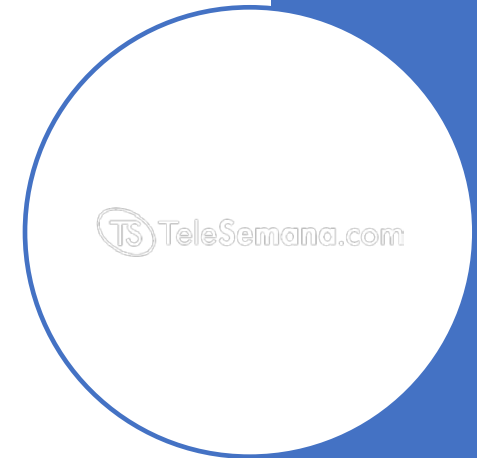


# Inclusión financiera con aplicaciones de las TICs: poderosa combinación de oportunidades de negocios para Colombia



Álvaro Turriago Hoyos  
Bogotá, octubre 2 de 2019

# Agenda

- I. Postulados
- II. Inclusión financiera y desarrollo económico
- III. Colombia
- IV. ¿Brechas o oportunidades?
- V. Estrategias

# I. Postulados

1. “Sociedad del Conocimiento” (Porter, 1999; Drucker, 1985; Machlup, 1962), el principal recurso generador de riqueza es el conocimiento operativo que contienen las tecnologías. Recurso intangible que se puede transar con facilidad debido a la existencia de Internet y de las TIC en general.
2. La innovación es la dimensión que produce el cambio.
3. Las TIC contribuyen al crecimiento económico y al desarrollo social por el impulso que dan a los negocios.

II

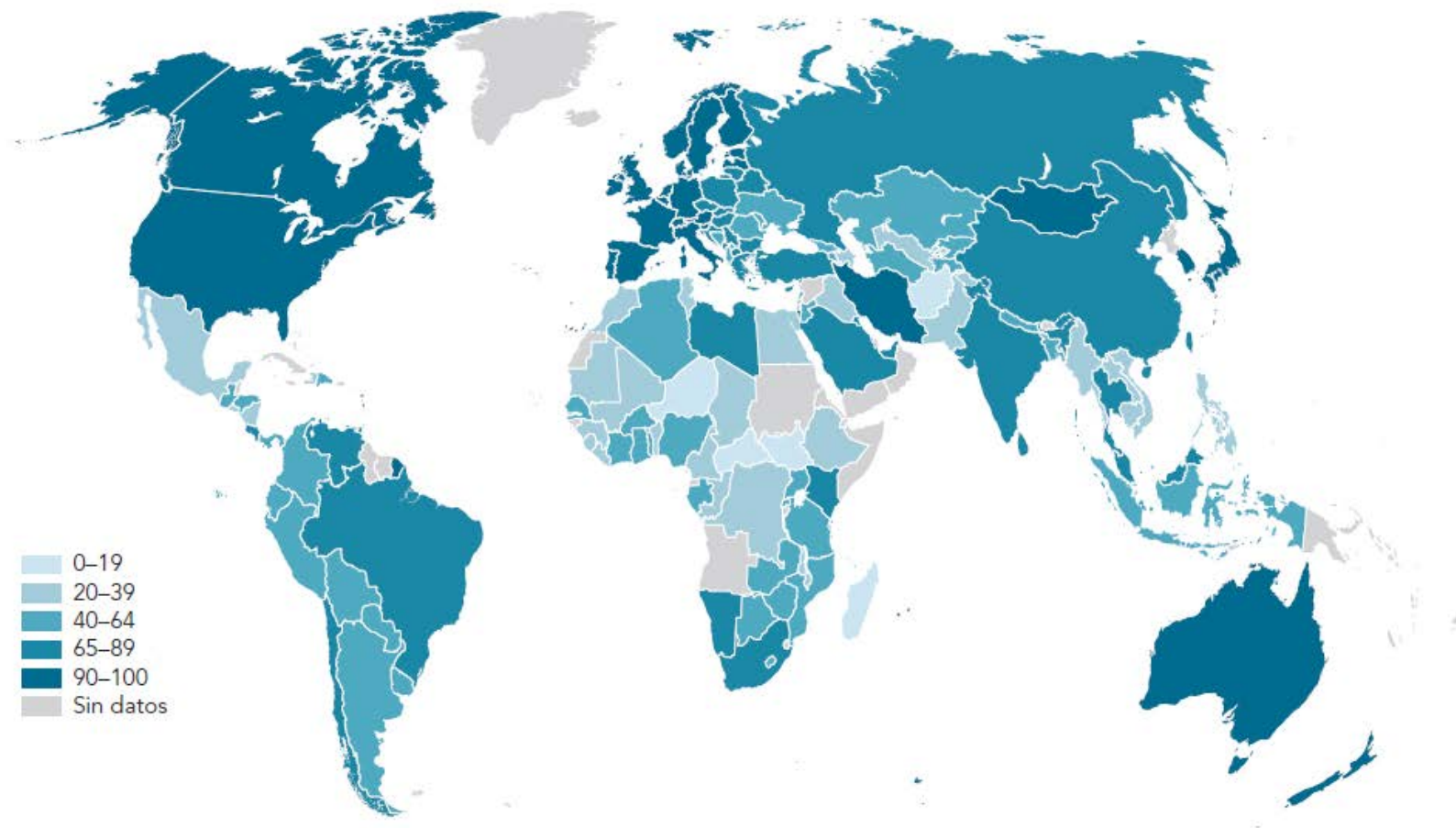
# Inclusión Financiera y Desarrollo Económico

