

REPORTE
DE INCLUSIÓN
FINANCIERA

2020



REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Jorge Castaño, Superintendente Financiero de Colombia
Juliana Lagos, Directora de Investigación y Desarrollo
Mariana Escobar Uribe, Jefe del Equipo de Finanzas Sostenibles

EQUIPO TÉCNICO

Óscar Martínez, Asesor
Juan Oswaldo Manrique Camargo, Asesor
Kelly Granados, Profesional Analítica

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES

Freddy H. Castro B, Director

EQUIPO TÉCNICO

Unidad de Análisis Económico
Daniela Londoño Avellaneda, Jefe
Federico Medina Cifuentes, Analista
Alvaro Parga, Profesional
Camilo Peña, Analista
Juan Guillermo Valderrama, Profesional

.Puntoaparte

Aviso legal: El siguiente documento contiene una recopilación y análisis de indicadores de inclusión financiera en Colombia, producido por la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades. Este reporte es publicado con fines informativos y académicos para conocer el estado actual de inclusión financiera en Colombia, con información de la oferta en términos de acceso y uso. Por lo anterior, y teniendo en cuenta que es una interpretación que se realiza de la información mencionada, Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia no asumen responsabilidad alguna relacionada con el contenido, alcance o sobre el uso que los usuarios le den a la información que se encuentra en el Reporte. Impreso en Bogotá, Colombia. Julio de 2020.

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.

Abreviaturas

CA	Cuentas de ahorro
CAE	Cuentas de ahorro electrónicas
CATS	Cuentas de ahorro de trámite simplificado
CDT	Certificado de depósito a término
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DE	Depósitos electrónicos
IPC	Índice de precios al consumidor
ONG	Organización no gubernamental
PND	Plan Nacional de Desarrollo
RUES	Registro Único Empresarial
SEDPE	Sociedad Especializada en Pagos y Depósitos Electrónicos
SES	Superintendencia de la Economía Solidaria
SFC	Superintendencia Financiera de Colombia
SMLV	Salario mínimo mensual legal vigente
URF	Unidad de Regulación Financiera

Introducción

La Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades tienen el placer de presentar el 10° Reporte Anual de Inclusión Financiera. **Este informe permite, a partir de información construida con datos provenientes de la oferta, diagnosticar el estado de la inclusión en materia de acceso y uso de productos financieros.** De esta manera se continúan generando insumos y métricas que contribuyen al fortalecimiento de las políticas públicas, la regulación y la supervisión financiera.

En el 2020, la pandemia generada por el COVID-19 impactó a todos los países y Colombia no fue la excepción. Por ello afronta una de las crisis sociales, de salud y económicas más complejas de su historia. Como respuesta a esta situación, el Gobierno nacional diseñó e implementó los programas de transferencias monetarias Ingreso Solidario y Compensación del IVA, los cuales facilitaron el acceso a productos financieros de depósito a población tradicionalmente excluida. Adicionalmente,

por medio del Programa de Acompañamiento a Deudores, los consumidores financieros pudieron redefinir las condiciones de sus créditos atendiendo la nueva realidad de sus ingresos y capacidad de pago. De otro lado, muchas personas, en respuesta a esta coyuntura y las medidas de aislamiento implementadas, comenzaron a darles un mayor uso a sus productos financieros o abrieron uno, con un particular enfoque en el uso de canales digitales.

Estos factores contribuyeron a que, al finalizar 2020, 32,0 millones de adultos colombianos contaran con algún producto financiero. De este modo, el indicador de acceso llegó al 87,8 %, alcanzando dos años antes de lo previsto la meta del 85 % contenida en el Plan Nacional de Desarrollo. Asimismo, alrededor de 1,9 millones de deudores redefinieron créditos por un monto de 34,6 billones, lo que ayudó a moderar los deterioros observados en la cartera del sistema financiero en 2020. Sumado a lo anterior, hubo una aceleración en las operaciones financieras realizadas por medios digitales. En efecto, el número de transacciones efectuadas a través de canales no presenciales tuvo un incremento del 66,3 % en el último año, acelerando el crecimiento de años anteriores. Ahora, si bien estos logros son significativos, aún persisten desafíos como lograr cerrar brechas en acceso a productos por parte de la población rural, los jóvenes y los adultos mayores de 65 años, fomentar el uso habitual de estos productos por parte de los consumidores financieros, y fortalecer las infraestructuras financieras en busca de mayor interoperabilidad y competencia entre proveedores.

Al respecto, el Consejo Nacional de Política Económica y Social formuló, en septiembre de 2020, la nueva política nacional para la inclusión y educación financiera, el CONPES 4005. Allí se describen las estrategias y planes de acción para continuar integrando los servicios financieros a las actividades cotidianas de los ciudadanos y de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), atendiendo sus necesidades y generando oportunidades económicas para contribuir al crecimiento e inclusión financiera del país.

Así mismo, con el fin de continuar generando un entorno regulatorio adecuado para avanzar en materia de inclusión financiera, en 2020 el Gobierno nacional expidió los decretos 222 y 1692. El primero permite la operación de corresponsales móviles y digitales, ampliando las condiciones bajo las cuales se puede prestar el servicio y unificado los productos de ahorro simplificado en los depósitos de bajo monto, entre otros. El segundo habilita la entrada de nuevos competidores al sistema de pagos de bajo valor y establece las condiciones en las cuales deben operar las entidades que los administran, promoviendo la interoperabilidad y la transparencia en los esquemas de fijación de tarifas.

El reporte del año 2020 sigue una estructura similar al del año anterior para facilitar su lectura. Así, el documento se dividirá en seis secciones. En el primer capítulo se presentan las principales cifras de inclusión, entre ellas el desempeño reciente de los indicadores de acceso y uso. En los capítulos restantes se muestra nuestro análisis frente a las principales tendencias y desarrollos del sistema financiero, considerando las tendencias en la inclusión financiera de las mujeres, en las zonas rurales y de los diferentes grupos etarios, la dinámica reciente de la cobertura y transaccionalidad del sistema financiero y el estado actual de la oferta de seguros inclusivos. Para este fin se utilizaron los datos reportados por las entidades vigiladas a la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Economía Solidaria, TransUnion, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Industria Comercio y Turismo, y las cifras del Censo de Población y Vivienda 2018 del DANE. Con el objetivo de facilitar el acceso a información al público en general, en las páginas web de la Superintendencia Financiera y de Banca de las Oportunidades se encuentran las bases de datos utilizadas para la construcción de cada uno de los capítulos contenidos en este informe.

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



Tabla de contenido



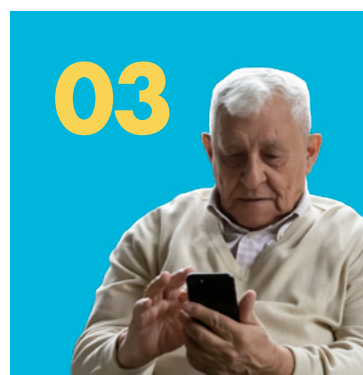
Colombia en cifras
Página 6



Acceso y uso de
productos financieros
Página 18



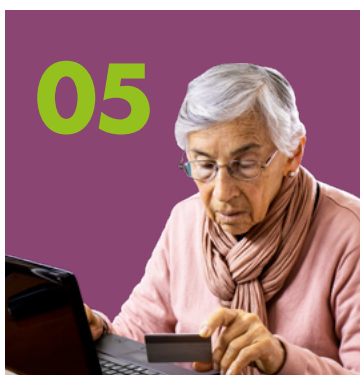
Inclusión financiera por
categorías de ruralidad
Página 40



Inclusión financiera por
sexo y grupos etarios
Página 53



Cobertura física del
sistema financiero
Página 71



Dinámica de la
transaccionalidad del
sistema financiero
Página 92



Seguros para la
inclusión financiera
Página 104

Colombia en cifras

➤ **Total nacional**

Página 7

➤ **Regiones**

Página 8

➤ **Categorías de ruralidad**

Página 14



Total nacional



Superficie

1.141.246 km²

Población adulta

36.418.910



Presencia financiera

(puntos físicos por 10.000 adultos)

Corresponsales

63,8

Corresponsales activos

43,7

Corresponsales propios

7,8

Corresponsales tercerizados

55,9

Oficinas

2,0

Datáfonos

187,9



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

87,8 %

Depósitos

85,7 %

B. Género

Hombres

90,5 %

Mujeres

84,5 %

C. Rangos de edades

18-25*

81,2 %

26-40

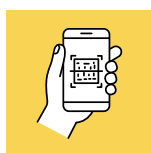
85,0 %

41-65

94,4 %

>65

80,2 %



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

72,6 %

Depósito

68,4 %

Productos de crédito

35,1 %

Cuentas de ahorro

49,3 %

Depósitos de bajo monto

34,7 %

Cuentas de ahorros por adulto

1,9



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

411,9

Monto promedio (millones)

5,5

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

29.401

Monto promedio (millones)

0,9

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

46,8

Monto promedio (millones)

110,4

Región Caribe



Superficie

132.288 km²

Población adulta

7.760.288



Presencia financiera

(puntos físicos por
10.000 adultos)

Corresponsales

44,0

Corresponsales activos

32,6

Corresponsales propios

4,9

Corresponsales tercerizados

39,1

Oficinas

1,3



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

75,3 %

Depósitos

73,1 %

B. Género

Hombres

76,0 %

Mujeres

74,1 %

C. Rangos de edades

18-25

54,1 %

26-40

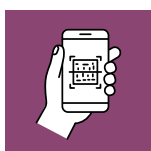
77,4 %

41-65

87,0 %

>65

68,8 %



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

60,5 %

Depósito

56,9 %

Productos
de crédito

25,0 %

Cuentas
de ahorro

34,6 %

Depósitos de
bajo monto

35,3 %

Cuentas de ahorros
por adulto

1,3



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

360,5

Monto promedio (millones)

4,0

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

12.637

Monto promedio (millones)

1,2

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

27,3

Monto promedio (millones)

97,7

Región Centro Oriente



Superficie

99.594 km²

Población adulta

12.140.656



Presencia financiera

(puntos físicos por 10.000 adultos)

Corresponsales

82,7

Corresponsales activos

54,6

Corresponsales propios

9,8

Corresponsales tercerizados

72,9

Oficinas

2,3



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

95,7 %

Depósitos

94,2 %

B. Género

Hombres

99,3 %

Mujeres

91,5 %

C. Rangos de edades

18-25*

26-40

41-65

>65

88,0 %

99,9 %

89,6 %

* Estas cifras se encuentran en revisión.



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

81,4 %

Depósito

76,9 %

Productos de crédito

43,3 %

Cuentas de ahorro

58,6 %

Depósitos de bajo monto

39,1 %

Cuentas de ahorros por adulto

2,5



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

341,3

Monto promedio (millones)

6,5

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

64.150

Monto promedio (millones)

0,6

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

62,4

Monto promedio (millones)

125,1

Región Centro Sur



Superficie

266.967 km²

Población adulta

2.298.186



Presencia financiera

(puntos físicos por 10.000 adultos)

Corresponsales

71,5

Corresponsales propios

11,5

Oficinas

2,4

Corresponsales activos

47,9

Corresponsales tercerizados

59,8



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

86,1 %

Depósitos

83,6 %

B. Género

Hombres

88,9 %

Mujeres

83,0 %

C. Rangos de edades

18-25

63,6 %

26-40

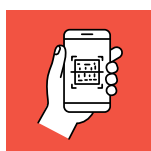
91,7 %

41-65

95,3 %

>65

78,0 %



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

70,6 %

Depósito

65,3 %

Productos de crédito

35,6 %

Cuentas de ahorro

45,0 %

Depósitos de bajo monto

34,6 %

Cuentas de ahorros por adulto

2,0



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

873,2

Monto promedio (millones)

4,9

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

8.079

Monto promedio (millones)

2,6

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

40,3

Monto promedio (millones)

78,7

Región Eje Cafetero



Superficie

77.485 km²

Población adulta

6.963.179



Presencia financiera

(puntos físicos por
10.000 adultos)

Corresponsales

54,9

Corresponsales activos

37,4

Corresponsales propios

7,2

Corresponsales tercerizados

47,5

Oficinas

2,3



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

94,7 %

Depósitos

92,4 %

B. Género

Hombres

98,0 %

Mujeres

90,1 %

C. Rangos de edades

18-25*

26-40

41-65

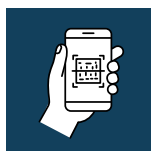
>65

87,5 %

94,1 %

80,0 %

* Estas cifras se encuentran en revisión.



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

79,1 %

Depósito

75,4 %

Productos
de crédito

35,1 %

Cuentas
de ahorro

55,8 %

Depósitos de
bajo monto

33,4 %

Cuentas de ahorros
por adulto

1,9



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

328,8

Monto promedio (millones)

6,0

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

14.907

Monto promedio (millones)

2,0

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

50,5

Monto promedio (millones)

117,0

Región Llano



Superficie

434.168 km²

Población adulta

1.403.414



Presencia financiera

(puntos físicos por
10.000 adultos)

Corresponsales

72,7

Corresponsales activos

53,2

Corresponsales propios

10,3

Corresponsales tercerizados

62,2

Oficinas

2,0



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

80,2 %

Depósitos

78,9 %

B. Género

Hombres

83,1 %

Mujeres

76,7 %

C. Rangos de edades

18-25

61,9 %

26-40

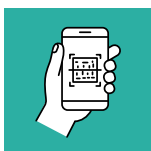
81,2 %

41-65

90,3 %

>65

76,1 %



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

66,0 %

Depósito

62,6 %

Productos
de crédito

30,2 %

Cuentas
de ahorro

43,5 %

Depósitos de
bajo monto

34,5 %

Cuentas de ahorros
por adulto

1,8



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

501,5

Monto promedio (millones)

6,2

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

7.550

Monto promedio (millones)

2,5

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

21,5

Monto promedio (millones)

93,5

Región Pacífico



Superficie

131.246 km²

Población adulta

5.853.187



Presencia financiera

(puntos físicos por 10.000 adultos)

Corresponsales

56,0

Corresponsales propios

6,3

Oficinas

1,8

Corresponsales activos

39,2

Corresponsales tercerizados

49,7



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

81,3 %

Depósitos

78,9 %

B. Género

Hombres

84,3 %

Mujeres

78,3 %

C. Rangos de edades

18-25

58,2 %

26-40

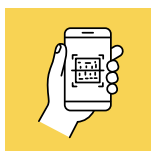
83,6 %

41-65

92,3 %

>65

76,2 %



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

64,3 %

Productos de crédito

32,5 %

Depósitos de bajo monto

26,0 %

Depósito

59,6 %

Cuentas de ahorro

44,7 %

Cuentas de ahorros por adulto

1,7



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

522,9

Monto promedio (millones)

5,5

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

10.404

Monto promedio (millones)

2,0

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

44,5

Monto promedio (millones)

82,4

Ciudades y aglomeraciones

Categorías de ruralidad



Superficie

73.558 km²

Población adulta

24.415.351



Presencia financiera

(puntos físicos por 10.000 adultos)

Corresponsales

69,7

Corresponsales activos

47,2

Corresponsales propios

7,6

Corresponsales tercerizados

62,0

Oficinas

2,1



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

96,4 %

Depósitos

94,4 %

B. Género

Hombres*

Mujeres

91,4 %

C. Rangos de edades

18-25

99,7 %

26-40

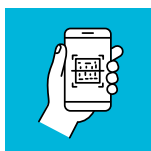
88,7 %

41-65*

>65

90,3 %

* Estas cifras se encuentran en revisión.



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

80,7 %

Depósito

76,3 %

Productos de crédito

40,7 %

Cuentas de ahorro

57,5 %

Depósitos de bajo monto

37,1 %

Cuentas de ahorros por adulto

2,4



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

360,1

Monto promedio (millones)

5,7

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

42.908

Monto promedio (millones)

0,9

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

65,1

Monto promedio (millones)

112,8

Intermedio

Categorías de ruralidad



Superficie

108.099 km²

Población adulta

6.051.197



Presencia financiera
(puntos físicos por
10.000 adultos)

Corresponsales

54,2

Corresponsales activos

39,0

Corresponsales propios

8,4

Corresponsales tercerizados

45,6

Oficinas

2,1



**Porcentaje de adultos
con productos**

A. General

Total

75,5 %

Depósitos

73,2 %

B. Género

Hombres

76,8 %

Mujeres

73,9 %

C. Rangos de edades

18-25*

54,2 %

26-40

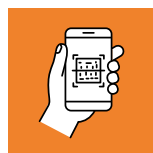
82,0 %

41-65

84,3 %

>65

64,6 %



**Porcentaje de adultos
con productos activos
o vigentes por tipo
de producto**

Total

60,8 %

Depósito

56,7 %

Productos
de crédito

25,7 %

Cuentas
de ahorro

36,3 %

Depósitos de
bajo monto

31,8 %

Cuentas de ahorros
por adulto

1,2



**Desembolsos
de crédito**

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

642,6

Monto promedio (millones)

4,8

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

3,223

Monto promedio (millones)

2,6

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

16,7

Monto promedio (millones)

76,6

Rural

Categorías de ruralidad



Superficie

224.027 km²

Población adulta

3.650.384



Presencia financiera

(puntos físicos por 10.000 adultos)

Corresponsales

51,9

Corresponsales activos

36,0

Corresponsales propios

8,5

Corresponsales tercerizados

43,2

Oficinas

1,7



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

69,0 %

Depósitos

67,0 %

B. Género

Hombres

69,8 %

Mujeres

68,1 %

C. Rangos de edades

18-25*

42,1 %

26-40

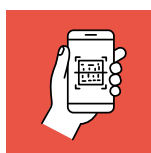
76,5 %

41-65

79,9 %

>65

61,0 %



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

54,9 %

Depósito

50,9 %

Productos de crédito

22,9 %

Cuentas de ahorro

30,8 %

Depósitos de bajo monto

29,9 %

Cuentas de ahorros por adulto

0,6



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

417,1

Monto promedio (millones)

5,8

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

735

Monto promedio (millones)

4,6

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

3,3

Monto promedio (millones)

82,3

Rural disperso

Categorías de ruralidad



Superficie

736.064 km²

Población adulta

2.301.978



Presencia financiera

(puntos físicos por 10.000 adultos)

Corresponsales

44,7

Corresponsales activos

30,4

Corresponsales propios

7,1

Corresponsales tercerizados

37,5

Oficinas

1,4



Porcentaje de adultos con productos

A. General

Total

56,8 %

Depósitos

55,3 %

B. Género

Hombres

56,3 %

Mujeres

57,2 %

C. Rangos de edades

18-25*

30,3 %

26-40

62,6 %

41-65

68,7 %

>65

52,7 %



Porcentaje de adultos con productos activos o vigentes por tipo de producto

Total

44,5 %

Depósito

40,9 %

Productos de crédito

18,9 %

Cuentas de ahorro

25,0 %

Depósitos de bajo monto

23,8 %

Cuentas de ahorros por adulto

0,5



Desembolsos de crédito

A. Microcrédito

Número por 10.000 adultos

346,8

Monto promedio (millones)

6,7

B. Crédito de consumo

Número por 10.000 adultos

411

Monto promedio (millones)

3,6

C. Crédito de vivienda

Número por 10.000 adultos

1,1

Monto promedio (millones)

80,3

01

Acceso y uso de productos financieros

- **Principales resultados**
Página 20
- **Estadísticas descriptivas**
Página 23
- **Productos de depósito**
Página 28
- **Tenencia de productos de crédito**
Página 31
- **Personas jurídicas**
Página 33



En este capítulo se describirán los principales hallazgos con respecto al acceso y uso de los productos de depósito y crédito durante el 2020 en Colombia. Se observó que hubo una tendencia favorable en el desempeño de los principales indicadores de inclusión financiera, reafirmando la trayectoria observada durante la última década. Sin embargo, se continúan evidenciando heterogeneidades a nivel departamental y regional en el acceso y uso de los productos financieros. Este aspecto debe tenerse en cuenta a la hora de formular y focalizar las políticas públicas en esta materia. **A continuación, se presentan en detalle los principales resultados de este análisis.**

1.1 Principales resultados

Personas naturales



El **indicador de acceso** a productos financieros tuvo un comportamiento favorable en el último año. En efecto, el porcentaje de adultos que tenía algún producto subió del

82,5 %

al cierre de 2019 a un

87,8 %

en el mismo periodo de 2020,

un incremento de 5,3 puntos porcentuales (pp).



Es decir, en el último año

2,6 millones

de colombianos adquirieron **productos financieros por primera vez**. De esta manera,

32,0 millones

de adultos contaban con un producto con el sistema financiero al cierre de 2020.



A nivel de uso se halló una tendencia similar. El número de **adultos con al menos un producto activo** o vigente subió de 23,5 a 26,4 millones entre 2019 y 2020. Esto llevó a que el indicador de uso de los productos aumentara del

66,0 %

al 72,6 %

un crecimiento de 6,6 pp.



Los **productos de depósito** tuvieron un papel fundamental en el crecimiento del indicador de acceso. El porcentaje de la población adulta que tenía algún producto del pasivo bancario fue del

85,7 %
al cierre de 2020,

cifra que superó en 6,4 pp a la observada el año inmediatamente anterior.



Los **productos de depósito digitales** fueron los que mostraron el comportamiento más favorable en el último año. Al respecto, la proporción de adultos con cuentas de ahorro de trámite simplificado (CATS) subió del

9,3 % al 22,3 %

Asimismo, el porcentaje de adultos que tenían un depósito electrónico aumentó del 17,0 % al 31,9 %.



La **cuenta de ahorros** sigue siendo el producto que tiene mayor penetración entre los colombianos. En diciembre de 2020, 27,9 millones de adultos tenían al menos una cuenta de este tipo, lo que corresponde al

76,7 %

de la población adulta del país.

No obstante, la inactividad de este producto continúa siendo *alta*.



En lo correspondiente a los **productos de crédito**,

22,2 %

de los adultos colombianos tenía una **tarjeta de crédito**, y

18,8 %

un **crédito de consumo**. Productos que continuaron siendo los más adquiridos por parte de los colombianos.



Sin embargo, la penetración de estos productos se redujo en cerca de 1 pp durante el último año. Una tendencia similar se evidenció con el **microcrédito**, ya que

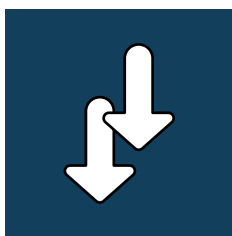
6,5 %
de los adultos colombianos

contaban con este producto en diciembre de 2020, cifra inferior en 0,6 pp a la del mismo mes de 2019.



Analizando los desembolsos efectuados por las entidades financieras, se encontró que el **número de créditos desembolsados** por cada cien mil adultos se redujo para todas las modalidades entre 2019 y 2020.

Personas jurídicas



Por otra parte, 925.255 **personas jurídicas contaban con un producto financiero** al cierre de 2020, registro que representó 14.427 menos que el dato observado en el mismo periodo de 2019. Esto equivalió a una caída del

1,5 %
en dicho periodo.

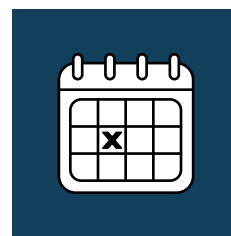


Entretanto, la **cuenta de ahorros** fue el producto al que más accedieron este tipo de entidades (639.839), seguida por la cuenta corriente (491.360). Sin embargo, al analizar el porcentaje de personas jurídicas que utilizaban su **cuenta corriente**

91,0 %

se encontró que este superaba notoriamente a la **cuenta de ahorros**

45,0 %



Finalmente, a nivel de **crédito** se halló que, en línea con la evidencia encontrada para las personas naturales, hubo una reducción del número de personas jurídicas que contaban con al menos un producto del activo bancario. De hecho, en el último año este indicador disminuyó de 286.192 a

284.206

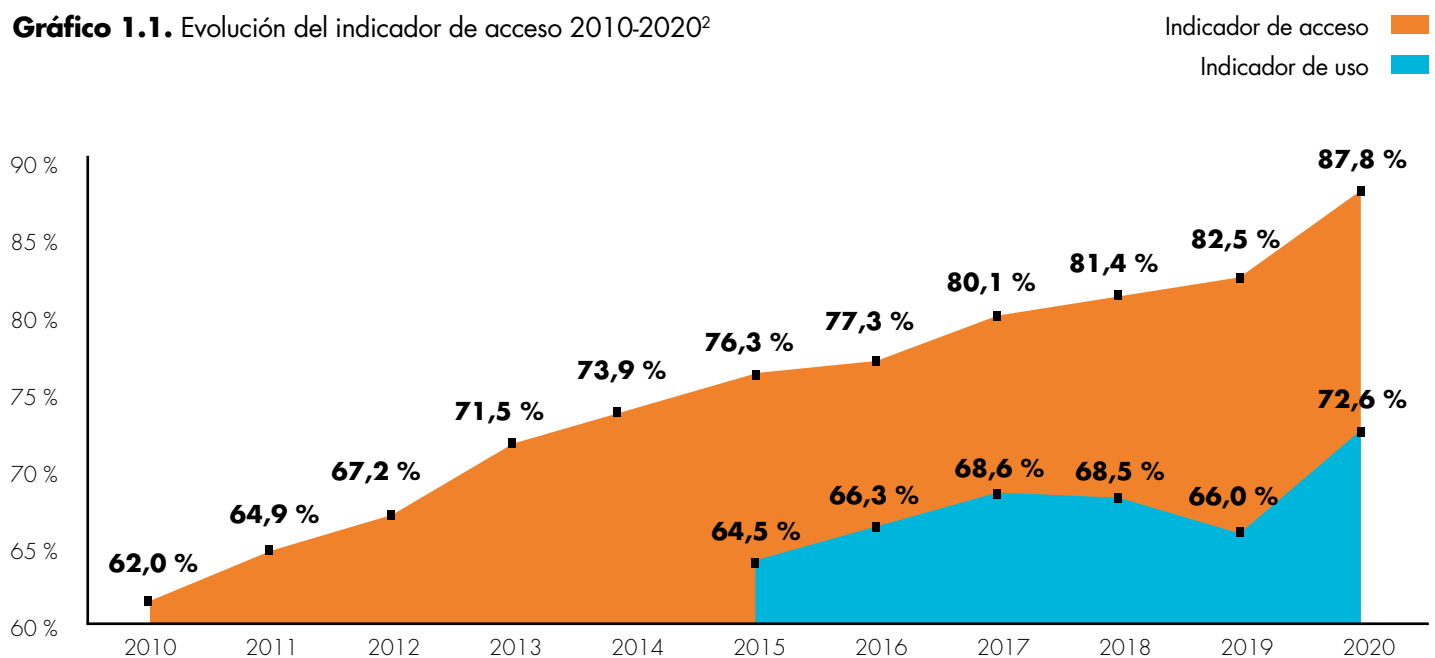
1.2 Estadísticas descriptivas

Acceso y uso a productos y servicios financieros de los adultos

Nacional

El indicador de acceso, que mide el número de adultos con productos financieros sobre el total de la población mayor de edad del país, llegó al 87,8 % en diciembre de 2020¹. Esta cifra es superior al 82,5 % observado en el mismo mes de 2019. Con esto el indicador mantuvo la tendencia creciente de los últimos diez años, superando la meta del Plan Nacional de Desarrollo del 85,0 % (gráfico 1.1). De esta forma, 32,0 millones de adultos colombianos contaban con al menos un producto financiero al cierre de 2020.

Gráfico 1.1. Evolución del indicador de acceso 2010-2020²



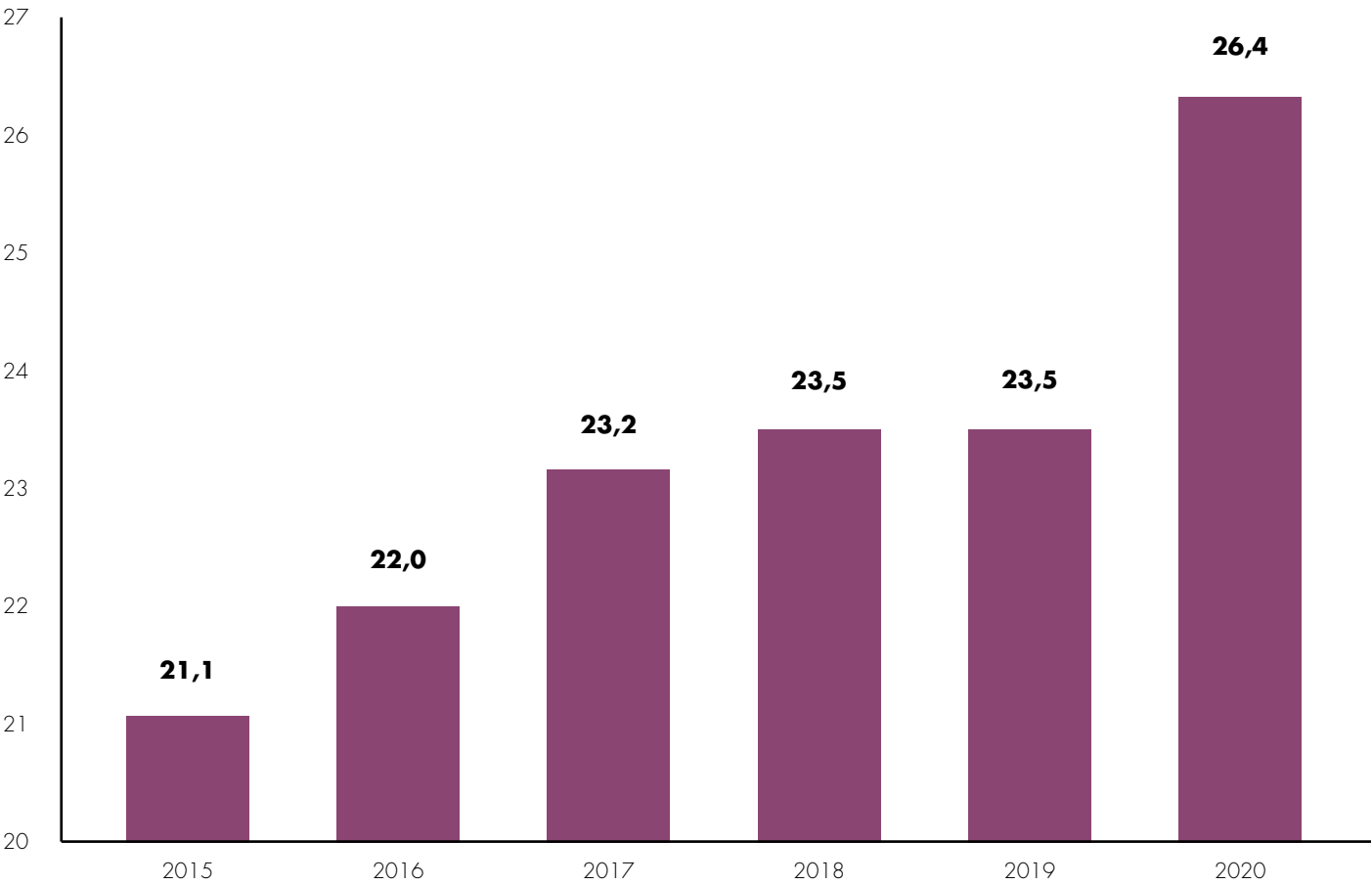
Fuente. equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

1. El número de adultos con algún producto se mide por el número de cédulas de identificación atadas a un producto financiero. Este indicador contempla tres tipos de entidades: los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, las cooperativas con actividad financiera vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria y las ONG con actividad financiera.
2. Desde 2019 el cálculo de los adultos con crédito vigentes se hace sin tener en cuenta las personas con crédito castigado. Esto llevó a que se presentaran diferencias en la forma de medición con respecto a los resultados observados periodos atrás. Además, en ese año se hizo una depuración de los reportes realizados por algunas entidades, condición que permitió capturar con mayor precisión la vigencia de los préstamos.

De manera similar, el indicador de uso, que mide el número de adultos con algún producto financiero activo o vigente sobre la población mayor de edad, tuvo un crecimiento importante entre 2019 y 2020³. En efecto, el 72,6 % de los adultos del país tenía al menos un producto financiero activo al cierre del año 2020, 6,6 pp más que el dato del mismo periodo de 2019. Así se logró superar los niveles del 70,0 % en este indicador tras un par de años de estancamiento con registros que estuvieron en el rango del 66,0-69,0 %. Igualmente, el número de adultos con al menos un producto activo o vigente llegó a 26,4 millones (gráfico 1.2).

Ingreso Solidario y compensación del IVA, programas de transferencias monetarias del Gobierno Nacional, tuvieron un rol fundamental en los avances observados en los indicadores de acceso y uso de productos financieros. Esto se debe a que, a junio de 2020, más de 730 mil de sus beneficiarios habían activado sus productos o habían abierto uno por primera vez. Paralelamente, muchas personas, en respuesta a la coyuntura generada por el Covid-19, comenzaron a darles un mayor uso a sus productos financiero o abrieron uno.

Gráfico 1.2. Número de adultos con al menos un producto activo o vigente



Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

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

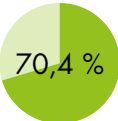
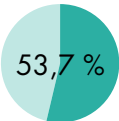
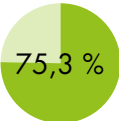
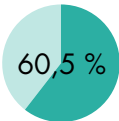
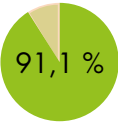
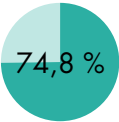
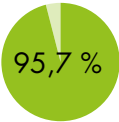
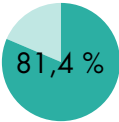
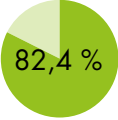
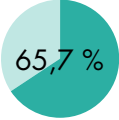
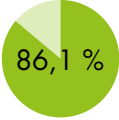
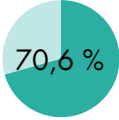
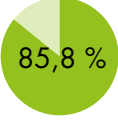
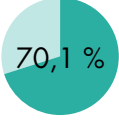
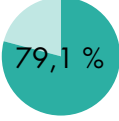
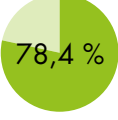
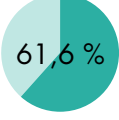
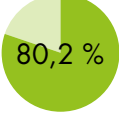
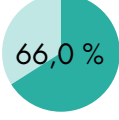
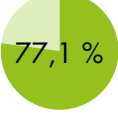
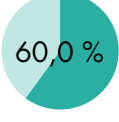
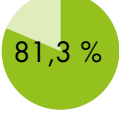
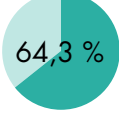
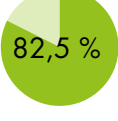
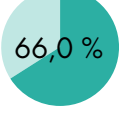
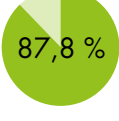
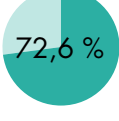
Regional

A nivel regional se encontraron avances en los indicadores de acceso y uso durante el último año. No obstante, los resultados son heterogéneos y muestran que ciertas zonas del país afrontan rezagos. Por ejemplo, las regiones Caribe (75,3 %), Llano (80,2 %) y Pacífico (81,3 %) mostraron indicadores de acceso inferiores al 82,0 %, situándose por debajo del promedio nacional (87,8 %). En cambio, Centro Oriente (95,7 %)

y el Eje Cafetero (94,7 %) evidenciaron cifras que superaron en más de 6,0 pp dicho promedio (tabla 1.1).

En lo correspondiente al indicador de uso, los resultados fueron similares: la región Caribe tuvo el registro más bajo en esta materia (60,5 %), mientras que Centro Oriente presentó el más alto (81,4 %).

Tabla 1.1. Indicador de acceso y uso por región

Región	dic-19		dic-20	
	Acceso	Uso	Acceso	Uso
Caribe	 70,4 %	 53,7 %	 75,3 %	 60,5 %
Centro Oriente	 91,1 %	 74,8 %	 95,7 %	 81,4 %
Centro Sur	 82,4 %	 65,7 %	 86,1 %	 70,6 %
Eje Cafetero	 85,8 %	 70,1 %	 94,7 %	 79,1 %
Llano	 78,4 %	 61,6 %	 80,2 %	 66,0 %
Pacífico	 77,1 %	 60,0 %	 81,3 %	 64,3 %
Total general	 82,5 %	 66,0 %	 87,8 %	 72,6 %

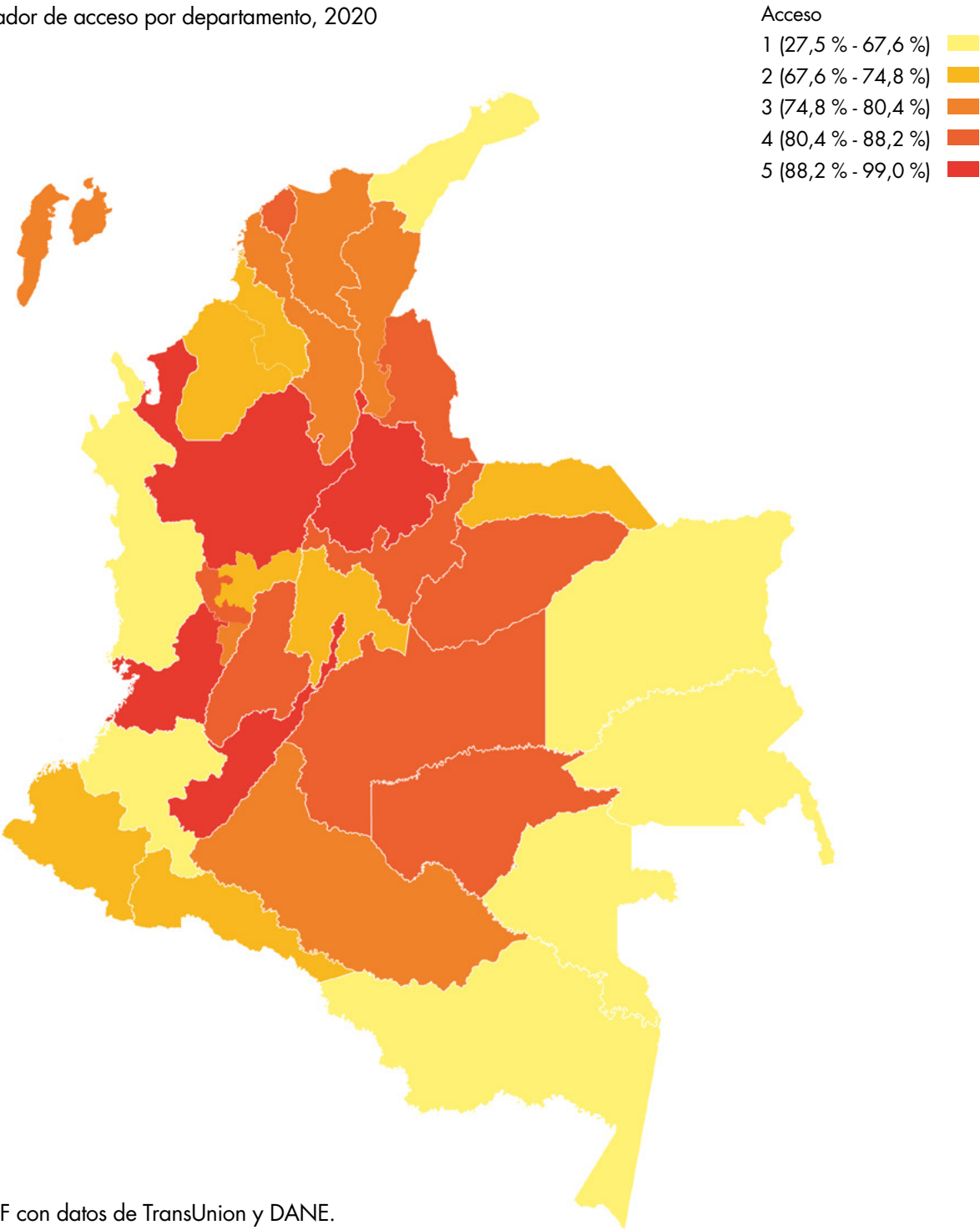
Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

Departamental

Por departamentos se encontró que Bogotá, Antioquia, Huila y Valle alcanzaron los registros más altos en el indicador de acceso en 2020, con proporciones superiores al

94,0 %. En contraste, Vaupés y Vichada alcanzaron los valores más bajos en este indicador, con datos inferiores al 35,0 % (mapa 1.1).

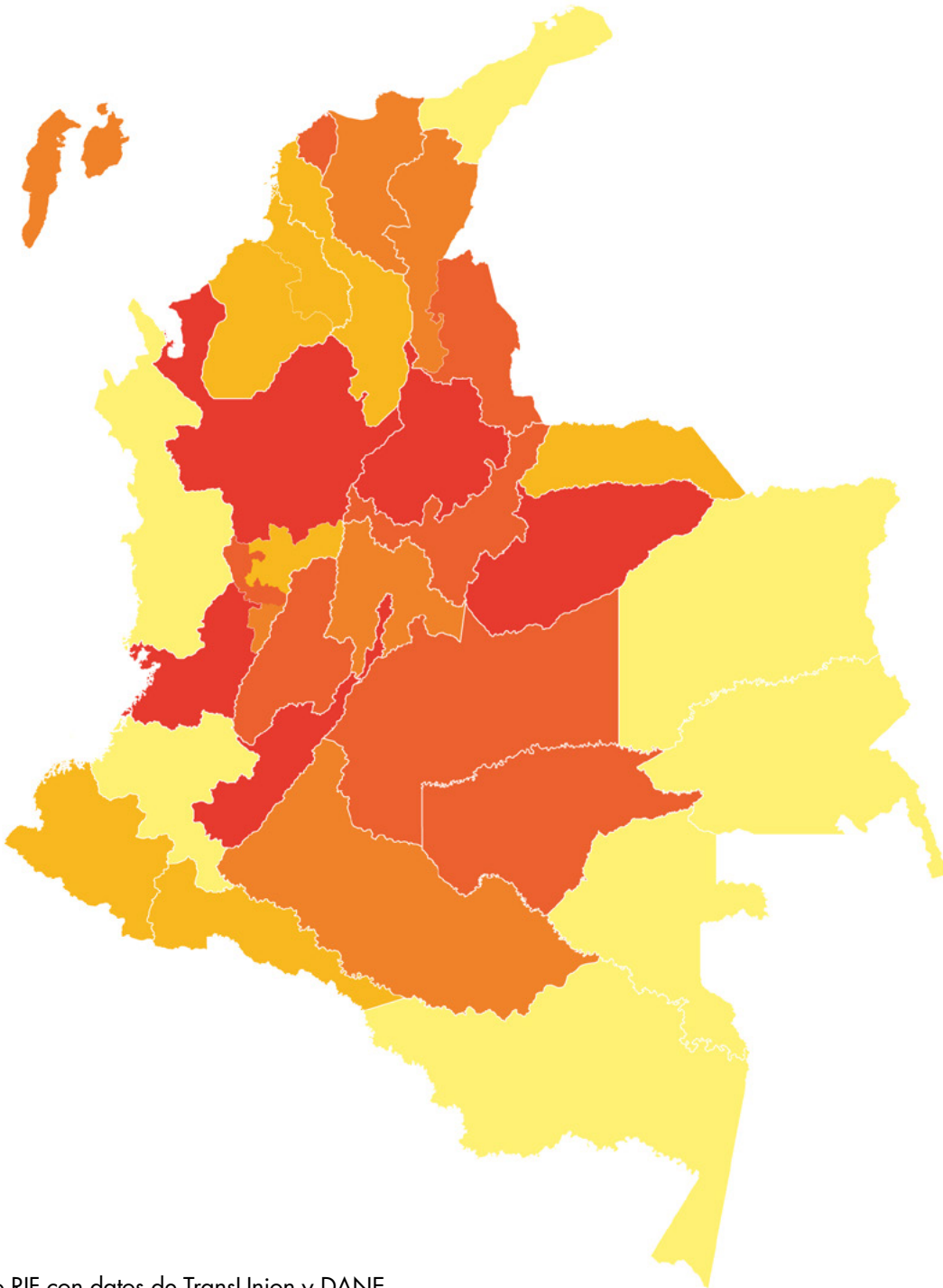
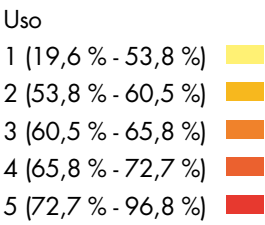
Mapa 1.1. Indicador de acceso por departamento, 2020



Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

A nivel de uso se presentaron resultados similares, siendo los departamentos de la zona andina los que mostraron mejores resultados, mientras que los del oriente y suroriente del país evidenciaron los peores desempeños (mapa 1.2).

Mapa 1.2. Indicador de uso por departamento, 2020



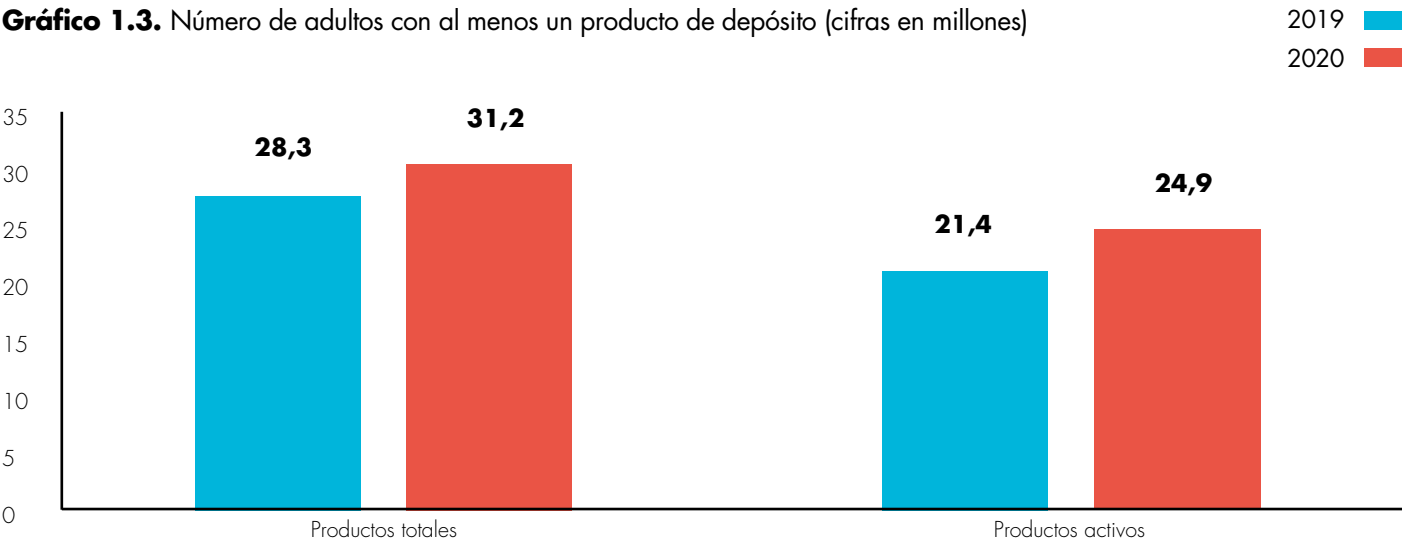
Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

1.3 Productos de depósito

El número de adultos con al menos un producto de depósito fue de 31,2 millones al cierre de 2020, cifra que para aquellos que lo tenían activo llegó a 24,9 millones de personas⁴. Esto quiere decir que en el último año 3,5 millones de colombianos reactivaron o abrieron un producto del pasivo bancario (gráfico 1.3).

