



Superintendencia Financiera
de Colombia

REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA

2014

JULIANA LAGOS CAMARGO
Superintendencia Financiera de Colombia

Bogotá D.C, Agosto 25 de 2015

Reflexiones Iniciales

Indicadores de Uso

Consumidor Financiero

Perspectivas

Reflexiones Iniciales



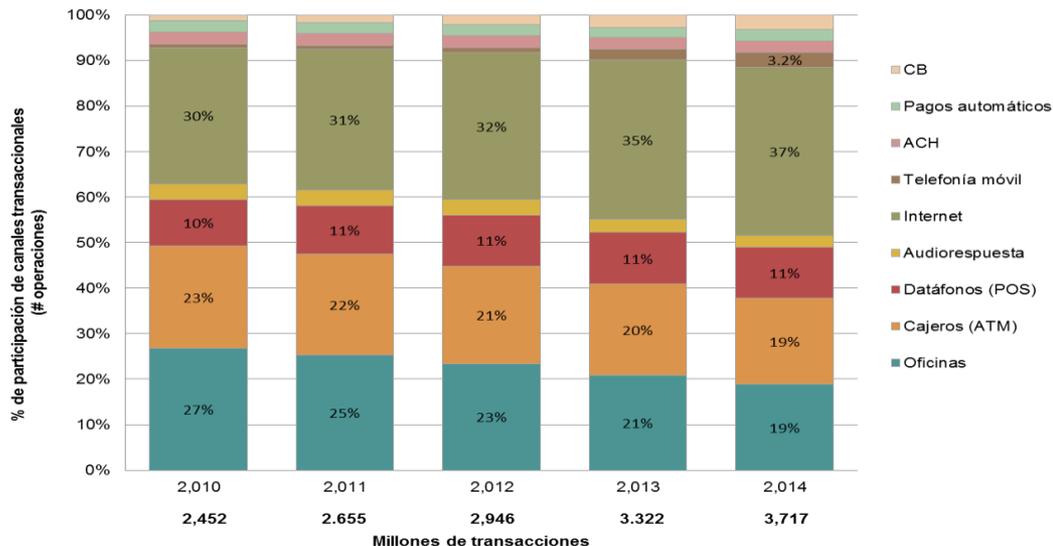
- El concepto de inclusión financiera ha evolucionado, es evidente que la percepción asistencialista enfocada en poblaciones vulnerables, que en un principio se asocio a la misma, ha migrado a un concepto mucho más amplio que se traduce en el desarrollo de productos que capturen el interés de la población, al generar valor agregado a la misma.
- Lo anterior sumado a la evolución tecnológica de los últimos años, a la mayor cobertura de internet y por ende la masificación en el uso de las redes sociales han puesto de manifiesto la necesidad de que las entidades financiera redefinan los productos financieros tradicionales.
- La innovación financiera de la mano de la tecnología representa hoy uno de los elementos esenciales en a evolución de la inclusión, pues por medio de esta, se facilita el acceso a los servicios financieros y se disminuyen costos asociados a los mismos. Aspectos que de acuerdo con la encuesta de demanda realizada este año por la Banca de la Oportunidades y la Superintendencia Financiera, representan una de las principales barreras de acceso.
- De la mano de esta evolución, es claro que las políticas públicas deben continuar enfocándose en identificar y corregir fallas de mercado, propiciando reformas regulatorias que permitan mejorar el entorno de información, aseguren la competencia entre proveedores y eleven los estándares en programas de educación y protección al consumidor financiero.

Indicadores de Uso



En el último año se realizaron 3,717 millones de transacciones equivalentes por un monto total de \$6,359 billones, destacándose el crecimiento en el uso de canales transaccionales no presenciales como internet y la banca móvil.

