



INFORME ESPECIAL DE
**ESTABILIDAD
FINANCIERA**

INCLUSIÓN FINANCIERA

Marzo de 2014

Banco de la República
Bogotá, D. C., Colombia

ISSN - 1692 - 4029

INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera es un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico en la medida en que permita reducir de manera efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas.

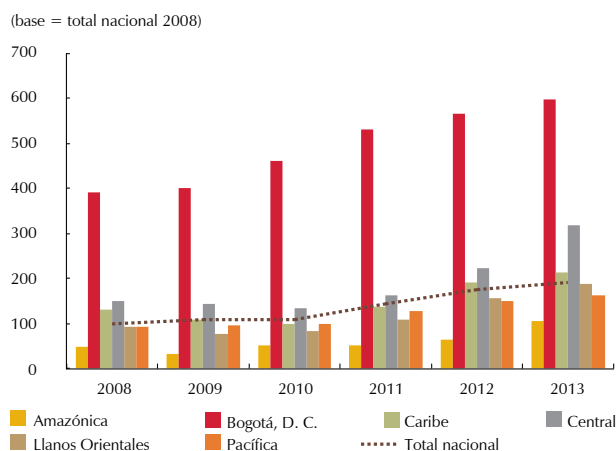
En este informe se abordan algunos aspectos relacionados con la situación de acceso a los servicios financieros y su avance en períodos recientes. En la primera parte se analiza el desarrollo de la inclusión financiera y las características que ha mostrado este proceso en diferentes regiones del país. Luego, para el total nacional se presentan algunas estadísticas de uso de los productos financieros más comunes, como tarjetas de crédito y débito, las cuales han mostrado una expansión importante en épocas recientes. En la segunda parte se exponen algunos indicadores de uso de la red de corresponsales bancarios (CB) y otros canales transaccionales.

Inclusión financiera por parte de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)

Con base en información suministrada por la SFC, se construyó un indicador por departamento, donde se recogen algunas medidas de cobertura de los establecimientos financieros, tales como el número de oficinas y puntos de contacto, así como indicadores de profundización financiera e intensidad de uso de los servicios financieros, como el número y monto de los nuevos créditos otorgados¹. El índice que se presenta en el Gráfico 1 recoge los aspectos mencionados en una única me-

didada que permite identificar el avance de este proceso por parte de las instituciones vigiladas por la SFC para el total nacional y las regiones.

Gráfico 1
Indicador de bancarización por regiones



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia; cálculos del Banco de la República.

Los resultados muestran que la bancarización no es homogénea, siendo Bogotá la zona que exhibe la mayor integración de los servicios financieros a la actividad económica de los habitantes. Las diferencias entre Bogotá y las demás regiones del país son de gran magnitud, particularmente en relación con la Amazonía, que muestra los niveles más bajos (Gráfico 1). Durante 2012 y 2013 la mayor dinámica se evidenció en los departamentos de la región central (en especial por el comportamiento de Antioquia y Santander), mientras que la región del pacífico presenta las menores tasas de crecimiento en el indicador.

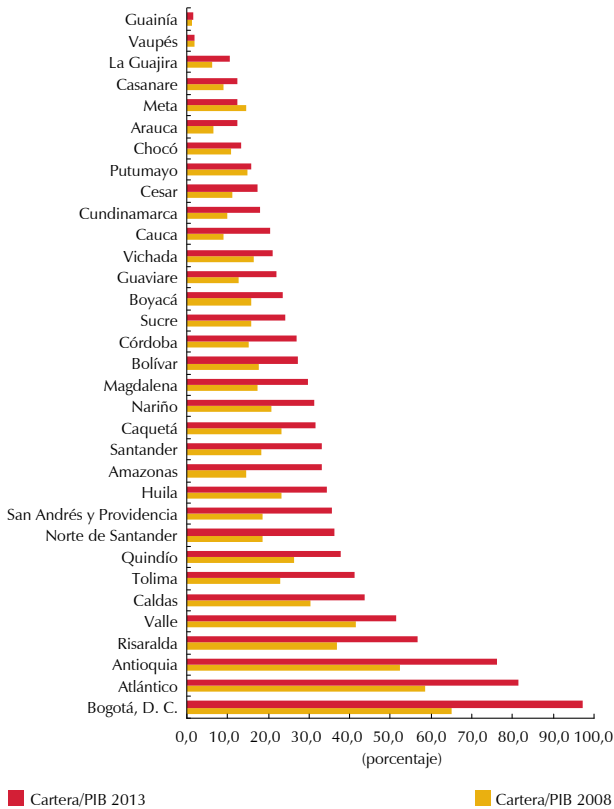
Es importante señalar que entre 2012 y 2013 se evidenció un crecimiento importante de la inclusión financiera en la región Amazónica, explicada en especial por un aumento de la cartera por habitante y de los puntos de contacto con el sistema financiero en los departamentos de Caquetá y Amazonas.