El número de adultos con al menos una cuenta de ahorros subió 1,1 millones entre 2019 y 2020. Una trayectoria creciente también se observó para la CATS, puesto que el número de adultos que tenía este producto aumentó de 3,3 millones a 8,1 millones, y con el depósito electrónico, que incrementó de 6,0 millones a 11,6 millones en el mismo lapso (gráfico 1.4)^{5,6}.

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



Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.

4. Cerca de 6,3 millones de adultos contaban con algún producto, pero no lo usaron durante el último semestre.

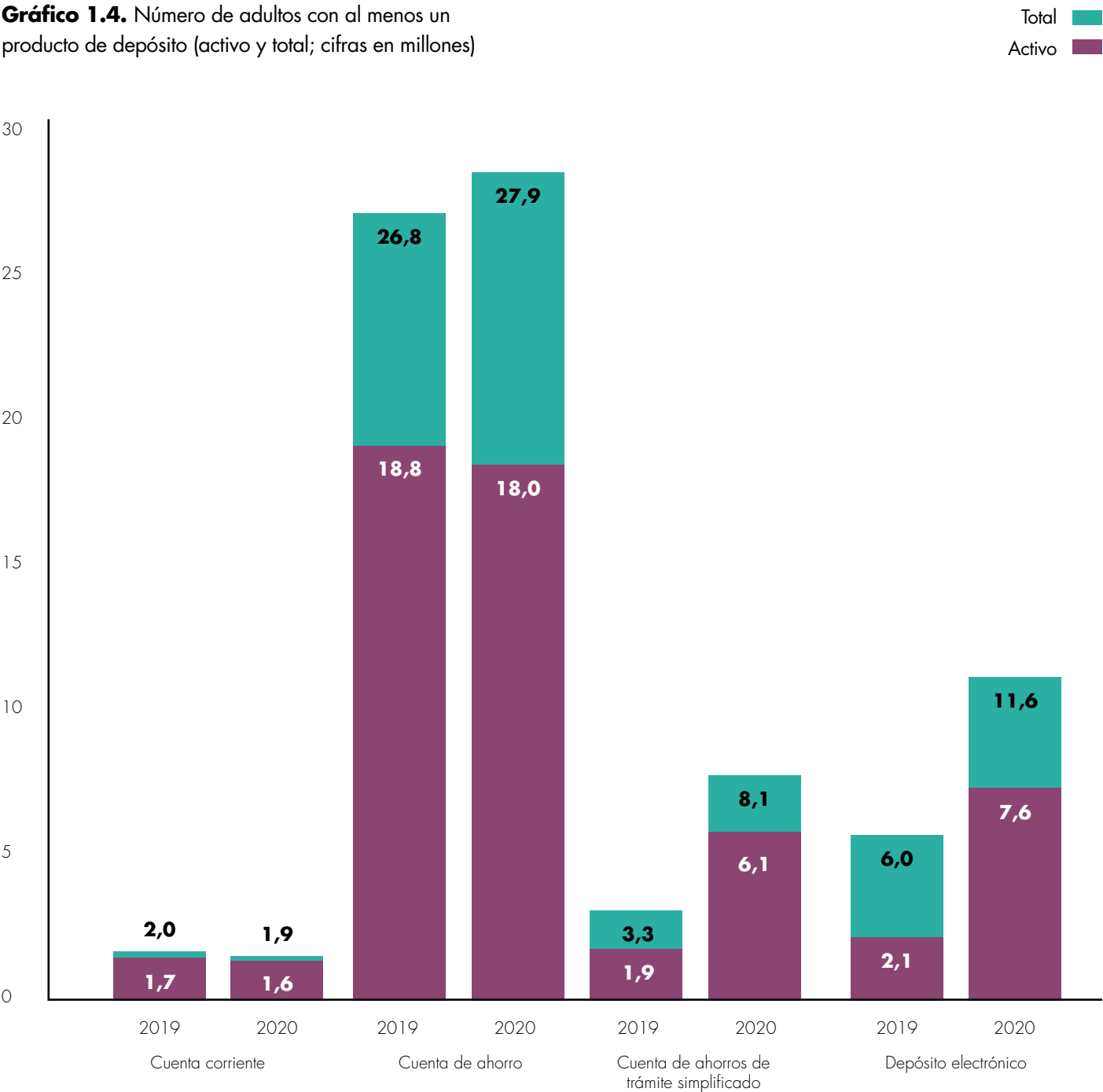
5. El Decreto 222 de 2020 define las condiciones de los depósitos de bajo monto, que “unifican” este tipo de productos (depósitos electrónicos, cuentas de ahorro de trámite simplificado y cuentas de ahorro electrónicas), con las siguientes características generales: (i) se establece un saldo máximo de depósitos de 8 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV); (ii) se establece un monto acumulado máximo de las operaciones débito al mes de 8 SMLMV; (iii) cada persona solamente puede ser titular de un depósito de bajo monto en cada entidad; (iv) puede ser ofrecido por los establecimientos de crédito, las SEDPES y las cooperativas facultadas para desarrollar la actividad financiera, y su trámite de apertura debe ser simplificado; (v) los recursos provenientes de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado o los desembolsos de créditos de bajo monto no se tendrán en cuenta para el cálculo de los límites, y (vi) los depósitos se denominarán depósitos de bajo monto inclusivos si estos son dirigidos a personas pertenecientes al nivel 1 del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén), desplazados inscritos en el Registro Único de Población Desplazada o beneficiarios de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado.

6. Con el fin de permitir la comparabilidad con los datos de 2019, se mantiene la división previa a la normatividad recientemente implementada.

A nivel de uso se observaron resultados contrarios. Por un lado, la población que usaba depósitos electrónicos aumentó en 5,5 millones, y la que utilizaba la CATS creció en 4,2 millones durante el último año. En contraste, el

número de adultos con una cuenta de ahorros activa bajó de 18,8 millones a 18,0 millones, mientras que el de las personas que contaban con una cuenta corriente activa se redujo en 95.489.

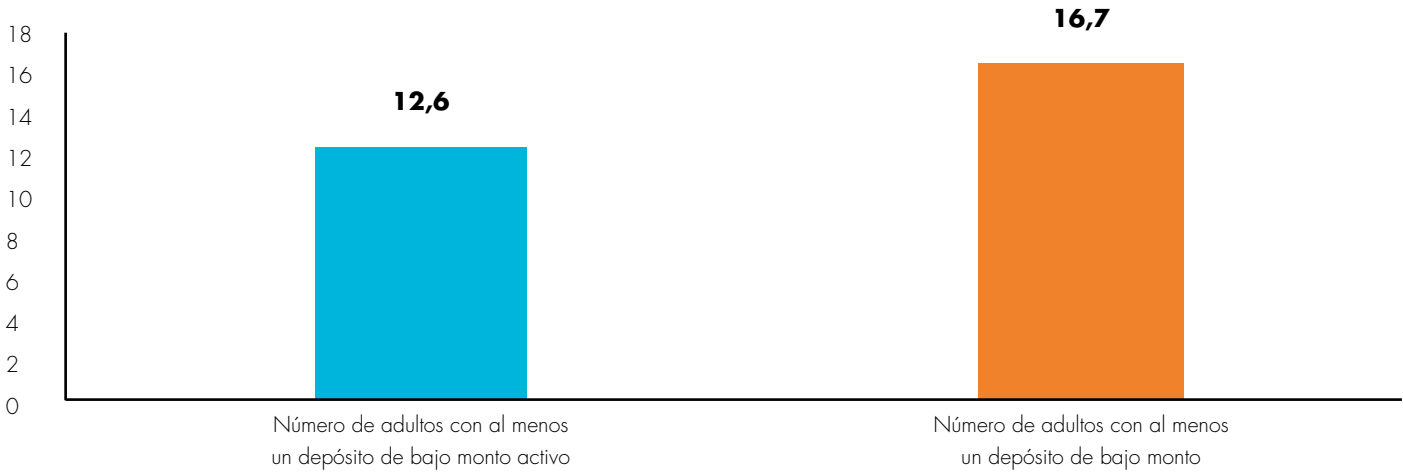
Gráfico 1.4. Número de adultos con al menos un producto de depósito (activo y total; cifras en millones)



Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.

En total, a cierre de 2020, 16,7 millones de adultos tenían un depósito de bajo monto (bien fuera un depósito electrónico, una cuenta de ahorro electrónica o una CATS), de los cuales 12,6 millones lo tenían activo en el mismo periodo.

Gráfico 1.5. Número de adultos con al menos un producto de depósito de bajo monto (total y activo; 2020)



Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.

Por otro lado, el número de cuentas de ahorro llegó a 70,5 millones al finalizar 2020, cifra superior en cerca de 3,5 millones de cuentas a la observada el año anterior. Cabe destacar que el saldo promedio de este producto fue de \$3,5 millones. Al analizar su actividad, se observó que solo el 39,0 % de ellas lo estaba al cierre de 2020, lo que evidencia los problemas en materia de uso que

viene afrontando este producto de depósito (tabla 1.2). En el caso de los productos de trámite simplificado, los porcentajes de utilización de los productos resultaron más altos. De los 13,3 millones de depósitos electrónicos que había en el país, un 69,9 % se encontraba activo en diciembre de 2020. A su vez, había 10,2 millones de CATS, de las cuales el 74,5 % permanecían activas.

Tabla 1.2. Número de productos de depósito en el país (cifras en millones; totales y activos)

Producto	Totales		Activos	
	2019	2020	2019	2020
Cuenta de ahorro	67,0	70,5	27,0	27,5
Depósito electrónico	6,2	13,3	2,2	9,3
CATS	4,2	10,2	2,5	7,6

Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.

1.4 Tenencia de productos de crédito

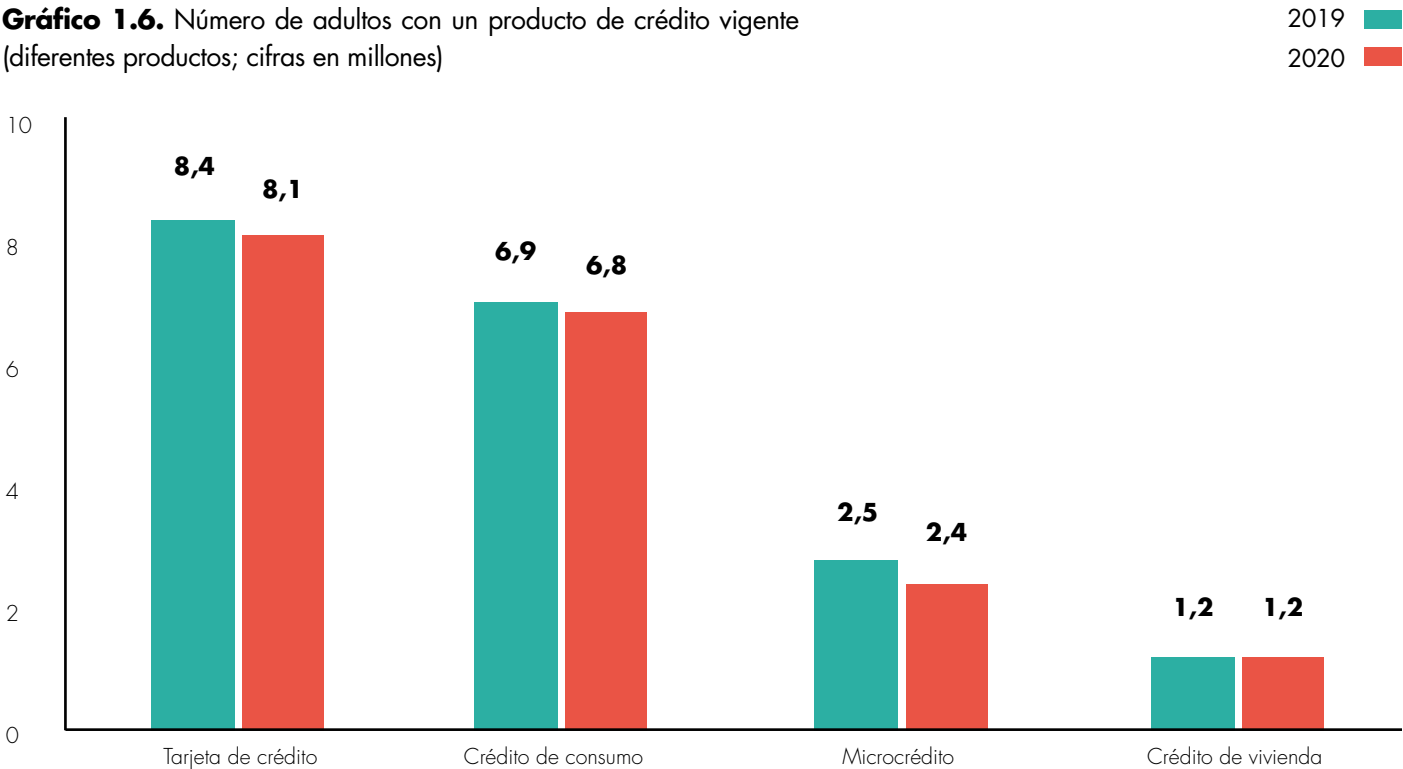
El número de adultos con al menos un producto de crédito vigente en el país cayó de 13,0 millones en diciembre de 2019 a 12,8 millones en el mismo mes de 2020, una diferencia de cerca de 239.000 adultos durante este lapso. De esta manera, la proporción de adultos con el menos un producto del activo bancario se redujo de un 36,6 % a un 35,1 % en el último año.

Al analizar por producto se encontró que el número de adultos con al menos una tarjeta de crédito vigente en el país se redujo en 289.323 entre 2019 y 2020 (para un total del 22,2% de adultos con este producto). Una trayectoria similar se observó para el crédito de consumo, que disminuyó en 43.334 (18,8% de adultos). Del mismo modo, en 2020

los adultos con microcrédito (6,5%) fueron 134.945 menos que en 2019. En cambio, el número de adultos que contaban con un crédito de vivienda en el país (3,2% para 2020) aumentó 21.519 (gráfico 1.6).

A nivel nacional, se desembolsaron 294.010 créditos de consumo por cada 100.000 adultos con un monto promedio de \$992.244 durante 2020. Asimismo, se efectuaron 4.119 desembolsos por cada 100.000 adultos de microcrédito por un monto promedio de \$5,6 millones y 330 créditos de consumo de bajo monto por una suma promedio de \$581.191. Finalmente, se realizaron 468 desembolsos de créditos de vivienda por cada 100.000 adultos, por un valor promedio de \$110,5 millones (tabla 1.3).

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



Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.

Tabla 1.3. Número y monto de desembolsos por modalidad de crédito (2019-2020)

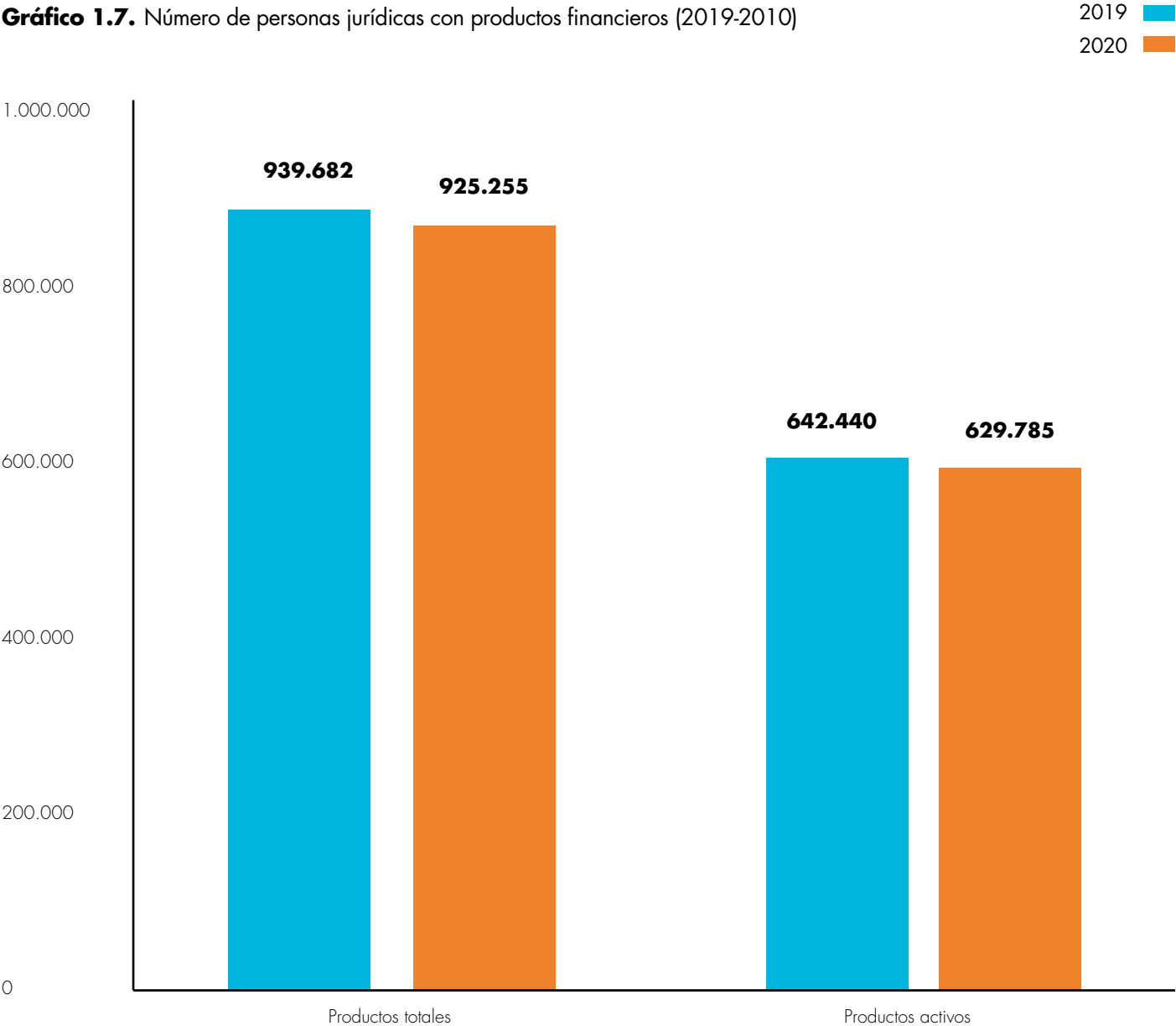
Producto	Indicador	2019	2020
Microcrédito	Número de desembolsos por 100.000 adultos	6.354	4.119
	Monto promedio por desembolsos (\$ millones)	4,8	5,6
Consumo	Número de desembolsos por 100.000 adultos	348.018	294.010
	Monto promedio por desembolsos (\$ millones)	1,1	1,0
Vivienda	Número de desembolsos por 100.000 adultos	517	468
	Monto promedio por desembolsos (\$ millones)	114,3	110,5
Consumo bajo monto	Número de desembolsos por 100.000 adultos	503	330
	Monto promedio por desembolsos (\$ millones)	0,7	0,6

Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

1.5 Personas jurídicas

El número de personas jurídicas que contaba con un producto financiero cayó de 939.682 a 925.255 entre 2019 y 2020, una disminución de 14.427 entidades. Al analizar por nivel de uso, se encontró una tendencia similar puesto que el número de personas jurídicas que tenía por lo menos un producto financiero activo fue de 629.785, menor en 12.655 unidades a la observada el año anterior (gráfico 1.7).

Gráfico 1.7. Número de personas jurídicas con productos financieros (2019-2020)

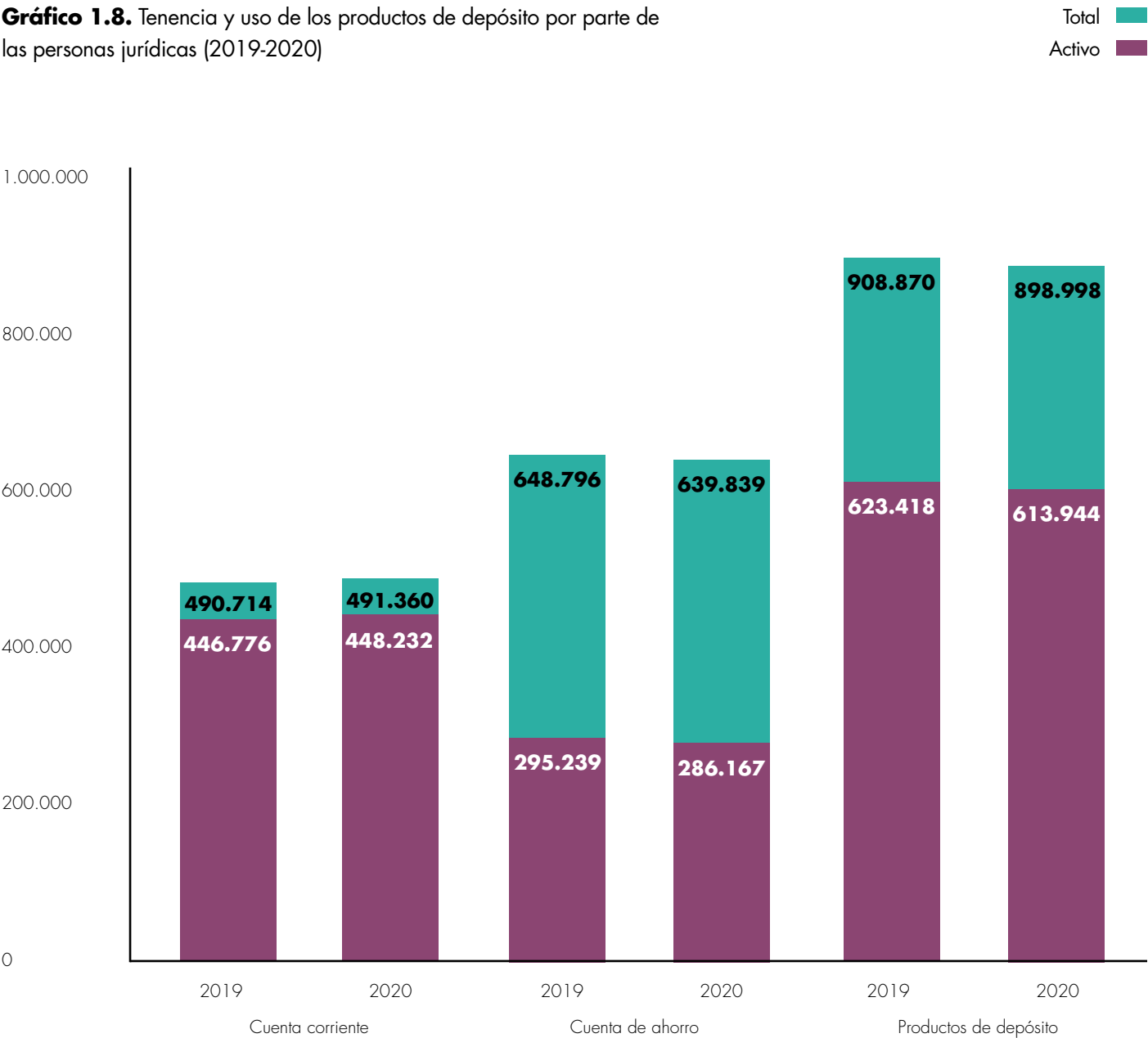


Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.

El número de entidades con por lo menos un producto de depósito se redujo de 908.970 a 898.998 entre 2019 y 2020. Una situación que puede explicar este hallazgo es que el número de personas jurídicas con cuentas de ahorro bajó de 648.796 a 639.839. En cambio, el número de entidades con cuenta corriente subió de 490.714

y 491.360 (gráfico 1.8). A nivel de uso se observó una situación similar: las personas jurídicas que tenían al menos un producto de depósito activo se contrajeron de 623.418 a 613.944. En ello tuvieron un papel relevante la caída a nivel de cuentas de ahorro y la subida en la cuenta corriente.

Gráfico 1.8. Tenencia y uso de los productos de depósito por parte de las personas jurídicas (2019-2020)



Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.

Finalmente, se encontró que 284.206 personas jurídicas contaban con al menos un producto de crédito al cierre de 2020, 1.986 menos que en 2019. El producto de crédito más utilizado por las personas jurídicas fue el crédito comercial (215.104) y la tarje-

ta de crédito (90.185), aunque ambos evidenciaron decrecimientos cercanos al 1,0 % frente a los datos de 2019. Adicionalmente, 11.527 personas jurídicas accedieron a un microcrédito, 3,9 % menos que las observadas un año atrás (tabla 1.4).

Tabla 1.4. Número de personas jurídicas con créditos vigentes

Producto	dic-19	dic-20
Al menos un producto de crédito	286.192	284.206
Crédito comercial	216.071	215.104
Crédito de consumo	82.068	79.638
Microcrédito	11.995	11.527
Tarjeta de crédito	91.190	90.185

Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.



Recuadro 1.1.

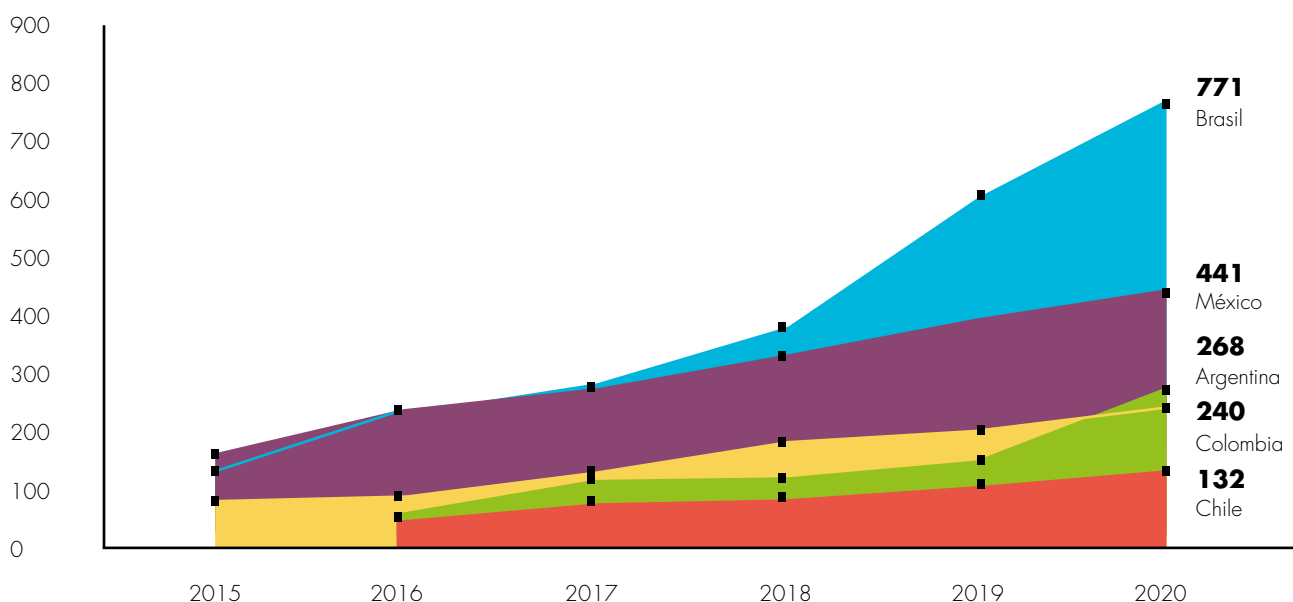
Las *fintech* en Colombia y su apuesta por mayor inclusión

En los últimos años, en América Latina se observa un importante auge de emprendimientos *fintech*, entendidos como aquellas sociedades cuyo objeto social es el de desarrollar o aplicar innovaciones con base en tecnología que tengan como resultado nuevos modelos

de negocio o nuevas aplicaciones, procesos o productos en la provisión de servicios financieros. La industria *fintech* en Colombia se ha consolidado de forma contundente, impulsada por una creciente demanda por servicios financieros digitales, y soportada por una política pública nacional orientada a facilitar la innovación en el sistema financiero.

Es así como, de acuerdo con las últimas cifras publicadas por Finnovista Fintech Radar a marzo de 2020, Colombia reporta un ecosistema de aproximadamente 240 emprendimientos *fintech* (ver gráfico 1), registrando un crecimiento anual del 20,0 %. En línea con la tendencia mundial, el segmento de pagos electrónicos, giros y remesas persiste como la vertical más dinámica (con una participación del 22,5 %), seguido por crédito digital a personas (14,0 %).

Gráfico 1. Evolución del ecosistema *fintech* en América Latina
(Número de emprendimientos *fintech*)



Fuente: Finnovista Fintech Radar, BID (2020).

En un trabajo mancomunado, las autoridades en Colombia han venido trazando un camino regulatorio comprensivo y habilitante para la transformación digital del sistema financiero y la innovación tecnológica, andamiaje que ha resultado clave para continuar sorteando las adversidades que la coyuntura del Covid-19 ha traído a nuestra economía. Es pertinente resaltar que hoy Colombia cuenta con regulación aplicable y entidades que operan distintos e innovadores modelos de negocio, como son las sociedades especializadas en pagos y depósitos electrónicos (SEDPE), las plataformas de financiamiento colaborativo (*crowdfunding*) y la banca digital. De igual forma, han surgido interesantes modelos colaborativos mediante alianzas, inversiones, esquemas de corresponsalía (tipo *marketplace* y *banking-as-a-service* o *BaaS*) entre las *fintechs* y los incumbentes, con el objetivo de ampliar la frontera del acceso y uso de los servicios financieros, tanto para la población bancarizada como para la tradicionalmente excluida.

Asimismo, se han concretado ajustes normativos orientados a facilitar la experiencia digital de los consumidores financieros sin desatender los riesgos subyacentes, tal como lo disponen las circulares externas de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en materia de computación en la nube, ciberseguridad, vinculación digital (SARLAFT 4.0), biometría, y códigos QR. Estos avances regulatorios, de la mano de los

procesos de adopción tecnológica y de transformación digital, han contribuido a dinamizar el uso de canales digitales para la realización de operaciones financieras.

Todo ello ha redundado en más y mejores servicios financieros, y consecuentemente los colombianos tienen a su alcance una mayor oferta de productos simplificados, como son las billeteras digitales. La tabla 1 muestra los principales jugadores en este mercado, incluyendo las SEDPE, grandes bancos a través de sus líneas de negocio digital, así como *fintechs* apalancadas sobre esquemas de corresponsalía. Se estima que, en el 2020, el mercado de billeteras digitales en Colombia ascendió a más de 25 millones⁷ de usuarios, y que las SEDPE fueron capaces de movilizar cerca de \$90.000 millones, para la realización de una multiplicidad de transacciones, como fueron pagos electrónicos, giros, recepción de recursos del Estado, entre otros.

Finalmente, la regulación se ha sincerado con las necesidades de experimentación que las entidades puedan requerir en el desarrollo de actividades de innovación financiera, con el diseño del espacio controlado de pruebas (o *sandbox* regulatorio), según lo dispuesto por el Decreto 1234 de 2020. Dicho esquema permitirá operar hasta por dos años desarrollos tecnológicos innovadores orientados a resolver problemáticas de los consumidores financieros o facilitar la inclusión financiera, entre otros.

7. <https://www.larepublica.co/finanzas/billeteras-digitales-alcanzaron-mas-de-25-millones-de-usuarios-tras-la-pandemia-3150880>

Tabla 1. Principales billeteras digitales en Colombia

Billetera 1
Banco

a. Volumen

Usuarios:

11 millones

Dinero movilizado

20,5 billones

b. Productos

Depósitos:

- Depósito electrónico
- Tarjeta débito

Crédito:

- Consumo bajo monto
- Tarjeta crédito

Canales:

- ATM
- Corresponsales
- Códigos QR



Billetera 2
Banco

a. Volumen

Usuarios:

5,8 millones

Dinero movilizado

13,1 mil millones

b. Productos

Depósitos:

- Cuenta ahorro

Crédito:

- Consumo bajo monto
- Otros

Canales:

- ATM
- Corresponsales
- Códigos QR



Billetera 3
SEDPE

a. Volumen

Usuarios:

1,4 millones

Dinero movilizado

33,9 mil millones

b. Productos

Depósitos:

- Depósito electrónico
- Tarjeta débito

Crédito:

- Aliados

Canales:

- Corresponsales



Billetera 4
Pasarela de pagos

a. Volumen

Usuarios:

200,000

Dinero movilizado

No disponible

b. Productos

Depósitos:

- Cuenta ahorro
- FICS

Crédito:

- Aliados

Canales:

- ATM
- Corresponsales
- Códigos QR



Billetera 5
SEDPE

a. Volumen

Usuarios:

29,000

Dinero movilizado

19,3 mil millones

b. Productos

Depósitos:

- Depósito electrónico

Crédito:

Canales:

- ATM
- Corresponsales
- Códigos QR



Billetera 6
SEDPE

a. Volumen

Usuarios:

27,000

Dinero movilizado

13,4 mil millones

b. Productos

Depósitos:

- Depósito electrónico

Crédito:

Canales:

- Corresponsales

Nota: cifras a diciembre de 2020.

Fuente: SFC, Asobancaria, notas de prensa (La República).



Recuadro 1.2.

Inclusión financiera de migrantes venezolanos

El Gobierno nacional ha implementado y liderado diferentes acciones para mitigar los efectos generados por la crisis migratoria. En este sentido, el Estatuto de Protección Temporal a migrantes venezolanos busca robustecer y fortalecer la herramienta de flexibilización migratoria, avanzar hacia la protección efectiva y la garantía de los derechos de esta población vulnerable, así como orientar al país hacia la consecución de los beneficios propios de una migración ordenada, regular y segura.

Apoyar los procesos de inclusión financiera constituye una herramienta de incorporación del migrante a los sistemas económicos y posibilita mejorar sus condiciones de vida. Para ello, es relevante analizar el estado de la inclusión financiera de los migrantes venezolanos.

De acuerdo con cifras de la SFC, entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2020 se han vinculado 242.601 ciudadanos venezolanos al sistema financiero colombiano. Al hacer una comparación de esta cifra y el número de venezolanos reportados en Migración Colombia (1.729.000 al cierre de 2020), se tiene un indicador de acceso del 14,0 % de esta población.

Durante el último trimestre de 2020 se vincularon al sistema financiero 15.528 venezolanos⁸. De ellos, 8.585 lo hicieron con los requisitos de la Circular Básica Jurídica⁹ (CBJ) (8.585), seguidos de 6.852 que recurrieron al permiso especial de permanencia (PEP), 14 que utilizaron el permiso especial complementario de permanencia (PECP) y 77 que tenían permiso especial de permanencia para el fomento de la formalización (PEPFF)¹⁰.

En cuanto a la ubicación, los municipios que registraron una mayor vinculación de ciudadanos venezolanos fueron Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cúcuta, Cali, Cartagena, Barranquilla, Santa Marta y San Gil. Otros municipios que registran una vinculación importante fueron Itagüí, Chía, Tuluá, Arauca, Zipaquirá, Soacha, Villavicencio y Puerto Inírida.

8. Información trimestral enviada por 24 bancos y cinco cooperativas financieras: Bancolombia, Davivienda, BBVA, BCSC, Banagrario, AV Villas, Banco de Bogotá, Banco W, Colpatria-Scotiabank, Itaú-Corpbanca, Bancamía, Banco Mundo Mujer, Bancoomeva, Cootrafa Coop., Banco Falabella, Banco Popular, Confiar Coop., Banco de Occidente, JFK Coop., Banco Pichincha, Cooperativa Financiera de Antioquia, Banco GNB Sudameris, Banco Serfinansa, Banco Santander, Bancompartir, Coofinep Coop., Finandina, Coopcentral y Banco Credifinanciera.

9. Cédula de extranjería, pasaporte o carné expedido por la Dirección de Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores.

10. Estas figuras se crearon conforme a lo estipulado en el Decreto 1288 de 2018, la Resolución 3548 de 2019 de Migración Colombia y el Decreto 117 de 2020.

02

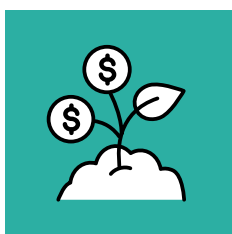
Inclusión financiera por categorías de ruralidad

- **Principales resultados**
Página 42
- **Estadísticas descriptivas**
Página 44
- **Productos de depósito**
Página 45
- **Productos de crédito**
Página 48



En este capítulo se presentan los resultados de inclusión financiera en 2020 para las clasificaciones de ruralidad de los municipios colombianos: urbanos, intermedios, rurales y rurales dispersos. Se analiza la evolución en el acceso y uso de productos financieros entre 2019 y 2020 en dichas categorías, señalando las heterogeneidades existentes entre municipios urbanos y rurales. A su vez, se muestra el comportamiento en 2020 del número de adultos con productos de depósito (totales y activos) y productos de crédito vigentes, así como el número de cuentas de depósito y los desembolsos crediticios, a nivel desagregado por categorías de ruralidad. **Se encontró que los indicadores de inclusión financiera en las zonas rurales del país continúan evidenciando un rezago frente a los registros observados en las zonas urbanas.**

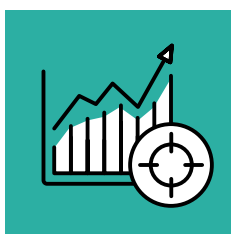
2.1 Principales resultados



Entre 2019 y 2020 se presentó una tendencia favorable en el **acceso a productos financieros** en zonas rurales. Este indicador pasó de

64,1 %
a **69,0 %**
en municipios rurales y de
55,7 %
a **56,8 %**
en rurales dispersos.

Esto se traduce en un avance hacia la meta del PND 2018-2022 del 68,0 % para estos territorios, que **en 2020 alcanzaron un nivel de acceso de 64,3 %**. A pesar de estos avances, la brecha frente los territorios urbanos y los rurales se incrementó en el último año.



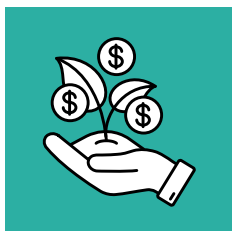
En el último año se observó un incremento en la tenencia de productos financieros en todas las categorías de ruralidad. Sin embargo, el acceso y uso de estos productos continúa siendo menor a medida que los municipios se vuelven más rurales. Mientras que el **indicador de acceso** equivalía a

96,4 %
en las ciudades
75,5 %
en municipios intermedios
69,0 %
en las zonas rurales y
56,8 %
en rurales dispersas



El aumento en el indicador de **acceso a productos financieros** fue, en gran medida, impulsado por la tenencia de productos de depósito. En 2020, este tuvo un comportamiento positivo en todas las categorías de ruralidad, aumentando

en las ciudades y aglomeraciones,
7,1 pp
y en menor medida en los municipios intermedios con
5,2 pp
rurales con
5,8 pp
y rurales dispersos con
1,8 pp



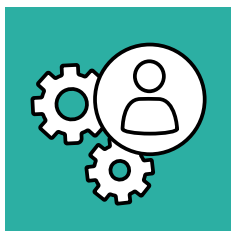
En productos como **cuentas de ahorro tradicionales**, los mayores crecimientos en términos relativos se dieron en las zonas de mayor ruralidad, con un incremento del

9,3 %
en rurales dispersos

8,6 %
en rurales

7,8 %
en intermedios y

4,8 %
en ciudades y aglomeraciones



En la **tenencia de productos de crédito vigentes** se evidencian las mayores brechas por categorías de ruralidad: mientras que el porcentaje de personas que vivían en **ciudades y aglomeraciones y tenían alguno era de**

40,7 %

en municipios intermedios equivalía al

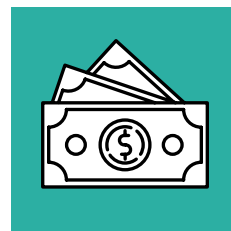
25,7 %

en zonas rurales al

22,9 %

y en rurales dispersas

18,9 %



El **microcrédito** en 2020 exhibió una reducción superior al

30 %
en el número de las colocaciones para todas las categorías de ruralidad frente a 2019.

Sin embargo, en las zonas rurales el monto promedio de los desembolsos de esta modalidad se incrementó entre 2019 y 2020, especialmente en zonas más rurales, donde se situó entre \$5,9 y \$6,7 millones.

2.2 Estadísticas descriptivas

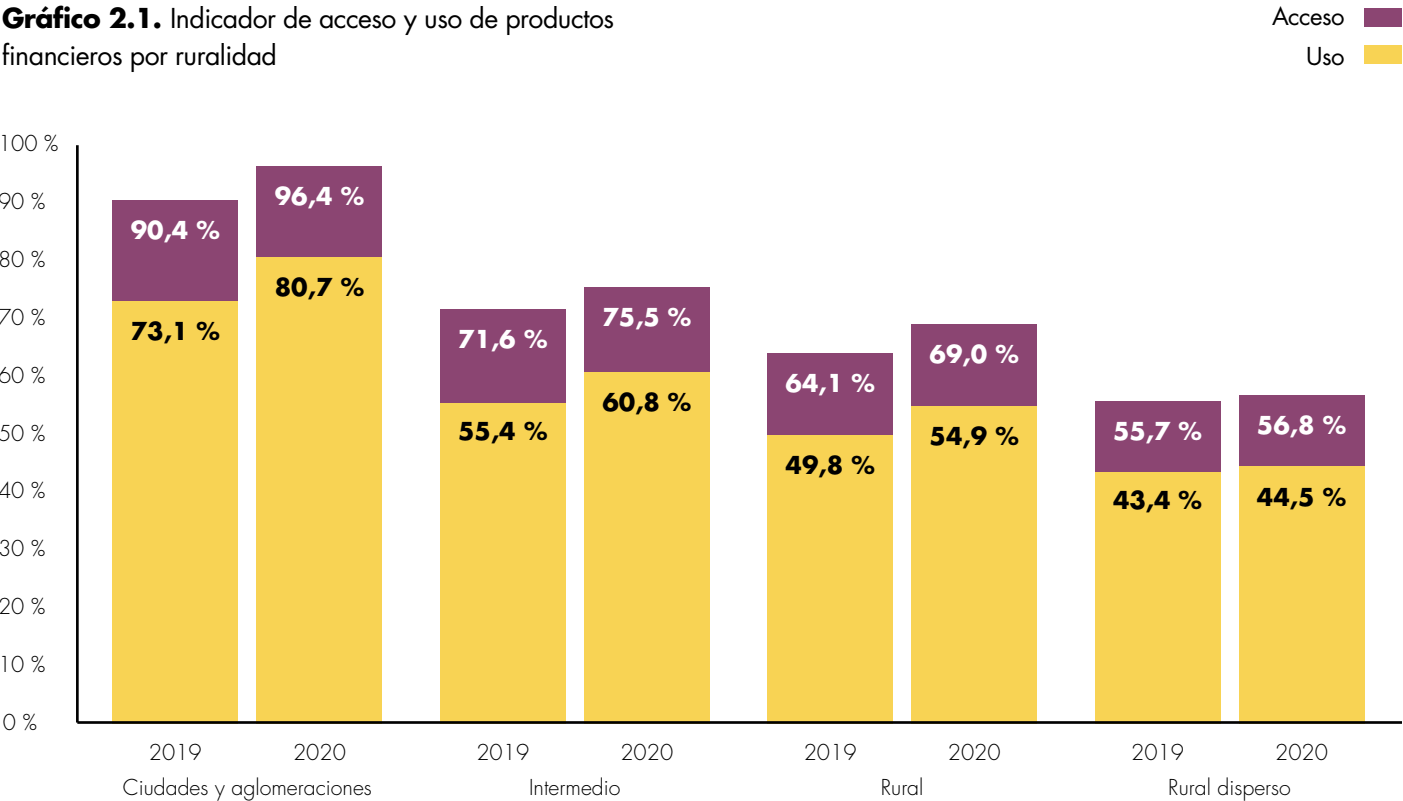
En 2020 se observó un incremento en la tenencia de productos financieros en todas las categorías de ruralidad, en comparación con el año anterior. La población que vivía en ciudades y aglomeraciones evidenció el mayor crecimiento. En contraste, los municipios rurales dispersos presentaron la menor expansión, lo que puede estar asociado a una menor cobertura financiera y conectividad.

Pese a los avances, el acceso a estos productos continúa siendo menor a medida que aumenta la ruralidad. En efecto, en las ciudades y aglomeraciones, el indicador de acceso equivalió al 96,4 % (23,5 millones de adultos), mientras que

en los intermedios fue del 75,5 % (4,6 millones), en los rurales, 69,0 % (2,5 millones) y en los rurales dispersos, 56,8 % (1,3 millones) (gráfico 2.1).

De igual modo, en el indicador de uso se observaron avances para todas las categorías de ruralidad. Ahora bien, aquí también se encuentran diferencias entre ellas debido a que en las ciudades hay una mayor proporción de adultos con productos activos o vigentes, en comparación con las zonas menos urbanas. Cabe señalar que en este indicador la brecha entre ciudades y municipios rurales¹ es menor que en el caso del acceso (29,8 pp vs. 32,1 pp).

Gráfico 2.1. Indicador de acceso y uso de productos financieros por ruralidad



Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

1. Rurales y rurales dispersos.

2.3 Productos de depósito

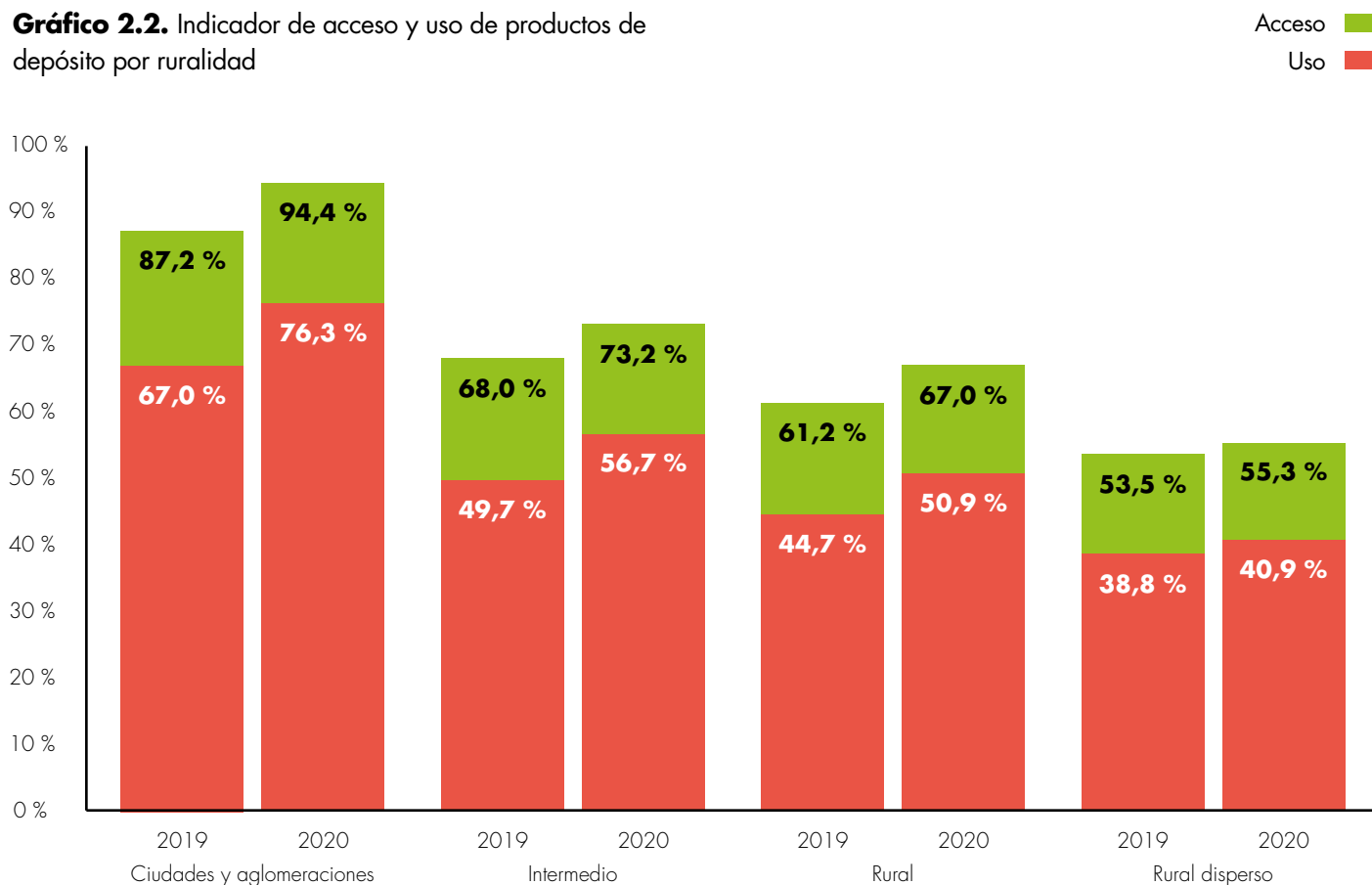
La tenencia de productos de depósito tuvo un importante crecimiento entre 2019 y 2020 para todas las categorías de ruralidad (gráfico 2.2). Para el cierre de 2020, el 94,4 % de la población adulta que vivía en ciudades y aglomeraciones contaban con al menos uno de ellos (23,0 millones). En los municipios intermedios, este indicador llegó al 73,2 % (4,4 millones de adultos); en los rurales, al 67,0 % (2,4 millones), y en los rurales dispersos, al 55,3 % (1,3 millones).