Participación por canal

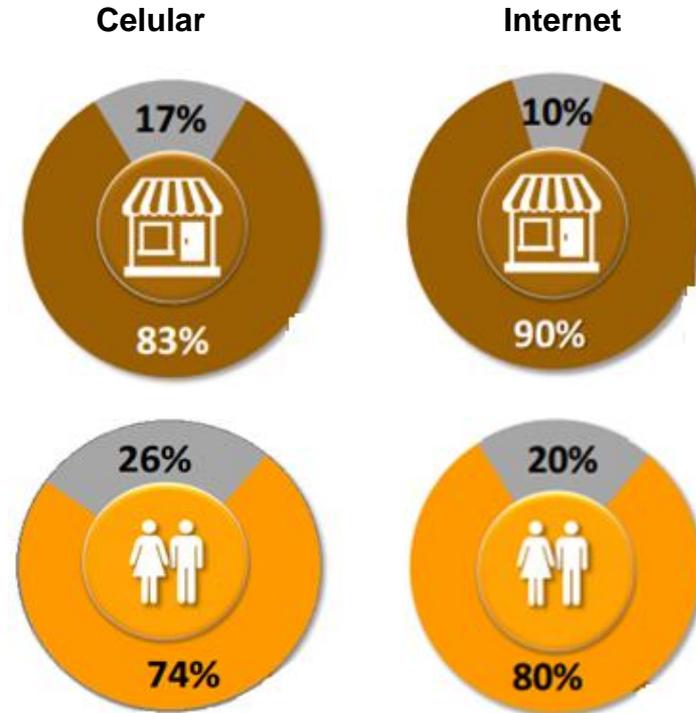


- El canal más representativo corresponde al **internet** (37%).
- La **banca móvil** registró a 2014 un aumento del 54%, en donde se resalta la participación de las operaciones no monetarias como la consulta de saldo (83%).
- El número de transacciones a través de los **Corresponsales Bancarios** ha registrado un aumento de 31%. En contraste el crecimiento presentado a través de las **oficinas** fue de 1.4%.

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

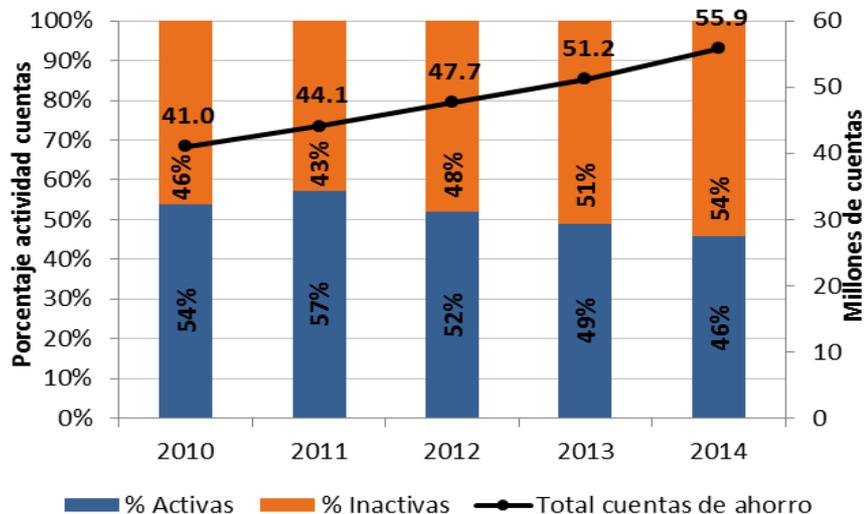
Actitud hacia el uso de la tecnología para realizar transacciones financieras:

- La mayoría de la población sabe que el celular (74%) y el internet (80%) se puede utilizar para realizar transacciones financieras.
- Al analizar las principales motivaciones para el uso preferente de estos canales las personas se deciden por la **facilidad/comodidad**, el ahorro de tiempo y la posibilidad de realizar las transacciones a cualquier hora y desde cualquier lugar.
- Sin embargo, la barrera determinante para el resto de personas que no realicen transacciones a través de estos canales se debe a que aún consideran **inseguro** realizar transacciones financieras por celular e internet y manifiestan no sabe como hacerlo.