## Las TIC son claves ...

- Porque impulsan la inclusión financiera, lo cual significa que personas y empresas, tengan acceso a productos financieros que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2018)
- La masificación de las tecnologías significa que las TIC son factor clave para mejorar productividad, crecimiento económico y desarrollo social, convirtiéndose en estrategias de impulso a los negocios. (Banco Mundial, 2018)
- Alrededor de 2,500 millones de personas no utilizan servicios financieros formales y el 75 % de los pobres no tiene cuenta bancaria. (Banco Mundial, 2018)
- La inclusión es clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. (Banco Mundial, 2018)

# Hay avances en Inclusión Financiera

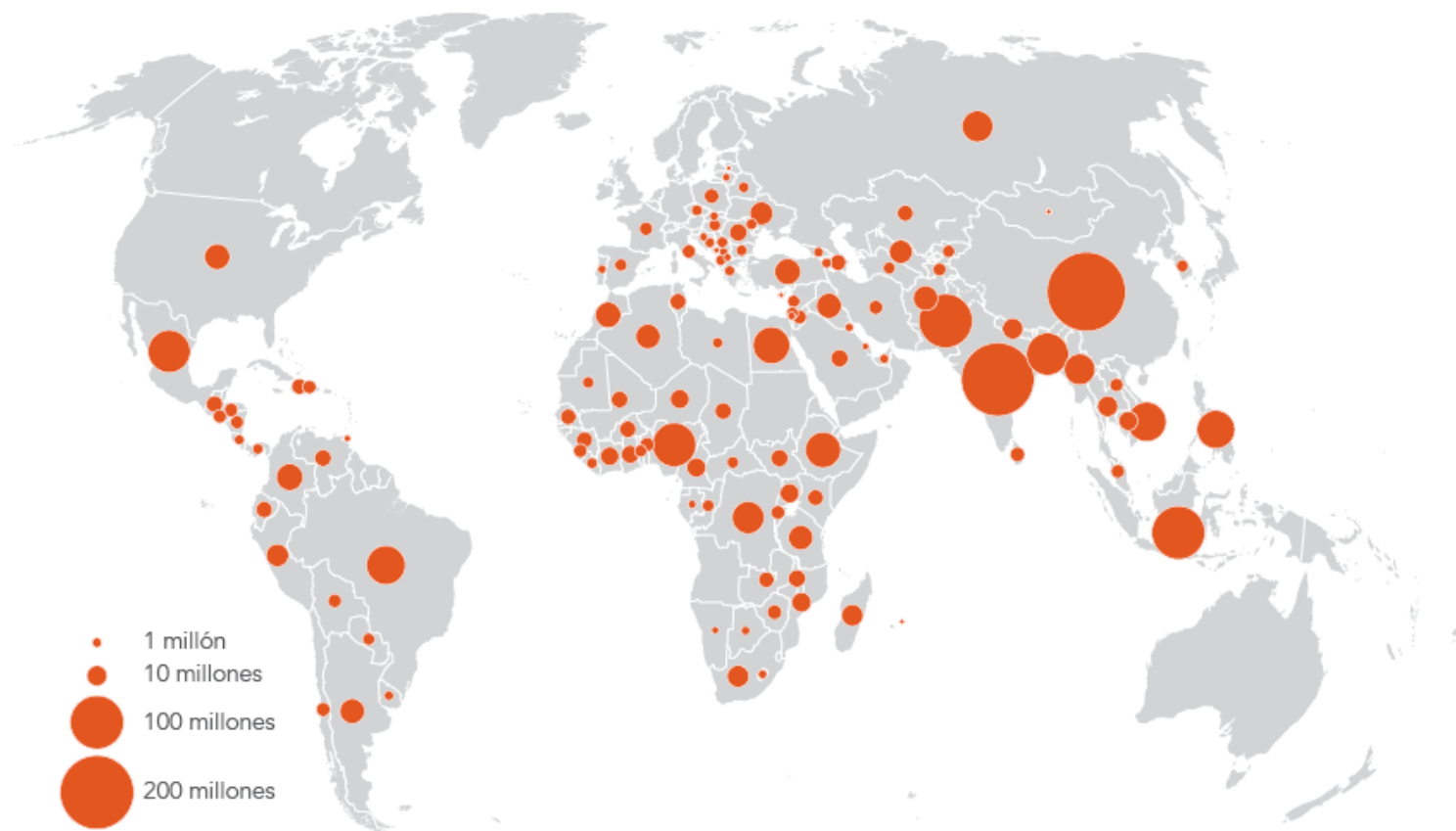
Hoy, el 69 % de los adultos del mundo tienen una cuenta  
Adultos con una cuenta (%), 2017



Fuente: Base de datos Global Findex.

