de diversas entidades en un mismo punto comercial.

De otra, cuentan con plataformas tecnológicas a través de las cuales vinculan a los comercios minoristas para realizar un amplio volumen de transacciones (financieras y no financieras) en línea.

Precisamente porque en Colombia no hay exclusividad en el establecimiento de contratos entre las redes y las entidades financieras, en el estudio se logró establecer que la información reportada

por las entidades financieras sobre el número de corresponsales está sobre estimada en un 98%³⁰. Esto ocurre porque cada entidad financiera reporta como propios los puntos de las redes y estas a su vez prestan servicios de diversas entidades financieras simultáneamente a través de los mismos comercios minoristas.

GRÁFICA 44: Transacciones totales y promedio por corresponsal nov-2014



Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria, DANE y DNP. Cálculos Banca de las Oportunidades.

Analizando el volumen transaccional (en monto y número de transacciones) a través de los corresponsales en cada municipio, se logró establecer que hay oportunidades para aumentar el número de corresponsales en cerca del 38% de los municipios clasificados como rurales y rurales dispersos³¹. Estas oportunidades se dan porque en estos municipios el volumen que se transa es suficiente para permitir la apertura de nuevos corresponsales sin atentar contra la sostenibilidad de los ya existentes.

En contraste, en cerca del 22% de los municipios clasificados como rurales y rurales dispersos, aunque los niveles de cobertura a través de corresponsales son bajos frente al promedio nacional, se requiere de acciones conjuntas entre los sectores público y privado para ampliar la cobertura a través de corresponsales bancarios de forma sostenible. Esto ya que en este segundo grupo de municipios el volumen transaccional es más pequeño por lo que no hay incentivos para que el sector privado abra nuevos puntos corresponsales de manera rentable y sostenible.

30 En noviembre de 2014, según los reportes oficiales de información había 87.887 corresponsales bancarios en todo el país. Luego de depurar la información para eliminar dobles contabilizaciones se estableció que para esa fecha el número real de corresponsales era de 44.494.

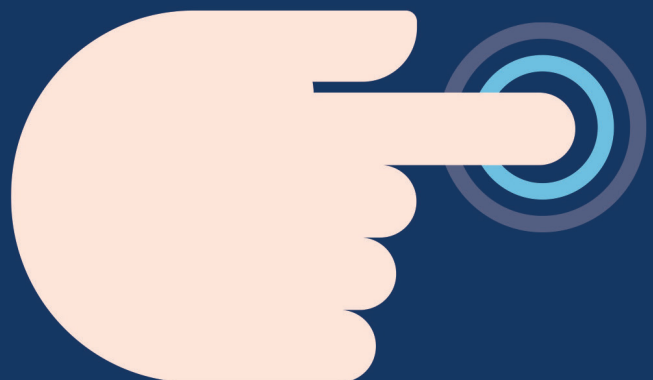
31 De los 1.102 municipios del país, 671 están clasificados como rurales o rurales dispersos, sin incluir corregimientos departamentales.







Análisis transaccional



Análisis transaccional

A través de los años en que se ha venido publicando el Reporte de Inclusión Financiera y desde la experiencia tanto del mercado como desde la supervisión, se ha visto cómo la oferta y el uso de productos y servicios financieros ha evolucionado desde una modalidad presencial hacia una digital, facilitando al consumidor la realización de todo tipo de transacciones electrónicas.

Entendiendo la necesidad de facilitar la incorporación de innovación tecnológica en la oferta de servicios financieros que promueva una mayor transaccionalidad, Colombia ha avanzado en iniciativas tendientes a dinamizar el uso de servicios financieros móviles como instrumento para alcanzar a la población excluida del sistema financiero. Por ejemplo, con la creación de una nueva categoría de entidad financiera llamada Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE)³², se pretende facilitar al consumidor financiero la realización de pagos, recaudos, giros y transferencias nacionales de manera electrónica. Estas entidades serán vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y sus depósitos estarán respaldados por el seguro de depósitos de FOGAFIN.

Con estas nuevas entidades se busca generar efectos positivos sobre la inclusión financiera. Por un lado, se espera que permitan aumentar la oferta de servicios transaccionales en lugares apartados mediante el uso de las nuevas tecnologías y aprovechando redes ya existentes, y por el otro, crear un historial de pagos de los clientes, facilitando su acceso a otros productos del sistema financiero. Se prevé que el surgimiento de las SEDPE permita el ingreso de nuevos actores al sistema, aumentando la competencia y contribuyendo a que se ofrezcan servicios financieros de bajos costos y de calidad.

En esta misma línea, desde su implementación, el trámite simplificado para cuentas de ahorro y depósitos electrónicos ha facilitado la realización de transacciones usando productos de banca móvil, que se ha visto reflejada en el aumento de transacciones realizadas a través de este canal.

32 Mediante la Ley 1735 de 2014, reglamentada a través del Decreto 1491 de 2015.

Con el fin de continuar monitoreando la evolución del uso de los diferentes canales, este capítulo recoge las tendencias de 2015 de los principales indicadores nivel de número de transacciones y de monto transado.

Número total de transacciones y monto transado

Durante 2015, de manera agregada las transacciones³³ financieras de manera registraron una evolución positiva respecto al año anterior. Al cierre del año, el número total ascendió a 4.333 millones de transacciones y se movilaron \$6.742 billones, con un crecimiento anual del 17% y 6%, respectivamente.

El canal de internet continuó siendo el de mayor participación en número de transacciones, pasando de representar 37% en 2014 a 44% en 2015 y fue el segundo que movilizó más recursos con un monto transado de 33% sobre el total, mostrando ser un instrumento fundamental para la inclusión financiera por su potencial en agilizar y reducir los costos de prestación del servicio³⁴, y por facilitar las transacciones financieras desde cualquier lugar.

Al analizar la evolución del monto de las transacciones, se encuentra que si bien el canal de oficinas continuó siendo el medio que movilizó el mayor volumen (47%), la tendencia a través de este canal mostró una disminución entre 2011 y 2015, pues durante 2011 registró una participación de 57% sobre el monto total transado.

Los cajeros automáticos y datáfonos mantuvieron respecto a 2014 una participación importante en número de transacciones, con 17% y 11% sobre el total, respectivamente, pero menor en montos, aportando 2,9% y 1,2% del total del monto movilizado.

Por su parte, llama la atención que el canal de transferencias electrónicas (ACH) no mostró ser representativo en términos de número de transacciones (2,3%), pero sí en términos de monto (14%). La creciente participación sobre el total del monto transado a través de ACH³⁵ lleva a concluir que se ha fortalecido la confianza y conveniencia que los consumidores financieros perciben sobre él.

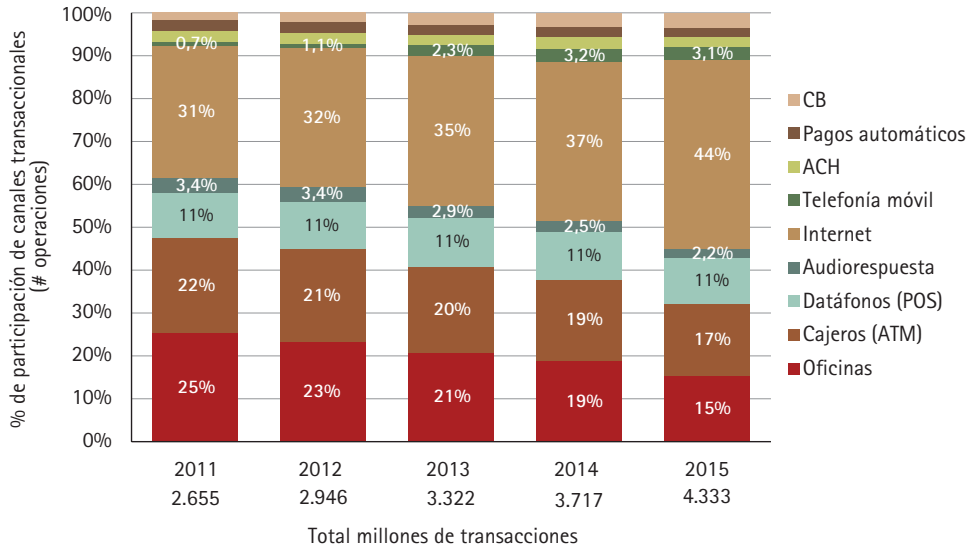
33 Incluye información sobre las transacciones efectuadas a través de los canales de distribución dispuestos por las entidades vigiladas. Se han definido mediante nueve canales: oficinas, corresponsales bancarios (CB), cajeros automáticos (ATM), datáfonos (POS), sistema de audio respuesta (IVR), pagos automáticos, transferencias electrónicas (ACH), internet y telefonía móvil.

34 Alianza para la Inclusión Financiera (2016), ¿Por qué la inclusión financiera? Kuala Lumpur, Malasia.

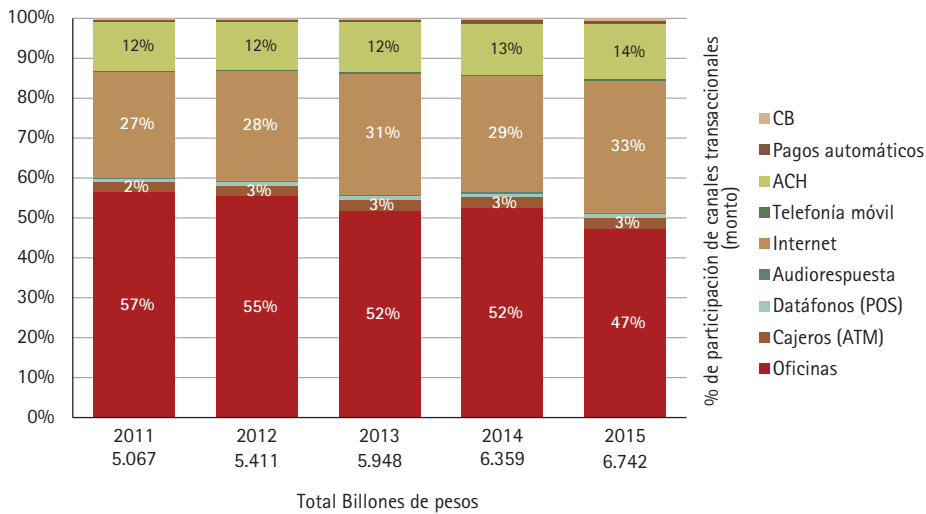
En el estudio reciente de AFI las principales barreras para la inclusión financiera incluyen los altos costos de transacción de la prestación de servicios financieros a pequeña escala a través de grandes distancias geográficas, las limitaciones de infraestructura, tales como la falta de carreteras, líneas de telefonía fija y los sistemas de identificación y la información insuficiente entre los proveedores y los consumidores.

35 Según el diagnóstico para Colombia por Better Than Cash Alliance en Colombia, para ACH sobre pagos seguros en línea o PSE, permiten a los clientes (empresas o personas) debitar de sus cuentas en las instituciones financieras y pagar por servicios y bienes ofrecidos por el gobierno o por compañías privadas. Ahora el PSE es utilizado por muchas entidades del sector privado para sus transferencias electrónicas, sobre todo dentro del comercio electrónico. Se creó un entorno más seguro para las transferencias electrónicas y su impacto sobre las empresas ha sido considerable.

GRÁFICA 45: Participación de canales transaccionales³⁶
Número total de transacciones



GRÁFICA 46: Participación de canales transaccionales
Monto total transado



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

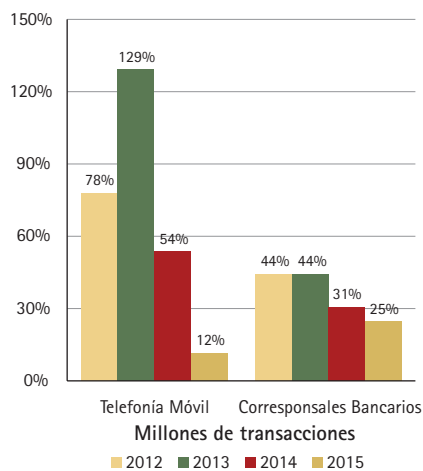
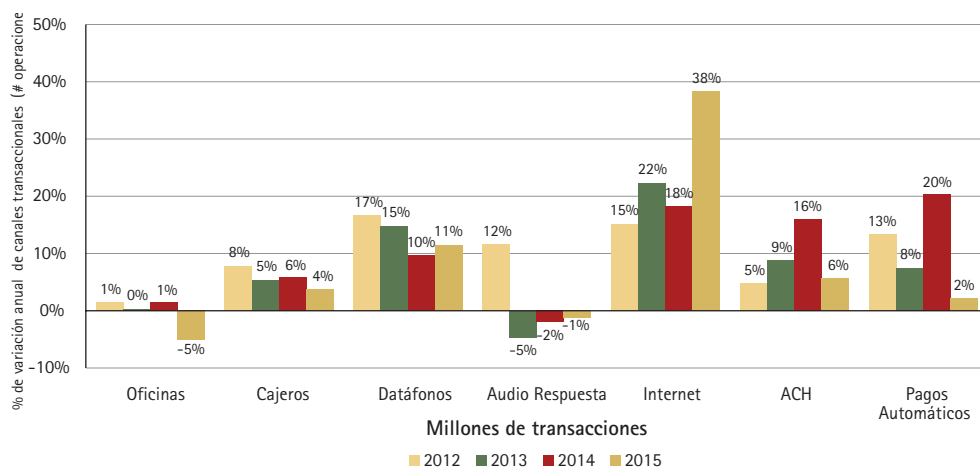
Dinámica de la transaccionalidad por tipo de canal

En términos de crecimiento anual, durante los últimos cinco años el canal que registró los mayores crecimientos en número de transacciones fue el de telefonía móvil (599%), pasando de 19 millones en 2011 a 133 millones de transacciones en 2015. De manera similar, el canal de internet mostró un crecimiento de 131%, pasando de 826 millones en 2011 a 1.905 millones de transacciones en el 2015.

³⁶ Las cifras que se presentan en este capítulo son tomadas de los Formatos 444 y 398 de la SFC e información de Cooperativas Superintendencia de Economía Solidaria "formato de corresponsalia" BdO.

Entre 2014 y 2015, el canal que presentó la mayor dinámica positiva al cierre del año fue internet, con un aumento de 38% frente al año anterior, seguido por los correspondientes bancarios y telefonía móvil con 25% y 12%, respectivamente. Por su parte, los canales de oficinas y de ACH mostraron reducción en el número de transacciones realizadas, con 5% y 1% frente a 2014, respectivamente.

GRÁFICA 47: Cambio anual de transacciones (número)

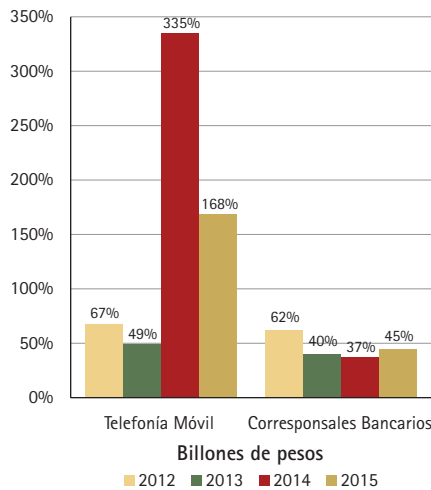
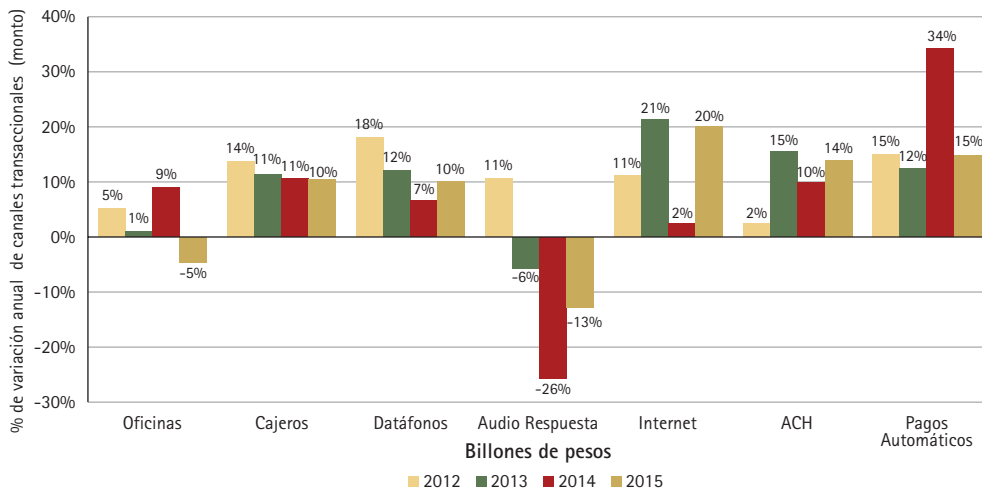


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

En términos de monto, la telefonía móvil presentó la mayor dinámica en los últimos cinco años, pasando de \$85 mil millones en 2011 a \$2 billones en el 2015, mostrando un crecimiento de 2.803%. Así mismo, se observa que los montos de las transacciones realizadas a través de internet crecieron durante los últimos cinco años, pasando de \$1.356 a \$2.252 billones, con un crecimiento de 66%.

Entre 2014 y 2015, los mayores crecimientos en términos de monto lo presentó el canal de telefonía móvil con 168% (pero con una disminución de 167pp frente al crecimiento de 2013-2014), seguido por los corresponsales bancarios con 45% e internet con 20% (con un incremento de 18pp frente al crecimiento de 2013-2014). De manera contraria, los canales de audio respuesta y oficinas mostraron reducción en el monto transado de 5% y 13%, respectivamente, frente a 2014.

GRÁFICA 48: Cambio anual de transacciones (monto)

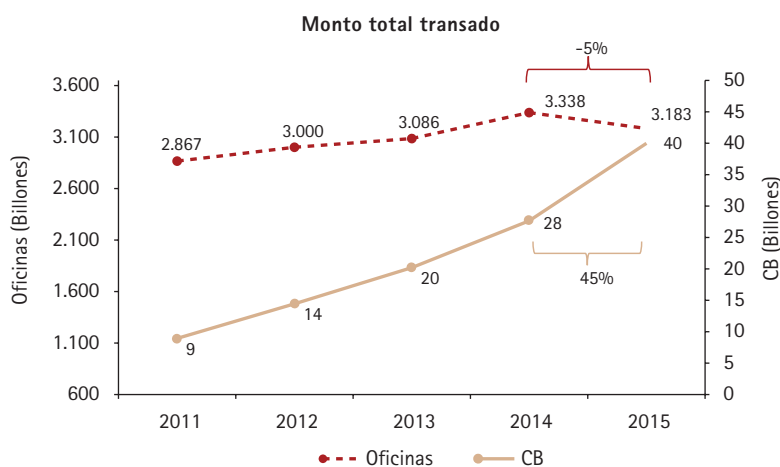
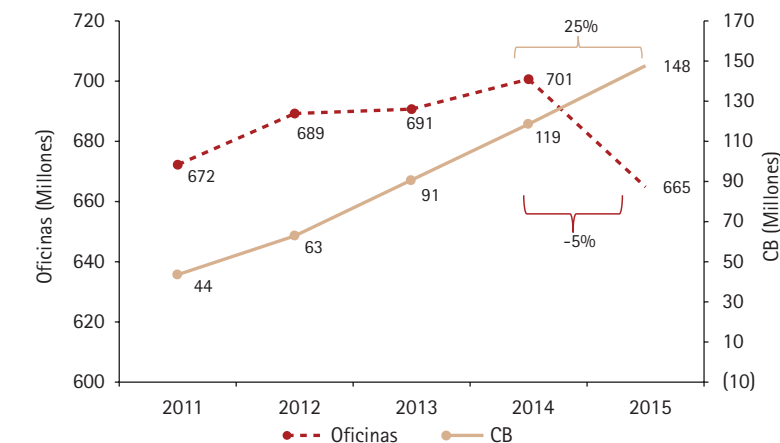


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

Vale destacar el caso del canal de oficinas que, como ya se mencionó, si bien continuaron siendo el canal con el portafolio más amplio de servicios financieros, su participación tanto en el número de transacciones como en el monto transado disminuyó a través de los años (5,1% y 4,6%, respectivamente, entre 2014 y

2015). Esto demuestra que los otros canales absorbieron la carga de las oficinas al facilitar el acceso por parte de la población, particularmente en el caso de los corresponsales bancarios, que tanto en número de operaciones como en monto transado (25% y 43%, respectivamente) y en número de puntos de acceso -como se resaltó en el capítulo de cobertura, ganaron participación.

GRÁFICA 49: Transacciones a través de la red de oficinas y corresponsales bancarios
Número total de transacciones



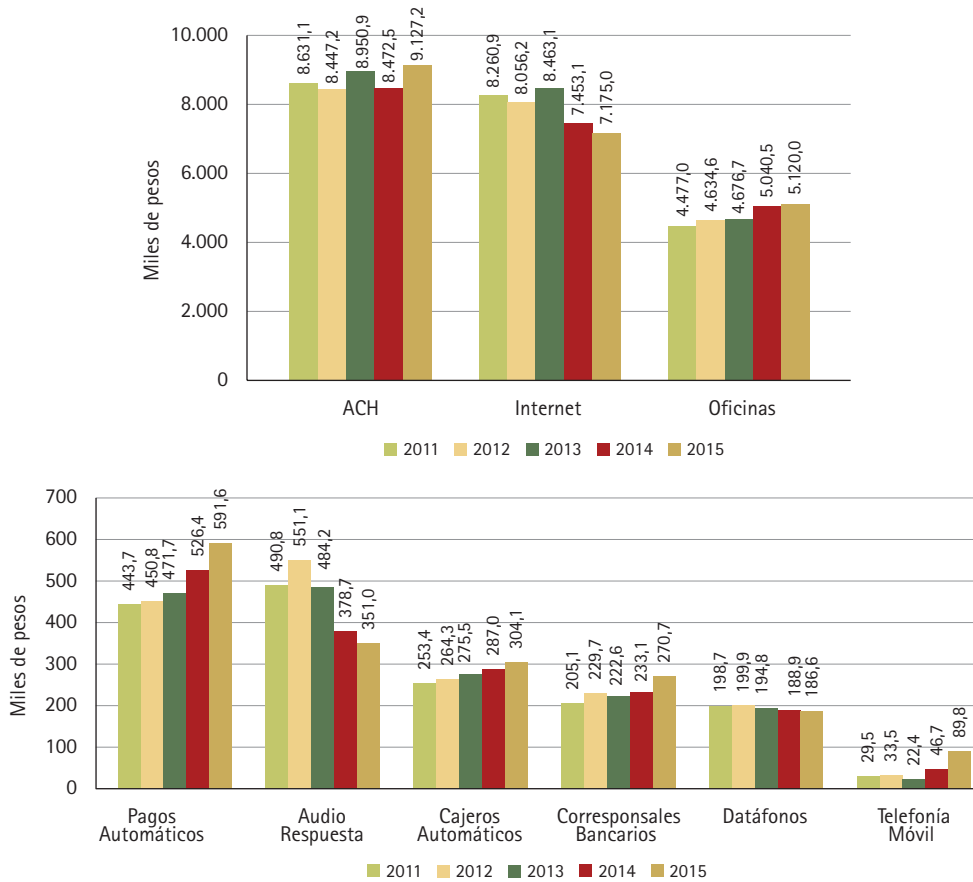
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

Monto promedio de las transacciones por canal

Al evaluar el monto promedio de las transacciones por canal, que resulta del cociente entre el monto total transado y el número de transacciones monetarias, se evidenció que el valor más alto en el promedio transado corresponde al canal de ACH³⁷ con \$9,13 millones, seguido por los canales de internet con \$7,17 millones y oficinas con \$5,12 millones.

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

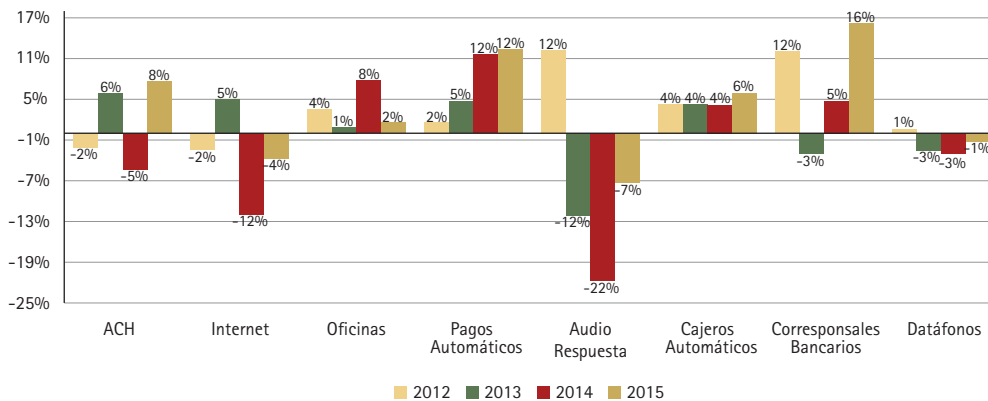
GRÁFICA 50: Monto promedio de las transacciones

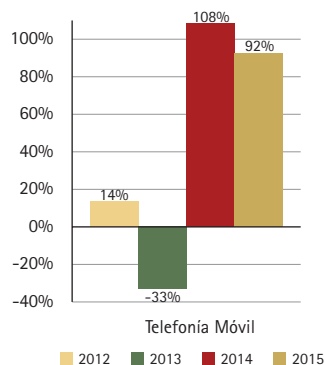


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

A su vez, se resalta el cambio en el monto promedio de las transacciones. En particular, al comparar 2014 con 2015, el canal de telefonía móvil mostró el mayor crecimiento con 92% seguido por los corresponsales bancarios con 16% y los pagos automáticos con 12%. Por el contrario, los canales de internet y audiorespuesta se destacaron por la reducción en el monto promedio transado, con 4% y 7%, respectivamente.

GRÁFICA 51: Cambio en el monto promedio de las transacciones





Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

Transaccionalidad por canal y tipo de transacción

Los consumidores financieros pueden hacer uso de servicios financieros tales como pagos, transferencias, retiros, depósitos, transacciones internacionales y consulta de saldo, entre otros, a través de los diferentes canales transaccionales del sistema financiero. Las oficinas y los corresponsales bancarios son los canales que ofrecen una mayor variedad de servicios financieros, entre ellos recaudos, recepción y envío de giros y apertura de cuenta de ahorros y solicitud de créditos. Si bien en los canales de internet, telefonía móvil y audio respuesta mostraron que durante 2015 la mayor participación correspondió a la consulta de saldo (84%, 79% y 94%, respectivamente), este comportamiento ha venido cambiando, principalmente, en el canal de telefonía móvil, donde ese tipo de transacción disminuyó en 4pp respecto a 2014 dando paso a los pagos, que empezaron a tomar relevancia en su participación con 18% en 2015 y aumentando 3pp desde 2014. Lo anterior demuestra el potencial de este canal para seguir ampliando el alcance de los servicios financieros.

En el caso de las transacciones realizadas en el canal de oficinas, los pagos constituyeron la mayor proporción (42%), seguido por los depósitos (33%), los retiros (15%), la consulta de saldo (6%), las transferencias (2%) y las transacciones internacionales (0,9%). Estas transacciones no presentaron un cambio de composición desde 2014, aunque los retiros y depósitos disminuyeron 2pp, los pagos aumentaron en 2pp y la consulta de saldo aumentó en 1pp en el último año.

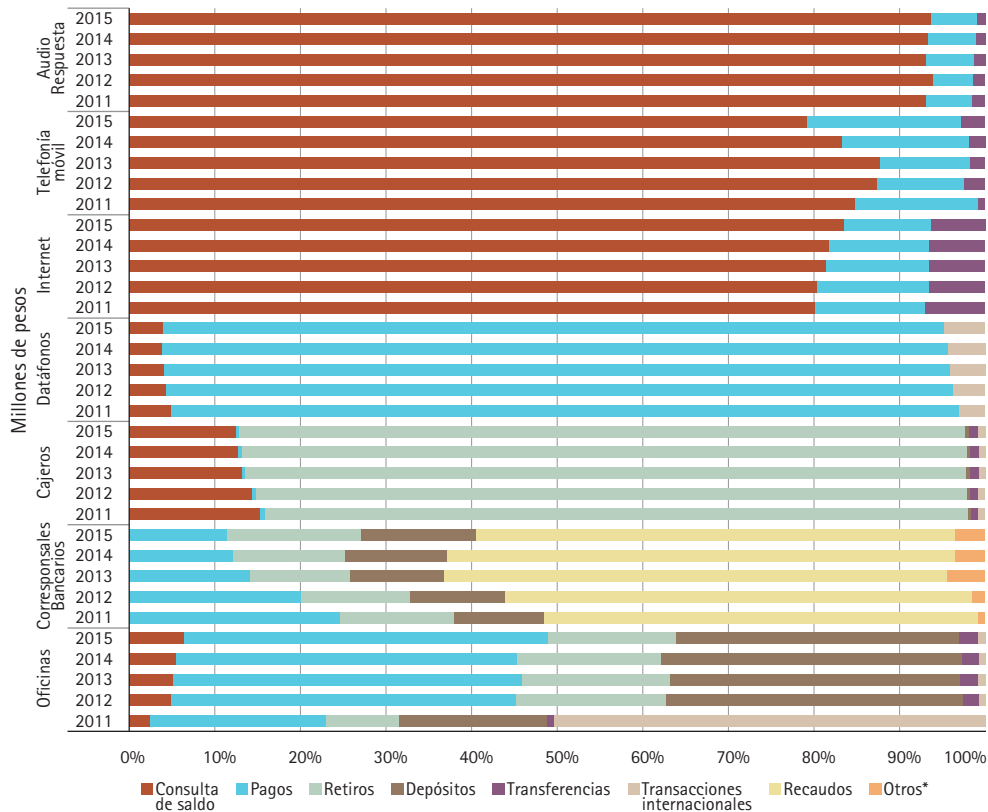
Respecto al canal de corresponsales bancarios, los recaudos fueron el tipo de transacción más frecuente durante 2015 con 56% del total, seguidos por retiros

(16%), depósitos (13%), pagos (12%) y en menor proporción por la recepción de giros (2,6%), transferencias de fondos (0,9%) y el envío de giros (0,01%). Aunque la participación de los recaudos disminuyó en 3pp respecto a 2014, los retiros y los depósitos aumentaron 2pp. En esa medida, es importante seguir promoviendo la masificación de este canal, especialmente para impulsar la canalización de operaciones entre personas y empresas.

En relación con los cajeros, la transacción más frecuente correspondió a retiros con 85% de las transacciones realizadas y en una menor proporción la consulta de saldos (12%), transferencias (1%), transacciones internacionales (0,8%) y pagos (0,4%). Estas transacciones mantuvieron un comportamiento estable durante los últimos cinco años.

La transacción más representativa en los datáfonos correspondió a pagos y transferencias con 91%, y en menor proporción las transacciones internacionales (4,8%) y la consulta de saldo (4%). Así como en el caso de los cajeros, la tendencia en la participación de las transacciones realizadas a través del canal datáfonos se ha mantenido constante durante los últimos años.

GRÁFICA 52: Participación de transacciones por tipo y canal (número)



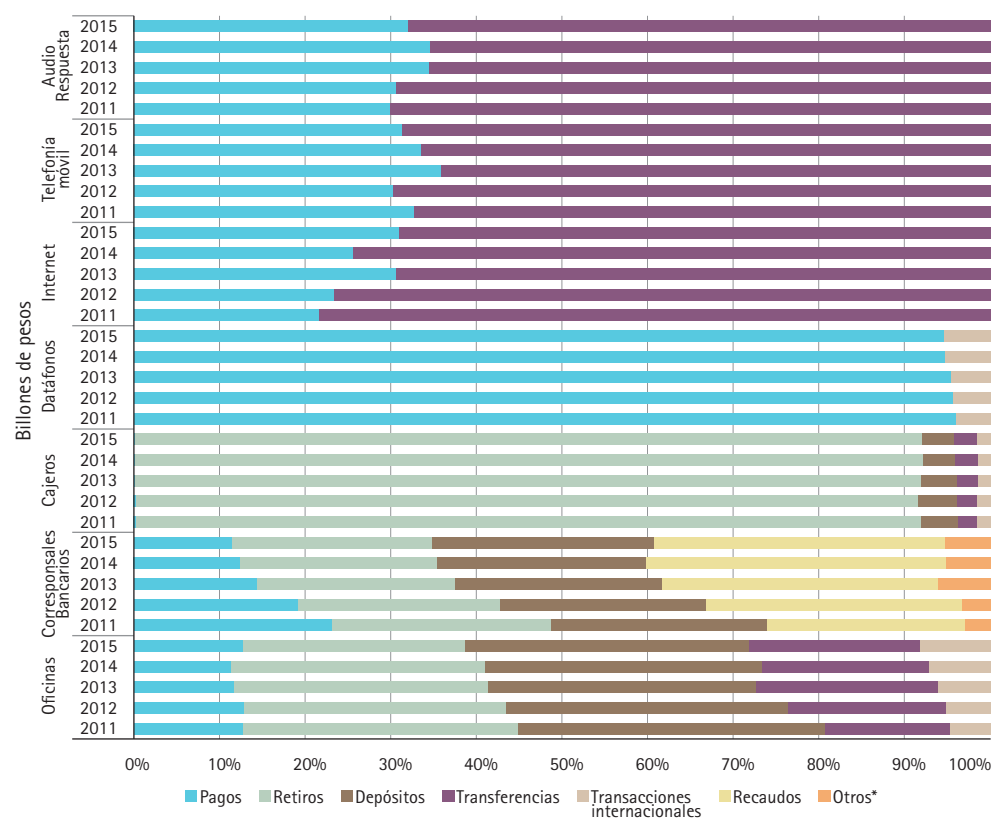
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

En términos de monto, en los canales de internet, telefonía móvil y audiorespuesta, la mayor participación la tuvieron las transferencias con cerca de 69% del total transado. Por su parte, en los canales de telefonía móvil y audiorespuesta e internet, los pagos fueron la transacción monetaria que más recursos movilizó con, 31%, 31% y 32%, respectivamente. En el caso del canal de internet, entre 2014 y 2015 los pagos aumentaron 5pp, mientras que en los canales de telefonía móvil y audio respuesta disminuyeron en 2pp y 3pp, respectivamente.

En las transacciones realizadas por medio de las oficinas, los depósitos aportaron el 33% del monto total transado, seguido por los retiros (26%), transferencias (20%), pagos (13%) y transacciones internacionales (8%). En comparación con 2014, los depósitos y transacciones internacionales aumentaron en 1pp y los pagos en 2pp. Por el contrario, los retiros disminuyeron en 4pp.

En el caso de los corresponsales bancarios, la mayoría de los recursos se movilizaron a través de recaudos (34%), seguido por los depósitos (26%), los retiros (23%) y los pagos (11%), y en menor proporción por las transferencias (3%) y la recepción de giros (2%).

GRÁFICA 53: Tipo de transacciones realizadas y participación (monto)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

Con relación a los cajeros, la transacción que más recursos movilizó fueron los retiros, con 92% de los recursos transados. Otras transacciones como los depósitos (4%), las transferencias (3%), las transacciones internacionales (2%) y los pagos (0,2%), participaron en menor proporción pero de manera constante en el tiempo.

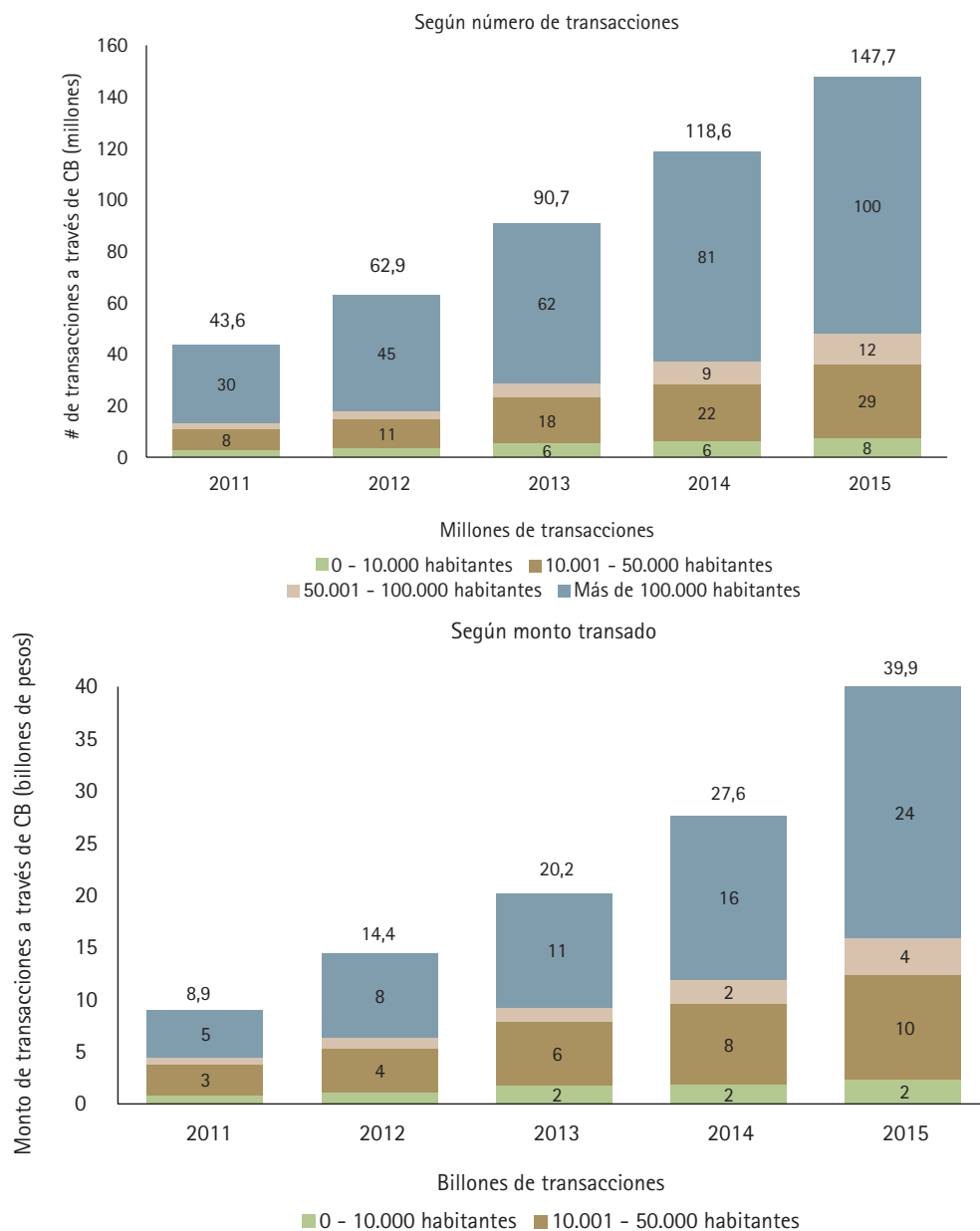
Los datáfonos mantuvieron la misma proporción que durante 2014 en el monto de las transacciones realizadas: los pagos representaron el 95% y las transacciones internacionales el 5%.

Análisis de las transacciones en los corresponsales bancarios (CB) según tamaño poblacional

Como ya se mostró en el capítulo de Cobertura, si bien los corresponsales bancarios son sobre todo un fenómeno urbano, han resultado ser una herramienta fundamental para llevar servicios financieros a toda la población, a menores costos para las entidades financieras. En esta sección se busca hacer un breve análisis sobre la evolución de la transaccionalidad o uso que se está dando a estos puntos de acceso a lo largo del país.

Al analizar las transacciones en CB de acuerdo con el tamaño poblacional de los municipios, se encontró que –consecuentemente con la mayor concentración de número de CB en municipios de más de 100.000 habitantes (72% del total), la mayoría de ellas se realizó en estos municipios, con 100 millones de transacciones en 2015 y un crecimiento de 22% frente a 2014, seguido por las transacciones en los municipios con población entre 10.001 a 50.000 habitantes con 29 millones y un crecimiento de 28%, levemente superior al crecimiento registrado entre 2013 y 2014 de 26%. En los municipios más pequeños, de 0 a 50.000 habitantes, el crecimiento del número de transacciones pasó de 9% en 2014 a 25% en 2015.

En cuanto a los montos transados en los corresponsales bancarios, los municipios con tamaños poblacionales mayores a 100.000 habitantes movilizaron más de la mitad de los recursos, con \$24 millones transados en 2015. En los municipios de 50.000 a 100.000 habitantes, el monto transado se duplicó en 2015, pasando de \$2 a \$4 billones.

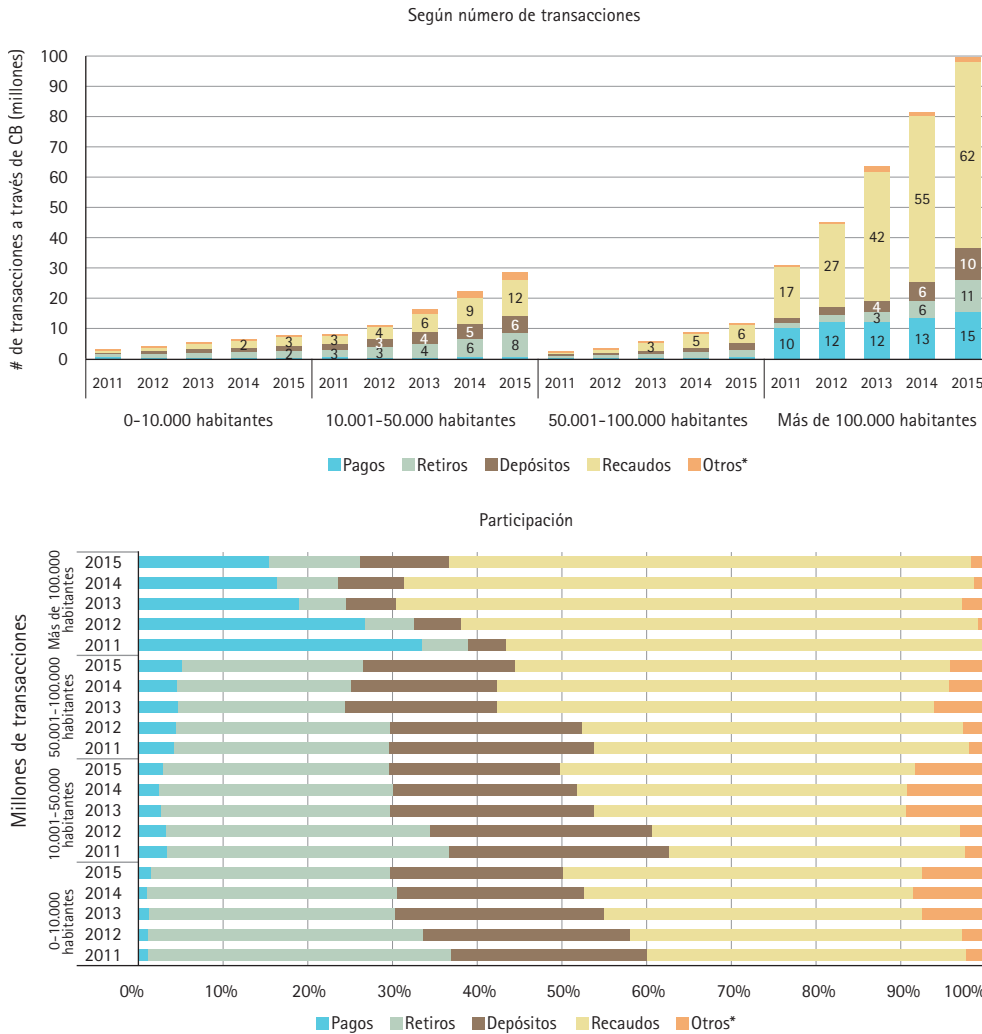
GRÁFICA 54: Transacciones realizadas a través de CB por tamaño poblacional

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

Al realizar el análisis de la transaccionalidad de corresponsales por tipo de operación y según tamaño poblacional, se encontró que el recaudo fue la transacción más frecuente en todos los tamaños poblacionales, con una mayor participación en municipios con más de 100.000 habitantes (62%), seguido de los municipios de 50.001 a 100.000 habitantes con el 51% y los de 10.001 a 50.000 habitantes con el 42%.

No obstante lo anterior, los depósitos y los retiros también fueron una porción importante (de alrededor de 20% y 25%, respectivamente) de las transacciones realizadas, sobretodo en corresponsales bancarios de municipios con un tamaño poblacional inferior a 100.000 habitantes.

GRÁFICA 55: Transacciones realizadas a través de CB por tamaño poblacional

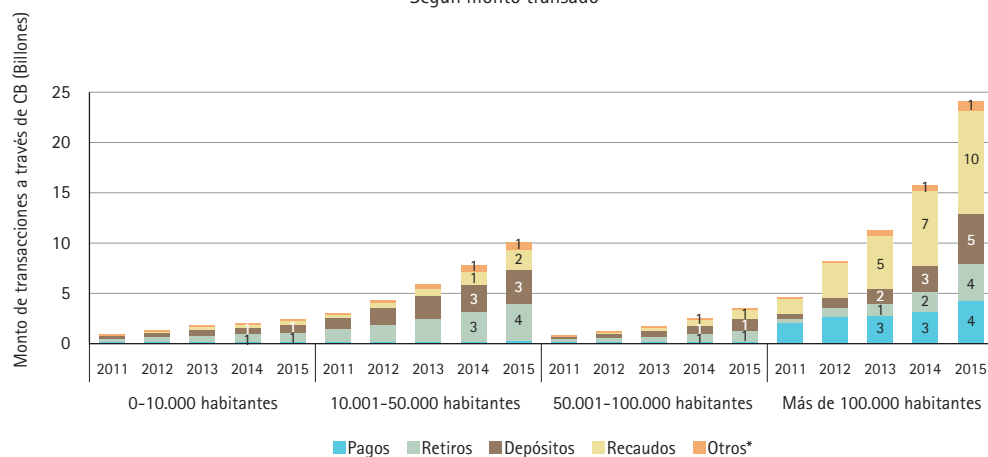


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

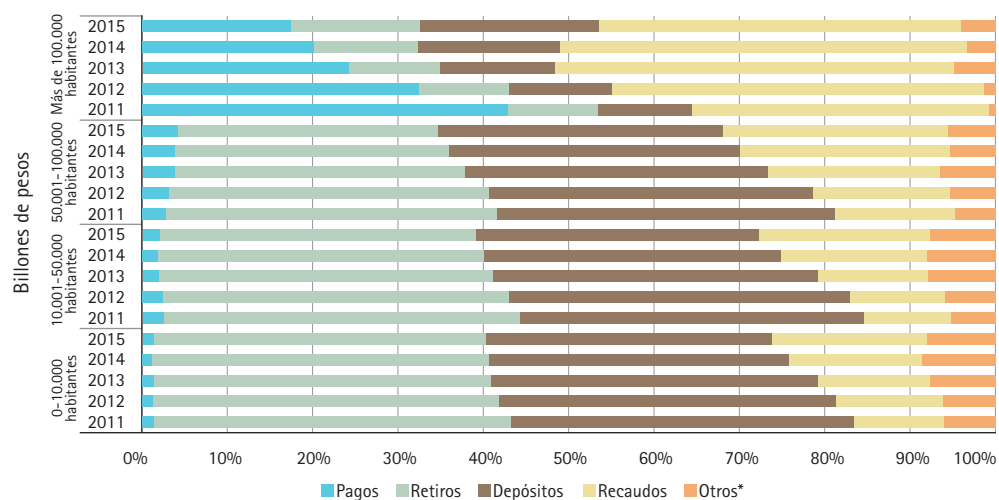
Al igual que ocurre con el número de transacciones, los recaudos en municipios de tamaños poblacionales mayores a 100.000 habitantes movilizaron 42% de los recursos en estos municipios. En los municipios con tamaño poblacional inferior a 100.000 habitantes, los depósitos y retiros movilizaron la mayoría de los recursos, con participaciones promedio de 33% y de 35%, respectivamente.