En el Gráfico 2 se presenta la relación entre cartera y PIB para los departamentos². Los niveles más altos

1 Para el cálculo del índice se utilizó información de la cartera neta, depósitos, oficinas y CB del sistema. Asimismo, se incluyeron los desembolsos por modalidad de crédito y el número de créditos nuevos en cada modalidad, así como la razón entre cuentas activas y cuentas abiertas en cada período, como medidas de intensidad de uso de los servicios financieros. La metodología utilizada para la construcción del índice y la ponderación resultante para cada variable se describen en Capera, L.; González, A. (2011). “Un índice de bancarización para Colombia”, Temas de Estabilidad Financiera, núm. 64, Banco de la República.

2 El PIB departamental para 2013 se pronosticó con base en el observado en 2012 y el crecimiento promedio para cada departamento en los últimos cinco años.

Gráfico 2
Profundización financiera por departamentos

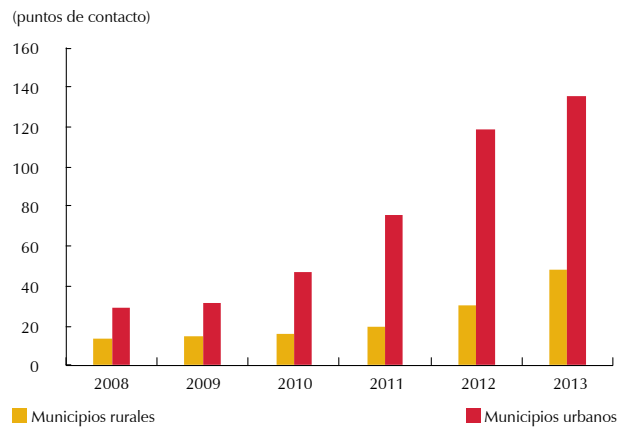


Fuentes: Superintendencia Financiera de Colombia y DANE; cálculos del Banco de la República.

corresponden a Bogotá y los departamentos de Atlántico y Antioquia, mientras que los más bajos son los de los departamentos de la región amazónica y de los Llanos Orientales. Se destaca el crecimiento de la relación cartera sobre PIB de Amazonas, Cauca y Norte de Santander, donde el indicador se duplicó entre 2008 y 2013. En contraste, Meta y Vaupés presentaron una disminución en sus niveles de profundización financiera, los cuales pasaron de 14,5% y 1,9% a 12,5% y 1,8%, respectivamente. Entre los departamentos con mayor actividad económica, resalta el bajo crecimiento del indicador en el Valle.

La dinámica del indicador de inclusión financiera se explica, en parte, por el aumento en los puntos de contacto. Como se observa en el Gráfico 3, las entidades vigiladas por la SFC han incrementado de manera importante su cobertura entre 2012 y 2013, tanto en municipios urbanos como rurales. En este período el número de puntos de contacto en municipios rurales, provistos por entidades vigiladas por la SFC, pasó de

Gráfico 3
Cobertura de los establecimientos de crédito por municipio (puntos de contacto por cada 10.000 habitantes)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia; cálculos del Banco de la República.

30 a 49 por cada 10.000 habitantes, mientras que en municipios urbanos pasó de 1.038 a 1.201.

Al tiempo que la cobertura del sistema financiero y la profundización financiera han aumentado, el número de productos financieros otorgados también ha presentado un crecimiento significativo durante los últimos años. A continuación se analiza la proporción de individuos mayores de 18 años que cuentan con algún producto financiero por región, según la información de la Central de Información Financiera (CIFIN) a septiembre de 2013. Este valor puede ser mayor que 1, lo que indicaría que en promedio las personas cuentan con más de un producto financiero. Tal es el caso de las cuentas de ahorro en Bogotá, donde el indicador alcanza un valor de 156,4%. A su vez, en esta ciudad se presentan los niveles más altos de tenencia de productos financieros, salvo en el caso de microcrédito: el 78,9% de las personas adultas contaba con tarjetas de crédito en 2013, mientras que un 55,4% tenía créditos de consumo; la siguen las regiones Pacífica y central, donde el porcentaje de personas adultas con tarjetas de crédito fue de 17,8% y 13,2% (Cuadro 1).