# Así como también hay carencias

En el mundo, 1700 millones de adultos no tienen cuenta  
Adultos sin cuenta, 2017



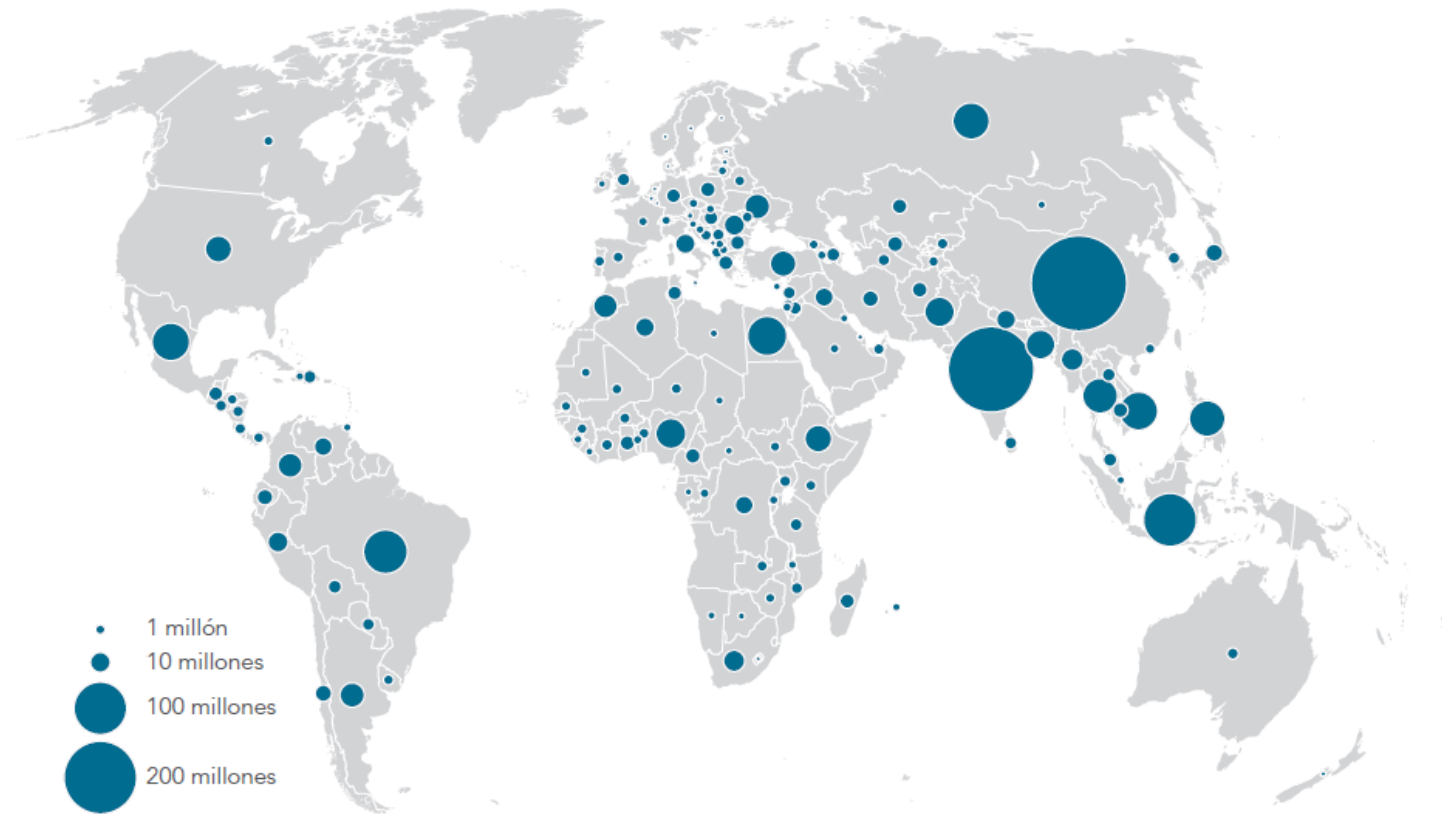
Fuente: Base de datos Global Findex.

Nota: No se muestra datos referentes a economías en las que la proporción de adultos sin cuenta es el 5 % o menos.

# Y hay aspectos por mejorar

**Mil millones de adultos que tienen cuenta aún pagan las facturas de servicios públicos en efectivo**

Adultos que tienen cuenta y pagaron las facturas de los servicios públicos en efectivo durante el año anterior, 2017



Fuente: Base de datos Global Findex.



# Hay buenas intenciones: G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion

## **PRINCIPLE 1: Promote a Digital Approach to Financial Inclusion**

*Promote digital financial services as a priority to drive development of inclusive financial systems, including through coordinated, monitored, and evaluated national strategies and action plans.*

## **PRINCIPLE 2: Balance Innovation and Risk to Achieve Digital Financial Inclusion**

*Balance promoting innovation to achieve digital financial inclusion with identifying, assessing, monitoring and managing new risks.*

## **PRINCIPLE 3: Provide an Enabling and Proportionate Legal and Regulatory Framework for Digital Financial Inclusion**

*Provide an enabling and proportionate legal and regulatory framework for digital financial inclusion, taking into account relevant G20 and international standard setting body standards and guidance.*

## **PRINCIPLE 4: Expand the Digital Financial Services Infrastructure Ecosystem**

*Expand the digital financial services ecosystem—including financial and information and communications technology infrastructure—for the safe, reliable and low-cost provision of digital financial services to all relevant geographical areas, especially underserved rural areas.*

## **PRINCIPLE 5: Establish Responsible Digital Financial Practices to Protect Consumers**

*Establish a comprehensive approach to consumer and data protection that focuses on issues of specific relevance to digital financial services.*

## **PRINCIPLE 6: Strengthen Digital and Financial Literacy and Awareness**

*Support and evaluate programs that enhance digital and financial literacy in light of the unique characteristics, advantages, and risks of digital financial services and channels.*