Por su parte, el nivel de uso también experimentó un aumento en 2020. Allí el incremento fue menor en los territorios rurales en comparación con las ciudades.

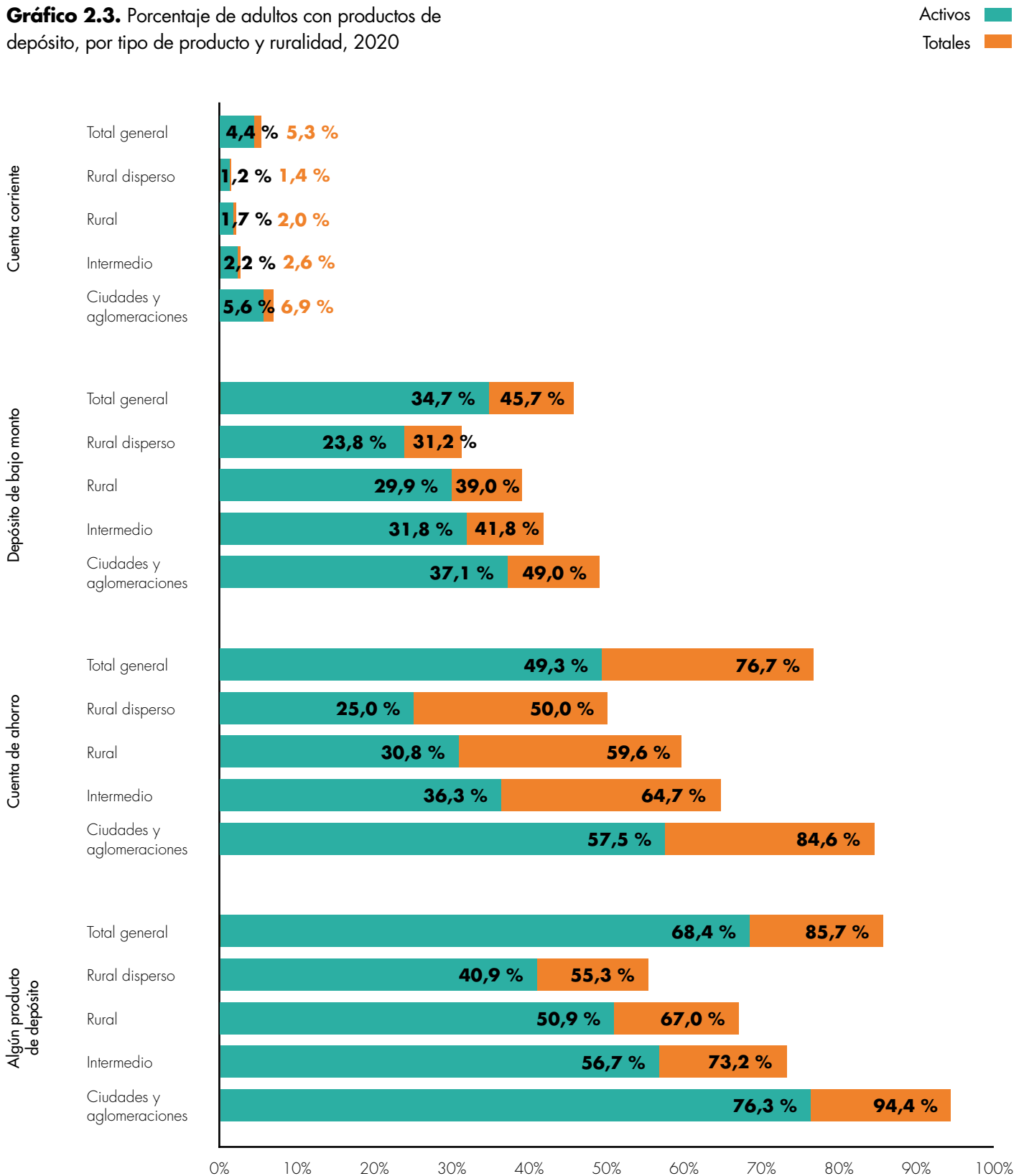
Por producto, las cuentas de ahorro y los depósitos de bajo monto fueron los productos con mayor penetración en todas las categorías de ruralidad, aunque los indicadores de acceso y uso fueron superiores en las ciudades y en municipios intermedios en comparación con aquellos con una mayor ruralidad.

Es de destacar que los depósitos de bajo monto y las cuentas corrientes presentaron un mayor nivel de uso en las diferentes categorías de ruralidad, en contraste con la cuenta de ahorro (gráfico 2.3).

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



Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

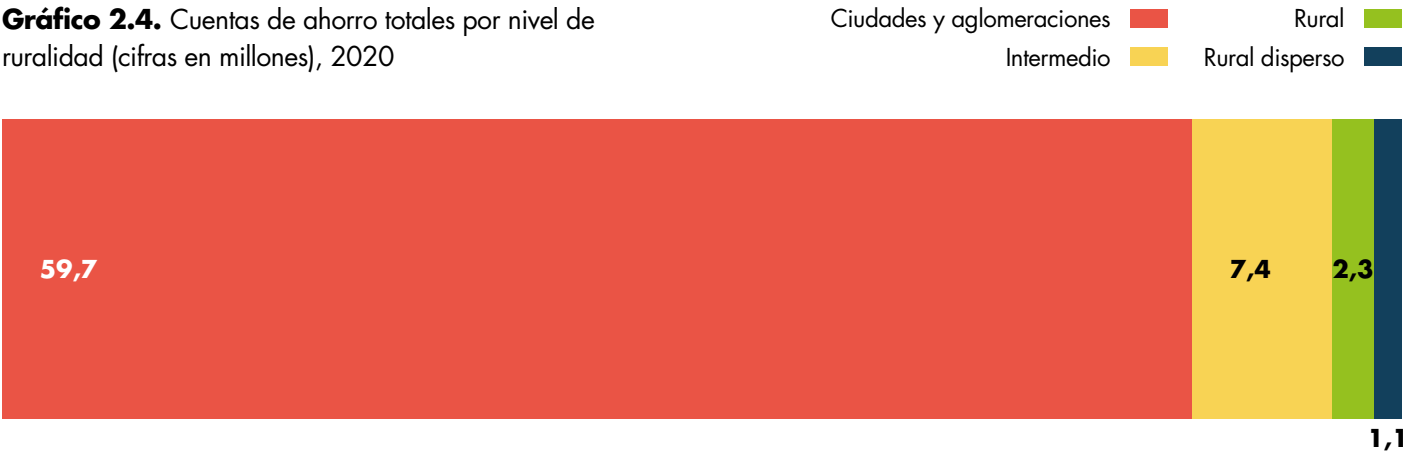
Gráfico 2.3. Porcentaje de adultos con productos de depósito, por tipo de producto y ruralidad, 2020**Fuente:** equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

En cuanto al número de productos, hubo un aumento de las cuentas de ahorro tradicionales en todas las categorías de ruralidad entre 2019 y 2020. Los mayores incrementos relativos se presentaron en los municipios rurales dispersos (9,3 %), seguidos de los rurales (8,6 %), intermedios (7,8 %) y las ciudades y aglomeraciones (4,8 %). Asimismo, se observó un aumento en las cuentas de ahorro activas en dicho periodo (6,4 % en territorios rurales y rurales dispersos frente al 1,0 % en ciudades y aglomeraciones). Sin embargo, este producto aún se encuentra principalmente concentrado en las ciudades y aglomeraciones (gráfico 2.4).

Con relación al saldo promedio de este producto, se detalla heterogeneidad entre las categorías de ruralidad. Así, el saldo promedio ascendió a \$3,9 millones en las ciudades, 1,3 millones en municipios intermedios y rurales, y 1,7 millones en los rurales dispersos.

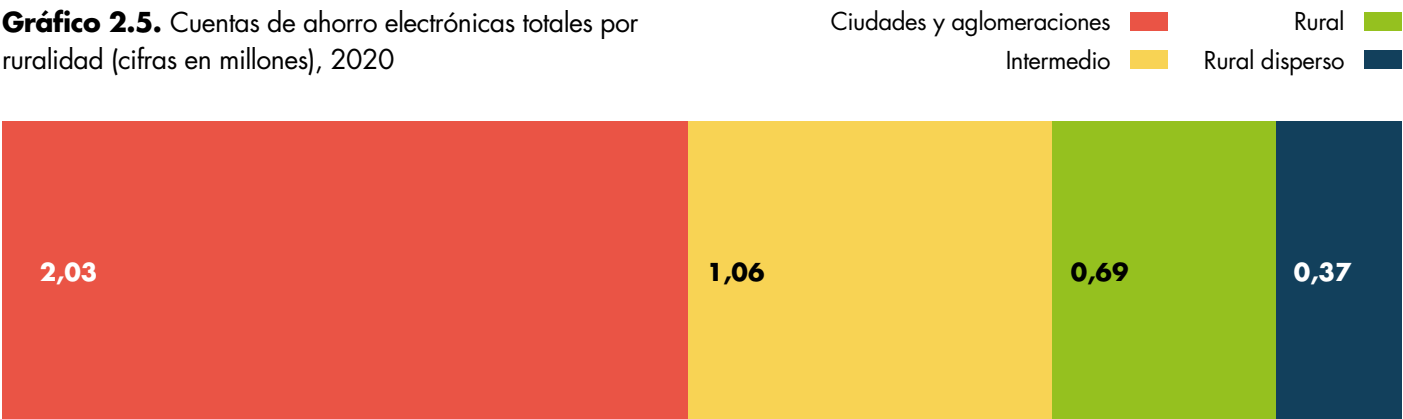
Por otro lado, las cuentas de ahorro electrónicas² mostraron una contracción entre 2019 y 2020 para todas las categorías de ruralidad. Cabe indicar que este tipo de producto tuvo una menor concentración en las ciudades, en comparación con las cuentas de ahorro tradicional (gráfico 2.5).

Gráfico 2.4. Cuentas de ahorro totales por nivel de ruralidad (cifras en millones), 2020



Fuente: equipo RIF con datos de DANE, SFC y Superintendencia de Economía Solidaria (SES).

Gráfico 2.5. Cuentas de ahorro electrónicas totales por ruralidad (cifras en millones), 2020



Fuente: equipo RIF con datos de DANE, SFC y SES.

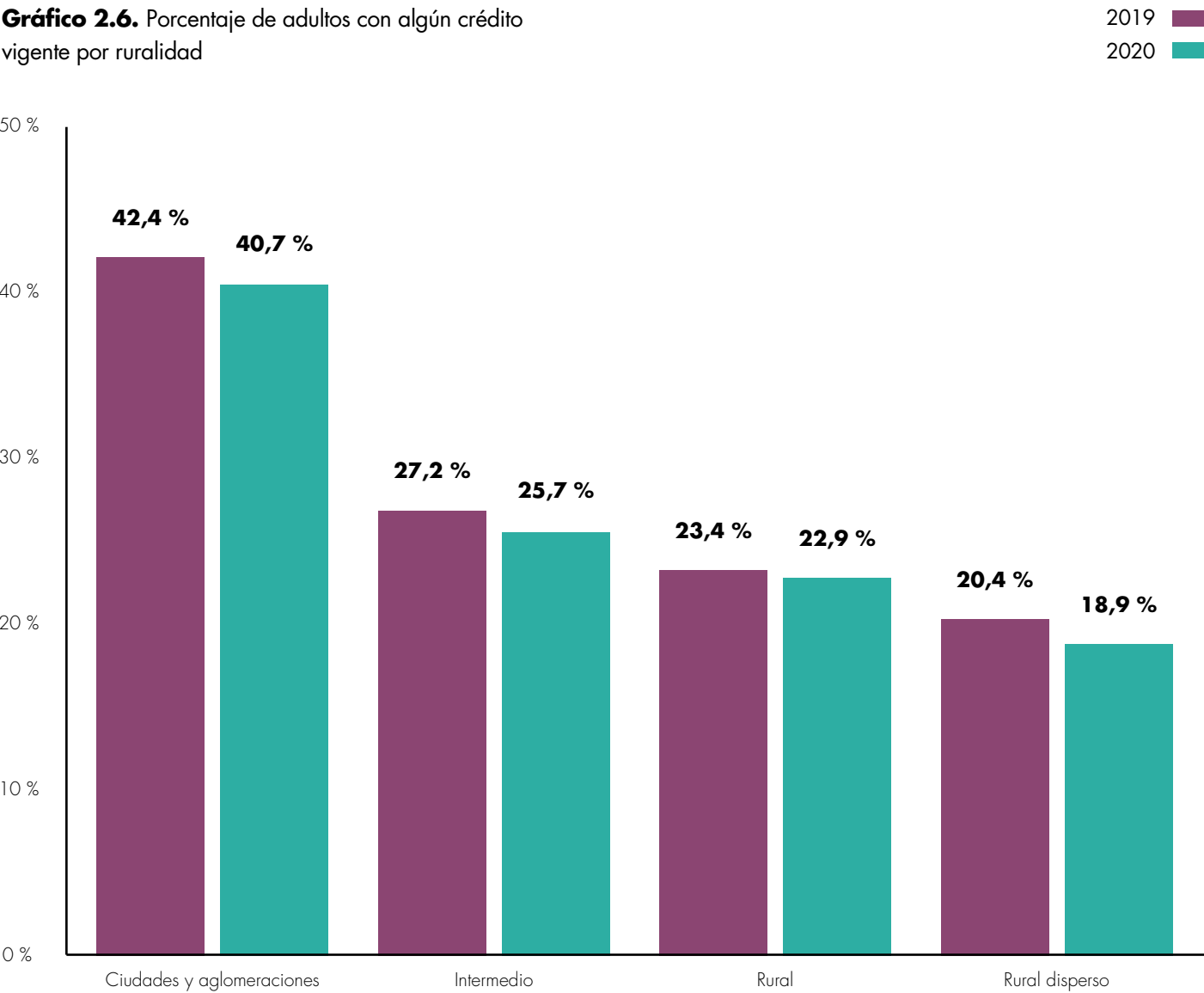
2. Hacen parte de los depósitos de bajo monto. Se describen de esta manera porque es como las entidades reportan en el formato 534 de la SFC.

2.4 Productos de crédito

En contraste con la dinámica de los productos de depósito, la tenencia de productos de crédito vigentes disminuyó en todas las categorías de ruralidad entre 2019 y 2020. En términos relativos, la mayor reducción en este caso se presentó en los municipios catalogados como intermedios (gráfico 2.6).

Asimismo, la tenencia de productos de crédito fue menor a medida que aumentaba la categoría de ruralidad. En efecto, en 2020, mientras que en las ciudades y aglomeraciones el indicador de acceso a productos de crédito vigente era del 40,7 %, en los rurales dispersos fue del 18,9 %.

Gráfico 2.6. Porcentaje de adultos con algún crédito vigente por ruralidad



Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

En el caso del microcrédito, a corte de diciembre de 2020, el 4,6 % de adultos contaba con uno en ciudades (1,13 millones), el 9,8 % en municipios intermedios (591.323), 11,2 % en los rurales (409.195) y el 10,9 % en rurales dispersos (249.974). En las dos últimas categorías, el indicador presentó una disminución de 0,8 pp frente a 2019.

El monto promedio de los desembolsos de microcrédito se incrementó entre 2019 y 2020, especialmente en zonas más rurales. No obstante, hubo una reducción en el número de las colocaciones para todas las categorías de ruralidad³ (tabla 2.1).

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

Nivel de ruralidad	2019		2020	
	Número	Monto promedio (COP millones)	Número	Monto promedio (COP millones)
Ciudades y aglomeraciones	1.329.607	4,92	879.232	5,78
Intermedio	595.104	4,12	388.855	4,82
Rural	221.391	5,16	152.265	5,87
Rural disperso	118.313	5,73	79.837	6,71
Total	2.264.415	4,77	1.500.189	5,59

Fuente: equipo RIF con datos de DANE, SFC, SES y ONG microfinancieras.

Con relación al crédito de vivienda, el 4,4 % de adultos en ciudades y aglomeraciones (1,07 millones) tenía este producto en 2020, 1,1 % en municipios intermedios (67.266), 0,7 % en zonas rurales (25.591) y 0,5 % en rurales dispersas (10.879). En contraste con el crédito de consumo y el microcrédito, el crédito de vivienda no presentó disminuciones en los niveles de tenencia frente al año anterior, lo que se reflejó en las diferentes categorías de ruralidad.

Esta modalidad de crédito, como era de esperarse, exhibió una mayor concentración de los desembolsos en las ciudades, en comparación con las zonas rurales. Sin embargo, se destaca que, entre 2019 y 2020, el número de colocaciones aumentó en territorios rurales y rurales dispersos, caso contrario al de las ciudades y aglomeraciones y municipios intermedios (tabla 2.2). En cuanto al monto promedio, se evidenció una disminución en las ciudades y zonas rurales y rurales dispersas.

3. El comportamiento de esta modalidad será explorado con mayor detalle en el recuadro 2.1.

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

Nivel de ruralidad	2019		2020	
	Número	Monto promedio (COP millones)	Número	Monto promedio (COP millones)
Ciudades y aglomeraciones	172.123	117,04	158.849	112,88
Intermedio	10.721	73,97	10.128	76,68
Rural	1.172	84,25	1.207	82,36
Rural disperso	243	93,22	253	80,35
Total	184.259	114,30	170.437	110,47

Fuente: equipo RIF con datos de DANE, SFC y SES.

En cuanto al crédito de consumo, el porcentaje de adultos con un producto vigente de esta modalidad también presenta diferencias entre categorías de ruralidad. En 2020 se reportó una tenencia para el 23,0 % de adultos en ciudades (5,62 millones), 12,1 % en municipios catalogados como intermedios (732.981), 9,0 % en los rurales (329.903) y 6,0 % en rurales dispersos (138.123).

Si bien el número de desembolsos experimentó una reducción en 2020 frente al año anterior en todos los niveles de

ruralidad, el monto promedio de los desembolsos aumentó en las zonas de mayor ruralidad (tabla 2.3).

Finalmente, el crédito de consumo de bajo monto registró 120.169 desembolsos en el año anterior, todos en ciudades y aglomeraciones, por un monto promedio de \$581.191. Un año atrás, la concentración estuvo principalmente en ciudades (179.062), aunque se hicieron desembolso en las otras categorías de ruralidad (intermedios 115, rurales 27 y rurales dispersos 19).

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

Nivel de ruralidad	2019		2020	
	Número	Monto promedio (COP millones)	Número	Monto promedio (COP millones)
Ciudades y aglomeraciones	121.107.813	1,04	104.761.736	0,95
Intermedio	2.463.032	2,63	1.950.548	2,64
Rural	336.986	4,34	268.431	4,69
Rural disperso	114.897	3,53	94.570	3,62
Total	124.022.728	1,09	107.075.285	0,99

Fuente: equipo RIF con datos de DANE, SFC, SES.



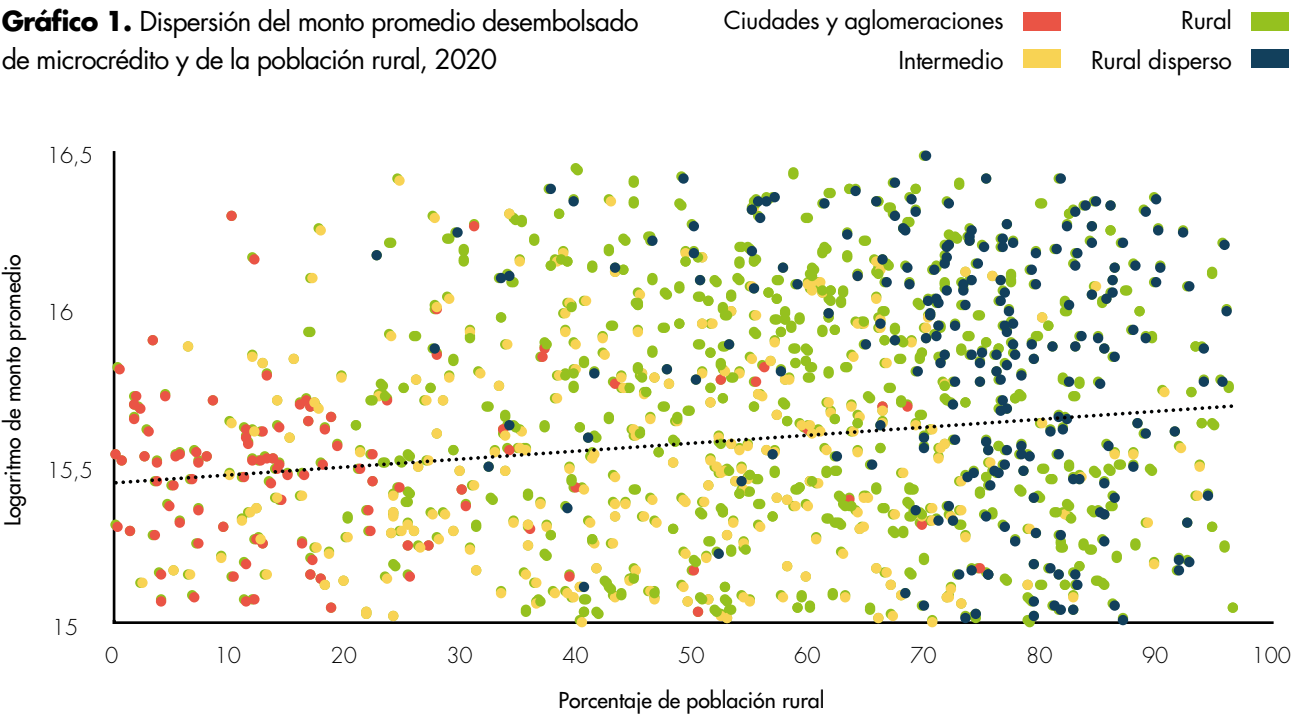
Recuadro 2.1. Distribución del microcrédito por ruralidad

Para todas las categorías de ruralidad, el microcrédito experimentó un comportamiento negativo a lo largo de 2020 en comparación con el registrado en 2019. No obstante, cabe señalar que esta modalidad de crédito des-

empeña un importante rol para la inclusión financiera en zonas rurales debido a que el valor de las colocaciones promedio fue superior en municipios rurales dispersos (\$6,7 millones) y rurales (\$5,9 millones), en comparación con las ciudades y aglomeraciones (\$5,8 millones) y los municipios intermedios (\$4,8 millones). En este sentido, el gráfico 1 ilustra una relación directa entre el monto promedio desembolsado por municipio y su nivel de ruralidad.

De manera complementaria, el mapa A ilustra la distribución (por quintiles⁴) del monto promedio de los desembolsos de microcrédito a nivel nacional para 2020, por municipio. Por medio de este es posible observar que la mayoría de los municipios catalogados como rurales y rurales dispersos (52,0 %) alcanzaron los quintiles 4 y 5 del monto promedio de los desembolsos, situándose entre \$5,1 y \$35,9 millones.

Gráfico 1. Dispersión del monto promedio desembolsado de microcrédito y de la población rural, 2020

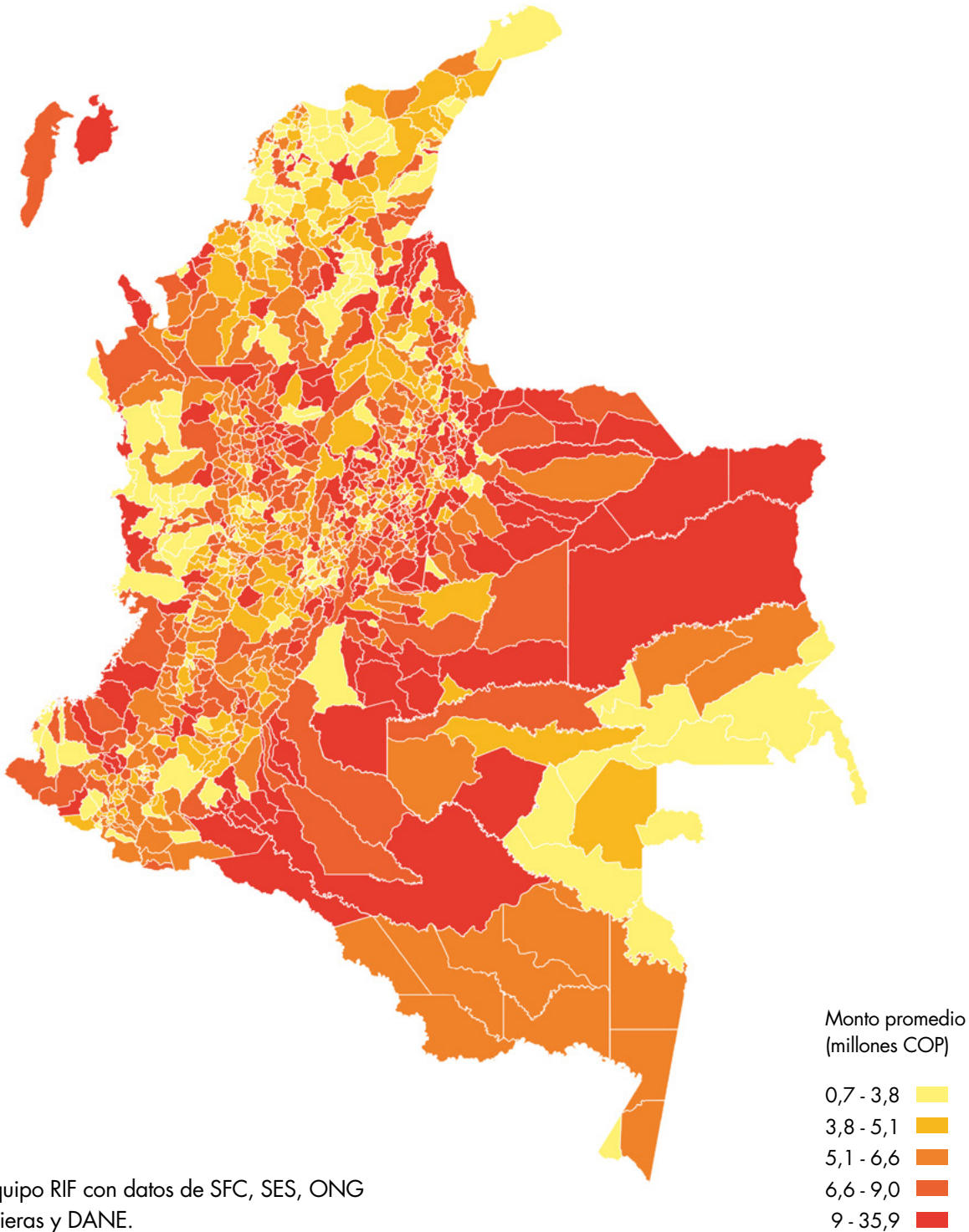


Fuente: Equipo RIF con datos de DANE, SFC, SES y ONG microfinancieras.

4. Un quintil representa la quinta parte de una población estadística. En este ejercicio se agrupan los datos de los desembolsos de microcrédito del quintil que presenta el menor monto promedio de los desembolsos hasta el mayor.

Mapa 1. Distribución del monto promedio de los desembolsos de microcrédito a nivel municipal, 2020

En adición, dicha distribución es heterogénea entre regiones, con montos promedio que varían entre el quintil inferior y el superior para municipios ubicados en un mismo departamento, como se ilustra en el mapa 1.



Fuente: equipo RIF con datos de SFC, SES, ONG microfinancieras y DANE.

03

Inclusión financiera por sexo y grupos etarios

➤ Principales resultados

Página 55

➤ Estadísticas descriptivas

Página 57

➤ Productos de depósito

Página 60

➤ Productos de crédito

Página 64



En este capítulo se analiza la evolución en el acceso y uso de productos financieros entre 2019 y 2020 por sexo y para los diferentes grupos etarios. Empleando la misma desagregación, se muestra el comportamiento en 2020 del número de adultos con productos de depósito (totales y activos) y productos de crédito vigentes. De manera complementaria, se presenta una comparación por sexo en indicadores como el número de cuentas de depósito, la cantidad de desembolsos crediticios y el monto promedio por obligación. **Se halló que los hombres presentaron niveles de acceso y uso de los productos financieros mayores a las mujeres. Igualmente, los jóvenes adultos y las personas mayores de 65 años son los grupos que muestran mayores rezagos en materia de inclusión financiera.**

3.1 Principales resultados

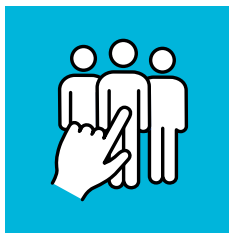


El acceso a productos financieros presentó un comportamiento favorable para mujeres y hombres adultos en 2020, llegando al

84,5 %
en el caso de mujeres

90,5 %
en los hombres.

A pesar del crecimiento para ambos grupos, persiste una brecha a favor de los hombres, la cual aumentó ligeramente en el último año.



Por grupos de edad, entre 2019 y 2020 se observaron avances en los indicadores de acceso y uso para cada uno de ellos. En el caso de acceso, para los adultos entre **18 y 25 años** el indicador ascendió al

81,2 %

Para aquellos que tienen entre **26 y 40 años**, se ubicó en

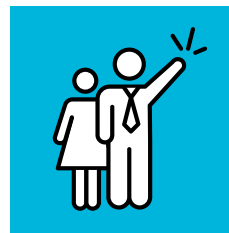
85,0 %

En el grupo de **41 a 65 años**, ascendió al

94,4 %

Y para los mayores de **65 años** alcanzó el

80,2 %



Tanto para hombres como para mujeres, el principal impulsor del avance en términos de acceso a productos financieros fue la tenencia de productos de depósito. Para estos productos, se registró un aumento de 6,6 pp en el nivel de acceso de los **hombres**, para llegar a

88,3 %

a cierre de 2020, mientras que para **ellas** el incremento fue de 5,9 pp, registrando un acceso del

82,6 %



Por edades, los mayores niveles de acceso a productos de depósito fueron alcanzados por los adultos de 41 a 65 y 26 a 40 años, con indicadores de

**91,7 % y
83,5 %**

respectivamente. **Los adultos con más de 65 años fueron el grupo con el mayor rezago**, alcanzando un indicador del 77,9 %.



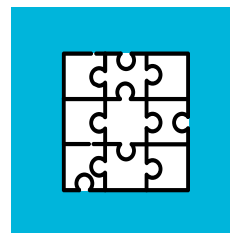
En 2020 la tenencia de productos de crédito disminuyó para mujeres y hombres. La proporción de hombres con algún producto vigente cayó de

**38,3 % a
36,9 %**

entre 2019 y 2020, mientras que en las mujeres disminuyó de

**34,8 % a
33,3 %**

Es decir, se mantuvo una brecha a favor de los hombres (3,6 pp).



Se evidenciaron brechas en la tenencia de productos de crédito vigentes por grupos de edad: mientras que el

22,1 %

de adultos menores de **25 años** contaba con algún producto, en adultos entre **26 y 40 años** equivalía a

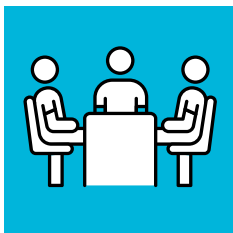
36,8 %

Para aquellos entre **41 y 65 años**, a

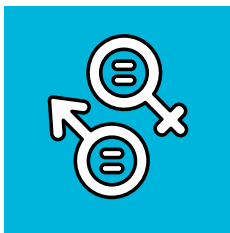
42,2 %

Y para **mayores de 65**, a

28,6 %



En 2020 el número de desembolsos se redujo frente a 2019 en las diferentes modalidades de crédito, tanto para hombres como para mujeres. **En el caso del microcrédito, el crédito de vivienda y el crédito de consumo de bajo monto, las reducciones relativas fueron mayores para los hombres.**



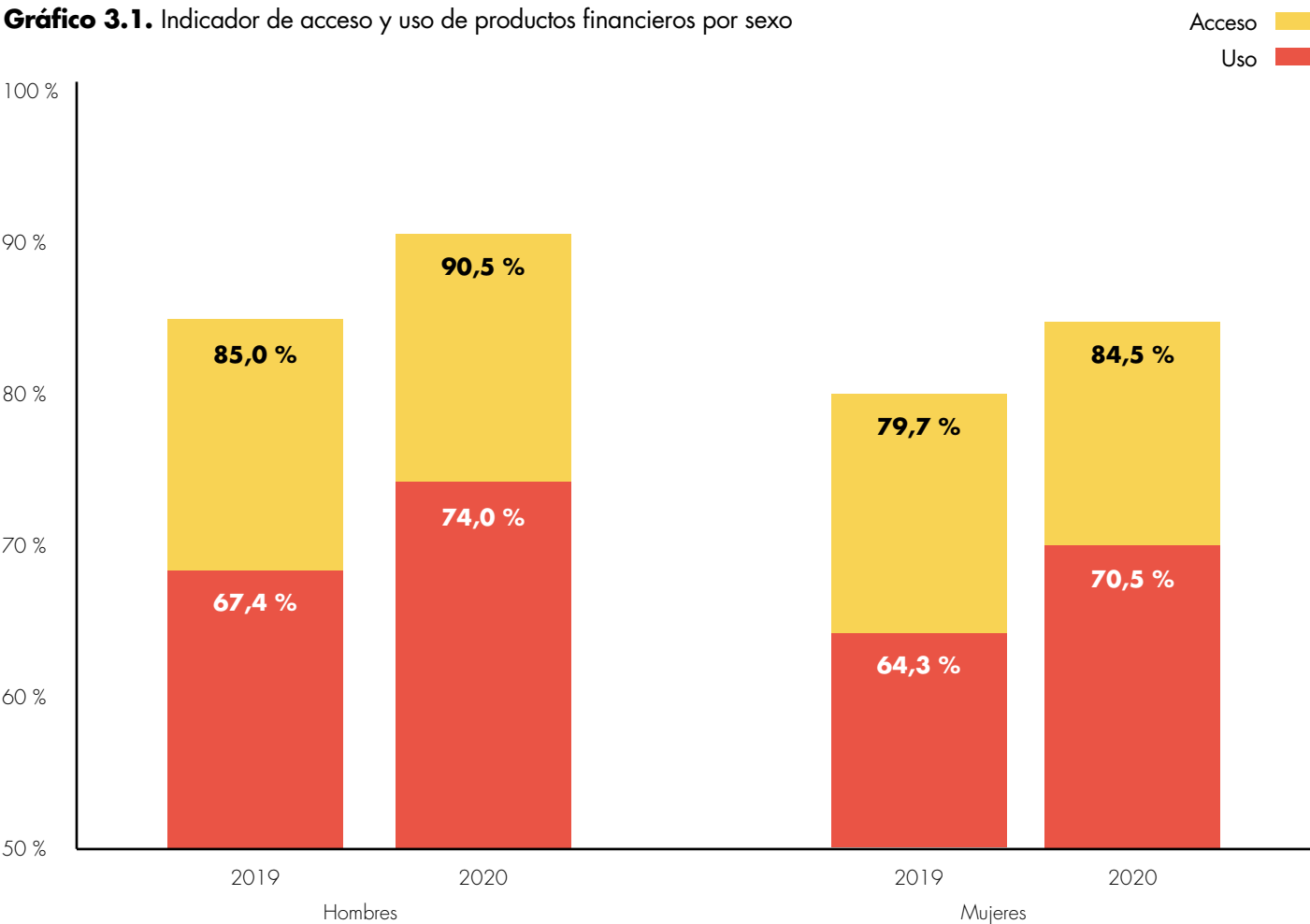
No obstante, estos recibieron más desembolsos que las mujeres en consumo y vivienda, así como montos, en promedio, superiores.

3.2 Estadísticas descriptivas

En 2020 el incremento en el acceso a productos financieros se dio para hombres y mujeres. En ellos se observó un aumento de 5,5 pp en este indicador, llegando a 15,8 millones de hombres con productos. En el caso de las mujeres, este

crecimiento fue de 4,8 pp, alcanzando una cifra de 16,0 millones. A pesar de estos avances, la brecha en el acceso entre hombres y mujeres se amplió, pasando de 5,3 pp en 2019 a 6,0 pp en 2020 (gráfico 3.1).

Gráfico 3.1. Indicador de acceso y uso de productos financieros por sexo



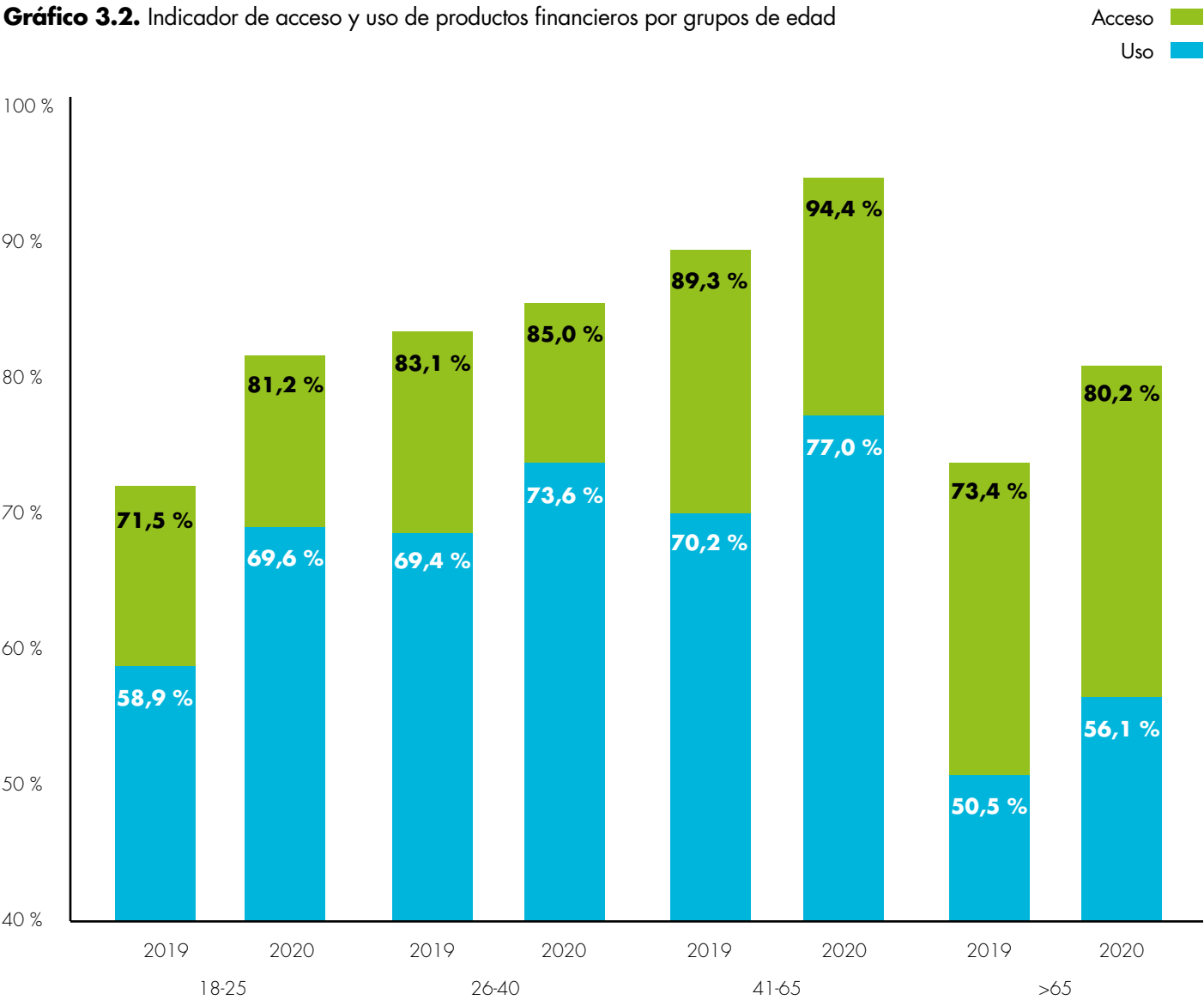
Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Un comportamiento similar se observó en el nivel de uso de los productos financieros por sexo, con un avance de 6,6 pp para los hombres y 6,2 pp para las mujeres entre 2019 y 2020. Para el último año, la diferencia entre ambos fue de 3,5 pp a favor de ellos.

Por edades, se lograron progresos en términos de acceso para todos los grupos etarios entre 2019 y 2020. Allí se destaca el incremento en 9,7 pp en la tenencia de productos por parte de los adultos más jóvenes (5,6 millones con productos), dejando de ser el grupo con

mayor rezago. Por su parte, las personas entre 26 y 40 años y 41 y 65 años mostraron el mayor acceso (9,9 y 12,8 millones). Finalmente, el grupo de edad de mayores de 65 fue el menos incluido financieramente (3,5 millones).

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



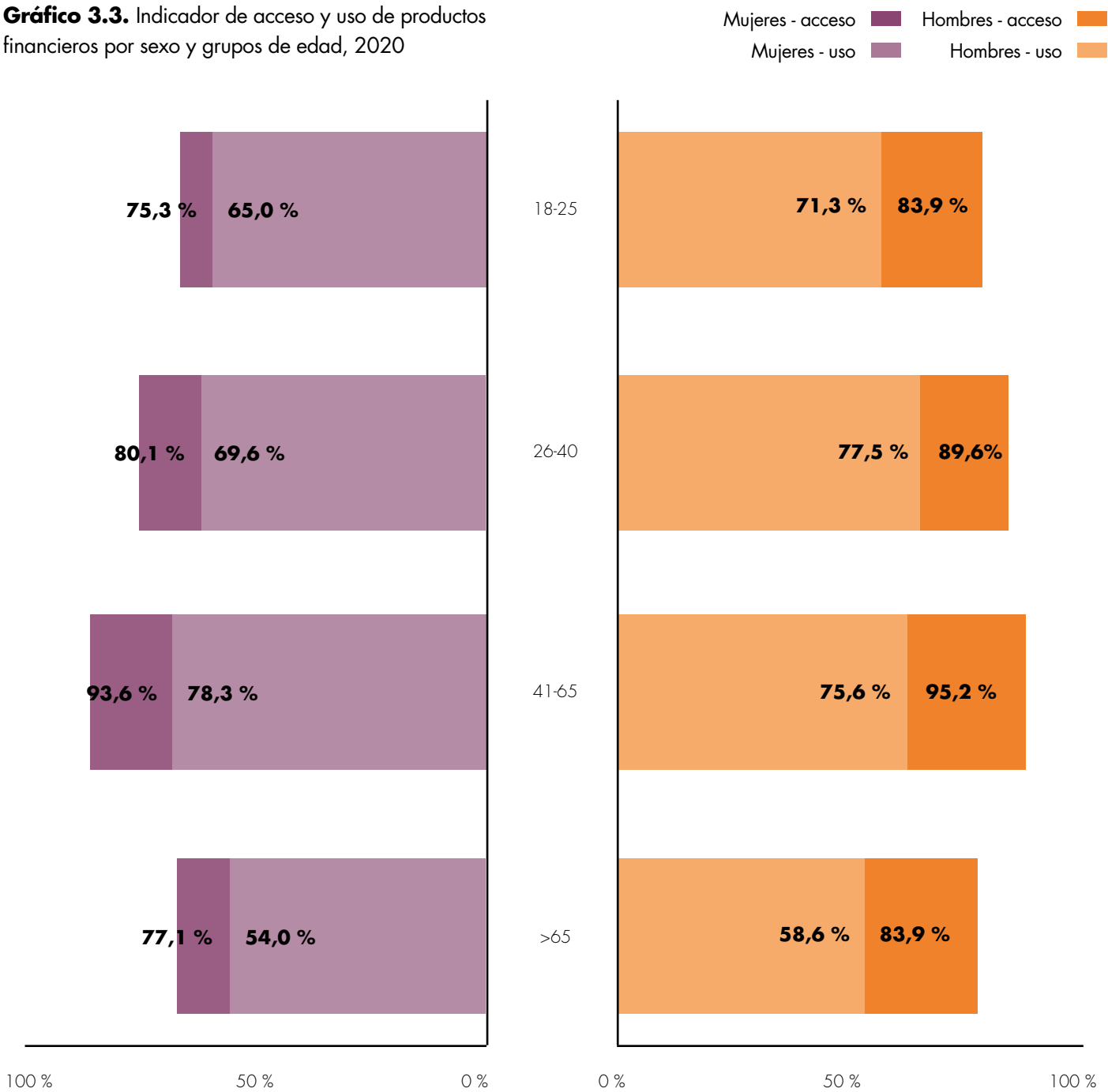
Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Por otra parte, las personas entre 41 y 65 años fueron quienes más usaron sus productos financieros, y el grupo de mayores de 65 los que menos (gráfico 3.2). Sobresale la evolución de este indicador por parte del grupo de los más jóvenes, puesto que mostró un crecimiento de 10,8 pp entre 2019 y 2020.

Desagregando por sexo y edades, se observó una brecha de acceso entre mujeres y hombres para todos los grupos etarios, la cual fue mayor para los adultos que tenían de 26 a 40 años. Asimismo, las mujeres más jóvenes fueron quienes tuvieron el menor nivel de acceso a productos financieros.