Es importante resaltar que el porcentaje de personas que cuentan con crédito en cualquiera de las modalidades es relativamente bajo en comparación con la proporción de personas adultas que tienen cuentas de ahorro. Para el total nacional se observa que un 23,3% de las personas cuentan con tarjetas de crédito, y apenas un 2,6% poseen crédito de vivienda. En esta última modalidad la heterogeneidad de los resultados

Cuadro 1
Porcentaje de personas adultas según tenencia de algún producto financiero a septiembre de 2013 (miles)

Región	Cuenta de ahorro		Cuenta corriente		Tarjetas de crédito		Crédito de consumo		Crédito de vivienda		Microcrédito	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Amazónica	61,1	63,5	1,8	1,9	3,2	2,8	5,2	4,7	0,3	0,4	5,5	3,5
Bogotá, D. C.	156,4	165,0	15,9	16,3	71,0	78,9	55,0	55,4	9,1	10,0	6,9	6,3
Caribe	52,6	53,2	2,4	2,5	8,4	6,1	6,6	7,2	0,6	0,4	3,6	4,0
Central	60,5	62,3	3,1	3,0	12,6	13,2	10,6	10,5	1,3	1,4	5,4	5,9
Llanos Orientales	68,5	65,2	4,1	1,8	8,0	3,4	9,6	10,0	1,2	1,3	4,2	4,9
Pacífica	58,4	62,6	3,5	3,6	15,8	17,8	11,1	11,3	1,2	1,3	8,4	8,8
Total nacional	75,5	78,5	5,3	5,2	22,0	23,3	17,4	17,6	2,5	2,6	5,7	5,9

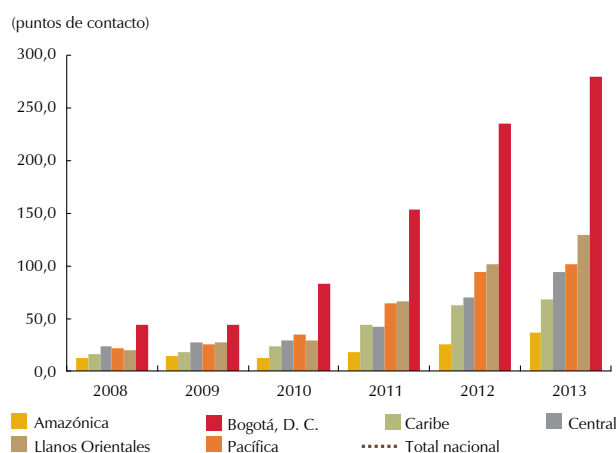
Fuente: Asobancaria; cálculos del Banco de la República.

por región es amplia: Bogotá es la ciudad donde se presenta el mayor porcentaje de personas adultas con este tipo de crédito, alcanzando un 10% en septiembre de 2013, mientras que en las demás regiones esta proporción es inferior a 1,5%.

Otros intermediarios de crédito

Actualmente, las necesidades de financiación y ahorro de una parte importante de la población son atendidas por entidades que no se encuentran vigiladas por la SFC, como las cooperativas solidarias y algunas organizaciones no gubernamentales (ONG), que otorgan créditos utilizando tecnología microfinanciera y ofrecen productos de ahorro³. Estas entidades proveen puntos de contacto para la población, particularmente en zonas rurales, donde la estrategia de asesores móviles de las ONG permite acercar a los habitantes de los lugares más remotos o despoblados. La cobertura del total de intermediarios financieros por regiones se presenta en el Gráfico 4, incluyendo los provistos por entidades no vigiladas por la SFC. Como se observa, la región Amazónica es la que muestra la menor cobertura, con 36 puntos, mientras que Bogotá cuenta con 280 por cada 10.000 habitantes. Entre 2012 y 2013 se aprecia un aumento significativo para la región de los

Gráfico 4
Puntos de contacto de todos los intermediarios financieros por cada 10.000 habitantes



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia; cálculos del Banco de la República.

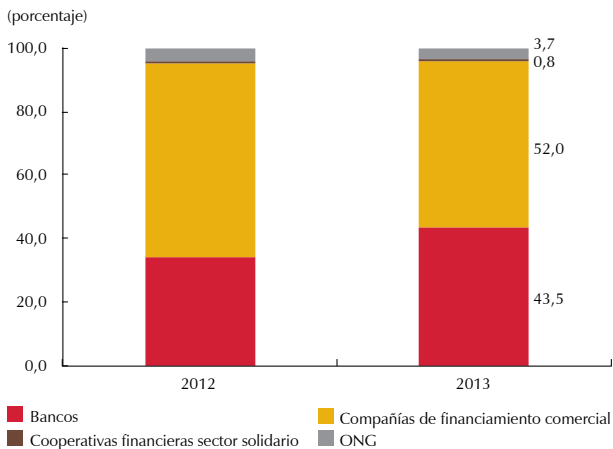
Llanos Orientales, que pasó de contar con 101 de estos puntos a 129.