Fuente: Encuesta de Demanda

Número de cuentas de ahorro y actividad



Fuente: SFC y SES . Incluye CAES

- El número total de cuentas de ahorro aumentó 9.1%, en el año 2014 hasta llegar a 55.8 millones, de las cuales el 54% estaban inactivas.
- El 36% de los adultos (cerca de 8 millones) que en algún momento abrieron una cuenta de ahorro no la han utilizado en los últimos seis meses.

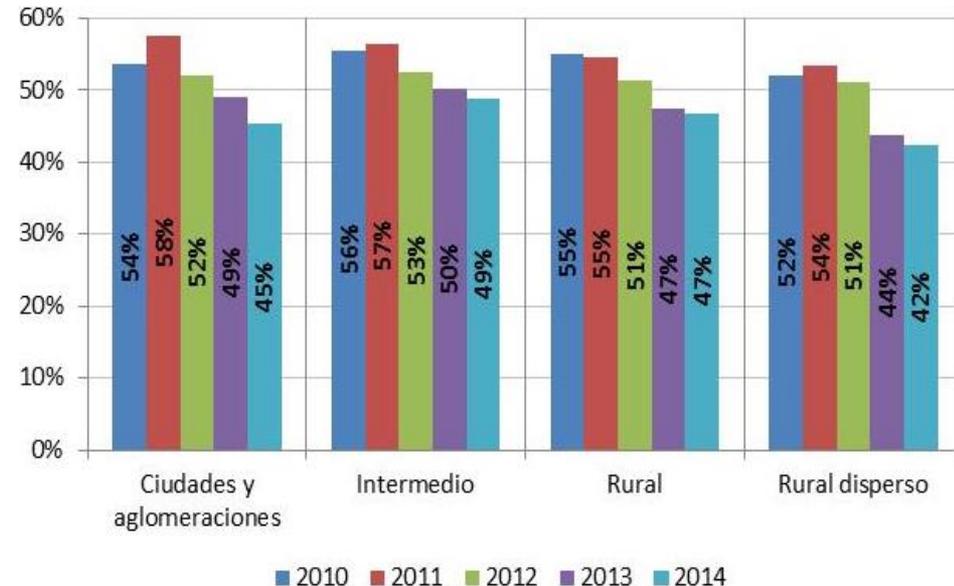


Factores que desincentivan el uso

- ✓ Costos
- ✓ Productos que no se ajustan a las necesidades
- ✓ Baja rentabilidad
- ✓ Trámites y requisitos

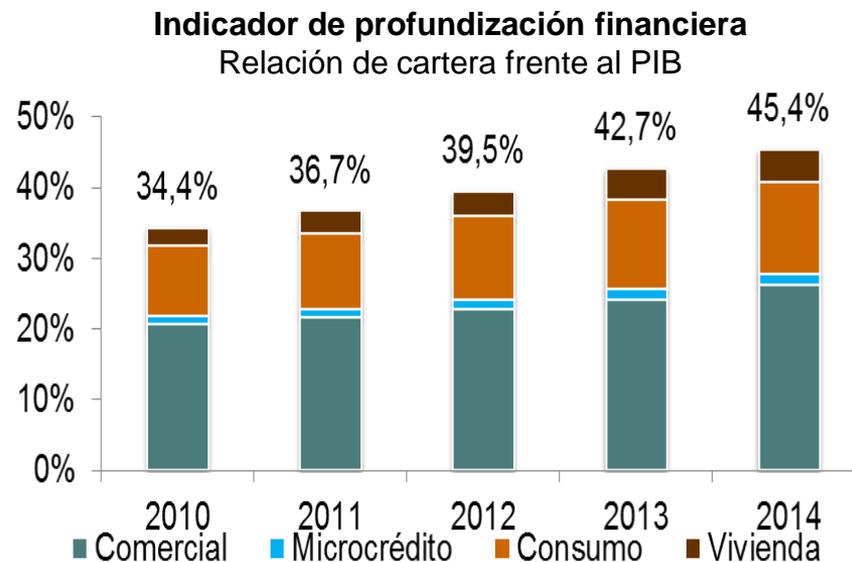
- Con relación al uso de las cuentas por zonas, se registra en todos los casos una tendencia decreciente, siendo más marcada en las zonas rural disperso, así como en ciudades y aglomeraciones donde en los últimos 5 años el porcentaje de cuentas activas se redujo.
- En las zonas rural y rural dispersa se presenta un bajo uso de las cuentas con un indicador inferior a 5,000 por cada 10,000 adultos mientras que en ciudades y aglomeraciones el mismo indicador es de 9,444.