GRÁFICA 56: Transacciones realizadas a través de CB por tamaño poblacional

Según monto transado



Participación



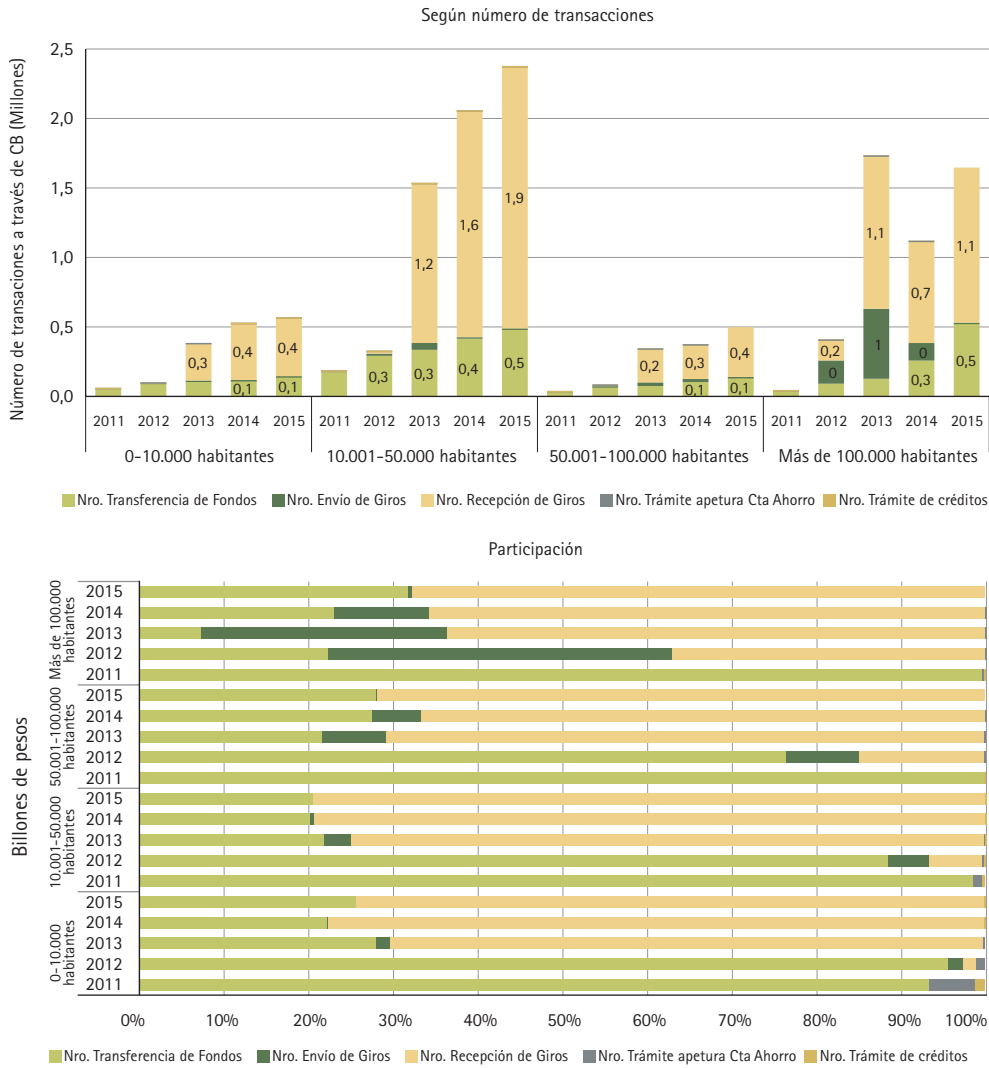
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

En cuanto a las transacciones que están bajo la categoría de "otros"³⁸, la recepción de giros fue la transacción más frecuente en todos los tamaños municipales, aportando alrededor del 73% del total de transacciones.

Si bien el número por tipo de transacciones de la categoría de "otros" ha venido en aumento desde 2011, se destacó entre ellas el incremento, tanto en número de transacciones como en participación, en todos los rangos poblacionales, la transacción de recepción de giros, particularmente entre 2013 y 2015.

38 En la categoría de "otros" se incluye el número de transferencias de fondos, envío de giros, recepción de giros, trámite de apertura cuenta ahorro y trámite de créditos.

GRÁFICA 57: Transacciones realizadas en otras categorías³⁹ a través de CB por tamaño poblacional

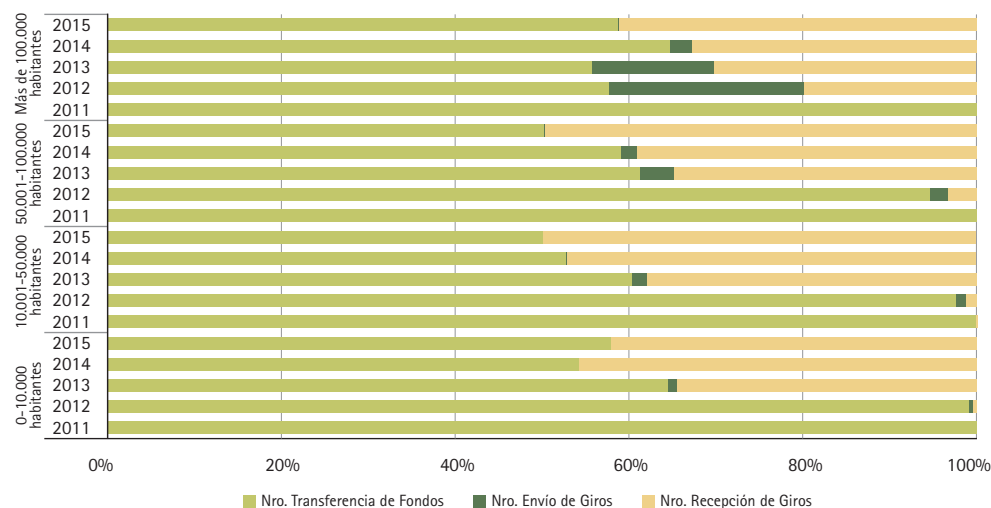
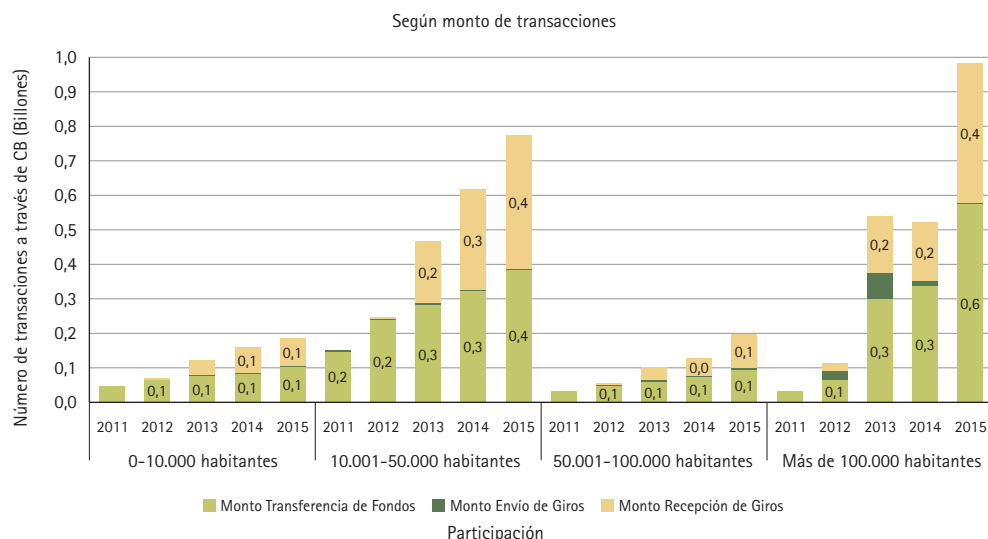


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

En cuanto a la movilización de recursos, la transacción más importante bajo esta categorización desde 2011 hasta 2015 correspondió a las transferencias de fondos, que para 2015 representaron alrededor de 54% en todos los tamaños poblacionales. Por su parte, la recepción de giros también participó homogéneamente entre los diferentes tamaños poblacionales con un promedio de 46%.

39 Ibidem

GRÁFICA 58: Transacciones realizadas en otras categorías⁴⁰ a través de CB por tamaño poblacional



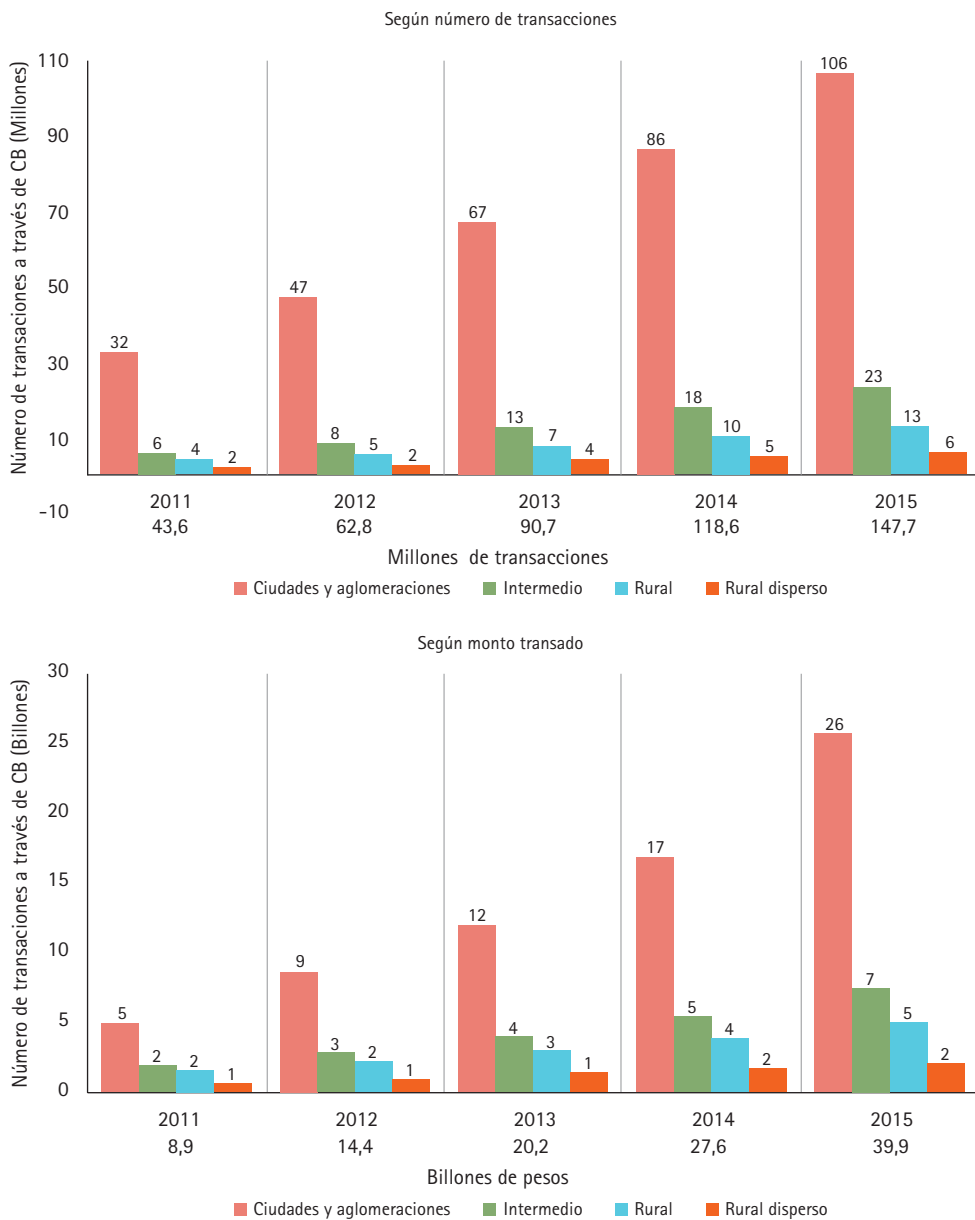
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

Análisis de las transacciones en los CB según nivel de ruralidad

Al analizar la evolución de las transacciones por nivel de ruralidad, se encontró que si bien las ciudades y aglomeraciones explicaron el 72% del total de transacciones con 106 millones, los municipios intermedios aumentaron su participación con 16% del total y un crecimiento entre 2011 y 2015 de 283%.

40 Ibidem

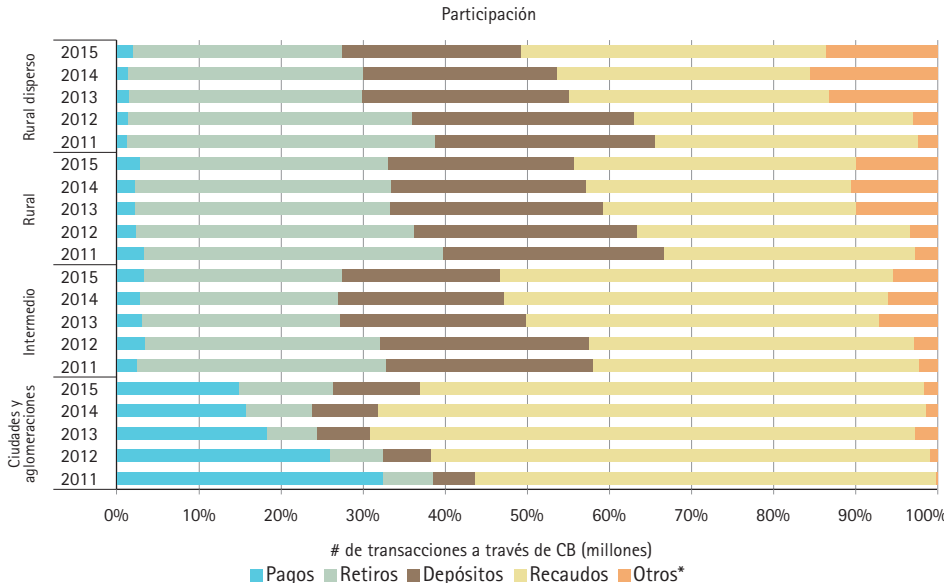
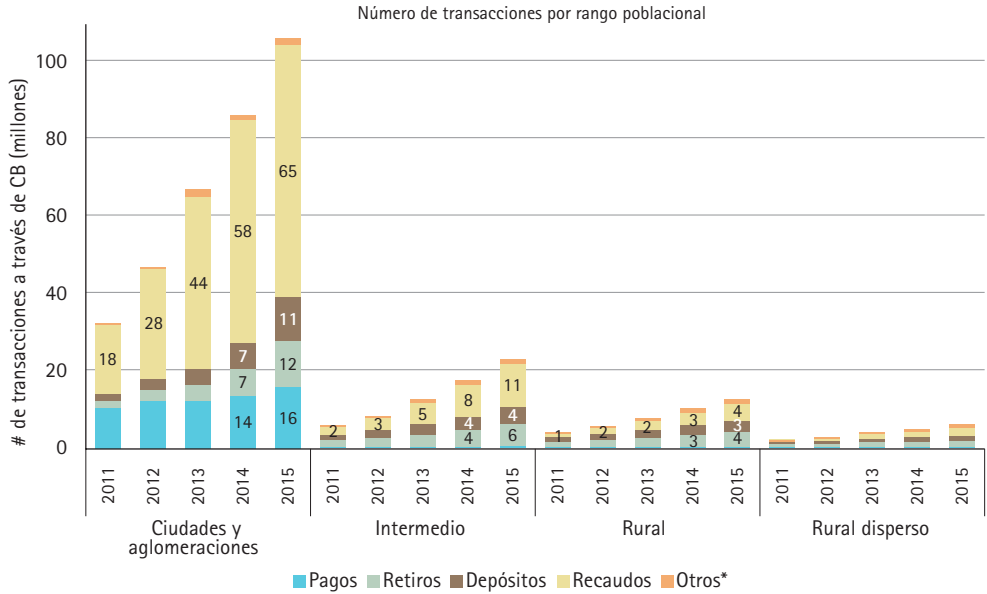
GRÁFICA 59: Transacciones realizadas a través de CB por nivel de ruralidad



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

En cuanto al tipo de transacciones, los recaudos fueron la transacción más realizada especialmente en ciudades y aglomeraciones y municipios intermedios, con 61% y 48%, respectivamente. Por su parte, la participación de los retiros y depósitos fueron más frecuentes en municipios intermedios, rurales y rurales dispersos respecto del total de las transacciones realizadas en las ciudades y aglomeraciones, con un promedio de participación de los depósitos de 21% y de retiros de 27%.

GRÁFICA 60: Transacciones realizadas a través de CB por nivel de ruralidad

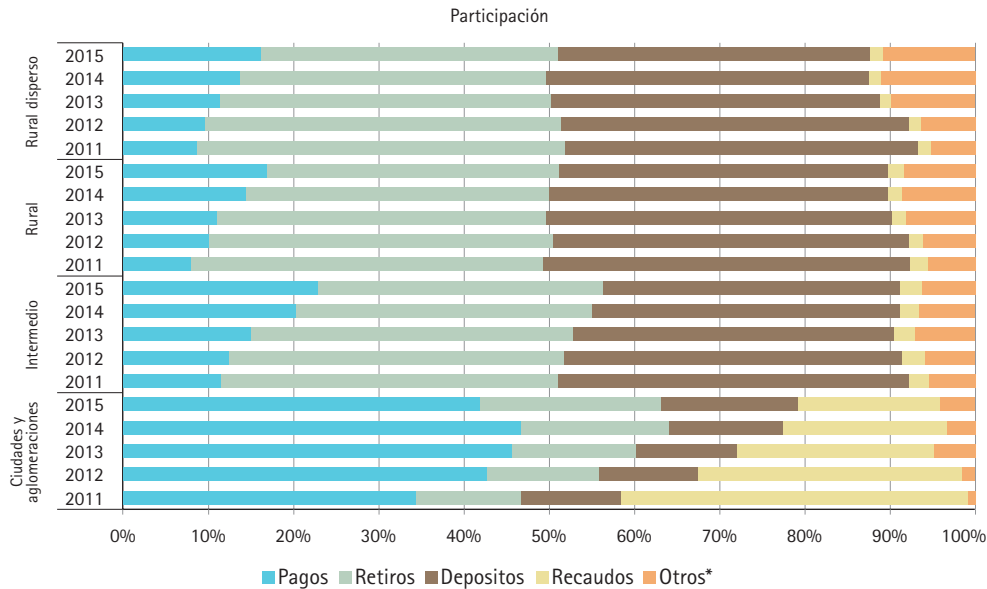
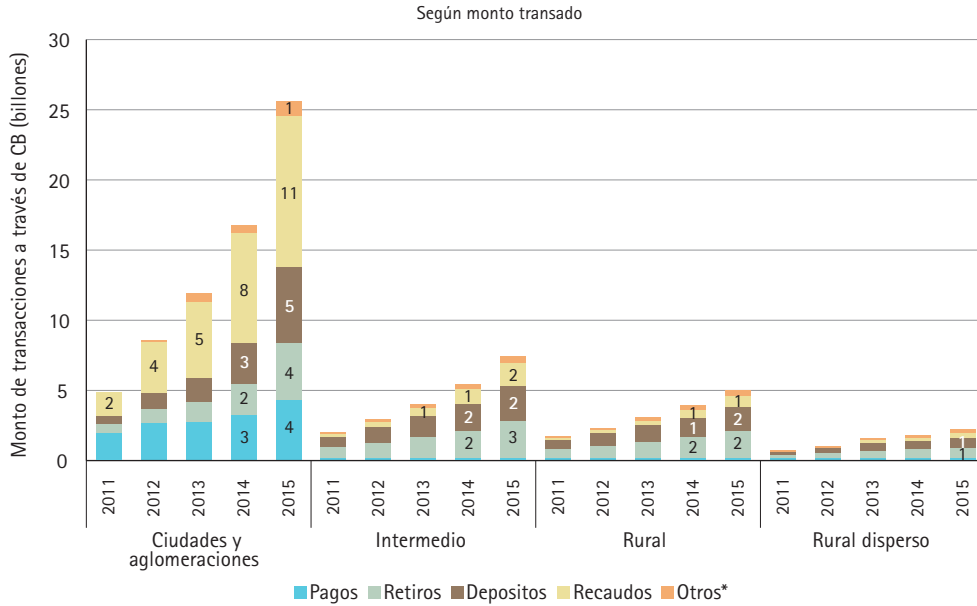


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

Al analizar el monto de las transacciones, los CB en ciudades y aglomeraciones movilaron el 64% con \$26 billones transados, seguido por los municipios intermedios con el 19% con \$7 billones transados y en municipios rurales y rurales dispersos con 12% y 5%, respectivamente. En comparación con 2014, el monto de las transacciones en 2015 también mostró un crecimiento respecto al año anterior, pasando de 41% en 2014 a 53% en 2015 en las ciudades y aglomeraciones y 19% en 2014 a 21% en 2015 en municipios rural disperso.

Por tipo de transacción, los recaudos movilizaron la mayor porción de los recursos, sobretodo en ciudades y aglomeraciones, ubicándose en 42%. En municipios intermedios, rurales y rurales dispersos, la mayoría de los recursos se transaron a través de retiros y depósitos (alrededor de 37% para retiros y 34% para depósitos).

GRÁFICA 61: Transacciones realizadas a través de CB por nivel de ruralidad



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria.

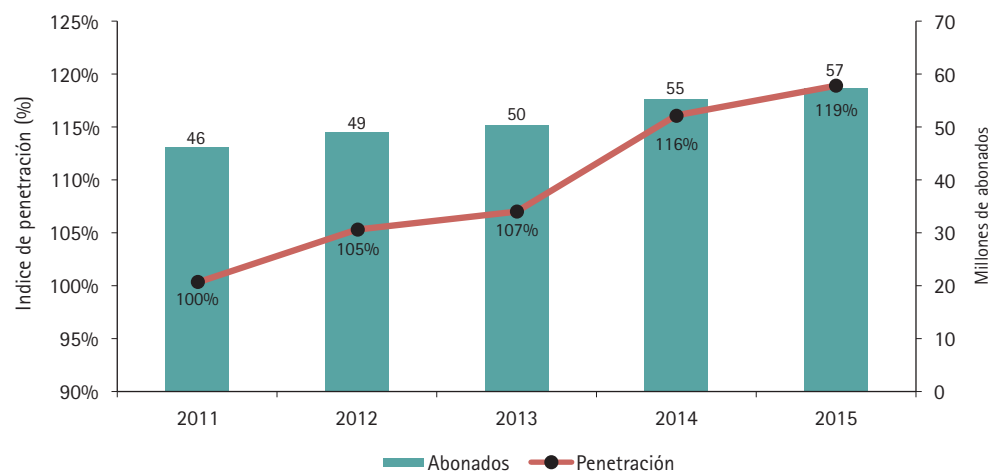
Acceso y uso de tecnologías

Los consumidores financieros están acercándose cada vez a servicios tecnológicos que contribuyen de manera efectiva en mejorar su calidad de vida. En el caso de internet y telefonía móvil, estos productos promueven el uso de los servicios transaccionales móviles, que pueden utilizarse desde cualquier lugar sin necesidad de desplazarse, ahorrando tiempo y costos de transporte.

Por ejemplo, la alta penetración de teléfonos móviles permite llegar la población haciendo uso de los mismos servicios transaccionales que normalmente se hacen en un cajero automático o una oficina, entre ellos la consulta de saldo, pagos y retiros de efectivo a través del teléfono móvil.

Por el lado de la oferta, y particularmente respecto a la penetración del servicio de telefonía celular, de acuerdo con la información publicada por el MINTIC⁴¹ al cuarto trimestre de 2015 ascendió a 118,9%⁴², presentando un incremento de 2,8pp respecto a 2014.

GRÁFICA 62: Número de abonados a telefonía celular y penetración del servicio



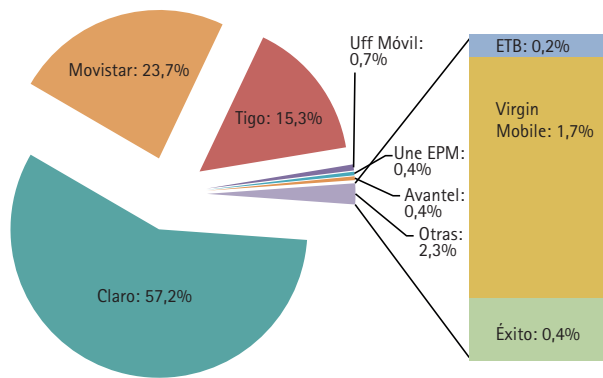
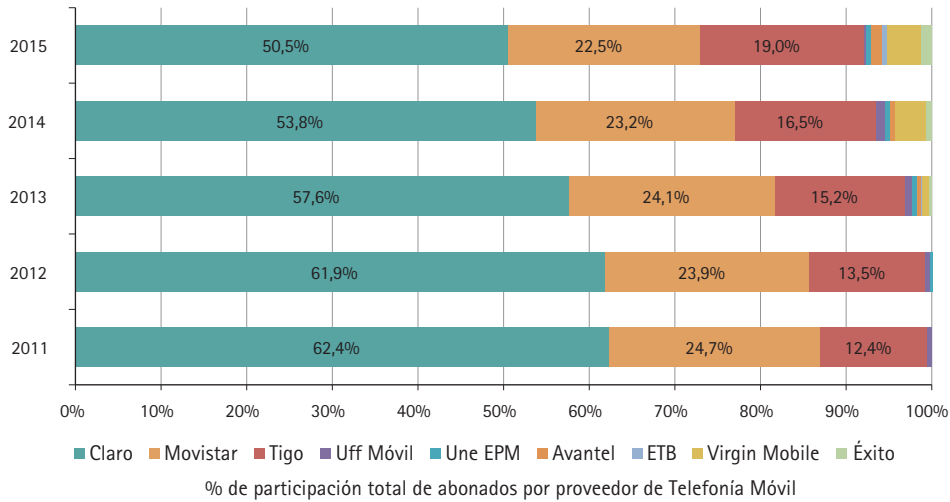
Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Boletín Trimestral de las TIC-4T 2015

La prestación del servicio de telefonía móvil estaba concentrada en tres grandes proveedores: Claro, Movistar y Tigo, con una cobertura promedio durante los últimos cinco años del total de los abonados de 57%, 24% y 15%, respectivamente.

41 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Boletín Trimestral de las TIC, Cifras cuarto trimestre 2015, <http://colombiatic.mintic.gov.co/602/w3-article-15179.html>

42 Lo que indica que por cada 100 habitantes hay 118,9 usuarios.

GRÁFICA 63: Porcentaje de participación de abonados por proveedor de telefonía móvil



Participación promedio 2011 - 2015

Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Boletín Trimestral de las TIC-4T 2015

Uso de tecnologías por parte de la población

El siguiente análisis presenta información de la Encuesta de Calidad de Vida 2015 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, la cual recoge diferentes aspectos del bienestar de los hogares colombianos entre ellos la información correspondiente al porcentaje de hogares con tenencia de productos y servicios tecnológicos.

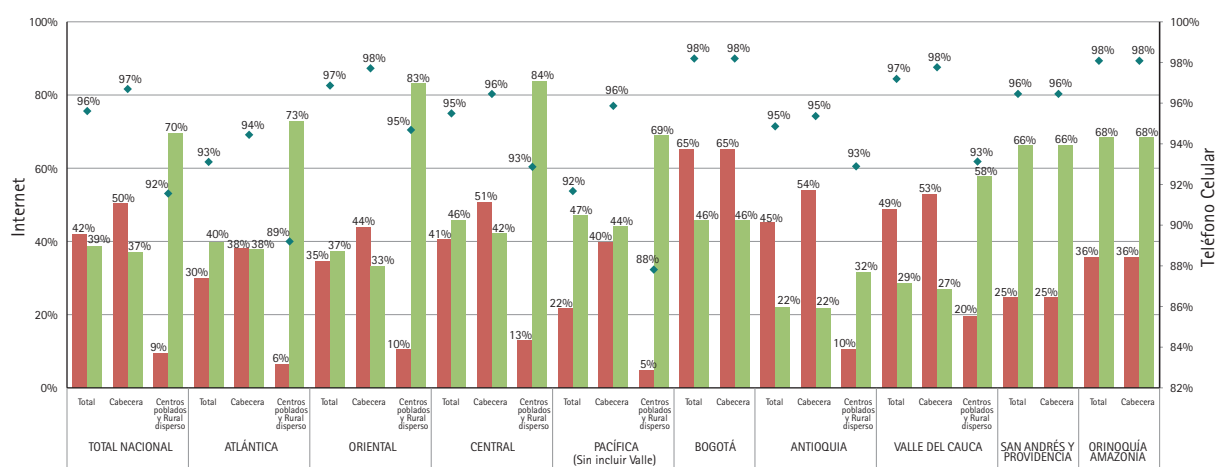
A nivel nacional, en 2015 el 96% de los hogares manifestaron tener teléfono celular, con en 97% en las cabeceras municipales y 92% en centros poblados y municipios rurales dispersos. En cuanto a internet, 42% de los hogares manifestaron tener conexión; si bien la conexión a internet tiene un comportamiento similar al

promedio nacional en las cabeceras municipales (50%), la brecha de uso de este servicio en centros poblados y municipios rurales dispersos es importante, con 9% de hogares con conexión.

La mayor tenencia de internet en cabeceras lo registraron las regiones de Bogotá, Valle del Cauca y Antioquia, con 65%, 49% y 45%, respectivamente, y la región Pacífica (excluyendo al Valle del Cauca) registró el menor porcentaje con 22%.

En el caso de los hogares con internet por tipo de conexión, 39% manifestaron tener internet con conexión móvil. Si bien este comportamiento es similar en cabeceras municipales, es diferente en los centros poblados y municipios rurales dispersos donde el porcentaje es mayor (70%) al promedio nacional.

GRÁFICA 64: Hogares con teléfono celular e internet



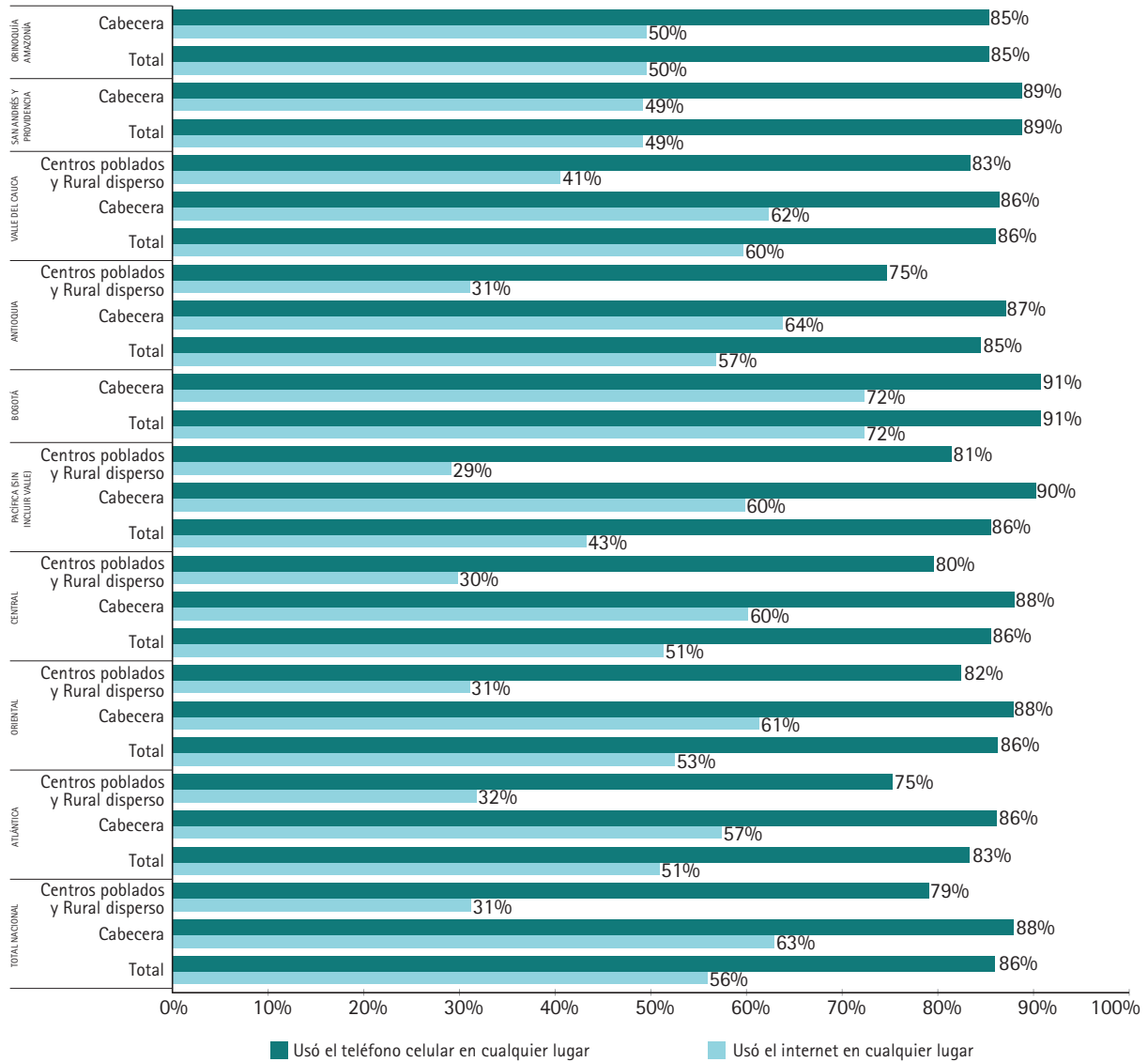
Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida 2015

En cuanto al uso por edad, la encuesta concluyó que 86% de la población mayor de 5 años (37,7 millones de colombianos) utiliza el teléfono celular, siendo este comportamiento similar en municipios de cabeceras y centros poblados y rurales dispersos. En el caso del servicio de internet, se estima el 56% (24,6 millones de colombianos) lo utilizó, comportamiento que fue similar en las cabeceras municipales y centros poblados y municipios rurales dispersos.

Una situación similar se evidenció en los resultados del Estudio de Demanda de Inclusión Financiera (2015), aunque la población sabe que el celular (74%) y el internet (80%) se pueden utilizar para realizar transacciones financieras, su utilización es baja, puesto que menos de dos personas por cada diez los han

utilizado, al analizar la barrera determinante es la desconfianza, porque a las personas les parece inseguro realizar las transacciones financieras por estos canales.

GRÁFICA 65: Uso de Internet y Celular según regiones y área (2015)



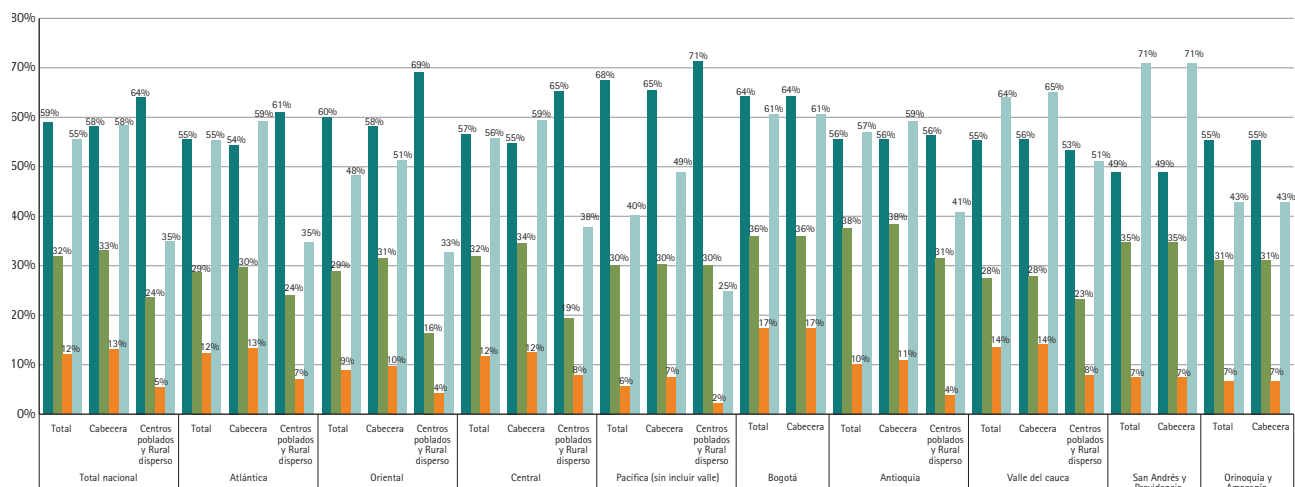
Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida 2015

Proporción de la población mayor a cinco años que usa los servicios

La información mostró que el computador de escritorio es el dispositivo a través del cual la población colombiana más accede al servicio de internet, con un promedio nacional de 59% de hogares. En regiones como San Andrés y Providencia y Valle del Cauca el teléfono celular tiene mayor relevancia, con 71% y 64%, respectivamente.

GRÁFICA 66: Uso de dispositivos para acceder a Internet, según regiones y área

Uso de dispositivo para acceder a internet según región y área

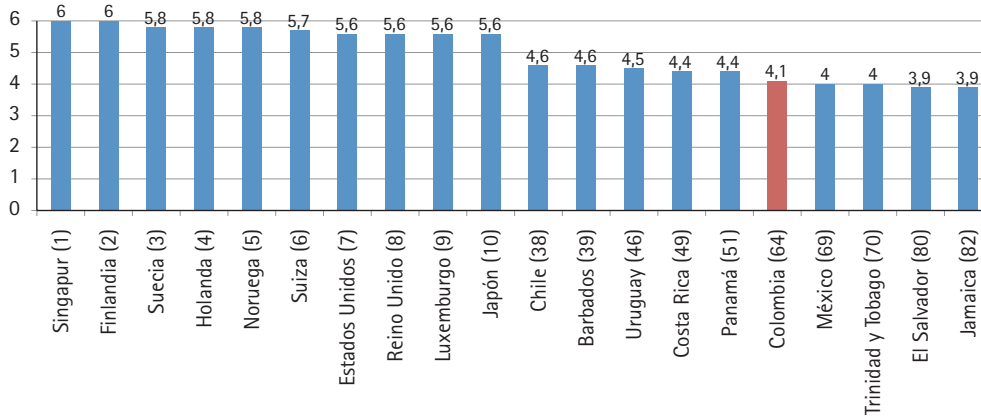


Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida 2015

Desarrollo de las Tecnologías de la Información y de las comunicaciones de Colombia frente al mundo

El Reporte Global en Tecnologías de la Información del Foro Económico Mundial, muestra el comportamiento del Índice de Preparación en Interconectividad de 143 economías medido dentro de una escala de uno a seis, siendo uno el valor para los países menos preparados y seis para los de mayor preparación. Este indicador abarca seis aspectos o pilares fundamentales en cada una de las economías de la muestra, incluyendo el entorno (político, regulatorio y de innovación), la preparación (infraestructura, costos, aptitudes de la población), el uso (individual, empresarial, del gobierno) y los impactos (económicos y sociales). Al comparar los índices de diez países de América Latina y el Caribe con el top diez del países del mundo, se evidencia una diferencia de una unidad en las calificaciones y de más de 28 puestos entre el país número diez (Japón) y el número uno de América Latina (Chile), dando muestra del rezago de nuestra región frente al mundo. En el caso de Colombia, durante 2015 se ubicó en el sexto lugar en América Latina y el Caribe, y ocupó el puesto 64 a nivel global.

GRÁFICA 67: Puntaje y ranking de preparación de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones



Fuente: Foro Económico Mundial (2015). Global Information Technology Report

Conclusiones

Los servicios financieros, tanto en Colombia como en el mundo, están en un proceso de evolución hacia la digitalización. Muestra de ello es la creciente participación sobre el total de transacciones y monto transado de canales como la telefonía móvil, el internet y el ACH.

Así como en años anteriores, las transacciones financieras registraron una evolución positiva durante el último año. El total de transacciones a través del sistema financiero aumentaron 17% y el monto transado 6%. Este comportamiento estuvo impulsado a nivel del número de transacciones por el canal de internet con una participación del 44% del total y a nivel de monto transado por el canal de oficinas con 47% del monto total.

El canal que registró el mayor aumento por número de transacciones fue el de internet con 38% y según el monto transado la telefonía móvil 168%. Si bien estos canales se están convirtiendo en un instrumento fundamental para la inclusión financiera por su potencial para seguir ampliando el alcance de los servicios financieros a la población.

El canal que ha exhibido el mayor dinamismo es el de telefonía móvil. Este canal registró para 2015 un aumento de 599% en el número de operaciones frente a 2011 y en 2,8% en monto de las transacciones. Entre el total de transacciones a través de telefonía móvil se destacaron los pagos y transferencias, que aumentaron entre 2011 y 2015 2.679% y 2.863%, respectivamente.

El análisis de la transaccionalidad de los corresponsales bancarios por tamaño poblacional permite concluir que su actividad se concentra en grandes municipios. Tanto el número de las transacciones y el monto mostró que la mayor participación la representan municipios de más de 100.000 habitantes, dentro de las cuales el recaudo es la transacción más frecuente y la que moviliza más de la mitad de los recursos en todos los municipios. Al revisar las transacciones que están bajo la clasificación de "otros", la recepción de giros es la transacción más frecuente en todos los tamaños municipales, concentrándose principalmente en los municipios de 10.001 a 50.000 habitantes con 50%, mientras que la transacción que más moviliza recursos es la de transferencias de fondos, principalmente en los municipios de más de 100.000 habitantes con 49%.

Por nivel de ruralidad se observó un patrón similar al comportamiento por tamaño poblacional en las transacciones a través de corresponsales bancarios. En el caso de las ciudades y aglomeraciones, se concentró 72% del total de las transacciones y se movilizó el 64% de los recursos. Al igual que por tamaño poblacional, el recaudo es la transacción más frecuente y que moviliza más de la mitad de los recursos en todos los municipios, mientras que la participación de los retiros y depósitos son más frecuentes en municipios intermedios, rurales y rurales dispersos.

Hasta ahora se ha avanzado en acceso y uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, pero el país todavía está rezagado frente otras economías. En Colombia, si bien existe un alto nivel de acceso y uso de tecnologías como los teléfonos móviles, con una penetración de 118,9% y además se estima que el 86% de la población mayor a cinco años (37,7 millones de colombianos) utilizan el teléfono celular tanto en cabeceras municipales como centros poblados y rurales dispersos, todavía queda camino por recorrer en cuanto a avanzar hacia un mayor nivel de acceso y uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, que redunde en una mayor inclusión financiera.




BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES

Productos financieros de ahorro



Productos financieros de ahorro

El ahorro es importante dado que representa un respaldo para obligaciones futuras, permite a las personas acceder a bienes y servicios que mejoran su calidad de vida y facilitan el cumplimiento de metas. Como se mencionó al comienzo de este Reporte, los productos de ahorro continúan siendo la principal puerta de entrada al sistema financiero.

En cuanto al uso de los recursos producto del ahorro, las prioridades entre hombres y mujeres difieren a pesar de que en ambos casos los objetivos de ahorro se concentran principalmente en cubrir obligaciones de corto plazo. De acuerdo a los resultados del Estudio de Demanda (SFC y BdO, 2015), los hombres tienen como prioridad y objetivo del ahorro atender emergencias e imprevistos, el consumo e inversión en activos tales como vivienda, negocio, carro o moto. En el caso de las mujeres, las prioridades son el consumo, los gastos del hogar y la posibilidad de cubrir emergencias e imprevistos.

Al analizar las principales razones de satisfacción de los ahorradores formales (usuarios que tienen sus ahorros o inversiones en una entidad financiera), el estudio encontró que la seguridad sobre el dinero ahorrado es el factor que más pesa, así como la disponibilidad inmediata de los recursos. Por el lado de la insatisfacción, la variable con más peso es la baja rentabilidad ofrecida por las entidades financieras y que los costos de manejo absorben los ahorros. En segundo plano se encuentra el desconocimiento y el mal asesoramiento que conllevó al consumidor financiero a elegir productos que no se ajustan a sus necesidades.

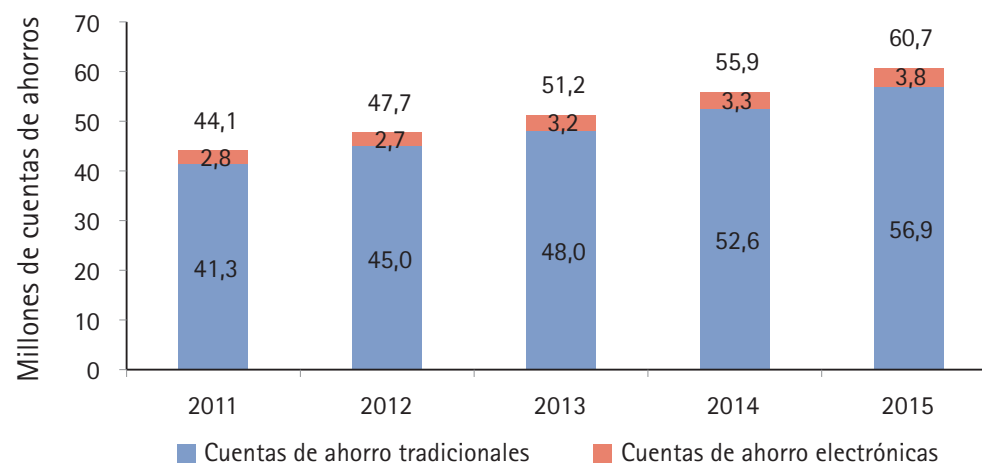
Como se ha insistido en los anteriores Reportes de Inclusión Financiera, el diseño y oferta de productos financieros debe ajustarse a las necesidades transaccionales y de ahorro de las personas. Acompañado de costos razonables y plataformas de fácil manejo para que de esta manera puedan acceder a más productos y beneficios ofrecidos por los mercados financieros.