En el Gráfico 5, panel A, se presenta la participación que tuvieron los diferentes intermediarios de crédito en el promedio de desembolsos realizados durante 2013. Los bancos participaron en 2013 con el 43,5% del número total de los desembolsos, mientras que el 52% provino de las compañías de financiamiento comercial. Las ONG cuentan con una participación de 3,7%, mayor que la observada para las cooperativas financieras y del sector solidario (0,8%). El Gráfico 5, panel B, muestra que en los bancos y compañías de financiamiento la mayoría de los desembolsos corresponden a consumo, mientras que los de vivienda

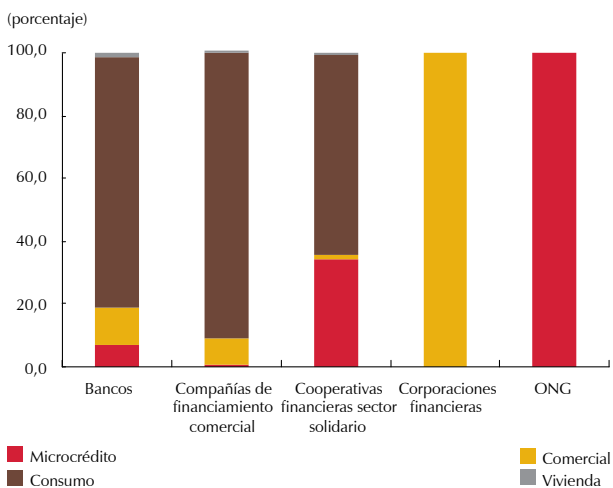
3 Aunque las ONG financieras no pueden captar de manera directa recursos del público, algunas de ellas han establecido convenios con entidades reguladas para facilitar el acceso a sus clientes a cuentas de ahorro y otras facilidades transaccionales.

Gráfico 5
Participación de los intermediarios financieros en el número total de los desembolsos

A. Participación promedio de cada tipo de intermediario en el número total de desembolsos



B. Composición de los desembolsos para cada tipo de intermediario (promedio 2013)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia; cálculos del Banco de la República.

representaron menos del 1% del número de créditos otorgados en 2013. En las cooperativas financieras y las ONG el porcentaje de desembolsos que corresponde a microcréditos es alto, alcanzando 34,6% en el primer caso y 100% en el segundo.

Tarjetas de crédito, débito y depósitos electrónicos

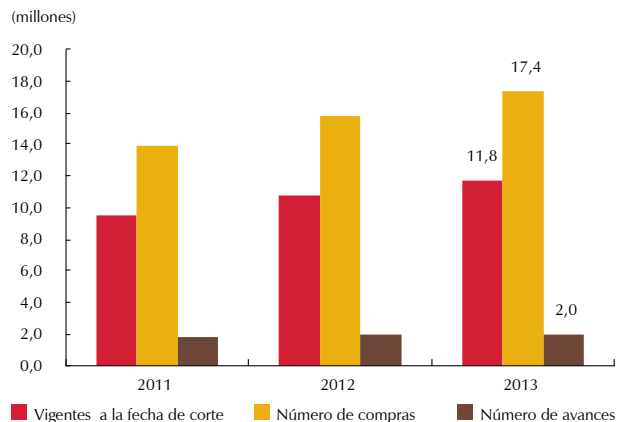
En vista de que las tarjetas de crédito son uno de los principales instrumentos utilizados por los hogares para satisfacer sus necesidades de financiación, en esta

sección se analiza con mayor detalle la evolución reciente del número de tarjetas vigentes, el cupo asignado y el saldo de cartera, utilizando la información del formato 466 de la SFC; de la misma manera, se muestran algunos datos relevantes sobre las tarjetas débito.

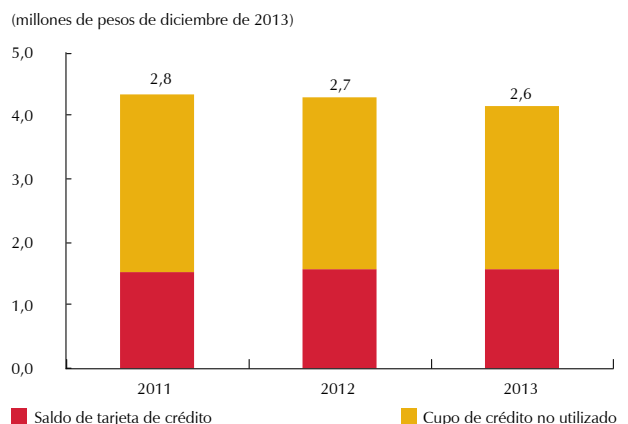
En el Gráfico 6, panel A, se presenta el número de tarjetas de crédito vigentes, el cual ha aumentado entre 2012 y 2013, al pasar de 10,8 millones (m) a 11,8 m. En cuanto a los valores promedio del cupo otorgado a cada tarjeta y el saldo de cartera, se observa que el primero ha venido reduciéndose levemente entre 2011 y 2013, al pasar de \$2,8 m a \$2,6 m (Gráfico 6, panel B). Por su parte, el monto que ha sido efectivamente utilizado en compras o avances asciende a \$1,6 m y ha permanecido estable en los últimos tres años.