Porcentaje de cuentas de ahorro activas por tamaño poblacional



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Superintendencia de Economía Solidaria. Incluye CAES

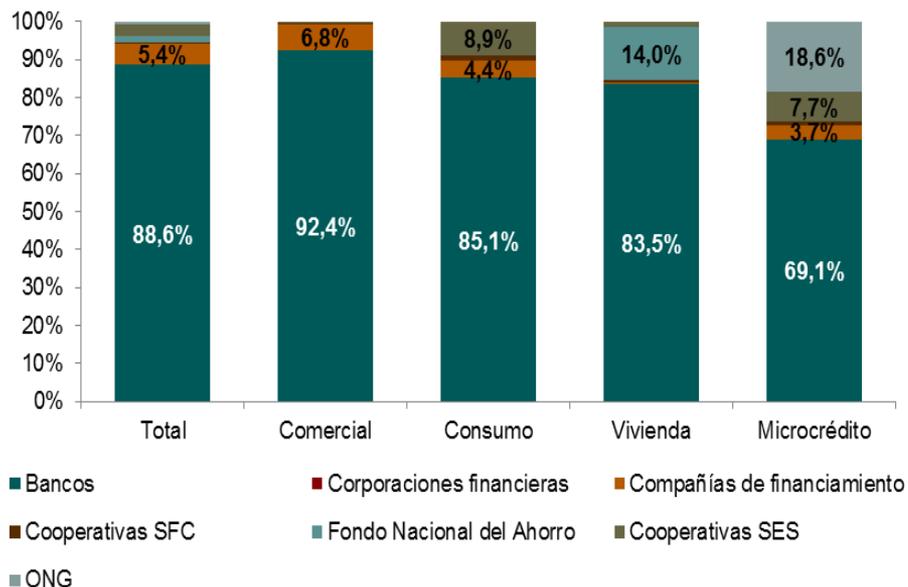
La **participación activa** de los distintos actores (bancos, compañías de financiamiento, cooperativas, ONG, corporaciones, FNA) en el **otorgamiento de créditos**, impulsó el **desarrollo de proyectos productivos** de hogares y empresas. Este mayor acceso al financiamiento se reflejó en el indicador de profundización financiera que llegó a un nivel de 45.4% en 2014.



Fuente: DANE, Banca de las Oportunidades, Superintendencia Financiera de Colombia.

En 2014 la cartera de créditos presentó un **crecimiento de 9.6% real y alcanzó los \$343 billones**. Los bancos, por su tamaño, explicaron en su mayor parte esta dinámica, se destacó el FNA en el segmento de vivienda y las cooperativas SES y ONG en microcrédito.