## **PRINCIPLE 7: Facilitate Customer Identification for Digital Financial Services**

*Facilitate access to digital financial services by developing, or encouraging the development of, customer identity systems, products and services that are accessible, affordable, and verifiable and accommodate multiple needs and risk levels for a risk-based approach to customer due diligence.*

## **PRINCIPLE 8: Track Digital Financial Inclusion Progress**

*Track progress on digital financial inclusion through a comprehensive and robust data measurement and evaluation system. This system should leverage new sources of digital data and enable stakeholders to analyze and monitor the supply of—and demand for—digital financial services, as well as assess the impact of key programs and reforms.*

III

Colombia

- Una revisión cuidadosa de la evolución de los indicadores de inclusión financiera en Colombia, haciendo comparaciones internacionales permite identificar dos frentes:
  - Conocer los niveles de desarrollo de nuestro país frente al resto del mundo
  - Identificar las brechas que, al ser superadas, se constituyen en importantes posibilidades de promoción de negocios para el sistema financiero colombiano.

## Titularidad de cuentas en entidades del sistema financiero: mayores de 15 años

	2011	2014	2017
Por encima de 90%			
Alemania	98%	99%	99%
Corea	93%	94%	95%
España	93%	98%	94%
Estados Unidos	88%	94%	93%
Francia	97%	97%	94%
Japón	96%	97%	98%
Entre 80% y 60%			
Brasil	56%	68%	70%
Chile	42%	63%	74%
China	64%	79%	80%
India	35%	53%	80%
Rusia	48%	67%	76%
Sudáfrica	54%	70%	69%
Entre 50% y 30%			
Argentina	33%	50%	49%
<b>Colombia</b>	<b>30%</b>	<b>39%</b>	<b>46%</b>
Ecuador	37%	46%	51%
México	27%	39%	37%
Nigeria	30%	44%	40%
Vietnam	21%	31%	31%

## Titularidad de cuentas en entidades del sistema financiero: mayores de 15 años

Entre los países con mayores niveles de titularidad de cuentas en entidades del sector financiero se encuentran los países más desarrollados del mundo, con valores por encima del 90%.

Brasil y Chile resaltan como países de América Latina con indicadores medios, equiparables a China, Rusia e India.

Colombia se ubica en el rango inferior, con valores por debajo del 50%, siendo superada por Ecuador, Argentina, pero por encima de México.

Vale la pena resaltar que en el caso colombiano este indicador ha mostrado una permanente tendencia a aumentar.

Titularidad de Cuentas. Hombres				Titularidad de Cuentas. Mujeres			
	2011	2014	2017		2011	2014	2017
Por encima de 90%				Por encima de 90%			
Alemania	98%	98%	99%	Alemania	99%	99%	99%
Corea	93%	95%	95%	Corea	93%	93%	95%
España	95%	98%	96%	España	92%	98%	92%
Estados Unidos	92%	92%	94%	Estados Unidos	84%	95%	93%
Francia	97%	98%	97%	Francia	97%	95%	91%
Japón	96%	96%	98%	Japón	97%	97%	98%
Entre 80% y 60%				Entre 80% y 60%			
Brasil	61%	72%	73%	Brasil	51%	65%	68%
Chile	43%	68%	78%	Chile	41%	59%	71%
China	68%	81%	84%	China	60%	76%	76%
India	44%	63%	83%	India	26%	43%	77%
Rusia	49%	64%	75%	Rusia	48%	70%	76%
Sudáfrica	56%	70%	68%	Sudáfrica	51%	70%	70%
Entre 50% y 30%				Entre 50% y 30%			
Argentina	56%	70%	68%	Argentina	32%	51%	51%
Colombia	36%	44%	49%	Colombia	25%	34%	42%
Ecuador	40%	52%	60%	Ecuador	33%	41%	43%
México	33%	39%	41%	México	22%	39%	33%
Nigeria	33%	54%	51%	Nigeria	26%	34%	27%
Vietnam	24%	30%	31%	Vietnam	19%	32%	30%