Gráfico 6
Tarjetas de crédito vigentes, cupo de crédito y saldo

A. Número de tarjetas vigentes



B. Cupo de crédito promedio y saldo de las tarjetas de crédito promedio



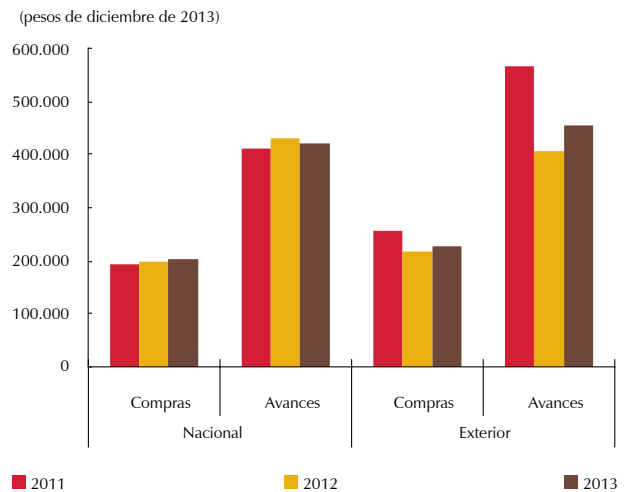
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia; cálculos del Banco de la República.

En el Gráfico 7 se presenta el monto promedio de las compras y avances que las personas realizan con tarjetas de crédito en Colombia y en el exterior. Como se observa, dichos montos han permanecido relativamente estables durante los últimos tres años para las transacciones nacionales y ha mostrado un leve incremento para las compras y avances en el exterior en comparación con lo observado en 2012. Es importante señalar que la proporción de transacciones con el exterior en relación al total ha aumentado en años recientes, al pasar de 6,9% a 10,7%. Cabe resaltar que en este rubro se incluyen las transacciones realizadas mediante portales virtuales de compra y venta de bienes y servicios.

Por su parte, el Gráfico 8, panel A, muestra la evolución reciente del número de tarjetas débito vigentes, así como el de compras y retiros de efectivo. Entre 2012 y 2013 el número de tarjetas vigentes aumentó, al pasar de 17,8 m a 18,8 m, mientras que el número de compras y retiros alcanzó niveles de 23,4 m y 54,4 m de transacciones. Por su parte, el monto promedio de retiros y de compras se mantuvo relativamente estable en los últimos tres años alrededor de \$126.000 para las compras y en \$300.000 para los retiros (Gráfico 8, panel B).

Aunque las cuentas de ahorro son un producto masivo, los indicadores de uso muestran que una proporción importante de estas permanecen inactivas (43% en diciembre de 2013, según datos de Banca de las Oportunidades), lo que podría obedecer a los costos transaccionales del producto y a la falta de educación sobre su adecuado manejo. En consecuencia, las entidades financieras han avanzado en el diseño de otros productos que faciliten el manejo de los recursos y permitan mantener los ahorros en condiciones de accesibilidad y seguridad. Entre estos se encuentran las cuentas de ahorro de trámite simplificado, las cuentas de ahorro electrónicas y los depósitos electrónicos. En el Cuadro 2 se presentan las entidades que han diseñado productos de trámite simplificado que funcionan principalmente mediante la banca móvil. En el caso de Bancolombia, Banco AV Villas y la compañía de financiamiento comercial Mi Plata, el producto corresponde a una cuenta de ahorro electrónica; es decir hay un vínculo permanente entre el usuario de la plataforma

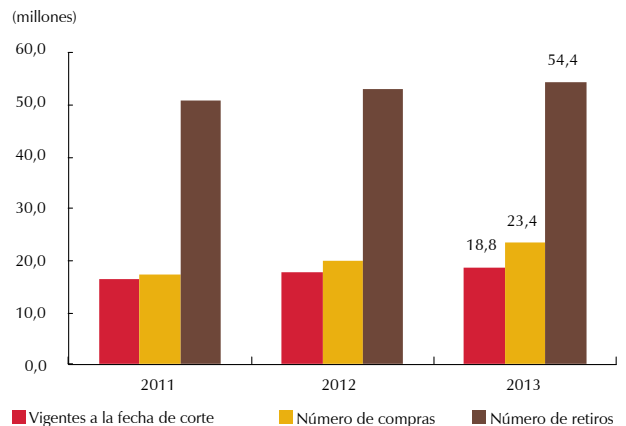
Gráfico 7
Montos promedio de las transacciones realizadas con tarjetas de crédito