Participación por intermediario en el saldo de la cartera total y por modalidad

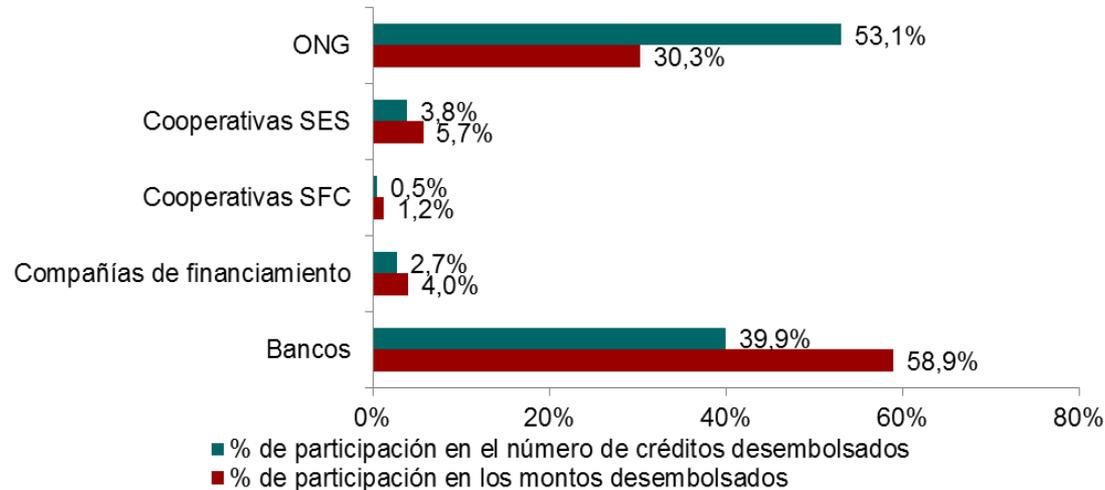


Factores que desincentivan el uso del crédito formal

- ✓ Autoexclusión
- ✓ Trámites/Requisitos
- ✓ Costos (Tasas)
- ✓ Ingresos Insuficientes

Los **desembolsos de microcrédito** en 2014 registraron uno de los **mayores valores de los últimos años** (\$8.5 billones). En el año se desembolsaron 2.5 millones de microcréditos, de los cuales el 53% fue otorgado por las ONG y el 40% por las entidades bancarias.

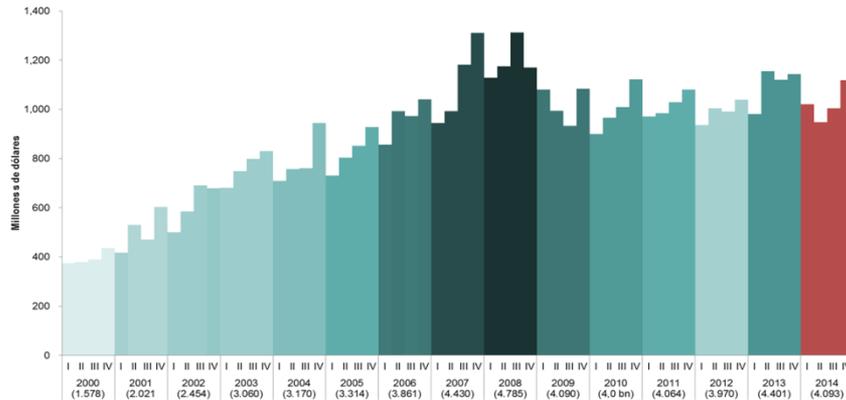
Participación por intermediario en los montos desembolsados en el segmento de microcrédito



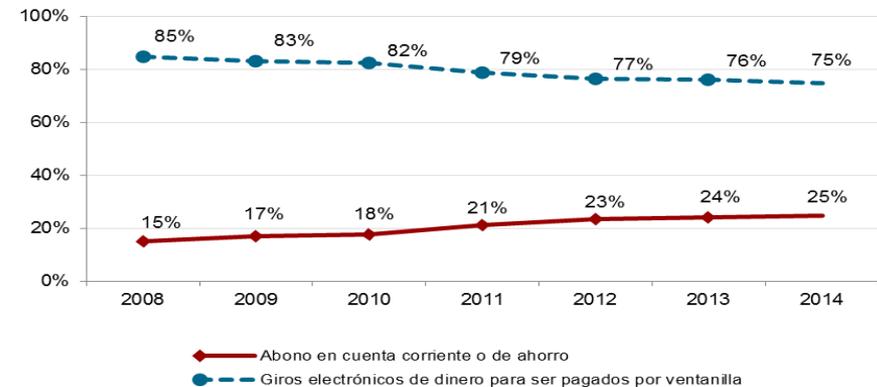
Fuente: Banca de las Oportunidades, Superintendencia Financiera de Colombia.