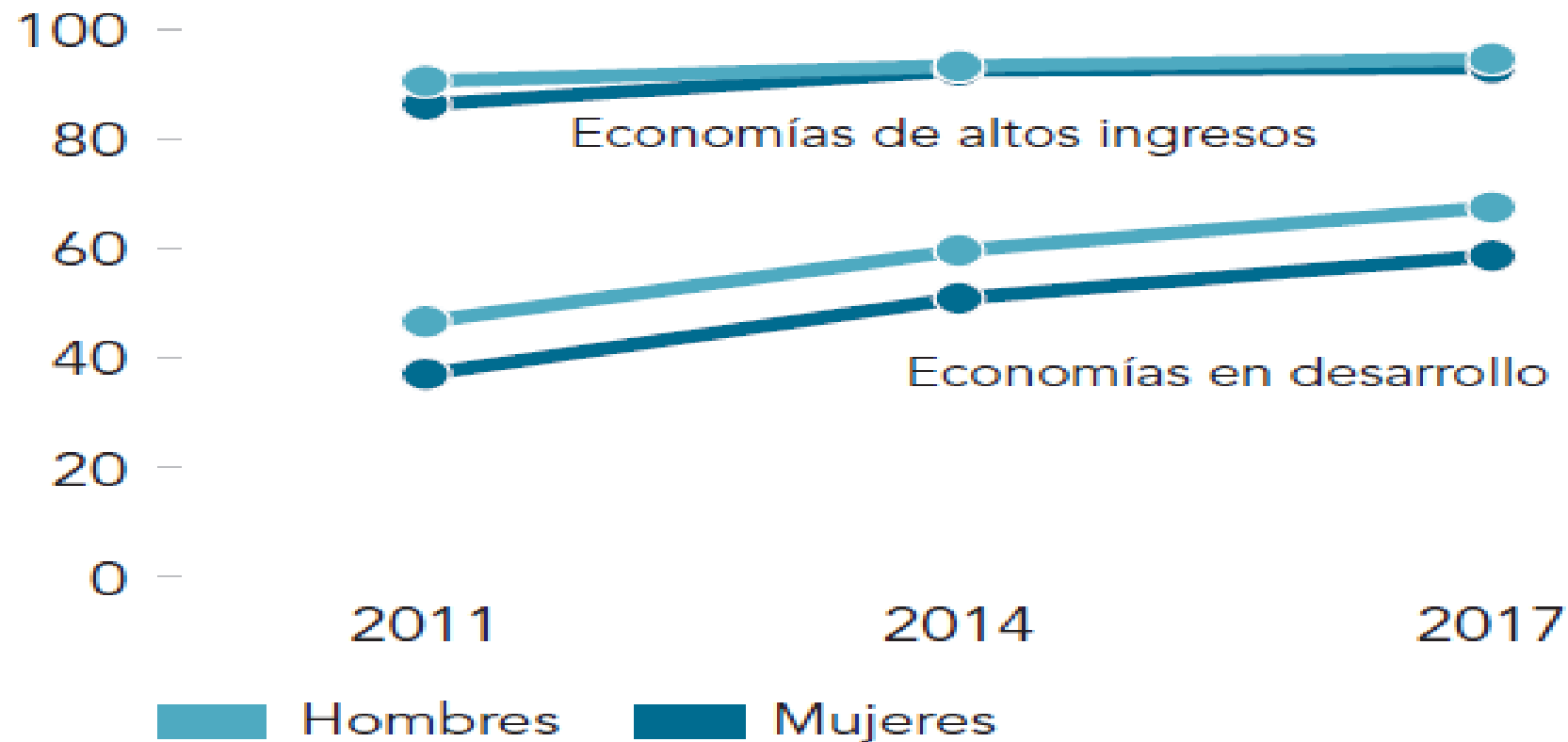
Fuente: Base de datos Global Findex 2018

# Inclusión financiera: comparación por género

- La comparación por género permite evidenciar que en los países muy desarrollados la diferencia entre hombres y mujeres es prácticamente inexistente.
- Vale la pena resaltar que en el caso de India y China la titularidad de los hombres es bastante más alta en los hombres. Idéntica situación se puede sostener respecto de Ecuador y México.
- Para el caso colombiano la brecha es de relativa importancia.

# La brecha de género en la titularidad de las cuentas persiste en las economías en desarrollo

Adultos con una cuenta (%)





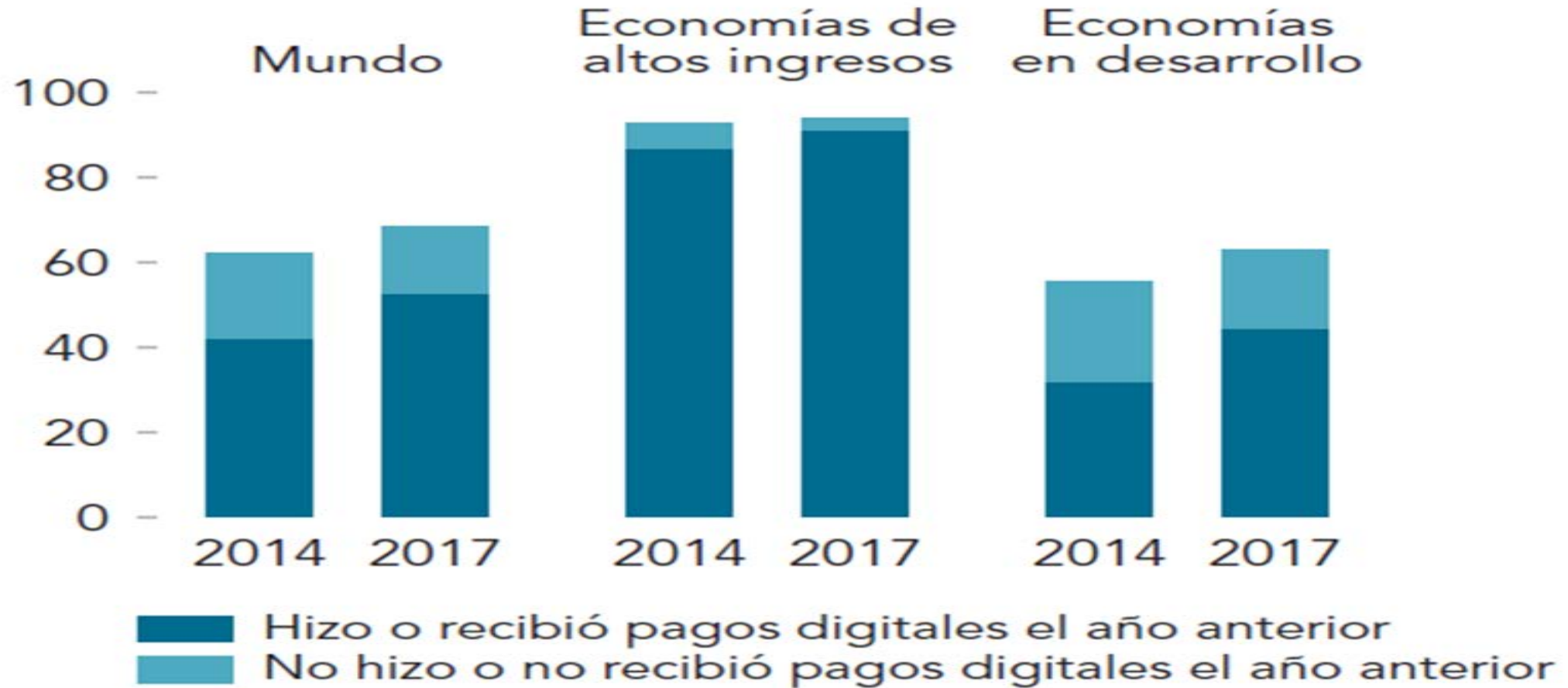
# Cobertura, transaccionalidad y acceso: funciones de cualquier sistema financiero