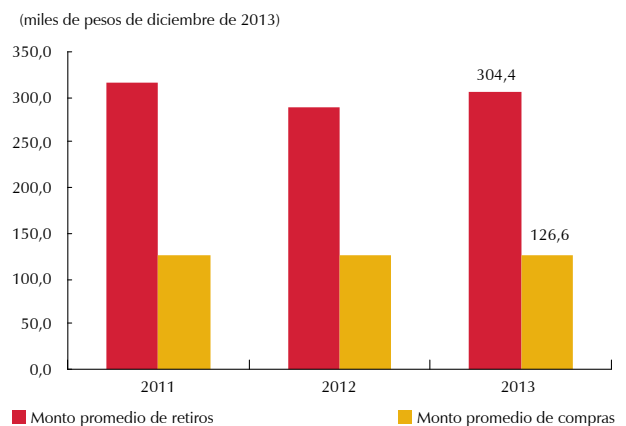
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Gráfico 8
Estadísticas de uso de tarjetas débito

A. Número de tarjetas vigentes, compras y retiros de efectivo



B. Monto promedio de retiros y de compras



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Cuadro 2
Productos financieros móviles en el mercado

Entidad	Nombre del producto	Cuenta de ahorro electrónica	Depósito electrónico
Bancolombia	Ahorro a la mano	✓	
Banco AV Villas	Transfer Aval	✓	
Mi Plata	Plata Móvil	✓	
Davivienda	Daviplata		✓

Fuente: Asobancaria y páginas web de las entidades.

y la entidad; en el caso de Daviplata, el usuario puede hacer uso del servicio sin ser cliente de Davivienda, siempre que una empresa o persona natural que tenga un producto de ahorro con la entidad haya consignado recursos a su favor.

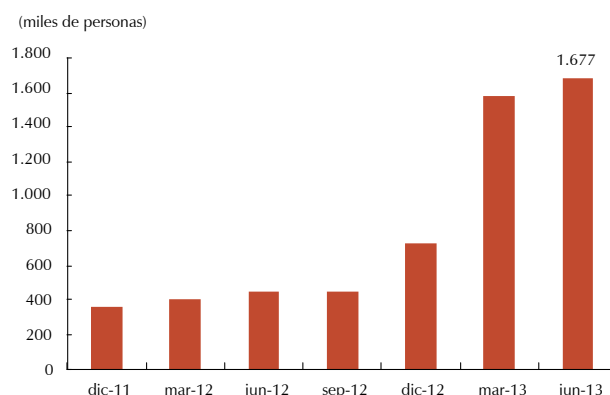
En cuanto a la evolución de los depósitos electrónicos, el Gráfico 9 muestra el número de personas que se han vinculado al sistema financiero mediante este producto, el cual ascendió a 1,7 m en 2013. Se destaca el aumento entre el cuarto trimestre de 2012 y el primero de 2013, período en el cual 852.000 personas comenzaron a utilizar este mecanismo transaccional. Este aumento pudo haber sido generado por el convenio con el programa “Más familias en Acción”, del gobierno nacional, para la recepción de subsidios. El Gráfico 9, Panel B, muestra la evolución del número de cuentas electrónicas. Como se observa, si bien hubo una expansión importante durante 2013, el número de cuentas inactivas también tuvo un crecimiento significativo durante dicho período.

Corresponsales bancarios

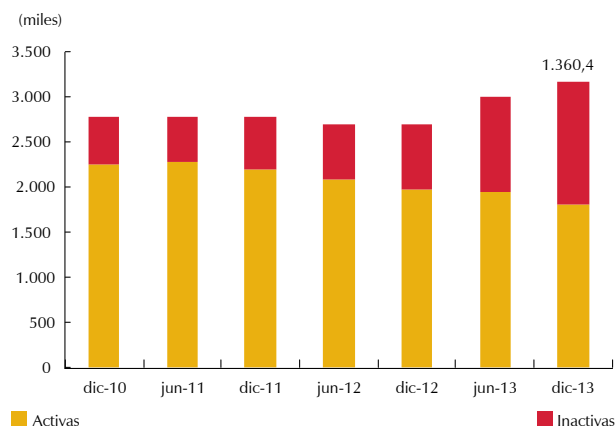
La apertura de corresponsales bancarios ha sido una estrategia exitosa de las entidades financieras para facilitar el acceso a los servicios financieros por parte de la población, en particular, aquella ubicada en zonas de difícil acceso o en las que resulta poco rentable abrir una sucursal. Actualmente, los establecimientos financieros han realizado convenios con redes de comercio al por menor y servicios postales para establecer puntos de contacto, lo que ha generado un crecimiento acelerado de los corresponsales en los últimos años. Si

Gráfico 9
Número de personas con cuentas de ahorro electrónicas o depósito electrónicos