Las remesas hacia Colombia **ascendieron a US\$4,093 millones** provenientes, principalmente de Estados Unidos con \$US1.685. El principal medio de pago de remesas a los receptores en Colombia continúa siendo la **ventanilla**.

Evolución flujo de remesas hacia Colombia (trimestral)



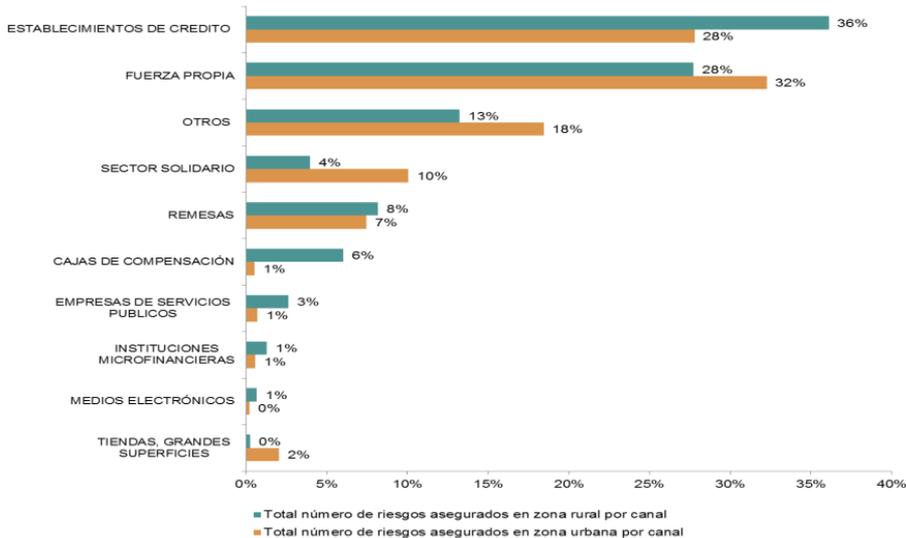
Medios de pago de remesas



- En Colombia, la distribución de los ingresos por remesas muestra una importante concentración en el departamento del Valle del Cauca (29%), la mayor parte de las remesas provienen de Estados Unidos con el (33%) y España con el (26%).
- En la encuesta de demanda de inclusión financiera, el 5% de la población recibe remesas de otro país, según el estudio, los mayores receptores de remesas son las personas de estratos 3, 4 y 6 de las ciudades principales (8%); seguido de municipios intermedios (4%) y municipios rurales (1%).

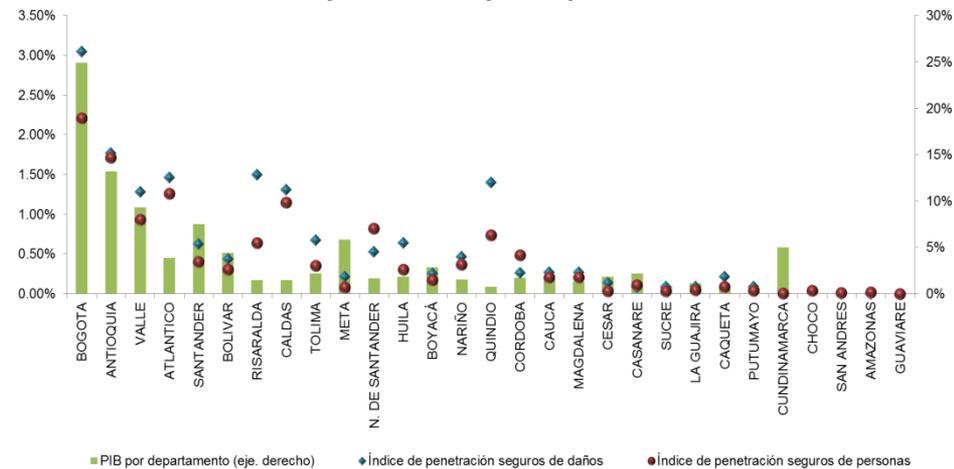
El comportamiento de las primas emitidas por las aseguradoras ha sido **positivo** (8,91%), la penetración del seguro en Colombia se ha incrementado frente a 2006 pasando de 1,97% a 2,52%.