- El indicador de inclusión financiera en Colombia los últimos diez años mejoró significativamente pasando de 55,5% a 81,4%.
- De los 34 millones de adultos en Colombia, 28 millones ya tienen acceso digital a los servicios financieros.
- En Colombia los productos con mayor penetración han sido la cuenta de ahorro y el crédito de consumo, incluyendo la tarjeta de crédito.
  - 25,8 millones de adultos tenían una cuenta de ahorro, 8,9 millones una tarjeta de crédito y 6,8 millones un crédito de consumo. En síntesis 68,5% de los adultos tiene un producto financiero activo o vigente; 78,0% de los adultos contaba con algún producto de depósito; y 40,5% de los adultos tenía algún producto de crédito vigente.

Fuente: (Banca de Las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, Reporte de Inclusión Financiera 2018).

# Más personas que tienen cuenta la están usando para pagos digitales

Adultos con una cuenta (%)



Fuente: Base de datos Global Findex 2017

Ahorró en una institución financiera (% de edad 15+)			
	2011	2014	2017
Por encima de 50%			
Alemania	56%	58%	55%
Corea	47%	53%	55%
España	35%	48%	51%
Estados Unidos	50%	54%	62%
Francia	50%	52%	48%
Japón	51%	60%	64%
Por debajo de 20%			
Brasil	10%	12%	14%
Chile	12%	15%	21%
China	32%	41%	35%
India	12%	14%	20%
Rusia	11%	15%	14%
Sudáfrica	22%	33%	22%
Argentina	4%	4%	7%
<b>Colombia</b>	<b>9%</b>	<b>12%</b>	<b>9%</b>
Ecuador	15%	14%	12%
México	7%	14%	10%
Nigeria	24%	27%	21%
Vietnam	8%	15%	14%

Dueños de Tarjeta de crédito (% 15+)			
	2011	2014	2017
Entre 60% y 40%			
Alemania	36%	46%	53%
Corea	56%	56%	64%
España	42%	54%	54%
Estados Unidos	62%	60%	66%
Francia	38%	44%	41%
Japón	64%	66%	68%
Entre 20% y 30%			
Brasil	29%	32%	27%
Chile	23%	28%	30%
China	8%	16%	21%
<b>Colombia</b>	<b>10%</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>
Rusia	10%	21%	20%
Sudáfrica	8%	13%	9%
Argentina	22%	27%	24%
Debajo de 10%			
Ecuador	10%	6%	9%
México	13%	18%	10%
Nigeria	1%	3%	3%
Vietnam	1%	2%	4%
India	2%	4%	3%

Fuente: Base de datos Global Findex 2017

Manifestaciones del uso de depósitos en instituciones financieras, cuentas de ahorro, presenta a Colombia con un nivel bajo de bancarización.

Respecto del uso del crédito, representado por las tarjetas de crédito, Colombia presenta un nivel intermedio

## En síntesis ...

- Los encargados de la política económica en Colombia buscan llevar el índice de inclusión financiera para todo el país, que a la fecha es de 81,3%, a un 85%. Para el sector rural, el objetivo es pasar este mismo guarismo de 61% a 68%. Vale la pena señalar que Bogotá posee el indicador más alto de todo el país con un 98,5%.

IV

# Brechas y Oportunidades de Desarrollo

# Brechas

- El último Reporte de Inclusión Financiera para Colombia, identifica tres importantes brechas :
  - Reducida inclusión financiera de jóvenes
  - Reducida inclusión financiera de mujeres
  - Reducida inclusión financiera de la población rural

“Dos retos de gran envergadura. Incluir financieramente a 6,3 millones de adultos colombianos, equivalentes al 18,6% de la población mayor de edad del país. De estos, el 40,9% está en la ciudades, el 25,1% en municipios intermedios, el 17,8% en municipios rurales y el 16,2% en municipios rurales dispersos.”

# Resumen de las Brechas en Colombia

- El acceso a productos financieros como la cobertura caen a medida que aumenta la ruralidad de los municipios. En cuanto al acceso, el indicador de inclusión financiera osciló entre el 88,7% para las ciudades y aglomeraciones y el 55,4% para los municipios rurales dispersos
- Los adultos más jóvenes o la generación de los *centennials*, con edades entre los 18 y 25 años, los más excluidos financieramente. Mientras el indicador de este grupo etario fue del 57,3%, el de la población entre los 41 y 65 años o *baby boomers*, que tuvo el indicador más alto, fue del 89,1%.
- En 2018, el 80,0% de las mujeres adultas del país tenía acceso al menos un producto financiero, en comparación con el 82,6% de los hombres. Los montos promedio de los préstamos otorgados a mujeres fueron inferiores al de los hombres para todas las modalidades de colocación.