A. Número de personas con depósito electrónico



B. Número de cuentas electrónicas activas e inactivas



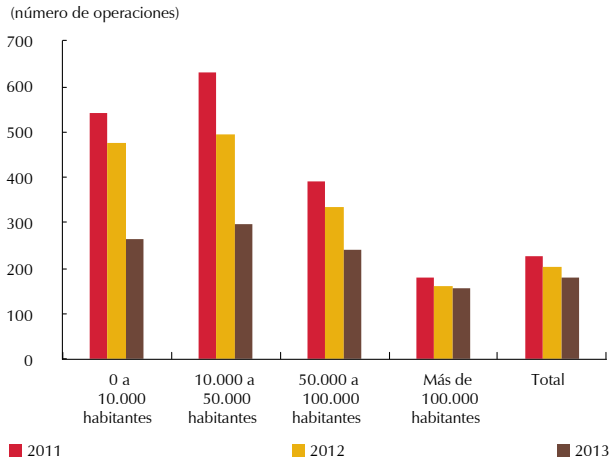
Fuentes: Asobancaria y Banca de las Oportunidades.

bien el avance en términos de cobertura por esta vía ha sido significativo, es importante analizar algunos indicadores de uso que permitan identificar las necesidades que estos establecimientos han contribuido a superar.

En cuanto al número de operaciones por corresponsal, se observa que en los municipios que concentran una población superior a 100.000 habitantes (en particular áreas urbanas), es menor, mientras que en los municipios con menor población estos puntos de contacto son más utilizados (Gráfico 10).

Entre 2012 y 2013 el uso de estos establecimientos en términos del número de operaciones se redujo, principalmente en los municipios de menor población. Lo anterior se explica por un aumento importante en el

Gráfico 10
Número de operaciones por corresposal por tipo de municipio



Fuentes: Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera; cálculos del Banco de la República.

número de puntos de contacto, el cual pasó de alrededor de 1.800 a 7.700 en aquellos con población inferior a 10.000 habitantes.

Las transacciones realizadas mediante los CB son principalmente de recaudo y de pagos de obligaciones. En 2013 estas operaciones correspondieron al 72,9% del total; no obstante, entre 2008 y 2013 el uso de los CB se ha diversificado, con lo que la participación de otro tipo de transacciones, como depósitos y giros, aumentó en dicho período (Gráfico 11). Sin embargo, es importante resaltar que actualmente los CB no son utilizados para trámites de apertura de cuentas de ahorro y de créditos.

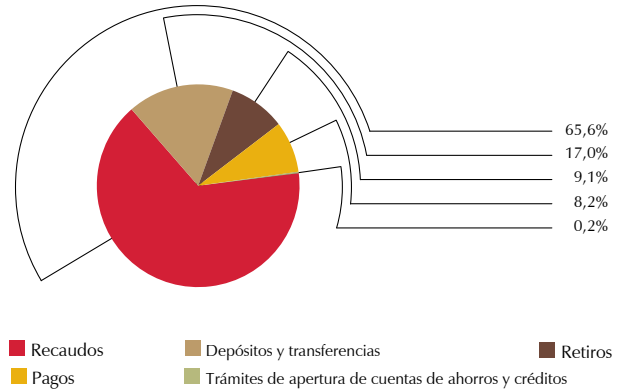
Banca móvil e internet

Las transacciones por medios electrónicos han llamado la atención en los últimos años debido a sus bajos costos y amplias posibilidades de accesibilidad. Es por ello que en esta sección se analiza la evolución de las transacciones en cada uno de estos canales.

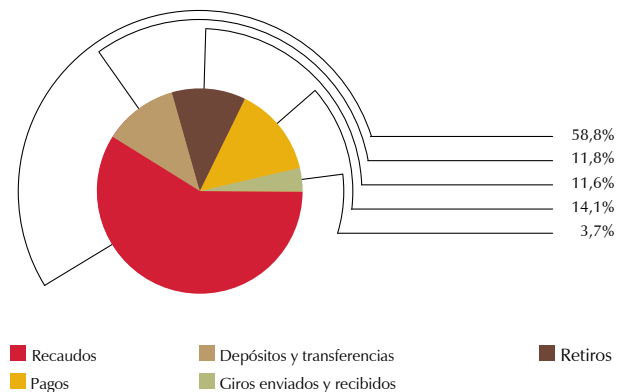
El número de transacciones realizadas mediante datáfonos y portales de internet representaron en diciembre de 2013 el 17,4% y el 10,4% del total, mostrando un aumento en la participación en comparación con lo observado en 2010, cuando era de 14,2% y 8,2%. La mayor participación corresponde a las oficinas y los

Gráfico 11
Tipo de transacciones realizadas mediante corresposales bancarios

A. 2008



B. 2013



Fuente: Banca de las Oportunidades.

cajeros automáticos, con el 31,5% y el 27,9% en diciembre de 2013 (Cuadro 3), aunque estos porcentajes son inferiores a los de años anteriores. Las transacciones mediante corresposales bancarios y banca móvil también crecieron, al pasar de 1,8% y 0,1% del total de las transacciones monetarias en 2010, a 4,0% y 0,3% en 2013.