En línea con lo anterior, si bien los productos de ahorro son el primer producto de entrada al sistema financiero, existe un gran potencial para implementar sinergias con desarrollos tecnológicos que permitan transacciones más eficientes, en horarios flexibles, y con mayor conocimiento de los hábitos de compra y pago de los usuarios, de tal manera que los productos se ofrezcan con mejores condiciones y se cree una nueva forma de relación con los consumidores. Esto promoverá una inclusión financiera más sostenible y un mayor uso de los productos. Las preferencias de los usuarios hacia el uso del efectivo y el ahorro informal siguen siendo algunas de las barreras para incentivar el uso de los productos pasivos, así como el desconocimiento sobre la existencia de cuentas. Este capítulo recoge los principales resultados del uso de los productos de ahorro, teniendo en cuenta tanto los correspondientes a los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia como a las cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la y Superintendencia de la Economía Solidaria.

Evolución del número de cuentas de ahorro y actividad

A diciembre de 2015, el número de cuentas de ahorro ascendió a 60,7 millones, equivalente a un crecimiento anual de 8,7% que se explicó fundamentalmente por el aumento en 8,3% del número de cuentas de ahorro tradicionales, aportando el 90% del incremento en el total de cuentas de ahorro. Durante el último año, se crearon 4,8 millones de cuentas de las cuales, cabe destacar, 10% a CAE, con un incremento de 15% respecto al año anterior y un crecimiento promedio anual desde 2011 de 8%.

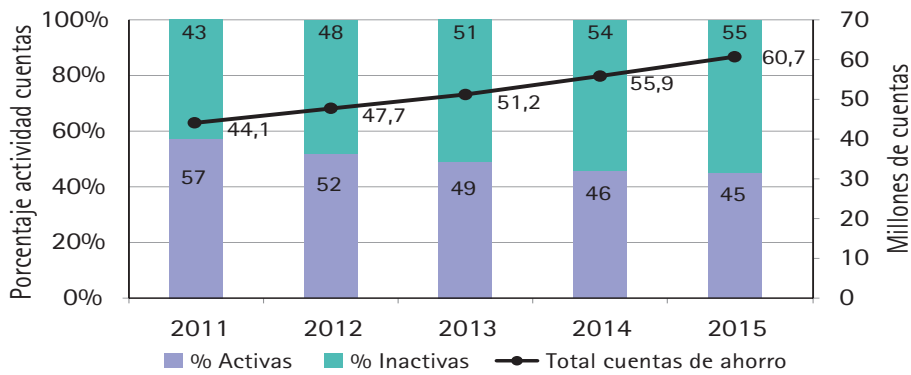
GRÁFICA 68: Evolución del número de cuentas de ahorro por tipo de producto



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Al analizar los últimos tres años, los indicadores muestran que las cuentas inactivas continuaron superando a las activas; al cierre de 2015, 45% de las cuentas se mantuvieron activas, es decir, que tuvieron al menos un movimiento en los últimos seis meses. Comparado con 2014, el porcentaje de cuentas activas se redujo en 1pp y frente a 2014 en 12pp, lo que representa un reto para las entidades financieras para impulsar el uso sostenido de las cuentas a través del uso de medios tecnológicos como como celulares, e internet, entre otros.

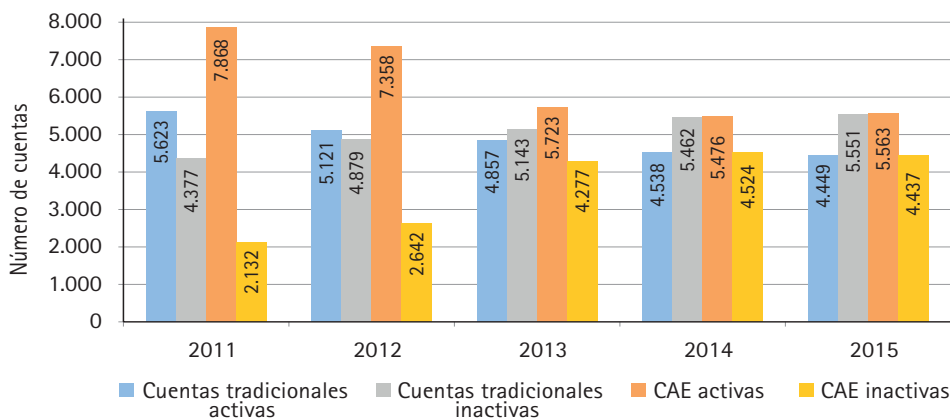
GRÁFICA 69: Número de cuentas de ahorro y actividad



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Al analizar por tipo de producto, se observa que por cada 10.000 cuentas de ahorro tradicionales, durante 2015 hubo 4.449 activas (89 menos que en 2014), manteniendo la tendencia descendente de los últimos años. En contraste, la actividad en las CAE aumentó frente a 2015 pues por cada 10.000 cuentas, 5.563 mostraban actividad con un aumento de 87 cuentas por cada 10.000 cuentas más que en 2014. Si bien frente a 2011 las CAE disminuyeron su actividad en comparación con los niveles alcanzados en 2011, este producto ha resultado tener mayor actividad que las cuentas de ahorro tradicionales dado que por este medio se dispersan algunos subsidios del gobierno y se ofrecen beneficios en cuanto a facilidad en el manejo del dinero y a costos asociados al producto.

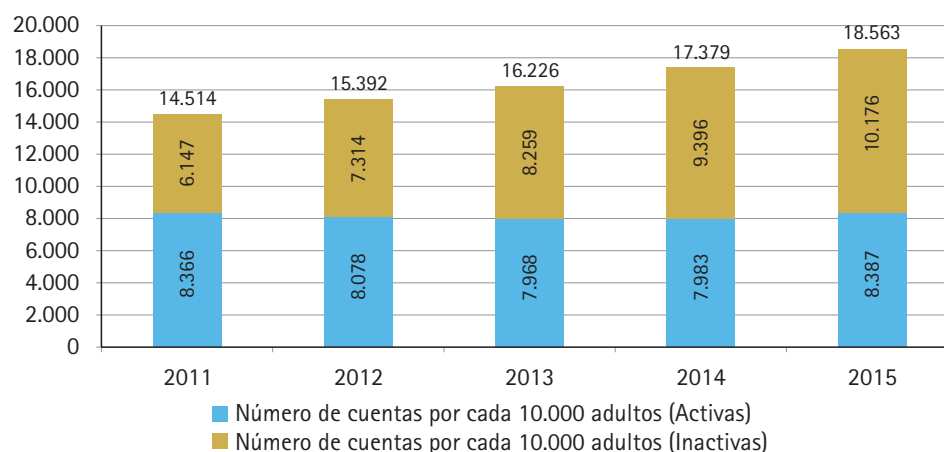
GRÁFICA 70: Actividad por cada 10.000 cuentas de ahorro



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Al cierre de 2015, el número de cuentas por cada 10.000 adultos aumentó, alcanzando un valor de 18.563, cifra superior a la registrada un año atrás, cuando se registraron 17.379 cuentas por cada 10.000 adultos.

GRÁFICA 71: Cuentas de ahorro totales y activas por cada 10.000 adultos



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Siguiendo la tendencia de años anteriores, las cuentas de ahorro de establecimientos bancarios –que acumulan la mayor parte del total de cuentas– aumentaron 9,3% respecto al año anterior, mostrando la mayor variación en los últimos cinco años. Las cuentas de las compañías de financiamiento presentaron una disminución del 54,8% producto de la conversión y/o liquidación de cuatro entidades, como ya se mencionó en capítulos anteriores.

TABLA 5: Evolución número de cuentas de ahorro por tipo de entidad

Cuenta de ahorros	2011	2012	2013	2014	2015	Participación 2014
Bancos	41.528.445	44.796.786	48.051.382	52.338.535	57.218.150	94,23 %
Corporaciones Financieras	148	174	347	405	415	0,0 %
Compañías de Financiamiento	263.519	379.353	515.654	700.054	316.288	0,52 %
Cooperativas Financieras - SF	688.423	713.482	703.698	711.074	759.343	1,25 %
Cooperativas - SES	1.636.909	1.803.032	1.951.527	2.110.773	2.427.180	4,00 %
Total cuentas de ahorro	44.117.444	47.692.827	51.222.608	55.860.841	60.721.376	

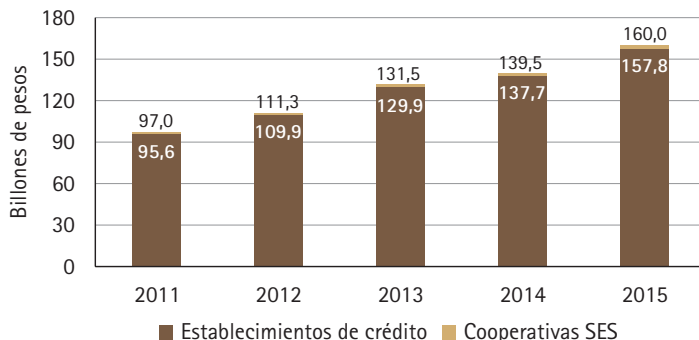
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Evolución del saldo en cuentas de ahorro

Con relación al saldo de las cuentas de ahorro⁴³, al finalizar 2015 éste ascendió a \$160 billones, mostrando un incremento real anual de 7,4%. Los establecimientos de crédito vigilados por la SFC aportaron 98,6% del saldo total, con una evidente participación mayor de los bancos frente a otros establecimientos.

⁴³ Incluye bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y cooperativas vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria.

GRÁFICA 72: Evolución del saldo en cuentas



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Durante 2015, el saldo de las cuentas de ahorro en los bancos tuvo un incremento de \$19,4 billones, equivalente a un crecimiento real anual de 7,0%, siendo el mayor de los últimos cinco años. Por su parte, las CAE registraron un aumento de saldo real anual de 17,7% (ascendiendo a \$170,8 millones).

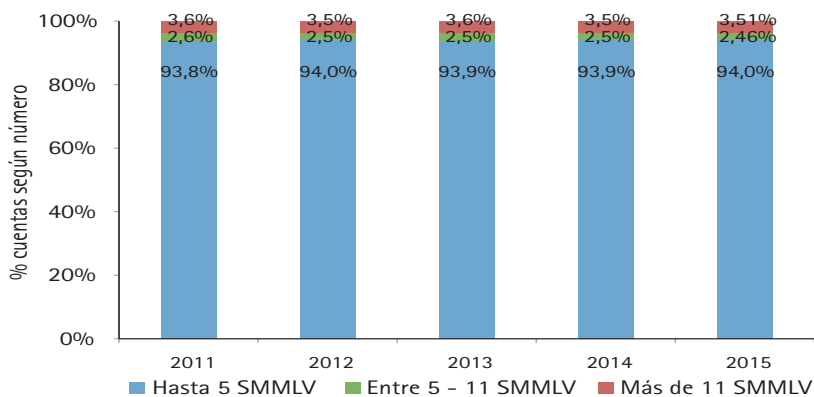
TABLA 6: Evolución del saldo de cuentas de ahorro por entidad

Cuenta de ahorros	2011	2012	2013	2014	2015	Participación 2014
Bancos	95'018.472	108'948.058	128'940.674	136'757.665	156'257.544	97,68 %
Corporaciones Financieras	97.820	337.597	394.197	214.356	795.236	0,50 %
Compañías de Financiamiento	105.918	125.320	160.802	268.998	250.347	0,16 %
Cooperativas Financieras - SF	382.437	432.835	447.105	416.101	478.003	0,30 %
Cooperativas - SES	1'391.837	1'438.474	1'596.772	1'834.147	2'188.484	1,37 %
Total saldo cuentas de ahorro	96'996.484	111'318.284	131'539.550	139'491.267	159'969.614	

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Al analizar la segmentación del número de cuentas de ahorro⁴⁴ en función del saldo al final de cada periodo, 51,3 millones de cuentas (94,04%) se clasificaron en el rango de hasta 5 SMMLV. Sin embargo, éstas concentraron cerca del 4,7% del total de los recursos captados a través de este producto, manteniendo la tendencia de los últimos años.

GRÁFICA 73: Evolución del saldo en cuentas

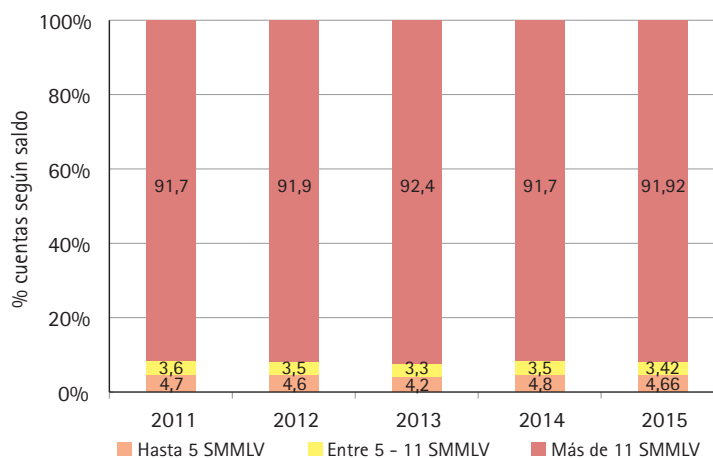


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

44 Únicamente incluye información de entidades vigiladas por la SFC, ya que no se dispone de este tipo de segmentación de la información de las cuentas de ahorro de las cooperativas con actividad de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Las cuentas que registraron un saldo superior a 11 SMMLV tuvieron una participación de 3,5% sobre el total de cuentas de ahorro, manteniéndose estable durante los últimos cinco años. Sin embargo, estas cuentas acumularon 91,9% de los recursos depositados totales siguiendo la tendencia de años anteriores.

GRÁFICA 74: Distribución del saldo de cuentas de ahorro por rango



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Al analizar el saldo promedio de las cuentas de ahorro por rango, se encuentra que en el rango de hasta 5 SMMLV, éste ascendió a \$143.325, superior en \$5.167 al registrado un año atrás. Por su parte, el rango de más de 11 SMMLV mostró un incremento promedio durante el último año superior a \$5.000.000.

TABLA 7: Evolución del saldo promedio en cuentas de ahorro

Rango	2011	2012	2013	2014	2015
Hasta 5 SMMLV	121.613	124.728	127.463	138.158	143.325
Entre 5 - 11 SMMLV	3'346.522	3'544.988	3'682.039	3'815.315	4'028.877
Más de 11 SMMLV	61'218.023	66'899.264	72'897.311	70'692.230	75'788.312

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Por tipo de entidad, el saldo promedio de las cuentas de las compañías de financiamiento fue de \$791.515, superior en \$407.262 al registrado en 2014, producto de la conversión de dos entidades en Bancos, una liquidación voluntaria y una entidad intervenida. Por su parte las cooperativas vigiladas por la SFC presentaron un crecimiento real anual de 0,8%. Las cuentas en bancos tuvieron un saldo promedio que ascendió a \$2,7 millones, presentando una variación real anual de -2,1%.

TABLA 8: Saldo promedio en cuentas de ahorro por tipo de entidad

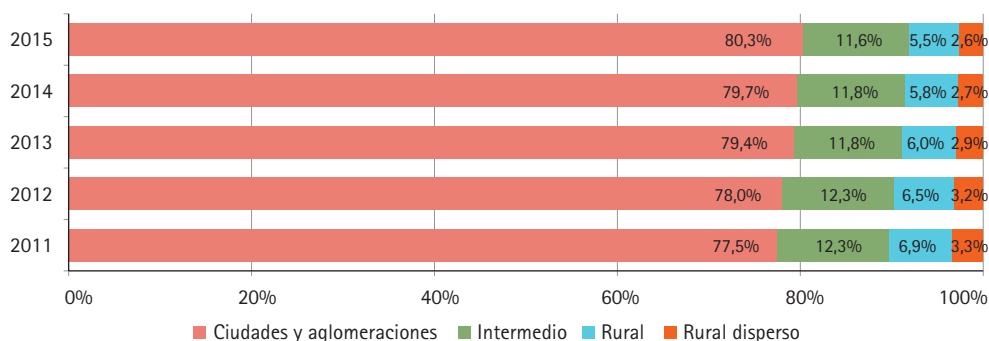
Tipo de entidad	Saldo promedio				
	2011	2012	2013	2014	2015
Compañías de Financiamiento	401.936	330.351	311.841	384.253	791.515
Cooperativas - SES	850.284	797.808	818.217	868.946	901.657
Cooperativas Financieras - SFC	555.526	606.652	635.365	585.173	629.495
Bancos	2'288.033	2'432.051	2'683.392	2'612.944	2'730.909
Corporaciones Financieras	660'945.473	2.147'107.718	1.136'014.983	529'273.630	1.916'231.361

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Desagregación de las cuentas de ahorro por tipo de municipio

Al analizar la distribución de las cuentas por tipo de municipio, se encontró que el 92% se concentró en ciudades y aglomeraciones y ciudades intermedias, participación que ha venido incrementando en los últimos cinco años. En cuanto al segmento rural y rural disperso, si bien la participación ha venido disminuyendo, el número de cuentas aumentó 2,8% y 3,1% respectivamente, durante el último año.

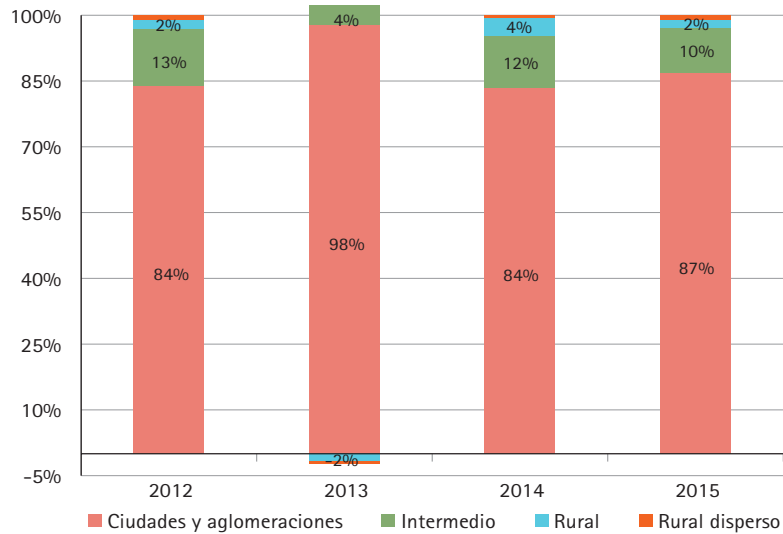
GRÁFICA 75: Participación de las cuentas de ahorro según tipo de municipio



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Al analizar la evolución de la contribución al crecimiento de las cuentas de ahorro por índice de ruralidad, se encontró que las ciudades y aglomeraciones continúan determinando la mayor parte del crecimiento total en cuentas de ahorro, explicando el 87% del crecimiento total. Sin embargo, y a pesar de contribuir en menor medida que las ciudades y aglomeraciones, los municipios intermedios aportaron 10% del crecimiento en cuentas de ahorro durante 2015. Por su parte, los municipios rurales y rurales dispersos presentaron menores contribuciones al crecimiento total, a pesar de haber aumentado en número de cuentas, como se precisó en la explicación de la gráfica anterior.

GRÁFICA 76: Evolución de la contribución al crecimiento de las cuentas según tipo de municipio

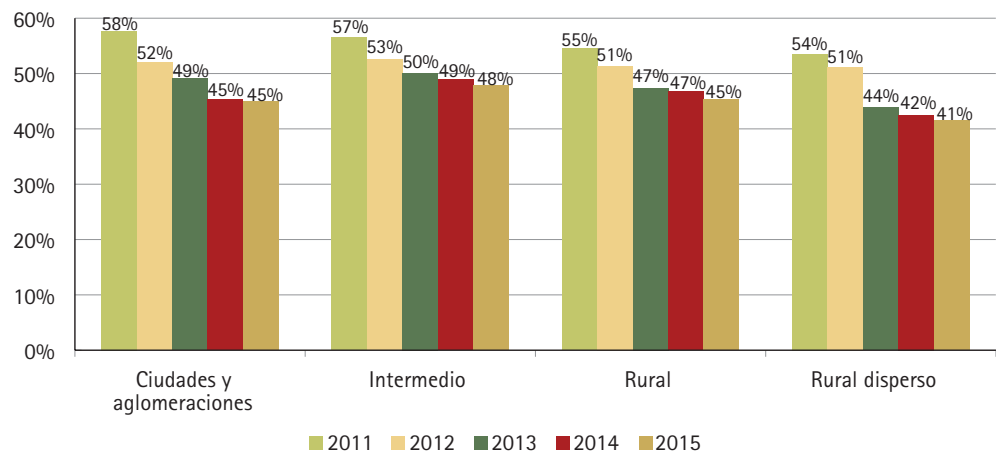


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

En cuanto al número de cuentas por cada 10.000 adultos y por nivel de ruralidad, durante el 2015 se registraron 22.303 cuentas de ahorro en las ciudades y aglomeraciones y 9.753 en municipios rurales, presentando crecimientos de 7,4% y 1,0%, respectivamente, durante el último año.

Analizando la actividad de las cuentas por tipo de municipio, en todos los casos este porcentaje ha venido disminuyendo en los últimos cinco años. Las zonas con menor actividad correspondieron a las rurales dispersas, donde el porcentaje de actividad disminuyó en 12pp respecto al valor alcanzado en 2011.

GRÁFICA 77: Porcentaje de cuentas de ahorro activas por tipo de municipio



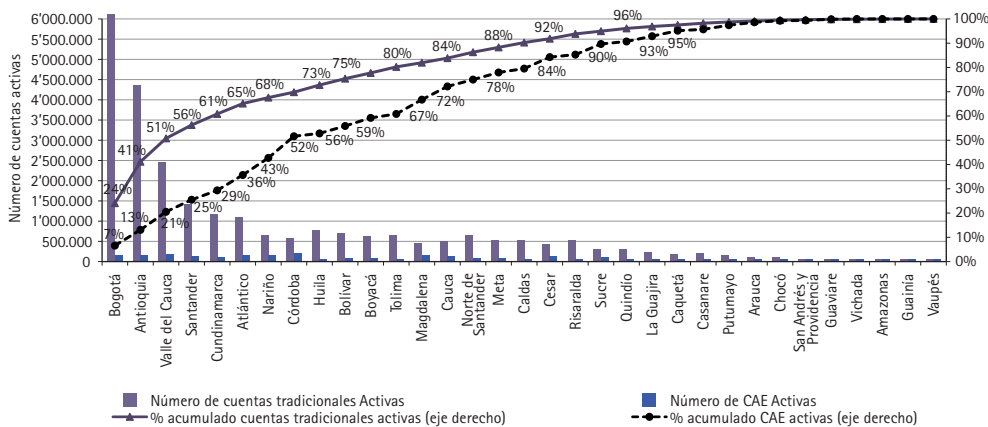
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Desagregación de las cuentas de ahorro por departamento

La distribución geográfica por tipo de producto pasivo reflejó, para las cuentas de ahorro tradicionales, que el 75% de las cuentas activas se concentró en diez departamentos, entre ellos Bogotá D.C, Antioquia y Valle del Cauca, que de manera agregada concentraron 51% del total nacional. En Bogotá D.C, Antioquia y Valle del Cauca, el número de cuentas activas ascendió a 12,8 millones, 740 mil más que en el 2014, lo que representa un crecimiento de 6%.

Al analizar las CAE a nivel departamental, el 42% de las cuentas activas se concentraron en Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico, Nariño, Córdoba y Magdalena, con 886 mil cuentas y equivalente a un crecimiento de 11% respecto a 2014. Cabe destacar la influencia de programas como Más Familias en Acción el cual para 2015, en las regiones mencionadas anteriormente, tuvo un valor liquidado que ascendió a \$142.000⁴⁵ millones, equivalentes al 39%. En este sentido, este programa es una forma de llevar productos y servicios financieros atendiendo las necesidades de las comunidades más vulnerables.

GRÁFICA 78: Cuentas activas por departamento (Diciembre 2015)



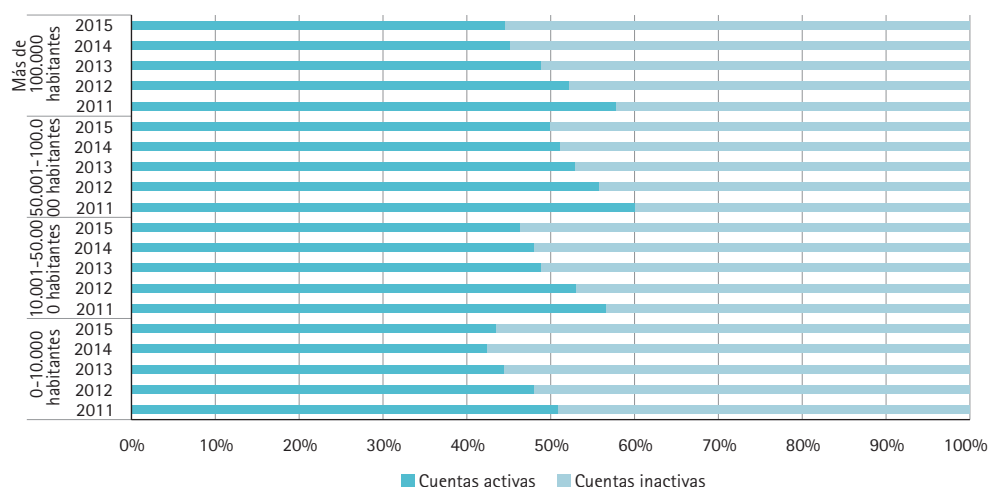
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Desagregación de las cuentas de ahorro por tamaño poblacional

Al hacer el análisis de la actividad de las cuentas en función del tamaño poblacional existe una diferenciación importante en términos de uso entre los habitantes de municipios de mayor tamaño y los más pequeños. En el caso de los municipios de hasta 10.000 habitantes, el número de cuentas activas por cada 10.000 adultos fue de 3.664, mientras que en los municipios de más de 100.000 habitantes el mismo indicador fue de 10.229.

La inactividad de las cuentas de ahorro por tipo de municipio durante el último año no varió significativamente. Sin embargo, cabe resaltar que en el rango de 10.001–50.000 habitantes, la inactividad de las cuentas ascendió al 54%, lo que representó un incremento de 2pp frente a 2014.

GRÁFICA 79: Porcentaje de cuentas de ahorro activas e inactivas según tamaño de municipio por cada 10.000 adultos



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de la Economía Solidaria. Incluye CAE

Conclusiones

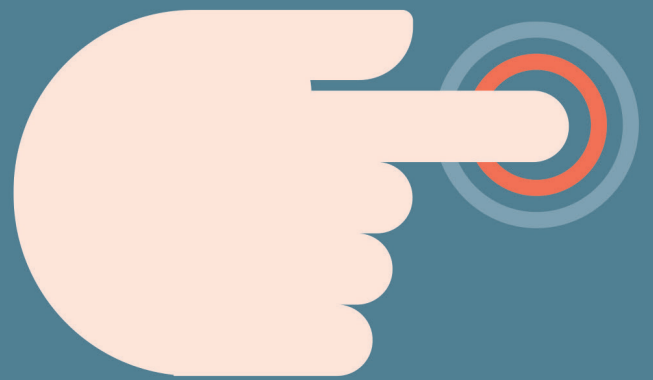
En los últimos años, el crecimiento de las cuentas inactivas ha superado el de las activas. Analizando el número de cuentas por cada 10.000 adultos se encontró que el valor se acerca a 19.000, superior al valor registrado al año anterior. Esto demuestra la necesidad de que las instituciones financieras diseñen productos acordes con las necesidades de la población, de tal manera que los consumidores usen los productos con regularidad y se beneficien de ellos.

Las CAE mantienen una mayor actividad que las cuentas de ahorro tradicionales. Al evaluar la actividad por cada 10.000 cuentas las CAE presentan 5.563 cuentas activas, cifra superior a los productos tradicionales en un 25%. El mayor uso de las CAE es explicado fundamentalmente por los subsidios entregados por el gobierno a través de dichos instrumentos.

Así como en años anteriores, la gran mayoría de las cuentas de ahorro existentes correspondieron a aquellas con los saldos promedio más bajos. De acuerdo a la distribución del número de cuentas, el 94% tenían saldos inferiores a 5 SMMLV y concentraron el 4,7% del total de recursos captados a través de este producto. El uso de cuentas de ahorro presentó diferencias importantes en función del índice de ruralidad. En las zonas rurales y rurales dispersas se presenta un menor uso de las cuentas con un indicador inferior 5.000 por cada 10,000 adultos mientras que en ciudades y aglomeraciones el mismo indicador es de 10.018.



El microcrédito como herramienta de inclusión financiera



El microcrédito como herramienta de inclusión financiera

Tener acceso permanente y a precios accesibles a los servicios financieros, dentro de los cuales se encuentra el crédito, se ha convertido en uno de los mayores retos de desarrollo económico a nivel global en los años recientes. Varios estudios han seguido de cerca la relación entre el sistema financiero y la reducción del nivel de pobreza, sin tener que acudir directamente a los subsidios por parte del estado, para mantener un nivel de vida de las poblaciones más vulnerables en términos socio-económicos. En esta medida, las políticas de inclusión financiera, y en particular las de acceso a crédito, alientan a la población a decidir por sí misma la manera de mejorar su situación económica a través de iniciativas de negocios y cubrimiento de riesgos con recursos provistos por el sistema financiero.

En línea con lo anterior, varios estudios han encontrado una relación directa entre el nivel de acceso a servicios financieros y la reducción de la pobreza y el hambre, incluso en ambientes con problemas de corrupción, inseguridad y deficiente infraestructura, entre otros, que determinan hoy en día el bajo nivel de desarrollo económico de un país. En esta medida, las microfinanzas, que incluyen un rango amplio de servicios como créditos, facilidades para ahorrar, pagos por transferencia, seguros, e incluso en algunos países el desarrollo de productos de micro pensiones, se constituyen en el mundo de hoy en una herramienta que puede ser eficiente en la erradicación de la pobreza y las desigualdades.

Ahora bien, el microcrédito como mecanismo para mejora de calidad de vida de las personas y como medio para el alivio de la pobreza, está condicionado a que los recursos se coloquen de manera eficiente, y que verdaderamente impulsen la productividad de las actividades de la población contribuyendo a una generación de ingresos confiable, logrando así una inclusión financiera y económica sostenible. De lo contrario, la inadecuada colocación de los recursos podría redundar en un desmejoramiento de la calidad de vida de las personas al representar para ellos una carga económica que no pueden sobrellevar.

Dentro de este ambiente de inclusión financiera, el tema del desarrollo de productos adecuados y ajustados a las necesidades de un grupo de personas vulnerables en términos socioeconómicos, es fundamental con el fin de que sean productos tanto rentables para la entidad financiera como accesibles y adecuados a las necesidades de la población. Lo anterior no sólo en términos de tasas de interés, transparencia de la información, tarifas justas y adecuados niveles de riesgos, sino también a nivel de distribución espacial e identificación de las necesidades, con el fin de garantizar la elección correcta de los destinatarios de los programas de inclusión impulsados a través del gobierno o de la industria.

En este sentido, a principios de los 90's la inclusión financiera empezó a crecer con fuerza como motor de desarrollo a través de la creación de empresas, donde el ser pequeño empresario, apalancado en los microcréditos, resultó ser la mejor opción de acceso de la población de bajos ingresos al sistema financiero. Desde entonces, muchos han sido los medios y los resultados para mejorar el bienestar de la población de escasos recursos excluida del sistema financiero. En esta medida, desde el año 2000 y tras la definición del Microcrédito a través de la Ley 590 de este mismo año, no sólo se buscó mejorar el bienestar económico y social de un grupo individuos, sino incluirlos junto con sus actividades económicas en el sistema financiero.

Evidencia empírica del microcrédito como mecanismo de erradicación de la pobreza

En los últimos años, la inclusión financiera desarrollada a través del microcrédito como herramienta de erradicación de la pobreza, ha llegado a ser uno de los principales temas dentro de las agendas de una variedad de países y organizaciones a nivel global. En esta medida, estudios desarrollados por entidades reconocidas a nivel internacional, en colaboración con los gobiernos locales, ha permitido evidenciar algunos de los beneficios para reducir el nivel de pobreza a través del microcrédito.

Si bien todo proyecto o programa económico es susceptible de fracaso, el éxito de la mayoría de los mismos depende de un efectivo diseño, claro y acertado en términos de necesidades, lo cual a su vez, va a permitir ser eficiente en la medida en que el desarrollo del programa este siendo constantemente monitoreado. A continuación se hace referencia a algunos de los casos de estudio del microcrédito como mecanismo efectivo en la disminución de la pobreza.

- En Bolivia, a través de la Institución Financiera de Desarrollo CRECER, ha logrado que dos terceras partes de la población objetivo de inclusión financiera mediante microcrédito, enfocada principalmente en mujeres 905 de la población objetivo, incrementaran sus ingresos después de ser incluidos en tal programa. Así mismo, se observó un incremento de los ahorros para el 86% de los usuarios del programa, al tiempo que el 78% de los individuos pasaron de no tener ahorros a ahorrar después de hacer parte de los clientes objetivos de la institución⁴⁶.
- En Ghana, a través de un programa de inclusión financiera basado en el microcrédito, los usuarios del mismo registraron ingresos de 36 dólares frente a los 18 dólares de ingresos de los individuos sin microcrédito, adicionalmente, los primeros mostraron diversificación en sus fuentes de ingresos. El desarrollo de este programa tuvo un enfoque en la participación de las mujeres en el desarrollo de microempresas familiares⁴⁷.
- En Indonesia dentro de la estrategia de inclusión financiera se desarrolló entre otros, un programa denominado Tabunganku (My saving program) a través del cual se captaron recursos mediante depósitos de bajo monto sin cobro de administración, con el fin de incluir parte del 80% de la población sin acceso al sistema financiero en este país. En este sentido, se ofrecieron microcréditos a través de entidades especializadas en crédito, bancos comerciales y ONGs. Tras realizar un estudio de seguimiento a los clientes de microcrédito, se encontró un aumento promedio de 12,9% en sus ingresos (Hadad, 2010). Adicionalmente, en un estudio enfocado en los ingresos de los individuos con microcréditos, se observó un incremento de 112% en aquellos que se mantenían en el sistema, donde el 90% de los mismos logró salir de la pobreza. Así mismo, en este país entre 1997 y 1999, el consumo de alimentos con altos niveles de proteínas en los clientes de microcréditos que vivían en la pobreza extrema se incrementó, señalando la influencia de la inclusión financiera en la calidad de vida de los individuos⁴⁸.
- Por último, a partir de 2006 se reguló en Bangladesh la actividad de las instituciones microfinancieras. Desde entonces, el crecimiento de este tipo de entidades del sector financiero estuvo acompañado de mayor número de ONGs prestando servicios financieros principalmente a las mujeres pobres de zonas rurales. Lo anterior conllevó a una mayor profundización del microcrédito en este país, con efectos positivos en la población en la medida que los usuarios de esta modalidad que permanecían en un programa por más de cuatro años incrementaron sus gastos en 28% y sus activos en 112%, frente al punto de partida⁴⁹.

46 Institución Financiera de Desarrollo-CRECEER. Evaluación del programa de bancos comunales de FFH- CRECER.

47 Bauchet, J., Marshall, C., Starita, L., Thomas, J., & Yalouris, A. (2011). Latest Findings from Randomized Evaluations of Microfinance. Access to Finance FORUM, 3.

48 National Strategy for Financial Inclusion Working Group. (2012). National Strategy for financial Inclusion Fostering Economic Growth and Accelerating Poverty Reduction. Hak Cipta dilindungi Undang y Hadad, M. (2010). Developing a financial inclusion strategy: The case of Indonesia. The AFI Global Policy FORUM. , 6-32.

49 Mujeri, M. (2015). *Financial Inclusion of the Poor in Bangladesh: Challenges and Opportunities*.

El microcrédito a través de los corresponsales bancarios

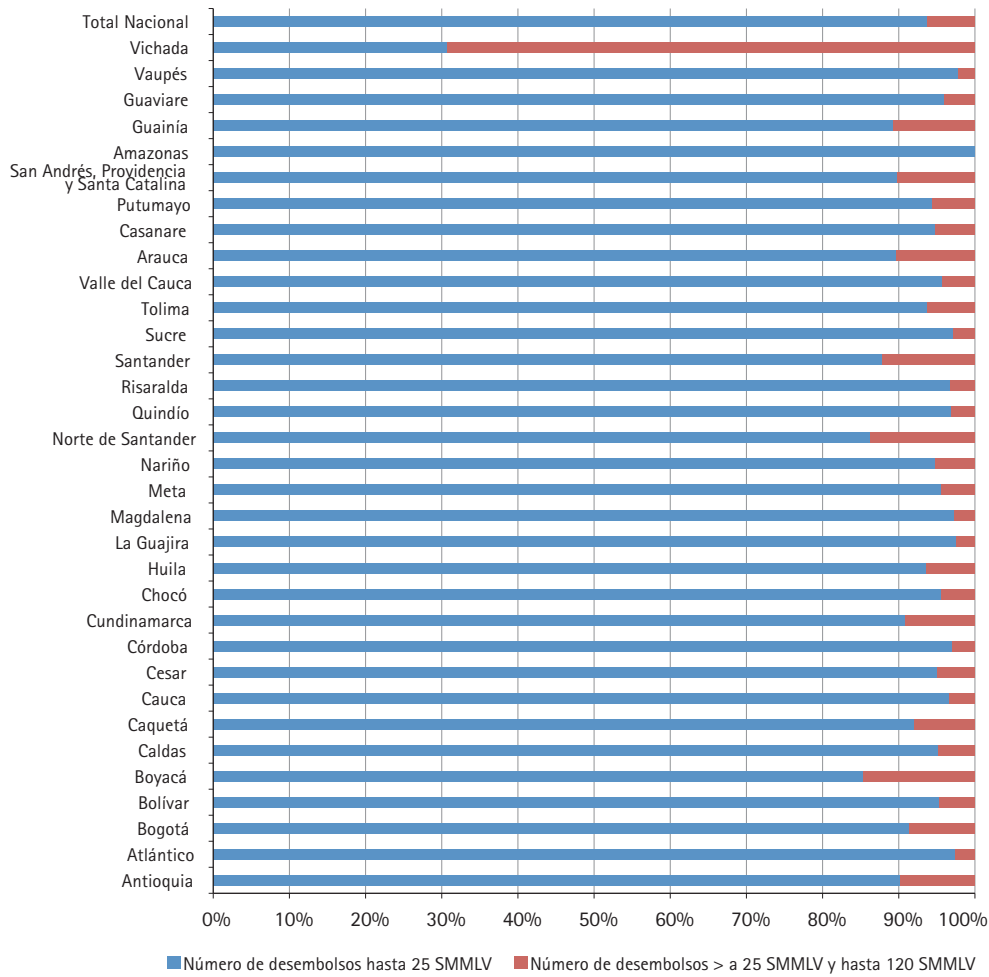
Los corresponsales bancarios son un mecanismo a través del cual las microfinanzas llegan a poblaciones a las cuales es difícil llegar con puntos de acceso tradicionales como las oficinas. Entidades interesadas en ampliar su negocio llegando a la población excluida del sistema financiero lo hacen por medio de la contratación de terceros para prestar determinados servicios financieros, facilitando a los clientes de una entidad la realización de transacciones y pagos teniendo en cuenta su ubicación geográfica y sus necesidades básicas.

En este sentido, el número de desembolsos dirigidos a microcrédito a través de los corresponsales bancarios registró un valor de 131.145 desembolsos, el mayor número observado en los últimos cinco años. Dentro de éstos, los desembolsos de hasta 25 SMMLV representaron el 94% al cierre de 2015, valor levemente superior al observado al cierre de 2014 cuando fue de 92%.

Si bien los desembolsos de hasta 25 SMMLV, representaron la mayor proporción del total de créditos desembolsados a nivel nacional y por departamento, los lugares donde se observó el mayor número de desembolsos de microcréditos con montos de 25 y hasta 120 SMMLV, correspondieron a las grandes áreas metropolitanas como Cundinamarca (incluyendo Bogotá D.C.), Antioquia y Santander, comportamiento que puede estar relacionado con el nivel de ingresos per cápita de estos departamentos. Particularmente, Vichada es el único departamento con un comportamiento diferente al nacional, debido a que el número de desembolsos de hasta 25 SMMLV presentó una participación de 31% frente al número de desembolsos de 25 y hasta 120 SMMLV, que correspondieron al 69%.

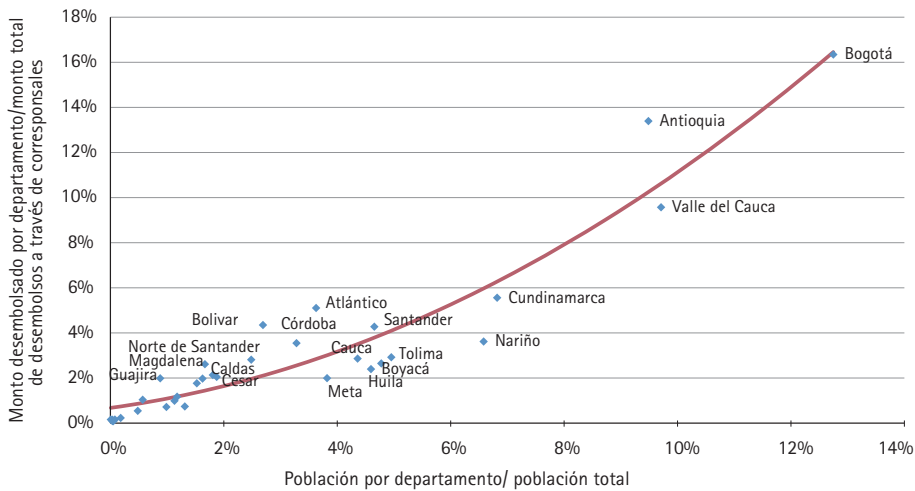
A partir de la distribución de los montos desembolsados para microcrédito por departamento, a través de los corresponsales bancarios, se observó una relación directa entre la densidad poblacional del departamento (número de habitantes por departamento) y el monto total de los desembolsos de microcrédito. Bogotá D.C, con una densidad de población de 4.965 personas por km², correspondió a la zona con mayor monto de microcrédito desembolsado con \$42,6 miles de millones, ciudad donde se concentró el 16% de la población total en 2015. A esta participación le siguieron departamentos como Antioquia con 13%, Valle del Cauca con 9,57%, tres departamentos que en total representaron el 39% del total de monto desembolsados para microcréditos por medio de los corresponsales bancarios.

GRÁFICA 80: Desembolsos de microcrédito por departamento a través de corresponsales bancarios.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

GRÁFICA 81: Relación desembolsos de microcrédito – población

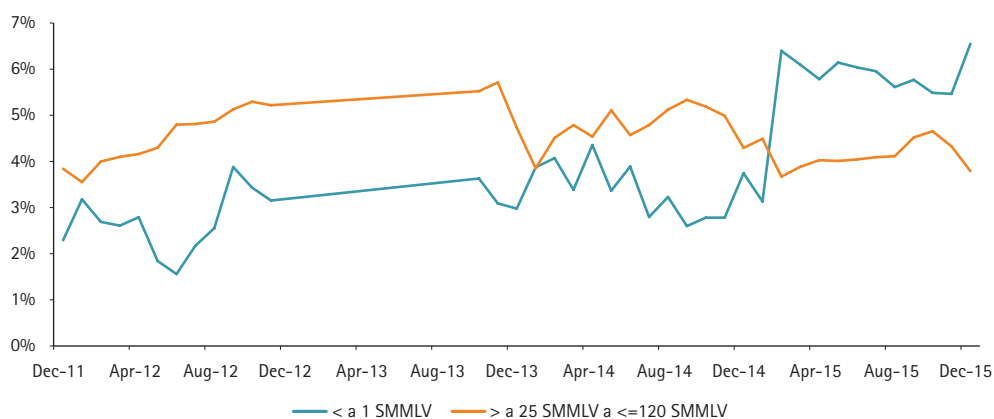


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Dinámica de los desembolsos de microcrédito en los últimos años

Si bien el número de desembolsos de hasta 25 SMMLV representaron 94% al cierre de 2015, en esta desagregación se ha visto durante los últimos cinco años un traslado de recursos de microcréditos de mayor a menor monto de desembolso, lo cual podría implicar una mayor representación de los negocios microempresariales familiares dentro del sistema financiero. Particularmente, en 2011 los créditos de entre 4 y 25 SMMLV correspondieron al 54% del total de créditos desembolsados con valor de hasta 25 SMMLV. Al cierre de 2015, el número de créditos entre 4 y 25 SMMLV representaron el 43% del total de desembolsos, disminución compensada por mayores desembolsos en los rangos inferiores o iguales a 2 SMMLV. Por tanto el mayor número de desembolsos ha estado acompañado de una mayor participación de los microcréditos de los montos de menor valor.

GRÁFICA 82: Desembolsos por rango

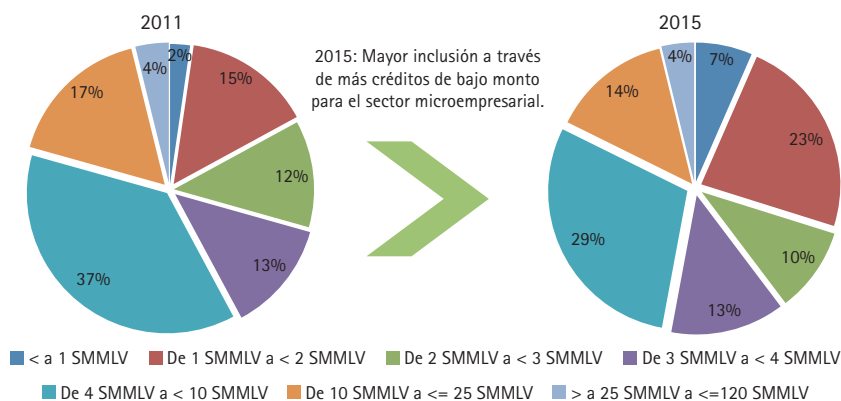


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Durante el 2015 se presentó un aumento en los desembolsos de microcrédito, principalmente aquellos de bajo monto. La mayor participación de los desembolsos inferiores a 1 SMMLV se observó específicamente a partir de febrero de 2015, lo cual conllevó a pasar de 2.442 desembolsos de microcréditos inferiores a 1SMMLV a 8.025 créditos entre enero y febrero de 2015. Igualmente, en febrero de 2015 se observó la mayor participación de los desembolsos de entre 3 y 4 SMMLV al pasar de 8.515 desembolsos en diciembre de 2014 a 17.791 desembolsos en el segundo mes de 2015⁵⁰, crecimiento sustentado en la conversión de la ONG Mundo Mujer a banco especializado en microcrédito en febrero de 2015.