Fuente: (Banca de Las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, Reporte de Inclusión Financiera 2018).

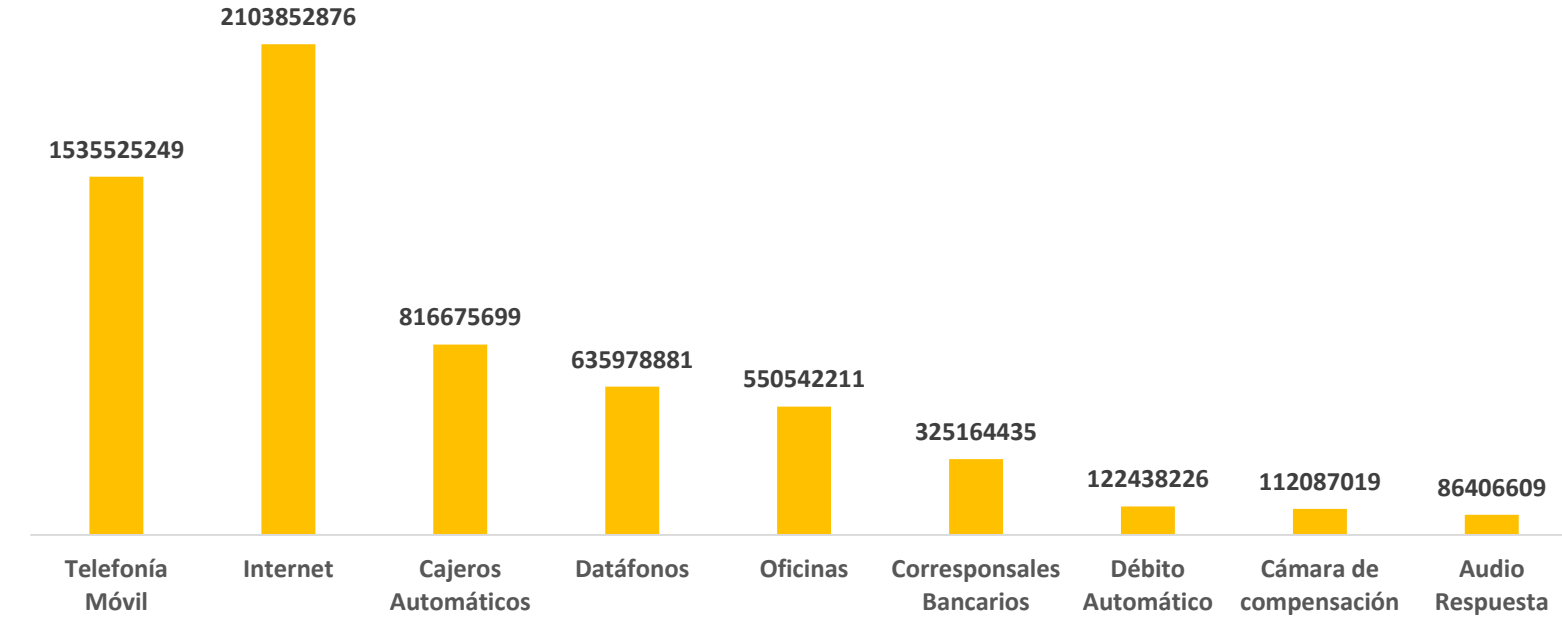
v

Estrategias

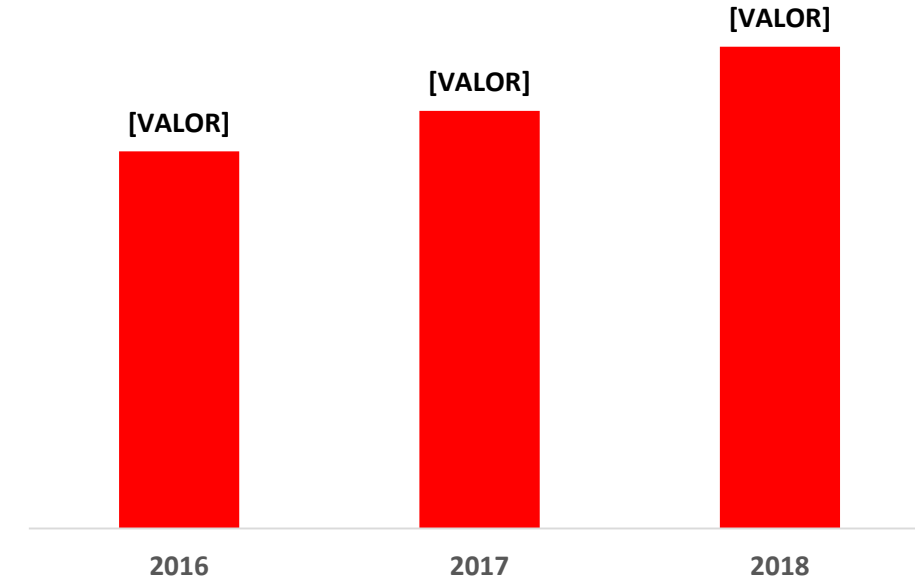


En el impulso al número de transacciones que hagan los sistemas financieros, apoyados en las TIC, está la clave del éxito de las instituciones financieras y por ende del desarrollo económico de las sociedades.