En cuanto a la participación en el monto total de las operaciones, se observa que las oficinas continúan siendo el principal canal transaccional, con una participación del 51,9% (Cuadro 4). No obstante, es importante resaltar que esta proporción viene reduciéndose año tras año (en 2010 fue de 58,5%). Las operaciones realizadas por internet también representan un porcentaje relevante en el monto (30,8% en 2013), y han ganado importancia en comparación 2010, cuando

Cuadro 3
Participación de canales transaccionales en el número total de las operaciones monetarias

	2010	2011	2012	2013
Oficinas	38,3	36,4	34,1	31,5
Cajeros automáticos	29,0	28,2	28,2	27,9
Datáfonos	14,2	15,3	16,4	17,4
Internet	8,2	9,3	9,7	10,4
ACH	4,2	4,1	4,0	3,7
Pagos automáticos	3,8	3,7	3,7	4,4
Corresponsales bancarios	1,8	2,5	3,4	4,0
Audiorespuesta	0,4	0,4	0,3	0,5
Telefonía móvil	0,1	0,2	0,2	0,3

Fuente: Superintendencia Financiera; cálculos del Banco de la República.

Cuadro 4
Participación de canales transaccionales en el número total de las operaciones monetarias

	2010	2011	2012	2013
Oficinas	58,5	56,6	55,5	51,9
Internet	25,4	26,7	27,9	30,8
ACH	12,2	12,4	11,9	12,5
Cajeros automáticos	2,4	2,5	2,7	2,7
Datáfonos	0,9	1,1	1,2	1,2
Pagos automáticos	0,54	0,55	0,60	0,61
Audiorespuesta	0,11	0,18	0,27	0,34
Corresponsales bancarios	0,06	0,06	0,06	0,05
Telefonía móvil	0,001	0,002	0,003	0,004

Fuente: Superintendencia Financiera; cálculos del Banco de la República.

representaban el 25,4% del total. Las transacciones mediante banca móvil y los corresponsales no bancarios, por su parte, tienen las menores participaciones, lo que sugiere que el valor de las transacciones realizadas por estos medios es reducido.

Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera

Pese a los avances alcanzados en términos de inclusión financiera, aún quedan muchos retos, en especial en cuanto al uso de los productos financieros y el di-

seño de otros que permitan acercar a la población con menos recursos. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, presentada recientemente por el gobierno nacional, ha establecido unos ejes de acción que permitirán seguir avanzando de manera efectiva en este aspecto, los cuales se presentan a continuación:

- Servicios transaccionales para población no incluida.
- Promover el uso de servicios financieros para los hogares, mediante la banca móvil, el diseño de productos a la medida y la promoción de nuevos puntos de cobertura en establecimientos comerciales.
- Promover el acceso y uso de servicios financieros para el sector rural, mediante la revisión del esquema actual de subsidios en la financiación del sector agropecuario.
- Definir una estrategia de educación financiera, aprovechando los importantes avances que se han realizado en esa materia.

Dentro de esta estrategia se ha propuesto la creación de la Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera, la cual será el órgano de coordinación y orientación superior de la política y entidades relacionadas con inclusión financiera. Dentro de sus funciones estarían:

1. Diseñar la política, los lineamientos, las herramientas y las metodologías para ampliar la inclusión financiera en el país.
2. Recomendar la implementación de los mecanismos de gestión, coordinación y financiación en lo relativo a la ejecución de las políticas de inclusión financiera.
3. Coordinar las actividades que realicen las instituciones públicas y privadas relacionadas con la formulación, ejecución y seguimiento de las políticas de inclusión financiera.

En resumen, se aprecian avances significativos en la inclusión financiera, particularmente en términos de cobertura y del número de personas con cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. No obstante, quedan aspectos en los que es importante continuar avanzando para lograr una mayor integración de los servicios financieros con las actividades cotidianas de las personas. Por

ejemplo, el análisis por regiones revela que el principal esfuerzo de las entidades financieras se ha centrado en Bogotá y algunos departamentos de la región central, mientras que otras han mostrado un rezago importante, como ocurre en la región de la Amazonía. El ritmo de expansión de la inclusión financiera también muestra diferencias importantes entre las regiones, siendo las zonas Pacífica y Caribe las que presentan el menor crecimiento.

Por su parte, los bajos niveles de penetración de algunos productos financieros, como los créditos de vi-

vienda y de consumo distintos a tarjetas de crédito, llaman la atención acerca de la necesidad de avanzar en el diseño de productos más cercanos a las necesidades de los clientes. De igual manera, en cuanto a los canales transaccionales, hay un avance importante, en especial a partir de la creación de mecanismos de ahorro y transaccionales simplificados (como los depósitos electrónicos). Sin embargo, la participación en el total de transacciones continúa siendo marginal, por lo que es necesario identificar las barreras que tienen los usuarios para utilizar estas plataformas de bajo costo.