50 Información tomada del formato 503: Microcréditos y Comisión Mipyme de la Superintendencia Financiera de Colombia.

GRÁFICA 83: Desembolsos de microcréditos por rango de SMMLV



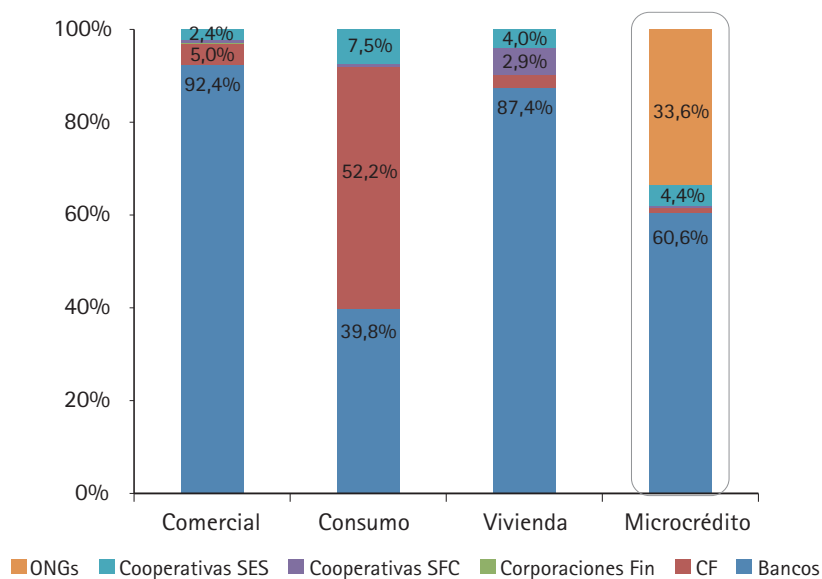
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. No incluye ONGs ni Cooperativas SES

Desembolsos totales de microcréditos por tipo de intermediario

Durante el 2015 se desembolsaron 2.360.948 microcréditos, de los cuales la mayor parte se realizaron a través de los establecimientos de crédito. De total, el 60% de los microcréditos durante este mismo año fueron otorgados por medio de los establecimientos bancarios, seguidos por las ONGs con 34%. Por su parte, las Cooperativas SES participaron con el 4,4% del total de desembolsos de microcréditos. Frente a los montos desembolsados en la modalidad de microcrédito en el 2015, los bancos participaron con el 75% y las ONGs con el 17% del total.

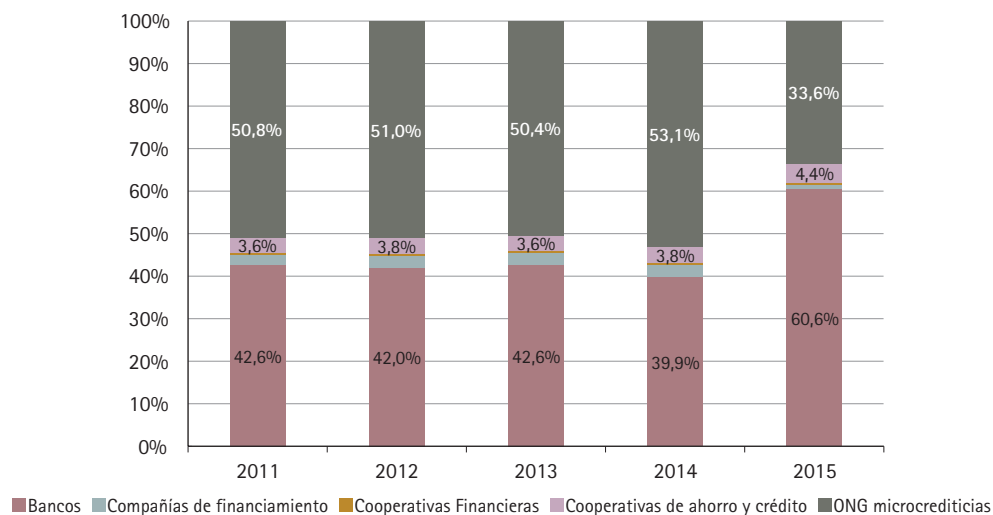
En los últimos cinco años se observó un mayor número de desembolsos de microcréditos por parte de los bancos, de forma que pasaron de representar el 43% en 2011 al 61% en 2015. En este comportamiento influyó la entrada en el mercado del Banco Mundo Mujer en febrero de 2015, dada su conversión de ONG a banco. En este sentido, la mayor participación de los bancos estuvo compensada en parte por una menor representación de las ONGs en los microcréditos, que pasaron de representar el 51% al 34% de los desembolsos de microcrédito en el periodo mencionado anteriormente.

GRÁFICA 84: Porcentaje de créditos por intermediarios (2015)



Fuente: SFC y Banca de las Oportunidades.

GRÁFICA 85: Evolución participación de microcréditos por intermediarios



Fuente: SFC y Banca de las Oportunidades.

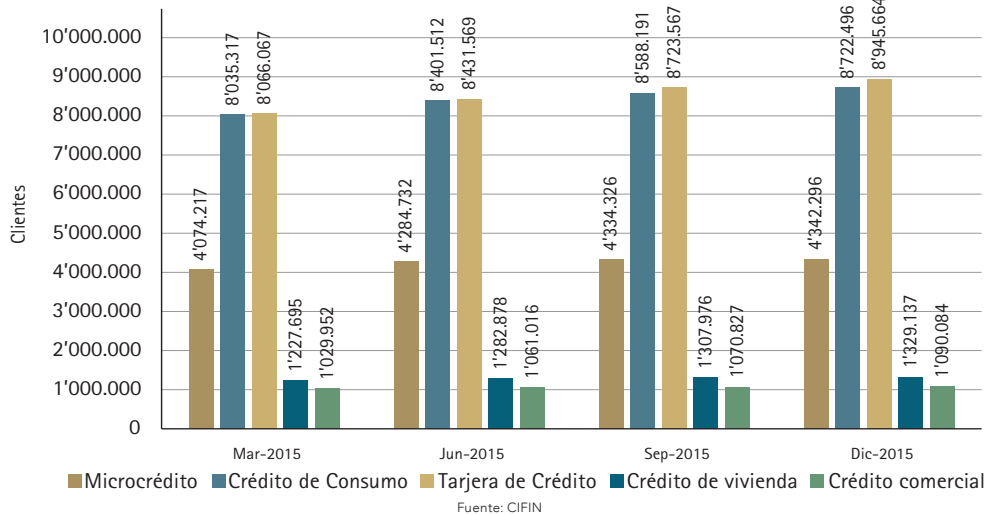
Número de clientes

El grado de inclusión financiera de los habitantes de un país con relación a las instituciones de servicios financieros se constituye en uno de los determinantes del desarrollo económico. En esta sección se da a conocer de manera general

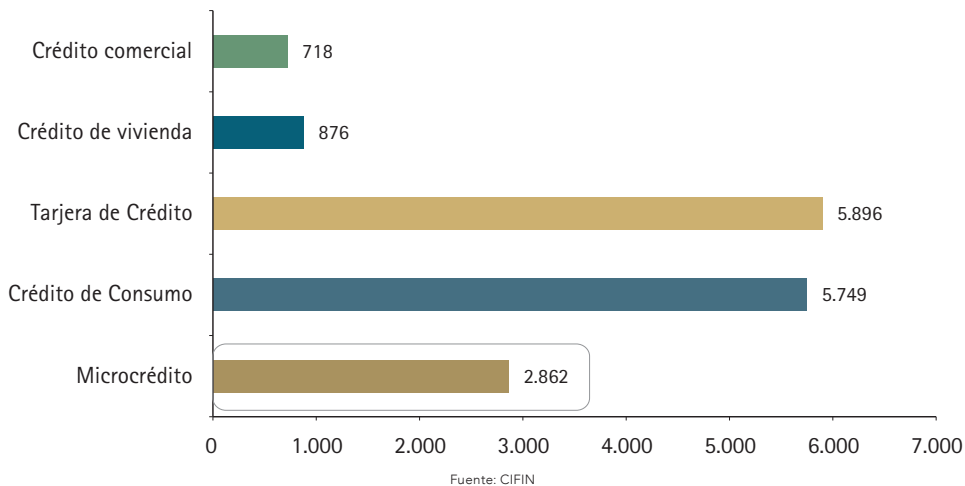
la inclusión financiera vista desde el acceso a uno de los servicios del sistema financiero, específicamente al microcrédito, por ser reconocido como motor de profundización financiera en poblaciones de bajos recursos.

En el 2015 el crecimiento de la cartera estuvo sustentado por la mayor participación de adultos con acceso al crédito, principalmente en la modalidad de consumo. Particularmente, en diciembre de 2015 el número de adultos con tarjetas de crédito sumaron 8.945.664⁵¹. Adicionalmente, los otros créditos de consumo, como el de libranza, crédito rotativo, libre inversión, vehículos, entre otros, registraron 8.722.496 clientes a finales de año mencionado. Después de la modalidad de consumo, los microcréditos registraron el mayor número de clientes con 4.342.296 en diciembre de 2015, de forma que por cada 10.000 adultos, 2.862 tenían por lo menos un microcrédito.

GRÁFICA 86: Número de clientes por modalidad de crédito



GRÁFICA 87: Número de adultos⁵² con créditos por cada 10.000 adultos



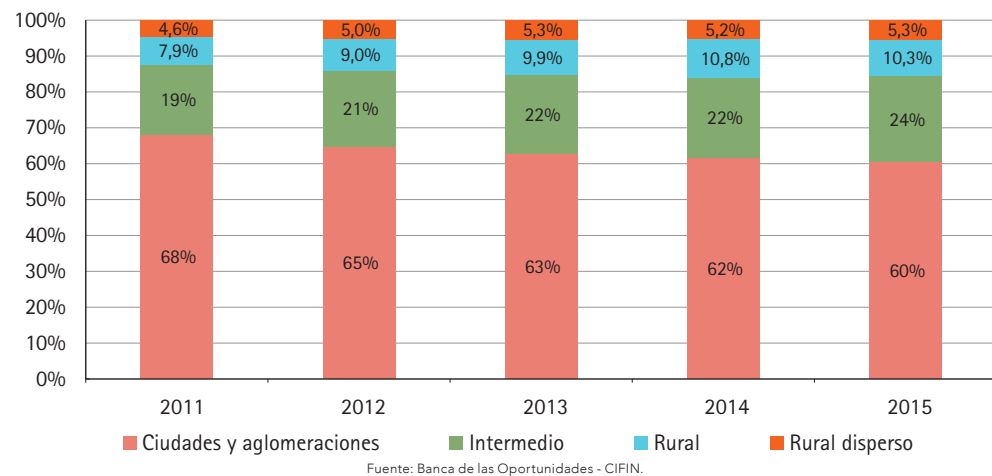
51 Información tomada del reporte elaborado por Banca de las Oportunidades con base en información de CIFIN.

52 DANE. Personas mayores de 17 años en 2015 de acuerdo con la gran encuesta integrada de hogares (GEIH) para 2015, la cual correspondió a 15.172.457 personas.

La ruralidad en la inclusión financiera

Uno de los retos que lleva consigo la inclusión financiera es poder llevar el crédito a poblaciones de difícil acceso. En este sentido, durante los últimos cinco años, en Colombia se ha observado un aumento en los desembolsos de microcréditos en zonas intermedias⁵³ y rurales. En 2011 el 68% del número de microcréditos se concentró en ciudades y aglomeraciones, mientras que el 19% y 12% lo representaban las zonas intermedias y rurales, respectivamente. Por su parte, en 2015 las cifras favorecieron principalmente a las zonas intermedias con una participación de los microcréditos desembolsados de 24%, seguida por las zonas rurales con 16%, y acceso en los lugares rurales dispersos o de mayor dificultad en el acceso representaron el 5,3% frente a 4,6% en 2011.

GRÁFICA 88: Porcentaje de desembolsos de microcrédito por nivel de ruralidad



El crédito y las víctimas del conflicto armado en Colombia

A partir de las definiciones de microfinanzas, la inclusión financiera no sólo se enfoca en los préstamos hacia la población de la base de la pirámide, sino que se trata del diseño de productos que cubran las necesidades de la población en general frente a contextos sociales y económicos menos favorables al desarrollo de un país.

Dentro de los factores que perturban el desarrollo económico en el país se han encontrado problemas sociales relacionados con exclusión, inequidad, desigualdad y violencia. Con referencia a este último, en Colombia se consideran víctimas *"aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia*

53 Hace referencia a las ciudades intermedias cuya población oscila entre 100.000 y 1 millón de habitantes.

de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno” (Artículo 3° de La Ley 1448 de 2011).

En esta medida, la entidad de crédito debe incluir, de manera inmediata, a un individuo calificado como víctima del conflicto que entre en mora, en una categoría interna especial que permita identificarlo y clasificarlo, diferenciando el trato o más bien las exigencias frente al resto de la población que no está inmersa en tales situaciones. Entre algunas de las características de esta categoría especial se encuentra: el no cobro de interés moratorio hasta por un año, acuerdo de pago y la suspensión de causación de intereses en periodos de gracia.

A partir de lo anterior, la presente sección da a conocer la evolución de la inclusión financiera hacia las víctimas del conflicto armado en Colombia por departamento. En esta medida, se analiza el número de solicitudes de créditos por parte de las personas consideradas víctimas del conflicto armado, que efectivamente fueron atendidas mediante desembolsos por los establecimientos de crédito vigilados por la SFC, razón por la cual no incluye información de las Cooperativas vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria ni ONGs.

En este sentido, a partir de la información de víctimas del conflicto armado del Registro Único de Víctimas (RUV) de la Red Nacional de Información y la datos de la SFC relacionada con créditos a las víctimas, se creó un indicador de acceso al crédito equivalente a la relación entre el número de personas identificadas como víctimas del conflicto con por lo menos un crédito, por cada 1.000 víctimas a nivel nacional y por departamento por año.

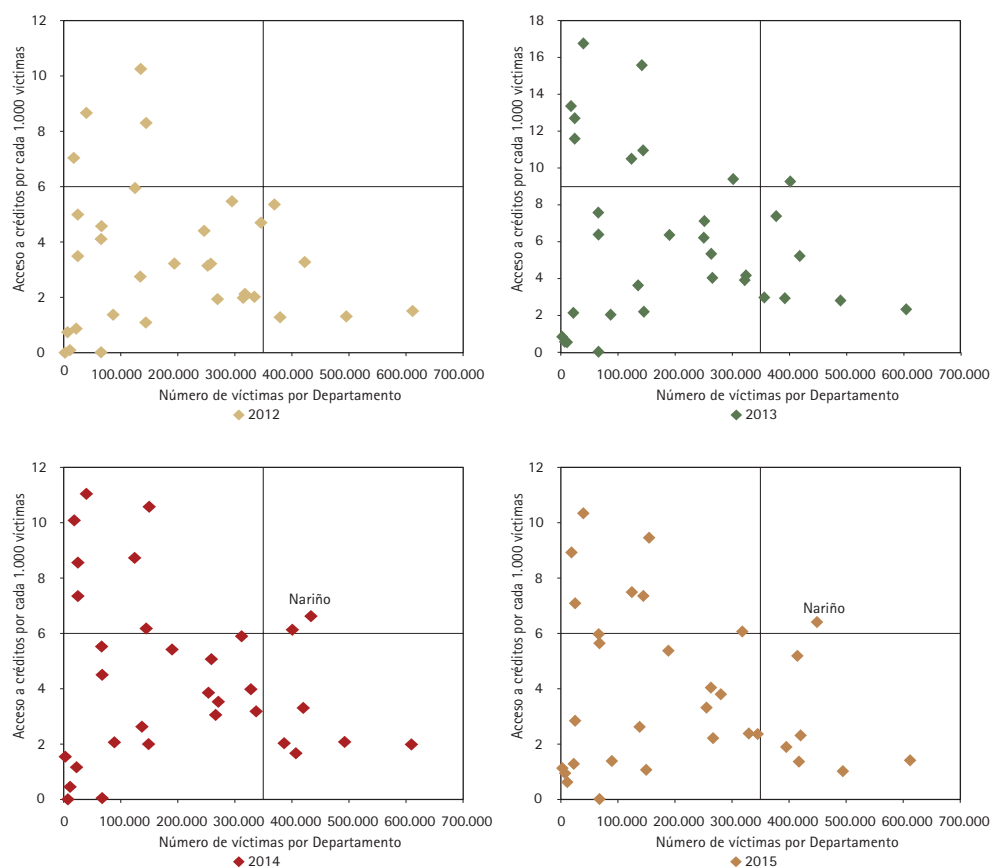
El número de desembolsos de créditos a víctimas en regiones más críticas en términos de mayor población objetivo como Antioquia, Cauca, Chocó, Norte de Santander, Valle del Cauca, entre otros, presentaron menor participación en el acceso a por lo menos un crédito otorgado por los establecimientos de crédito vigilados por la SFC con relación a departamentos con menor población objetivo como Caldas, Cundinamarca, Boyacá, Santander y Casanare. Vale la pena mencionar que en el primer caso, el comportamiento pudo estar determinado por la dificultad de acceso al sistema financiero en regiones donde la severidad del conflicto armado es tal que hace casi imposible llegar a estos lugares, dificultando la inclusión de las víctimas en dichas regiones.

Desde la aplicación de la ley de víctimas mencionada anteriormente, en 2013, como efecto del conocimiento del programa, se observó un mayor número de víctimas registradas, comportamiento que estuvo acompañado de un incremento en el acceso a por lo menos un crédito por individuo a nivel nacional. De acuerdo

con el indicador de acceso al crédito, el 2013 correspondió al año con mayor inclusión de víctimas a través del crédito en los últimos tres años. De esta forma, mientras en 2012 por cada 1.000 víctimas, tres contaron con por lo menos un crédito, en 2013 la relación fue de 5 por cada 1.000 individuos que cumplieron con la característica de víctima del conflicto armado. En 2015 la relación fue similar a la de 2012.

De acuerdo con la gráfica del indicador de acceso al crédito para víctimas del conflicto, y si bien el nivel de cobertura de las víctimas del conflicto a nivel nacional es bajo, en este contexto los departamentos que se ubiquen en la zona superior presentarían la mejor relación del indicador de inclusión por crédito en la medida en que el acceso al crédito es mayor. Si bien entre 2012 y 2013, ningún departamento se ubicó en la zona superior derecha, en 2014 y 2015 se destacó Nariño como departamento con mayor inclusión de acuerdo con su participación de población afectada por el conflicto. Vale la pena mencionar que si bien Antioquia correspondió al departamento con mayor número de víctimas con un total de 1.659.540, presentó un indicador de tres víctimas por cada 1.000 habitantes.

GRÁFICA 89: Indicador de acceso a crédito para víctimas del conflicto armado⁵⁴

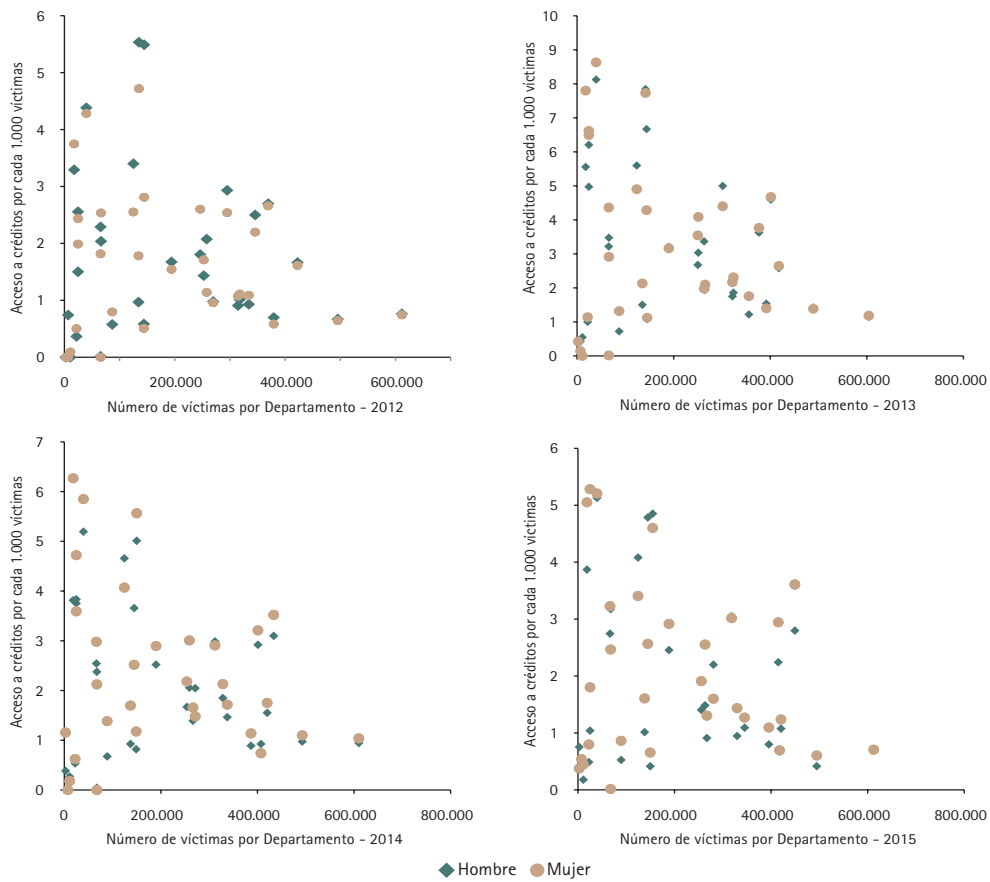


54 Para la realización de esta gráfica y lograr ver la relación que existe de manera más clara, no se incluyó Antioquia dado que este departamento tiene casi tres veces el número de víctimas del resto de departamentos.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Víctimas corresponde al número de personas afectadas por el conflicto armado registradas el RUV de la Red Nacional de Información cada año.

Al observar el indicador de acceso a crédito por género, en 2012 a nivel nacional por cada 1.000 mujeres víctimas del conflicto armado, 1 registraba acceso a por lo menos un crédito. En 2015, por cada 1.000 mujeres víctimas, 2 mujeres tenían por lo menos un crédito. Si bien la gran mayoría de los departamentos incrementaron la participación de las mujeres en el acceso al crédito en los últimos tres años, Santander, Quindío, Nariño y Cauca lideraron este comportamiento con incrementos iguales a 2 mujeres por cada 1.000. Con relación a los hombres víctimas del conflicto armado, entre 2012 y 2015 se observó un incremento de 1 hombre víctima por cada 1.000, siendo inferior al observado en el caso de las mujeres.

GRÁFICA 90: Indicador de acceso a crédito para víctimas del conflicto armado por género



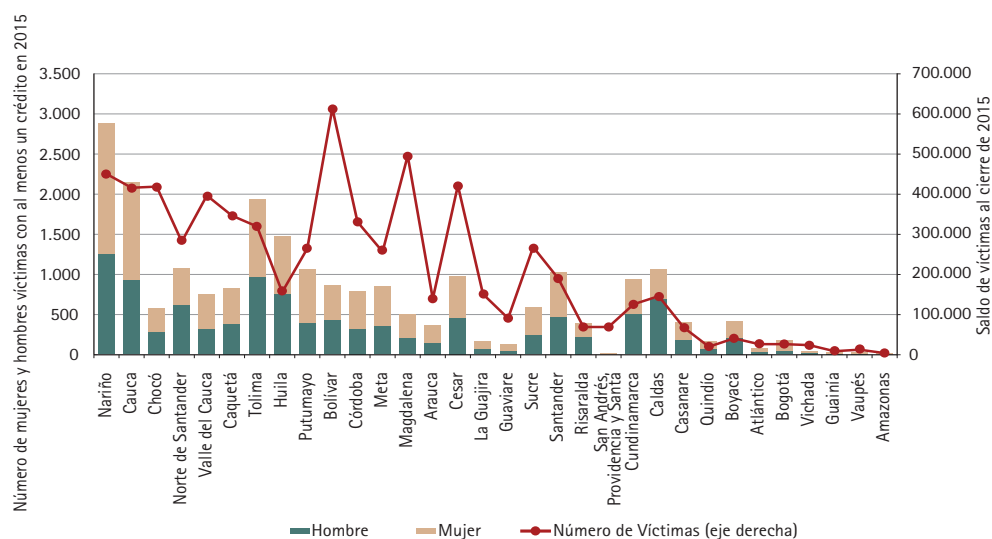
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Víctimas corresponde al número de personas afectadas por el conflicto armado registradas el RUV de la Red Nacional de Información cada año.

De acuerdo con lo anterior, entre junio de 2012 y diciembre de 2015 se observaron 125.980 desembolsos de créditos a víctimas del conflicto armado, de los cuales el 51% estuvieron dirigidos a hombres y el 49% a mujeres. En los últimos tres años se observó un aumento en la participación de las mujeres dentro de las víctimas con créditos al pasar de 46% en 2012 a 50% en 2015, lo cual implica, que si bien hace falta profundizar en la problemática de la población objetivo e incluirlos al

sistema, se está dirigiendo el trabajo hacia una inclusión financiera a poblaciones vulnerables con igualdad de género.

Particularmente, en todo el 2015 se desembolsaron 27.518 créditos a víctimas, con una participación de las mujeres de 50% y 50% hombres. De los 33 departamentos, en 24 las mujeres presentaron la mayor participación dentro de las víctimas con créditos. Bogotá D.C. registró una participación de víctimas mujeres de 75%, seguido por Vaupés con 71%, Putumayo 63%, Guaviare 62% la Guajira, Arauca y Atlántico con una participación del 61%, estuvieron dentro de los departamentos con mayor participación de mujeres en los desembolsos de créditos a víctimas. Para el caso particular de Antioquia, las mujeres, como titulares de por lo menos un crédito, representaron el 37% de un total de 4.968 desembolsos en 2015, mientras que los hombres víctimas con por lo menos un crédito registraron una participación del 63% sobre el total.

GRÁFICA 91: Créditos a víctimas por departamento por género⁵⁵



Fuente: Superintendencia financiera de Colombia y RUV.

Víctimas: Personas afectadas por año.

Por último, del total de créditos desembolsados a víctimas del conflicto armado en Colombia durante los últimos tres años, en promedio, el 91% correspondieron a microcréditos, señalando que esta modalidad es el mecanismo más utilizado tal vez adecuado para llegar a la población afectada por la violencia en Colombia.

55 La gráfica no incluye a Antioquia dado el amplio diferencial del número de víctimas de este departamento con relación a los demás.

Conclusiones

El crédito ha servido como herramienta fundamental en la inclusión financiera. En Colombia, durante los años más recientes, el acceso al crédito como mecanismo de inclusión financiera ha sido, como en otras jurisdicciones, uno de los retos del desarrollo económico y de un sistema financiero sostenido e inclusivo con mejores estándares de regulación financiera en temas de protección al consumidor financiero e innovación.

Lograr cobertura física del sistema financiero ha sido clave en aumentar el acceso al crédito. En Colombia la política de desarrollo de la inclusión financiera a través del crédito ha estado acompañada de un constante incremento de la participación de la población que reside en lugares de difícil acceso no sólo en términos de infraestructura sino de seguridad, como las zonas rurales donde en muchos de los casos son muy dispersas. En este sentido, a través de los corresponsales bancarios y el programa de víctimas del conflicto armado, ha sido posible que el crédito llegue a zonas de difícil acceso.

Los microcréditos desembolsados a través de canales de fácil acceso a poblaciones de zonas alejadas de las metrópolis están relacionados con la densidad poblacional. Observando la distribución por monto desembolsado de microcrédito por departamento a través de los corresponsales bancarios, se observó una relación directa entre la densidad del departamento y el valor total de los desembolsos de microcrédito a través de los corresponsales. Los desembolsos de esta modalidad por medio de los corresponsales bancarios correspondieron en diciembre de 2015 a 131.145, el mayor número observado en los últimos cinco años.

En los últimos cinco años se ha observado una mayor participación de los desembolsos de microcrédito inferiores a 2 SMMLV. Esto podría implicar una mayor representación de los negocios microempresariales o pequeñas empresas familiares dentro del sistema financiero. Particularmente, en 2011 los créditos inferiores a 2 SMMLV correspondieron al 17% del total de créditos desembolsados. Al cierre de 2015, el número de créditos en estos rangos representaron el 30% del total de desembolsos.

La mayoría de desembolsos de microcrédito continúan realizándose a través de establecimientos bancarios. El 60% de los microcréditos de 2015 fueron otorgados por medio de los establecimientos bancarios, seguidos por las ONGs con 34%. Frente a los montos desembolsados en la modalidad de microcrédito en el 2015, los bancos participaron con el 75% y las ONGs con el 17% del total. En los últimos cinco años se observó un mayor número de desembolsos de microcréditos por

parte de los bancos. Estos pasaron de representar el 43% en 2011 al 61% en 2015, comportamiento en el que influyó la conversión de dos ONGs, WWB en 2011 y Banco Mundo Mujer en 2015, a bancos.

Las víctimas del conflicto en Colombia han sido de particular interés en iniciativas de inclusión financiera. A partir de la Ley 1448 de 2011, se han incluido a las víctimas del conflicto armado como una población con características particulares, en la medida en que mantenerse en el sistema tras sus nuevas condiciones económicas no es sencillo. En este sentido y con el fin de garantizar la estabilidad de los usuarios del crédito afectados por el conflicto armado, a partir de 2012 los establecimientos de crédito debieron generar condiciones especiales para no sólo mantener en el sistema a la población víctima del conflicto armado, sino también permitir el acceso a nuevos individuos que cumplieran con estas características. De esta forma, en 2013, año en el cual se registraron más víctimas, 5 de cada 1.000 a nivel nacional contaron con por lo menos un crédito bajo condiciones especiales por parte de las entidades vigiladas por la SFC.

La inclusión financiera a través de crédito dirigido a mujeres víctimas ha sido mayor desde su implementación. Si bien la gran mayoría de los departamentos incrementaron la participación de las mujeres en el acceso al crédito en los últimos tres años, Santander, Quindío, Nariño y Cauca lideraron este comportamiento con incrementos iguales a dos mujeres por cada 1.000.

En el caso del crédito, también se considera necesario continuar trabajando en productos innovadores. Si bien se ha avanzado en el desarrollo de productos que procuren la inclusión financiera, es necesario continuar trabajando de la mano con otras agremiaciones, en el proyecto de innovación financiera que permita acercarla cada vez más a la realidades de los diferentes grupos poblacionales, en la medida en que los servicios demandados se ajusten no solo a sus necesidades de accesibilidad, sino a través de un seguimiento para que los productos adquiridos efectivamente generen un bienestar social y económico a las poblaciones vulnerables.

En el caso específico del microcrédito, así como en otros países se observa su importancia relativa en el desarrollo de programas de inclusión financiera. Del total de desembolsos de crédito dirigidos a las víctimas del conflicto armado, el 91% correspondieron a microcréditos. Sin embargo, es importante continuar trabajando para no solamente ampliar el nivel de inclusión sino para ofrecer productos de crédito con tecnologías adecuadas a las particularidades de las actividades económicas y de las características socioeconómicas de la población, de tal manera que sirva como herramienta de impulso productivo y contribuya a una inclusión financiera sostenible generadora de desarrollo económico.

Metodología de microcrédito agropecuario y su potencial para elevar la inclusión financiera

El desarrollo e implementación de metodologías innovadoras para facilitar el acceso y uso de productos financieros por parte de la población rural del país es uno de los temas priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo (2014 – 2018) y en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Diversos indicadores evidencian el rezago y bajo dinamismo del sector agropecuario en la economía nacional. Por ejemplo, el PIB del sector agropecuario ha perdido participación dentro del PIB nacional; entre 1965 y 2014 ésta se redujo de 9% a 6%. Así mismo, el crecimiento promedio de este sector ha sido inferior al de la economía nacional; en los últimos 40 años este sector creció a una tasa promedio anual de 2,9% frente a 4,2% del PIB nacional.

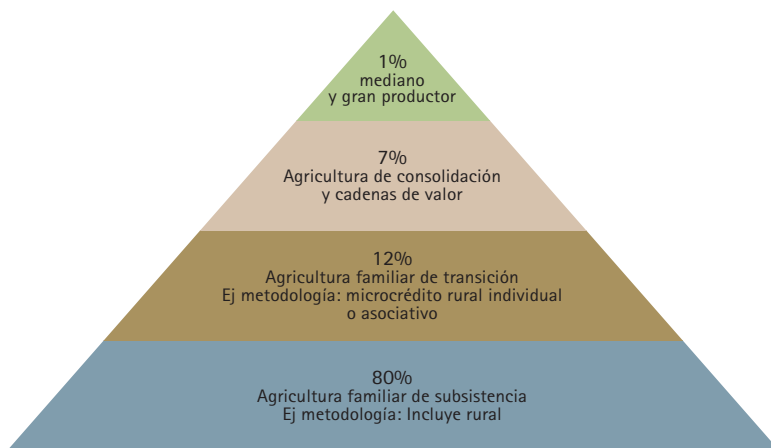
El área sembrada en Colombia se ha mantenido en niveles similares desde los años noventa, en 1990 el país tenía 4,8 millones de hectáreas sembradas y en 2014 ésta llegó a 4,9 millones de hectáreas.

Estos modestos indicadores afectan a cerca de 2,2 millones de pequeños productores agropecuarios, quienes sumados a sus grupos familiares⁵⁶ constituyen el 80% de la población rural⁵⁶.

Uno de los numerosos cuellos de botella que afectan el sector rural colombiano y que contribuyen a explicar su pobre desempeño tiene que ver con el limitado acceso de la población rural a activos productivos tales como la tierra, el crédito y la tecnología.

Por esto, es urgente replantear las metodologías tradicionales de financiamiento que funcionan en contextos urbanos pero que no son aplicables a la población rural, el éxito de estas metodologías depende en gran medida en que estén soportadas en herramientas tecnológicas adaptables a las realidades y características de la población rural y de sus actividades productivas.

GRÁFICA 92: Composición general de los productores agropecuarios



Fuente: Proyecto de asistencia técnica de microcrédito agropecuario, Banca de las Oportunidades – WOCCU⁵⁷.

⁵⁶ Misión para la Transformación del Campo – tomo I (2015). Departamento Nacional de Planeación.

⁵⁷ Este Proyecto de Asistencia Técnica desarrollado por Banca de las Oportunidades con el apoyo técnico de WOCCU permitió la transferencia de la metodología de microcrédito agropecuario a ocho entidades financieras incluyendo bancos, cooperativas con actividad de ahorro y crédito y ONG.

Un ejemplo de estas nuevas metodologías lo constituye el microcrédito agropecuario cuyos principios e instrumentos básicos se describen a continuación.

La metodología de microcrédito agropecuario está orientada a facilitar el acceso a servicios financieros de los segmentos de productores familiares de subsistencia y en transición, quienes representan más del 90% de los productores agropecuarios del país. Esta metodología se basa en un conjunto de principios que se relacionan a continuación.

TABLA 9: Principios básicos de la metodología de microcrédito agropecuario

- Basada en el conocimiento del productor y de su entorno familiar, económico y productivo.
- La actividad productiva y familiar están integradas.
- Existencia de múltiples fuentes de ingresos agropecuarios y no agropecuarios (Ej.: alquiler de tierra y maquinaria, oferta de su mano de obra; actividades de comercio, entre otras).
- Coexistencia de varias fuentes primarias de ingreso, en el caso de las actividades agropecuarias coexistencia de ciclos productivos distintos según las actividades desarrolladas.
- Condiciones del entorno específicas que impactan la productividad tales como el clima, acceso al agua, incidencia de plagas y enfermedades, precios locales de comercialización, infraestructura vial y de acopio, entre otros.
- El análisis de riesgo no se define en función del destino del crédito sino del flujo de caja proyectado que soporta la solicitud de crédito.
- Las condiciones del crédito (plazo y montos de amortización) se definen en función del flujo de caja proyectado. Esto implica que ante ingresos estacionales las amortizaciones son estacionales, éstas cambian en función del flujo de caja proyectado.

Fuente: Proyecto de asistencia técnica de microcrédito agropecuario, Banca de las Oportunidades – WOCCU.

La identificación y aplicación de estos principios se apoya en diversas herramientas de diagnóstico, conocimiento y seguimiento del productor agropecuario. Algunas de las herramientas más importantes utilizadas en la metodología son el flujo de caja proyectado, las fichas técnicas asociadas a las actividades agrícolas y pecuarias y el análisis cualitativo para evaluar el carácter o voluntad de pago del solicitante.

¿Qué es el flujo de caja proyectado?

Es un instrumento a través del cual en función del plazo "deseable" del crédito se plasma la información de todos los ingresos y egresos del solicitante (incluyendo los egresos familiares) para determinar el comportamiento neto los ingresos, su variación en el tiempo y la capacidad de re pago del solicitante.

A diferencia del flujo de caja que se utiliza en la metodología de microcrédito urbano, en este caso se proyecta un flujo "real" y no "promedio" del solicitante. Los componentes básicos del flujo de caja incluyen los siguientes:

TABLA 10: Conceptos básicos a considerar en el flujo de caja proyectado

Plazo en meses	INGRESOS			EGRESOS				FLUJO NETO	CUOTA	FLUJO CON CUOTA
	Fijos agrícolas/pecuarios	Estacionales agrícolas/pecuarios	Otros ingresos	Fijos agrícolas/pecuarios	Estacionales agrícolas/pecuarios	Gastos familiares	Obligaciones financieras			

Fuente: Proyecto de asistencia técnica de microcrédito agropecuario, Banca de las Oportunidades – WOCCU .

¿Qué son las fichas técnicas de las actividades productivas?⁵⁸

Son una herramienta que centraliza información de cada una de las actividades principales del solicitante en relación con ubicación, características de la actividad productiva, costos y rendimiento de las actividades tanto agrícolas como pecuarias.

A partir de esta información, las instituciones financieras pueden conocer los estándares propios de cada actividad en una zona geográfica determinada y disponer de información esencial para la validación de información y análisis de una solicitud de crédito en función del tipo de actividad productiva del solicitante.

La información básica que se incluye en estas fichas se presenta en la tabla al final de este recuadro, allí se incorpora información sobre costos por procesos, se realiza un análisis económico y se incluye información técnica complementaria de cada actividad.

Además de estas dos herramientas, en la implementación de la metodología de microcrédito agropecuario se han introducido algunos cambios por parte de diversas instituciones financieras con el ánimo de facilitar el acceso a servicios financieros a poblaciones que están ubicadas en zonas muy remotas y en consecuencia deben incurrir en altos costos de desplazamiento, tiempo y dinero para poder acceder a estos servicios bajo esquemas tradicionales.

Algunas de estas innovaciones incluyen:

- Recolección de ahorro y pago de crédito in – situ. Este proceso se complementa con el manejo de impresoras móviles para entregar al usuario el registro de las operaciones realizadas.
- Para facilitar los procesos de mercadeo, operativos y de seguimiento se convoca a la comunidad a un mismo lugar en fechas definidas con la comunidad, sin embargo el análisis y provisión de servicios financieros es individual.
- Paralelo a las actividades de mercadeo, de colocación de productos y de seguimiento, el asesor realiza diversas actividades complementarias con el objetivo de transmitir y fortalecer los conocimientos de la comunidad en temas de educación económica y financiera.

58 Es importante tener en cuenta algunas consideraciones sobre la información consignada en las fichas técnicas: i) la información está expresada para una (1) hectárea; ii) en general se genera una ficha por oficina financiera asociada a cada municipio y actividad, sólo habrá más de una ficha cuando hay varias variedades de un mismo producto o cuando el manejo del cultivo, los costos y rendimiento varían significativamente y iii) en el caso de cultivos de ciclo largo o permanentes la información de la ficha técnica parte del mantenimiento, es decir que no se tiene en cuenta el establecimiento.

- Uso de tecnologías móviles para captura de información en campo.
- Cambio en el perfil del asesor de Microfinanzas de forma que éste tenga conocimientos específicos sobre las regiones y actividades productivas, habilidades sociales con las comunidades locales y en muchos casos medios propios de movilización (moto).

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO/ CODIGO DANE	VEREDA	FECHA ACTUALIZACION	
NOMBRE DEL PRODUCTO				
COSTOS POR UNIDAD DE ÁREA (Ha)	AREA (Ha)	Hectáreas	CICLO DEL CULTIVO EN FINCA: PERMANENTE/TEMPORAL/SEMIPERMANENTE	
1. PREPARACION DE SUELOS		Unidad	Vr und Cant/ Ha Cant/ Area VR TTAL	
		Jornales	0	
TOTAL PREPARACION DE SUELOS			\$ 0	
2. SIEMBRA/ TRANSPLANTE/ ESTABLECIMIENTO	AREA (Ha)	Unidad	Vr und Cant/ Ha Cant/ Area VR TTAL	
	0	Plantulas	0	
	0	Jornales	0	
TOTAL SIEMBRA/ ESTABLECIMIENTO			\$ 0	
3. LABORES CULTURALES (mano de obra)	AREA (Ha)	Unidad	Vr und Cant/ Ha Cant/ Area VR TTAL	
Control de malezas	0	Jornales	0	
Fertilizaciones al suelo	0	Jornales	0	
Control Fitosanitario químico: aplicación de agroquímicos	0	Jornales	0	
Control fotosanitario manual: podas, deshojes, entre otros	0	Jornales	0	
Riego	0	Jornales	0	
TOTAL DE LABORES CULTURALES			\$ 0	
4. INSUMOS	AREA (Ha)	Unidad	Vr und Cant/ Ha Cant/ Area VR TTAL	
Agroquímicos control plagas, enfermedades, malezas y desfoliación inducida	0	Global/ha	0	
Fertilizantes químicos	0	Bultos / 50 Kilos	0	
Abonos organicos	0	Bultos / 40 Kilos	0	
Elementos de protección personal	0	Unidades	0	
TOTAL DE INSUMOS			\$ 0	
5. COSECHA	AREA (Ha)	Unidad	Vr und Cant/ Ha Cant/ Area VR TTAL	
Recolección	0	Jornales	\$ 25.000 25 0	
Post cosecha	0	Jornales	\$ 25.000 5 0	
Transporte al centro de acopio	0	Canastilla/20 kl	\$ 500 750 0	
TOTAL EN COSECHA			\$ 0	
6. OTROS COSTOS	AREA (Ha)	Unidad	Vr und Cant/ Ha Cant/ Area VR TTAL	
Imprevistos	0	Global/ha/ciclo	\$ 1.000.000 1 0	
Otros				
TOTAL OTROS COSTOS			\$ 0	
RESUMEN DE COSTOS			INFORMACIÓN TÉCNICA COMPLEMENTARIA	
RESUMEN COSTOS	AREA (Ha)	VR TOTAL	Part %	
TOTAL REPARACIÓN DE SUELOS	0	\$ 0	%	
TOTAL SIEMBRA/ ESTABLECIMIENTO	0	\$ 0	%	
TOTAL LABORES CULTURALES	0	\$ 0	%	
TOTAL DE INSUMOS	0	\$ 0	%	
TOTAL EN COSECHA	0	\$ 0	%	
TOTAL OTROS COSTOS	0	\$ 0	%	
TOTAL COSTO	0	\$ 0	0%	
ANALISIS ECONOMICO			Altitud, temperatura, densidades de siembra, tipo de cultivo (temporal, permanente, semi permanente),rendimientos esperados por planta, forma de comercialización del producto, etc.	
ANALISIS ECONOMICO	AREA (Ha)	UNIDAD		VALORES
RENDIMIENTOS ESPERADOS	0	KILOS		\$
PRECIO	0	\$KILO		\$
INGRESOS POR VENTAS DE PRODUCCIÓN	0	TOTAL INGRESOS		\$
COSTO TOTAL	0	TOTAL COSTO		\$
COSTO UNITARIO	0	\$COSTO / KL		\$
UTILIDAD BRUTA PROBABLE	0	INGRESO COSTO		\$
RENTABILIDA BRUTA PROBABLE/ COSTO	0	UTILIDAD / COSTO		\$

SERVIENTREGA



En Cooptenjo Vives tus sueños

**COOPTENJO PREMIA TU FIDELIDAD
DESEMPEÑO FINANCIERO COOP**

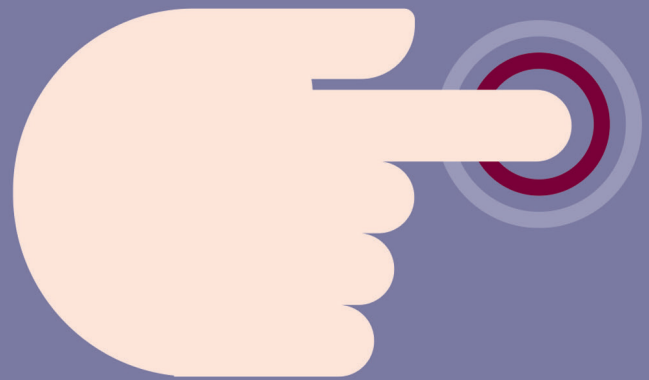
Participa en el sorteo de un espectacular **Apartamento**
Motocicletas cero kilometros, **6 Tarjetas débito de C**
con Un Millón de pesos y **17 Televisores de 40"** de última generación.

Participa del 15 de septiembre de 2015 al 28 de febrero de 2016.

Sorteo de 17 Televisores: Diciembre 23 de 2015
Sorteo final: Marzo 13 de 2016
www.cooptenjo.com.co



Remesas



Remesas

Las remesas son una fuente importante de ingresos para millones de familias y para la entrada de divisas en muchos países en desarrollo. Como lo indica Dilip Ratha,⁵⁹ "las transferencias de los migrantes internacionales representan un salvavidas para millones de hogares de países en desarrollo. Adicionalmente, los migrantes mantienen más de USD 500.000 millones en ahorros anuales. En conjunto, las remesas y los ahorros son una importante fuente de financiamiento de proyectos de desarrollo que pueden mejorar la vida y los medios de sustento en las economías en desarrollo".

En esa medida, ofrecer productos y servicios financieros formales, que permitan a la población sacar provecho de estos recursos y protegerse ante su variabilidad y que esto a su vez contribuya en un mayor nivel de ingresos y productividad, es una tarea más tanto de las autoridades como de la industria financiera en materia de inclusión.

Este capítulo presenta un análisis del comportamiento del flujo de transacciones por concepto de remesas internacionales de países emisores y receptores a nivel mundial, el flujo de remesas que llega a Colombia los canales y medios de pago a través de los cuales se reciben los recursos y los costos promedio de envío registrados desde España y Estados Unidos.

Con este fin se revisó la reseña sobre migración y remesas que publicó el Banco Mundial en el mes de abril de 2016, que resalta que, a nivel global, el crecimiento de las remesas se redujo considerablemente en 0,4% durante 2015, contrastando el crecimiento de 3,2% que se registró en 2014. Esta es la tasa de crecimiento más baja desde la crisis financiera global de 2008-2009 y se debe al bajo precio del petróleo, situación que está afectando negativamente a muchos de los países de origen de las transferencias que son exportadores de petróleo⁶⁰.