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

Gráfico 3.3. Indicador de acceso y uso de productos financieros por sexo y grupos de edad, 2020



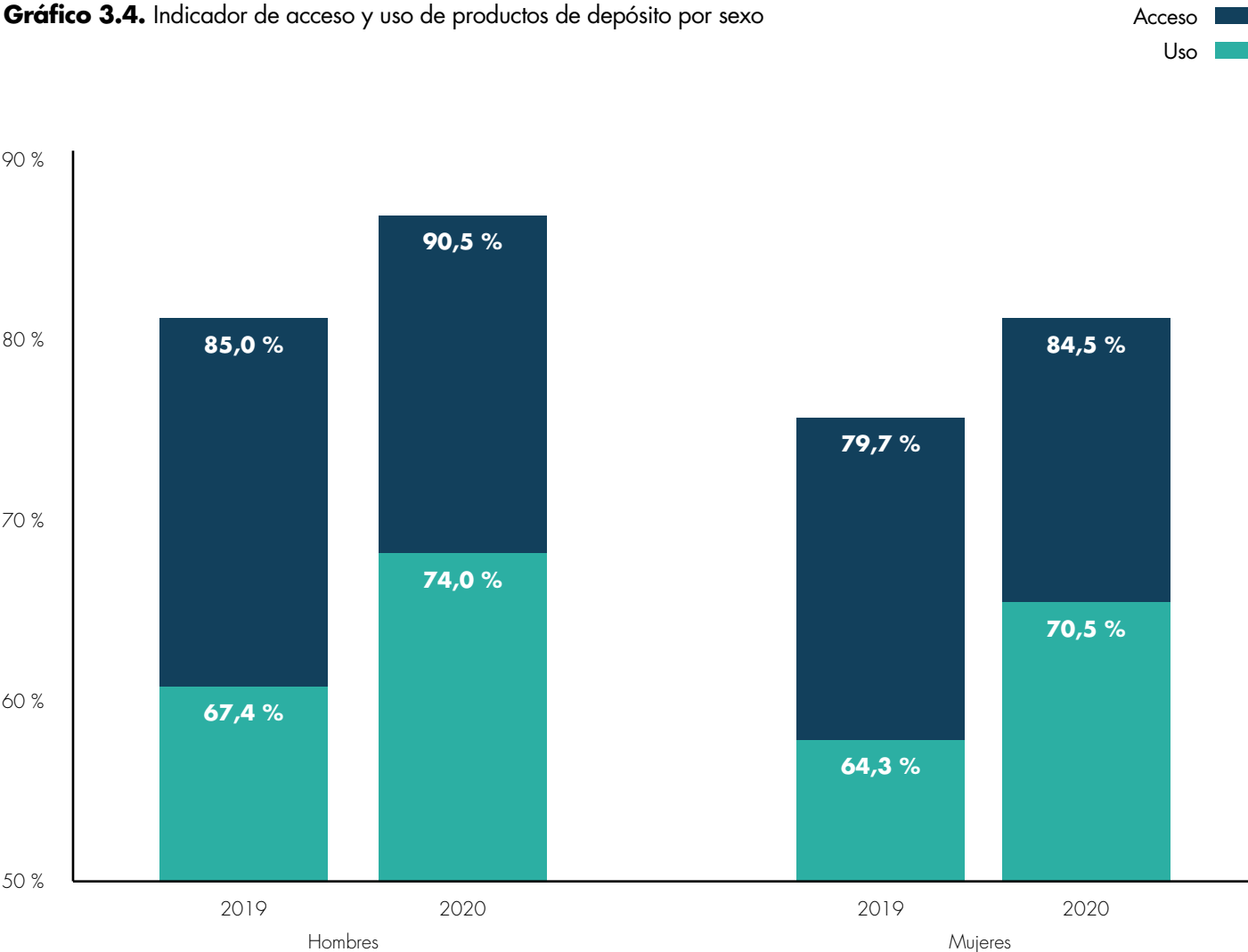
Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

3.3 Productos de depósito

En 2020 se registró un incremento en el acceso a productos de depósito de 6,6 pp para los hombres y 5,9 pp en el caso de las mujeres (15,4 y 15,7 millones). Este aumento fue el factor de mayor contribución en el indicador de acceso a productos financieros en general.

En el nivel de uso, a pesar de registrarse un aumento en el indicador tanto para hombres como para mujeres frente al año anterior, la brecha de género persistió en 2020, situándose en 3,1 pp. Dicha cifra resulta levemente superior a los 2,9 pp observados en 2019 a favor de los hombres (gráfico 3.4).

Gráfico 3.4. Indicador de acceso y uso de productos de depósito por sexo

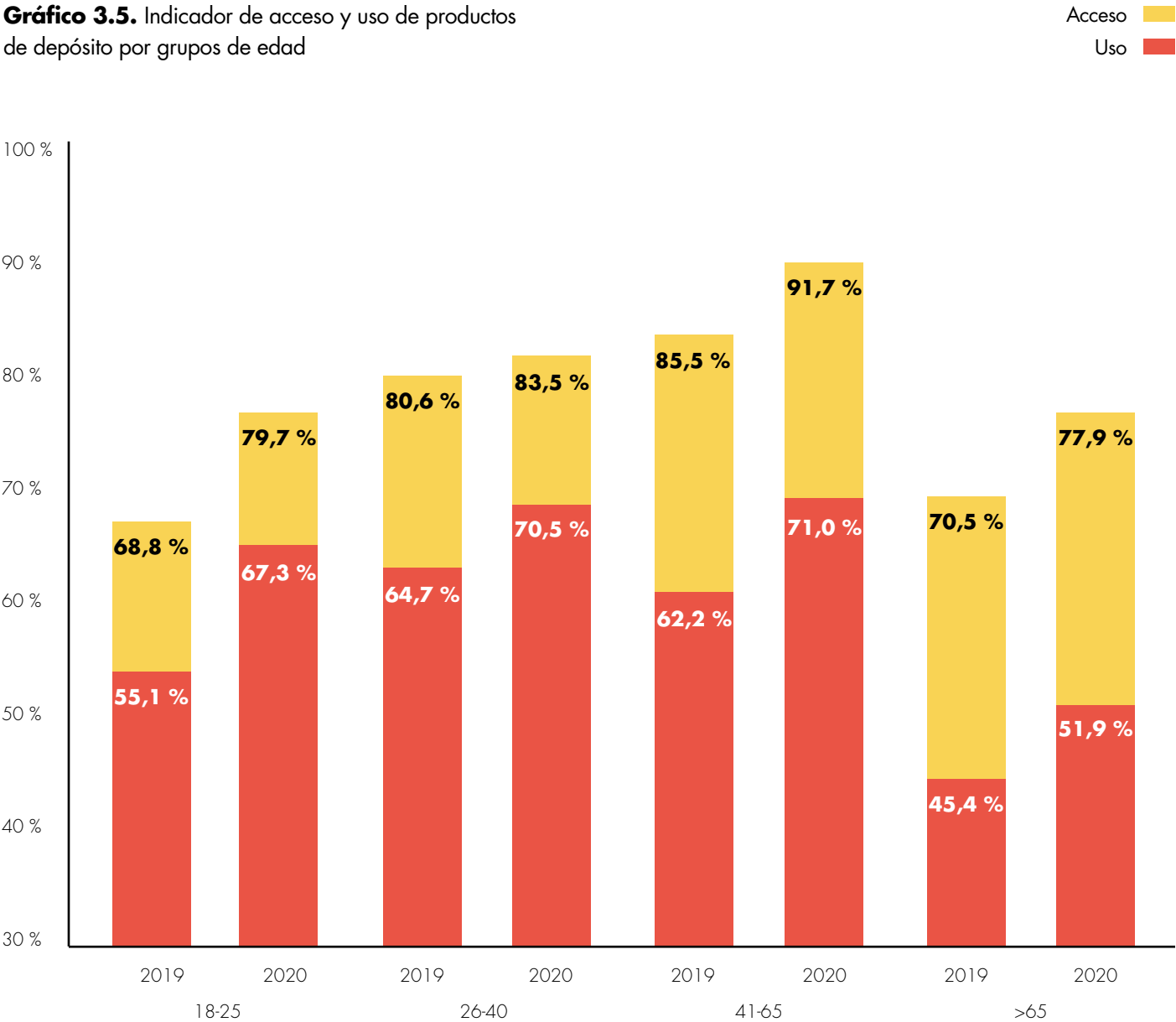


Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Por edades, los mayores niveles de acceso y uso de productos de depósito fueron alcanzados por los adultos de 41 a 65 años y de 26 a 40 años (12,4 y 9,7 millones de personas con estos productos). Asimismo, el sustancial

incremento en la tenencia de los adultos más jóvenes causó que los mayores de 65 años fueran desplazados al grupo de menor acceso a los productos del pasivo bancario (gráfico 3.5).

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

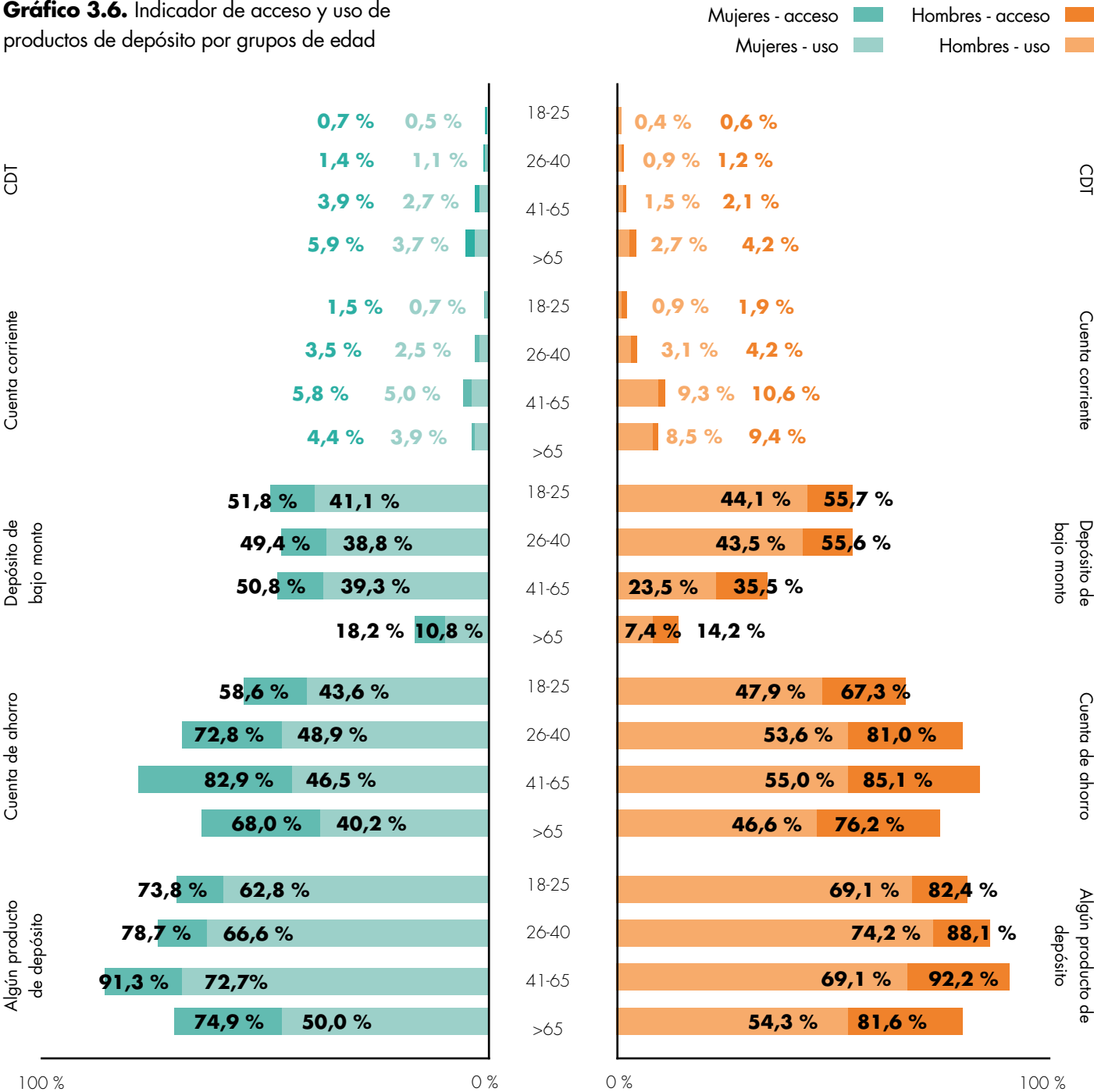


Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

Por sexo y edad, se observó un rezago para las mujeres en el acceso a algún depósito, el cual fue superior en el grupo de 18 a 25 años (8,7 pp), y en el de 26 a 40 años (9,4 pp). Este comportamiento se dio, de manera similar, en las cuentas de ahorro tradicionales.

Cabe resaltar que los depósitos de bajo monto fueron preferidos en su mayoría por los grupos etarios más jóvenes. En contraste, los adultos con mayor edad tuvieron una mayor inclinación por las cuentas corrientes y los CDT. En cada uno de estos productos hubo diferencias por sexo.

Gráfico 3.6. Indicador de acceso y uso de productos de depósito por grupos de edad



Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

En cuanto al número total de cuentas de ahorro, se detalla también una brecha a favor de los hombres. En efecto, a diciembre de 2020, el 52,3 % del total pertenecía a los hombres, y el 47,7 %, a las mujeres. Para ambos grupos, tanto el número de cuentas como el saldo promedio mostraron un incremento frente a 2019 (tabla 3.1).

En contraste, en las cuentas de ahorro electrónicas hubo una brecha a favor de las mujeres: el 84,8 % estaban a nombre de ellas¹, aunque el saldo promedio

fue superior para los hombres. Durante el último año, el número y el saldo promedio de este producto presentó una contracción.

Entre 2019 y 2020, los productos depósito de bajo monto tuvieron un crecimiento sustancial para hombres y mujeres. En los hombres, las CATS aumentaron en un 109,0 %, y en las mujeres, un 164,8 %. De la misma manera, los depósitos electrónicos se duplicaron, con un incremento superior en las mujeres frente a los hombres (tabla 3.2).

Tabla 3.1. Número y saldo promedio de cuentas de ahorro y cuentas de ahorro electrónicas por sexo

Producto	Sexo	2019		2020		Crecimiento cuentas
		Número	Saldo promedio	Número	Saldo promedio	
Cuentas de ahorro	Hombres	32.401.013	1.039.183	33.916.477	1.287.251	4,7 %
	Mujeres	29.531.802	1.031.032	31.058.886	1.290.872	5,2 %
Cuentas de ahorro electrónicas	Hombres	647.941	39.101	628.719	35.894	-3,0 %
	Mujeres	3.540.520	37.463	3.512.270	30.058	-0,8 %

Fuente: equipo RIF con datos de SFC y SES.

Tabla 3.2. Número de cuentas de ahorro simplificado y de depósitos electrónicos por sexo

Producto	Sexo	2019	2020	Crecimiento cuentas
CATS	Hombres	1.452.333	3.035.586	109,0 %
	Mujeres	2.697.839	7.142.633	164,8 %
Depósitos electrónicos	Hombres	2.704.529	5.319.681	96,7 %
	Mujeres	3.947.464	8.011.017	102,9 %

Fuente: equipo RIF con datos de SFC y SES.

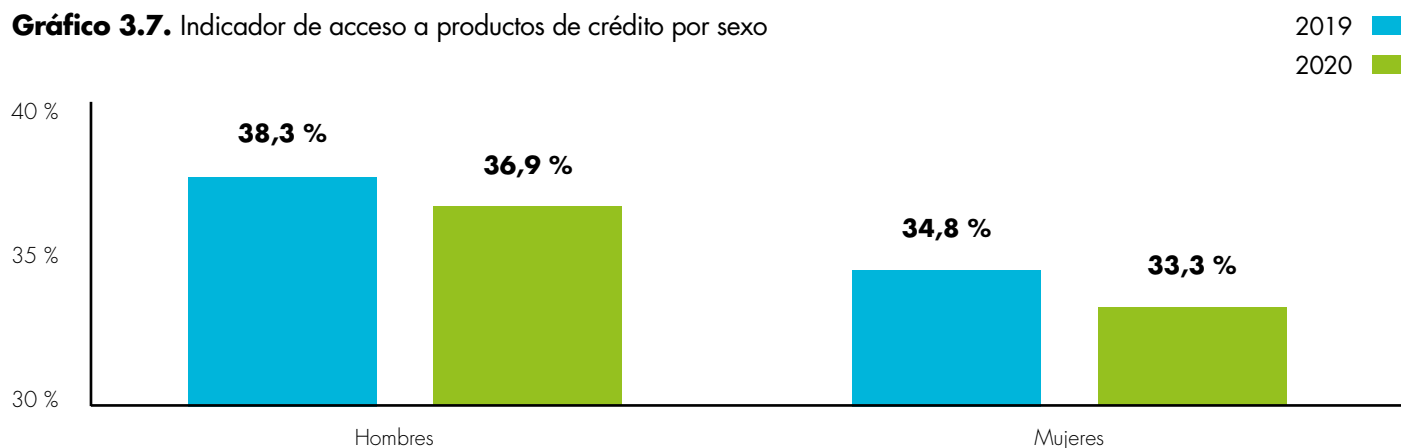
1. Esto podría estar relacionado con la dispersión de subsidios por parte del Gobierno Nacional.

3.4 Productos de crédito

En 2020 la tenencia de productos de crédito vigente disminuyó de manera similar para mujeres y hombres, en cerca de 1,4 pp comparado con 2019 (gráfico 3.7). En total, 6,4 millones de hombres y 6,3 millones de mujeres contaban con alguno de estos.

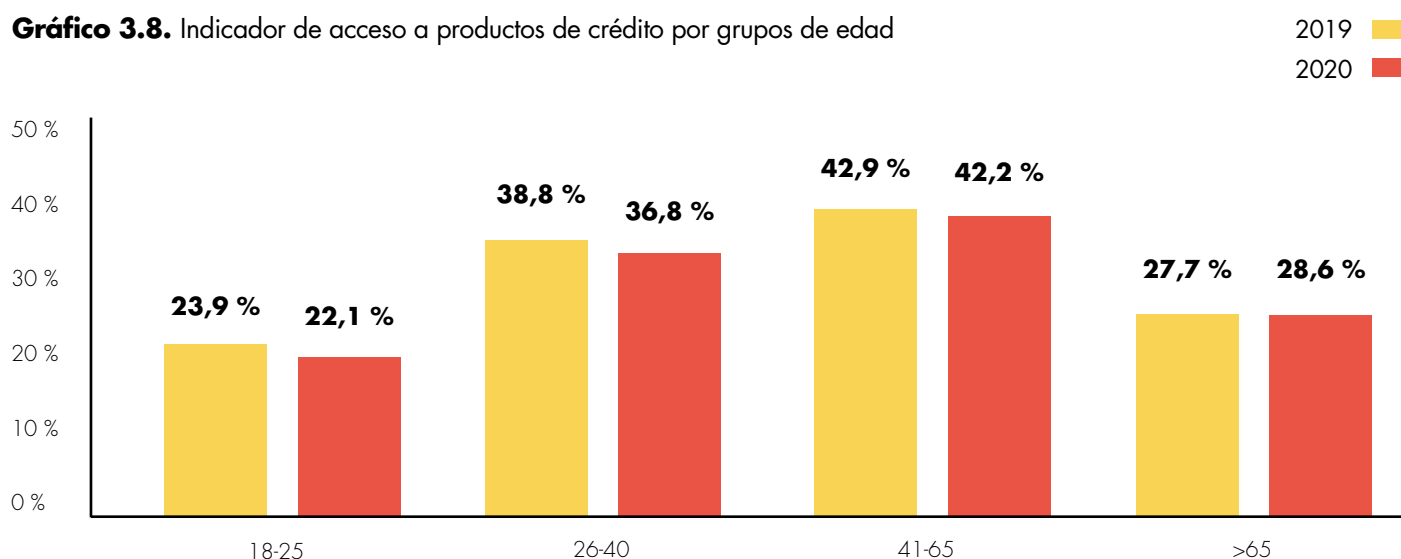
Paralelamente, la tenencia de estos productos experimentó una contracción para los diferentes grupos etarios y solo aumentó para mayores de 65 años (gráfico 3.8). Con corte a diciembre de 2020, 1,5 millones de adultos entre 18 y 25 años tenían al menos un crédito, así como 4,3 millones entre 24 y 40 años, 5,7 millones entre 41 y 65, y 1,3 millones mayores de 65 años.

Gráfico 3.7. Indicador de acceso a productos de crédito por sexo



Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

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

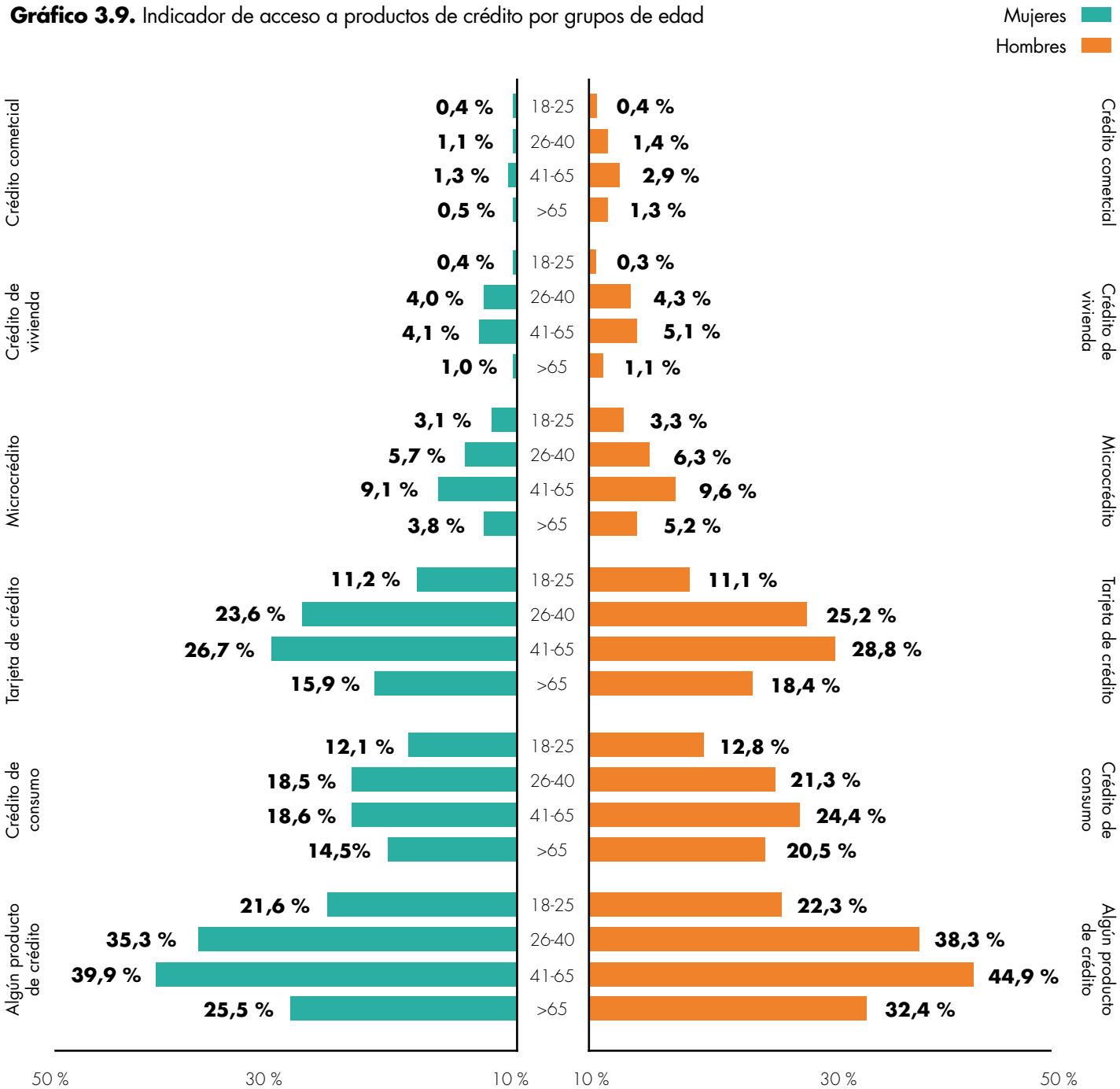


Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

En un análisis de mayor desagregación, se evidenció que la brecha de género en la tenencia de algún producto de crédito vigente aumentaba entre grupos de mayor edad. Esta fue de 0,7 pp para los adultos más jóvenes y hasta de 6,9 pp para los mayores de 65 años. Por productos, el crédito de consumo y las tarjetas de crédito fueron los de

mayor tenencia entre los diferentes grupos etarios, principalmente para los adultos que tienen entre 26 y 65 años. Los hombres en todas las modalidades de crédito tuvieron un mayor acceso que las mujeres, con excepción del rango de 18 a 25 años en créditos de vivienda y tarjetas de crédito.

Gráfico 3.9. Indicador de acceso a productos de crédito por grupos de edad



Fuente: equipo RIF con datos de DANE y TransUnion.

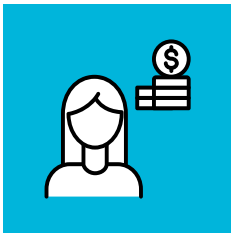
Frente a 2019, en 2020 el número de desembolsos fue menor, en todas las modalidades de crédito, para hombres y mujeres. En microcrédito, vivienda y consumo de bajo monto, las reducciones fueron de mayor magnitud para los hombres,

aunque el número de desembolsos fue superior para ellos en el caso de consumo y vivienda. Finalmente, se observó que en todas las modalidades el monto promedio desembolsado continúa siendo mayor para hombres que para mujeres.

Tabla 3.3. Número y monto promedio de desembolsos por sexo, por producto

Producto	Sexo	2019		2020		Crecimiento desembolsos
		Desembolsos	Monto promedio (millones)	Desembolsos	Monto promedio (millones)	
Microcrédito	Hombres	997.984	5,0	622.535	6,1	-37,6 %
	Mujeres	1.250.709	4,2	863.754	4,8	-30,9 %
Consumo	Hombres	61.919.646	1,2	54.059.086	1,1	-12,7 %
	Mujeres	62.102.502	0,9	53.015.086	0,9	-14,6 %
Vivienda	Hombres	96.740	121,7	87.425	118,6	-9,6 %
	Mujeres	87.519	106,1	83.011	101,9	-5,2 %
Consumo bajo monto	Hombres	75.610	0,7	42.829	0,7	-43,4 %
	Mujeres	103.613	0,6	77.340	0,5	-25,4 %

Fuente: equipo RIF con datos de SFC, SES y ONG microfinancieras.



Recuadro 3.1.

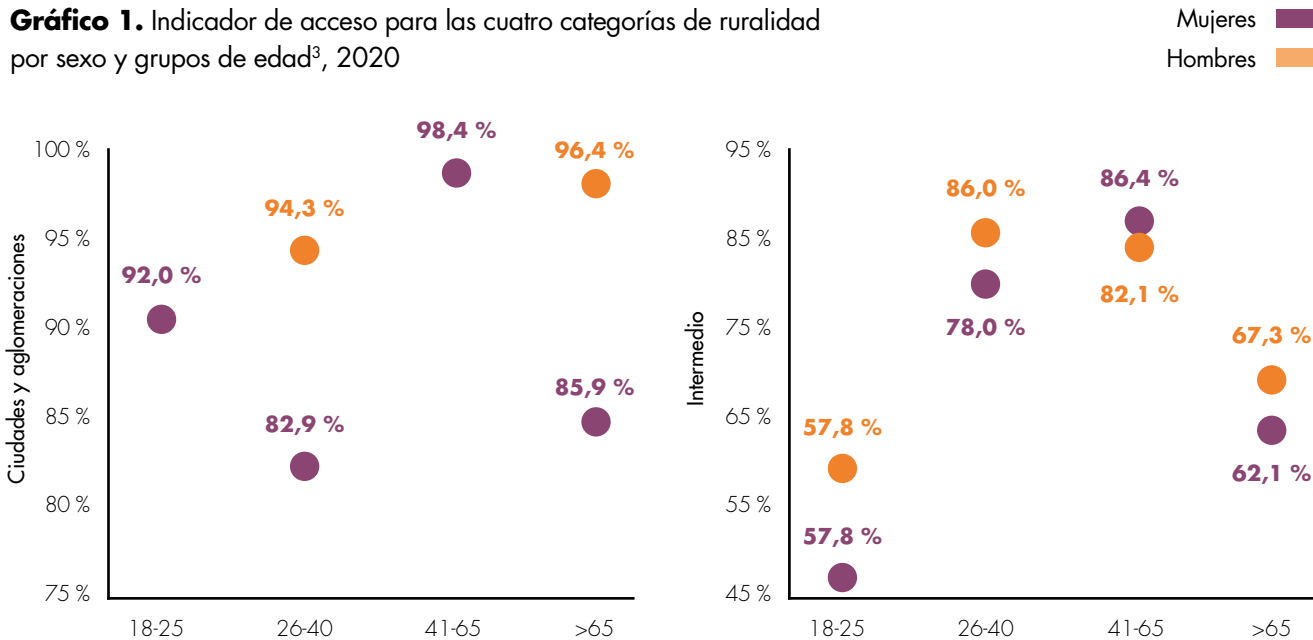
Estado del acceso y uso de los productos financieros de las mujeres rurales en Colombia

Las mujeres entre los 18 y los 40 años y las mayores de 65 años tuvieron un menor acceso a productos financieros en comparación con sus pares hombres, brecha que

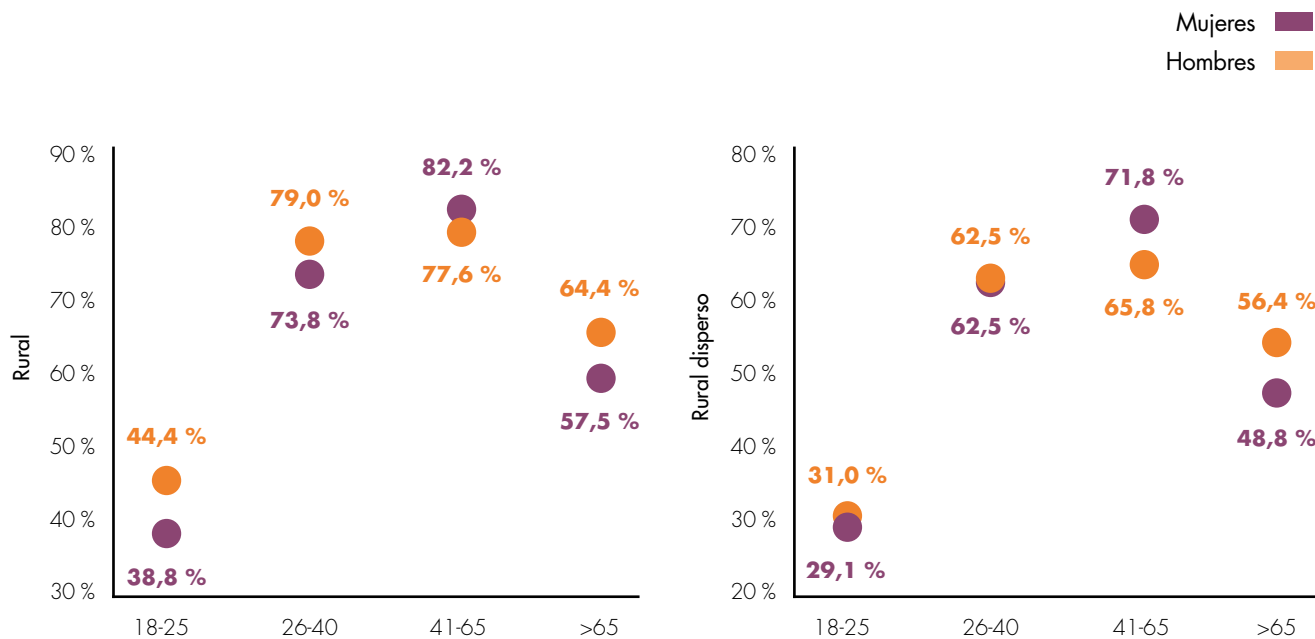
es más pronunciada en zonas urbanas² que en las rurales (gráfico 1). Por su parte, las mujeres que se encuentran entre 41 y 65 años tenían más productos financieros que los hombres con estas edades en territorios catalogados como intermedios, rurales y rurales dispersos.

Se destaca que las mujeres de las ciudades y aglomeraciones con una edad entre los 26 y 40 años estaban rezagadas por más de 10 pp en el indicador de acceso frente a sus pares hombres. En comparación, las mujeres de los municipios rurales dispersos tenían casi el mismo indicador que los hombres en esos territorios. Este cierre de brechas entre hombres y mujeres en zonas rurales puede estar relacionado con que muchas de las transferencias de los programas sociales del Gobierno nacional se hacen por medio del sistema financiero a mujeres rurales.

Gráfico 1. Indicador de acceso para las cuatro categorías de ruralidad por sexo y grupos de edad³, 2020



- 2. Se consideran zonas urbanas aquellas que pertenecen a la categoría de ciudades y aglomeraciones e intermedios. Los municipios rurales son los que están en la categoría de rurales y rurales dispersos.
- 3. El indicador de acceso de los hombres entre 18 y 25 años y entre 41 y 65 años para las ciudades y aglomeraciones se encuentra en revisión.



Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion y DANE.

Una medida alternativa de la utilización de los productos financieros es el porcentaje de actividad⁴, el cual refleja cuánto usan sus productos las personas que los tienen. Este porcentaje evidenció que las mujeres usan más sus productos cuando ingresan al sistema financiero, excepto las de 18 a 40 años que se encuentran en zonas rurales y las mayores a 65 años de las ciudades y aglomeraciones

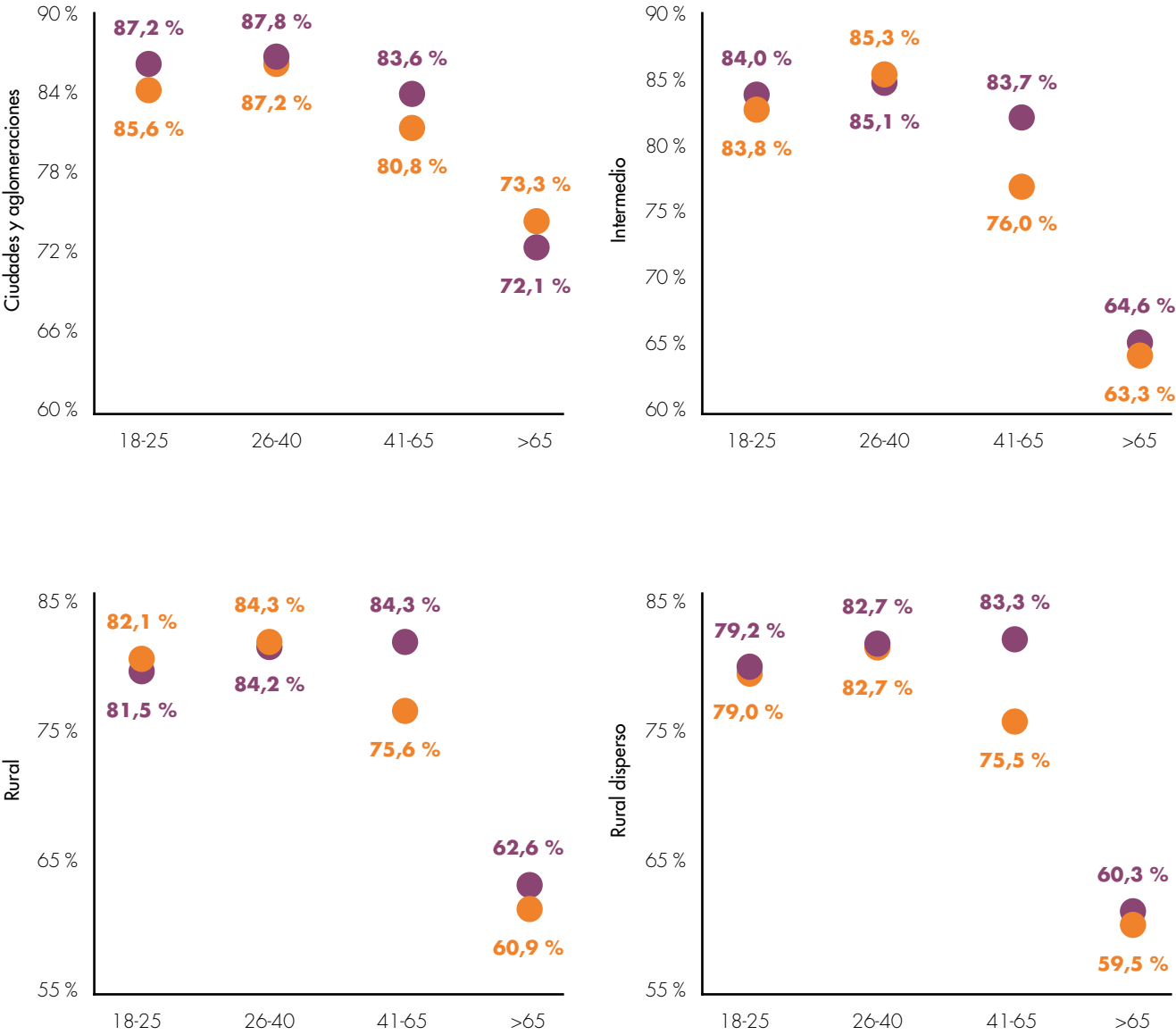
(gráfico 2). Adicionalmente, se observó que hay una brecha considerable en el nivel de uso en favor de las mujeres de 41 a 65 años, especialmente en las zonas rurales y en los municipios intermedios. En este sentido, las mujeres tuvieron un menor acceso al sistema financiero que los hombres, pero las que ingresaron tuvieron un comportamiento financiero mucho más activo con sus productos⁵.

4. El porcentaje de actividad se calcula como la relación entre el número de adultos con al menos un producto activo o vigente sobre la cifra de adultos con al menos un producto financiero.

5. Las diferencias en acceso podrían deberse a diferenciales salariales entre hombres y mujeres, barreras a la entrada socio-culturales y otros aspectos comportamentales.

Gráfico 2. Porcentaje de actividad para las cuatro categorías de ruralidad por sexo y grupos de edad, 2020

Mujeres ●
Hombres ●



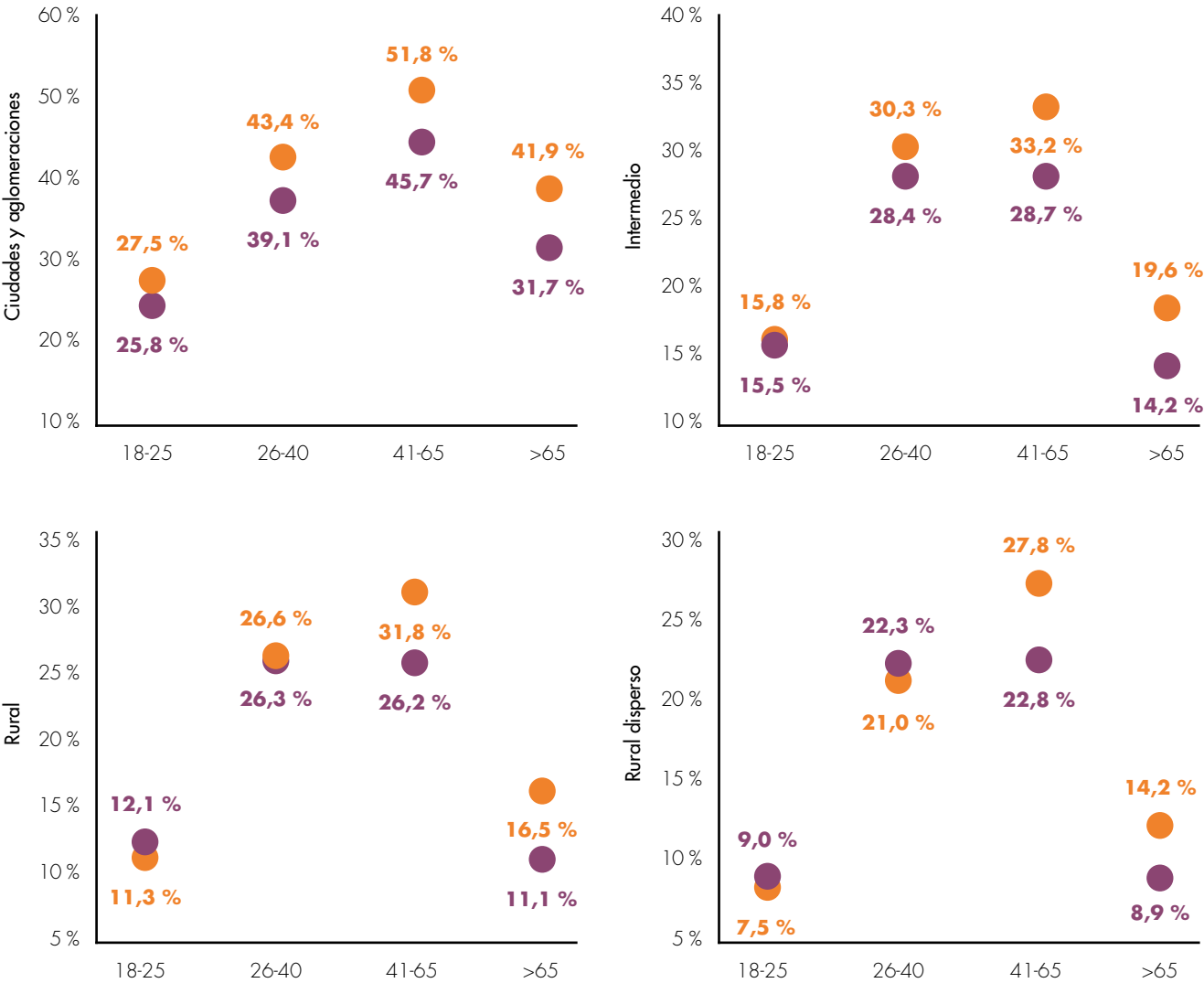
Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.

En cuanto al crédito, las mujeres accedieron menos a estos productos que los hombres en casi todos los grupos de edad y dimensiones de ruralidad (gráfico 3). A su vez, las personas más jóvenes (18 a 25 años) tuvieron casi el mismo indicador de acceso a los productos de crédito en todas las categorías de

ruralidad, pero la brecha en favor de los hombres va creciendo a medida que aumenta la edad de la población. Se destaca que las mujeres mayores de 65 años en municipios rurales dispersos tienen el menor indicador de acceso a estos productos, seguidas por los más jóvenes.

Gráfico 3. Indicador de acceso a productos de crédito vigentes para las cuatro categorías de ruralidad por sexo y grupos de edad, 2020

Mujeres ■
Hombres ■



Fuente: equipo RIF con datos de TransUnion.

04

Cobertura física del sistema financiero

- **Principales resultados**
Página 73
- **Presencia financiera**
Página 75
- **Indicadores de densidad en la cobertura del sistema financiero**
Página 77
- **Análisis de la cobertura territorial**
Página 78
- **Análisis de vulnerabilidad en la cobertura del sistema financiero**
Página 87



Los indicadores generales de presencia física de puntos para la realización de transacciones financieras tuvieron un comportamiento al alza en 2020. Este desempeño positivo viene de varios años atrás, especialmente por cuenta de los corresponsales, que son un modelo al que se están volcando cada vez más las entidades financieras dada su facilidad para llegar a diversas zonas del territorio nacional y para la interacción con productos financieros digitales, por ejemplo, en transacciones de depósitos y retiros.

Adicionalmente, en el caso de los puntos de corresponsalía, es importante tener en cuenta que los programas de transferencias monetarias se plantearon bajo una mecánica que ha implicado, en muchos casos, el uso de corresponsales para realizar las respectivas dispersiones, lo que ha ido de la mano con mejoras en la cobertura de este canal en la mayoría de los municipios.

Bajo este contexto, a continuación, se detallan los principales indicadores de cobertura física del sistema financiero en el país¹. Además, se presenta un análisis respecto a la cobertura de puntos a nivel municipal.

1. Se contabilizan 1.103 municipios y 19 áreas no municipalizadas a nivel nacional.

4.1 Principales resultados

Presencia financiera



A nivel nacional, el **número de oficinas** registró

7.238

sucursales en diciembre de 2020, con una variación de -5,6 % anual.

Por su parte, el **número de corresponsales** tuvo un incremento de 46,1 %, alcanzando

232.202

en diciembre de 2020

Los **datáfonos** experimentaron un crecimiento de 17,9 % respecto al año pasado, con 684.225 dispositivos, y en **cajeros automáticos** se dio una reducción de -1,4 %, llegando a 16.293 puntos.



Producto de esa dinámica, el **número total de puntos de contacto presenciales** registró los

939.958

con un incremento de 23,1 % frente al 2019.

Indicadores de densidad



El **número de puntos de contacto**, relativo a la población, tuvo un incremento de

16,3 %

anual

mientras que el mismo indicador, relativo a la superficie territorial, subió

18,9 %

en el mismo periodo.

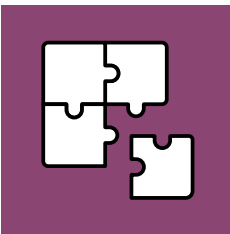
Cobertura territorial



Si bien persisten las brechas territoriales, los **indicadores de cobertura de puntos físicos** mejoraron en todas las regiones del país y en todos los niveles de ruralidad, resaltándose que los mayores crecimientos se presentaron en las zonas rurales y rurales dispersas. Así, el

100 %
de los 1.103 municipios tiene presencia de al menos un corresponsal y el

78,6 %
cuenta con al menos una oficina.



Al analizar la cobertura por municipios de manera individual, se tiene que en el

94,1 %
de ellos aumentaron los indicadores de cobertura

Se destaca que en la mayoría de los municipios rurales (92,3 %) hubo mejoras. Además, varios de los que tuvieron crecimientos son aquellos con menor indicador de cobertura.

4.2 Presencia financiera

Oficinas

La cobertura de oficinas se redujo o mantuvo constante en la mayoría de municipios del país (1.064), y se presentaron caídas importantes en las grandes ciudades, mientras que en 3 % de los municipios rurales se observó un aumento. En efecto, el número de sucursales totales pasó de 7.669 al cierre de 2019 a 7.238 en diciembre 2020, con una variación de -5,6 % anual (una disminución de 431 oficinas). Si se observa el comportamiento a lo largo de 2020, se tiene una reducción paulatina al registrarse 7.644 oficinas en marzo, 7.415 en junio y 7.259 en septiembre.

Las mayores disminuciones en el número de oficinas se dieron en las grandes ciudades: Bogotá (189), Cali (41), Medellín (35), Barranquilla (19) y Cartagena (16), que hacen parte de los 1.064 municipios en los que se mantuvo o cayó la cobertura de sucursales. Asimismo, en dos municipios que contaban una oficina, esta fue cerrada durante 2020 (Bojacá, Cundinamarca, y Hatonuevo, La Guajira), quedando sin este tipo de punto. De otro lado, 51 municipios registraron aumentos en el número de oficinas, con 19 de ellos correspondientes a zonas rurales y rurales dispersas, entre los cuales uno contó con sucursal física por primera vez (El Playón, Santander).