Riesgos asegurados por canal y zona geográfica



Fuente: Encuesta de inclusión financiera de seguros 2015.

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 2013.

El principal canal para comercializar seguros correspondió a los establecimientos de crédito. A través de este **canal se aseguraron en promedio el 36% de los riesgos vigentes en la zona rural y 28% de la zona urbana.**

- ✓ Las principales necesidades de aseguramiento de la población son : cobertura de gatos funerales y la protección a la familia en caso de muerte.
- ✓ Existe una marcada percepción negativa de la población al señalar como una pérdida de dinero la adquisición de un seguro si no se usa.
- ✓ Uno de los puntos críticos de la confianza en la industria se relacionó con la percepción frente a la reclamación de un seguro. De acuerdo con la encuesta demanda, la gran parte de las reclamaciones son rechazadas por las compañías de seguros de forma que no responden al asegurado, lo cual genera desconfianza en el sector.



Factores que desincentivan el uso del seguro

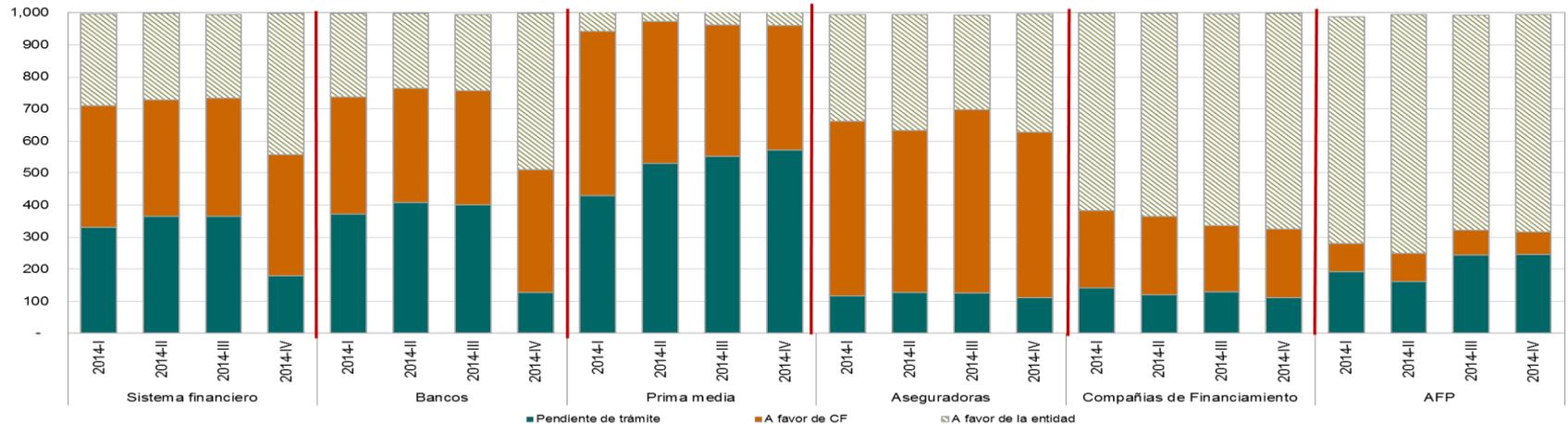
- Desconocimiento del producto y sus beneficios (educación financiera en seguros).
- Ingresos.
- Confianza en las compañías de seguros.
- Alto valor del deducible
- Valor de la prima.
- Cantidad de exclusiones contenidas en el contrato de seguros.

Consumidor Financiero



El número total de quejas por resolver en el sistema financiero, pasó de 436,277 en diciembre de 2013 a 378,079 en diciembre de 2014, respectivamente. Lo que representó una **disminución** de 13%.