59 Banco Mundial, Leve aumento de remesas hacia países en desarrollo en 2015 (2016)

60 Banco Mundial, Migration and Development Brief 26 (2016)

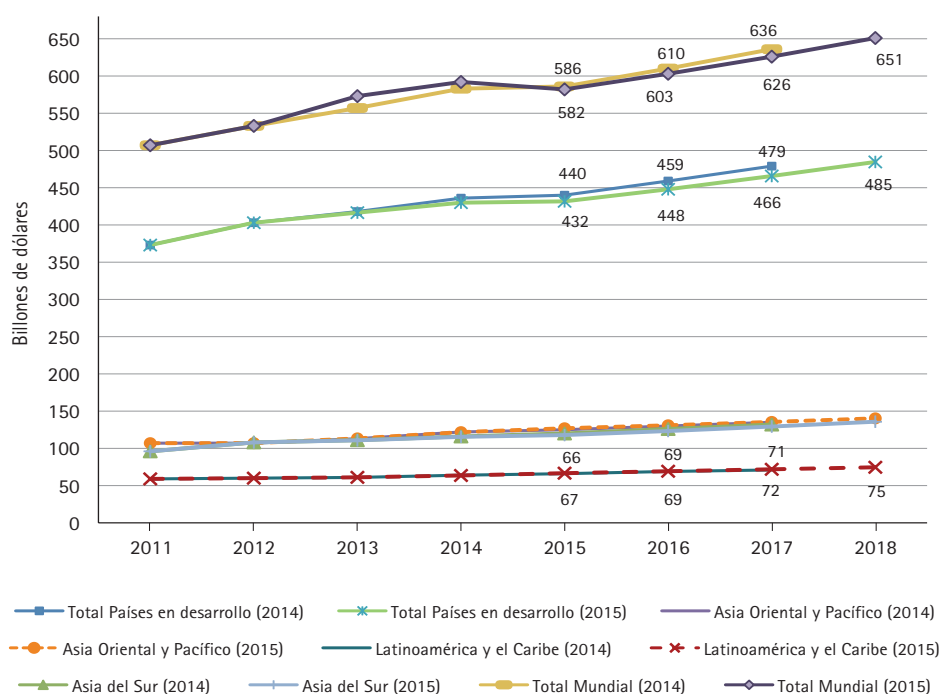
Caracterización de las remesas⁶¹

Según cifras del Banco Mundial, a nivel global, en 2015 los flujos de remesas se ubicaron en USD 582 billones, con una disminución cercana de 1,7% respecto al año anterior en que se movilizaron USD592 billones. En cuanto a las remesas enviadas hacia los países en desarrollo, se estima que aumentaron a USD432 billones en 2015 (0,4% respecto a 2014). Esta es la tasa más baja de crecimiento en los últimos años.

A pesar de este comportamiento en los flujos de remesas a nivel global, América Latina y el Caribe alcanzaron el más rápido crecimiento de la tasa de las remesas recibidas con 4,8% en 2015, debido en parte a la recuperación de los mercados de trabajo en los Estados Unidos y a la depreciación de las monedas de los países receptores respecto al dólar.

La reducción a nivel global de los flujos de remesas se reflejó también en las estimaciones de los pronósticos para 2016 y 2017. Al finalizar 2015, el Banco Mundial estimó que el envío de remesas de los trabajadores en el mundo llegaría a USD610 billones y USD636 billones para 2016 y 2017, respectivamente. Sin embargo, en 2016 se revisó la proyección, y pronostica que para estos mismos años las remesas serán de no más de USD603 billones y USD626 billones, respectivamente.

GRÁFICA 93: Estimados y proyecciones de flujos de remesas mundiales (2011-2018)⁶²



61 Los valores del informe se encuentran en: USD 1 billón = USD 1,000 millones.

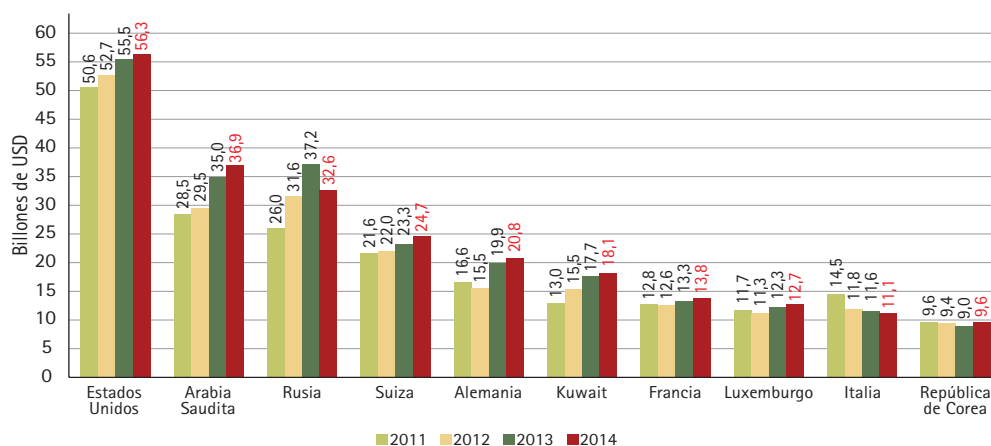
62 Banco Mundial, Migration and Development Brief 26 (2016)

Fuente: Proyecto de asistencia técnica de microcrédito agropecuario, Banca de las Oportunidades - WOCCU.

En el contexto global, revisando la experiencia migratoria y el principal país emisor, encontramos que Estados Unidos es el país que más remesas remite hacia otros países. Durante el 2014, el dinero enviado desde ese país fue de USD56,3 billones, lo que representaría un incremento del 1,5% frente al resultado del año anterior, seguido de Arabia Saudita con USD36,9 billones, Rusia con USD32,6 billones, Suiza con USD24,7 billones y Alemania con USD20,8 billones.

Por otro lado, los países emisores cuyos flujos de remesas aumentaron de un año a otro fueron Suiza (6%), Arabia saudita (5,5%) y Alemania (4,9%). Sin embargo, la depreciación de las monedas impactaron en mayor medida los flujos provenientes de países como Rusia e Italia, disminuyendo 12,3% en el caso de Rusia y 4,1% en el caso de Italia.

GRÁFICA 94: Principales países emisores 2014



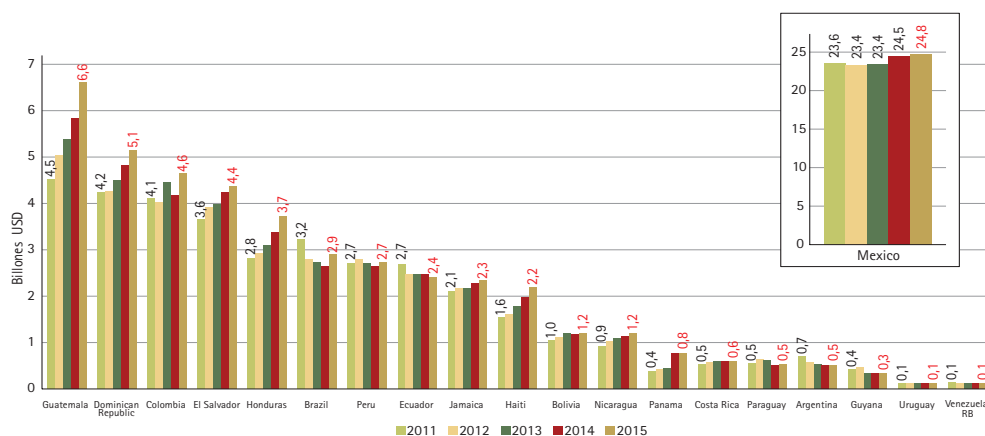
Fuente: Banco Mundial (Abril, 2016). "Migrant Remittance Outflows" 63

Entre las regiones geográficas, durante 2015 América Latina y el Caribe presentó la mayor tasa de crecimiento de ingresos por remesas, con un aumento de 4,8% respecto al año anterior, alcanzando valores de USD67 billones y superando su máximo histórico de USD65 billones en 2008. Así como en años anteriores, México se mantiene como el principal receptor con USD24,8 billones, lo que representó un incremento de 1,3% respecto al 2014, seguido por Guatemala con USD6,6 billones, República Dominicana con USD5,1 billones, Colombia con USD4,6 billones y El Salvador con USD4,4 billones.

Los flujos que aumentaron de un año a otro significativamente corresponden a Guatemala (13,2%), Colombia (11,4%), Haití (11,1%) y Honduras (10,7%), quedando así Colombia en segundo lugar.

63 Banco Mundial - Annual Remittances Data (updated as of Apr. 2016) "Migrant Remittance Outflows".

GRÁFICA 95: Remesas hacia países de América Latina y el Caribe

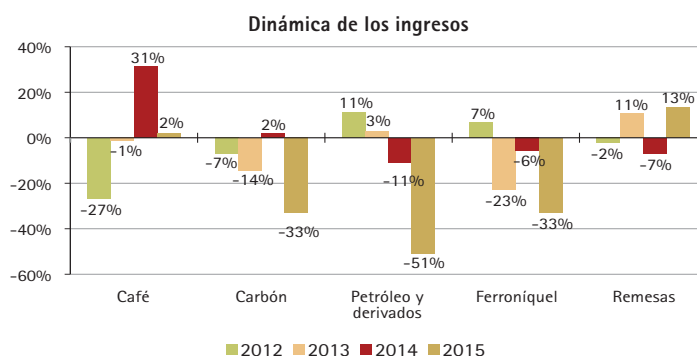


Fuente: Banco Mundial (Abril, 2016). "Migrant Remittance Outflows" 64

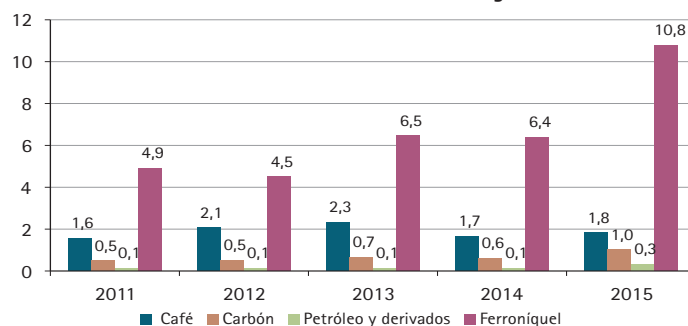
Flujo de remesas hacia Colombia

Al comparar los ingresos al país por remesas con los principales productos tradicionales de exportación colombianos, las remesas tienen una mayor estabilidad ante factores económicos externos, e incluso a través de los últimos años han representado para Colombia ingresos significativamente mayores a los de productos como ferróniquel y café y similares a los de carbón, particularmente en 2015.

GRÁFICA 96: Remesas y principales productos tradicionales de exportación



Remesas como número de veces de ingresos

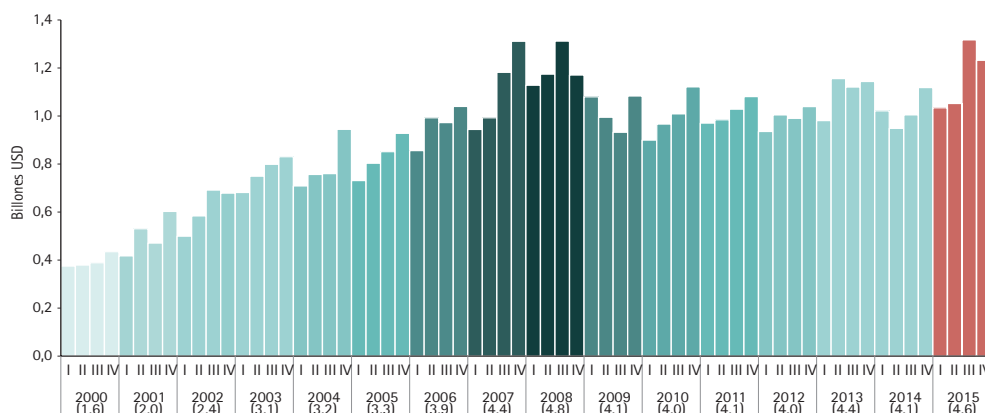


Fuente: Banco de la República

64 Banco Mundial - Annual Remittances Data (updated as of Apr. 2016) "Migrant Remittance Inflows".

Durante el 2015, Colombia recibió un flujo de remesas de trabajadores residentes en el exterior por un valor de USD4,6 billones, cifra superior a los USD4,1 billones de un año atrás e impulsada principalmente por la depreciación del peso colombiano frente al dólar. La crisis económica global tuvo un impacto importante en el flujo de remesas hacia Colombia, ya que en 2008 estos recursos alcanzaron los USD4,8 billones.

GRÁFICA 97: Evolución del flujo de remesas hacia Colombia (trimestral)

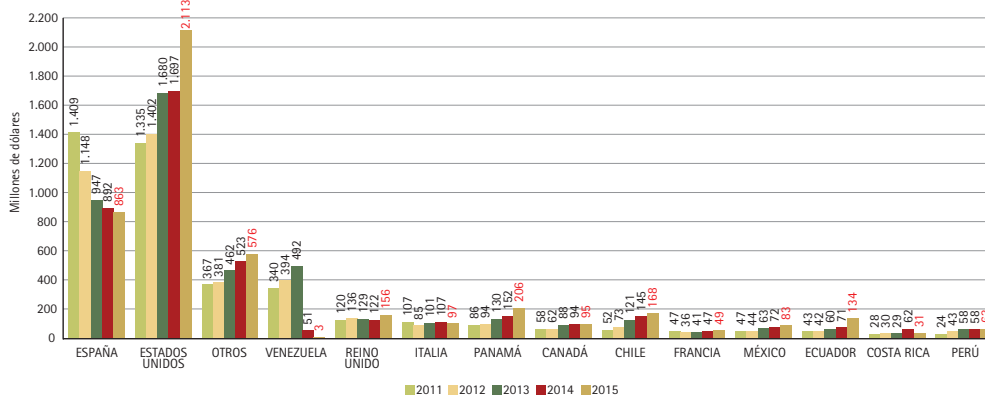


Fuente: Banco de la República "Balanza de pagos"

Al analizar los flujos de remesas por país de origen, si bien en agregado aumentaron respecto a 2014, los flujos provenientes de España disminuyeron en 39% frente a 2011, equivalente a una disminución de USD546 millones. Por el contrario, las remesas desde Estados Unidos hacia Colombia pasaron de USD1,3 billones en 2011 a USD 2 billones en 2015, el equivalente a un aumento de 58%.

Por su parte, los flujos provenientes de Venezuela se redujeron significativamente en 99%, este limitado crecimiento está asociado al contexto socioeconómico que vive el vecino país. Por el contrario, los flujos provenientes de Chile (222%), Ecuador (213%), Perú (162%) y Panamá (139%), respectivamente, aumentaron.

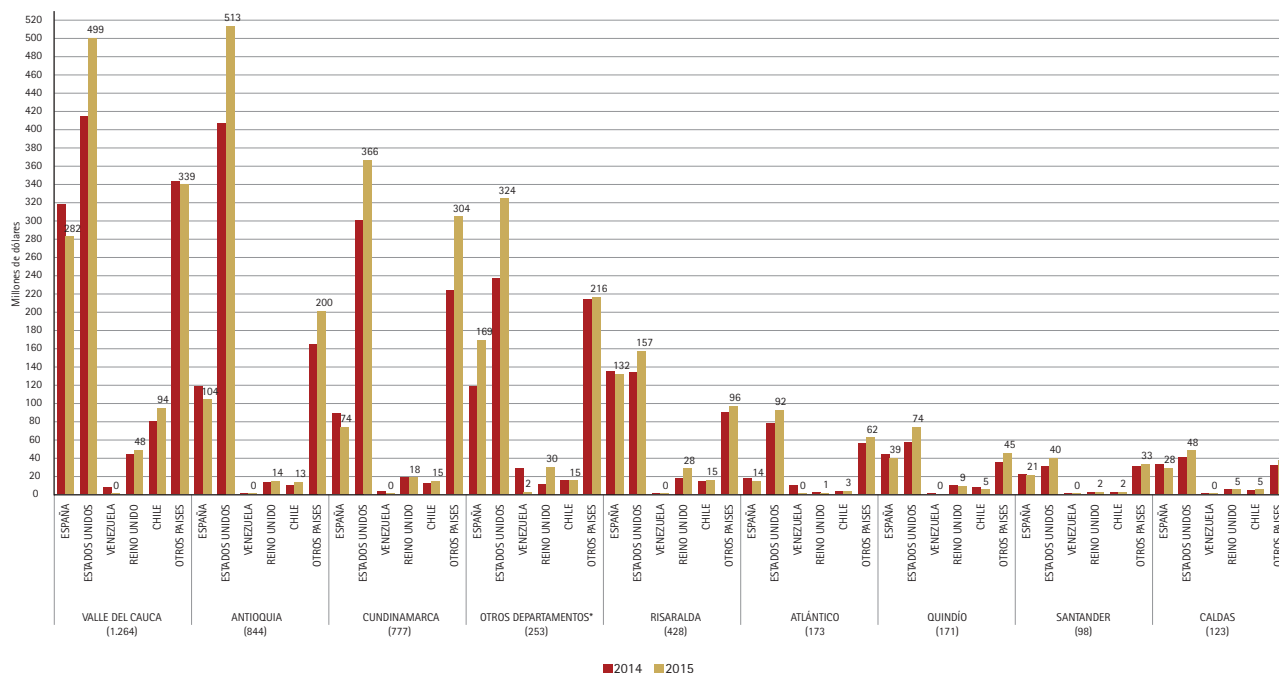
GRÁFICA 98: Ingresos de remesas de trabajadores hacia Colombia por principal país de origen



Fuente: Banco de la República "Balanza de pagos"

La distribución de las remesas por departamento mostró una importante concentración en el Valle del Cauca, cuya participación al cierre de 2015 fue de 27% del total, seguido de Antioquia (18%), Cundinamarca (17%) y Risaralda (9%). La mayor parte de las remesas de los departamentos provienen de Estados Unidos con el (46%) y España con el (19%).

GRÁFICA 99: Evolución de los flujos de remesas por país de origen y departamento destino (2014 Vs. 2015)



Fuente: Banco de la República

(*) Otros Departamentos incluye: Bolívar, Tolima, Cesar, Magdalena, Huila, Sucre, Norte de Santander, Cauca, Meta, Córdoba, Nariño, Casanare, Boyacá, Guajira, San Andrés, Caquetá, Choco, Arauca, Amazonas, Putumayo, Guaviare y Sin Discriminar (corresponde a las remesas pendientes de pago)

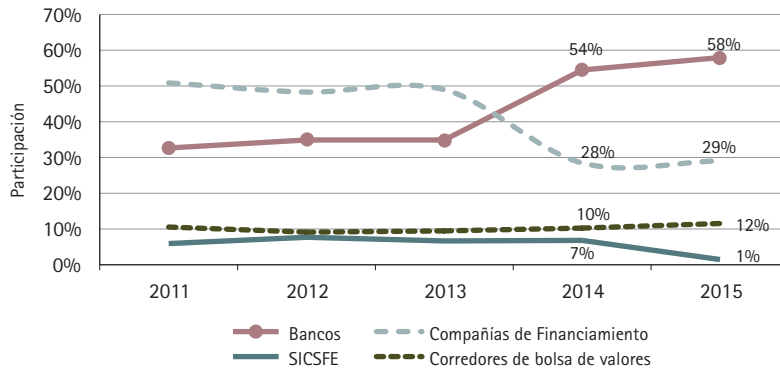
Canales y medios de pago

De las entidades autorizadas para realizar operaciones de giros internacionales o de envío y recepción de remesas, los bancos fueron los intermediarios que canalizaron un mayor porcentaje de remesas, con una participación de 58% al cierre de 2015. Este resultado contrasta con lo observado en el año 2011, cuando las compañías de financiamiento representaban un 51% del total canalizado. Este comportamiento pudo deberse a factores de recomposición de mercados, pues en el 2014 la compañía de financiamiento Macrofinanciera⁶⁵ se transformó en banco y la Financiera Cambiamos⁶⁶ se liquidó.

65 Resolución 1913 de 2014 "Por medio de la cual se autoriza la conversión de una Compañía de Financiamiento en Establecimiento Bancario".

66 Resolución 1562 de 2014 "Por la cual se ordena la liquidación forzosa administrativa de FINANCIERA CAMBIAMOS S.A. Compañía de Financiamiento".

GRÁFICA 100: Participación por intermediario en pagos de remesas ⁶⁷



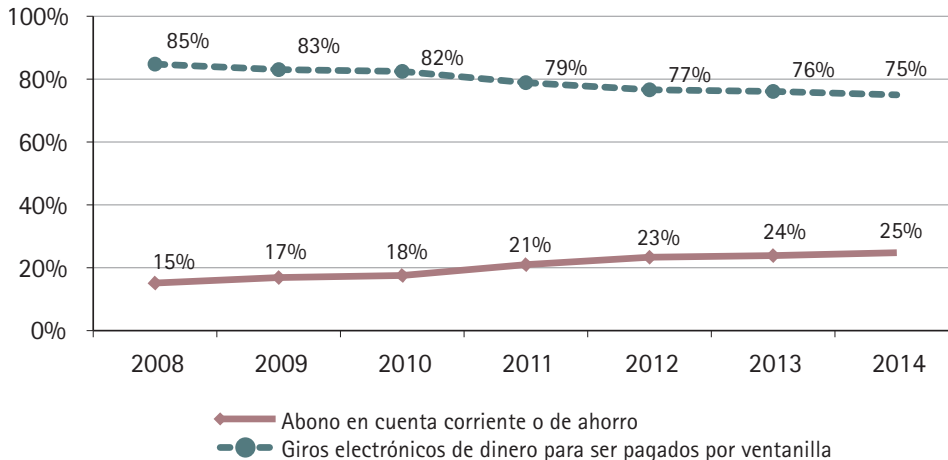
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia ⁶⁸

SICSFE: Sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales.

Al realizar el análisis de las diferentes modalidades de pago de las remesas se puede evidenciar que, al cierre de 2015, 72% de las remesas fueron pagadas a través de giros electrónicos de dinero para ser pagados por ventanilla, disminuyendo en (4%) con respecto a 2014. Por su parte, los pagos por abono a cuenta corriente o de ahorro contribuyeron el 29,4%, incrementándose en 19% con respecto al año anterior.

A pesar de que la participación de los pagos a través de abono en cuenta corriente o de ahorro ha venido incrementándose todavía es necesario continuar desarrollando productos financieros acordes con las necesidades de los migrantes colombianos, de tal forma que los recursos permanezcan más en el sistema financiero y que esto contribuya a que puedan acceder a un portafolio más amplio de servicios financieros.

GRÁFICA 101: Medios de pago de remesas



Fuente: Banco de la República "Encuesta trimestral de remesas" (2016). Cálculos Superintendencia Financiera de Colombia

⁶⁷ En Colombia, de acuerdo con la normativa vigente, solamente los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC) están autorizados a realizar operaciones de remesas internacionales. La Resolución Externa No. 3 de 2013 del Banco de la República, define en su "Artículo 58. INTERMEDIARIOS AUTORIZADOS", establece que son IMC, las siguientes instituciones: los bancos comerciales, los bancos hipotecarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, la Financiera de Desarrollo Nacional, el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. -BANCOLDEX-, las cooperativas financieras, las sociedades comisionistas de bolsa y las sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales.

⁶⁸ Transacciones de Divisas Compras (Ingresos) y Pagos de Giros tomadas del Formato 388 de la SFC.

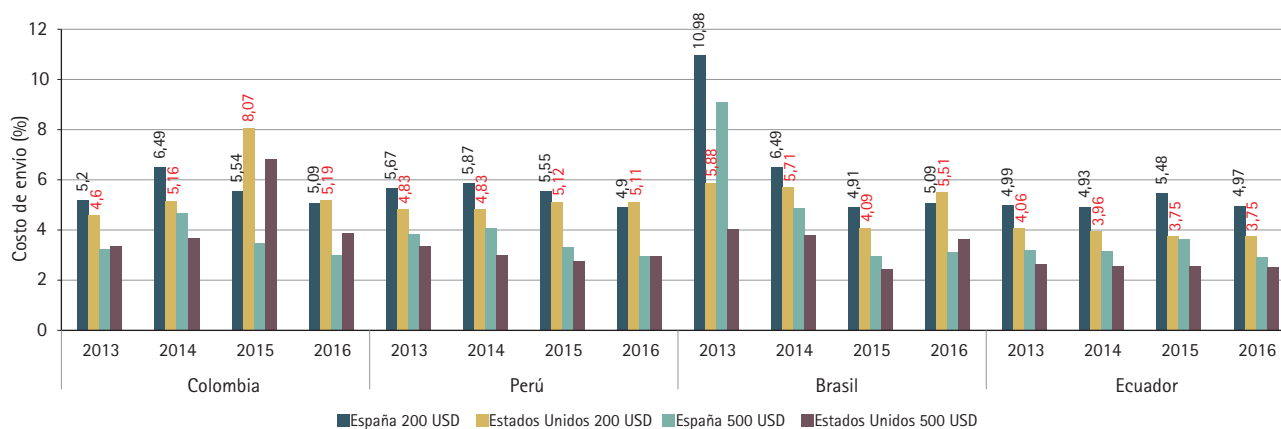
Costo de envío de remesas

Los costos de enviar una remesa son calculados con base en montos de USD200 y USD500 a través de una herramienta del Banco Mundial que permite conocer los costos de transferencia entre diferentes países. Por ejemplo, el costo promedio de enviar USD200 desde Estados Unidos a Colombia alcanzó 8,1% en el cuarto trimestre de 2015, cifra superior a lo reportado en 2014, cuando el costo de envío se acercaba a 5,2%. En el caso de envío de USD500 hacia Colombia, mientras que en 2014 el costo estaba alrededor de 3%, en 2015 alcanzó valores de casi 7%. Los costos de envío a Ecuador, Brasil y Perú son más bajos respecto a los de Colombia, con 3,8%, 4,1% y 5,1% para finales de 2015, respectivamente.

Por el lado de remesas provenientes de España, al cierre de 2015 y en comparación con 2014, los costos disminuyeron para todos los países de la Región, excepto para Ecuador. De acuerdo a lo reportado para 2015, el costo promedio de envío de USD200 desde España a Colombia fue de 5,5% y en los demás países fue muy similar, con 5,5% para Ecuador, 4,9% para Brasil, y 5,6% para Perú.

La evolución de estos valores responde también a la situación económica tanto a nivel local como global. Sin embargo, se espera que el desarrollo de servicios financieros tecnológicos y la entrada de nuevos actores al mercado, redondee en una reducción de estos costos.

GRÁFICA 102: Comparación del costo de envío de remesas desde Estados Unidos y España hacia Colombia



Fuente: Banco Mundial (2016). Los datos del primer trimestre de 2016 son proyecciones.

Conclusiones

Estados Unidos continuó siendo el principal emisor de remesas a nivel global. Según cifras de remesas calculadas por el Banco Mundial, Estados Unidos es el país que más remesas remite hacia otros países, con una participación de alrededor de 13% del total y con un crecimiento de 1,5% respecto a 2014.

Las remesas hacia América Latina y el Caribe en 2015 crecieron 4,8%. Los ingresos por remesas hacia países latinoamericanos alcanzaron valores cercanos a los USD67 billones. Por su parte, Colombia se ubicó en el cuarto lugar de la región en la recepción de remesas, aumentando respecto al año anterior en 11,4%.

Según el informe de Balanza de Pagos del Banco de la República, las remesas de trabajadores residentes en el exterior hacia Colombia alcanzaron los USD4,6 billones. Si bien esta cifra fue superior a los USD4,1 billones de un año atrás, los flujos de remesas no han terminado de recuperarse completamente, particularmente hacia países de Latinoamérica quienes reciben el mayor volumen de remesas de países como Estados Unidos y España.

Los ingresos por remesas a Colombia son más estables y, en algunos casos, superiores a los ingresos por exportaciones de algunos productos tradicionales. A 2015, los ingresos por remesas son 10,8 veces los ingresos de exportación de ferroníquel, 1,8 veces las exportaciones de café e iguales a los de carbón.

El costo promedio de envío de las remesas aumentó en 2015. Por valor de USD200, el costo de envío mostró en 2015 un crecimiento de 56% frente al año anterior desde Estados Unidos, y disminuyó en 15% desde España. Sin embargo, se espera que el desarrollo de servicios financieros tecnológicos y la entrada de nuevos actores al mercado, redunde en una reducción de estos costos.

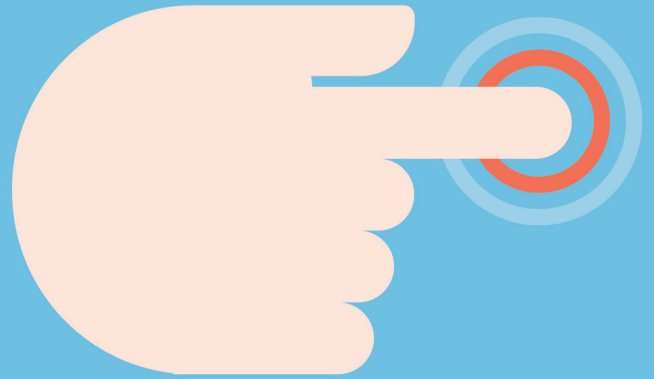
La distribución de los ingresos por remesas por departamento mostró una importante concentración de los ingresos. Específicamente los departamentos del Valle del Cauca (27%), Antioquia (18%), Cundinamarca (17%) y Risaralda (9%), lo que equivale al 46% del total de remesas que llegan al país principalmente de Estados Unidos y 19% de España.

Los establecimientos bancarios fueron los intermediarios que canalizaron gran parte de remesas. Las operaciones de giros internacionales, envío y recepción de remesas, se están canalizando en su mayoría a través de los bancos con 58% de

participación, este comportamiento se explica en parte por algunos procesos de recomposición del mercado, según los cuales una compañía de financiamiento se transformó en Banco y la otra se liquidó.



Seguros inclusivos



Seguros inclusivos

La industria aseguradora a nivel mundial enfrenta una revolución tecnológica de gran envergadura, cuyos efectos tendrán impacto en la penetración de herramientas de administración de riesgos en los próximos años. La reducción de costos y el incremento en las capacidades de los avances tecnológicos está alterando todos los elementos de la cadena de valor de los seguros, motivando la creación de productos innovadores, el uso de nuevos canales de distribución y la inclusión de nuevos consumidores, antes excluidos de este mercado.

Colombia no está siendo ajena a las tendencias internacionales. El ingreso de nuevos actores está incrementando la competencia, incentivando la proliferación de innovaciones a todo nivel que están encaminadas a reducir costos para crear eficiencias y generar valor agregado para promover la atracción de clientes en nuevos nichos de mercado. Adicionalmente, un entorno normativo consciente de estas dinámicas, busca evolucionar a la par de la industria la novedad y la creatividad, fomentando así su desarrollo a largo plazo.

El presente capítulo tiene como objetivo brindar un panorama general de la industria aseguradora, particularmente respecto al rol que está desempeñando en la inclusión financiera en Colombia. Para tal efecto, en primer lugar se presentarán las principales tendencias internacionales de la industria aseguradora. En segundo lugar, se analizará la evolución de la regulación reciente en la materia. Finalmente, se expondrán y analizarán las principales cifras referentes a la penetración de los seguros, la evolución de los distintos ramos, las primas emitidas, la distribución de los riesgos asegurados y la distribución por ramos, entre otros.

Tendencias internacionales

Cambios profundos en la concepción del seguro se están dando a todo nivel en el mercado asegurador, ocasionados principalmente por la reducción de costos y el incremento en las capacidades de los avances tecnológicos. Las innovaciones

tecnológicas están impactando desde la manera en que diseñan y ofrecen los productos, hasta la forma de relacionamiento entre entidades y clientes, incluyendo la forma en que se tramitan las reclamaciones. Principalmente, los desarrollos tecnológicos han logrado un gran impacto en la cuantificación del riesgo, la prevención del fraude y en la reducción de costos.

En primer lugar, los avances tecnológicos están ayudando a las entidades aseguradoras a calcular con mayor precisión el riesgo asegurado, tendiendo hacia una personalización del mismo. Con las tecnologías disponibles, las aseguradoras tienen la posibilidad de identificar patrones de conducta del asegurado o dimensionar con mayor precisión una propiedad, a fin de medir adecuadamente el riesgo. Ello está trayendo consigo grandes cambios en la manera en que se diseñan y se tarifican los productos.

Por ejemplo, de manera gradual los seguros de automóvil están aprovechando los desarrollos en tecnología telemática (GPS, acelerómetros, sensores de gravedad, etc.) para transmitir en tiempo real información acerca de la utilización del vehículo y segmentar el riesgo de cada asegurado. Con estas herramientas, las aseguradoras pioneras están creando ventajas comerciales al personalizar el seguro según las conveniencias y necesidades del asegurado.

El impacto de la tecnología también ha permitido a las aseguradoras tener información más robusta sobre sus asegurados en productos de salud. En éstos, el uso de aplicaciones móviles está permitiendo monitorear la salud de los asegurados, medir más adecuadamente el riesgo y reducir costos de atención en salud. Estas tecnologías están permitiendo recaudar información de calidad y fomentar un enfoque preventivo que ha hecho más rentable estos seguros.

En adición, es importante destacar la proliferación de herramientas para prevenir el fraude en particular, el creciente uso del Big Data para procesar reclamaciones y hacer referencias cruzadas. Por ejemplo, las aseguradoras están acudiendo a diversas fuentes de información (redes sociales, bases de datos, etc.) para perfilar y categorizar clientes. Igualmente, la utilización de drones para comprobar la ocurrencia y magnitud de siniestros está teniendo gran acogida en los mercados de seguros más desarrollados como Estados Unidos e Inglaterra. Estos avances están teniendo efectos en el procesamiento ágil de reclamaciones y en el control del fraude.

Finalmente, las innovaciones tecnológicas están trayendo consigo diversas formas de reducir costos de las entidades aseguradoras, permitiendo una mayor eficiencia en la inversión de recursos. Una tendencia generalizada es el uso de

la tecnología para monitorear el estado del riesgo asegurado, transfiriendo en tiempo real información y procesándola para cuantificar el riesgo y fijar precios de productos. Ello ha desembocado en una mejor identificación de necesidades y riesgos de los individuos y las empresas, mayor precisión en la cuantificación del precio de los productos, reducción en la frecuencia y severidad de los siniestros y reducción de costos de administración al requerirse menos recursos humanos para el monitoreo y cuantificación del riesgo.

Todas estas tendencias tendrán un rol muy importante en el desarrollo de seguros inclusivos que incorporen no sólo a la población de bajos recursos sino, en general, a la población desatendida por el mercado asegurador. Es a través de estos desarrollos de la industria que se han abierto las puertas para dinamizar al mercado de seguros al tornar atractivos para la oferta nichos que antes no lo eran y permitir atraer más demanda.

Ante todos estos desarrollos, el sector financiero colombiano tiene el reto de adoptar las tendencias internacionales con responsabilidad y mesura. Como es natural en toda evolución tecnológica, ésta seguramente generará fricciones con el estado actual de la industria y de la regulación y en ese sentido las autoridades deben tener la capacidad de canalizar los nuevos movimientos dentro de un marco de legalidad, siempre respetando objetivos comunes, tales como preservar la confianza en el mercado asegurador, proteger al consumidor financiero y a la vez promover el desarrollo de la competencia y de la innovación.

Avances regulatorios

A partir de la expedición de la Ley 1735 de 2014, denominada Ley de Inclusión Financiera, se han hecho tangibles los esfuerzos concentrados del Gobierno por lograr una inclusión efectiva. Específicamente, en esta Ley se reconoce formalmente el ingreso de nuevos actores para generar dinámicas de competencia en todos los sectores a fin de incentivar el desarrollo de productos adecuados a precios competitivos.

En línea con lo anterior, el Decreto 034 de 2015 continuó la tendencia de ingresar nuevos actores a los mercados. Este decreto sienta las bases para permitir a los corresponsales comercializar contratos de seguros, en adición a los canales existentes tales como los intermediarios de seguros y el uso de red de las entidades financieras vigiladas por la SFC.

Con el fin de aprovechar al máximo las potencialidades de este nuevo canal, la SFC está culminando una consultoría del Micro Insurance Centre, que es parte del proyecto de "Implementación de Estándares de Regulación y Supervisión en los Mercados de Microseguros de Latinoamérica", adelantado de la mano de Access to Insurance Initiative, BID-FOMIN, GIZ e incluso con el apoyo del Programa Banca de las Oportunidades en algunas etapas. El objetivo principal de este proyecto es facilitar el desarrollo del mercado de seguros inclusivos en Colombia, Perú y Jamaica, diagnosticando el estado actual del mercado y, a partir de ello, diseñar soluciones normativas que faciliten el acceso a productos de seguro a la población desatendida.

De otro lado, vale la pena destacar tres normas que impactarán en los próximos años el desarrollo de la inclusión financiera en seguros. En primer lugar, la Circular Externa 49 de 2015 reglamentó la comercialización de seguros a través del uso de red de entidades vigiladas por la SFC. Esta norma estableció criterios y procedimientos que buscan el desarrollo de este canal dentro de un marco que asegure la protección al consumidor financiero.

En segundo lugar, la Circular Externa 50 de 2015 reglamentó varios aspectos de la intermediación de seguros en Colombia, estableció requisitos de idoneidad que deberán acreditar todas las personas naturales que ejerzan la colocación de seguros, bien sea como agentes o como vinculados a agencias de seguros, corredores o entidades aseguradoras. Adicionalmente, se creó el Sistema Unificado de Consultas de Intermediarios de Seguros (el SUCIS), para brindar herramientas al consumidor que le permitan conocer que la persona que lo está asesorando cumple con los requisitos establecidos y está efectivamente vinculado a una entidad autorizada. De otro lado, se desarrolló el contenido de la información, que en virtud de la Ley 1328 de 2009, se debe revelar a los consumidores de seguros. Por último, esta norma estableció diversas funciones en cabeza de los órganos directivos para fortalecer las políticas y controles internos de la calidad en la intermediación.

La mencionada circular externa está orientada a fortalecer la confianza de los consumidores financieros en el sector asegurador, particularmente frente a aquellos productos que necesitan de una asesoría debido a su complejidad contractual. Con estos pasos hacia la profesionalización del oficio del intermediario se pretende lograr una mayor inclusión financiera potenciada por la confianza generada por la transparencia en la gestión comercial de los productos de seguros. Solamente través de unos estándares de idoneidad mínimos es posible lograr avances en la calidad de la intermediación y, únicamente, a través de una intermediación responsable y transparente es factible atraer clientes que tradicionalmente han sido escépticos de los productos de seguros.

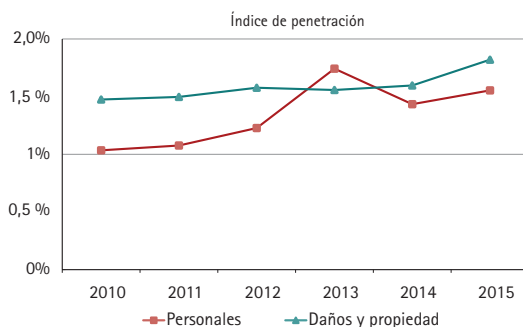
En tercer lugar, la Circular Externa 034 de 2015 simplificó el régimen del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) aplicable a determinados productos de seguros. Esta norma facilita la comercialización de productos masivos al excluir de ciertas obligaciones de conocimiento del cliente a seguros cuyo valor asegurado sea igual o inferior a 135 SMMLV ⁶⁹ y cuyo máximo pago bimestral de la prima sea igual o inferior a la novena parte de 1 SMMLV. De esta manera, se redujeron las barreras regulatorias para la comercialización de estos productos, incentivando el desarrollo de productos de este tipo y el uso responsable de canales masivos. Las normas referenciadas fortalecen el ordenamiento jurídico colombiano y dan evidencia clara de la prioridad que las autoridades han dado para impulsar el desarrollo, dinamismo e innovación en el mercado asegurador, conociendo las tendencias del sector, manteniendo un diálogo permanente con la industria y velando por la protección al consumidor financiero.

Principales cifras de la industria aseguradora

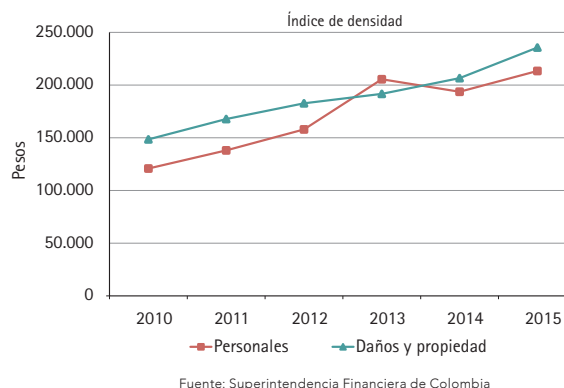
En los últimos años la industria aseguradora ha registrado un crecimiento constante en el valor de las primas emitidas. De esta manera, el índice de penetración, medido por el valor de las primas emitidas con respecto al PIB, se ubicó en 2,7% correspondiente a un incremento de 17pb comparado con el nivel observado un año atrás. En particular, los índices de penetración para los seguros de daños⁷⁰ y de personas correspondieron a 1,4% y 1,3% en 2015, frente a unos indicadores de 1,3% y 1,2% en 2014, respectivamente.

De igual manera, se ha observado un incremento en el gasto promedio mensual en seguros por individuo medido a través del índice de densidad (primas emitidas/población total). En 2015, el gasto promedio por individuo en seguros se ubicó en \$448.986, superior en 12,2% frente al valor registrado un año atrás. Específicamente, el gasto individual en seguros personales se ubicó en \$213.381 y el gasto promedio por individuo en seguros de daños correspondió a \$235.605.

GRÁFICA 103: Índice de penetración y densidad



⁶⁹ Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) en 2015 fue de \$644.350.
⁷⁰ Seguros generales.



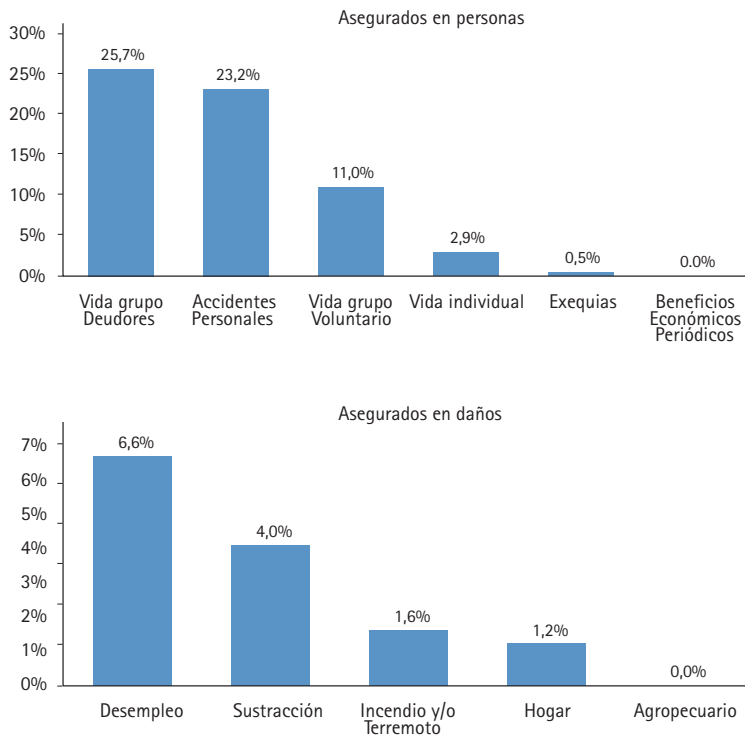
Los seguros personales registraron una mayor participación en el mercado, de acuerdo con los resultados de la encuesta de inclusión financiera de seguros realizada por la SFC⁷¹. Se encontró que en 2015 el número de asegurados en el ramo de vida grupo deudores correspondió al 25,7% de la población total, seguido por el ramo de accidentes personales con una participación de 23,2%. Por su parte, en cuanto a los seguros de daños, el seguro de desempleo y el seguro de sustracción registraron un número de asegurados correspondientes al 6,6% y 4,0% de la población total de Colombia en 2015.

Vale la pena mencionar que en el ramo de vida grupo deudores, la mayor participación de asegurados se sustentó en parte por los menores costos que ofrece este ramo al asegurar a un grupo o colectividad contra riesgos de accidentes y enfermedades, si estos son comparados con los de vida individual. El precio promedio mensual estimado para las primas de seguros de vida grupo deudores fue de \$9.923, frente a \$47.660 de las primas de vida individual. Adicionalmente, la dinámica de los créditos del sistema financiero influenció la tendencia creciente registrada en los últimos años, dado que los establecimientos de crédito continúan siendo el principal canal de comercialización.

En seguros de daños, la mayor participación la registró el seguro de desempleo, ramo que presentó un incremento anual en la participación de 24pb. El anterior crecimiento estuvo asociado con el acceso a este servicio, debido a que es un seguro que ha sido diseñado de tal forma que el usuario de un crédito, o de aquellos productos que generen pago de cuotas mensuales, en caso de sufrir una incapacidad total, temporal o la pérdida involuntaria de su empleo, pueda continuar cancelando oportunamente sus cuotas durante un periodo determinado. Dado lo anterior, este seguro ha sido canalizado en su mayor parte por los establecimientos de crédito, lo cual es favorable para estas entidades dado que les permite disminuir el riesgo de crédito al garantizar el pago de las obligaciones financieras.

71 No se incluyeron los seguros obligatorios de daños. SOAT representó el 17,3% del total de primas emitidas. Junto con el seguro de automóviles la participación correspondió a 40,7% en diciembre de 2015.

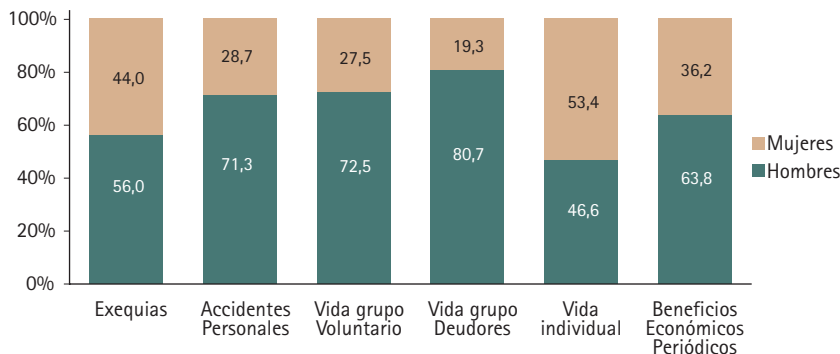
GRÁFICA 104: Asegurados en personas y daños



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

Por género, en 2015 se observó que el mayor número de asegurados en cada uno de los ramos fueron hombres con excepción de vida individual, donde las mujeres registraron la mayor participación con 53,4%, explicado en parte porque las madres tienen una mejor administración de riesgo y por tal razón se cubren para proteger la estabilidad económica de su familia. Frente a 2014, el incremento en la participación del género femenino en este ramo correspondió a 20 pb.