Corresponsales

La cobertura de corresponsales mostró una dinámica positiva en el 98 % de los municipios del país. El número total de estos puntos de contacto tuvo un incremento de 46,1 % al

pasar de 158.973 en diciembre 2019 a 232.202 al mismo mes de 2020. Al desagregar el total por actividad², se tiene que el 68,6 % del total de puntos de corresponsalía se encontraban activos con corte a diciembre de 2020, porcentaje que era del 78,6 % en 2019.

En cuanto a la cobertura municipal de los corresponsales, la totalidad de municipios del país cuentan con este canal. Se registraron 1.091 municipios con un aumento en el número de puntos, destacándose la dinámica en las grandes ciudades respecto al número total de nuevos corresponsales. Asimismo, 116 municipios pequeños tuvieron incrementos iguales o superiores al 100 % en su número de puntos de corresponsalía. En tres áreas no municipalizadas (San Felipe y Puerto Colombia, Guainía, y La Chorrera, Amazonas) se registró presencia de al menos un corresponsal, condición que no se evidenciaba en 2019.

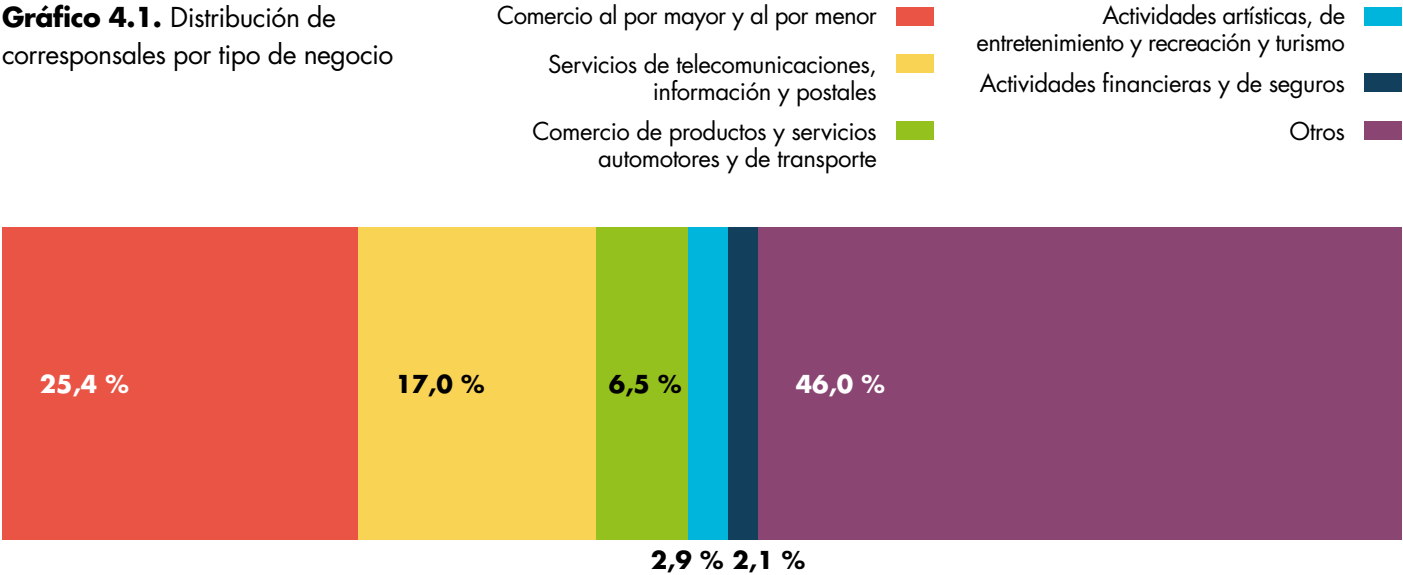
Adicionalmente, el 12,3 % de los corresponsales totales se reportaron en 2020 como propios³, y el 87,7 %, como tercerizados. Esta proporción entre corresponsales propios y tercerizados cambió ligeramente desde 2019, cuando era de 15,6 % y 84,4 %, respectivamente. Esto se dio producto de un aumento de 15,1 % en los propios y de 51,8 % en los tercerizados.

De otro lado, la distribución de los corresponsales por tipo de negocio muestra que en el sector de comercio al por mayor y al por menor está el 25,4 % de los corresponsales; los puntos de telecomunicaciones tienen el 17,0 %, y los establecimientos de comercio de productos y servicios automotores y de transporte cuentan con 6,5 %, entre varios otros tipos de negocio (gráfico 4.1).

2. La desagregación para corresponsales activos incluye información para las entidades vigiladas por la SFC debido a que no se dispone de los datos para las cooperativas no vigiladas por la SFC y a que las ONG no cuentan con el canal.

3. Los corresponsales propios usan los sistemas de transmisión de datos propios de la entidad correspondiente, mientras que los tercerizados hacen uso de un sistema de transmisión de datos contratado por la entidad con un tercero, normalmente mediante una red dispuesta por un establecimiento comercial. Vale la pena aclarar que esta desagregación está disponible solamente para las entidades vigiladas por la SFC.

Gráfico 4.1. Distribución de corresponsales por tipo de negocio



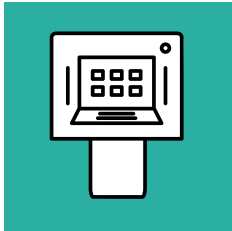
Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Datáfonos y cajeros automáticos

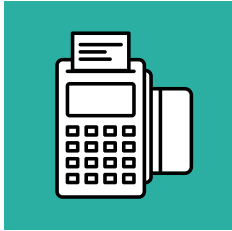
Con corte a diciembre de 2020 se registraron 684.225 datáfonos a nivel nacional, con un crecimiento de 17,9 % respecto al año pasado. Los datos desagregados por municipio, para las dos principales redes, muestran que en 185 municipios se redujo o se mantuvo el número de dispositivos frente a 2019, mientras que en 900 municipios ese número creció. En cuanto a los cajeros automáticos, la variación anual fue de -1,4 %, alcanzando los 16.293 en todo el país.

Presencia total de puntos

A la luz de las anteriores cifras, se observa que el número total de canales físicos del sistema financiero, agregando las oficinas, los corresponsales (bancarios y de otro tipo de entidades), los cajeros automáticos y los datáfonos, alcanzó los 939.958 puntos, cifra mayor en 23,1 % a la registrada en 2019.



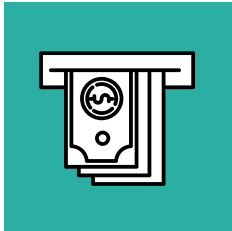
232.202
Corresponsales



684.225
Datáfonos



7.238
Oficinas



16.293
Cajeros

4.3 Indicadores de densidad en la cobertura del sistema financiero

Al calcular la densidad de los principales canales del sistema respecto a la población entre 2019 y 2020, se tiene que los datáfonos y los corresponsales activos mejoraron su indicador (número de puntos por cada 10.000 adultos), pasando de 162,8 a 187,9 dispositivos en los primeros, y de 35,0 a 43,7 puntos para los segundos. Por el contrario, dicho indicador a nivel de número de oficinas y de cajeros automáticos registró un valor levemente menor en el 2020, respecto al año anterior.

De manera similar, al analizar la densidad relativa a la superficie territorial del país (número de puntos por cada

1.000 km²), se tiene un aumento también en corresponsales activos y datáfonos, mientras que en oficinas y cajeros la cobertura territorial desmejoró.

Se resalta que, a pesar de la reducción en la participación del número de corresponsales activos sobre el total, el número absoluto de puntos de corresponsalía activos tuvo un aumento suficiente para mejorar su densidad. De esta forma, los indicadores para el agregado de los canales físicos tuvieron incrementos del 16,3 % y 18,9 % anuales respecto a la población adulta y a la superficie nacional.

Tabla 4.1. Indicadores densidad respecto a la población (n.º puntos por cada 10.000 adultos)

	2019	2020	Diferencia porcentual
Oficinas	2,2	2,0	-7,6 %
Datáfonos	162,8	187,9	15,4 %
Corresponsales activos	35,0	43,7	24,7 %
Cajeros	4,6	4,5	-3,5 %
Total	204,6	238,0	16,3 %

Fuente: equipo RIF con datos de SFC y DANE.

Tabla 4.2. Indicadores de densidad geográfica (n.º puntos por cada 1.000 km²)

	2019	2020	Diferencia porcentual
Oficinas	6,7	6,3	-5,6 %
Datáfonos	508,1	599,3	17,9 %
Corresponsales activos	109,3	139,3	27,5 %
Cajeros	14,5	14,3	-1,4 %
Total	638,6	759,2	18,9 %

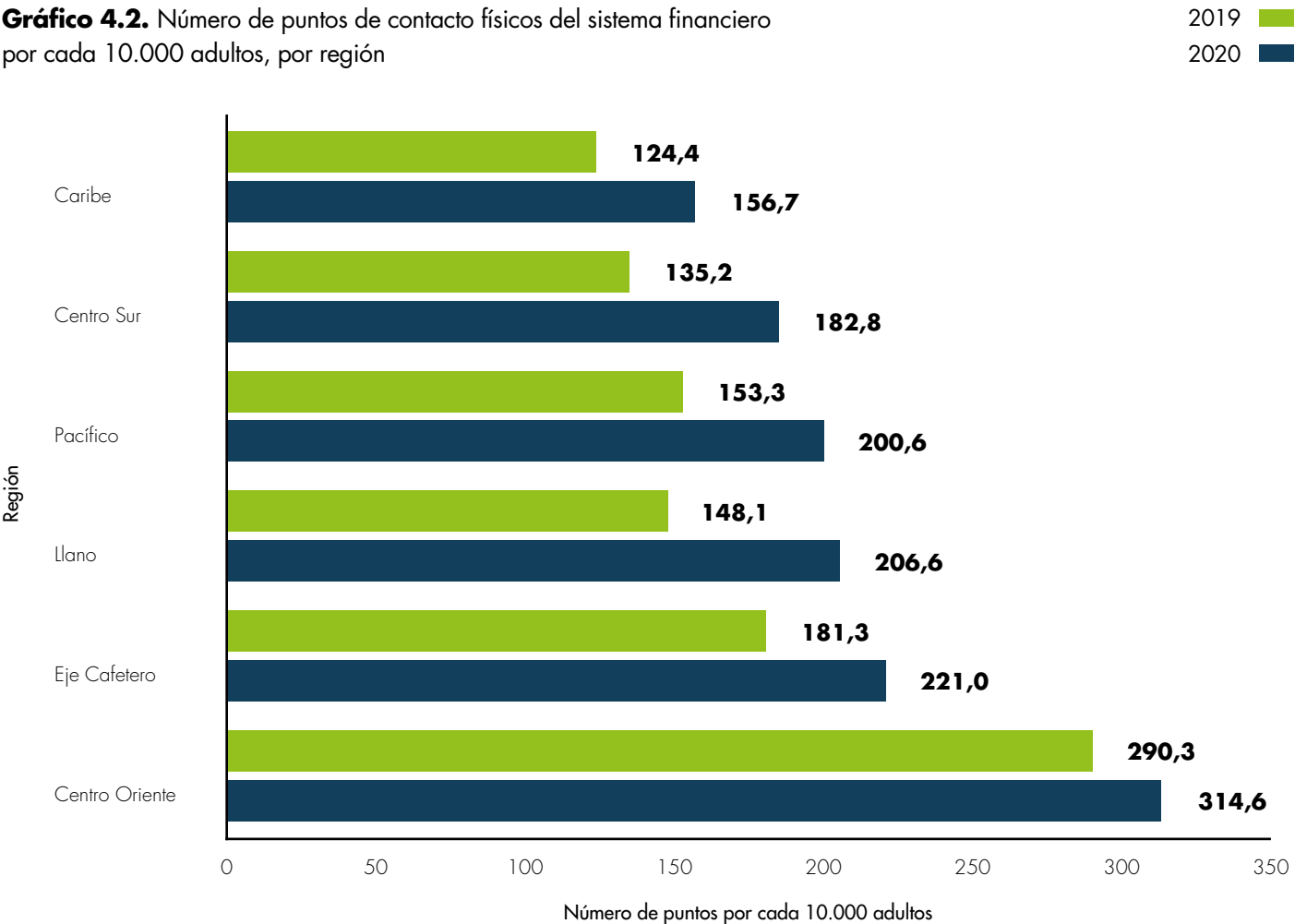
Fuente: equipo RIF con datos de DANE, SFC, SES.

4.4 Análisis de la cobertura territorial

Si bien para el total nacional se registran avances positivos en los indicadores de densidad en la cobertura del sistema financiero, vale la pena detallar la dinámica territorial para determinar si este comportamiento ha sido uniforme a lo largo del país⁴.

Inicialmente, al agrupar por las regiones del país, se observan diferencias en los indicadores de densidad de puntos físicos por población, siendo la zona Centro Oriente la que aventaja a las demás. No obstante, se destaca que en todas ellas hubo un incremento significativo en dicho indicador, siendo los mayores los de las regiones Pacífico (30,9 %), Centro Sur (35,2 %) y Llano (39,5 %).

Gráfico 4.2. Número de puntos de contacto físicos del sistema financiero por cada 10.000 adultos, por región



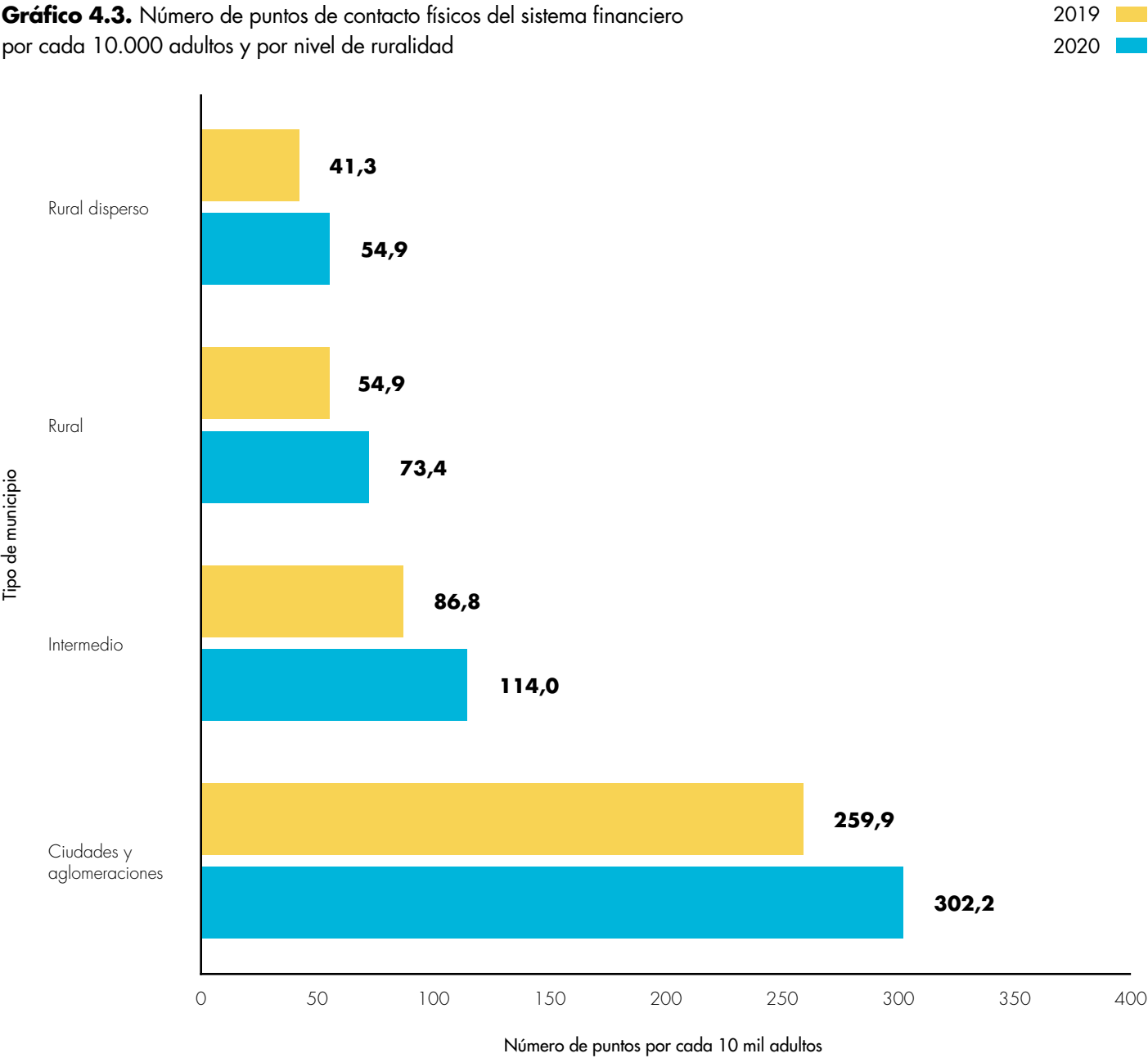
Fuente: equipo RIF con datos de SFC y DANE.

4. En este análisis se incluyen las coberturas de oficinas, corresponsales activos y datáfonos.

De otro lado, las brechas en cobertura financiera por niveles de ruralidad siguen siendo significativas, aunque se evidencian mejoras en todos los niveles entre 2019 y 2020. De hecho, las ciudades y aglomeraciones tuvieron el menor crecimiento porcentual (16,2 %), en comparación con los municipios intermedios (31,3 %), los municipios rurales (33,8 %) y los rurales dispersos (32,8 %).

Al observar el detalle del comportamiento de los indicadores por cada municipio, se tiene que el 94,1 % de los municipios mejoró su indicador de densidad en materia de cobertura de puntos físicos por cada 10.000 adultos, mientras que el 5,9 % tuvieron reducciones o se mantuvieron igual.

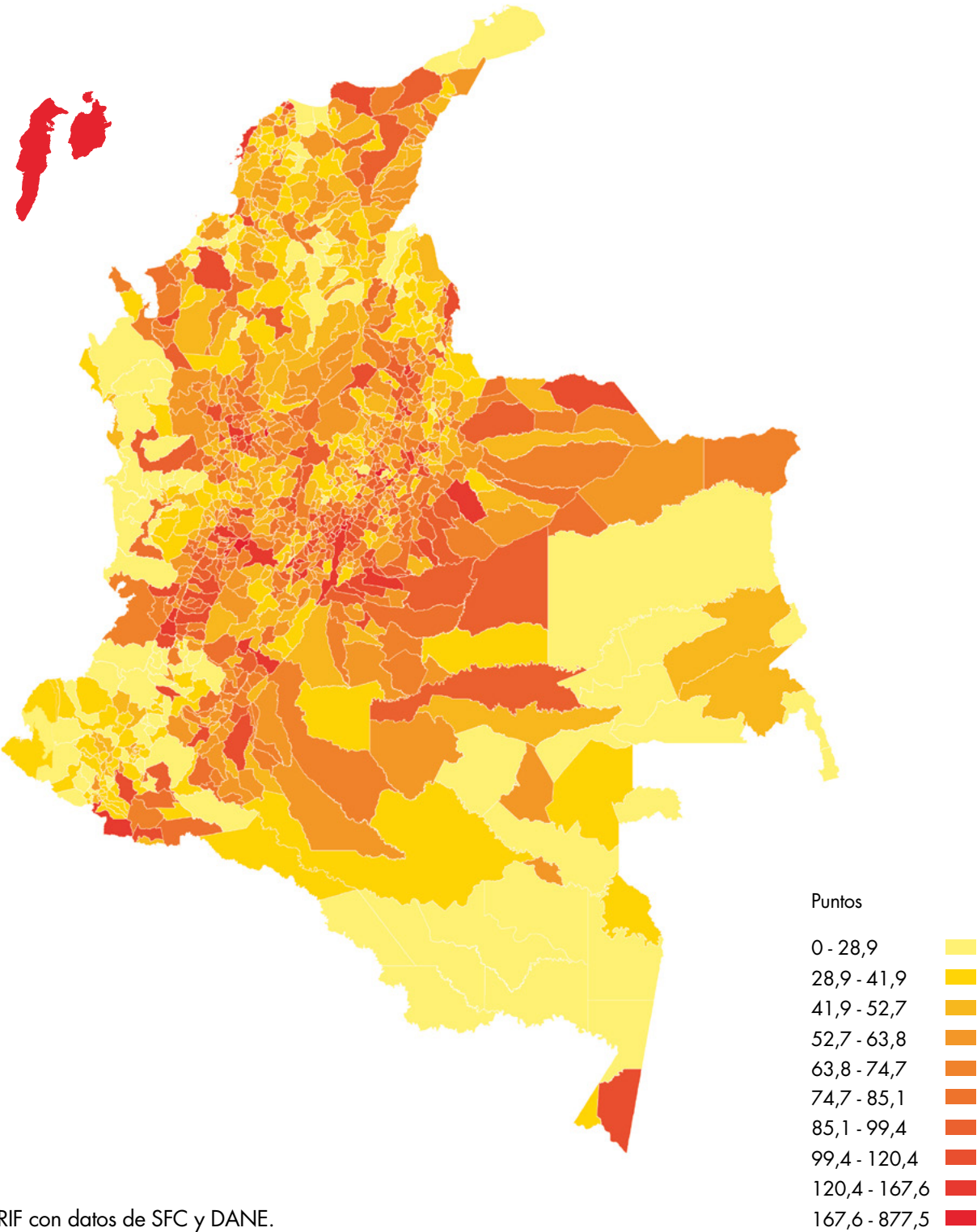
Gráfico 4.3. Número de puntos de contacto físicos del sistema financiero por cada 10.000 adultos y por nivel de ruralidad



Fuente: equipo RIF con datos de SFC y DANE.

Así, en el mapa 4.1 se observa la distribución (en deciles) de los municipios según el indicador de número de puntos de contacto por cada 10.000 habitantes, siendo los tonos más oscuros los que presentan indicadores más altos.

Mapa 4.1. Número de puntos de contacto físicos del sistema financiero por cada 10.000 adultos por municipio, 2020

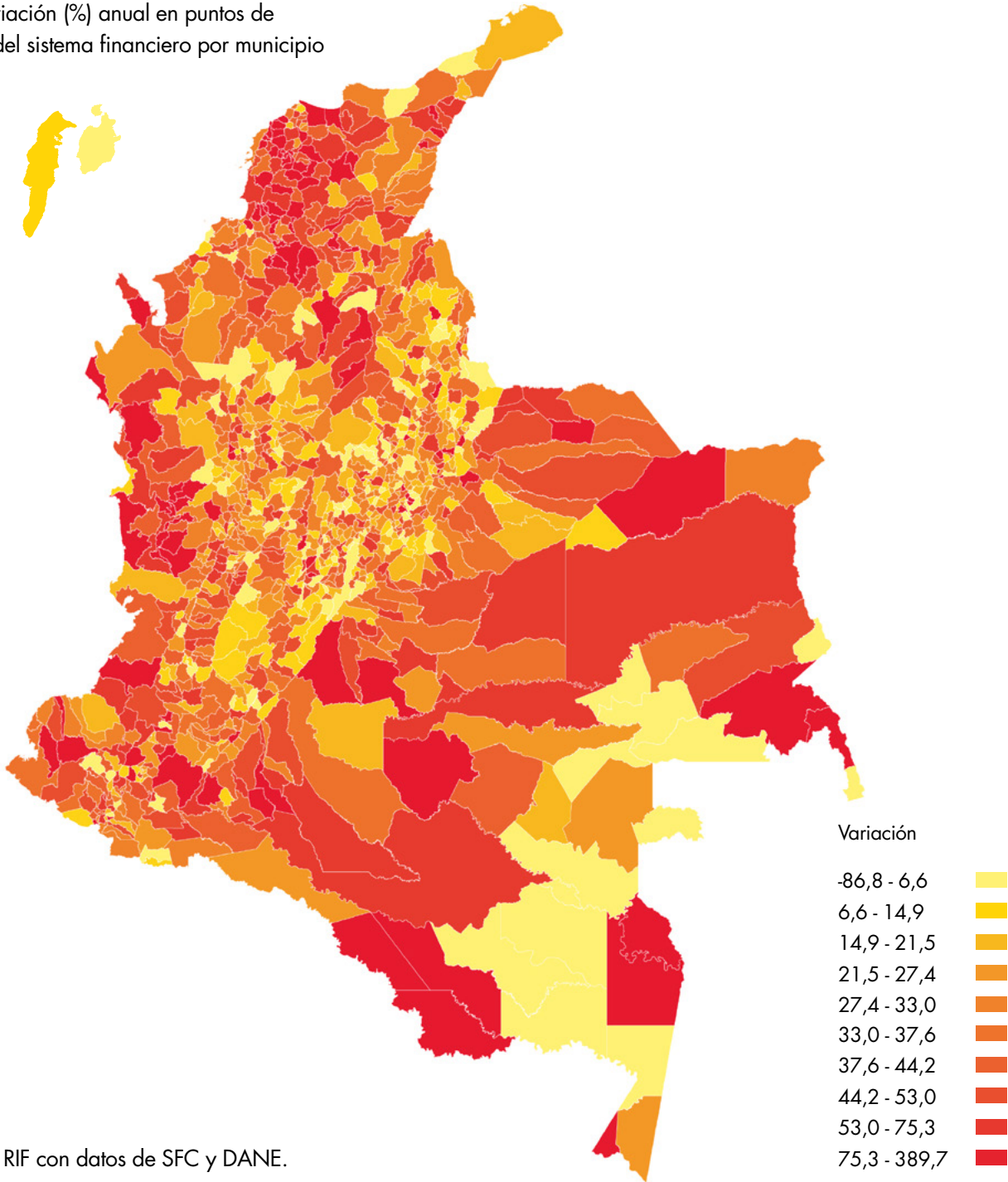


Fuente: equipo RIF con datos de SFC y DANE.

Por su parte, en el mapa 4.2 se detalla la distribución municipal (en deciles), según las variaciones porcentuales anuales en su indicador de densidad respecto a la población entre 2019 y 2020. En este caso, los tonos más oscuros representan los que tuvieron mayores crecimientos, y los más claros, los que redujeron o tuvieron menores crecimientos en el número de puntos de contacto.

Visualmente, se puede apreciar que varios de los municipios con menor cobertura en el mapa 4.1 están ubicados en las zonas Sur Oriental y Pacífico. De otro lado, los municipios con decrecimientos en el indicador están distribuidos en varias áreas del país, pero en la Sur Oriental parece haber una coincidencia entre menos puntos y decrecimientos de la infraestructura.

Mapa 4.2. Variación (%) anual en puntos de contacto físicos del sistema financiero por municipio

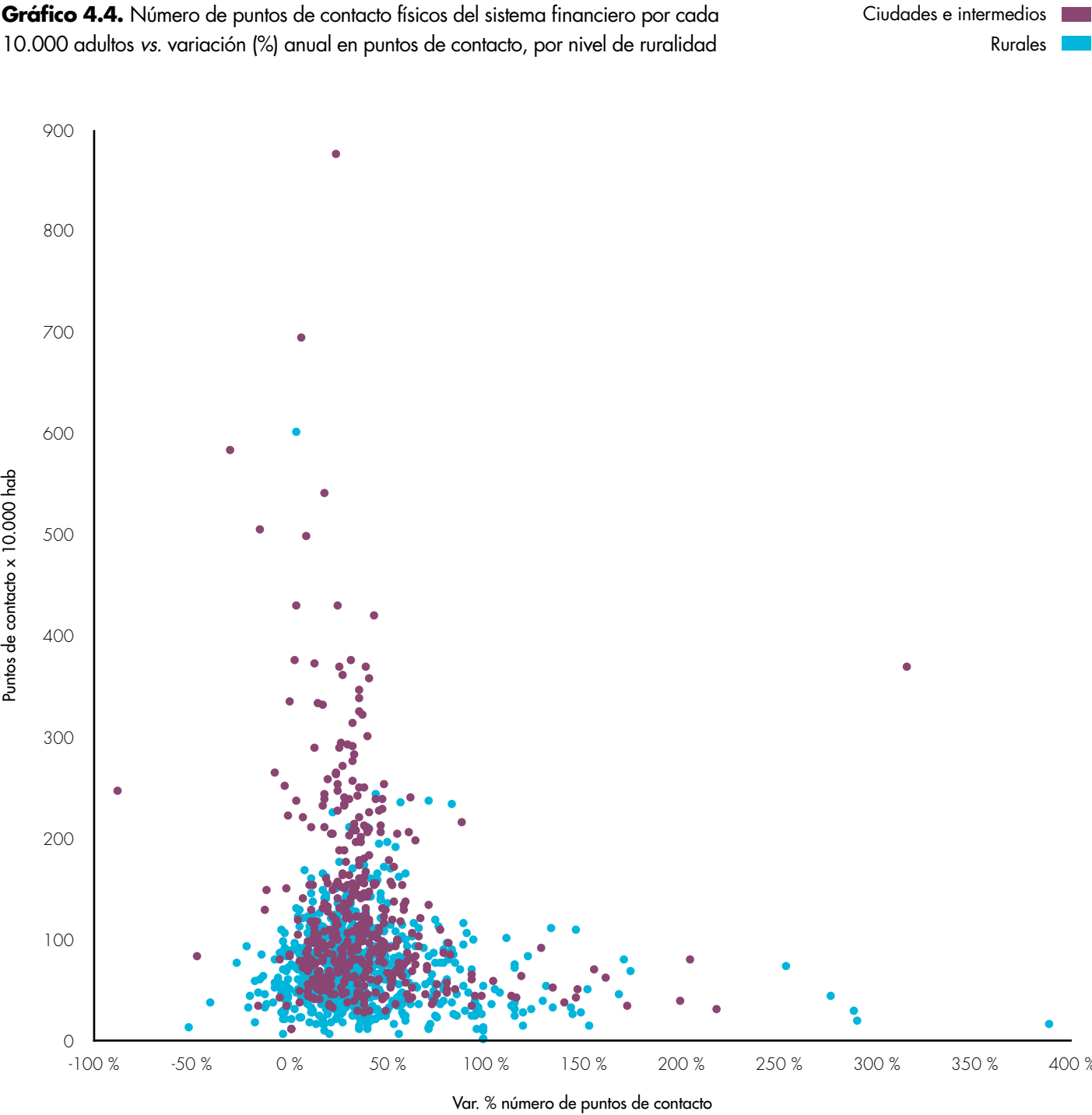


Fuente: equipo RIF con datos de SFC y DANE.

Al graficar ambos indicadores, clasificando los municipios en dos grupos (ciudades e intermedios y rurales incluyen- do los dispersos), si bien no se identifica una correlación importante, sí se ve que entre los municipios con mayores

crecimientos hay un número significativo de rurales, aunque también en los que tuvieron decrecimientos hay más rura- les que urbanos. Asimismo, los municipios con indicadores más altos de cobertura, en general, tuvieron aumentos.

Gráfico 4.4. Número de puntos de contacto físicos del sistema financiero por cada 10.000 adultos vs. variación (%) anual en puntos de contacto, por nivel de ruralidad



Fuente: equipo RIF con datos de SFC y DANE.



Recuadro 4.1.

Cobertura municipal del sistema financiero

Con el fin de examinar la cobertura territorial del sistema según el tipo entidad, se hizo un ejercicio tomando el número de oficinas y corresponsales en cada municipio, para determinar cuántos de los municipios con presencia del sistema cuentan con cada tipo de entidad. Así se agruparon los tipos de entidades en:

i) bancos, compañías de financiamiento y corporaciones financieras (para este ejercicio, agrupados en la categoría bancos); ii) cooperativas de carácter financiero, ya fueran vigiladas por la SFC o las de ahorro y crédito por la SES; iii) ONG microfinancieras y iv) SEDPE.

Para el caso de la cobertura de sucursales⁵, se observa que de los 1.103 municipios objeto de análisis, el 38,7 % cuenta con oficinas de solo bancos y el 14,7 % tiene oficinas de los tres tipos de entidad. Asimismo, el 14,6 % cuenta con presencia de sucursales bancos y de cooperativas, el 6,9 % tiene oficina de bancos y de ONG, mientras que el 2,5 % solo registra presencia de oficinas de cooperativas. No hay municipios que cuenten con oficinas solo de ONG o de ONG y cooperativas, mientras que 21,4 % de los municipios no cuentan con cobertura de oficinas de ningún tipo de entidad, lo que significa que 78,6 % de los municipios tienen al menos una oficina (tabla 1).

Tabla 1. Cobertura municipal de oficinas, según tipo de entidad

	Número de municipios	Porcentaje del total
Municipios con solo oficinas de bancos	427	38,7 %
Municipios con solo oficinas de cooperativas	28	2,5 %
Municipios con solo oficinas de ONG	0	0,0 %
Municipios con oficinas de bancos + coop.	162	14,7 %
Municipios con oficinas de bancos + ONG	76	6,9 %
Municipios con solo oficinas de cooperativas + ONG	0	0,0 %
Municipios con oficinas de los tres tipos	174	15,8 %
Municipios sin oficinas	236	21,4 %

Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

5. Los tipos de entidad que disponen del canal de oficina son bancos, cooperativas y ONG (las SEDPE no cuentan con este canal).

De otro lado, como resultado del análisis para los corresponsales⁶, en la tabla 2 se observa que el 93,7 % de los municipios cuentan con presencia de al menos un corresponsal de bancos, cooperativas y SEDPE, mientras que el 5,4 % tiene puntos de corresponsalía de bancos y de cooperativas. Además, 0,5 % de los municipios tienen presencia de corresponsales solo de bancos y SEDPE, y 0,4 % dispone de corresponsales solo de bancos. Se destaca que no hay municipios que no tengan presencia de al menos un corresponsal, con lo que este tipo de punto alcanza una cobertura nacional.

El análisis se realizó también desagregado para los municipios rurales y rurales dispersos, con el fin de detallar qué tipo de entidades tienen presencia en estas regiones. En el caso de oficinas, por ejemplo, se observa que de los 236 municipios que no tienen oficinas, el 73,7 % son rurales o rurales dispersos, y de los 28 que tienen presencia de solo cooperativas, el 78,6 % pertenecen ese grupo. En corresponsales se evidencian porcentajes relativamente altos en la presencia de bancos (solo bancos o con los otros tipos de entidad) en las zonas rurales como proporción del total de municipios (tabla 3).

Tabla 2. Cobertura municipal de corresponsales, según tipo de entidad

	Número de municipios	Porcentaje del total
Municipios con solo corresponsales de bancos	4	0,4 %
Municipios con solo corresponsales de cooperativas	0	0,0 %
Municipios con solo corresponsales de SEDPES	0	0,0 %
Municipios con corresponsales de bancos + coop.	60	5,4 %
Municipios con corresponsales de bancos + SEDPE	6	0,5 %
Municipios con solo corresponsales de cooperativas + SEDPE	0	0,0 %
Municipios con corresponsales de los tres tipos	1.033	93,7 %
Municipios sin corresponsales	-	0,0 %

Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

6. Los tipos de entidad que disponen del canal de corresponsales son bancos, cooperativas y SEDPE (las ONG no cuentan con este canal).

Tabla 3. Cobertura municipal de corresponsales, según tipo de entidad y ruralidad

Oficinas			
	Número de municipios total	Número de municipios rurales y rurales disperso	Porcentaje rurales
Municipios con solo oficinas de bancos	427	308	72,1 %
Municipios con solo oficinas de cooperativas	28	22	78,6 %
Municipios con solo oficinas de ONG	0	0	n. d.
Municipios con oficinas de bancos + coop.	162	100	61,7 %
Municipios con oficinas de bancos + ONG	76	25	32,9 %
Municipios con solo oficinas de cooperativas + ONG	0	0	n. d.
Municipios con oficinas de los tres tipos	174	31	17,8 %
Municipios sin oficinas	236	174	73,7 %
Corresponsales			
	Número de municipios total	Número de municipios rurales y rurales disperso	Porcentaje rurales
Municipios con solo corresponsales de bancos	4	4	100,0 %
Municipios con solo corresponsales de cooperativas	0	0	n. d.
Municipios con solo corresponsales de SEDPE	0	0	n. d.
Municipios con corresponsales de bancos + coop.	60	46	76,7 %
Municipios con corresponsales de bancos + SEDPE	6	6	100,0 %
Municipios con solo corresponsales de cooperativas + SEDPE	0	0	n. d.
Municipios con corresponsales de los tres tipos	1.033	604	58,5 %
Municipios sin corresponsales	0	0	n. d.

Fuente: equipo RIF con datos de Superfinanciera.

A partir de los análisis realizados, se pueden identificar algunos factores que dan cuenta de la cobertura del sistema financiero, por tipo de entidad, en el territorio:

01

Si bien los indicadores generales de cobertura del sistema han mejorado, especialmente por los corresponsales, hay un importante número de municipios que no tienen presencia de oficinas, lo que puede limitar la oferta de productos y servicios financieros a sus habitantes por cuenta de las diferencias en los tipos de transacciones y servicios que están disponibles en uno u otro canal. Por ejemplo, la oferta de créditos puede verse reducida en los municipios que no tienen cobertura de sucursal física, lo que invita también a pensar en alternativas innovadoras que permitan la disponibilidad de productos crediticios en zonas con esa deficiencia.

02

Los datos evidencian que los municipios que no cuentan con oficina son en su mayoría rurales, lo que plantea un reto en el logro de cobertura adecuada en esas zonas.

03

Por lo general, se considera que algunas entidades del grupo de las cooperativas y las ONG tienen modelos operativos y de negocio que pueden ajustarse a las características de la población rural, e incluso se han desarrollado por iniciativas vinculadas a actividades productivas rurales, por lo que habría cierta facilidad en que ofrezcan una mejor cobertura en esas zonas. Por ejemplo, el 20,9 % de las oficinas de cooperativas de ahorro y crédito se encuentra en municipios rurales, cifra que llega al 15,5 % en el caso de las ONG, frente a un 11,9 % en el caso de los bancos. En corresponsales, el mismo indicador llega a 43,0 % para cooperativas no vigiladas por la SFC.

04

Los resultados del ejercicio muestran que los bancos también tienen una cobertura importante en las zonas rurales, y de hecho en pocos municipios hay solo cobertura de los otros tipos de entidades. En la mayoría de municipios la cobertura de cooperativas, ONG o SEDPE está acompañada también de presencia de bancos.



4.5 Análisis de vulnerabilidad en la cobertura del sistema financiero

Se realizó un ejercicio para determinar algunas de las condiciones que generan una cobertura vulnerable del sistema financiero por municipio. Inicialmente, se establecieron ciertos criterios que pueden hacer que la disponibilidad de puntos físicos y la efectiva utilización de ellos se vea limitada por parte de la población.

En este sentido, se definieron tres factores: i) el número de corresponsales activos por cada 1.000 habitantes adultos del municipio, teniendo en cuenta que por ser un análisis a nivel municipal podría entenderse mejor este indicador en zonas con baja población; (ii) el porcentaje de corresponsales tercerizados en el municipio, dado que, para este tipo de canal, en un mismo punto físico puede operar más de un corresponsal tercerizado en representación de una entidad, lo que genera dos situaciones: por un lado, la prestación de servicios financieros de diferentes entidades a la población depende en buena medida de la disponibilidad de ese punto, es decir, un alto porcentaje de corresponsales tercerizados podría asociarse a riesgo de menor disponibilidad de servicios financieros y, por otra parte, un alto número de corresponsales tercerizados no indica en todos los casos la presencia de varios puntos físicos; (iii) el número de oficinas por cada 1.000 habitantes adultos, bajo el entendido de que con la existencia de oficinas se

pueden ofrecer servicios más allá de los transaccionales o apertura de productos.

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta otras características de los municipios tales como su superficie en kilómetros cuadrados, su población y su cobertura de telefonía móvil⁷, con el fin de tener más información que permitiera categorizar los municipios y que estuviera relacionada con una mejor cobertura financiera.

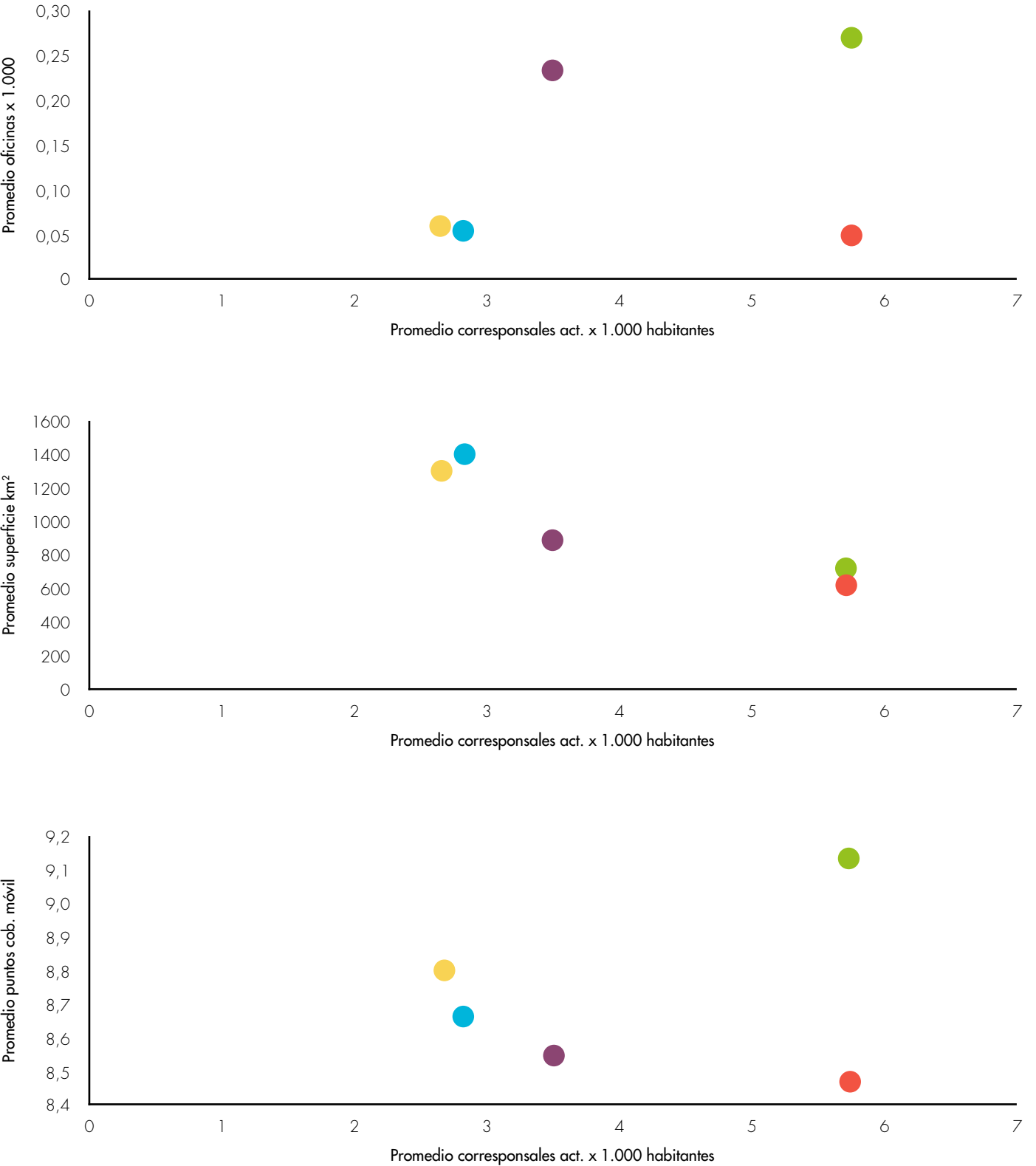
De esta forma, se buscó realizar una agrupación de los municipios mediante un algoritmo de agrupamiento *k-means*⁸, usando las variables descritas. Luego de algunas estimaciones iniciales, se determinó un número de cinco grupos para la distribución. Vale la pena aclarar que el algoritmo no genera grupos conformados por el mismo número de observaciones; lo que se busca es generar grupos con observaciones similares. En este caso, los tamaños de cada conjunto oscilan entre 200 y 275 municipios.

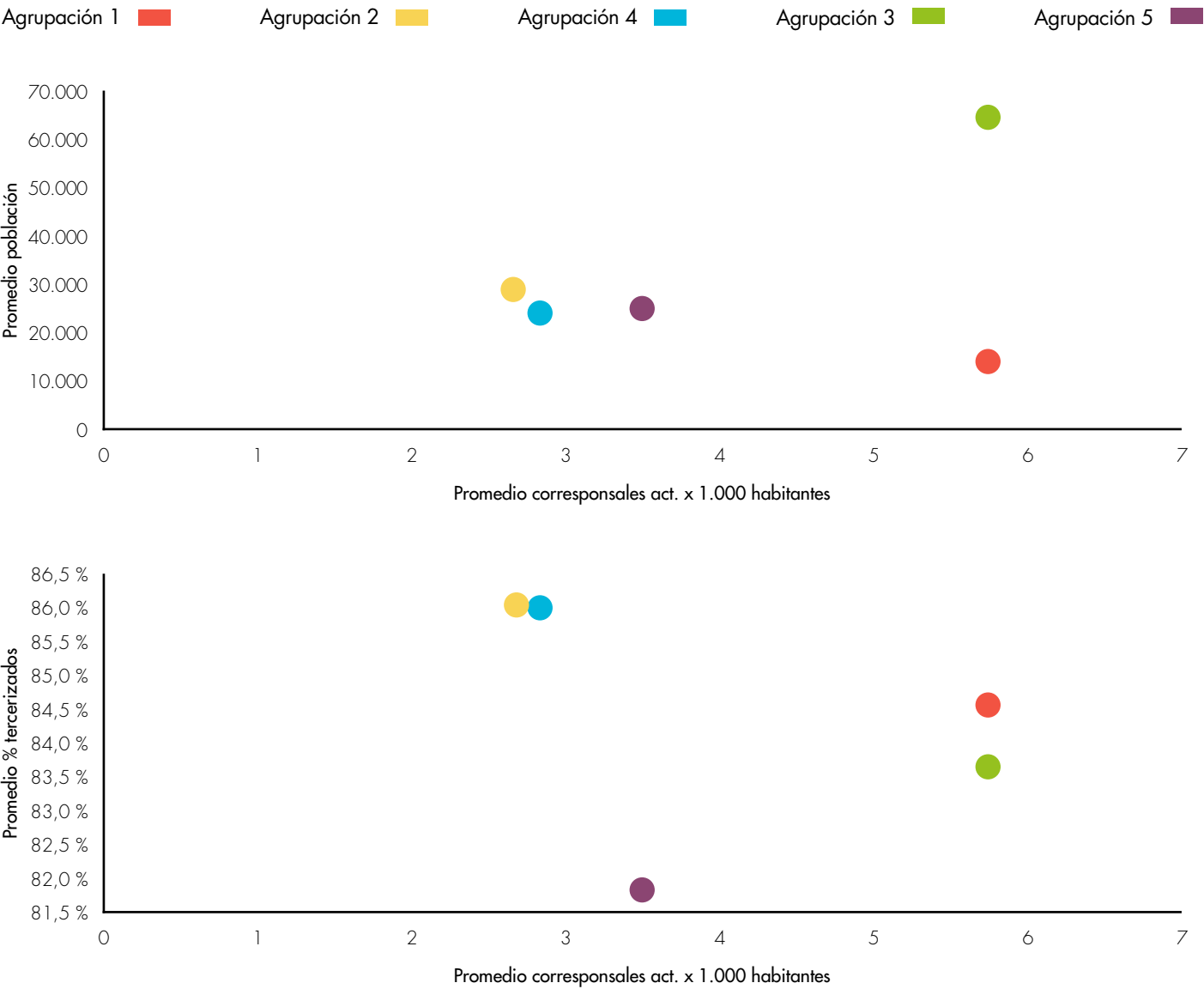
En el gráfico 4.5 se presenta el resultado de las agrupaciones. Para hacer la visualización se compararon los promedios de cada variable en cada grupo frente al promedio del número de corresponsales por 1.000 habitantes de cada grupo. En cada sección del diagrama, el eje horizontal muestra el indicador de corresponsales, y el vertical, cada uno de los otros.