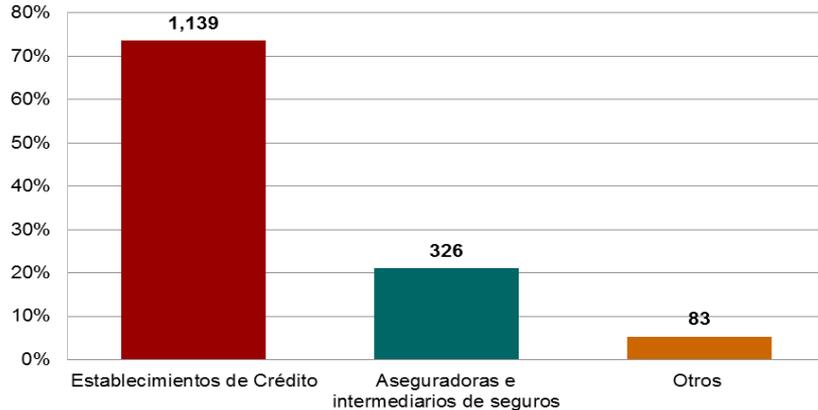
Atención de quejas por cada 1,000 en trámite 2014



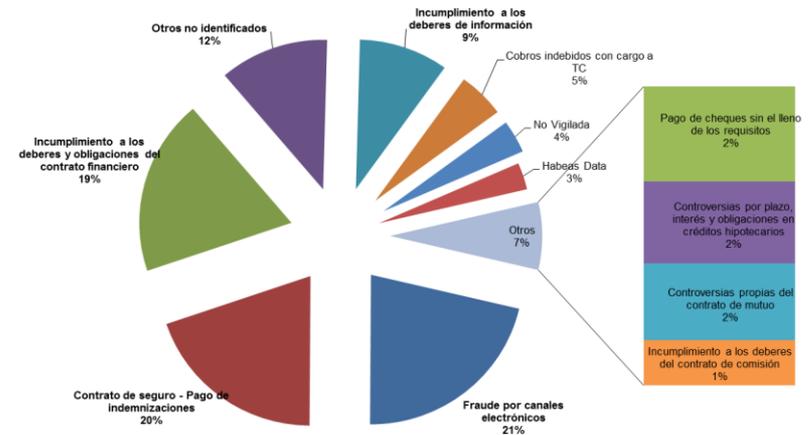
- A nivel general se evidencia una mejor atención a las quejas por resolver, si se tiene en cuenta la reducción en el porcentaje de quejas pendientes por finalizar en cada periodo.
- Los datos muestran que los sectores que tradicionalmente gestionan la mayor cantidad de quejas (bancos y aseguradoras) son los que finalizan la mayor cantidad de quejas trimestre a trimestre, lo cual sugiere la optimización de los procesos de atención a las mismas.

- Del total de demandas presentadas durante el año 2014, el 74% se concentró en establecimientos de crédito, seguido de aseguradoras e intermediarios de seguros con el 21%. Por tema de demanda, los tres principales temas fueron fraude por canales electrónicos (21%), contrato de seguro - pago de indemnizaciones (20%), Incumplimiento a los deberes y obligaciones del contrato financiero (19%) que representaron el 60%.

Demandas por sector



Demandas por tema



Perspectivas



Convencidos de las bondades de promover la inclusión financiera no sólo como mecanismo para la generación de bienestar en los colombianos, sino como herramienta que promueve la competencia y el desarrollo de productos y por tanto el crecimiento del sistema financiero, son varias las iniciativas que están en proceso de diseño y ejecución, que sin duda alguna nos ayudarán a continuar cumpliendo con este objetivo:

- ✓ Reglamentación de las Sociedades Especializadas en Depósitos Electrónicos
- ✓ Flexibilización de los requisitos del SARLAFT para efectos del conocimiento del cliente en créditos de consumo de bajo monto y de la suscripción de seguros, bajo unas limitaciones respecto del valor de la prima.
- ✓ Reglamentación de los corresponsales de seguros para la comercialización de productos de seguros más sencillos, con coberturas y exclusiones limitadas
- ✓ Reconocimiento de las garantías mobiliarias en el marco de gestión de riesgo de crédito, para efecto de la constitución de provisiones.



Superintendencia Financiera
de Colombia