GRÁFICA 105: Número de asegurados por ramo y género 2015



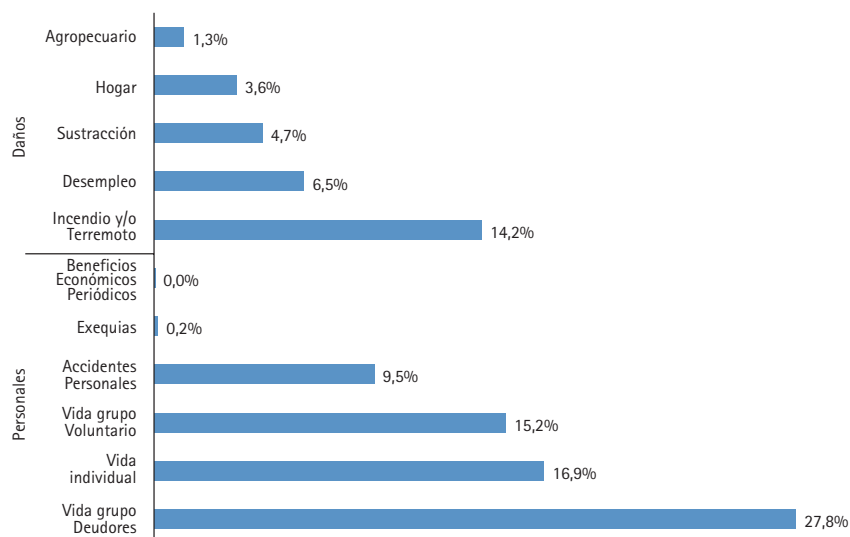
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Encuesta de inclusión financiera en seguros

Primas emitidas

Al cierre de 2015, el total de primas emitidas para los ramos incluidos⁷² en la encuesta de inclusión financiera sumaron \$5,24 b⁷³, en donde los seguros personales concentraron la mayor parte de las primas emitidas tras registrar valor total de \$3,7 b. Es de resaltar que el seguro de vida grupo deudores representó el 27,8% del total de las primas emitidas presentadas en este capítulo.

Por su parte, los ramos de daños incluidos en la encuesta, al cierre de diciembre de 2015 registraron un valor total de primas de \$1,6 billones, donde los seguros de incendio y/o terremoto representaron el 14,2% del total de primas, seguido por las primas emitidas acumuladas del seguro de desempleo que registraron una participación de 6,5%. Es de anotar que la participación que presentan los seguros de terremoto está relacionada con el valor de las primas de estos seguros de acuerdo con el valor asegurado de sus riesgos.

GRÁFICA 106: Participación de las primas emitidas 2015



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

Valor promedio de las de primas emitidas mensuales

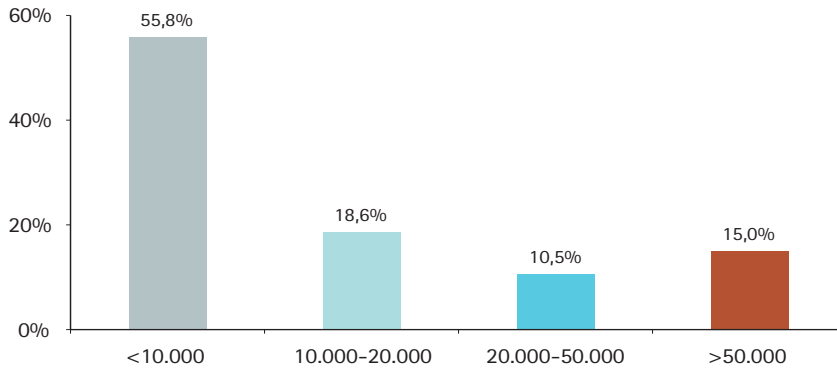
El valor de las primas de seguros es uno de los componentes más importantes para incentivar la inclusión financiera de seguros, dado que es un factor limitante especialmente para las personas con menores ingresos. En 2015, se observó que el valor de las primas emitidas pagadas mensualmente por el asegurado se concentró principalmente en aquellas con un valor inferior a \$10.000, equivalente

72 Seguros personales: Exequias, accidentes personales, vida grupo voluntario, vida grupo deudores, vida individual y BEPS. Seguros de Daños y propiedad: Incendio y/o terremoto, sustracción, desempleo, hogar y agropecuario.

73 Las primas emitidas por el total de ramos correspondió a \$21.5 billones al cierre de 2015.

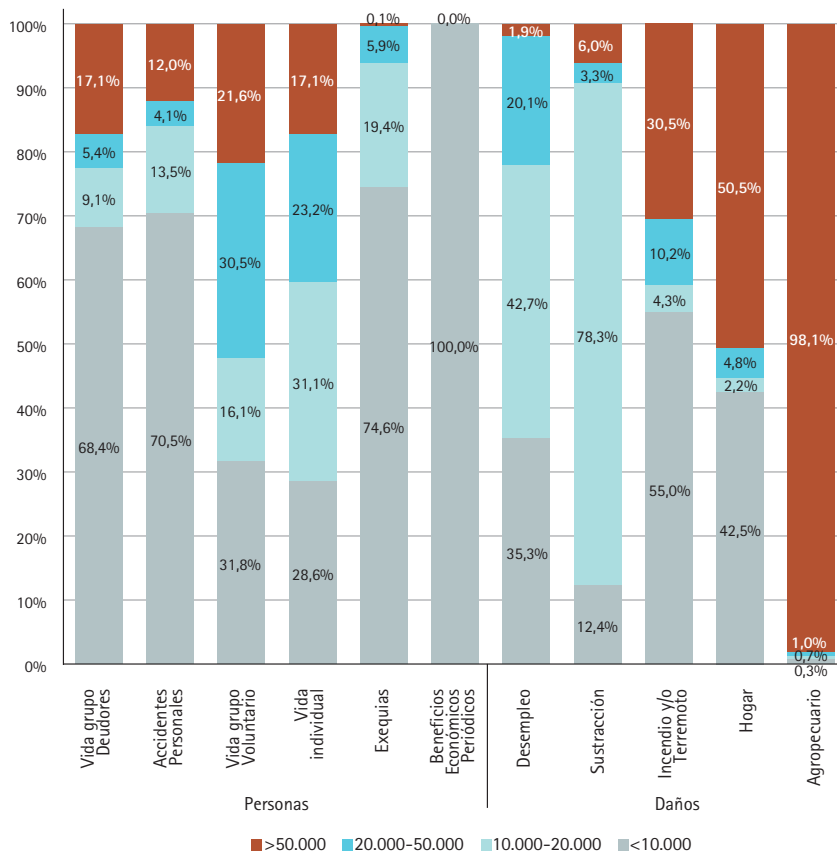
a 55,8%. Dentro de este rango, el seguro asociado a los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)⁷⁴ y el de exequias registraron participaciones de 100% y 74,6% con respecto al total de los asegurados en cada ramo. Entretanto, el seguro agropecuario y el de hogar registraron una contribución importante en el número de asegurados que pagan un valor de primas superior a \$50.000 mensuales, tras presentar participaciones de 98,1% y 50,6%, en su orden.

GRÁFICA 107: Asegurados por rango de prima mensual 2015



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

GRÁFICA 108: Rango de prima mensual por ramo



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

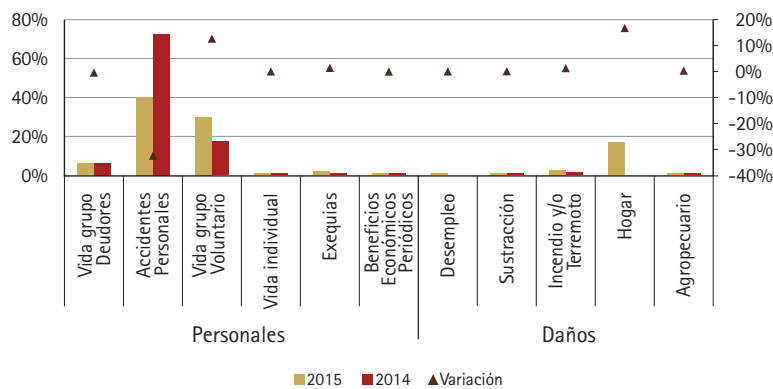
74 BEPS: Es un mecanismo alternativo flexible que busca la protección de la vejez, a través de un ahorro individual, independiente, autónomo y voluntario

Riesgos asegurados vigentes por zona

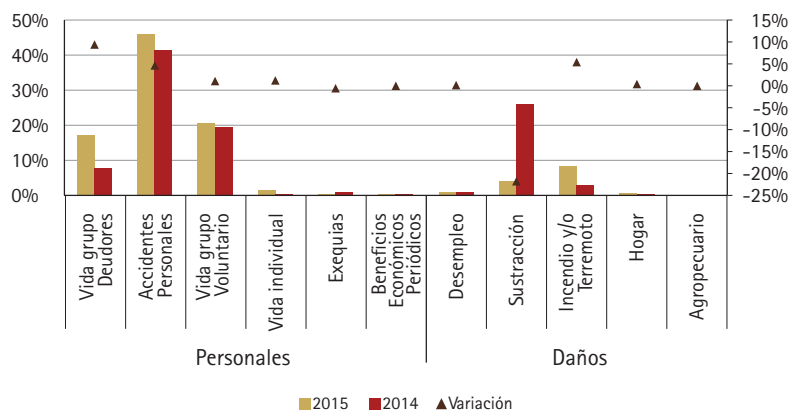
La brecha entre la zona rural y urbana se mantiene presente en la industria aseguradora dado que, del total de riesgos asegurados vigentes, el 93,8% correspondió a aquellos que están ubicados en zonas urbanas. No obstante, en el último año se observó un incremento en el uso de seguros en zonas rurales, impulsado principalmente por el crecimiento de los ramos de hogar y vida grupo voluntario, lo que muestra un importante avance en términos de cultura del aseguramiento. En particular, al cierre de 2015 el número de riesgos vigentes en zonas rurales, identificados por las compañías de seguros, correspondió a 625.084 riesgos frente a 423.350 en 2014, equivalente a un crecimiento anual de 47,7%.

Por ramo se observó que el mayor número de riesgos asegurados en zonas rurales correspondió a accidentes personales con 251.947, lo mismo se observó en las zonas urbanas en las cuáles fueron de 4.375.718. Vale la pena mencionar que dentro de los seguros de daños, el seguro desempleo y el agropecuario fueron los ramos que presentaron el menor número de riesgos asegurados en el área rural.

GRÁFICA 109: Riesgos asegurados vigentes zona rural



Riesgos asegurados vigentes zona rural



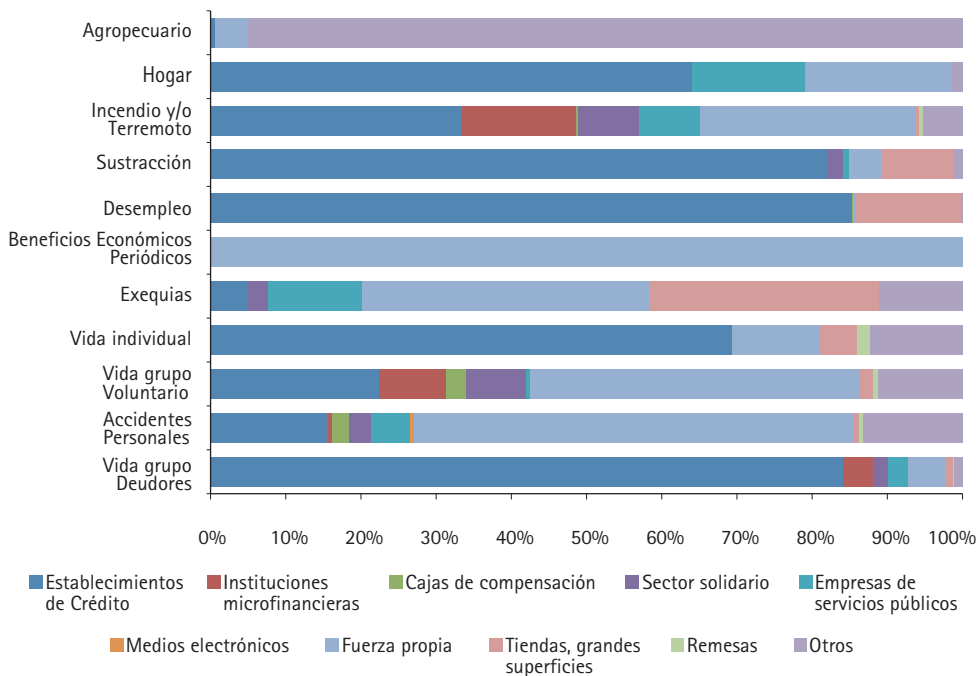
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Encuesta de inclusión financiera en seguros

Los Canales de distribución de seguros inclusivos

Los establecimientos de crédito vigilados por la SFC se posicionaron como el principal canal de distribución para la inclusión de seguros en Colombia. En 2015, desempleo, vida grupo deudores, sustracción y vida individual, fueron los principales ramos adquiridos a través de este canal. Por su parte, el seguro agropecuario sobresalió por ser comercializado por otros canales⁷⁵, en tanto que el seguro asociado a los BEPS utilizó la fuerza propia para la comercialización de este ramo.

En particular, del total de asegurados por canal, el 52,2% correspondió a los establecimientos de crédito, seguido por fuerza propia (27,5%) y otros agentes (6,7%), los demás canales de distribución contribuyeron en una menor proporción. En este sentido, en promedio el número de asegurados por medio de los establecimientos de crédito correspondieron al 42% del total de asegurados a través de los canales especificados e identificados en la encuesta de inclusión financiera del sector.

GRÁFICA 110: Asegurados por ramo y canal 2015



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

Por su parte, fuerza propia, el segundo canal a través del cual se fidelizan más individuos, continuó siendo el medio por excelencia para la distribución de los seguros de accidentes personales (58,4%) y vida grupo voluntario (43,8%). Adicionalmente, el seguro asociado a BEPS, sobresalió por utilizar este canal

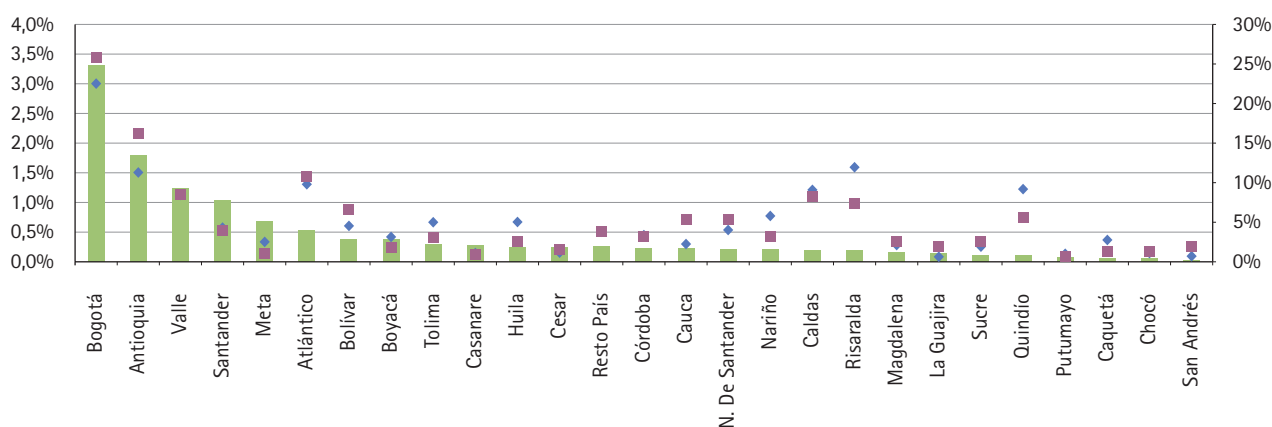
75 Canales de comercialización diferentes a los señalados en la encuesta de inclusión financiera. En particular, estos hacen referencia a los intermediarios de seguros

como único medio para la comercialización. De esta manera, a través de fuerza propia se aseguraron en promedio el 28,6% del total de asegurados.

Profundización financiera de seguros por departamento

La mayor penetración de los seguros en Colombia estuvo influenciada en buena parte por el comportamiento económico de cada uno de los departamentos. En particular, Bogotá D.C, que contribuye con la cuarta parte del PIB nacional, presentó el índice de penetración más alto a nivel regional con un indicador para seguros de daños de 3%. Mientras que para, los seguros personales la penetración fue 3,5%. En contraste, departamentos como Bolívar, Cauca y Magdalena, que presentaron una baja participación dentro del PIB nacional de 2,9%, 1,6% y 1,3%, respectivamente, fueron algunas de las excepciones que mostraron un nivel de penetración por encima del desempeño económico de cada región.

GRÁFICA 111: Índice de penetración por departamento



Fuente: Fasecolda y DANE. Cálculos propios. Por la disponibilidad de la información se tomó el PIB por departamento al cierre de diciembre de 2014.

Por su parte, el grupo de seguros personales sobresalió por alcanzar un indicador de penetración superior al observado en los seguros de daños, comportamiento que fue sustentado en buena parte por los ramos de vida grupo e individual y accidentes personales.

Con respecto a la participación del total de las primas emitidas por departamento, Bogotá D.C acumuló en promedio el 56% de los seguros de daños y personales. Por su parte, Antioquia registró un promedio de primas emitidas de 17%. Estas dos regiones concentraron en conjunto el 74% del total de primas emitidas en el país. En contraste, regiones como el Amazonas y San Andrés registraron una participación mínima dentro de total de primas, debido a la distribución de la población.

Principales indicadores de seguros dentro de la inclusión financiera

A pesar de que se observa una diversidad de seguros con características diferentes entre ellos, se pretendió elaborar unos indicadores para estandarizar y comparar los servicios entre sí. Dado lo anterior, el valor de la prima estimada promedio mensual⁷⁶ se ubicó en un rango de \$3.087 a \$47.847 en los seguros personales, sin incluir el ramo de BEPS el cual registró un valor promedio de \$290.491. Por su parte, el valor de la prima estimada promedio mensual de los seguros de daños y propiedad osciló en un rango de \$9.018 a \$81.681, sin incluir el agropecuario que registró un valor superior al de los demás ramos⁷⁷. Para el caso de seguros personales, accidentes personales y exequias, resultaron ser los seguros con primas emitidas promedio mensuales de menor valor, en tanto que para el caso de daños, los ramos fueron desempleo y sustracción.

Adicionalmente, dentro del grupo de seguros personales, el ramo que registró un mayor índice de siniestralidad⁷⁸ en 2015 fue exequias dado que el valor promedio estimado de los siniestros pagados fue de \$2.758.488. Por su parte, en seguros de daños el mayor índice de siniestralidad lo presentó el seguro agropecuario dado la naturaleza del mismo.

Entretanto, la mayor tasa de objeciones, es cuando el asegurador en caso de la reclamación de pago del siniestro indica que no está obligado a indemnizar por circunstancias que lo excluyen de su responsabilidad, se presentó en el seguro desempleo (32,1%), seguida por las objeciones de sustracción y vida individual con tasas de 18,1% y 14,0%, respectivamente.

TABLA 11: Principales Indicadores

	Seguros personales					
	Vida grupo Deudores	Accidentes Personales	Vida grupo Voluntario	Vida individual	Exequias	Beneficios Económicos Periódicos
Prima estimada promedio mensual	9.917	3.087	11.837	47.847	3.356	290.491
Valor asegurado promedio	32.089.236	80.752.512	68.852.234	125.707.759	5.798.379	80.508
Siniestralidad bruta	34,07%	21,34%	36,37%	20,57%	41,86%	9,71%
Valor promedio siniestros pagados	8.000.086	887.515	7.291.604	10.556.565	2.758.488	334.927
Frecuencia	0,04%	0,07%	0,06%	0,09%	0,05%	8,42%
Tasa de objeciones	8,91%	8,37%	11,03%	14,02%	4,19%	0,00%
Tasa de cancelaciones	15,50%	28,58%	18,81%	39,78%	24,39%	1,84%

	Seguros de daños				
	Desempleo	Sustracción	Incendio y/o Terremoto	Hogar	Agropecuario
Prima estimada promedio mensual	9.018	10.661	81.681	27.077	1.051.100
Valor asegurado promedio	2.696.380	17.822.573	428.447.719	102.815.516	143.112.982
Siniestralidad bruta	18,39%	17,96%	38,15%	14,20%	143,96%
Valor promedio siniestros pagados	2.158.943	1.860.114	3.718.990	2.608.026	11.235.762
Frecuencia	0,06%	0,06%	0,39%	0,14%	11,62%
Tasa de objeciones	32,14%	18,12%	2,52%	9,06%	6,85%
Tasa de cancelaciones	24,5%	14,83%	9,2%	7,09%	39,7%

76 Estimación del precio promedio de la prima mensual de un seguro. Nótese que no es un cálculo exacto, sino una estimación a partir de las cifras que las compañías enviaron en la encuesta. Corresponde a:
p.prom. mensual : Primas emitida acumuladas # riesgos asegurados vigente
 12

77 El costo de la prima del seguro agropecuario está determinado por diferentes factores y depende de las políticas de cada compañía de seguros. Sin embargo, algunas de las variables que influyen en el precio del seguro son: tipo de cultivo, valor asegurado, coberturas contratadas, ubicación del cultivo, entre otros.

78 Es la relación entre las primas que emite la compañía de seguros y lo que ésta tiene que desembolsar por concepto de siniestros pagados.

Conclusiones

El mercado de seguros en Colombia continúa teniendo un gran potencial. Esto dado que en los últimos años han ingresado nuevos jugadores en la industria, lo cual ha permitido incrementar los niveles de profundización. En 2015, el valor de las primas emitidas con respecto al PIB, ascendió a 2,7% correspondiente a un incremento de 17pb comparado con el nivel observado un año atrás.

Los ramos con mayor participación de acuerdo con la encuesta de inclusión financiera realizada por la SFC correspondieron a los asociados a los seguros de personas. Lo anterior se presentó especialmente en los ramos de vida grupo deudores y accidentes personales, los cuales registraron el mayor número de asegurados.

Vida individual, fue el ramo en donde las mujeres participaron con el 53,4%. Este comportamiento fue sustentado en buena parte por la administración del riesgo que manejan las madres (particularmente, cabezas de hogar), dado que necesitan cubrir las necesidades económicas de su familia en caso de muerte, incapacidad o enfermedad.

El principal canal de distribución de seguros en Colombia fueron los establecimientos de crédito. Desempleo, vida grupo deudores, sustracción y vida individual, fueron los principales ramos adquiridos a través de este canal.

La cobertura de seguros en la zona rural continua siendo muy baja frente a la observada en la urbana. Del total de riesgos asegurados vigentes, el 93,82% correspondió a aquellos que están ubicados en esta última zona. Sin embargo, en el último año se registró un incremento en el uso de seguros en zonas rurales que fue impulsado principalmente por los ramos de hogar y vida grupo voluntario.

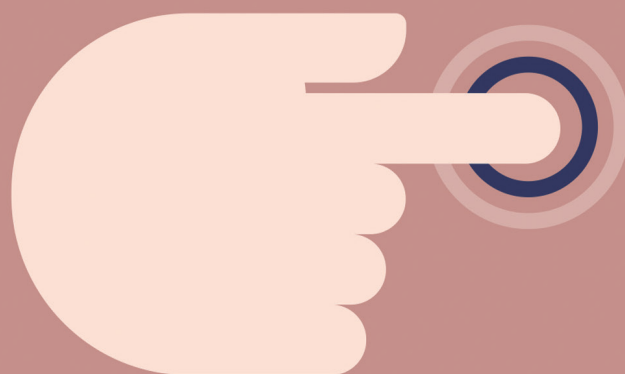
Uno de los factores importantes en materia de inclusión de seguros es el valor de las primas emitidas. En 2015, el valor de las primas emitidas pagadas mensualmente por el asegurado fueron aquellas con un valor inferior a \$10.000 equivalente a 55,81%. Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) y exequias fueron los ramos que se situaron por debajo de dicho nivel.

La participación de Bogotá D.C sobre el PIB nacional influyó en la profundización en seguros en Colombia. La cuarta parte del PIB nacional lo registró Bogotá D.C, lo cual favoreció el nivel de profundización en seguros tras presentar el índice de penetración más alto del país (6,5%), 3,5% correspondió a seguros personales y 3,0% a daños.

El seguro desempleo fue el ramo con la tasa de objeción más alta (32,1%). Debido a que en la mayoría de los casos el asegurador indica que no está obligado a indemnizar un siniestro reclamado, dado que se sale de la responsabilidad y exonera de la misma.



Aproximación a la dimensión de calidad de la inclusión financiera: *Protección al consumidor financiero*



Aproximación a la dimensión de calidad de la inclusión financiera: *protección al consumidor financiero*

Servicios financieros basados en la tecnología

En años recientes la tecnología ha revolucionado la manera en que se ofrecen productos y servicios a la población. Las diferentes plataformas tecnológicas hoy en día no sólo permiten que los consumidores tengan a su disposición más información para su toma de decisiones, sino también que puedan adquirir productos y servicios de manera fácil, eficiente, y a costos más bajos.

Ante esta nueva tecnología se ha desarrollado una sociedad interconectada y digital, con una generación de consumidores con mayores capacidades de interpretar información y de demandar servicios de acuerdo a sus necesidades y de calidad, los patrones de consumo han cambiado de manera rápida y constante, a menudo dejando rezagados los esfuerzos de los reguladores para alcanzar el balance deseado entre innovación y protección de los consumidores.

Los servicios financieros y sus consumidores no han sido ajenos a esta transformación digital. Hoy en día los servicios van desde la verificación de identidad digital, préstamos entre particulares (peer to peer lending), préstamos a PyMes, financiación colectiva de proyectos (crowd funding), monedas digitales, sistemas y procesadores de pago, servicios de seguros, servicios de contabilidad y de administración de riesgos, hasta servicios de asesoría en inversión automatizado (robo advisory), entre otros. Los segmentos más maduros dentro de los Fintech corresponden a los servicios de pagos, mostrando un crecimiento anual moderado y un mayor número acumulado de negociaciones. Por su parte, los segmentos con mayor potencial de desarrollo son los préstamos a e inversiones a comercios, el financiamiento de PyMes, los seguros y las monedas digitales⁷⁹.

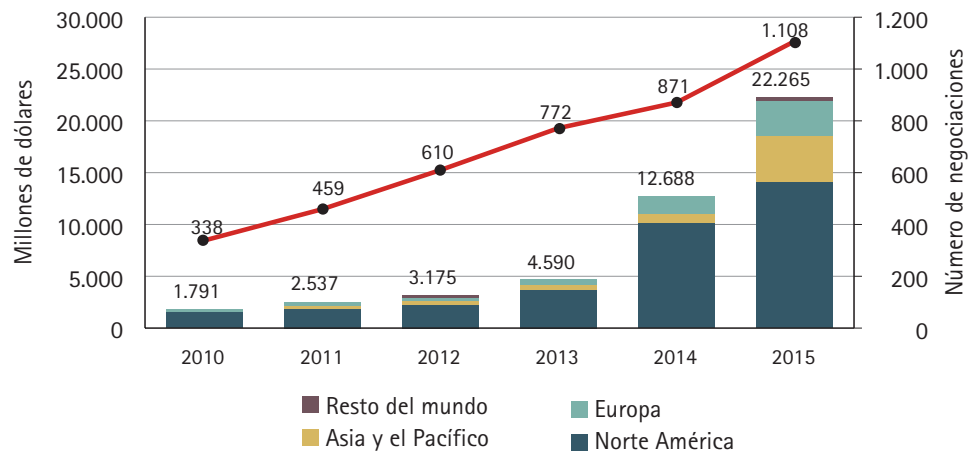
Estas innovaciones o emprendimientos han tenido desde los últimos años un crecimiento acelerado basado en una creciente demanda, al lograr ofrecer soluciones financieras ajustadas a las necesidades y aptitudes de la población,

79. Accenture (2016), Fintech and the Evolving Landscape: Landing points for the industry

concepto conocido como banca contextual⁸⁰. Muestra de ello es la constante evolución de la inversión global en Fintechs, que a 2015 registró un total de USD 22,3⁸¹ billones, con un crecimiento promedio anual desde 2010 de 73%. Así mismo, el número de negocios que han realizado con entidades que buscan hacer uso de sus servicios, ya sea a través de la adquisición o fusión, han aumentado desde 338 en 2010 a 1.108 en 2015.

La mayor proporción de inversión en estos desarrollos ha tenido lugar en Norte América, con 63% del total de inversión en 2015. Europa y los países Asiáticos y del Pacífico también han venido participando pero en una menor proporción, con 15% y 20% del total de inversión en 2015, respectivamente. Entre 2014 y 2015 la inversión en Fintechs de Asia y del Pacífico se quintuplicó.

GRÁFICA 112: Inversión total en Fintechs a nivel global y por regiones

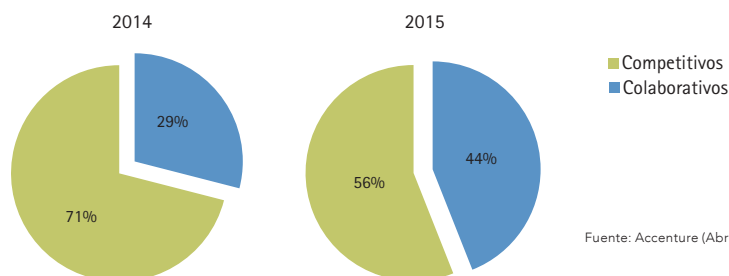


Fuente: Accenture (Abril, 2016)

*Incluye asociaciones, fusiones o adquisiciones

Estas inversiones y negociaciones la hacen todo tipo de entidades de diferentes sectores, entre ellas las financieras por ver en estas nuevas tecnologías oportunidades de negocio en las que se pueden apoyar para evolucionar, y al mismo tiempo que les permite atender una demanda insatisfecha sin necesidad de modificar su modelo de negocio original. Lo anterior se refleja en el aumento en la inversión en Fintech colaborativos frente a la inversión en competitivos, cuya participación aumentó 15pp entre 2014 y 2015⁸².

GRÁFICA 113: Inversión total en Fintechs colaborativos y competitivos



Fuente: Accenture (Abril, 2016)

80 Indra (2016), Identity Management, contextual banking and value-added services for the SME sector need to lead digital strategies in the financial sector.

81 USD 1 billón = USD 1,000 millones

82 Fintech competitivos son aquellos que ofrecen productos o servicios financieros que compiten con las entidades financieras.

A pesar de que la inversión total en Fintech e incluso en Fintech colaborativos ha aumentado, estos desarrollos podrían capturar mejor la atención de entidades bancarias. Se estima que a nivel global, durante 2015 los bancos destinaron USD 50 billones en tecnología financiera, de los cuales USD 22 billones fueron invertidos en Fintech y de ellos USD 5 billones se destinaron a realizar negocios externos en los que los bancos son inversionistas. Esta poca participación en inversión externa por parte de las entidades financieras, junto con la existencia de barreras internas que dificultan su transformación hacia la digitalización, representa un riesgo para ellas al no permitirles cambiar su oferta de servicios al ritmo necesario y mejorar la eficiencia en sus plataformas⁸³.

La información muestra que la inversión en Fintech a nivel global tiene un gran potencial de crecimiento que seguramente se continuará materializando en los años por venir, ya sea por ofrecer alternativas diferentes o por complementar la banca tradicional. Por lo tanto, independientemente de la velocidad y modalidad de adopción por parte de entidades financieras de Fintech, es claro que éstas deben generar nuevas formas de alcanzar, interactuar y satisfacer a sus consumidores para permanecer en el mercado.

La innovación tecnológica para proveer soluciones financieras tiene el potencial para traer tanto beneficios como riesgos para los consumidores financieros, y es considerada una herramienta fundamental para continuar incluyendo a la población al sistema financiero. Sin embargo, esta innovación, junto con su rápido crecimiento y la poca información disponible sobre ella, pone en frente de las autoridades de regulación y supervisión el reto de detectar lo más tempranamente posible los cambios del mercado con un propósito doble: generar un ambiente óptimo que estimule la innovación, pero en el que al mismo tiempo no se vulnere la estabilidad financiera y la protección al consumidor en un entorno digital.

En ese sentido, la tarea de las autoridades es primero que todo entender cómo funcionan las innovaciones, qué tipo de empresas las ofrecen y cuáles son los determinantes por los cuales se da su potencial de crecimiento. En segundo lugar, es necesario estudiar diferentes aspectos sobre cómo estas innovaciones afectan la estabilidad financiera de las entidades y del sector, y cómo afectan la seguridad de la información de las personas y sus intereses. Todo lo anterior requiere que las autoridades tengan un nuevo lente de observación del mercado, que permita plasmar su evaluación en una regulación y supervisión efectiva y que no limite el libre desarrollo del mercado y de la innovación⁸⁴.

Dentro de la evaluación que cada país debe realizar, sobre todo las autoridades financieras, es cómo estos desarrollos afectan la estabilidad financiera y la

83 Accenture (2016), Fintech and the Evolving Landscape: Landing points for the industry
84 Financial Stability Board (Abril, 2016)

protección al consumidor financiero. En cuanto a la estabilidad, las autoridades tendrán que evaluar factores micro, como los cambios en la exposición de riesgos por parte de las entidades financieras vigiladas que adopten nuevas tecnologías, el estado de la regulación en la materia, los requerimientos en temas de calidad y seguridad de la información y de las operaciones y continuidad del negocio en un ambiente digital y conectado internacionalmente. Por el lado del análisis macro, las autoridades deberán evaluar los potenciales efectos sistémicos de las innovaciones, cambios en los canales de transmisión, y efectos sobre liquidez, transparencia y apalancamiento, entre otros factores⁸⁵.

En esta línea, a nivel internacional los países se han cuestionado sobre cuál va a ser su rol, teniendo en cuenta las particularidades de sus sectores financieros locales. Por ejemplo, Estados Unidos, a través del Director de la agencia de protección al consumidor financiero⁸⁶ públicamente convocó a los desarrolladores de productos y servicios financieros tecnológicos a suscribir acuerdos en los cuales la agencia gubernamental declara que no tiene intención de hacer uso de sus competencias sancionadoras contra las compañías que introduzcan nuevos servicios financieros; una especie de "puerto seguro" que opera bajo ciertas condiciones, incluyendo el compromiso de entablar discusiones con el regulador para presentar sus iniciativas. En el caso de Estados Unidos, las autoridades han tomado entonces un rol facilitador y han tomado las medidas que han considerado adecuadas para su industria. Sin embargo, hay que tener en cuenta que para abordar estos desarrollos no hay una solución única; cada país tendrá que ir aprendiendo sobre estos nuevos temas y ajustando su regulación y supervisión.

En materia de protección al consumidor financiero, evidentemente hay necesidad de avanzar en los estándares teniendo en cuenta la inevitable evolución de los servicios financieros hacia la digitalización. En primer lugar, hay que tener presente que el núcleo de las recomendaciones expedidas por la OCDE⁸⁷, que apuntan a que las jurisdicciones tengan en un marco legal, regulatorio y de supervisión apropiado, a que exista un órgano de supervisión en materia de protección al consumidor, se dé un trato justo a los consumidores financieros, se les proteja contra el fraude y se proteja su información, son la base de cualquier sistema de protección adecuado para abordar los desafíos que plantea el nuevo entorno. Probablemente se requerirá de algún afinamiento a las reglas existentes para mantener la transparencia de los mercados y permitir que los consumidores entiendan las condiciones y los riesgos de eventuales nuevos productos.

Valga anotar que recientemente la misma OCDE, en la actualización a sus recomendaciones para la protección al consumidor en materia de comercio

85 Ibidem
86 Consumer Financial Protection Bureau
87 OCDE (2011), G20 High-Level Principles on
Financial Consumer Protection

electrónico⁸⁸, presenta novedades que tienen plena aplicación al entorno financiero. Entre ellas podemos destacar:

- **Teléfonos móviles.** El creciente uso de teléfonos móviles trae una serie de desafíos técnicos para que la revelación de información sea efectiva por ejemplo, cuando se tiene pantallas pequeñas que pueden además, limitar que el consumidor lleve un adecuado registro de la misma. Se incluyen recomendaciones que resaltan la necesidad de tener en cuenta en la regulación las limitaciones tecnológicas o las características especiales de los móviles usados por ciertos consumidores.
- **Protección en los pagos.** El nivel de la protección de ciertos pagos puede variar dependiendo del tipo de mecanismo usado. La recomendación solicita a las partes interesadas para que se trabaje conjuntamente para desarrollar requisitos mínimos a través de todas las plataformas de pagos. En este punto específico y para el caso Colombiano, la SFC ha venido trabajando un proyecto para que las entidades vigiladas exijan ciertas seguridades de tipo técnico a las pasarelas de pagos⁸⁹ para que puedan entablar relaciones comerciales con estas entidades.
- **Transacciones no monetarias.** Cada vez más los consumidores adquieren bienes y servicios "gratuitos" a cambio de información personal. La recomendación propende porque se establezcan mecanismos para que los consumidores que presenten problemas con este tipo de transacciones sean compensados.

Más allá de los productos ofrecidos, que dependen de una política regulatoria más o menos fija, y entendiendo igualmente que algunos de ellos tienen el potencial de cambiar la forma en que se prestan ciertos servicios financieros, una estructura desarrollada de protección al consumidor siempre requerirá de algunos ajustes a nivel normativo para adecuarse a las nuevas condiciones de los mercados y sin duda mejorar sus sistemas de información para entender lo más rápidamente posible los productos novedosos, sus promesas para el consumidor financiero, para la inclusión financiera, y al mismo tiempo abordar adecuadamente los riesgos inherentes.

Educación Económica y Financiera

El entorno digital en nuestro país ha venido consolidándose rápidamente tal como da cuenta este informe. Ante esta realidad, y considerando que la intervención en materia de educación de todos los actores en la cadena de protección al consumidor es una herramienta importante para la protección de los consumidores financieros, la SFC, además de continuar con los deberes que le

88 OCDE (2016), Consumer Protection in E-commerce: OECD Recommendation. Paris. OECD Publishing

89 Herramientas que facilitan los pagos o negociaciones en comercios electrónicos

han sido encomendados por el marco legal e institucional vigente de protección al consumidor, ha venido desarrollando importantes esfuerzos en materia de Educación Económica y Financiera.

El primero de ellos a través de su participación en la comisión intersectorial establecida por el Decreto 457 de 2014 mediante el cual se organiza el Sistema Administrativo Nacional para la Educación Económica y Financiera, dentro del cual se ha trabajado en la construcción del documento contentivo de la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera y todos los elementos adicionales para hacer operativo el referido comité. Adicionalmente se han venido trabajando documentos conceptuales con los contenidos que van a ser parte de los programas de educación financiera en temas como Mecanismos de protección al consumidor, fraude, planeación financiera, ahorro, educación previsional, manejo de deudas y sobreendeudamiento.

Por otro lado, la SFC continúa adelantando programas de Educación Financiera dentro de un programa genérico de educación denominado "Aprenda con la Súper: Sembrando Cultura para la Prevención". En ejecución de los diferentes programas la SFC llegó en el año 2015 a 6.337 asistentes, con un grupo poblacional compuesto de estudiantes, funcionarios y público en general, con un incremento de la asistencia del 82% frente a las cumplidas en el año 2014, lo cual se traduce en la realización de 153 capacitaciones, 65% más entre charlas y talleres.

Por último la SFC celebró un convenio con el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF, con el objeto de contar con un diagnóstico de la experiencia de las entidades vigiladas por la SFC y los resultados obtenidos en la implementación de programas de educación financiera para adultos, jóvenes y niños, de acuerdo con los productos y/o servicios que ofrecen.

Esta encuesta tuvo en cuenta las variables de mayor impacto en los programas, desde el área de ubicación y el empoderamiento, pasando por los canales hasta la evaluación de los mismos con los siguientes objetivos:

- Caracterizar el conjunto de entidades vigiladas por la SFC en términos de las fortalezas y debilidades de sus programas de educación financiera.
- Definir variables clave en el desarrollo y ejecución de un programa de educación financiera.
- Evaluar el estado de las variables clave en el conjunto de entidades vigiladas por la SFC.

La encuesta fue realizada a 144 entidades vigiladas y la entrevista para profundizar en los resultados se realizó según criterio de tamaño, especialidad, resultados, tipo de entidad, etc., lo cual permitió obtener información respecto a la importancia relativa que recibe el tema de educación financiera al interior de la entidad vigilada, el tipo de público al que se dirige, los canales que utiliza para la difusión y promoción de sus acciones, así como las estrategias desarrolladas para el seguimiento de los logros del programa.

Algunos de los resultados preliminares de la encuesta, que se realizó en 2014, son los siguientes:

El 43,2% del total de instituciones encuestadas afirmó haber comenzado su programa hace tres o cuatro años, es decir, aproximadamente a mediados del año 2010, justo un año después de la expedición de la Ley 1328 de 2009, la cual consagró como una obligación de las entidades vigiladas contar con programas de educación financiera. De igual forma, al analizar los tiempos de ejecución del programa de educación financiera muestra que el 25,2% de las entidades encuestadas decidieron tomar acciones inmediatas al respecto creando programas en la materia.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el sector asegurador ha hecho una importante gestión en este proceso pues el 72,7% de sus integrantes comenzó sus programas hace más de cuatro años y el 18,2% lo comenzó desde hace tres o cuatro años. Tan solo porcentajes muy pequeños son los que han comenzado los programas recientemente.

En el caso de los establecimientos bancarios, se destaca el hecho de que el 50% de ellos creó su programa en un periodo de tres o cuatro años atrás. En contraste, el 43,5% de los programas educativos del sector fiduciario se creó en un periodo menor a dos años a la fecha de realización de la encuesta.

De acuerdo con la información reportada, en algunas entidades el programa de educación financiera está dirigido por un cargo alto de la compañía. Sin embargo, también se encontraron programas a cargo de posiciones intermedias o niveles bajos en la organización, lo que limita la libertad que tiene el programa para modificarse o expandirse.

Al interior de las entidades vigiladas, el área que mayor programas de educación financiera lidera es la de Servicio al Cliente con el 31,5%. Sin embargo, 16,7% de las áreas de Mercadeo de las entidades lideran este tipo de programas, lo que en principio podría desviar el objetivo primordial de los programas de educación financiera.

Se evidenció igualmente que el sector de seguros es el que presenta una de las variaciones más grandes ya que el 91% registró tener un programa de educación financiera y el 9% restante lo estaban desarrollando. Las entidades pertenecientes a los sectores de Administradoras de Fondos de Pensiones y Cooperativas sobresalieron por cuanto el 100% de entidades ya contaban con programas de educación financiera. Por otro lado, un 21% de los comisionistas y un 8% de las fiduciarias no tenían programas ni siquiera en proceso de desarrollo.

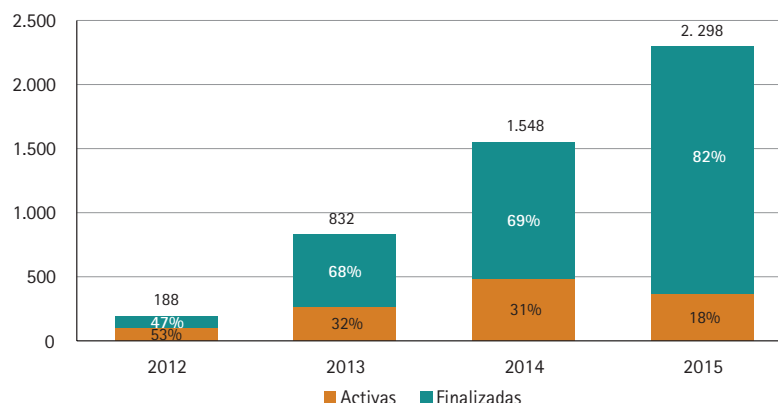
Avances en la aplicación de las Facultades jurisdiccionales de la SFC

La SFC continúa ejerciendo las facultades jurisdiccionales que le fueron conferidas mediante la Ley 1480 de 2011 gestionando con éxito el aumento constante de las demandas presentadas. Estas facultades le han permitido a la entidad fallar en derecho y con las facultades propias de un juez respecto de las controversias que surgen en la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones propias de los contratos a cargo de sus entidades vigiladas y las desarrolla la Delegatura para facultades jurisdiccionales, un área que depende directamente del Despacho del Superintendente Financiero.

La Delegatura para Funciones Jurisdiccionales registró, en lo que es ya una tendencia clara desde que empezó sus labores en el año 2012, un aumento del 48% en el número de las demandas recibidas en el 2015 respecto al año anterior, consolidándose como una instancia importante para los consumidores financieros que procuran la defensa de sus derechos en ejercicio de la acción de protección al consumidor consagrada por la Ley 1480 de 2011.

Desde abril de 2012 hasta diciembre de 2015, la SFC ha recibido un total de 4.866 demandas de las cuales el 82% se finalizaron. Sólo en el 2015 se recibieron 2.298 demandas de las cuales 1.934 (84%) se finalizaron al cierre del año.

GRÁFICA 114: Evolución de las demandas en 2012-2015

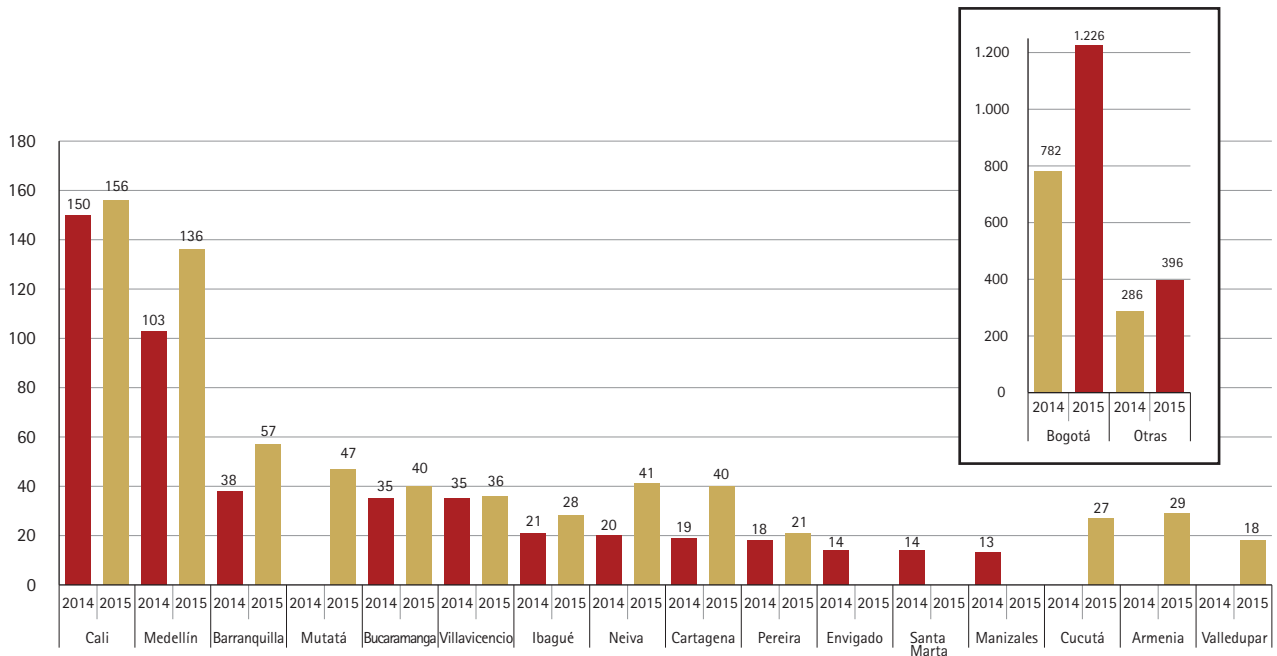


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Debe destacarse que la posibilidad de realizar audiencias virtuales, adicionalmente a los mecanismos disponibles para interponer una demanda, como lo es la página web de la SFC y demás facilidades con la que cuentan los usuarios para la consulta de los estados y traslados diarios de las mismas, así como la consulta en tiempo real de los expedientes, se ha constituido en un auténtico mecanismo de descentralización que continúa consolidándose en todo el territorio nacional. En esta misma línea de búsqueda de mejora en la prestación de sus servicios, la Delegatura para facultades Jurisdiccionales publica en la página web de la SFC los principales fallos que pueden ser de interés para los consumidores financieros, categorizados convenientemente por productos de uso masivo y otros temas relevantes. Esta información además de publicitar las líneas jurisprudenciales más importantes, es un valioso ejercicio pedagógico sobre los derechos y deberes de los consumidores financieros es muy útil para los consumidores que pretendan interponer una demanda ante la SFC.