-
7. Se establecieron puntajes a cada municipio basados en la cobertura de telefonía móvil por tipo de tecnología (2g, 3g, HSPA+, HSPA+DC y LTE) según los datos de cobertura móvil por tecnología, departamento y municipio por proveedor con corte a 2020 proporcionados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, disponibles en la página web de datos abiertos (<https://www.datos.gov.co/Ciencia-Tecnologia-e-Innovacion/Cobertura-movil-por-tecnologia-departamento-y-muni/9mey-c8s8>).
 8. Mediante este algoritmo se busca conformar grupos que minimizan la distancia entre las observaciones de cada grupo respecto a un centroide seleccionado aleatoriamente. Así se conforman n grupos de observaciones con características similares entre ellas. Ver MacQueen, J. (1967). Some methods of classification and analysis of multivariate observations. *Proceedings of 5th Berkeley Symposium on Mathematical Statistics and Probability* (pp. 281-297). University of California Press.

Gráfico 4.5. Promedios de variables seleccionadas en grupos de municipios

Agrupación 1 ■ Agrupación 2 ■ Agrupación 4 ■
Agrupación 3 ■ Agrupación 5 ■





Fuente: equipo RIF con datos de SFC, DANE y MinTIC.

El grupo 1 tiene un promedio de 5,7 corresponsales activos por 1.000 habitantes, y en él se observan otras características como el menor promedio en número de oficinas y en cobertura móvil. Además, es el grupo de municipios más pequeños en extensión y con menos habitantes.

De otro lado, el grupo 3 tiene un promedio de corresponsales activos similar al del 1, diferenciándose de ese en que tiene el mayor promedio de oficinas por 1.000 habitantes, el mayor promedio de población, la mejor cobertura móvil, y menos corresponsales tercerizados. Teniendo en cuenta estos factores, podría considerarse como el grupo de menos vulnerabilidad.

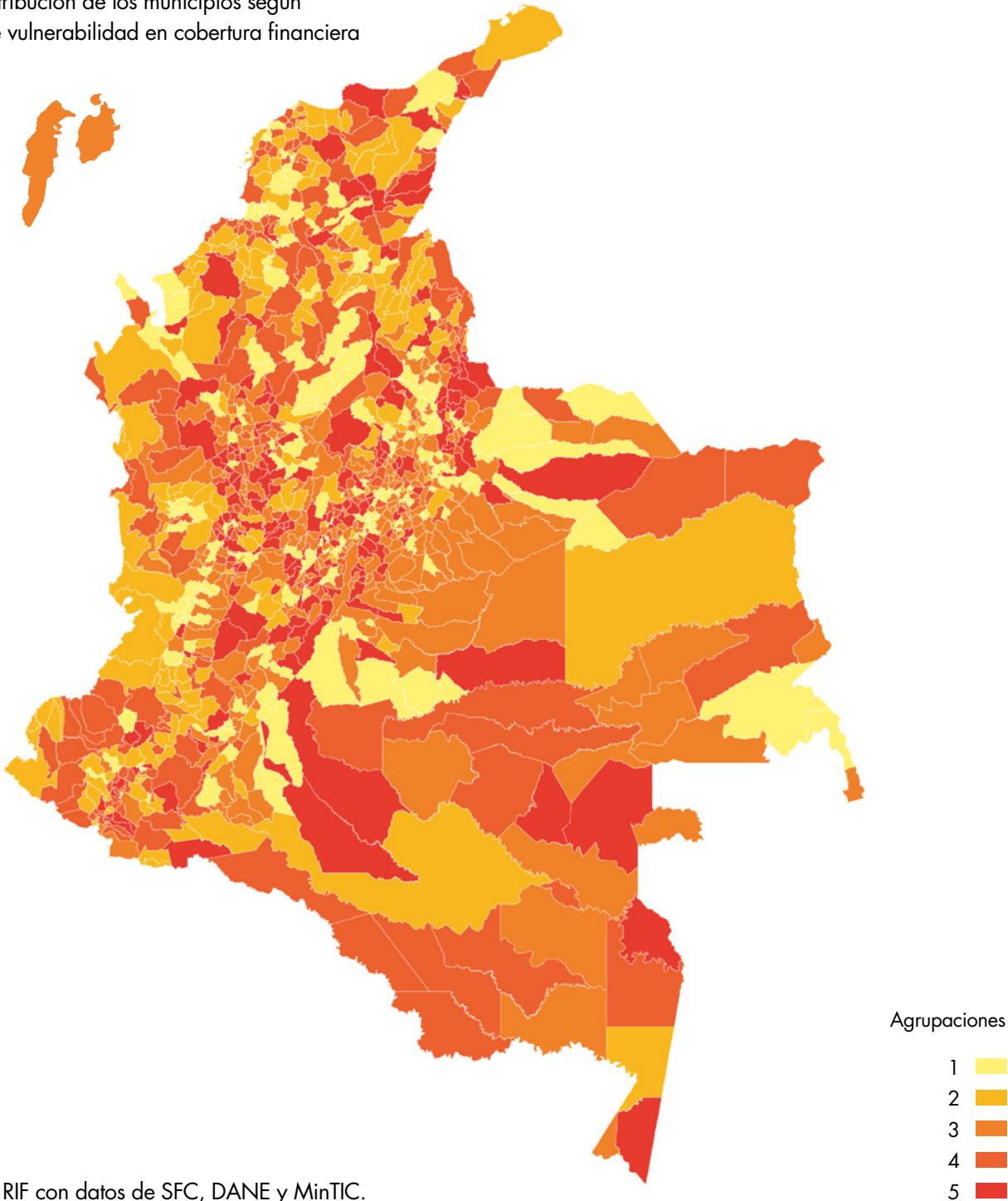
Por otra parte, los grupos 2 y 4 son bastante similares, con los más bajos promedios de oficinas, mayor superficie y los mayores porcentajes de tercerizados, lo que los puede hacer los más vulnerables en cobertura financiera. La mayor diferencia entre ellos está en la cobertura móvil, siendo mejor en ese aspecto el grupo 2 que el 4.

El grupo 5 en todas las variables parece ubicarse hacia la mitad de la distribución, aunque es el que menos porcentaje de tercerizados en promedio tiene. Este conjunto de municipios podría asumirse en una situación promedio respecto a la vulnerabilidad de cobertura financiera.

Al referenciar geográficamente los municipios según la distribución propuesta, se observa que, si bien están ubicados en varias zonas del país, sin una tendencia clara, sí se pueden identificar algunas concentraciones. Por ejemplo, del grupo 4 hacia la zona sur, del grupo 2 hacia las costas pacífica y at-

lántica, mientras que el grupo 5 parece ser más frecuente en municipios del centro del país (mapa 4.3). Ello muestra que en zonas tradicionalmente afectadas por una menor infraestructura de conectividad (Caribe, Pacífico y Sur Oriente) hay una mayor presencia de municipios con vulnerabilidad.

Mapa 4.3. Distribución de los municipios según agrupaciones de vulnerabilidad en cobertura financiera



Fuente: equipo RIF con datos de SFC, DANE y MinTIC.

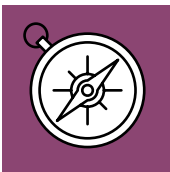
Este tipo de ejercicios pueden ser insumo para tener criterios de focalización en la formulación de estrategias para mejorar la cobertura financiera; por ejemplo, impulsar la instalación de oficinas y corresponsales físicos en determinados municipios, promoción de corresponsales móviles y digitales, mejorar la cobertura de telefonía móvil, entre otros, según las características comunes que compartan los grupos de municipios. Posteriormente, sería conveniente complementar el ejercicio con otros factores relacionados con actividad económica, infraestructura de transporte, variables espaciales, entre otros, y probar la aplicación de otras metodologías estadísticas que permitan un análisis más detallado.

En suma, es importante destacar que los resultados generales de cobertura física son buenos, aunque hay particularidades regionales a las que se debe prestar atención para llevar los productos y servicios financieros a toda la población. En este sentido, es relevante destacar que con la expedición del Decreto 222 de 2020 y las circulares externas 042 de 2020 y 002 de 2021 se establecieron algunas disposiciones que promueven el fortalecimiento del canal de corresponsalía. Algunas de las principales son:



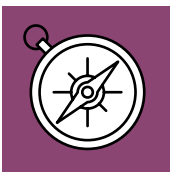
01

Habilitar la creación de los corresponsales móviles, que usan herramientas tecnológicas mediante una operación ambulante.



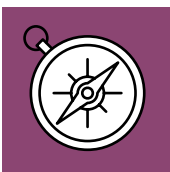
02

Crear la figura de corresponsales digitales, cuyo funcionamiento está asociado con el desarrollo de aplicaciones, plataformas y soluciones por medio de internet y de datos móviles.



03

Establecer condiciones sobre los contratos de corresponsalía, como la disponibilidad del contrato por parte de la SFC, suprimiendo la aprobación previa, en búsqueda de dinamizar la apertura de estos puntos.



04

Promover que entidades como cooperativas de ahorro y crédito y cooperativas multiactivas pueden prestar sus servicios por medio de corresponsales.

05

Dinámica de la transaccionalidad del sistema financiero

- **Principales resultados**
Página 94
- **Transaccionalidad por tipo de canal**
Página 96
- **Dinámica de la transaccionalidad de los productos financieros digitales**
Página 98
- **Comportamiento de las tarjetas débito y crédito**
Página 100



En línea con las tendencias observadas de aumento en el acceso y uso de productos financieros digitales¹, así como en menor cobertura física de algunos tipos de puntos de contacto tales como oficinas y cajeros automáticos, al analizar la transaccionalidad del sistema financiero se evidencia que el uso de canales digitales² es cada vez más frecuente y representa una fracción creciente en el total de transacciones.

Asimismo, el 2020 se caracterizó por un crecimiento significativo en el número de productos financieros digitales, los cuales tienen una vocación de promoción de la inclusión financiera. Este comportamiento se explica, en buena parte, por los programas de transferencias monetarias, que tuvieron influencia en la apertura de este tipo de productos. Igualmente, esas estrategias han logrado que las entidades que prestan servicios financieros se vean incentivadas a continuar el desarrollo de herramientas tales como aplicaciones móviles y depósitos electrónicos. Adicionalmente, la situación de pandemia aceleró la utilización de medios no presenciales para la realización de transacciones, impulsada también por el auge de actividades como el comercio electrónico. No obstante, uno de los grandes retos que se afrontan en la actualidad es que los productos una vez abiertos permanezcan activos y sean utilizados cada vez más para la realización de transacciones cotidianas.

A continuación, se analiza la evolución de la transaccionalidad del sistema financiero por tipo de canal, detallando en canales digitales y complementando con perspectivas regionales. Además, se examina la dinámica de las transacciones realizadas por tarjetas débito y crédito.

-
1. Por ejemplo, depósitos electrónicos y cuentas de ahorro de trámite simplificado. Vale la pena destacar que, con la expedición del Decreto 222 de 2020, este tipo de productos se denominan como depósitos de bajo monto.
 2. Para efectos de este reporte, se entenderán como canales digitales aquellos no presenciales y que hacen uso de alguna herramienta de telecomunicaciones para la realización de las transacciones, categoría que incluye:
 - Audio respuesta: transacciones realizadas por vía telefónica a través de IVR (*Interactive Voice Response*) o con la asistencia de un(a) operador(a) del *call center* de la entidad.
 - Internet: transacciones que son efectuadas directamente por medio del portal de la entidad.
 - Telefonía móvil: transacciones realizadas a través de la telefonía móvil, ya sea con el empleo de aplicaciones o asociando el número de línea al servicio financiero.
 - ACH: transacciones que se hacen a través del sistema *Automated Clearing House*, que permite realizar transferencias electrónicas de dinero entre entidades financieras.
 - Débito automático: en el cual se reportan los pagos periódicos automáticos autorizados por el cliente.
- No obstante, varios estudios señalan que el canal de corresponsalía podría considerarse como parte del ecosistema de servicios financieros digitales.

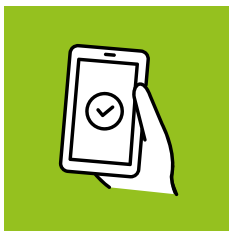
5.1 Principales resultados

Transaccionalidad por canal



Entre enero y diciembre de 2020 se realizaron más de **3.700 millones de transacciones monetarias**, por un total de

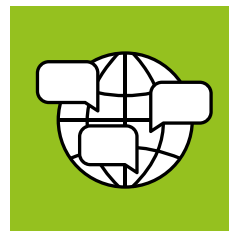
\$7.721
billones.



Creció la proporción, tanto en número como en valor, de las transacciones que se realizaron por medio de canales digitales. Se registró que un

42,7 %
del **número de transacciones monetarias** y un

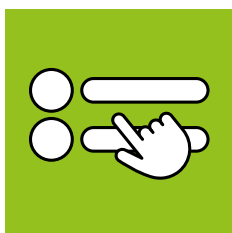
66,3 %
del **monto** se efectuaron por esos canales.



Dentro de este grupo se destacan los fuertes crecimientos en el último año de las transacciones realizadas vía internet y telefonía móvil, con

30,7 % y
171,8 %
respectivamente.

Transaccionalidad de los productos financieros digitales



Con corte a diciembre de 2020, se realizaron más de 216 millones de transacciones asociadas a productos digitales, por un valor de \$35,6 billones, aumentando

141,6 %
en el número y

137,1 %
real en el valor frente al año pasado.

Tarjetas de crédito y débito



Por otra parte, a diciembre de 2020 el número de **tarjetas de crédito** vigentes llegó a 14,7 millones, decreciendo

8,6 %
frente a 2019. Las tarjetas **débito** aumentaron

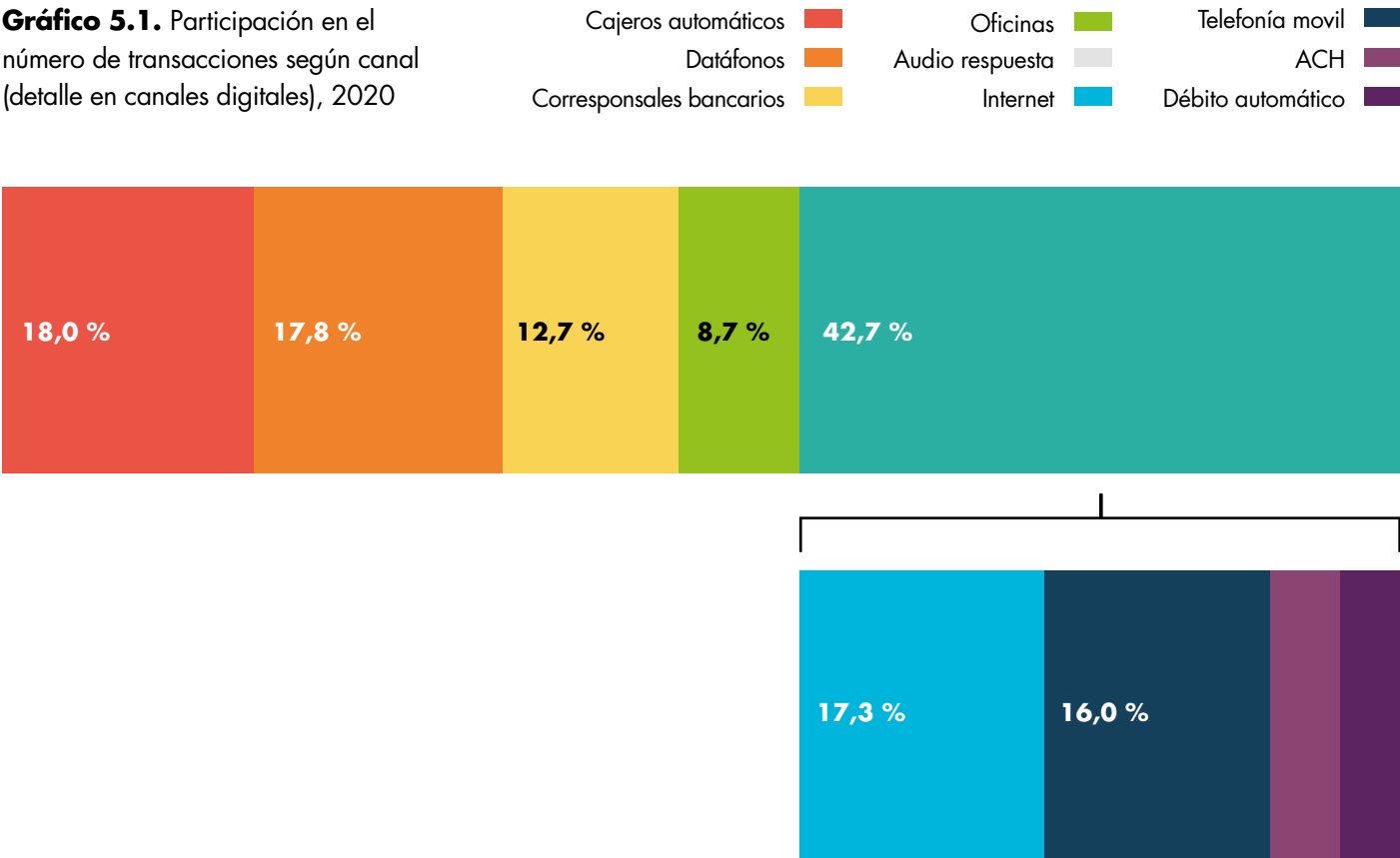
9,9 %
respecto al año anterior, alcanzando 36,3 millones.

5.2 Transaccionalidad por tipo de canal

El enfoque digital en el uso de los servicios financieros va tomando cada vez más fuerza, y así lo muestran los datos de transaccionalidad del sistema financiero. En efecto, con corte a diciembre de 2020, se realizaron en total 3.789 millones de

transacciones monetarias³ por un total de \$7.721 billones, de las cuales el 42,7 % en número y el 66,3 % en valor correspondieron a canales digitales. Estas cifras son mayores en 14 pp y 7 pp (en número y valor) a las registradas en 2019.

Gráfico 5.1. Participación en el número de transacciones según canal (detalle en canales digitales), 2020

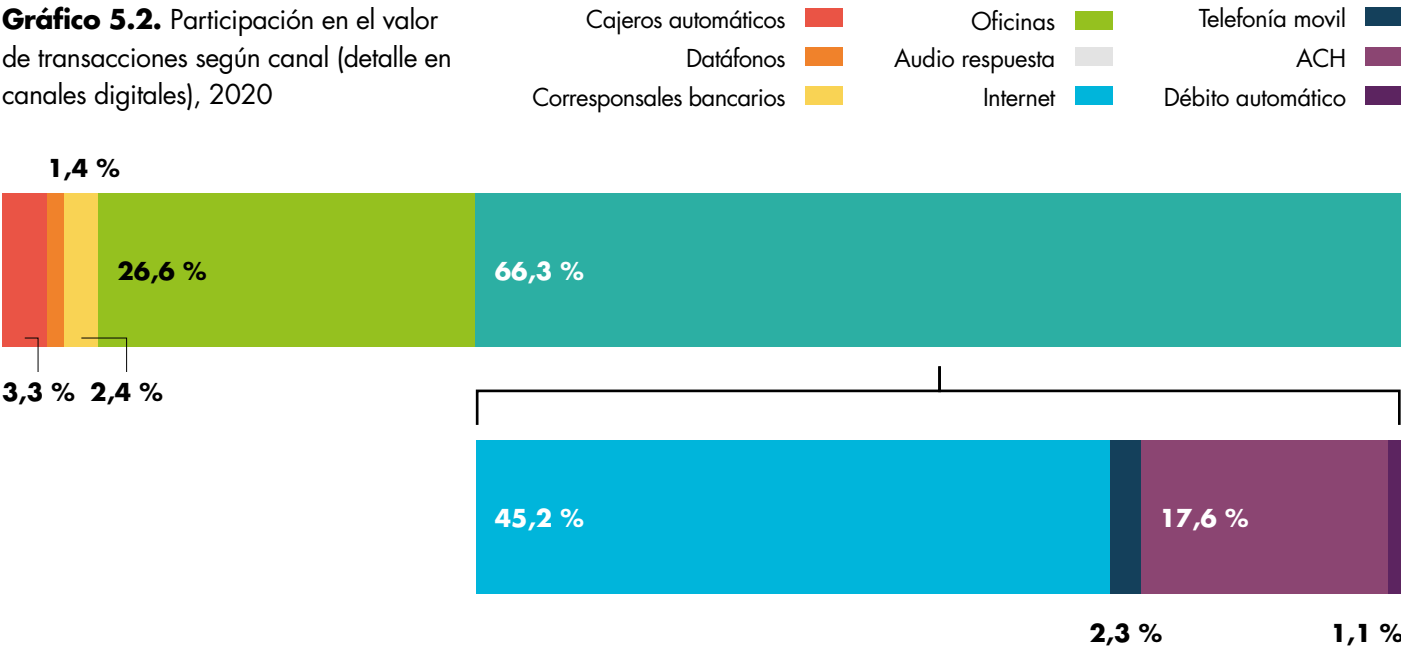


Nota: Audio respuesta representa menos del 0,05 %.

Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

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

Gráfico 5.2. Participación en el valor de transacciones según canal (detalle en canales digitales), 2020



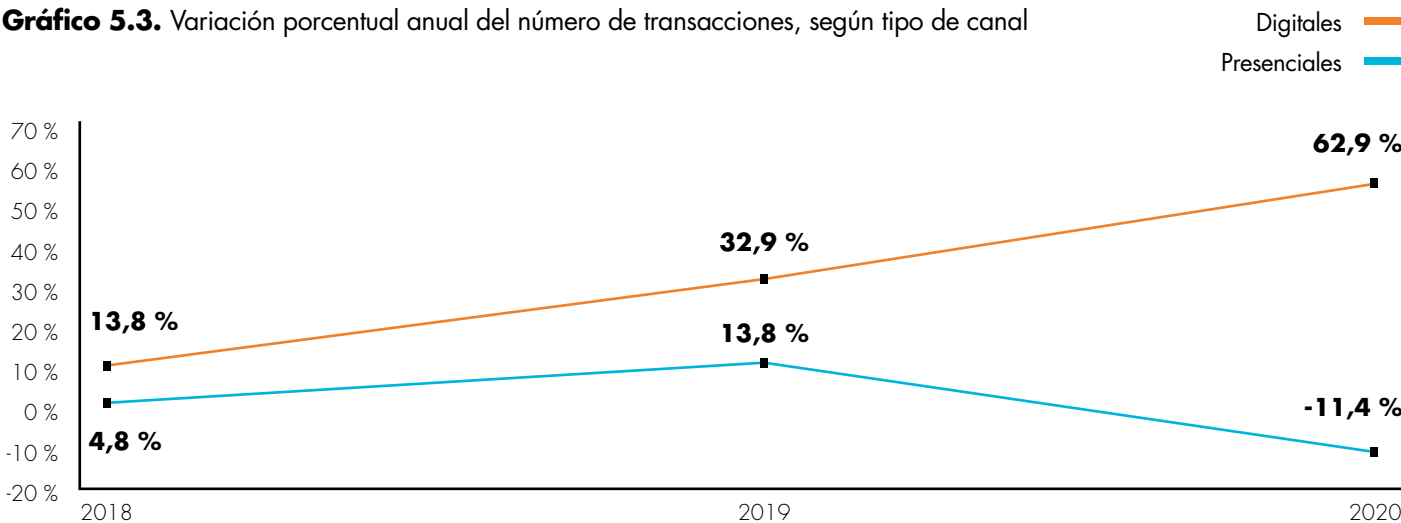
Nota: Audio respuesta representa menos del 0,05 %.

Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Al detallar los datos para los canales digitales, se observa el importante crecimiento de las transacciones por medio de telefonía móvil, con 171,8 % en número y 91,8 % real en su valor, y del canal de internet, que creció 30,7 % y 1,6 %, respectivamente, respecto a 2019. Ello se reflejó en un incremento total de 62,9 % en el número de transacciones por canales digitales, mientras que los presenciales tuvieron un decrecimiento de 11,4 %.

Factores como las restricciones de movilidad y las medidas de distanciamiento social tomadas para afrontar la pandemia, así como la apertura masiva de productos digitales, contribuyen a explicar esta tendencia. Junto con la dinámica positiva de las transacciones digitales, vale la pena resaltar el uso del canal de corresponsales. Este tuvo un crecimiento de 18,6 % en el número de transacciones monetarias y de 19,4 % en el valor de ellas. Su participación fue de 12,7 % en el número total de transacciones monetarias, 1 pp mayor que la del año pasado, lo que también se puede relacionar con el aumento en la cobertura de este canal señalado en el capítulo anterior.

Gráfico 5.3. Variación porcentual anual del número de transacciones, según tipo de canal



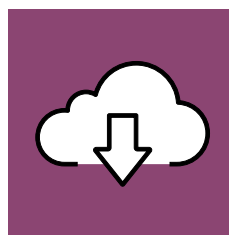
Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

5.3 Dinámica de la transaccionalidad de los productos financieros digitales

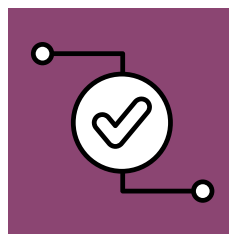
La mayor utilización de los canales digitales es también reflejo de la dinámica positiva de los productos financieros agrupados como depósitos de bajo monto, con la regulación recientemente expedida (Decreto 222 de 2020). En total, durante 2020 se realizaron más de 216 millones de transacciones asociadas a estos productos, por un valor de \$35,6 billones, aumentando 141,6 % en el número y 137,1 % real en el valor. En el número de transacciones, las de mayor participación son los retiros (35,2 %), seguidos de las transferencias recibidas (26,0 %) y la realización de pagos (22,5 %), mientras que, en valor de las transacciones, esos rubros representaron 45,4 %, 28,9 % y 11,6 %, respectivamente. Si bien los retiros siguen registrando la mayor proporción del número de transacciones, su participación bajó 13,8 p.p., mientras que la de las transferencias subió 9,8 p.p. y la de los pagos se mantuvo prácticamente igual.

Al analizar los tipos de transacciones por tipo de producto, se observa que los depósitos electrónicos tienen una tendencia a usarse más para recibir transferencias, hacer pagos y retirar dinero, mientras que en las CATS y las CAE las transacciones de mayor participación son los retiros y los pagos (tabla 5.1)

Tal como se ha señalado en el capítulo uno, buena parte de estos incrementos tienen que ver con los procesos de inclusión financiera movidos por la implementación de Ingreso Solidario y de otros programas con dinámica similar a nivel regional, además de la dinámica propia de los productos financieros digitales en poblaciones no necesariamente en situación de vulnerabilidad.



35,2 %
Retiros



26,0 %
Transferencias recibidas



22,5 %
Realización de pagos

Tabla 5.1. Participación porcentual según tipo de transacción y producto en el número y valor de transacciones 2020

Producto	Tipo de transacción	Número	Valor
Depósitos electrónicos	Depósitos	5,4 %	5,3 %
	Pagos	24,2 %	5,9 %
	Retiros	23,0 %	33,3 %
	Transferencias enviadas	14,3 %	13,1 %
	Transferencias recibidas	33,2 %	42,5 %
CATS	Depósitos	4,7 %	4,4 %
	Pagos	19,0 %	18,3 %
	Retiros	65,8 %	69,4 %
	Transferencias enviadas	3,6 %	2,9 %
	Transferencias recibidas	6,8 %	4,9 %
CAE	Depósitos	0,2 %	0,1 %
	Pagos	9,1 %	46,9 %
	Retiros	90,6 %	52,8 %
	Transferencias enviadas	0,0 %	0,1 %
	Transferencias recibidas	0,1 %	0,2 %

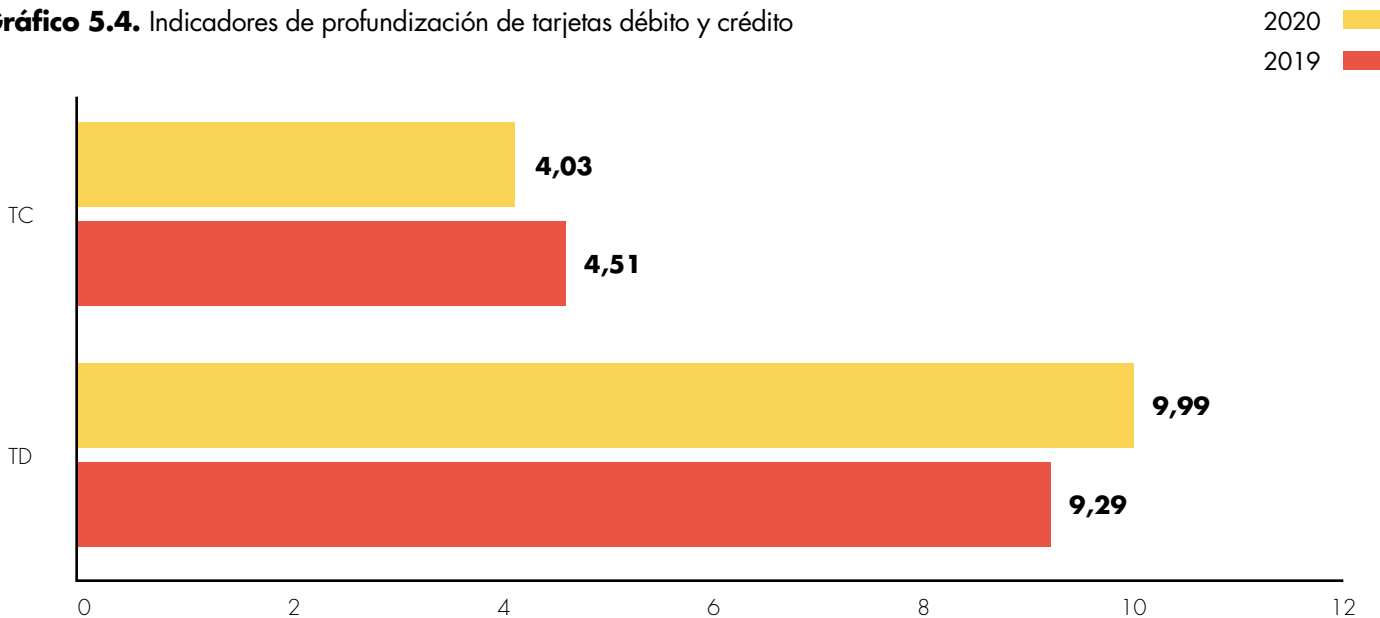
Fuente: Equipo RIF con datos de SFC

5.4 Comportamiento de las tarjetas débito y crédito

Por otro lado, se presenta la evolución del número y tipos de transacciones realizadas por medio de tarjetas de crédito y débito, bajo el entendido de que su mayor utilización sugeriría un menor uso del efectivo y mayor aceptación en comer-

cios. El número de tarjetas de crédito vigentes a diciembre de 2020 alcanzó los 14,7 millones, cifra menor en 8,6 % a la observada en 2019, mientras que las tarjetas débito llegaron a 36,3 millones, creciendo 9,9 % respecto al año anterior.

Gráfico 5.4. Indicadores de profundización de tarjetas débito y crédito



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

El indicador de profundización respecto a la población adulta se acerca a una relación 1 a 1 en tarjetas débito, al llegar a 9,9 tarjetas por cada 10 adultos, mientras que para las tarjetas de crédito se llega a 4 plásticos por cada 10 habitantes (gráfico 5.4).

Al detallar por tipo de transacción, para las tarjetas débito las compras aumentaron un 4,4 % frente a 2019, alcanzando los 56,4 millones de transacciones, al tiempo que los retiros de efectivo cayeron 18,1 % en el mismo periodo, llegando a 56,6 millones de transacciones. Por su parte, las tarjetas de crédito tuvieron caídas en ambos tipos de transacción (compras y avances), con 22 millones de compras

en 2020, cifra menor en 19,3 % a la del año anterior, y 1,6 millones de avances, reduciéndose en 42,0 % respecto a 2019. De esta forma, los indicadores muestran una tendencia al mayor uso de tarjetas débito, en particular para realizar compras. A su vez, en ambos tipos de tarjeta se observa un decrecimiento de los retiros o avances en efectivo, lo que se podría explicar por una mayor aceptación de pagos con tarjetas débito, en línea con los incrementos observados en la cobertura de datáfonos. No obstante, la menor cantidad de tarjetas de crédito, junto con la menor transaccionalidad, puede ser reflejo de la situación económica vulnerable ocasionada por la pandemia, con crecimientos del desempleo y menor capacidad de generación de ingresos.



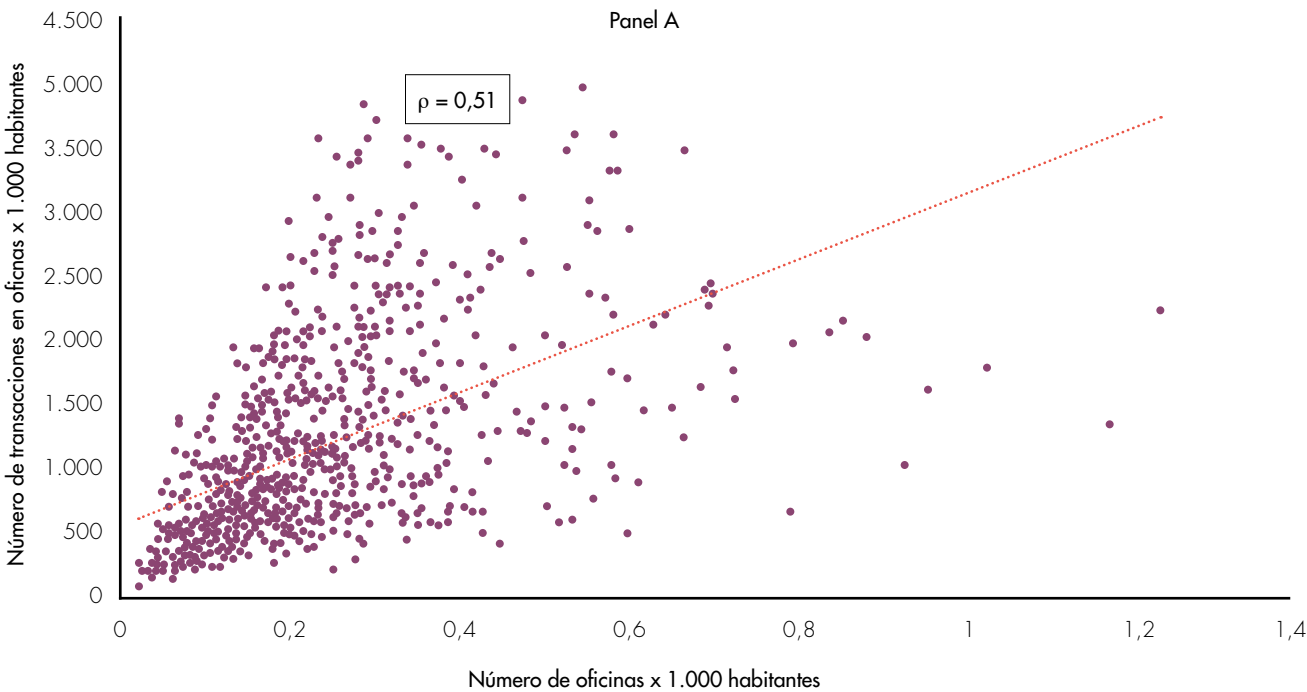
Recuadro 5.1.
Transaccionalidad por tipo de canal

Como complemento al análisis de la transaccionalidad del sistema financiero en conjunto con la cobertura, se

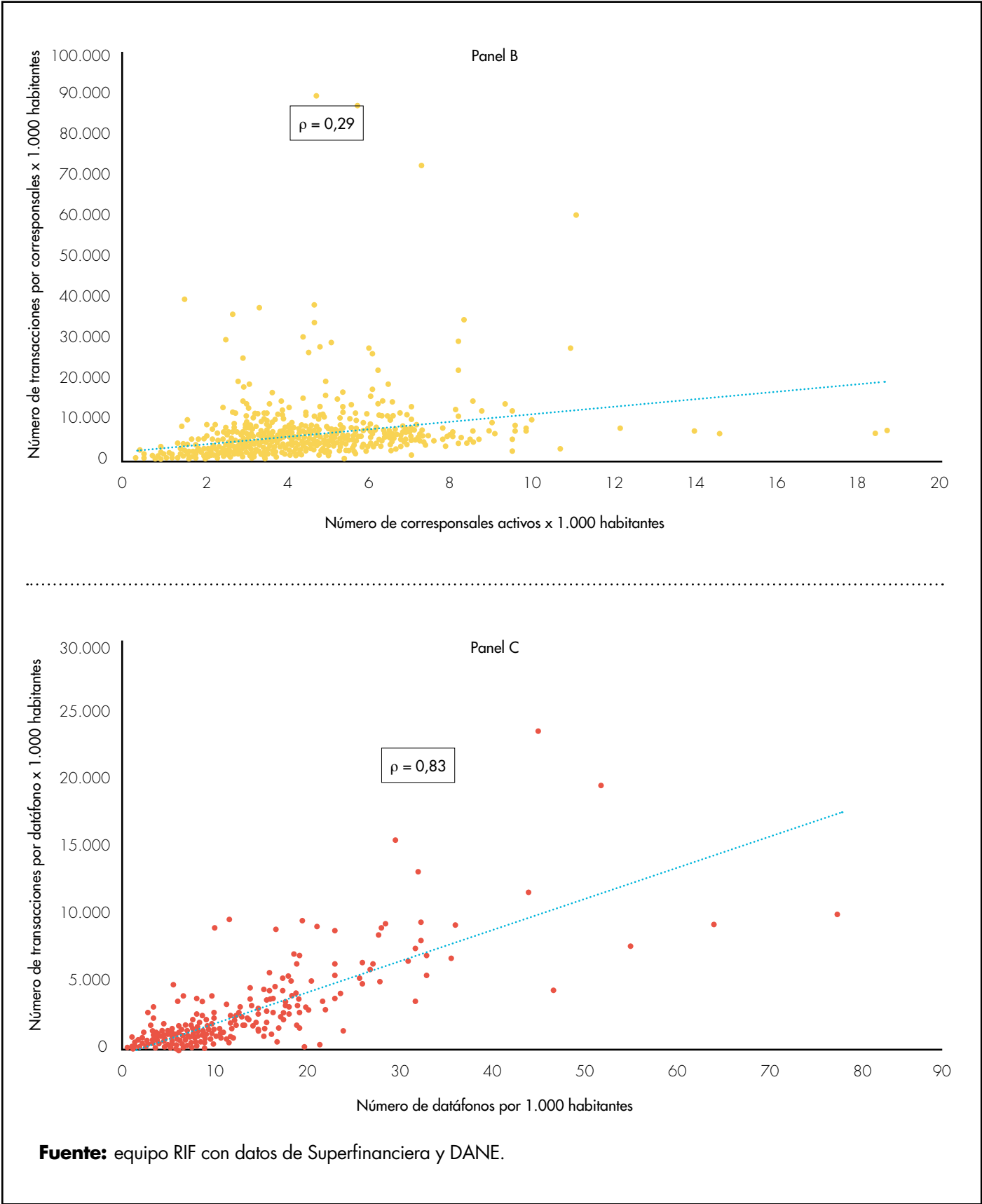
realizó un ejercicio con una muestra de datos⁴ de número de transacciones por municipios y por tipo de canal, con el fin de tratar de determinar cómo está relacionado el uso que se hace de estos canales con la cobertura de ellos.

De esta forma, para el análisis se cruzaron el número de transacciones por cada 1.000 habitantes con la cobertura de puntos de contacto normalizados por la misma variable para los canales de oficinas, datáfonos y corresponsales (activos). Como se esperaba, la relación entre el número de puntos y las transacciones es positiva en todos los casos, pero hay algunos elementos por detallar en cada canal.

Gráfico 1. Número de puntos y número de transacciones por cada 1.000 habitantes por cada municipio



4. Análisis basado en el informe semanal de transacciones a través de canales presenciales de la SFC para el periodo comprendido entre la semana del 21 de septiembre y el 28 de diciembre de 2020. Los órdenes de magnitud no son comparables con los indicadores de cobertura debido a las diferencias en los periodos de análisis.



En el panel A del gráfico 1, que corresponde a las oficinas, se observa que, si bien hay una correlación positiva, esta es relativamente baja por cuenta de un importante número de municipios en los que hay una cobertura media o baja de oficinas pero un alto número de transacciones relativo a la población o viceversa. Ello puede ser señal de la necesidad de ajustar las estrategias de cobertura del sistema financiero, buscando usar soluciones innovadoras que aprovechen esa demanda potencial y ofrezcan no solo productos transaccionales básicos, sino también otros de mayor sofisticación. Asimismo, valdría la pena revisar los tipos de transacción dado que podría darse el caso de que estas transacciones pudieran ser realizadas de manera más eficiente por medio de un corresponsal.

El panel B, correspondiente a los corresponsales activos, muestra una correlación baja. Hay un número significativo de municipios que tiene un indicador de cobertura de corresponsales activos bajo, pero con niveles de transaccionalidad por ese canal altos. Es posible que en este tipo de situaciones haya necesidad de aumentar la cobertura de este canal dado su uso frecuente.

Por último, el panel C es el correspondiente a los táctfonos. En este se observa una correlación positiva y alta entre la cobertura y la transaccionalidad en los municipios del país. En general, aquellos municipios en los que se presenta un mayor número de transacciones relativo a su población también reflejan un mayor número de dispositivos de este canal.

En resumen, los datos validan la relevancia creciente que tienen los canales digitales en el relacionamiento entre banca y consumidores financieros, tendencia que continuará en los próximos años gracias al crecimiento acelerado de soluciones tecnológicas. Asimismo, el desarrollo de productos digitales es cada vez más prioritario dentro de la realidad actual del mercado para las entidades financieras. Así, se espera que las modificaciones recientemente establecidas al marco normativo, que buscan fortalecer el canal de corresponsalía y fomentar los productos digitales entre un número de colombianos cada vez mayor, impulsen todavía más la inclusión financiera y la expansión del mercado de pagos en el país.

06

Seguros para la inclusión financiera

- **Principales resultados**
Página 106
- **Densidad y penetración**
Página 110
- **Cobertura y acceso**
Página 113
- **Canales de comercialización**
Página 115
- **Características de los asegurados**
Página 119
- **Características de los riesgos asegurados**
Página 122
- **Calidad del producto**
Página 127



La inclusión financiera a través de los seguros busca que más personas accedan a herramientas para gestionar los riesgos que enfrentan y que su uso les genere mejoras en bienestar. **Durante el año 2020 las personas y su patrimonio se vieron afectadas por la pandemia y la inactividad económica que causaron los periodos de cuarentena. Ante esta coyuntura, el sector asegurador enfrenta el reto de desarrollar productos asequibles, que respondan a nuevas necesidades de protección de personas y empresas, especialmente de los más vulnerables ante este tipo de imprevistos.**

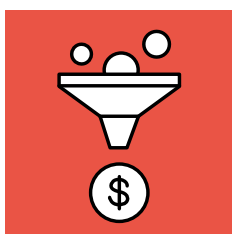
Aunque el contenido en este capítulo cubre la totalidad de los productos ofrecidos por la industria aseguradora, hemos focalizado el análisis en los microseguros y los seguros masivos, lo que conllevó a un cambio en la información que reportan las aseguradoras a la SFC¹. A lo largo de este reporte, se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

Por tanto, gran parte de la información presentada en este capítulo no es comparable con la presentada en años anteriores, donde el enfoque estaba en los ramos cuyos riesgos son más comunes. El nuevo formato de inclusión financiera en seguros permite construir indicadores de acceso, uso y calidad para el total de riesgos asegurados por la industria, y específicamente para los microseguros y los seguros masivos⁴.

-
1. El nuevo formato y su instructivo hacen parte de los archivos adjuntos a la Carta Circular 009 de 2021 de la SFC. Incorpora las recomendaciones realizadas en el CONPES 4005 y busca el cumplimiento de la acción 2.8 del anexo A de dicho documento.
 2. La póliza será asequible si su prima mensual (o mensual equivalente) es menor a \$20.000 en el caso de seguros de vida y accidentes, \$30.000 para seguros de propiedad y agricultura, y \$75.000 para seguros de salud. Estos rangos se calcularon con base en la metodología aplicada por el Micro Insurance Network (MIN) para definir primas bajas en microseguros.
 3. Bajo los requisitos descritos en el artículo 2.31.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010.
 4. El formato permite la identificación de tres grupos independientes: los microseguros masivos (pólizas que cumplen los requisitos para ser microseguros y al mismo tiempo son masivos), los microseguros (no masivos) y los seguros masivos (no microseguros).

6.1 Principales resultados

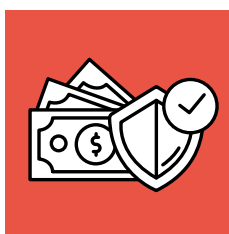
Penetración y densidad⁵



La penetración de los seguros alcanzó el

3,0 %

en parte como consecuencia del bajo crecimiento del producto interno bruto (PIB) en 2020. El gasto por habitante en seguros y las primas emitidas⁶ decrecieron levemente en términos reales.



El mercado de **microseguros** es incipiente en relación con los seguros masivos, y se concentra en ciertos riesgos y aseguradoras. Estos seguros representaron

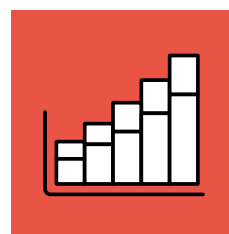
2,0 %

de las primas en 2020;

74,8 %

se comercializó masivamente

y se concentró en coberturas de vida grupo y accidentes personales. Durante 2020, 19 de las 40 aseguradoras tenidas en cuenta en este reporte vendieron microseguros, y tres de ellas concentraron el 59,3 % de las primas emitidas en 2020.



El mercado de **seguros masivos** es maduro y diversificado. Representa el

31,3 %

de las primas emitidas en 2020

donde las principales líneas de negocio fueron SOAT y vida grupo deudores. 27 de las 40 aseguradoras tenidas en cuenta en este reporte vendieron seguros masivos, y cinco de ellas concentraron el 50,0 % de las primas emitidas en 2020.

5. La penetración del sector asegurador se calcula como la relación entre el total de primas emitidas y el PIB. La densidad del seguro se estima como el gasto por habitante en seguros.

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

Cobertura y acceso



La industria cuenta con

109.905

puntos presenciales para la expedición de pólizas,

la gran mayoría ubicados en ciudades y pertenecientes a intermediarios de seguros. Buena parte de las aseguradoras en la muestra hace uso de procedimientos simplificados de conocimiento del cliente, que **facilitan la apertura no presencial de productos.**

Canales de comercialización

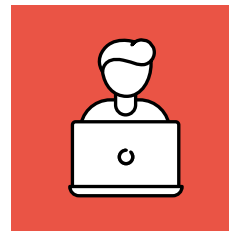


De los **seguros comercializados** en 2020,

22,7 %

usaron herramientas no presenciales como páginas web, aplicaciones móviles y centros de atención telefónica.

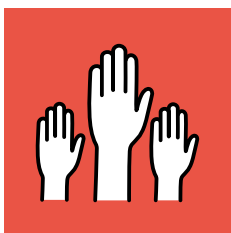
La presencia de este tipo de herramientas es mayor en los seguros masivos. Al permitir el uso de corresponsales móviles y digitales y ampliando los ramos que podrán comercializarse masivamente, se busca incentivar el uso de medios digitales en la comercialización de seguros.



Los **canales no tradicionales** de comercialización son más usados en la venta de microseguros y seguros masivos. Las personas naturales aseguradas han sido quienes más usaron este tipo de canales no tradicionales.

Se destaca la mayor comercialización por medio del uso de red de otras entidades vigiladas y las empresas de servicios públicos en el caso de microseguros.

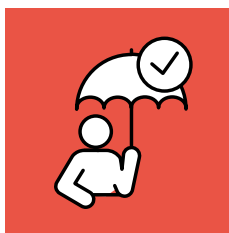
Características de los asegurados



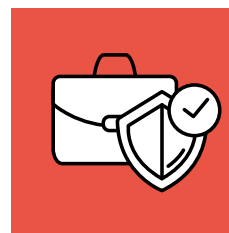
85,8 %

de los asegurados en 2020 fueron personas naturales,

participación que es cercana al 92,0 % en el caso de microseguros y seguros masivos.



Los hombres presentan un mayor acceso al aseguramiento que las mujeres, brecha que se redujo en 2020, es menor en el caso de los seguros masivos y bastante pequeña para microseguros. El uso de pólizas colectivas, donde un tercero no vigilado es el tomador de la póliza y vincula a sus usuarios, es más frecuente en los microseguros.



Las **mipymes** representan el

52,4 %

de las personas jurídicas aseguradas.

El tamaño de las primas emitidas a la gran empresa es en promedio 75,1 % más grande que para las mipymes.

Características de los riesgos asegurados



La **industria aseguradora** ofrece amplios rangos en coberturas, primas y valores asegurados.

El valor de la prima mensual promedio por riesgo asegurado en 2020 fue de

\$21.524;

para microseguros,

\$4.986

y para seguros masivos,

\$15.728

En el caso de prima mensual por póliza vigente, los valores promedio fueron de \$56.100 para el total de pólizas, \$16.500 para microseguros y \$29.950 para seguros masivos.

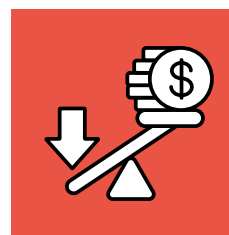


Una parte considerable de las pólizas y primas emitidas por la industria son de obligatoria contratación por parte de los usuarios, especialmente en los **seguros masivos**. En 2020,

58,0 %
de las pólizas y

34,0 %
de las primas emitidas
estuvieron asociadas a
pólizas consideradas como
obligatorias.

Sin embargo, la prima mensual promedio es mayor en pólizas voluntarias e individuales.



La mayoría de riesgos asegurados se encuentran ubicados en ciudades. La participación de riesgos asegurados en municipios rurales y rurales dispersos

es mayor para los seguros masivos con

10,7 %

y los microseguros con

8,3 %

que para el total de la industria con

6,4 %

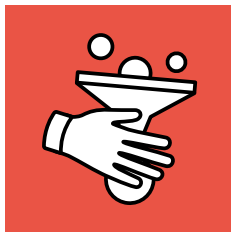
Calidad del producto



La **tasa de siniestralidad** es de

25,3 %
en los **microseguros** y
37,1 %
en los **seguros masivos**

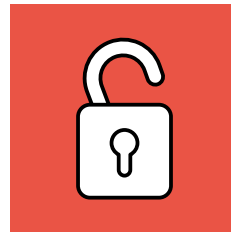
lo que es menor al del total de **pólizas de la industria (48,1 %)**. Esta tasa es bastante heterogénea entre líneas de negocio y tipos de seguros.



La mayoría de **siniestros** se pagan a beneficiarios hombres

38,0 %
del total, seguidos de la **gran empresa (26,3 %)**,
las mujeres (24,3 %) y **las mipymes (11,4 %)**.

La participación en el valor de los siniestros pagados a beneficiarias mujeres es mayor en el caso de los microseguros y de los seguros masivos que para el total de pólizas de la industria.



Los **microseguros** permiten a los beneficiarios acceder a un menor número de días para el pago del siniestro

18,5
pero presentaron una mayor tasa de rechazo de **siniestros con**
13,8 %
y quejas.



En 2020, el **número de quejas** por cada 1.000 pólizas vigentes fue mayor en los

microseguros con
5,16
que para el total de pólizas con
3,31



Los **seguros masivos** presentaron menores niveles de quejas por cada 1.000 pólizas vigentes con

2,71
menores tasas de rechazo de
siniestros con
10,5 %

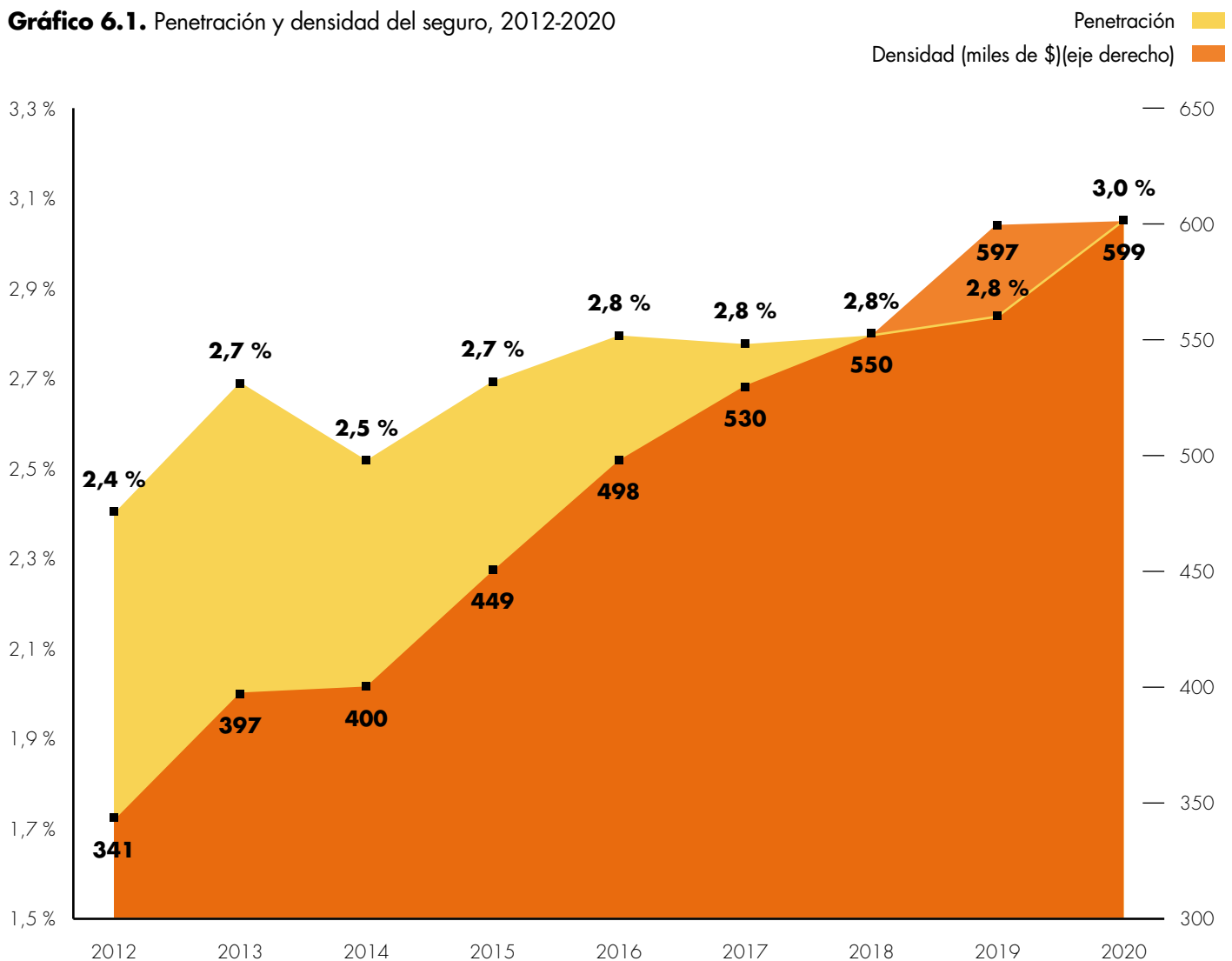
y un número promedio de días para el pago del siniestro de 30,8.

6.2 Densidad y penetración

Durante 2020, las primas emitidas por las compañías de seguros alcanzaron \$30,5 billones, \$0,4 billones más que el año anterior, registrando un crecimiento real anual de -0,3 %. Las líneas de negocio que más aportaron a las primas emitidas en 2020 fueron salud, vida grupo, responsabilidad civil y cumplimiento, mientras que las menos di-

námicas fueron el seguro previsional, automóviles, desempleo y accidentes personales. La penetración del sector se incrementó al 3,0 %, en parte debido a la contracción del PIB en 2020, y la densidad del seguro fue de \$598.875, lo que representó un crecimiento real de -1,3 % frente a 2019 (gráfico 6.1).

Gráfico 6.1. Penetración y densidad del seguro, 2012-2020



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

El mercado de los microseguros en Colombia es aún incipiente y representa un mercado potencial amplio dadas las características de ingreso de la población. El 2,0 % de las primas emitidas en 2020 correspondieron a microseguros (\$614 mil millones), cifra inferior a la observada en 2019 (2,4 %), y 60,5 % de las primas de microseguros fueron emitidas por compañías especializadas en seguros de vida. Las líneas de negocio más representativas en los microseguros en 2020 fueron vida grupo voluntario (44,1 % de las primas), accidentes personales (18,6 %) y vida individual (8,4 %). Las únicas líneas de negocio de microseguros que presentaron crecimientos positivos en su producción en el último año fueron terremoto e incendio voluntarios, mientras que desempleo fue la línea que reportó peor desempeño (reducción en 46,8 % de primas emitidas).

En 2020, 19 de las 40 aseguradoras incluidas en este reporte vendieron microseguros. La aseguradora con mayor participación en microseguros en 2020 emitió 32,8 % de las primas, y las tres aseguradoras con mayor producción concentraron 59,3 % de las primas de microseguros. En 2020, 74,8 % de los microseguros se comercializaron masivamente (microseguros masivos), y solo 25,2 % se comercializaron en forma no masiva. De este modo se observa que el uso de canales masivos puede fortalecer

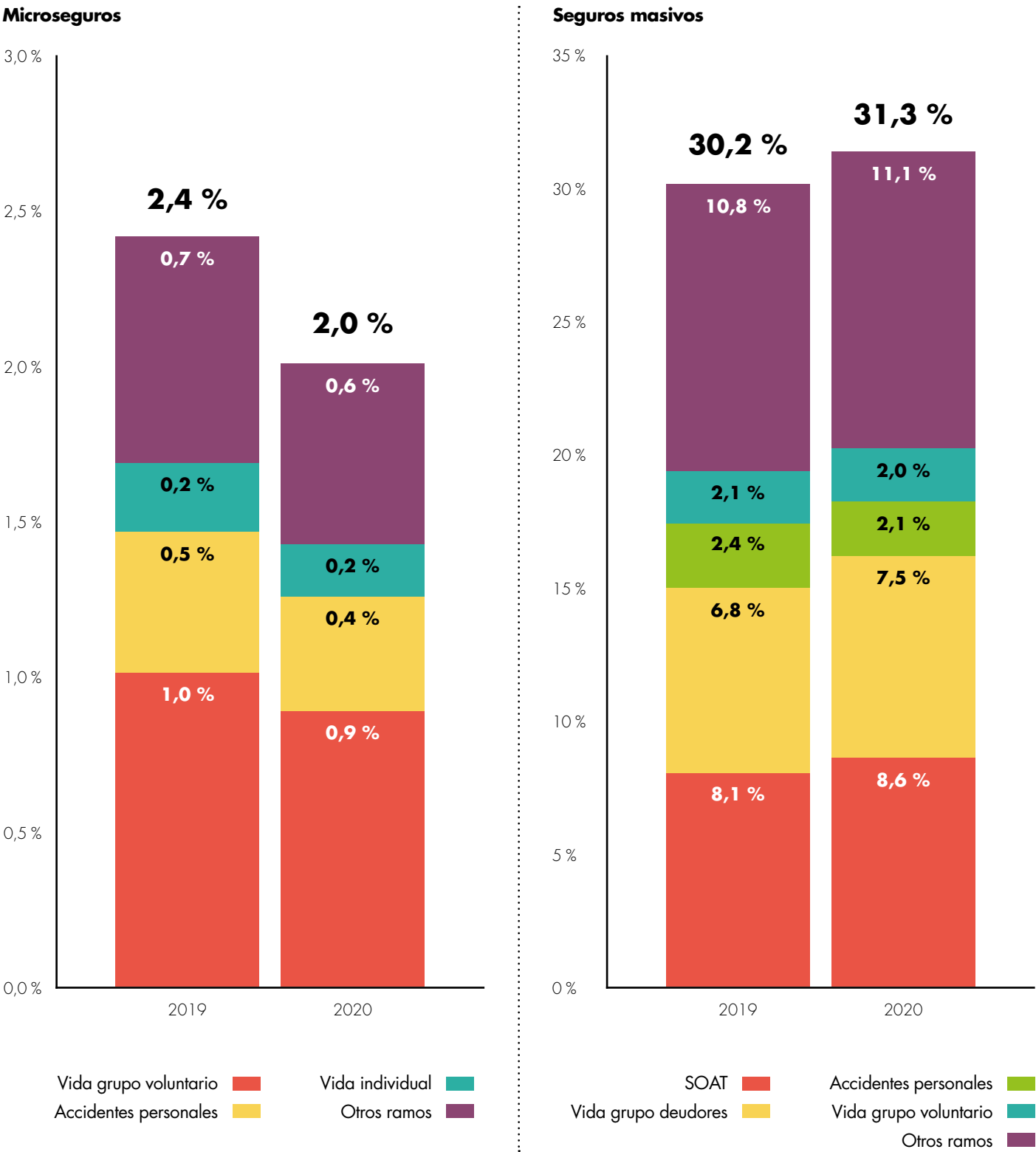
la presencia de la industria en segmentos de la población con menores ingresos.

Por otro lado, el mercado de los seguros masivos es más maduro y diversificado que el de microseguros. El 31,3 % de las primas emitidas en 2020 correspondieron a seguros masivos (\$9,5 billones), participación superior a la observada en 2019 (30,2 %), evidenciando que durante 2020 los seguros masivos tuvieron un mejor desempeño en primas emitidas que el resto de la producción del sector. El 62,5 % de estos seguros masivos fueron vendidos por compañías especializadas en seguros diferentes a vida (seguros generales). Las líneas de negocio más relevantes en el mercado del seguro masivo en 2020 fueron el SOAT⁷ (28,3 % de las primas) y los seguros de vida grupo a deudores (24,9 %). Aun cuando la mayoría de líneas de negocio incrementaron el valor de primas emitidas en 2020, salud, desempleo y vida grupo voluntario fueron las de mayores reducciones en 2020.

Finalmente, 27 de las 40 aseguradoras incluidas en este reporte vendieron seguros masivos. Ninguna de las aseguradoras con presencia en el mercado de seguros masivos vendió más del 12,0 % de las primas, y las cinco aseguradoras con mayor producción concentraron 50,0 % de las primas de seguros masivos.

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

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



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

6.3 Cobertura y acceso

La cobertura que ofrece la industria aseguradora para adquirir pólizas alcanzó 109.905 puntos presenciales en 2020, 4.681 más que los reportados para 2019⁸. El 72,9 % de los puntos de acceso están localizados en ciudades; 11,9 %, en municipios intermedios; 9,9 %, en municipios rurales, y 5,3 %, en municipios rurales dispersos. Los canales de comercialización con mayor número de puntos de acceso en 2020 fueron los intermediarios de seguros (58,9 %), el uso de la red de otras entidades vigiladas por la SFC (17,9 %) y la fuerza propia de ventas (12,2 %). En cuanto a la cobertura rural, canales como la fuerza propia de ventas, uso de red, tiendas y grandes superficies se destacaron por tener una mayor participación de sus puntos de venta presenciales en municipios rurales y rural disperso.

Modificaciones recientes al marco normativo del Sistema de Administración de Riesgos de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) han facilitado el acceso a seguros para personas naturales con

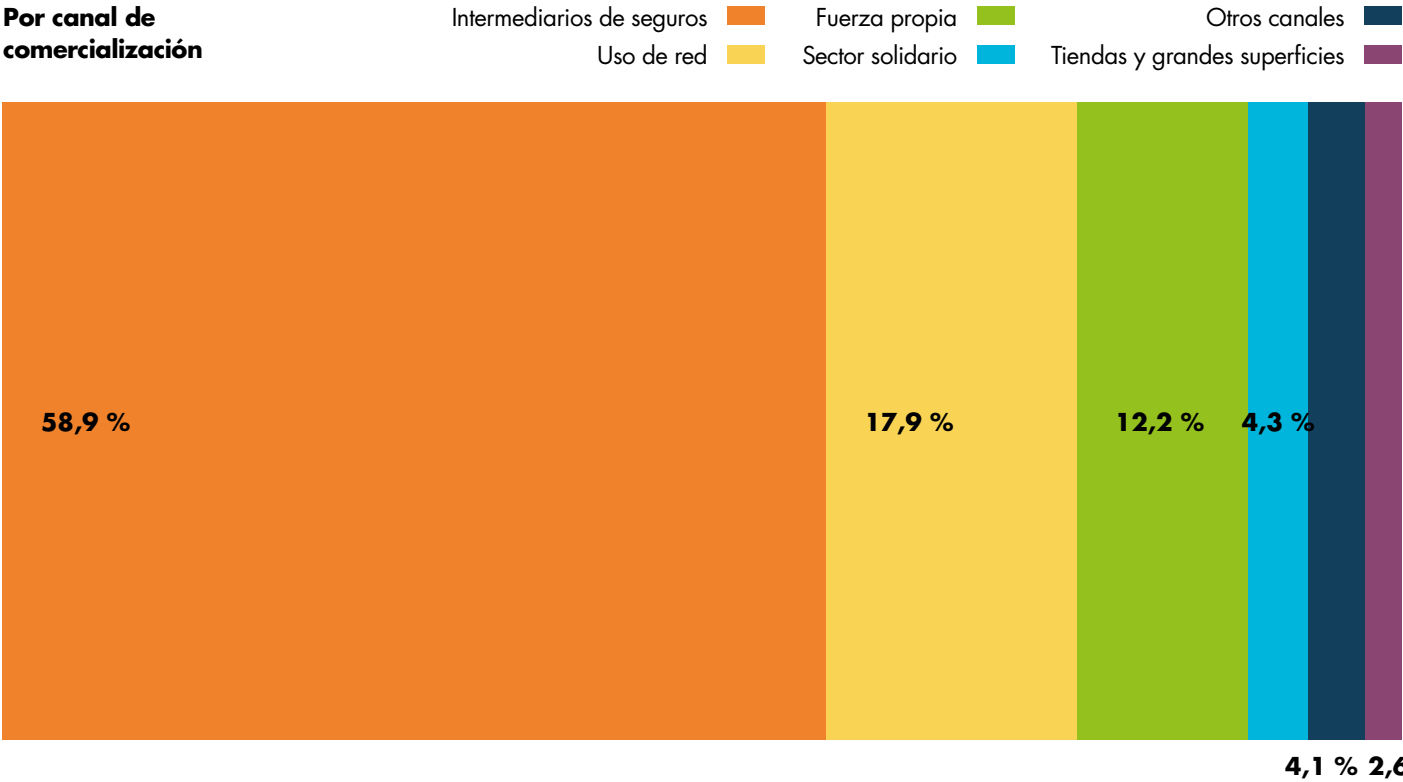
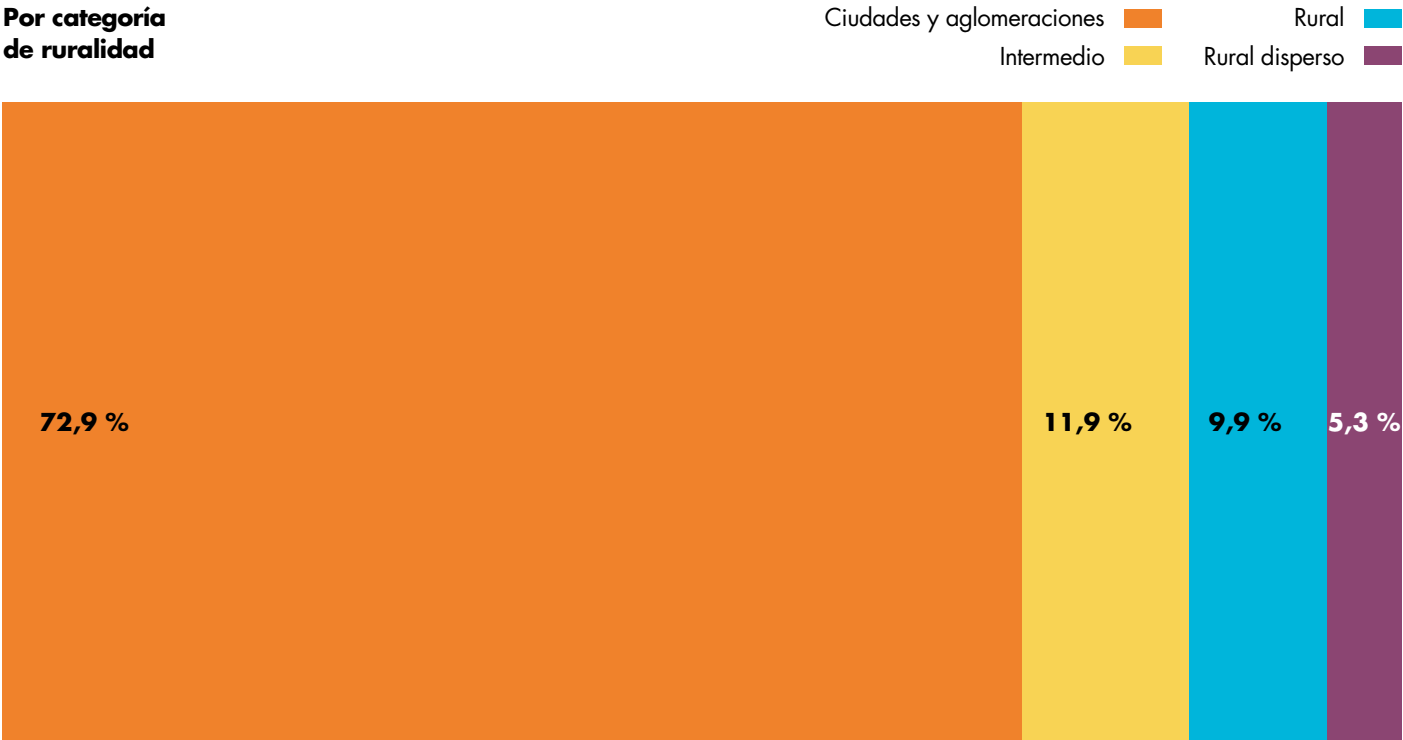
bajo valor asegurado y prima. Los seguros tomados por personas naturales donde el valor asegurado es inferior a 135 SMMLV y la prima anual es inferior a 6 SMMLV podrán adquirirse por medio de un procedimiento simplificado de conocimiento del cliente⁹. De esta manera se facilita la adhesión de nuevos clientes y se incentiva el uso de canales digitales para la apertura de productos del sector.

Al cierre de 2020, 27 de las 40 aseguradoras incluidas en este reporte (67,5 %) hicieron uso de procedimientos simplificados para sus clientes identificados como personas naturales, y en 19 de las 40 aseguradoras (47,5 %) se reportó un uso del procedimiento simplificado de conocimiento del cliente en más de la mitad de sus clientes identificados como personas naturales. La normatividad también permite, en algunos casos específicos, la aplicación del procedimiento simplificado de conocimiento de clientes identificados como personas jurídicas. De esta manera, 18 de las 40 aseguradoras (45,0 %) pudieron simplificar el acceso de este tipo de clientes.

8. Los puntos de acceso descritos en esta sección corresponden a los reportados por 35 aseguradoras. En formatos anteriores no se preguntaba por el número de puntos de acceso, lo que dificultó el reporte de esta variable por parte de algunas aseguradoras.

9. Circular externa 27 de 2020, numeral 4.2.2.2.1.4.4.15.

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



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

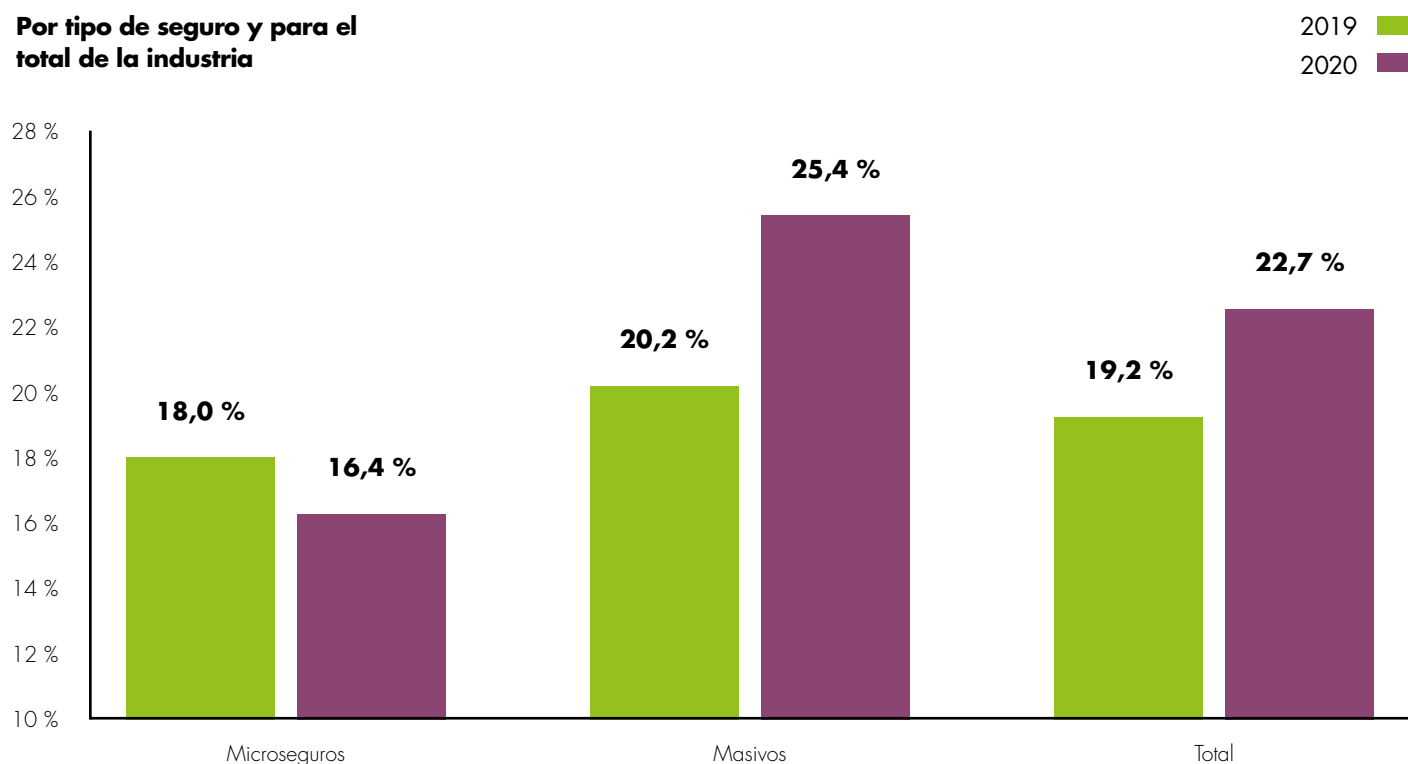
6.4 Canales de comercialización

La pandemia ha acelerado el uso de procedimientos no presenciales en la comercialización de seguros y en general en toda la cadena de valor de la industria. Es así como esta ha incorporado nuevas tecnologías para avanzar en la venta no presencial de seguros por medio de convenios comerciales con entidades del sistema financiero, empresas de servicios públicos y grandes superficies, entre otros, al tiempo que se han implementado canales remotos, como los digitales, para conectarse con clientes de aliados en forma ágil y con contenidos especializados. A continuación, se describe el uso de los diferentes canales de comercialización, resaltando en cada caso el uso de herramientas no presenciales para la comercialización de pólizas.

El 22,7 % de los seguros comercializados en 2020 usaron herramientas no presenciales como páginas web, aplicaciones móviles, centros de atención telefónica (*call center*, *contact center*), 3,4 % más que en 2019. En el caso de los seguros masivos se observó un mayor uso de herramientas no presenciales (25,4 % de las primas emitidas en 2020), y en los microseguros el uso de herramientas no presenciales es menor al observado para el promedio de la industria¹⁰, por lo que aún se tiene por delante el desafío de involucrar a consumidores con menores ingresos por medio de herramientas digitales.

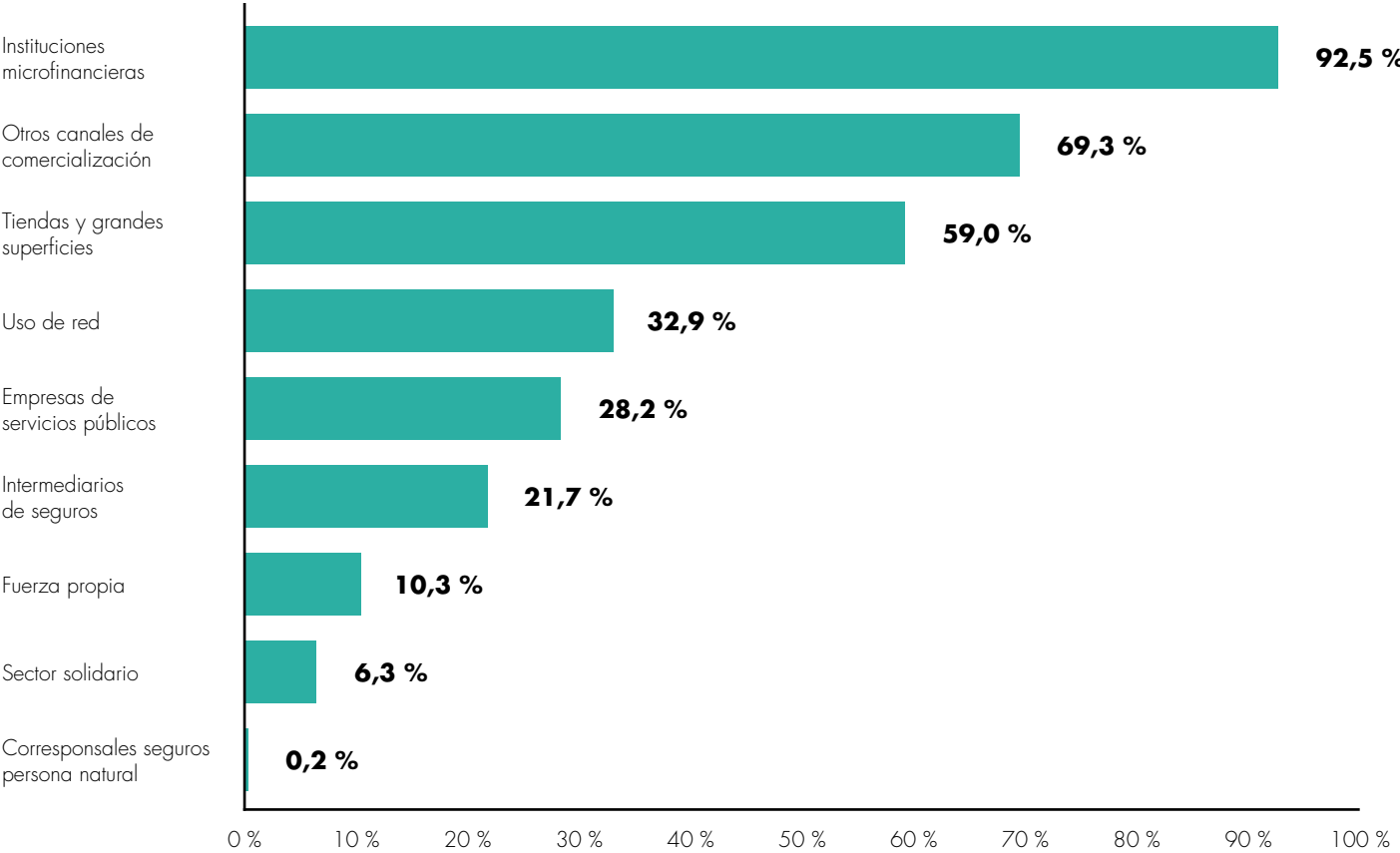
Gráfico 6.4. Participación de herramientas no presenciales en el total de primas emitidas, por tipo de seguro y canal de comercialización

Por tipo de seguro y para el total de la industria



10. Para el total de microseguros esta participación fue del 16,4 %. Sin embargo, el 20,0 % de los microseguros masivos utilizaron canales no presenciales para su venta, mientras que en el caso de los microseguros no masivos esta participación fue de solo 8,3 %.

Por canal de comercialización



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Los canales de comercialización que hicieron un mayor uso de herramientas no presenciales para la venta de seguros fueron las instituciones microfinancieras, las tiendas y grandes superficies, el uso de red y las empresas de servicios públicos. Cabe mencionar en este sentido que recientemente se amplió el alcance de estos canales permitiendo el uso de corresponsales móviles y digitales y ampliando el número de ramos que podrían comercializarse masivamente¹¹. Estos ajustes promueven el uso de herramientas digitales e innovadoras en todos los canales de comercialización, las cuales podrán ser implementadas por la industria a partir de 2021.

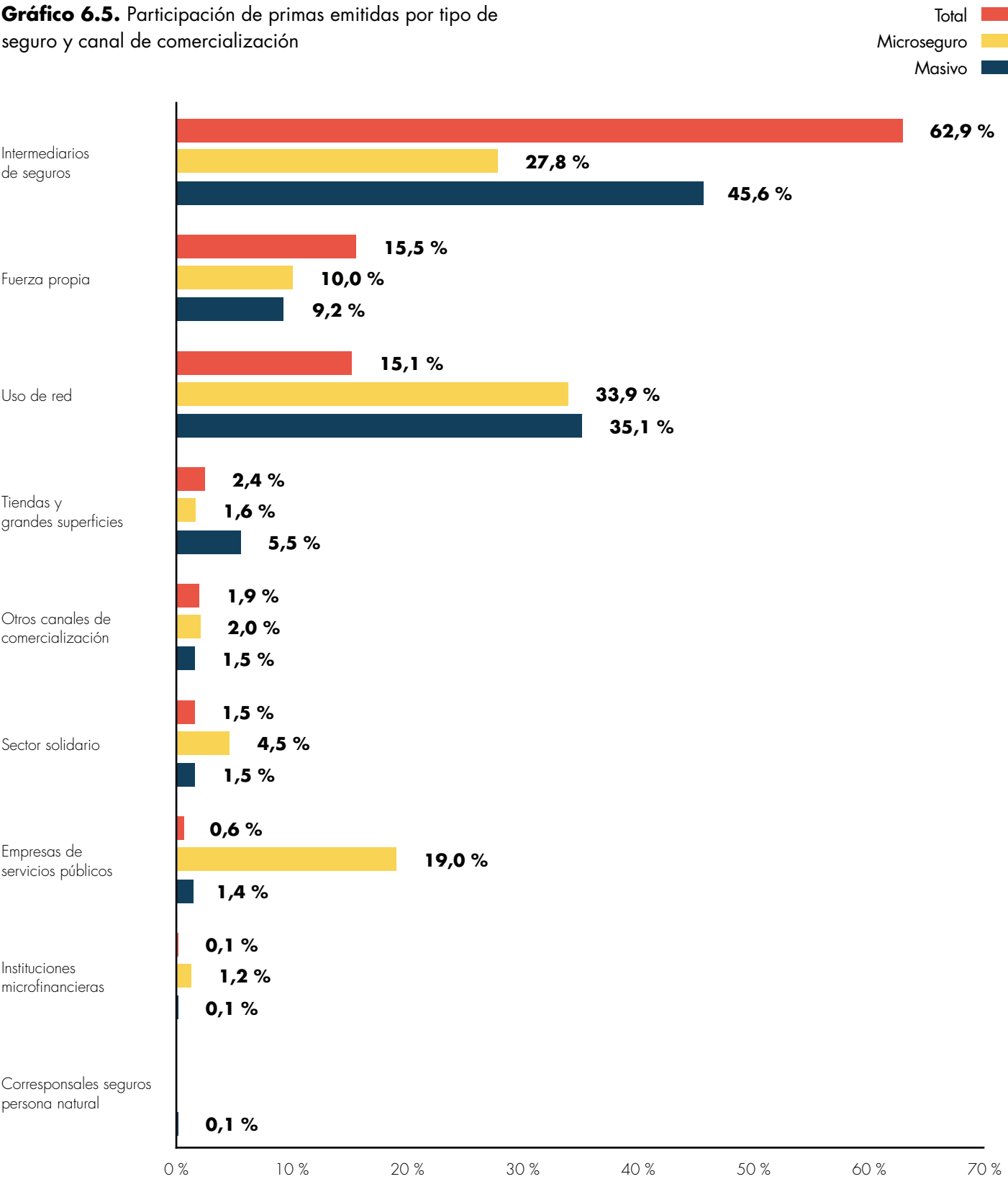
Los canales tradicionales de comercialización de seguros¹² son menos usados en la venta de microseguros y

seguros masivos que en el total de la industria. En 2020, los intermediarios de seguros fueron el canal de comercialización más usado (62,9 % del valor de las primas emitidas), seguidos de la fuerza propia de ventas (15,5 %) y el uso de red (15,1 %). Sin embargo, en el caso de los microseguros el canal más empleado fue el uso de red (33,9 % del valor de las primas emitidas), y ganan participación canales no tradicionales como las empresas de servicios públicos (19,0 %) y el sector solidario (4,5 %). En el caso de los seguros masivos, los canales más relevantes en su comercialización fueron intermediarios de seguros (45,6 % del valor de las primas emitidas), el uso de red (35,1 %), la fuerza propia (9,2 %) y las tiendas y grandes superficies (5,5 %).

11. Circular externa 02 de 2021, que reglamentó el Decreto 222 de 2020.

12. Los canales de comercialización tradicionalmente usados por la industria son la fuerza de ventas propia y los intermediarios de seguros.

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

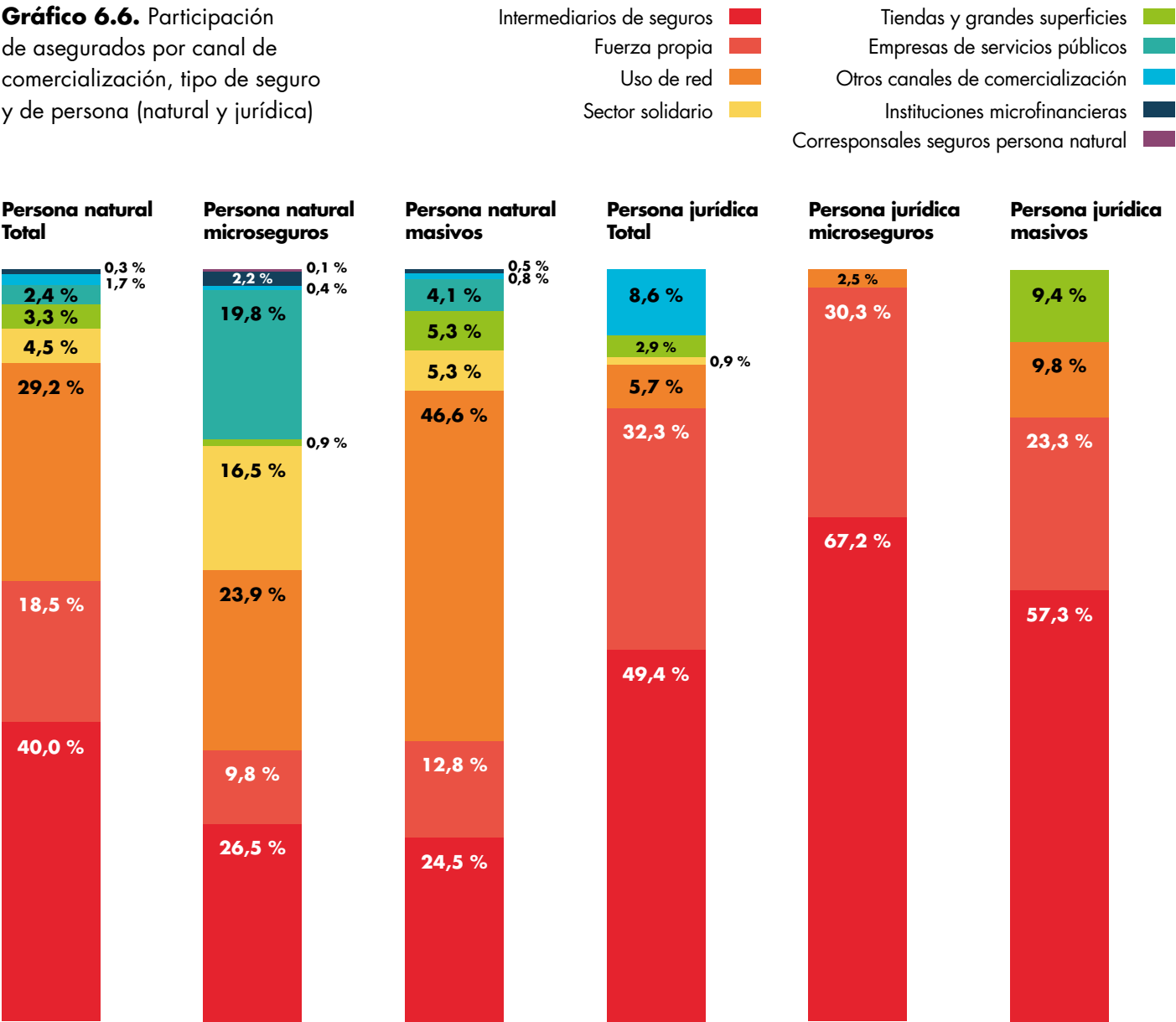


Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Cuando el asegurado es persona natural, hay una mayor diversificación de los canales de comercialización y un menor uso de los tradicionales que cuando es persona jurídica. En 2020, 58,6 % de las personas naturales aseguradas usaron canales tradicionales de comercialización, mientras que para las personas jurídicas este porcentaje ascendió a 81,7 %. En el caso de microseguros, 23,9 % de las personas naturales obtuvieron su seguro por medio del uso de red, 19,8 % recurrieron a empresas de servicios públicos, y 16,5 % acudieron a entidades del sector solidario. Para seguros masivos,

46,6 % de las personas naturales aseguradas hicieron uso de red. Por tanto, cuando el asegurado es una persona natural, se destaca el uso de empresas de servicios públicos y entidades del sector solidario para atender a la población interesada en obtener microseguros, mientras que, en el caso de los seguros masivos, el uso de la red de otras entidades vigiladas es determinante en la provisión de este tipo de seguros. En el caso de las personas jurídicas aseguradas, tanto para el total como para microseguros y seguros masivos, se emplean primordialmente los canales tradicionales.

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



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

6.5 Características de los asegurados

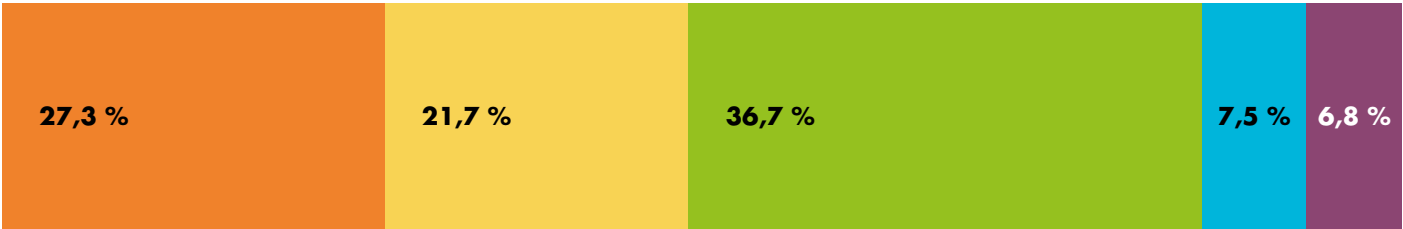
Del total de asegurados en 2020, el 85,8 % son personas naturales, y 14,2 % son personas jurídicas. Durante el año 2020 se redujo el número de asegurados identificados como personas naturales, teniendo en cuenta que en 2019 la participación de personas jurídicas aseguradas fue 12,8 %. En el caso de los microseguros y de los seguros masivos, se observó una participación de personas naturales aseguradas mayor que para el total de pólizas de la entidad (92,0 % y 92,8 %, respectivamente, para 2020).

Al tener en cuenta las primas emitidas en 2020, la participación de las personas naturales fue de 64,0 %, y 36,0 % fueron personas jurídicas, evidenciando el mayor valor promedio de la prima emitida cuando el asegurado es una persona jurídica. Si solo se tienen en cuenta los microseguros, la participación de personas naturales aseguradas en el total de primas fue de 93,8 %, y en el caso de los seguros masivos, 80,5 %.

Gráfico 6.7. Participación de asegurados por tipo de seguro, persona natural (por sexo) y persona jurídica (por tamaño de empresa)

- Persona natural - Hombre
- Persona natural - Colectivas
- Persona natural - Mujer
- Persona jurídica - Mipyme
- Persona jurídica - Gran empresa

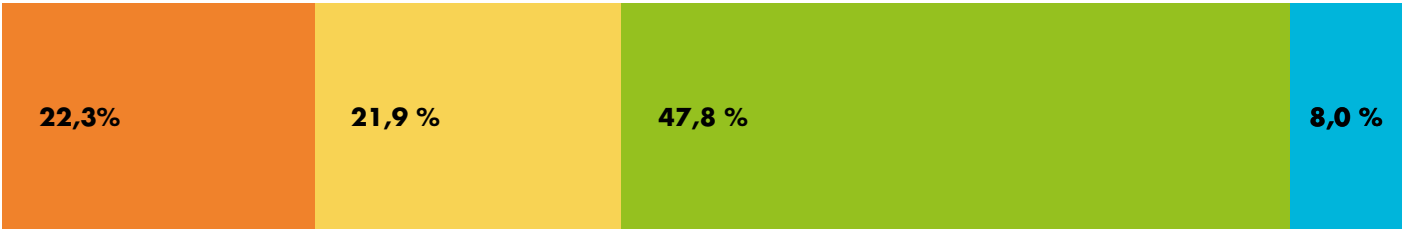
Total pólizas



Masivos



Microseguros



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Personas naturales

En las pólizas donde el asegurado es una persona natural, el 42,8 % fueron colectivas, donde no fue posible determinar el género del asegurado. Esta participación es menor cuando el seguro es comercializado masivamente (36,5 %). Por otro lado, el uso de pólizas colectivas donde un tercero no vigilado es el tomador de la póliza y vincula a sus usuarios¹³ es más frecuente en los microseguros (51,9 %).

El 55,8 % de las personas aseguradas en 2020 y cuyo género se identificó son hombres, mientras que las mujeres representaron el 44,2 %. Esta brecha de acceso por género¹⁴ de 11,5 pp es menor a la registrada en 2019, de 11,8 pp, y mayor en las compañías de seguro general (17,1 pp) que en las compañías aseguradoras de vida (1,1 pp). La reducción en esta brecha en el último año también se observó en los microseguros y seguros masivos, donde se registraron brechas de 1,1 pp y 8,6 pp respectivamente, menores a las reportadas en 2019 (3,6 pp y 12,1 pp).

Un análisis similar al descrito anteriormente se realizó tomando las primas emitidas. Al tener en cuenta las primas emitidas a personas naturales en 2020, el 37,3 % corresponde a pólizas colectivas donde no fue posible determinar el género del asegurado. En este caso, las primas emitidas promedio son menores en casi un 25 % a las primas emitidas promedio de otras personas naturales. En las pólizas donde sí se pudo contar con esta infor-

mación, las brechas de género son levemente mayores a las del gráfico 6.8, teniendo en cuenta que las primas emitidas promedio son 3,4 % más grandes para hombres que para las mujeres.

Personas jurídicas

En las pólizas donde el asegurado es una persona jurídica, en 2020 las mipymes representaron el 52,4 % de los asegurados, mientras que la gran empresa correspondió al 47,6 %. Estas participaciones son similares a las observadas en el año 2019 (52,9 % para mipymes y 47,1 % para gran empresa)¹⁵. En las aseguradoras generales, la participación de asegurados mipyme es mayor (59,2 %) a la reportada por las aseguradoras de vida (50,1 %). Además, al analizar la participación de las mipymes en los seguros masivos, se observó una reducción durante el año 2020, al pasar de 74,8 % en 2019 a 61,6 % en 2020. Por la definición utilizada para identificar los microseguros, no hay participación de la gran empresa en este tipo de pólizas.

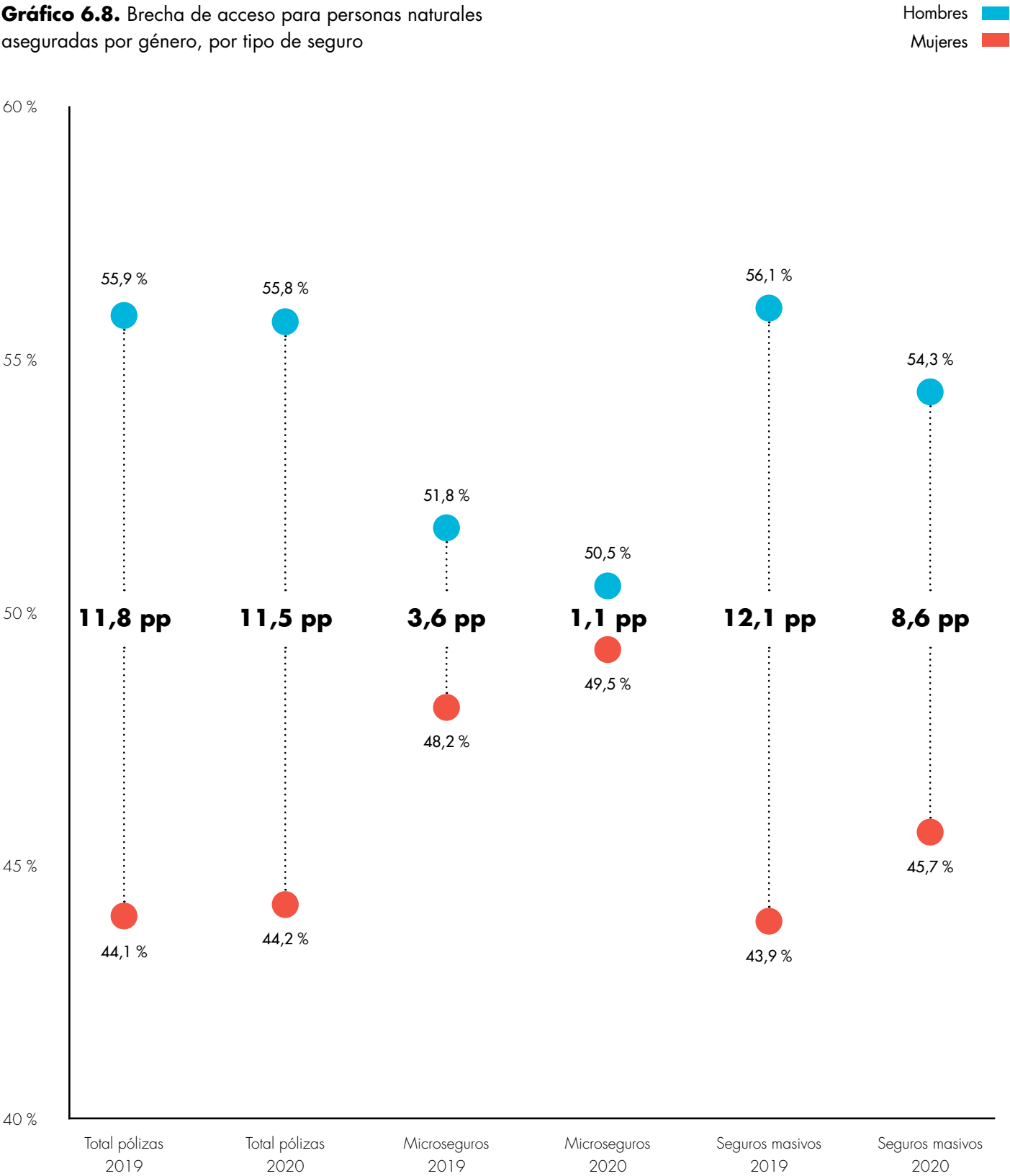
En las primas emitidas a personas jurídicas en 2020, 38,6 % corresponde a primas donde el asegurado fue una mipyme. Esta participación es menor a la descrita en el párrafo anterior, teniendo en cuenta que el tamaño de las primas emitidas donde el asegurado es una gran empresa son en promedio 75,1 % más grandes que para las mipymes.

13. En la comercialización por medio de pólizas colectivas donde el tomador percibe algún tipo de remuneración, la aseguradora debe tener en cuenta las nuevas disposiciones incluidas en la Circular Externa 40 de 2020.

14. Se define la brecha de acceso por género como la diferencia entre la participación de asegurados hombres y mujeres en el total de personas naturales aseguradas cuyo género se identificó.

15. Para la clasificación de la micro, pequeña, mediana y gran empresa se empleó la definición por sector (manufactura, servicios y comercio) e ingresos contenida en el artículo 2.2.1.13.2.2. del Decreto 1074 de 2015.

Gráfico 6.8. Brecha de acceso para personas naturales aseguradas por género, por tipo de seguro



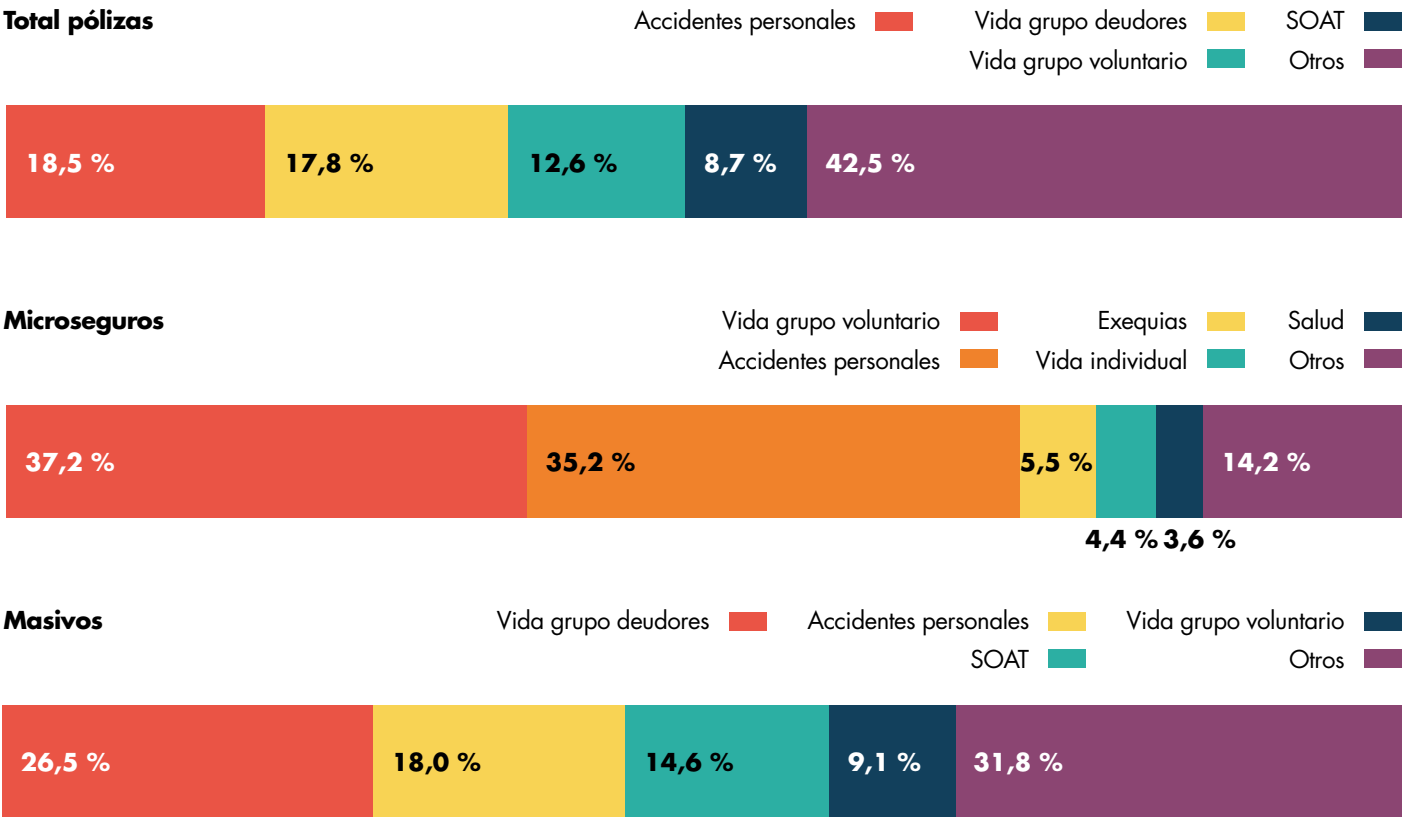
Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

6.6 Características de los riesgos asegurados¹⁶

Los principales riesgos asegurados en 2020 fueron accidentes personales (18,5 % del total de riesgos asegurados), vida grupo deudores (17,8 %), vida grupo voluntario (12,6 %) y SOAT (8,7 %). El 10,7 % del total de riesgos asegurados por la industria en 2020 fueron microseguros, donde los principales riesgos asegurados se concentran en las coberturas de vida grupo voluntario (37,2 % de los

riesgos asegurados en microseguros) y los accidentes personales (35,2 %). Los seguros masivos representaron el 52,5 % de los riesgos asegurados por la industria, donde las coberturas más comunes son vida grupo deudores (26,5 % de los riesgos asegurados en seguros masivos), accidentes personales (18,0 %), SOAT (14,6 %) y vida grupo voluntario (9,1 %).

Gráfico 6.9. Participación por ramo de los principales riesgos asegurados, por tipo de seguro¹⁷



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

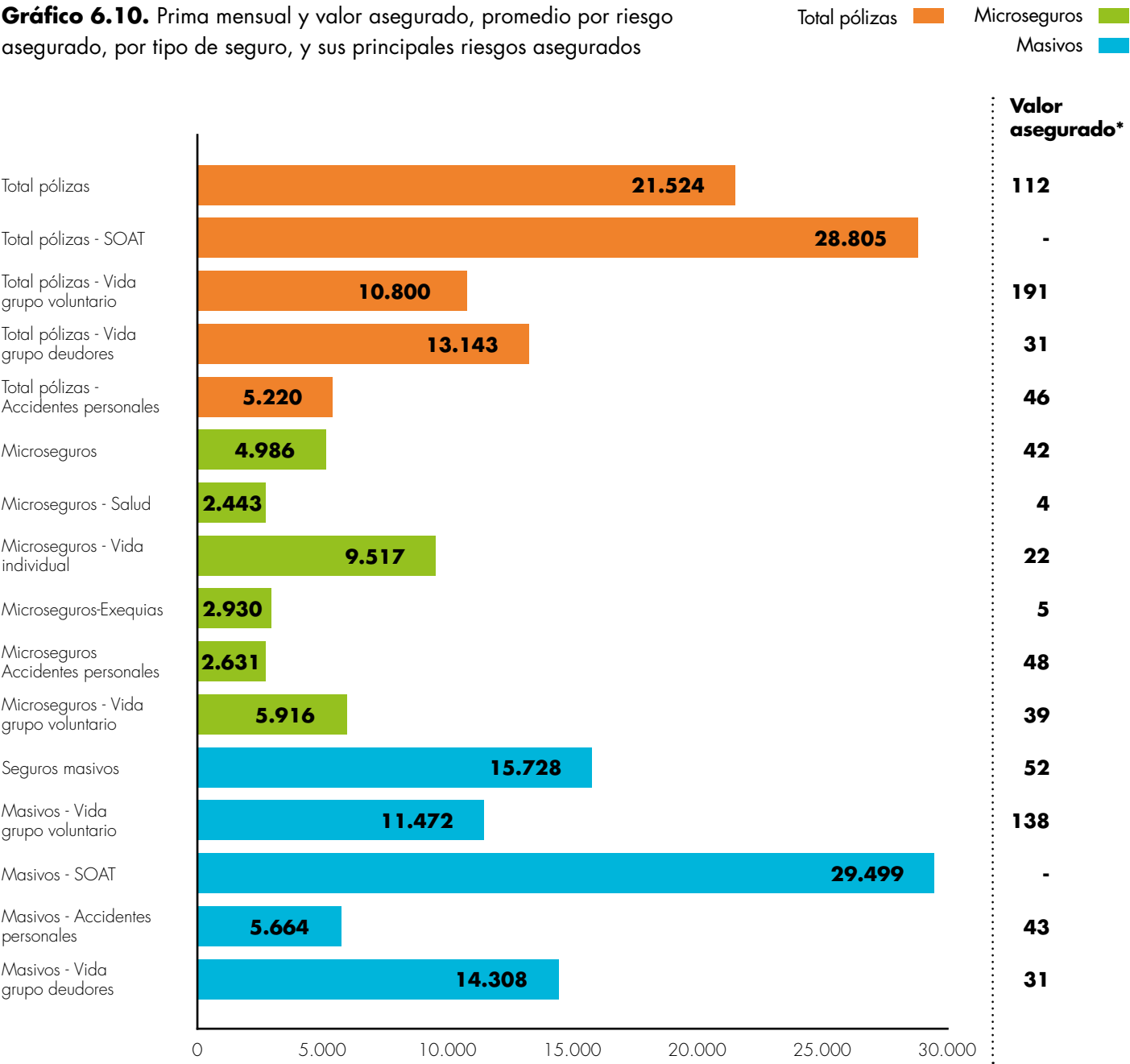
16. Corresponde al número de vidas o propiedades asegurados, y se clasifican en ramos o líneas de negocio. Gran parte de las pólizas ofrecidas por las aseguradoras contienen más de una cobertura o riesgo asegurado.

17. La información del ramo de seguros exequiales no incluye los planes exequiales ofrecidos por otro tipo de entidades diferentes a las compañías de seguros.

La industria aseguradora ofrece variedad en coberturas, con un amplio rango en primas y valores asegurados. El valor de la prima mensual promedio por riesgo asegurado en 2020 fue de \$21.524; para microseguros, \$4.986, y para seguros masivos, \$15.728. El valor asegurado promedio por riesgo asegurado fue de \$112 millones,

mientras que en el caso de microseguros fue de \$42 millones, y en seguros masivos, \$52 millones. El gráfico 6.10 contiene el valor de la prima mensual y el valor asegurado, promedio por riesgo asegurado, para el total de pólizas, microseguros, seguros masivos, y sus principales riesgos asegurados.

Gráfico 6.10. Prima mensual y valor asegurado, promedio por riesgo asegurado, por tipo de seguro, y sus principales riesgos asegurados



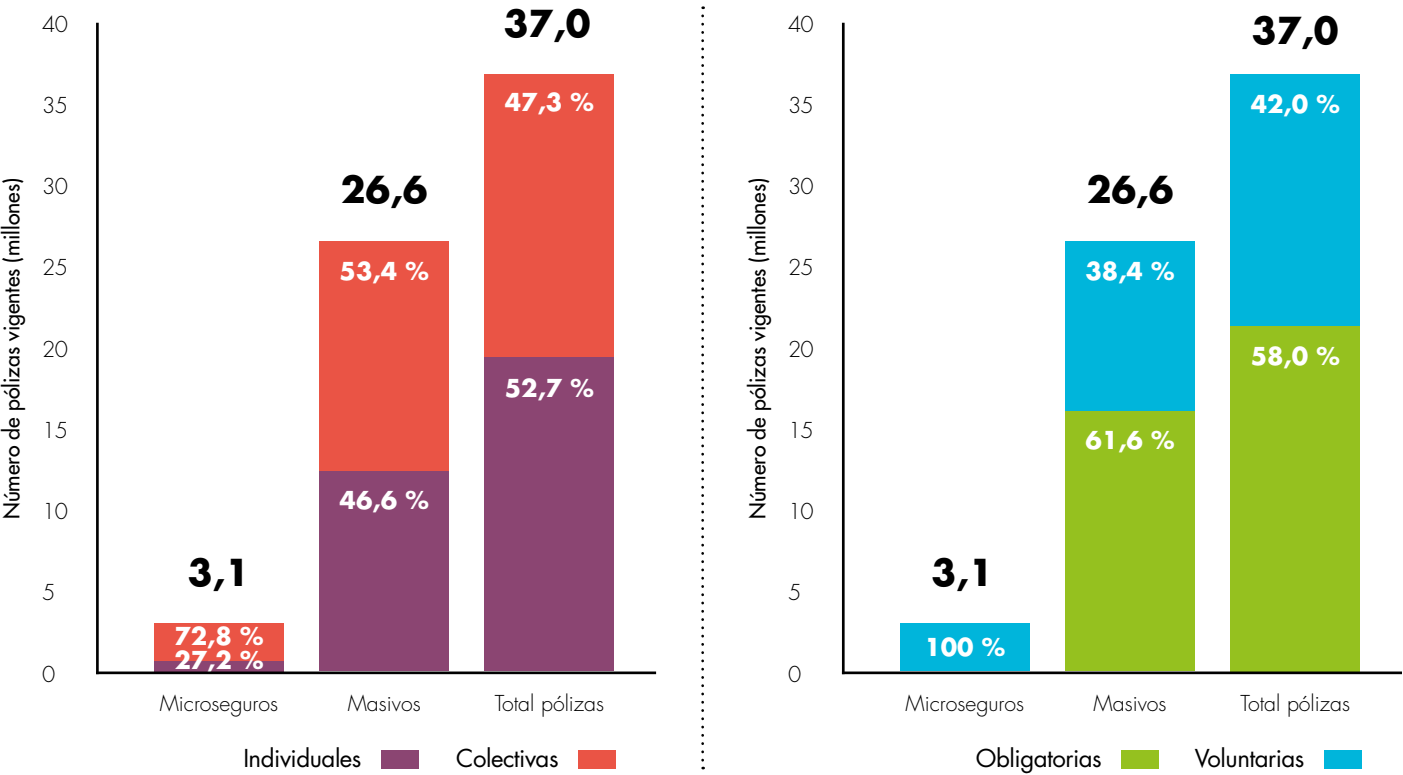
Nota: *Corresponde al valor asegurado promedio por riesgo asegurado en millones de pesos.
Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

La variedad y asequibilidad en las coberturas también es aplicable a los productos ofrecidos por la industria aseguradora. Al finalizar 2020, esta contó con 37,0 millones de pólizas vigentes, 463.833 pólizas menos que las registradas en el año 2019. La prima mensual promedio por póliza vigente fue de \$56.100, y el número de riesgos asegurados promedio por póliza fue de 2,4. En particular, las pólizas clasificadas como microseguros representaron el 7,9 % del total, la prima mensual promedio por póliza fue de \$16.500, y el número de riesgos asegurados promedio fue de 3,3 por póliza. En el caso de los seguros masivos, sus pólizas representaron 67,0 % del total de vigentes, la prima mensual

promedio por póliza fue de \$29.950, y el número de riesgos asegurados promedio fue de 1,9 por póliza.

Una parte considerable de las pólizas y primas emitidas por la industria son de obligatoria contratación por parte de los usuarios¹⁸. Así, en 2020, 58,0 % de las pólizas y 34,0 % de las primas emitidas estuvieron asociadas a pólizas consideradas como obligatorias. En el caso de los seguros masivos, 61,6 % de las pólizas y 53,0 % de las primas emitidas estuvieron asociadas a pólizas de este tipo. Cabe precisar que, por la definición empleada en este reporte, los microseguros deben ser pólizas voluntarias para el usuario.

Gráfico 6.11. Número de pólizas vigentes 2020, segmentadas entre individuales/colectivas y obligatorias/voluntarias, por tipo de seguro



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

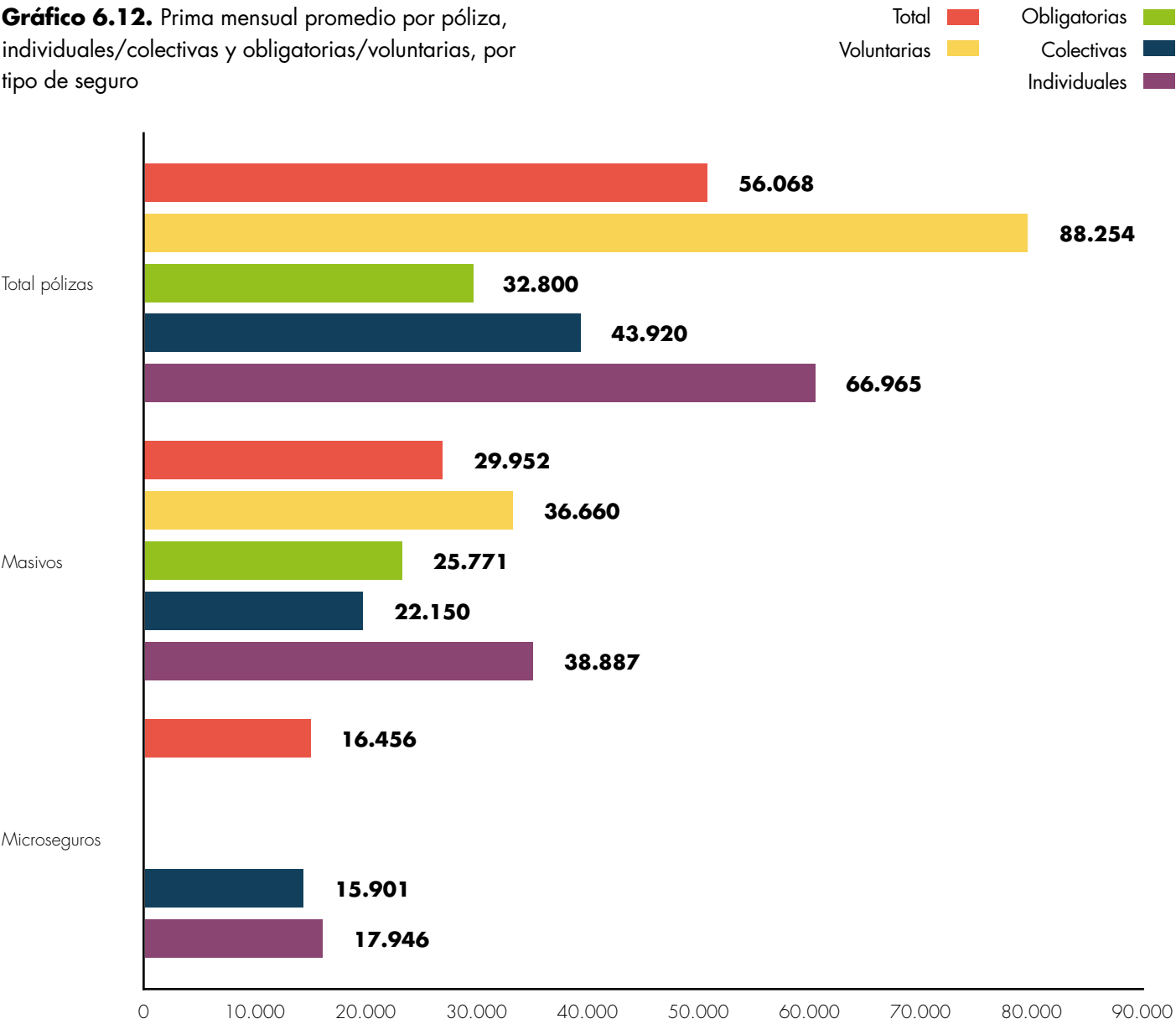
18. Se considera que una póliza es obligatoria si cumple con cualquiera de estas condiciones: i) se adquirió para cumplir con la normatividad vigente (como es el caso de pólizas de riesgos laborales, SOAT, terremoto o incendio de bienes inmuebles hipotecados a entidades vigiladas), ii) es requerida por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

Al analizar si las pólizas vigentes tienen la característica de ser individuales o colectivas (donde con una misma póliza se da cobertura a un grupo de personas), el 47,3 % de las pólizas vigentes al final de 2020 fueron colectivas, y representaron el 37,0 % de las primas emitidas durante el año. Por su bajo costo promedio y capacidad de aseguramiento de grupos de personas, las pólizas colectivas son mayormente usadas en microseguros: el 72,8 % de los que se encontraban vigentes en 2020 fueron colectivos, y repre-

sentaron el 70,4 % de las primas emitidas en microseguros. En el caso de los seguros masivos, las pólizas colectivas representaron el 53,4 % y el 39,5 % del valor de las primas emitidas en seguros masivos.

La prima mensual promedio por póliza es mayor cuando las pólizas son voluntarias e individuales, comportamiento observado para el total de pólizas de la entidad, microseguros y seguros masivos (gráfico 6.12).

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

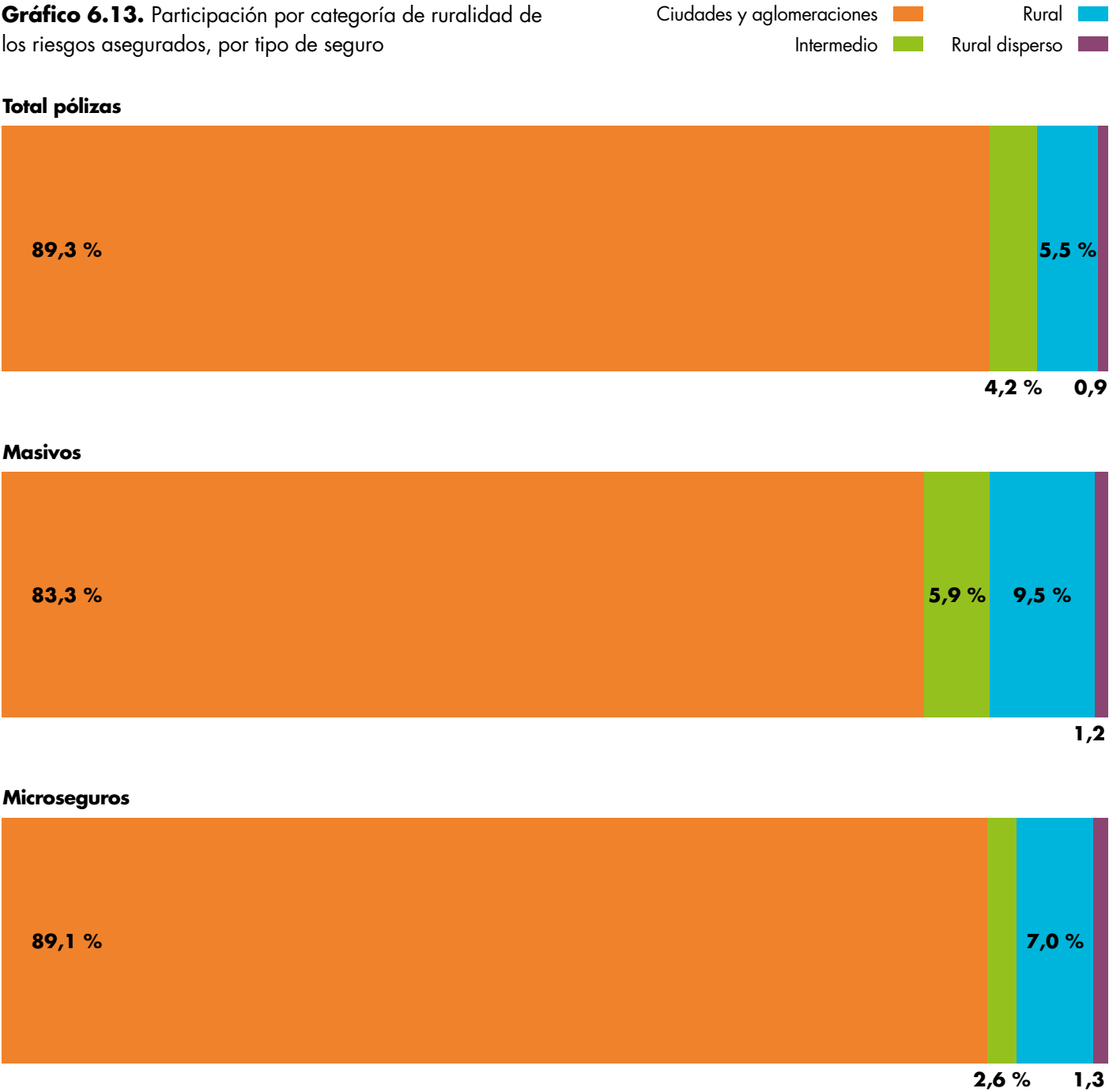


Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Por último, se analizó la ubicación de los riesgos asegurados por categoría de ruralidad. El 89,3 % de los riesgos asegurados (lugar de la propiedad o residencia de la vida asegurada) están localizados en ciudades; 4,2 %, en municipios intermedios; 5,5 %, en municipios rurales, y 0,9 %, en municipios rurales

dispersos. Esta composición no cambia significativamente para los microseguros o para el seguro masivo. Sin embargo, la participación de riesgos asegurados en municipios rurales y rurales dispersos es mayor para los seguros masivos (10,7 %) y para los microseguros (8,3 %) que para el total de la industria (6,4 %).

Gráfico 6.13. Participación por categoría de ruralidad de los riesgos asegurados, por tipo de seguro



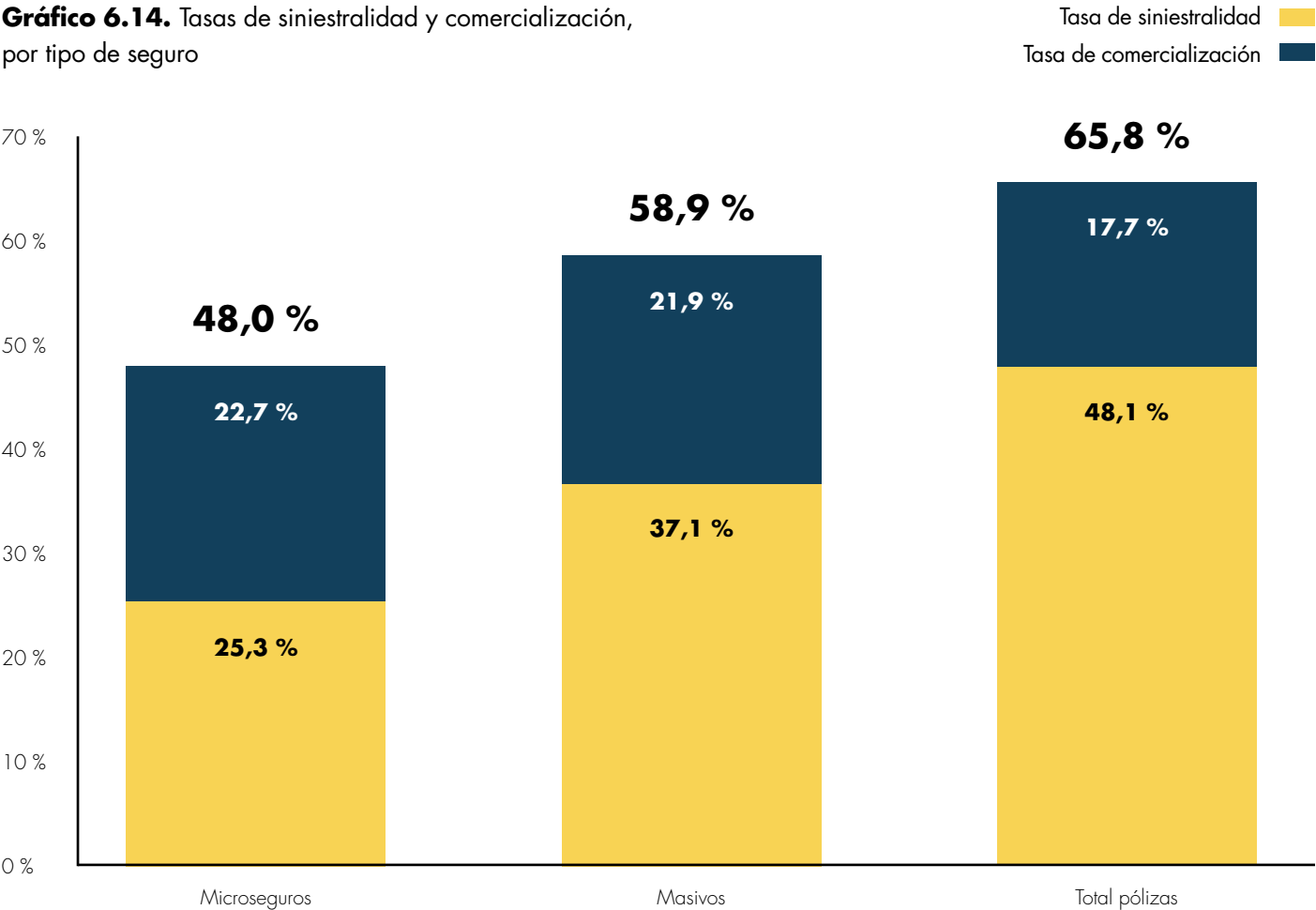
Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

6.7 Calidad del producto

La tasa de siniestralidad es la fracción de las primas emitidas que utilizó la aseguradora para indemnizar los siniestros de sus asegurados¹⁹. En 2020, esta tasa para el total de la industria fue de 48,1 %, siendo menor para el caso de los microseguros (25,3 %) y para los seguros masivos (37,1 %). Así, de cada \$100 en primas emitidas, la industria aseguradora reconoció a los beneficiarios de sus pólizas \$48 en siniestros. Este valor fue de \$25 si la póliza obtenida había

sido un microseguro, y de \$37 si se trataba de un seguro masivo, evidenciando el menor pago de siniestros a beneficiarios de este tipo de pólizas que para el promedio de la industria. Estos resultados son similares a los reportados en 2019 para el total de pólizas de la industria (48,8 %) y para los seguros masivos (36,3 %), mientras que para los microseguros la tasa de siniestralidad en 2019 (20,5 %) fue menor a la presentada en 2020.

Gráfico 6.14. Tasas de siniestralidad y comercialización, por tipo de seguro



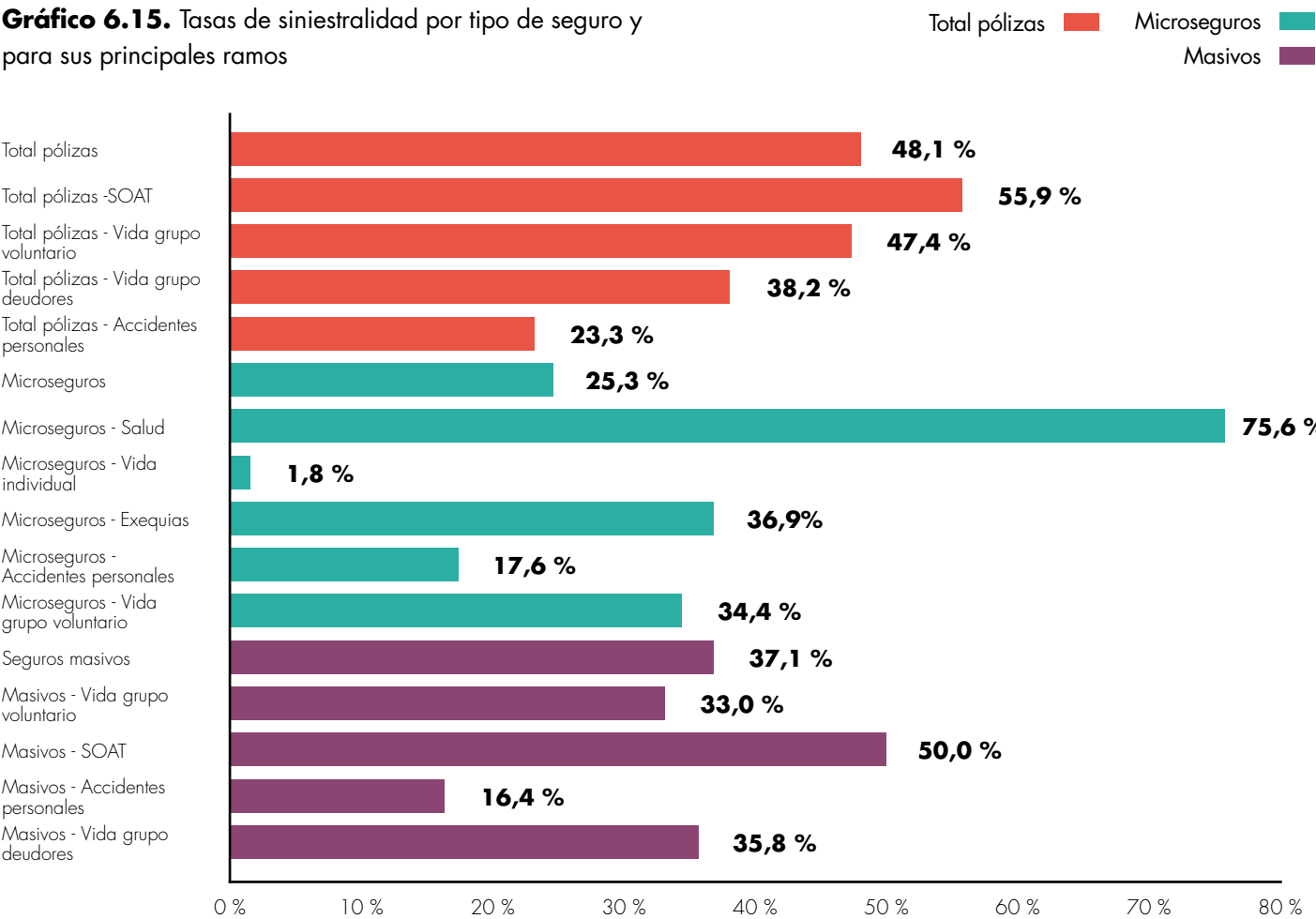
Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

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

Como se ha expuesto en este capítulo, los microseguros y los seguros masivos hacen mayor uso de canales de comercialización no tradicionales para contactar potenciales clientes y expedir sus pólizas, por lo que los costos de intermediación incluyen algún tipo de remuneración a estos canales. Al sumar los gastos de comercialización²⁰ como porcentaje de las primas emitidas a la tasa de siniestralidad (gráfico 6.14), se siguen observando menores valores en el caso de microseguros y seguros masivos que para el total de las pólizas de la industria. Ahora bien, no se cuenta con gastos administrativos y de personal por tipo de seguro que permitan afirmar que esta clase de gastos asociados a los microseguros o seguros masivos son mayores a los del promedio de la industria.

Al segmentar la tasa de siniestralidad en las principales líneas de negocio, se observó heterogeneidad entre ramos y tipo de seguros. Las mayores diferencias se dieron en los microseguros, donde se registró mayor uso por parte de asegurados en el ramo de salud (tasa de siniestralidad de 75,6 %), mientras que en las pólizas de vida individual los clientes no obtuvieron un valor significativo por la prima pagada (tasa de siniestralidad de 1,8 %). El gráfico 6.15 también evidencia que, aun para un mismo ramo como accidentes personales, la tasa de siniestralidad es mayor para el total de pólizas de la entidad (23,3 %) que para los microseguros (17,6 %) o los seguros masivos (16,4 %).

Gráfico 6.15. Tasas de siniestralidad por tipo de seguro y para sus principales ramos



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

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

De los siniestros pagados en 2020, el 38,0 % fueron a beneficiarios hombres; 24,3 %, a mujeres; 11,4 %, a mipymes, y 26,3 %, a la gran empresa. La participación en el valor de los siniestros pagados a beneficiarias mujeres es mayor en el caso de los microseguros y de los segu-

ros masivos que para el total de pólizas (gráfico 6.16). Sin embargo, los siniestros pagados a beneficiarias mujeres representaron el 63,8 % de los siniestros pagados a beneficiarios hombres, 58,0 % en el caso de microseguros y 48,8 % en seguros masivos.

Gráfico 6.16. Participación en la siniestralidad por sexo y tamaño de empresa, por tipo de seguro



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

El valor promedio del siniestro pagado en 2020 fue de \$3,92 millones: para microseguros, \$1,70 millones, y para seguros masivos, \$2,62 millones. La tasa de rechazos de siniestros²¹ fue mayor para los microseguros que para el total de pólizas y menor en el caso de los seguros masivos. Además, el número de días promedio para el pago del siniestro es significativamente menor en el caso de microseguros y seguros masivos²².

Por último, el nivel de insatisfacción de los usuarios, medido por el número de quejas por cada 1.000 pólizas vigentes, es mayor para los microseguros y menor para los seguros masivos. Parte del crecimiento en quejas asociadas a microseguros durante 2020 está relacionada con el crecimiento en la tasa de rechazos observada en el periodo (en 2019 la tasa de rechazos de microseguros fue de 10,3 %, y el número de quejas por cada 1.000 pólizas fue 3,96).

Tabla 6.1. Variables asociadas con el pago del siniestro y satisfacción de usuarios, por tipo de seguro (2020)

	Siniestro promedio	Taza de rechazo de siniestros	Número de días promedio para pago de siniestro	Número de quejas por cada 1.000 pólizas vigentes
Total pólizas	3.920.729	12,7 %	42,4	3,31
Microseguros	1.702.402	13,8 %	18,5	5,16
Seguros masivos	2.617.334	10,5 %	30,8	2,71

Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

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

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

Glosario

C

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

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

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

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

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

Cuentas de ahorro de trámite simplificado (CATS): son depósitos a la vista y están dirigidas a personas naturales. Las CATS pueden activarse a través del celular, con el número de cédula y su fecha de expedición. Contrario a las cuentas de ahorro electrónicas, las cuentas de ahorro de trámite simplificado sí podrán tener tarifas por comisiones de cuota de manejo, retiros o transferencias. El límite de débitos mensuales de estas cuentas es de 3 SMMLV y el saldo máximo es de 8 SMMLV.

Cuentas de ahorro electrónicas (CAE): son depósitos a la vista dirigidos a las personas pertenecientes al nivel 1 del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén), desplazados inscritos en el Registro Único de Población Desplazada o beneficiarios de

programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano. Los establecimientos de crédito y las cooperativas autorizadas no pueden cobrar a los titulares por el manejo de la cuenta de estos productos ni por uno de los medios habilitados para su operación. Así mismo, estos tienen hasta dos (2) retiros en efectivo y una consulta de saldo realizadas por el cliente al mes y no generan comisiones a favor de estas entidades. Las CAE tienen un límite de débitos mensuales de 3 SMMLV.

D

Depósitos de bajo monto: son depósitos a la vista cuyo único titular son personas naturales. Introducidos por el Decreto 222 de 2020, estos unifican los depósitos electrónicos, cuentas de ahorro de trámite simplificado y cuentas de ahorro electrónicas en una categoría. Entre sus características generales, se establece un saldo máximo de depósitos de 8 SMMLV, un monto acumulado máximo de las operaciones débito al mes de 8 SMMLV y puede ser ofrecido por los establecimientos de crédito, las SEDPES y las cooperativas facultadas para desarrollar la actividad financiera, y su trámite de apertura debe ser simplificado.

Depósitos electrónicos (DE): son depósitos a la vista donde el titular puede ser una persona natural o jurídica y cuya apertura puede hacerse a través del celular con el número de documento de identidad. Están asociados a uno o más instrumentos o mecanismos que permiten a su titular, mediante documentos físicos o mensajes de datos, extinguir una obligación dineraria, transferir fondos o hacer retiros. Los depósitos electrónicos pueden ser de trámite simplificado o de trámite ordinario. La principal función de los depósitos electrónicos con trámite simplificado de apertura es servir de canal para la dispersión de subsidios, donde su límite de débitos mensuales y de saldo máximo es igual a 3 SMMLV. En caso de que, con recursos diferentes a los provenientes de programas de subsidios o beneficios otorgados por el Estado Colombiano, el saldo en el depósito o cuenta supere el límite máximo previsto para el trámite simplificado de apertura, se deberá adelantar el trámite ordinario de apertura, el cual implica, además, el trámite de conocimiento del cliente y control de lavado de activos.

E

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

I

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

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

M

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

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

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

N

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

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

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

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

S

SEDPE: son entidades financieras vigiladas por la Superfinanciera, con requisitos regulatorios livianos, que pueden captar ahorros del público únicamente para ofrecer los servicios de pagos, giros, transferencias, recaudo y ahorro. Estas operaciones estarán exentas del gravamen a los movimientos financieros – GMF siempre que los retiros no excedan de 65 Unidades de Valor Tributario – UVT por mes.

T

Transacciones monetarias: las transacciones monetarias son operaciones realizadas por usuarios de los corresponsales bancarios las cuales son: i) recaudo, pagos y transferencia de fondos; ii) envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional; iii) depósitos y retiros en efectivo y transferencias de fondos que afecten dichos depósitos, incluyendo los depósitos electrónicos; iv) desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito, al igual que la activación de productos preaprobados de crédito; y v) recibir y entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario y de operaciones de envío y recepción de giros.

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

Referencias

- + Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). Censo Nacional de Población y Vivienda - 2018. Bogotá D.C., Colombia.
- + Superintendencia de Economía Solidaria. (2020). Reporte. Bogotá, D.C.: Superintendencia de Economía Solidaria.
- + Superintendencia Financiera de Colombia. (2020). Uso de productos y servicios financieros - Formato 534. Bogotá D.C., Colombia.
- + Transunion- CIFIN. (2020). Informe anual inclusión financiera. Bogotá, D.C., Colombia: Transunion.
- + Unidad de Regulación Financiera. (2021). Obtenido de URF página web: <http://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf>