## Transacciones (monetarias y no monetarias) Sistema Financiero Colombiano por canales en 2018



## Número de Transacciones (monetarias y no monetarias). Sistema Financiero Colombiano



Canal	2016	2017	2018
Telefonía Móvil	197,331,398	330,765,450	1,535,525,249
Internet	2,295,131,790	2,574,088,241	2,103,852,876
Cajeros Automáticos	762,647,270	814,174,526	816,675,699
Datáfonos	516,613,837	565,029,230	635,978,881
Oficinas	649,196,062	606,302,762	550,542,211
Corresponsales Bancarios	184,076,395	234,218,127	325,164,435
Débito Automático	106,835,895	109,646,525	122,438,226
Cámara de compensación	111,933,940	103,935,138	112,087,019
Audio Respuesta	98,449,892	112,475,903	86,406,609
<b>Total</b>	<b>4,922,216,479</b>	<b>5,450,635,902</b>	<b>6,288,671,205</b>

Las transacciones financieras, monetarias y no monetarias, se adelantan en Colombia por varios canales. Internet es sin duda alguna el canal más representativo, seguido en su orden por la telefonía móvil, los cajeros automáticos, los datáfonos, las oficinas tradicionales y los corresponsales bancarios.

## Los retos ...

- Derivados fundamentalmente de los cambios sociales, tecnológicos, científicos, y económicos.
  - Sociales: crecimiento de la clase media con mayor poder de compra
  - Tecnológico: 5G y lo que implica enfrentarnos a niveles de almacenamiento de la información y velocidad en su transmisión. Nuevos productos (Uber, patinetas, Netflix, Rappi, Amazon, partidos de fútbol)
  - Científicos: El cambio de paradigma que la biología y la genética significan
  - Económicos: La fortaleza del sistema capitalista actual y el surgimiento de economías como las de China.

Estrategias ...

Tres son las grandes variables sobre las que descansa el manejo de los estrategias que manejan el cambio (Ansoff, 1957):

- La tecnología
- El producto
- El mercado

# Matriz de Ansoff 3x3

## Matriz Producto/Mercado 3x3

	<b>Mercado Existente</b>	<b>Mercado en expansión</b>	<b>Mercado Nuevo</b>
<b>Producto Existente</b>	<b>Penetración de mercado</b>	<b>Expansión de mercado</b>	<b>Desarrollo de mercados</b>
<b>Producto Mejorado</b>	<b>Reformulación de producto</b>	<b>Producto mejorado para ampliar mercado</b>	<b>Producto mejorado para abrir nuevo mercado</b>
<b>Producto Nuevo</b>	<b>Complementación o sustitución</b>	<b>Diversificación parcial</b>	<b>Diversificación total</b>

# Estrategias

Las fuentes que permiten anticipar el cambio , provienen de siete fuentes (Drucker, 1985):

- **Lo Inesperado:** Bien vengan de éxitos o de fracasos, las sorpresas siempre indican algo: un cambio en los hábitos de los clientes, en el mercado, en el sector...
- **Lo incongruente:** Generalmente no son visibles, pero anuncian que algo importante está a punto de suceder. Por lo que es fundamental analizarlas a fondo.
- **La necesidad de adelantar y establecer un proceso:** Muchas veces surgen en los procesos cuellos de botella, que obligan a innovar para solucionarlos.
- **Los Cambios en los sectores económicos y en el mercado:** Casi siempre suelen pillar desprevenidos, pero significan una nueva oportunidad para innovar. Lo mejor es mantener un cierto método para estar atentos y prever los cambios.
- **Los Cambios Demográficos:** El aumento de la esperanza de vida o la incorporación de población inmigrante son factores que influyen en los mercados. Envejecimiento de la población.
- **Las Nuevas Tendencias:** Los cambios en las percepciones de los consumidores terminan condicionando su comportamiento, por lo que hay que estar atentos a estas transformaciones para innovar. Medio ambiente.
- **Nuevos conocimientos.** Suponen una de las fuentes principales para la innovación, pero muchas veces son los menos predecibles al incorporar múltiples y diversas clases de conocimiento (tecnología, psicología, artes, moda...)

# Referencias Bibliográficas

- 2019, Banca de Las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, Reporte de Inclusión Financiera 2018.
- 2019, Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones Primer Semestre 2019.
- 2018, Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones Segundo Semestre 2018.
- 2017, Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones Segundo Semestre 2017.
- 2016, Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones Segundo Semestre 2016.
- 2018, Banco Mundial. Inclusión financiera en <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>
- 2018, Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar y Jake Hess. *La base de datos Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*. Cuadernillo de reseña. Washington, DC: Banco Mundial. Licencia: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO
- 2017, Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, and Jake Hess. *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington, DC: World Bank. doi:10.1596/978-1-4648-1259-0. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO
- 2016, G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion en <https://www.gpfi.org/publications/g20-high-level-principles-digital-financial-inclusion>
- 1999, Porter, M. *On competition*. Harvard Business Review series.
- 1985, Drucker, P. *Innovation and Entrepreneurship. Principles and Practice*, Harper & Row, New York.
- 1962, Machlup, F. *The production and distribution of knowledge in the United States*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- 1957, Ansoff, I. *Strategies for Diversification*, Harvard Business Review.

# Muchas gracias

[alvarotuh@unisabana.edu.co](mailto:alvarotuh@unisabana.edu.co)