Todo lo anterior ha permitido que exista un mayor acceso de las regiones a este servicio de la SFC. Por ejemplo, 47% -es decir 1.078 del total de 2.298 demandas recibidas durante el 2015, fueron interpuestas desde ciudades distintas a Bogotá D.C. También vale la pena destacar el aumento durante 2015 de quejas en ciudades como Medellín (32%), Barranquilla (50%), Neiva (105%) y Cartagena (111%), y también la reactivación de quejas en ciudades como Mutatá, Cúcuta, Armenia y Valledupar.

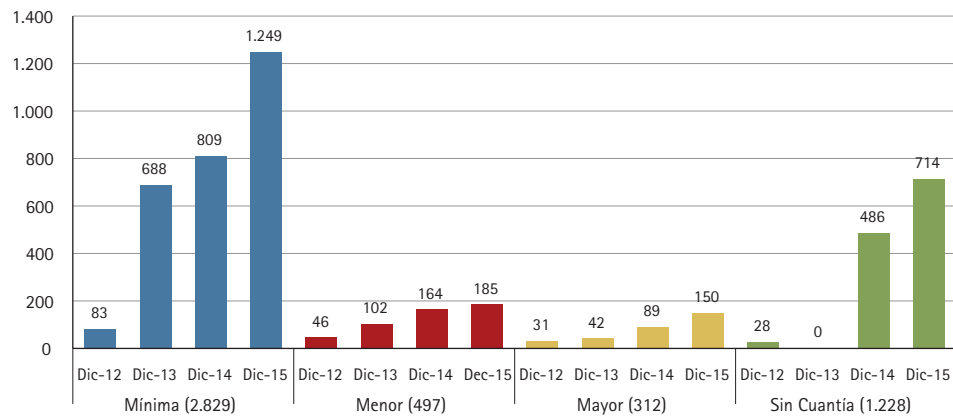
GRÁFICA 115: Evolución de las demandas en las ciudades 2014-2015



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

De las demandas presentadas en el 2015, 1.249 (54%) fueron de mínima cuantía (de menos de 40 SMMLV). Este tipo de demanda se puede presentar verbalmente, lo que ha privilegiado las pequeñas causas como lo evidencia el uso que le han dado los consumidores financieros a este trámite expedito y efectivo para la resolución de sus diferencias contractuales con las entidades vigiladas. Esto significa un crecimiento del 81% en el número de demandas de mínima cuantía desde 2013, el primer año completo en el que operó la Delegatura, y el 2015.

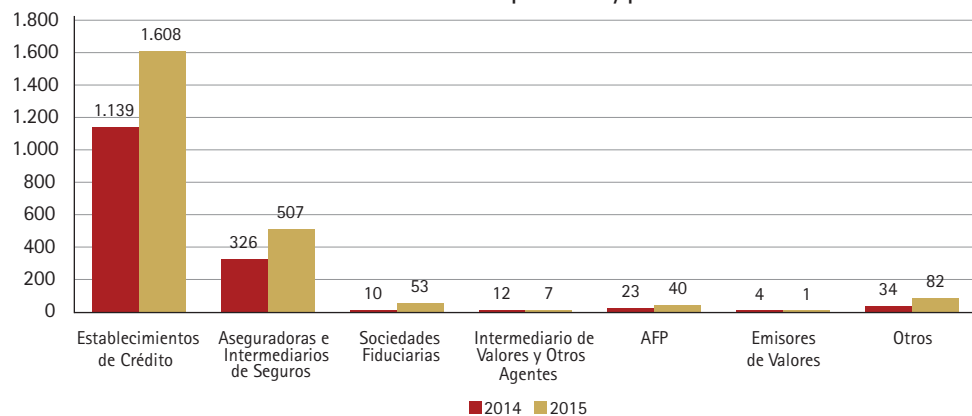
GRÁFICA 116: Total de Demanda por cuantía 2012 - 2015



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

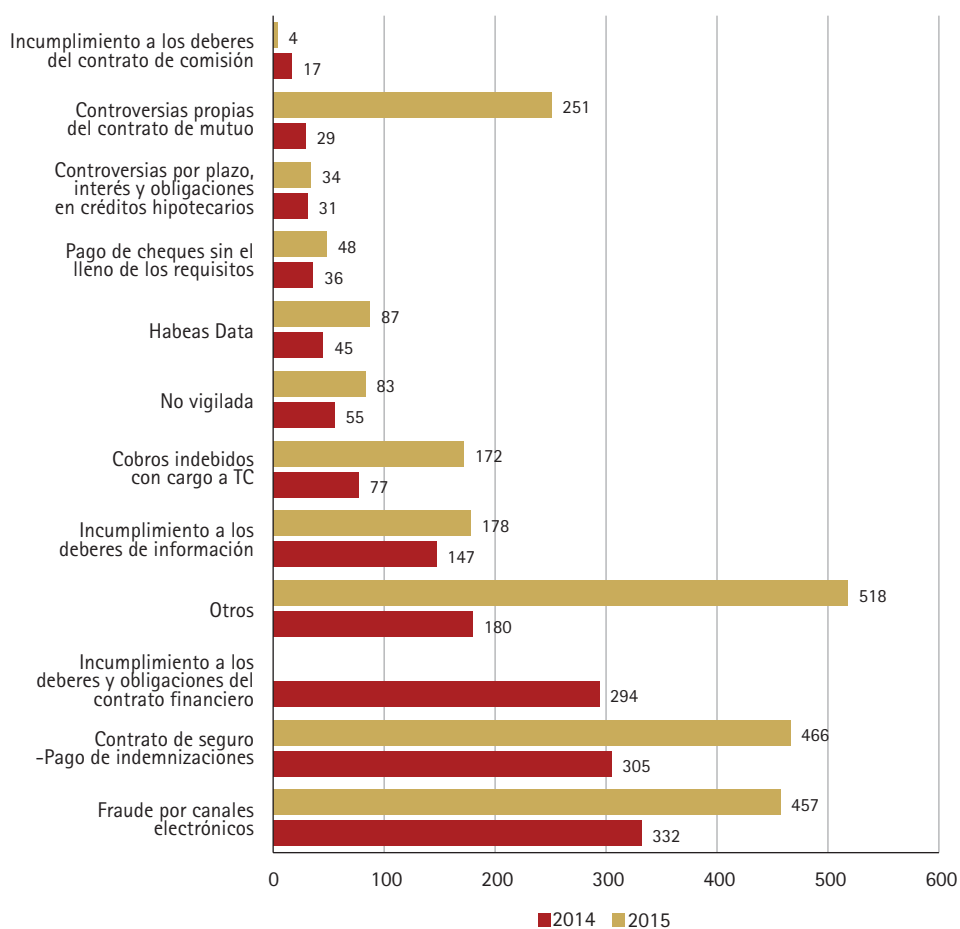
Del total de demandas presentadas durante el año 2015, 1.608 -es decir el 84%- se concentró en establecimientos de crédito, seguido de aseguradoras e intermediarios de seguros con el 12%. Por tema de demanda, los tres principales temas fueron fraude por canales electrónicos (20%), contrato de seguro - pago de indemnizaciones (20%) y controversias propias del contrato de mutuo (11%) que representaron el 51% de las demandas interpuestas. Vale destacar el aumento frente a 2014 de demandas de temas como controversias propias del contrato de mutuo (766%), cobros indebidos a cargo de tarjetas de crédito (123%) contrato de seguro-pago de indemnizaciones (53%) fraude por canales electrónicos (38%).

GRÁFICA 117: Demandas por sector y por temas



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

GRÁFICA 118: Demandas por tema 2014-2015



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Avance en la atención de quejas y reclamos

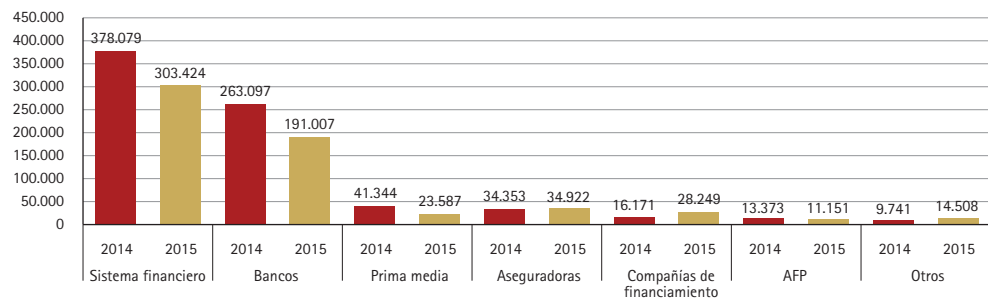
La SFC, como una de las instancias de protección al consumidor financiero en Colombia, recibe, canaliza y atiende las quejas presentadas por los consumidores financieros, realizando un seguimiento a los informes de quejas que reportan las entidades vigiladas y los defensores del consumidor financiero. Uno de los propósitos de la SFC en el mediano plazo consiste en empezar a recopilar, procesar y analizar la información de quejas contra las entidades vigiladas aplicando técnicas de minería de datos, que permitan identificar y evaluar tendencias para proteger al consumidor financiero más efectivamente así como para efectos de supervisión.

El uso de estas herramientas será un paso adelante para descubrir las piezas de información necesarias que servirán para ayudar a trazar el curso de la regulación

futura ante la aparición de las denominadas "tecnologías disruptivas" en materia financiera, que requieren la rápida reacción de reguladores y supervisores en búsqueda del equilibrio entre la modernización y la estabilidad de los mercados financieros, sumada a la protección de los consumidores.

En cuanto a la evolución en la atención de quejas, la SFC, las entidades vigiladas y el defensor del consumidor financiero, en el número de quejas pendientes por resolver en el sistema financiero al finalizar el año 2015, tuvo una reducción del 20%, pasando de 378.079 en 2014 a 303.424. Esta reducción se explica por la disminución en quejas por resolver en los establecimientos bancarios, prima media y AFP. Por su parte, dentro del total de quejas, las interpuestas en contra de las compañías de financiamiento presentaron un incremento importante del 74,6% en el número de quejas por resolver respecto del año anterior. Lo anterior en línea con la salida del mercado de dos entidades de este tipo.

GRÁFICA 119: Total de quejas por resolver (diciembre 2014 Vs. diciembre 2015)



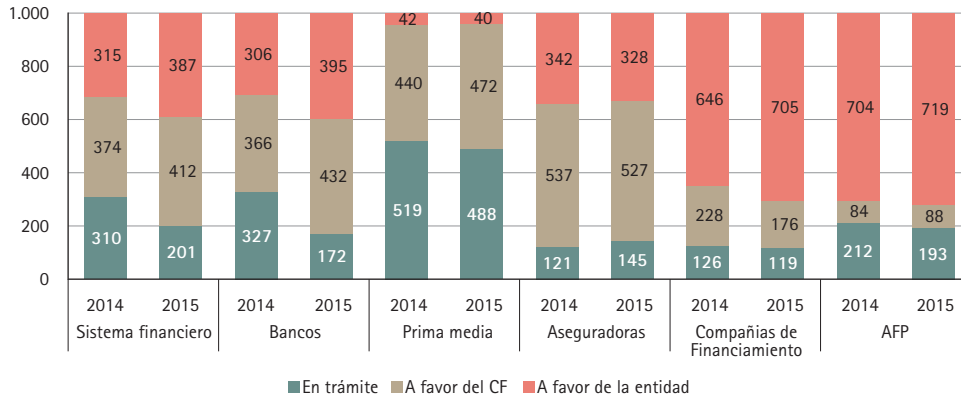
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

La siguiente gráfica nos aproxima por industria a la oportunidad de la gestión y al sentido de la decisión por cada 1.000 quejas en trámite. Este indicador establece un comparativo fiable entre las industrias independientemente del número de quejas recibidas.

A nivel general se evidencia una reducción en el porcentaje de quejas pendientes por finalizar en cada periodo donde los sectores que tradicionalmente gestionan la mayor cantidad de quejas (bancos y aseguradoras) son los que finalizan la mayor cantidad de quejas trimestre a trimestre, pasando finalizar el año con 310 quejas por cada 1.000 en trámite en 2014 a 201 quejas por cada 1.000 al finalizar 2015.

El sentido final de la decisión de las quejas atendidas, se resalta que a lo largo de todas las industrias, una proporción importante se resuelve a favor del consumidor financiero con la excepción de las compañías de financiamiento y las AFP, donde las decisiones a favor del consumidor financiero son menores respecto de las favorables a la entidad.

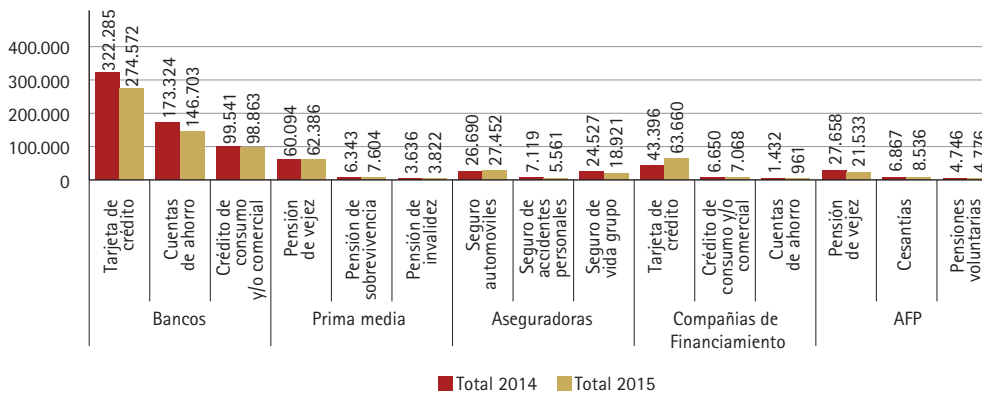
GRÁFICA 120: Atención de quejas por cada 1.000 por resolver por tipo de entidad (promedio trimestral 2015)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Las quejas finalizadas por producto durante el 2015 disminuyeron frente al 2014 tomando como referencia los productos con mayor número de reclamaciones, es decir, tarjeta de crédito, cuentas de ahorro y crédito de consumo y comercial.

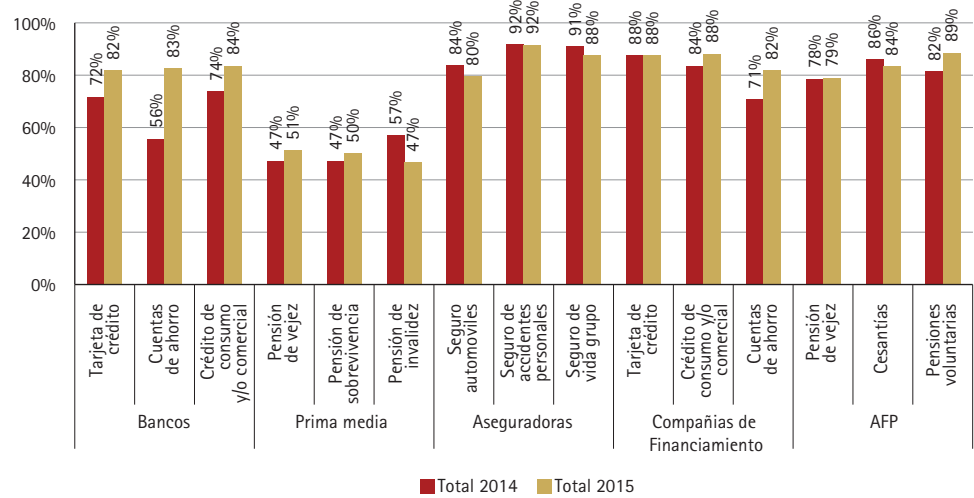
GRÁFICA 121: Número de quejas finalizadas por producto y entidad



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Como se anotó anteriormente, si bien las quejas finalizadas por producto disminuyeron en el 2015 frente al 2014, el promedio trimestral de quejas finalizadas por producto y entidad como proporción del promedio de quejas por resolver fue superior consistentemente en el 2015 frente al 2014, en particular respecto de los productos de los establecimientos de crédito. En otras palabras, la gestión de las entidades que reciben el mayor número de reclamaciones, como lo son los Bancos y las compañías de financiamiento, mejoró para el 2015.

GRÁFICA 122: Promedio trimestral de quejas finalizadas por producto y entidad como proporción de promedio de quejas por resolver



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

La decisión a favor o en contra del consumidor financiero por cada 1.000 quejas finalizadas por producto y tipo de entidad arroja resultados diversos sobre los cuales consideramos oportuno destacar los siguientes:

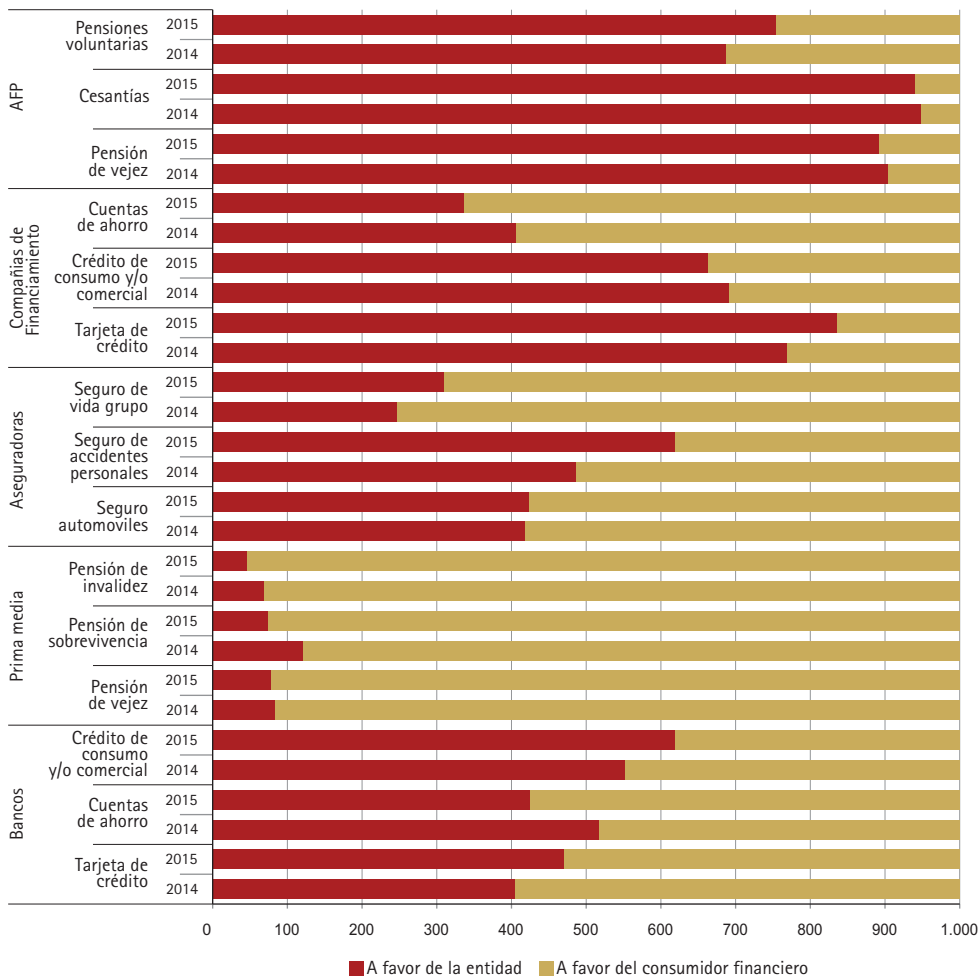
Bancos: los productos objeto de la medición fueron tarjeta de crédito, cuenta de ahorros y crédito de consumo. Si bien la proporción varía en razón al producto en tarjeta de crédito y cuentas de ahorro más del 50% de las reclamaciones fueron resueltas a favor del consumidor financiero. En el caso de tarjeta de crédito 529 de 1.000, y en cuenta de ahorro 574 de 1.000. No sucedió igual con el crédito de consumo donde se resolvieron a favor del consumidor 381 por cada 1.000 quejas tramitadas.

Prima media y AFP: la proporción de las reclamaciones resueltas a favor del consumidor financiero por los tres conceptos de pensión de vejez, sobrevivencia e invalidez es superior al 90% lo cual se explica por la coyuntura específica que surtió Colpensiones y la naturaleza misma de la prestación. Contrastan estas cifras con los resultados de las AFP donde la proporción de quejas resueltas a favor del consumidor financiero se invierte en materia de pensión de vejez y cesantías donde alrededor del 10% de las reclamaciones son resueltas a favor del consumidor financiero.

Sector asegurador: teniendo en cuenta los seguros de automóviles, de accidentes personales y de vida grupo, durante 2015 por cada 1.000 quejas finalizadas, las quejas resueltas a favor del consumidor financiero fueron mayores que para

los demás ramos, presentando un aumento de alrededor 100 quejas por cada 1.000 finalizadas. En el caso de seguros de automóviles, el sentido de las quejas finalizadas fue similar que en 2015 respecto al año anterior, con un poco más de 400 por cada 1.000 resueltas a favor del consumidor. En el caso de vida grupo, las quejas finalizadas a favor del consumidor aumentaron en alrededor 50 de cada 1.000 quejas finalizadas.

GRÁFICA 123: Sentido del número de quejas por cada 1.000 finalizadas por producto y tipo de entidad



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

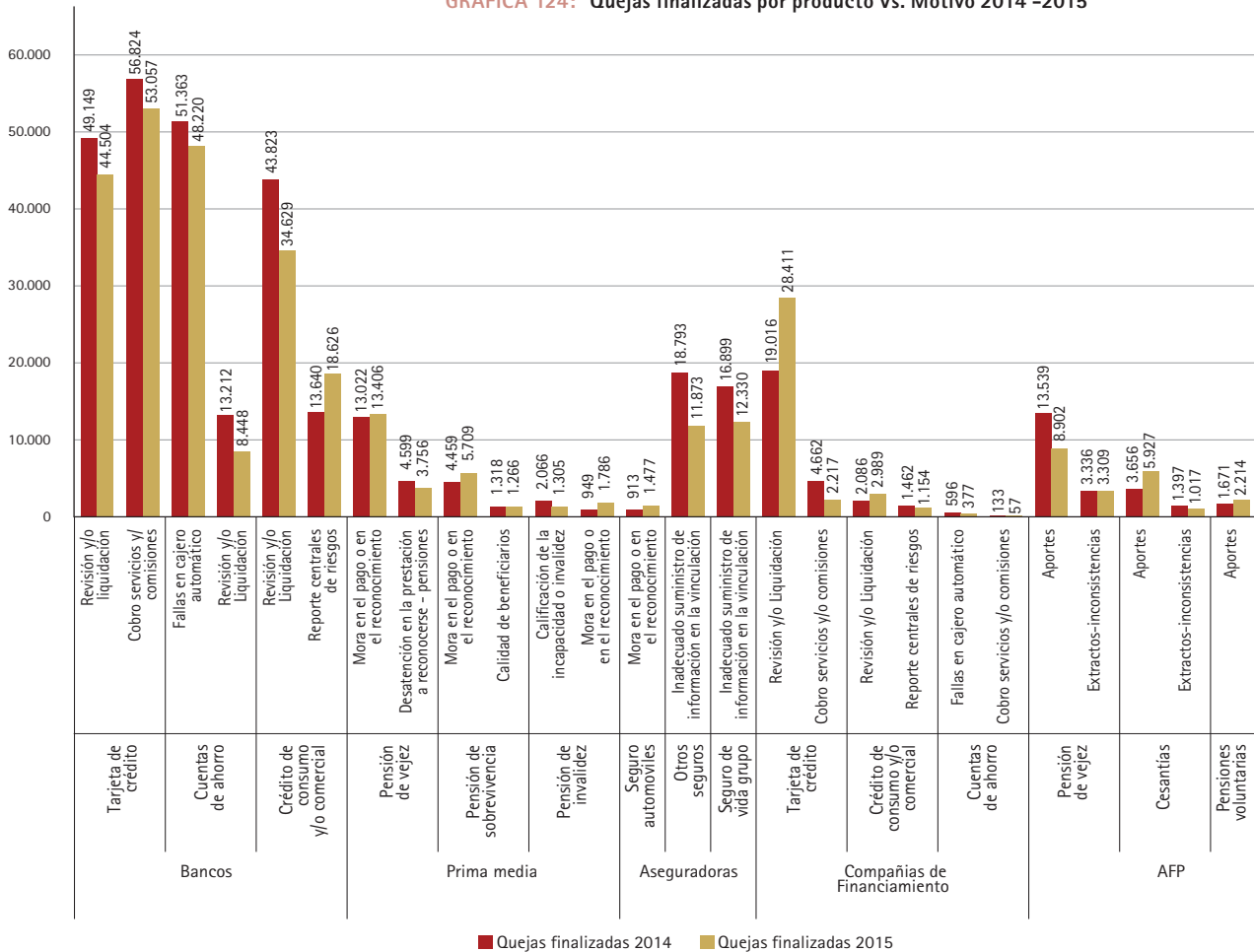
Al analizar la evolución de las quejas por entidad, producto y motivo entre 2014 y 2015, y aclarando que el total de quejas finalizadas disminuyó en la medida en que el número de quejas por resolver también disminuyó en 2015, se evidencia que la gran mayoría de quejas están asociadas a los establecimientos de crédito, particularmente bancarios, y se concentran principalmente en tarjetas de crédito, cuyo motivo principal es el cobro de servicios y/o comisiones en el caso de los bancos, y a la revisión y liquidación en el caso de las compañías de financiamiento,

que en 2015 aumentó de manera importante frente al año anterior. Vale la pena destacar el aumento significativo del número de quejas finalizadas relacionadas con el reporte a las centrales de riesgo por créditos de consumo y/o comerciales. En cuanto a las cuentas de ahorro, el principal motivo de quejas continúa siendo las fallas en cajeros automáticos, y en los créditos de consumo y/o comercial, el principal motivo de queja continúa siendo el de revisión y/o liquidación.

Tanto para las entidades del régimen de prima media como para las AFP, el principal producto objeto de queja continúa siendo la pensión de vejez, pero en el primer caso, el principal motivo es el de mora en el pago de reconocimiento, mientras que en el segundo el motivo es el de aportes.

Las quejas presentadas en contra de las entidades aseguradoras se concentraron en los seguros de vida grupo y de otros seguros, en ambos casos siendo el principal motivo de queja el inadecuado suministro de información al momento de vinculación.

GRÁFICA 124: Quejas finalizadas por producto Vs. Motivo 2014 -2015



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Conclusiones

El continuo desarrollo de servicios financieros innovadores requiere de una evolución en la manera de proteger al consumidor financiero, velando por la estabilidad financiera y dinamizando la innovación. Si bien en Colombia existen desarrollos importantes en materia de protección al consumidor, una efectiva protección requiere de mejoras constantes que impacten la regulación teniendo como base un mayor entendimiento de las necesidades de la población. Es así como la regulación debe continuar promoviendo la innovación de productos que las atiendan y subsanando las fallas de mercado que puedan presentarse.

Ante las innovaciones en servicios financieros, el empoderamiento del consumidor financiero es clave. En esa línea deberá continuarse en la búsqueda de mecanismos más efectivos para empoderar al consumidor al momento de recibir información y que esta revierta en la toma de decisiones financieras más acertadas, partiendo de recomendaciones como las formuladas por la OECD que implican estructuraciones específicas de contenidos relevantes y pedagogías apropiadas de acuerdo al segmento poblacional que se quiera impactar.

Es necesario continuar trabajando porque la población conozca las diferentes instancias de protección al consumidor financiero. No obstante lo anterior, los diferentes mecanismos de resolución de quejas y demandas puestos a disponibilidad del público por parte de la SFC han resultado efectivos en facilitar el acceso a las funciones de la entidad a la población de toda la geografía nacional. Esto se ha evidenciado no sólo en la gestión de quejas, sino también en el creciente número de demandas interpuestas ante la entidad desde 2011, que además tienen representatividad de otras ciudades diferentes a Bogotá D.C.

Índice para medir el avance de la inclusión financiera: Una propuesta metodológica de AFI⁹⁰

En abril de 2016 la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) publicó la guía metodológica número 18, que contiene una propuesta para la construcción de un índice de inclusión financiera que permita en un sólo número integrar diversos indicadores de inclusión financiera y medir el avance de la misma en los países.

El índice propuesto se construye a partir de un conjunto de indicadores seleccionados que hacen parte del grupo de indicadores básicos desarrollados

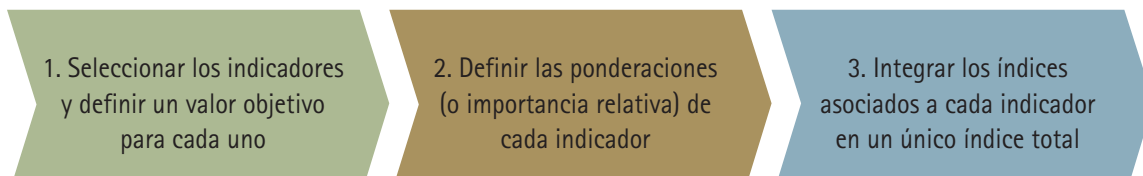
90 AFI (April 2016), "A financial inclusion index to measure the progress of financial inclusion". El documento completo se puede consultar a través del siguiente enlace: <http://www.afi-global.org/library/publications/financial-inclusion-index-measure-progress-financial-inclusion>.

por los diversos países que pertenecen a AFI y que hoy constituyen los indicadores comunes de seguimiento a la inclusión financiera por parte éstos países incluyendo Colombia.

Esta propuesta contempla inicialmente indicadores de las dimensiones de acceso y uso y se advierte que su implementación debe servir exclusivamente como herramienta de diagnóstico y no de comparación entre países.

Para la construcción de este índice se siguieron los siguientes pasos:

GRÁFICA 125: Pasos para la construcción del índice de inclusión financiera propuesto por AFI



Fuente: AFI (Abril 2016), Guideline note No 18.

Los indicadores seleccionados para el cálculo del índice son cinco, tres de acceso y dos de uso de servicios financieros formales. La siguiente tabla presenta la relación de los indicadores seleccionados, su valor objetivo y las ponderaciones establecidas en la metodología para cada uno.

Es importante señalar que la guía metodológica advierte que tanto el valor objetivo como las ponderaciones asignadas a cada indicador podrán ser modificados por cada país, de acuerdo a los intereses y prioridades específicas en materia de inclusión financiera que tenga cada uno.

TABLA 12: Indicadores, valores objetivo y ponderaciones considerados en el índice de inclusión financiera

Dimensión	Indicadores	Ponderación por indicador	Valor objetivo
Acceso	Número de PdA por 100.000 adultos	0,50	250
	% municipios con al menos un PdA	0,25	100
	% población que vive en los municipios con al menos un PdA	0,25	100
Uso	% de adultos con al menos una cuenta de ahorros formal	0,40	95
	% de adultos con al menos un producto de crédito formal	0,60	40

Fuente: AFI (Abril 2016), Guideline note No 18.

PdA corresponde a Punto de acceso financiero.

De acuerdo con la guía metodológica, cada una de las dos dimensiones consideradas tiene una importancia relativa igual del 50% del índice.

Al interior de cada dimensión, cada indicador tiene una importancia relativa de forma que la suma de éstas para cada dimensión sea igual a uno. Así por ejemplo, en la dimensión de acceso las ponderaciones definidas son 0,5 (PdA por 100.000 adultos), 0,25 (% de municipios con al menos un PdA) y 0,25 (% de población que vive en los municipios con al menos un PdA).

De acuerdo con el valor del índice total, el cual varía entre cero y uno, se define el nivel de inclusión financiera de cada país en un momento determinado. La siguiente tabla presenta los cortes asociados a cada uno de los niveles de inclusión financiera definidos.

TABLA 13: Posibles resultados del índice de inclusión financiera e interpretación

Valores del índice	Interpretación
$0 \leq \text{índice} < 0,25$	Inclusión financiera baja
$0,25 \leq \text{índice} < 0,5$	Inclusión financiera moderada
$0,5 \leq \text{índice} < 0,75$	Inclusión financiera por encima del promedio
$0,75 \leq \text{índice} \leq 1$	Inclusión financiera alta

Fuente: AFI (April 2016), Guideline note No 18.

Las siguientes tablas presentan el cálculo del índice para Colombia para los años 2011 y 2015.

TABLA 14: Índice de inclusión financiera para Colombia – 2011

Dimensión	Indicadores	Ponderación	Valor objetivo	Indicadores de Colombia 2011	Índices Colombia	Índice por dimensión	Índice total
Acceso	Número de PdA por 100.000 adultos	0,50	250	86,9	0,3	0,5	0,47
	% municipios con al menos un PdA	0,25	100	99,2	1,0		
	% población que vive en los municipios con al menos un PdA	0,25	100	99,7	1,0		
Uso	% de adultos con al menos una cuenta de ahorros formal	0,40	95	61	0,6	0,4	
	% de adultos con al menos un producto de crédito formal	0,60	40	14,3	0,4		

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria, ONG y CIFIN – cálculos Banca de las Oportunidades.

TABLA 15: Índice de inclusión financiera para Colombia – 2015

Dimensión	Indicadores	Ponderación	Valor objetivo	Indicadores de Colombia 2011	Índices Colombia	Índice por dimensión	Índice total
Acceso	Número de PdA por 100.000 adultos	0,5	250	308,6	1,2	1,1	0,85
	% municipios con al menos un PdA	0,25	100	100	1,0		
	% población que vive en los municipios con al menos un PdA	0,25	100	100	1,0		
Uso	% de adultos con al menos una cuenta de ahorros formal	0,4	95	70,4	0,7	0,6	
	% de adultos con al menos un producto de crédito formal	0,6	40	20,9	0,5		

Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria, ONG y CIFIN – cálculos Banca de las Oportunidades.

A partir del cálculo del índice de inclusión financiera para Colombia, se observa que entre 2011 y 2015, el país pasó de tener un nivel de inclusión financiera moderada (0,47) a alta (0,85), resultado explicado en la mejora en todos los indicadores considerados, especialmente en los relacionados con la dimensión de acceso.

En los tres indicadores considerados en la dimensión de acceso, Colombia alcanzó el valor objetivo, incluso superó los 250 puntos de acceso por 100.000 adultos sugeridos en la guía metodológica de AFI. Esto hace que esta dimensión explique en mayor medida la mejora en el índice total.

Con respecto a los indicadores de uso, se advierte que persisten retos ya que Colombia aún está lejos de los valores objetivo propuestos en relación con tenencia de cuentas de ahorro y para acceso a crédito formal por parte de la población adulta.

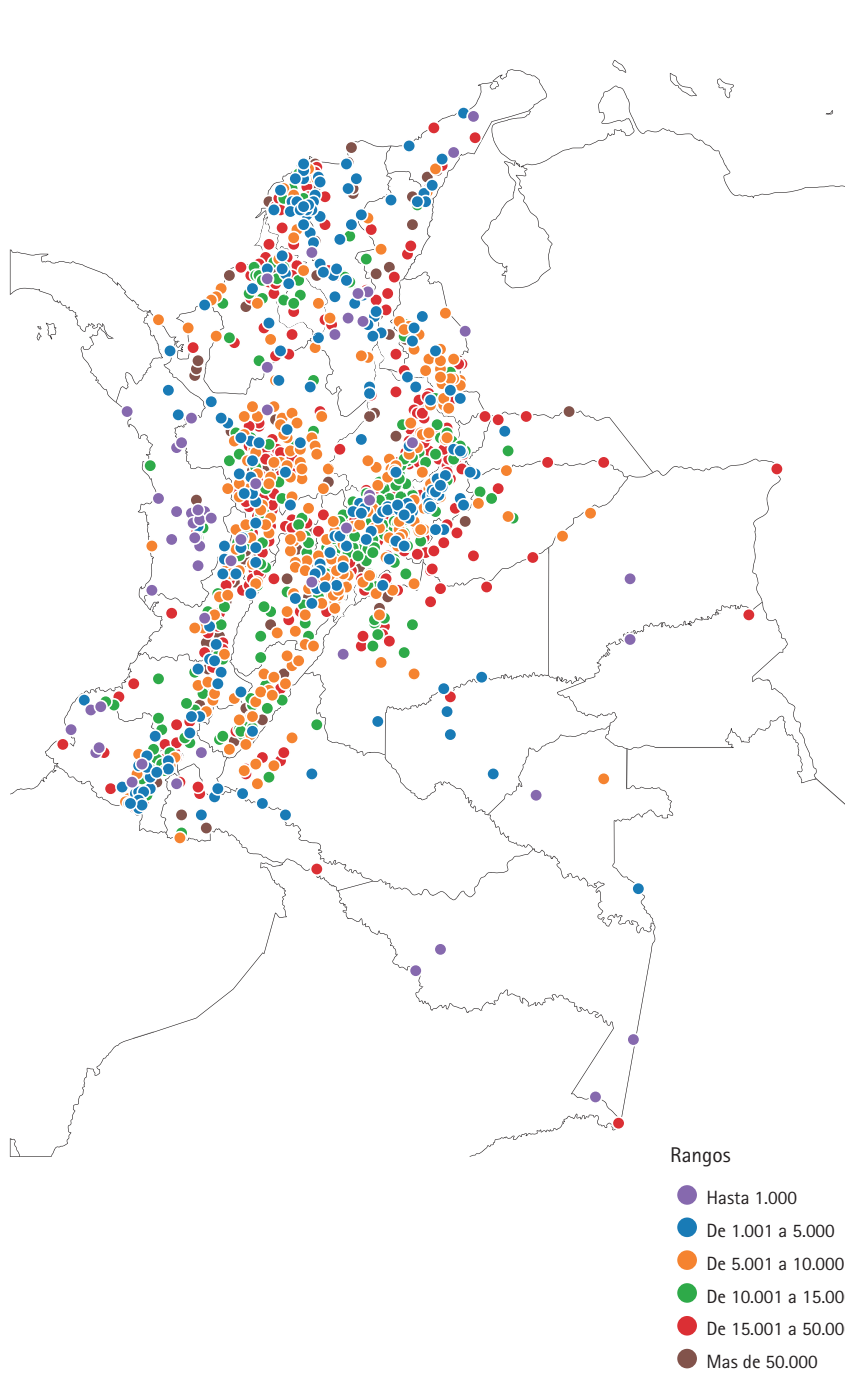
Además de compartir los resultados para Colombia aplicando la metodología de construcción de un índice de inclusión financiera propuesto por AFI, se hace una invitación a analizar si los indicadores sugeridos, sus ponderaciones y su valor objetivo responden a los retos y prioridades del país en materia de inclusión financiera.

Igualmente es necesario seguir trabajando para identificar de qué forma se pueden incorporar en este tipo de medidas indicadores de las dimensiones de calidad y bienestar y cómo definir sus valores ideales u objetivo; teniendo en cuenta que estas dos dimensiones tienen un mayor componente de subjetividad y que para su construcción es necesario conocer las percepciones del consumidor frente a los servicios financieros y su impacto sobre sus condiciones de vida y bienestar, lo que se logra a través de estudios de demanda.

Anexos



MAPA 6: Personas con cuentas de ahorro activas por 100.000 adultos según nivel de ruralidad – 2015



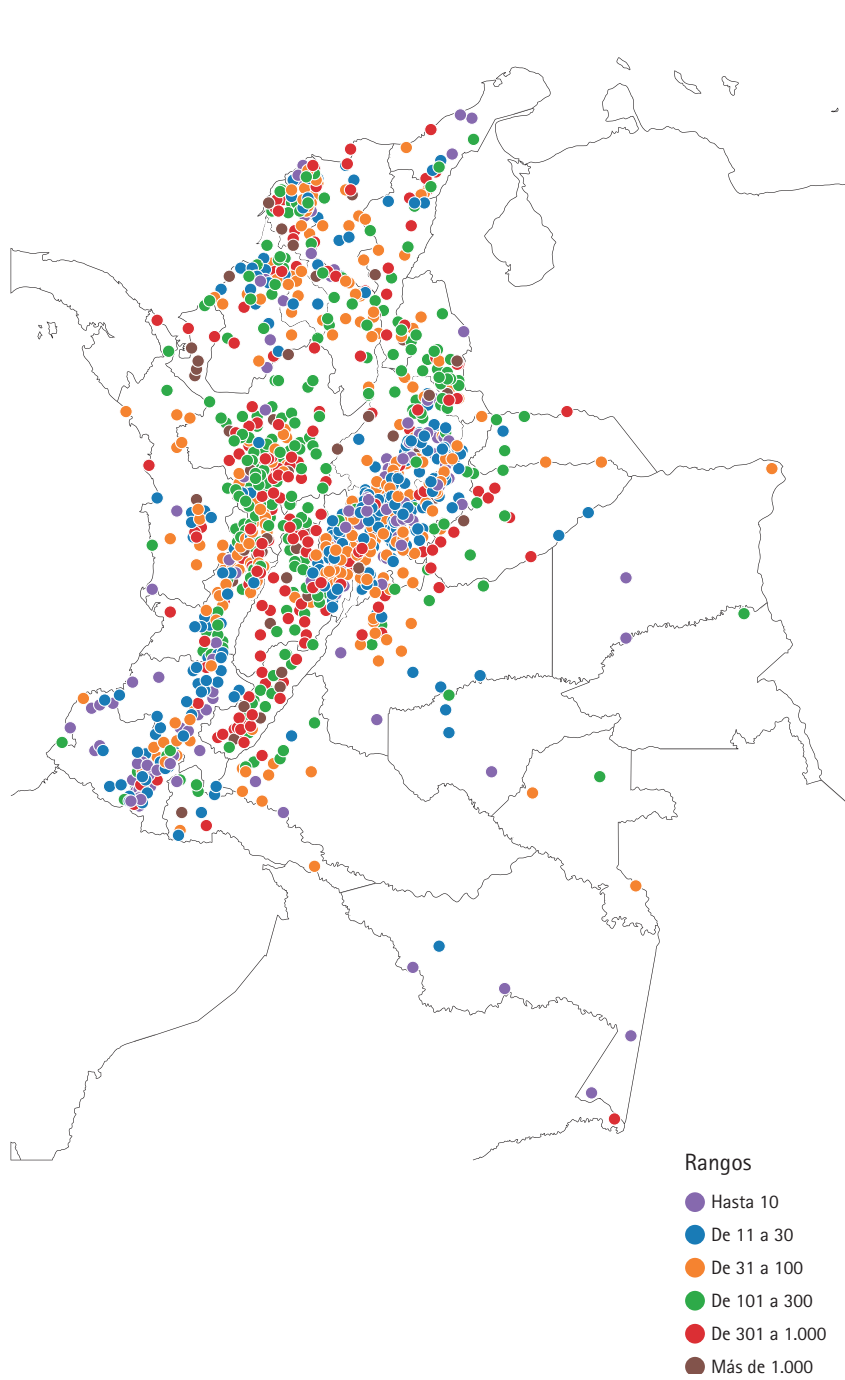
Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

**Personas con cuentas de ahorro activas por 100.000 adultos
según nivel de ruralidad – 2015**

Departamento	Ciudades	Intermedio	Rural	Rural disperso
Amazonas			45.167	275
Antioquia	69.012	25.033	13.295	10.523
Arauca		46.901	12.622	14.475
Atlántico	48.316	12.422	3.959	
Bogotá	83.668			
Bolívar	54.797	27.606	5.257	3.140
Boyacá	72.273	30.394	8.768	10.238
Caldas	66.137	29.799	15.839	14.293
Caquetá	49.714		12.528	5.152
Casanare	86.905	17.774	26.951	15.992
Cauca	70.193	25.475	10.524	10.257
Cesar	56.069	51.664	40.074	4.569
Chocó	66.421	1.011	7.365	1.608
Córdoba	61.396	32.551	9.084	10.352
Cundinamarca	45.331	19.605	10.805	9.130
Guainía				15.234
Guaviare			21.810	2.522
Huila	73.755	50.819	9.101	9.371
La Guajira	37.302	14.684	27.457	959
Magdalena	57.164	39.122	8.098	6.312
Meta	64.525	52.781	15.359	17.781
Nariño	53.550	12.224	8.328	6.941
Nte de Santander	52.529	5.158	7.643	5.922
Putumayo	52.994	20.521	40.600	8.601
Quindío	44.340	22.415	8.909	
Risaralda	65.861	14.748		6.528
San Andrés		32.176		
Santander	70.773	61.712	34.140	23.413
Sucre	54.750	20.491	16.078	14.050
Tolima	63.720	39.354	10.717	10.779
Valle del Cauca	52.075	37.140	9.145	7.506
Vaupés				5.844
Vichada				10.046
Total general	65.020	29.697	15.043	9.846

Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

MAPA 7: Personas con depósitos electrónicos activos por 100.000 adultos según nivel de ruralidad 2015



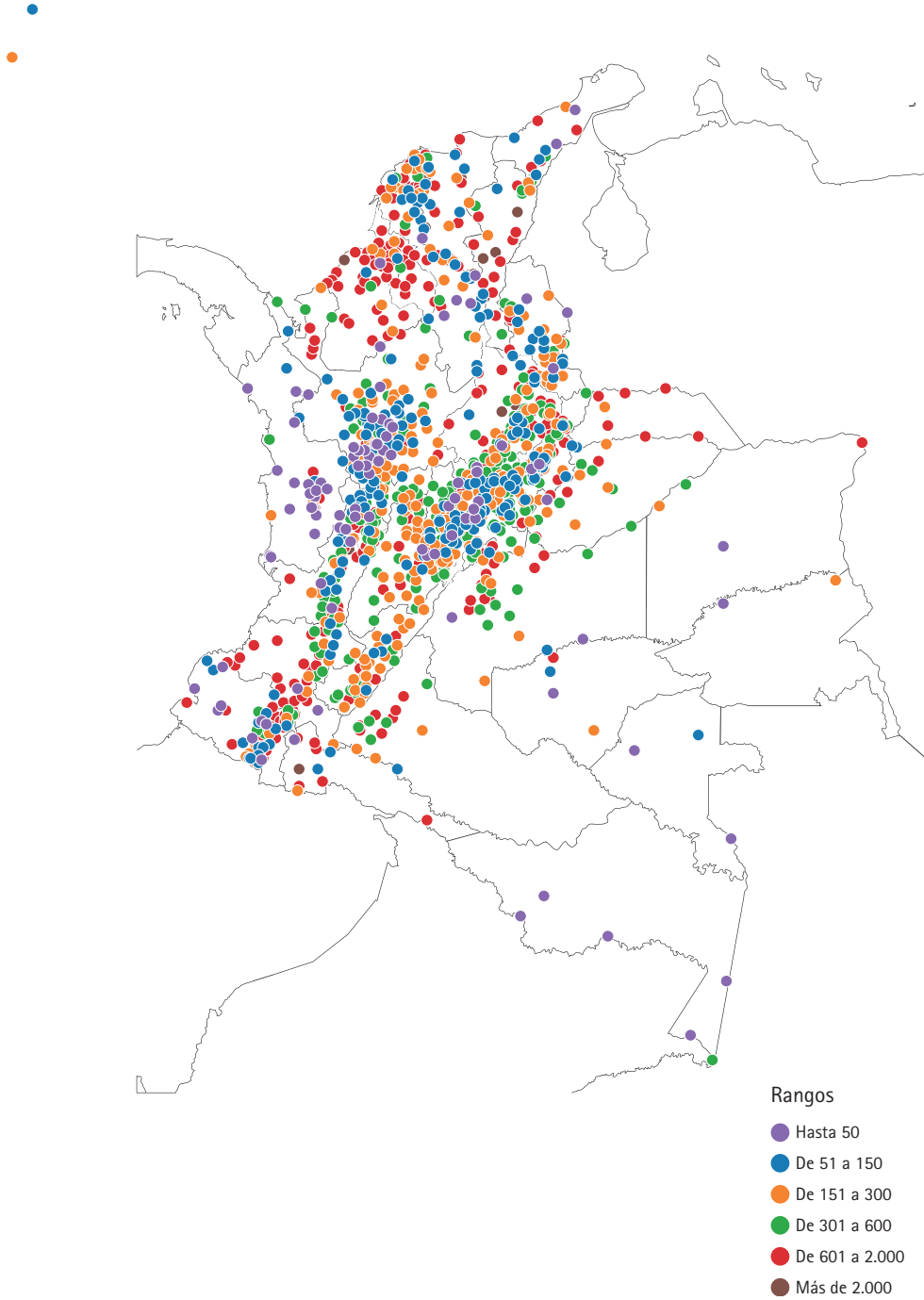
Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

**Personas con depósitos electrónicos activos por 100.000
adultos según nivel de ruralidad 2015**

Departamento	Ciudades	Intermedio	Rural	Rural disperso
Amazonas			9.961	50
Antioquia	9.577	7.222	3.685	3.618
Arauca		4.807	1.120	2.124
Atlántico	6.993	514	124	
Bogotá	15.754			
Bolívar	11.437	14.029	2.718	1.639
Boyacá	7.822	2.323	234	259
Caldas	12.580	4.577	3.135	2.321
Caquetá	7.316		1.118	641
Casanare	24.290	4.800	8.037	5.679
Cauca	5.357	1.524	235	244
Cesar	6.934	8.923	6.239	355
Chocó	27.034	668	3.045	668
Córdoba	10.038	2.622	499	53
Cundinamarca	4.872	1.543	452	319
Guainía				2.481
Guaviare			2.228	89
Huila	17.879	18.124	3.698	4.193
La Guajira	3.976	1.535	3.425	84
Magdalena	7.451	6.817	581	411
Meta	7.289	5.853	1.351	1.252
Nariño	4.885	897	214	405
Nte de Santander	15.787	1.269	2.916	2.201
Putumayo	8.554	1.320	7.293	539
Quindío	5.377	2.410	751	
Risaralda	14.627	3.835		1.631
San Andrés		460		
Santander	5.778	6.760	4.789	2.795
Sucre	9.694	2.204	1.331	408
Tolima	14.493	12.903	3.575	3.811
Valle del Cauca	4.344	4.601	575	368
Vaupés				1.109
Vichada				189
Total general	10.202	5.541	2.425	1.639

Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

MAPA 8: Personas con cuentas CAE activas por 100.000 adultos según nivel de ruralidad – 2015



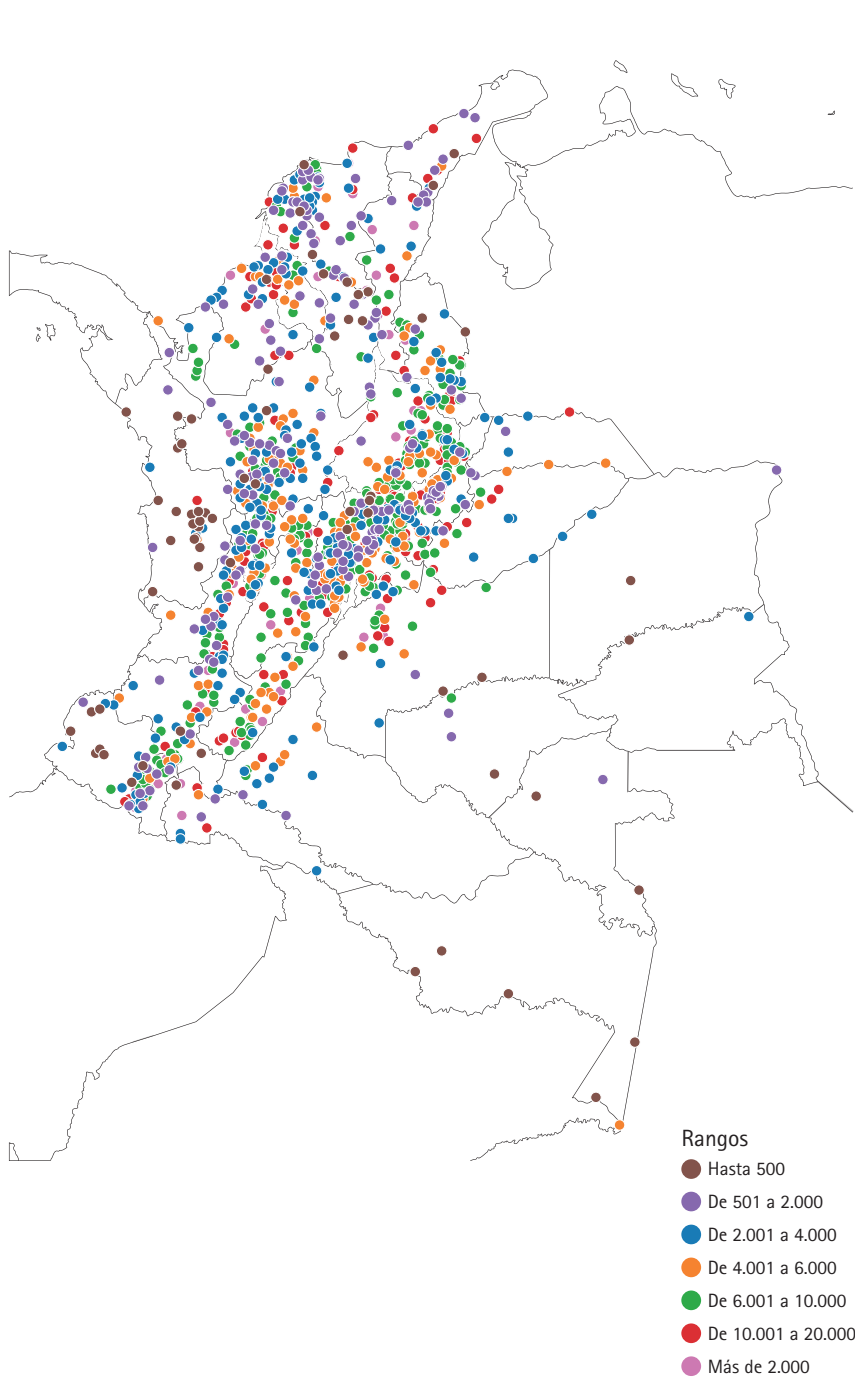
Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

Personas con cuentas CAE activas por 100.000 adultos según nivel de ruralidad – 2015

Departamento	Ciudades	Intermedio	Rural	Rural disperso
Amazonas			5.212	
Antioquia	5.423	3.507	2.355	2.698
Arauca		15.913	6.751	9.137
Atlántico	9.173	11.347	2.815	
Bogotá	5.973			
Bolívar	12.163	10.042	2.719	1.990
Boyacá	7.964	7.426	3.637	5.136
Caldas	4.239	5.610	4.170	6.197
Caquetá	19.908		7.394	3.426
Casanare	15.893	3.846	6.502	4.483
Cauca	15.494	8.817	6.486	7.413
Cesar	12.012	20.221	19.856	2.075
Chocó	17.057	267	3.010	803
Córdoba	18.007	16.080	7.387	9.521
Cundinamarca	4.481	4.617	3.404	4.240
Guainía				1.935
Guaviare			12.989	1.779
Huila	10.856	10.227	2.977	3.095
La Guajira	10.693	4.180	9.005	422
Magdalena	13.410	19.369	6.136	5.673
Meta	9.295	12.062	5.316	5.780
Nariño	14.462	7.656	5.467	4.472
Nte de Santander	8.518	1.206	2.650	2.154
Putumayo	19.839	11.062	20.276	5.672
Quindío	5.618	5.575	3.317	
Risaralda	6.139	1.694		1.233
San Andrés		2.253		
Santander	9.715	19.865	14.368	10.144
Sucre	18.209	12.086	13.513	12.512
Tolima	7.157	6.598	3.246	3.684
Valle del Cauca	5.285	12.560	2.649	2.706
Vaupés				694
Vichada				3.122
Total general	7.572	9.227	6.742	4.342

Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

MAPA 9: Personas con microcrédito vigente por 100.000 adultos según nivel de ruralidad – 2015



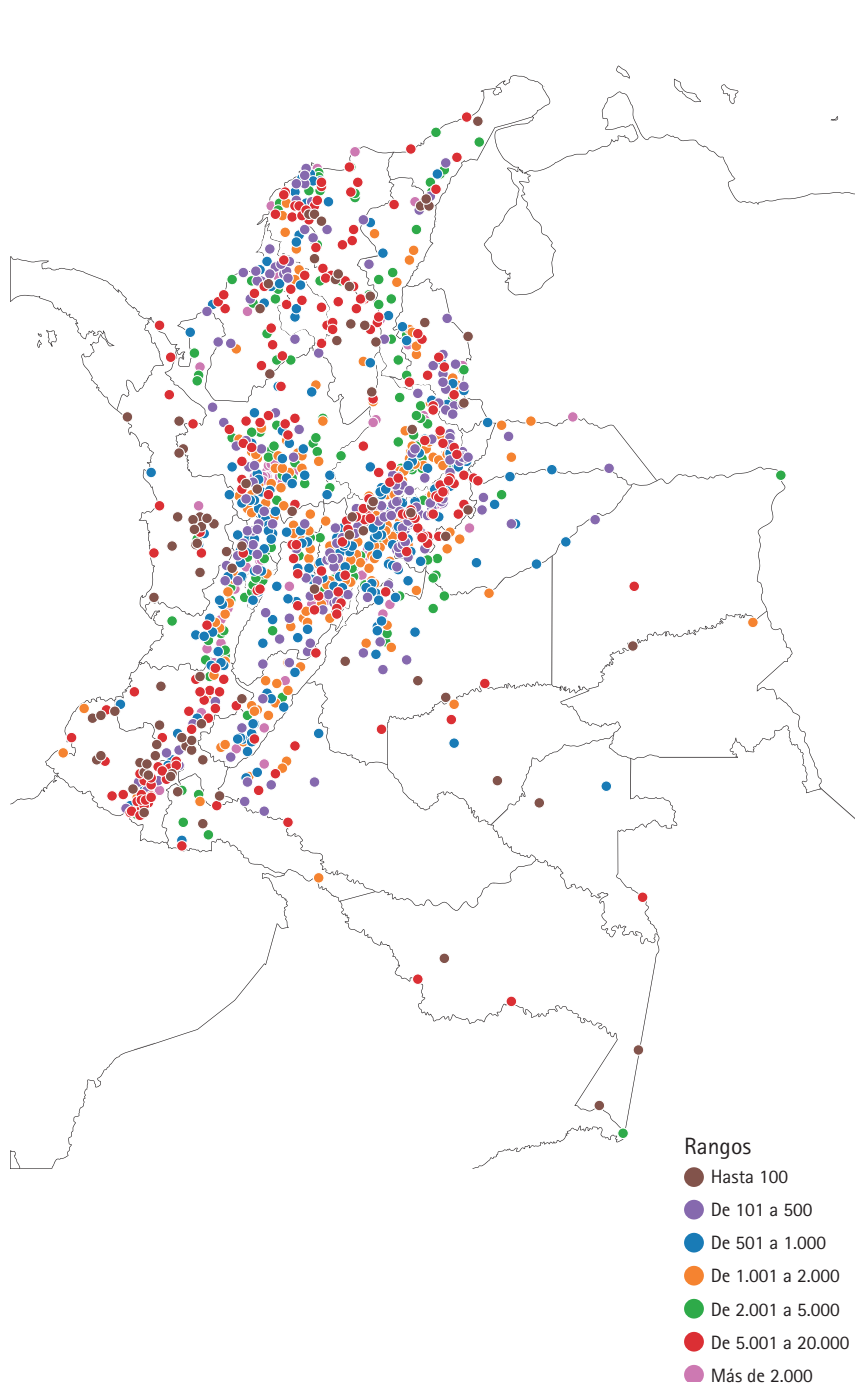
Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

Personas con microcrédito vigente por 100.000 adultos según nivel de ruralidad – 2015

Departamento	Ciudades	Intermedio	Rural	Rural disperso
Amazonas			5.592	75
Antioquia	7.497	5.698	4.728	2.875
Arauca		9.562	1.646	3.298
Atlántico	8.371	4.475	2.351	
Bogotá	6.330			
Bolívar	9.422	11.890	3.068	1.280
Boyacá	17.700	12.608	5.360	5.960
Caldas	7.308	10.786	5.937	5.874
Caquetá	14.998		4.289	2.216
Casanare	19.858	6.493	11.337	6.139
Cauca	23.087	12.074	5.104	4.355
Cesar	16.494	24.853	19.285	1.592
Chocó	11.344	95	1.884	491
Córdoba	15.351	12.586	2.053	3.030
Cundinamarca	7.619	7.486	4.881	5.682
Guainía				2.446
Guaviare			6.500	451
Huila	18.362	29.108	7.201	9.111
La Guajira	10.346	3.331	6.936	823
Magdalena	14.443	17.142	3.868	3.336
Meta	13.727	23.676	7.696	6.712
Nariño	26.011	8.307	4.407	4.449
Nte de Santander	13.894	2.192	5.269	4.168
Putumayo	17.808	9.761	19.232	2.739
Quindío	8.853	6.202	3.737	
Risaralda	8.744	5.630		3.496
San Andrés		3.706		
Santander	18.474	30.659	16.942	12.673
Sucre	15.617	7.775	5.293	3.019
Tolima	14.499	15.450	6.061	7.317
Valle del Cauca	7.563	14.569	3.194	2.564
Vaupés				592
Vichada				1.195
Total general	9.749	11.725	6.688	4.740

Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

MAPA 10: Personas con crédito de consumo vigente por 100.000 adultos según nivel de ruralidad – 2015



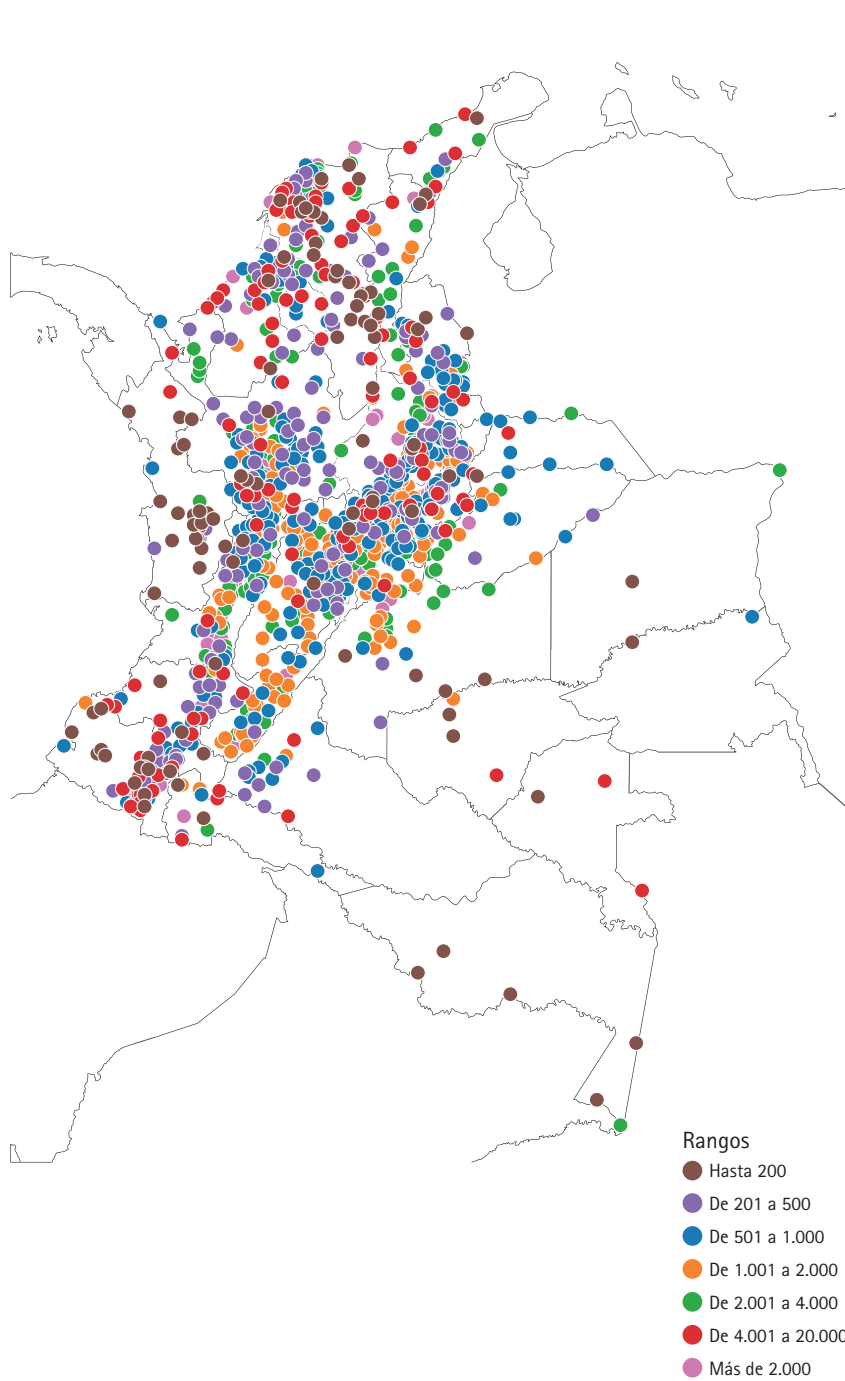
Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

**Personas con crédito de consumo vigente por 100.000 adultos
según nivel de ruralidad – 2015**

Departamento	Ciudades	Intermedio	Rural	Rural disperso
Amazonas			18.458	225
Antioquia	35.406	7.987	3.445	2.464
Arauca		17.949	1.664	2.281
Atlántico	22.978	886	526	
Bogotá	39.750			
Bolívar	22.253	5.287	849	465
Boyacá	32.450	8.306	769	654
Caldas	31.472	7.884	1.972	897
Caquetá	21.773		1.442	538
Casanare	37.509	4.845	9.056	2.916
Cauca	28.336	6.999	484	145
Cesar	21.190	12.924	6.089	794
Chocó	22.603	401	1.455	110
Córdoba	20.467	6.234	351	168
Cundinamarca	19.992	5.798	1.784	889
Guainía				4.633
Guaviare			4.914	455
Huila	41.462	17.553	2.012	1.392
La Guajira	11.768	4.067	7.750	116
Magdalena	20.057	7.143	507	119
Meta	30.407	18.282	2.738	3.577
Nariño	19.851	1.086	351	244
Nte de Santander	22.344	1.454	1.467	859
Putumayo	12.172	4.430	6.122	1.833
Quindío	19.943	7.149	1.543	
Risaralda	28.067	4.141		935
San Andrés		10.913		
Santander	34.557	17.226	5.445	3.214
Sucre	20.898	4.001	596	583
Tolima	30.992	11.292	1.584	1.079
Valle del Cauca	25.255	10.367	2.295	1.599
Vaupés				932
Vichada				2.431
Total general	30.359	7.890	2.416	1.317

Fuentes: CIFI y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

MAPA 11: Personas con tarjeta de crédito vigente por 100.000 adultos según nivel de ruralidad – 2015



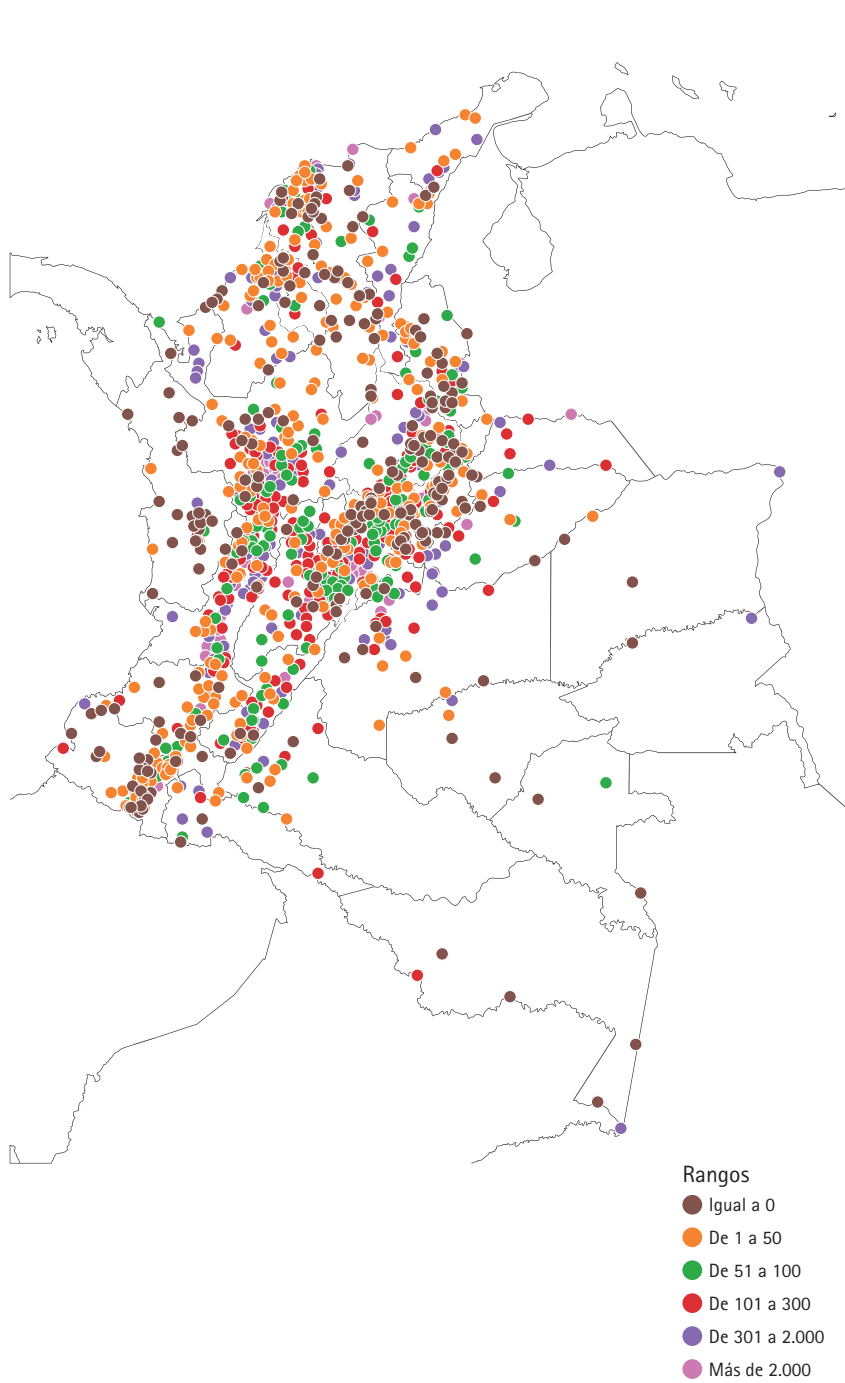
Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

**Personas con tarjeta de crédito vigente por 100.000 adultos
según nivel de ruralidad – 2015**

Departamento	Ciudades	Intermedio	Rural	Rural disperso
Amazonas			15.643	50
Antioquia	30.435	5.300	2.085	2.267
Arauca		11.273	1.200	1.290
Atlántico	29.709	963	773	
Bogotá	52.626			
Bolívar	25.866	5.285	588	501
Boyacá	37.803	8.692	1.670	1.595
Caldas	28.894	6.640	2.121	1.007
Caquetá	16.187		1.404	678
Casanare	41.485	3.764	8.391	2.971
Cauca	27.099	5.431	863	527
Cesar	26.374	10.700	6.011	560
Chocó	13.200	248	1.031	137
Córdoba	23.337	6.611	472	463
Cundinamarca	23.935	4.949	2.184	1.797
Guainía				1.544
Guaviare			2.164	111
Huila	47.475	15.431	2.438	2.524
La Guajira	9.883	3.280	6.150	95
Magdalena	28.448	6.546	655	257
Meta	46.267	20.144	3.815	4.500
Nariño	15.970	1.010	726	482
Nte de Santander	25.955	1.139	1.010	846
Putumayo	7.870	1.641	10.909	804
Quindío	22.656	7.543	2.295	
Risaralda	33.588	3.954		1.439
San Andrés		11.265		
Santander	38.790	12.262	4.656	3.354
Sucre	22.566	4.094	824	819
Tolima	33.709	10.973	2.458	2.630
Valle del Cauca	30.436	10.122	2.238	1.831
Vaupés				395
Vichada				1.808
Total general	35.441	6.960	2.405	1.627

Fuentes: CIFI y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

MAPA 12: Personas con crédito de vivienda vigente por 100.000 adultos según nivel de ruralidad – 2015



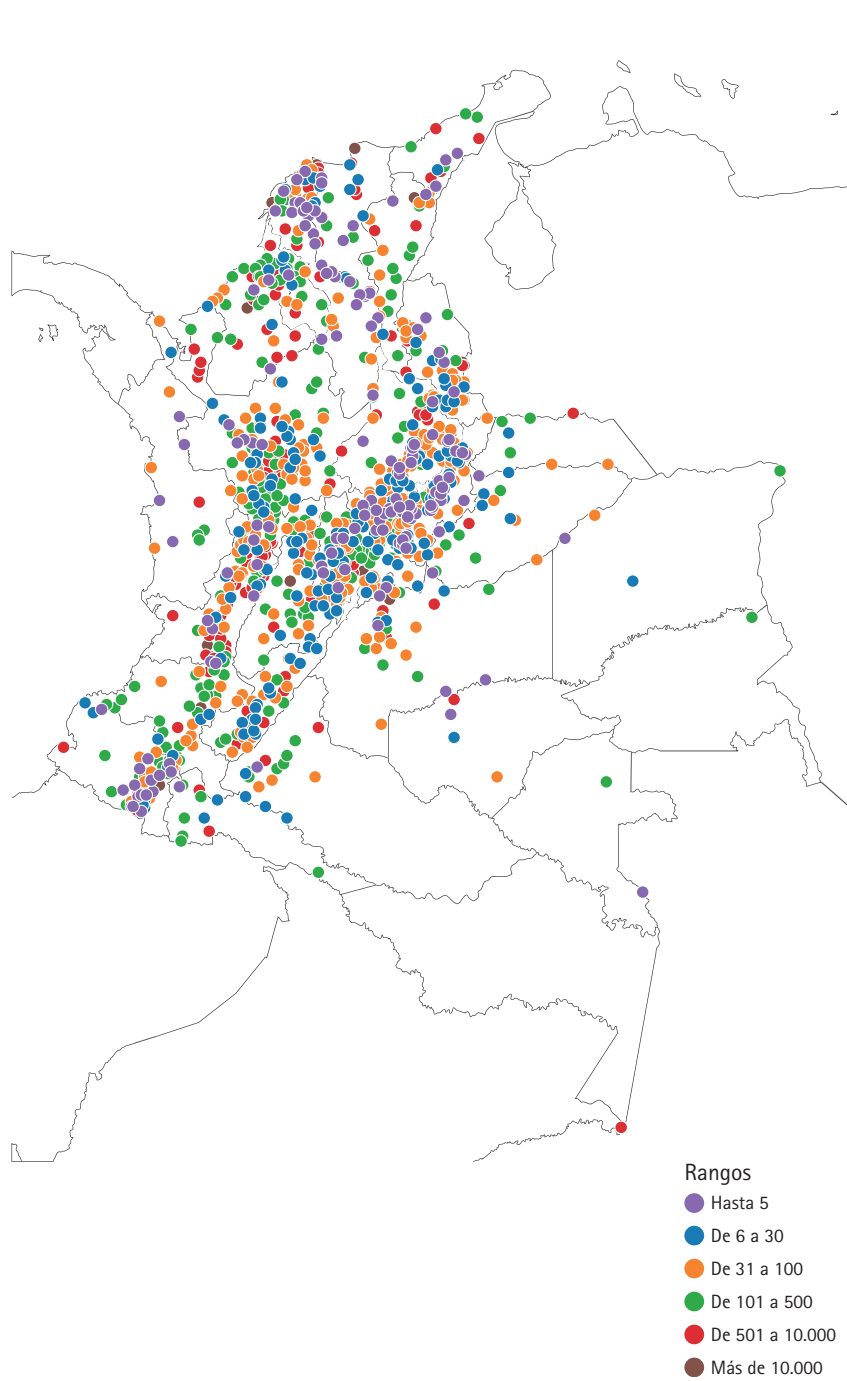
Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

Personas con crédito de vivienda vigente por 100.000 adultos según nivel de ruralidad – 2015

Departamento	Ciudades	Intermedio	Rural	Rural disperso
Amazonas			1.890	75
Antioquia	3.927	648	245	158
Arauca		1.901	157	249
Atlántico	2.095	39	31	
Bogotá	8.264			
Bolívar	1.903	343	33	29
Boyacá	4.764	862	64	38
Caldas	5.236	672	167	52
Caquetá	1.999		103	40
Casanare	3.357	277	849	222
Cauca	3.402	488	31	16
Cesar	3.171	628	292	24
Chocó	1.440	-	48	3
Córdoba	2.017	352	15	
Cundinamarca	3.795	382	103	56
Guainía				998
Guaviare			723	4
Huila	5.175	1.025	84	48
La Guajira	989	280	597	5
Magdalena	2.107	543	40	10
Meta	4.459	2.163	203	333
Nariño	2.427	74	31	13
Nte de Santander	2.658	77	51	22
Putumayo	1.296	269	434	49
Quindío	2.772	821	142	
Risaralda	4.525	274		14
San Andrés		413		
Santander	4.347	1.281	294	142
Sucre	1.919	173	16	26
Tolima	4.214	1.155	143	90
Valle del Cauca	3.383	1.093	131	42
Vaupés				81
Vichada				279
Total general	4.623	621	161	90

Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

MAPA 13: Personas que ingresaron por primera vez al sistema financiero según nivel de ruralidad – 2015



Fuentes: CIFIN y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

**Personas que ingresaron por primera vez al sistema financiero
según nivel de ruralidad – 2015**

Departamento	Ciudades	Intermedio	Rural	Rural disperso	Total nacional
Amazonas			859		859
Antioquia	122.039	14.496	4.091	720	141.346
Arauca		2.459	204	540	3.203
Atlántico	45.773	621	3		46.397
Bogotá	246.668				246.668
Bolívar	24.254	6.218	441	168	31.081
Boyacá	10.843	5.035	964	844	17.686
Caldas	10.899	4.543	652	173	16.267
Caquetá	3.963		1.527	302	5.792
Casanare	3.535	368	404	1.183	5.490
Cauca	11.522	5.022	2.920	1.371	20.835
Cesar	10.976	5.525	2.955	72	19.528
Chocó	2.987		776	230	3.993
Córdoba	10.668	12.274	1.568	50	24.560
Cundinamarca	28.054	5.224	1.844	791	35.913
Guainía				265	265
Guaviare			819	77	896
Huila	9.048	6.988	1.177	640	17.853
La Guajira	7.236	1.608	1.242	361	10.447
Magdalena	13.513	4.518	1.202	192	19.425
Meta	12.129	3.956	788	2.364	19.237
Nariño	19.397	2.528	1.050	1.267	24.242
Nte de Santander	22.892	115	1.166	557	24.730
Putumayo	1.704	1.612	542	187	4.045
Quindío	9.417	1.164	83		10.664
Risaralda	18.427	1.361		98	19.886
San Andrés		926			926
Santander	33.842	2.397	3.021	1.330	40.590
Sucre	8.039	4.045	1.394	158	13.636
Tolima	12.210	6.844	857	900	20.811
Valle del Cauca	91.404	5.393	598	231	97.626
Vaupés				127	127
Vichada				397	397
Total general	791.439	105.240	33.147	15.595	945.421

Fuentes: CIFI y DANE, elaboración Banca de las Oportunidades.

Indice de gráficas

PÁGINA GRÁFICA

- 20** GRÁFICA 1: Puntos de acceso financiero
- 21** GRÁFICA 2: Total Puntos de acceso financiero por 100.000 adultos
- 21** GRÁFICA 3: Puntos de acceso financiero por 1000.000 km²
- 22** GRÁFICA 4: Total Puntos de acceso financiero por 1.000 km²
- 23** GRÁFICA 5: Puntos de acceso financiero por 1.000 km²
- 23** GRÁFICA 6: # de oficinas por tipo de entidad
- 24** GRÁFICA 7: Composición oficinas 2011 vs. 2015
- 25** GRÁFICA 8: # de corresponsales por tipo de entidad
- 25** GRÁFICA 9: Composición corresponsales 2011 vs. 2015
- 26** GRÁFICA 10: Distribución del país según nivel de ruralidad - 2015
- 27** GRÁFICA 11: # oficinas según nivel de ruralidad
- 29** GRÁFICA 12: # de corresponsales según nivel de ruralidad
- 30** GRÁFICA 13: # de asesores móviles según nivel de ruralidad
- 31** GRÁFICA 14: Distribución de los puntos de acceso y de población adulta según nivel de ruralidad
- 32** GRÁFICA 15: Oficinas y corresponsales de bancos por cada 100.000 adultos
- 32** GRÁFICA 16: Comparativo 2013 y 2014, de los países con mayores indicadores de oficinas y corresponsales por 100.000 adultos
- 33** GRÁFICA 17: Oficinas y corresponsales de bancos por 1.000 km²
- 34** GRÁFICA 18: Comparativo 2013 y 2014, de los países con mayores indicadores de oficinas y corresponsales por 1.000 km²
- 34** GRÁFICA 19: Cajeros automáticos (ATMs) por cada 100.000 adultos
- 35** GRÁFICA 20: Comparativo 2013 y 2014, de los países con mayores indicadores de ATMs por 100.000 adultos
- 35** GRÁFICA 21: Cajeros automáticos (ATMs) por 1.000 km²
- 36** GRÁFICA 22: Comparativo 2013 y 2014, de los países con mayores indicadores de ATMs por 1.000 km²
- 42** GRÁFICA 23: % adultos con algún producto financiero en establecimientos de crédito
- 43** GRÁFICA 24: Indicador de inclusión financiera por tipo de entidad - 2015
- 45** GRÁFICA 25: Adultos con productos activos según género - 2015
- 45** GRÁFICA 26: Adultos con productos de depósito activos según género(2015) - todas las entidades
- 45** GRÁFICA 27: Adultos con productos de crédito vigentes según género(2015) - total entidades

- 47** GRÁFICA 28: Adultos con productos activos según edad
- 47** GRÁFICA 29: Adultos con productos de depósito activos según edad - total entidades
- 48** GRÁFICA 30: Adultos con productos de crédito vigentes según edad - total entidades
- 48** GRÁFICA 31: Número de personas por 100.000 adultos con cuentas de ahorro activas a Dic-2015
- 49** GRÁFICA 32: Número de personas por 100.000 adultos con otros productos de depósito activos a Dic-2015
- 50** GRÁFICA 33: Número de personas por 100.000 adultos con crédito vigente a Dic-2015
- 52** GRÁFICA 34: Adultos que ingresan por primera vez al sistema financiero - total entidades
- 53** GRÁFICA 35: Adultos que ingresaron al sistema en 2015 según género
- 53** GRÁFICA 36: Adultos que ingresaron al sistema en 2015 según género
- 54** GRÁFICA 37: Adultos que ingresaron al sistema en 2015 según rangos de edad
- 54** GRÁFICA 38: Adultos que ingresaron al sistema en 2015 según rangos de edad
- 55** GRÁFICA 39: Empresas con algún producto financiero en establecimientos de crédito
- 56** GRÁFICA 40: Empresas con productos de depósito activo - total entidades
- 56** GRÁFICA 41: Empresas con productos de crédito vigente - total entidades
- 57** GRÁFICA 42: Empresas que ingresaron por primera vez al sistema financiero
- 61** GRÁFICA 43: Corresponsales por cada 100.000 adultos
- 62** GRÁFICA 44: Transacciones totales y promedio por corresponsal nov-2014
- 68** GRÁFICA 45: Participación de canales transaccionales Número total de transacciones
- 68** GRÁFICA 46: Participación de canales transaccionales Monto total transado
- 69** GRÁFICA 47: Cambio anual de transacciones (número)
- 70** GRÁFICA 48: Cambio anual de transacciones (monto)
- 71** GRÁFICA 49: Transacciones a través de la red de oficinas y corresponsales bancarios Número total de transacciones - Monto total transado
- 72** GRÁFICA 50: Monto promedio de las transacciones
- 72** GRÁFICA 51: Cambio en el monto promedio de las transacciones
- 74** GRÁFICA 52: Participación de transacciones por tipo y canal (número)

- 75** GRÁFICA 53: Tipo de transacciones realizadas y participación (monto)
- 77** GRÁFICA 54: Transacciones realizadas a través de CB por tamaño poblacional
- 78** GRÁFICA 55: Transacciones realizadas a través de CB por tamaño poblacional - según # de transacciones
- 79** GRÁFICA 56: Transacciones realizadas a través de CB por tamaño poblacional - según monto transado
- 80** GRÁFICA 57: Transacciones realizadas en otras categorías a través de CB por tamaño poblacional - según # de transacciones
- 81** GRÁFICA 58: Transacciones realizadas en otras categorías a través de CB por tamaño poblacional- según monto de transacciones
- 82** GRÁFICA 59: Transacciones realizadas a través de CB por nivel de ruralidad - según # de transacciones y monto transado
- 83** GRÁFICA 60: Transacciones realizadas a través de CB por nivel de ruralidad - según # de transacciones por rango poblacional
- 84** GRÁFICA 61: Transacciones realizadas a través de CB por nivel de ruralidad - según monto transado
- 85** GRÁFICA 62: Número de abonados a telefonía celular y penetración del servicio
- 86** GRÁFICA 63: Porcentaje de participación de abonados por proveedor de telefonía móvil
- 87** GRÁFICA 64: Hogares con teléfono celular e internet
- 88** GRÁFICA 65: Uso de Internet y Celular según regiones y área (2015)
- 89** GRÁFICA 66: Uso de dispositivos para acceder a Internet, según regiones y área
- 90** GRÁFICA 67: Puntaje y ranking de preparación de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones
- 95** GRÁFICA 68: Evolución del número de cuentas de ahorro por tipo de producto
- 96** GRÁFICA 69: Número de cuentas de ahorro y actividad
- 96** GRÁFICA 70: Actividad por cada 10.000 cuentas de ahorro
- 97** GRÁFICA 71: Cuentas de ahorro totales y activas por cada 10.000 adultos
- 98** GRÁFICA 72: Evolución del saldo en cuentas
- 98** GRÁFICA 73: Evolución del saldo en cuentas
- 99** GRÁFICA 74: Distribución del saldo de cuentas de ahorro por rango
- 100** GRÁFICA 75: Participación de las cuentas de ahorro según tipo de municipio
- 101** GRÁFICA 76: Evolución de la contribución al crecimiento de las cuentas según tipo de municipio

- 101 GRÁFICA 77: Porcentaje de cuentas de ahorro activas por tipo de municipio
- 102 GRÁFICA 78: Cuentas activas por departamento (Diciembre 2015)
- 103 GRÁFICA 79: Porcentaje de cuentas de ahorro activas e inactivas según tamaño de municipio por cada 10.000 adultos
- 110 GRÁFICA 80: Desembolsos de microcrédito por departamento a través de corresponsales bancarios.
- 110 GRÁFICA 81: Relación desembolsos de microcrédito – población
- 111 GRÁFICA 82: Desembolsos por rango
- 112 GRÁFICA 83: Desembolsos de microcrédito por rango de SMMLV
- 113 GRÁFICA 84: Porcentaje de créditos por intermediarios (2015)
- 113 GRÁFICA 85: Evolución participación de microcréditos por intermediarios
- 114 GRÁFICA 86: Número de clientes por modalidad de crédito
- 114 GRÁFICA 87: Número de adultos con créditos por cada 10.000 adultos
- 115 GRÁFICA 88: Porcentaje de desembolsos de microcrédito por nivel de ruralidad
- 117 GRÁFICA 89: Indicador de acceso a crédito para víctimas del conflicto armado
- 118 GRÁFICA 90: Indicador de acceso a crédito para víctimas del conflicto armado por género
- 119 GRÁFICA 91: Créditos a víctimas por departamento por género
- 122 GRÁFICA 92: Composición general de los productores agropecuarios
- 129 GRÁFICA 93: Estimados y proyecciones de flujos de remesas mundiales (2011-2018)
- 130 GRÁFICA 94: Principales países emisores 2014
- 131 GRÁFICA 95: Remesas hacia países de América Latina y el Caribe
- 131 GRÁFICA 96: Remesas y principales productos tradicionales de exportación
- 132 GRÁFICA 97: Evolución del flujo de remesas hacia Colombia (trimestral)
- 132 GRÁFICA 98: Ingresos de remesas de trabajadores hacia Colombia por principal país de origen
- 133 GRÁFICA 99: Evolución de los flujos de remesas por país de origen y departamento destino (2014 Vs. 2015)
- 134 GRÁFICA 100: Participación por intermediario en pagos de remesas
- 134 GRÁFICA 101: Medios de pago de remesas
- 135 GRÁFICA 102: Comparación del costo de envío de remesas desde Estados Unidos y España hacia Colombia
- 144 GRÁFICA 103: Índice de densidad y penetración
- 146 GRÁFICA 104: Asegurados en personas y daños
- 146 GRÁFICA 105: Número de asegurados por ramo y género 2015
- 147 GRÁFICA 106: Participación de las primas emitidas 2015

- 148** GRÁFICA 107: Asegurados por rango de prima mensual 2015
- 148** GRÁFICA 108: Rango de prima mensual por ramo
- 149** GRÁFICA 109: Riesgos asegurados vigentes zona rural - zona urbana
- 150** GRÁFICA 110: Asegurados por ramo y canal 2015
- 151** GRÁFICA 111: Índice de penetración por departamento
- 157** GRÁFICA 112: Inversión total en Fintechs a nivel global y por regiones
- 157** GRÁFICA 113: Inversión total en Fintechs colaborativos y competitivos
- 163** GRÁFICA 114: Evolución de las demandas en 2012-2015
- 164** GRÁFICA 115: Evolución de las demandas en las ciudades 2014-2015
- 165** GRÁFICA 116: Total de Demanda por cuantía 2012 - 2015
- 165** GRÁFICA 117: Demandas por sector y por temas
- 166** GRÁFICA 118: Demandas por tema 2014-2015
- 167** GRÁFICA 119: Total de quejas por resolver (diciembre 2014 Vs. diciembre 2015)
- 168** GRÁFICA 120: Atención de quejas por cada 1.000 por resolver por tipo de entidad (promedio trimestral 2015)
- 168** GRÁFICA 121: Número de quejas finalizadas por producto y entidad
- 169** GRÁFICA 122: Promedio trimestral de quejas finalizadas por producto y entidad como proporción de promedio de quejas por resolver
- 170** GRÁFICA 123: Sentido del número de quejas por cada 1.000 finalizadas por producto y tipo de entidad
- 171** GRÁFICA 124: Quejas finalizadas por producto Vs. Motivo 2014 -2015
- 173** GRÁFICA 125: Pasos para la construcción del índice de inclusión financiera propuesto por AFI

Índice de tablas

PÁGINA	TABLA
28	TABLA 1: Oficinas financieras por cada 100.00 adultos según nivel de ruralidad
28	TABLA 2: Oficinas financieras por 1.000 km2 según nivel de ruralidad
28	TABLA 3: Corresponsales por cada 100.000 adultos según nivel de ruralidad
29	TABLA 4: Corresponsales por cada 1.000 km2 según nivel de ruralidad
97	TABLA 5: Evolución número de cuentas de ahorro por tipo de entidad
98	TABLA 6: Evolución del saldo de cuentas de ahorro por entidad
99	TABLA 7: Evolución del saldo promedio en cuentas de ahorro
100	TABLA 8: Saldo promedio en cuentas de ahorro por tipo de entidad
123	TABLA 9: Principios básicos de la metodología de microcrédito agropecuario
124	TABLA 10: Conceptos básicos a considerar en el flujo de caja proyectado
152	TABLA 11: Principales Indicadores
173	TABLA 12: Indicadores, valores objetivo y ponderaciones considerados en el índice de inclusión financiera
174	TABLA 13: Posibles resultados del índice de inclusión financiera e interpretación
174	TABLA 14: Índice de inclusión financiera para Colombia – 2011
174	TABLA 15: Índice de inclusión financiera para Colombia – 2015

3456%100073%7837642%18886743%0003456%100
%7837642%18886743%0003456%100073%7837641
886743%0003456%100073%7837642%18886743%0
3456%100073%7837642%18886743%0003456%100
%7837642%18886743%0003456%100073%7837642
886743%0003456%100073%7837642%18886743%0
3456%100073%7837642%18886743%0003456%100
%7837642%18886743%0003456%100073%7837642

REPORTE INCLUSIÓN FINANCIERA 2015



**BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES**