

Discurso de Instalación

17° Congreso SAFE

Custodios de Yuli Carolina

- Hace 10 años contábamos con una banca donde fundamentalmente todos los parámetros eran físicos. Más de la mitad de las transacciones eran físicas, había un uso generalizado del cheque como medio de pago, el principal mecanismo de seguridad era la banda magnética en las tarjetas y las consultas de saldo se realizaban en cajeros automáticos. Hoy, el 80% de las transacciones son digitales, los cheques casi han desaparecido, y las tarjetas de crédito han adoptado el chip como estándar de seguridad, reemplazando la banda magnética.
- A la vez que la banca evolucionó de la mano de la tecnología se crearon nuevos desafíos en materia de seguridad para los cuales la banca está preparada. El sector bancario recibe, en promedio, 60 ciberataques por segundo, de los cuales la materialización de uno de ellos es muy cercana a cero. Además, el tiempo de respuesta para los clientes que reportan un caso de fraude es superior al que se puede recibir en redes sociales como X o Google.
- A futuro, la banca necesitará prepararse para los retos en ciberseguridad que traerá el sistema de pagos inmediatos, el sistema de Open Finance y la masificación del uso de la inteligencia artificial.

21 de octubre de 2024

Director:

Jonathan Malagón González

ASOBANCARIA:

Jonathan Malagón González
Presidente

Alejandro Vera Sandoval
Vicepresidente Técnico

Germán Montoya Moreno
Director Económico

Para suscribirse a nuestra publicación semanal Banca & Economía, por favor envíe un correo electrónico a bancayeconomia@asobancaria.com

Discurso de Instalación

17° Congreso SAFE

Custodios de Yuli Carolina

Buenos días a todos. Quiero comenzar saludando al señor ministro de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el doctor Mauricio Lizcano. Muchas gracias por acompañarnos nuevamente en este congreso, ministro Lizcano; A Duvalier Sánchez, representante a la Cámara del partido Alianza Verde; a mi coronel Edwin Urrego, director de la DIJIN; a Francisco Espinosa, doctor Francisco, delegado para riesgo operacional y ciberseguridad de la Superintendencia Financiera de Colombia; a nuestra buena amiga Ana Carolina Ramírez, subdirectora de Pago de Bajo Valor del Banco de la República, quien además está en una de sus semanas más importantes ya que justo ayer se lanzó "Bre-B"; A Andrés Duque, presidente de RedeBan; a Roberto Boyacá, presidente de Incredito, aliados y amigos; a los exministros Juan Carlos Pinzón, exministro de Defensa y exembajador ante Estados Unidos; al exministro Gabriel Vallejo, buen amigo, exministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible, gran líder empresarial y magnífico conferencista, por demás, en temas de experiencia y servicio.

A los amigos de los medios de comunicación, especialmente a la directora del diario El Heraldo, a Erika Fontalvo; a todos los conferencistas, a los miembros del comité de prevención de fraudes y ciberseguridad, que son los anfitriones de este evento, especialmente a Rafael Aguirre, su presidente. Compañeros de Asobancaria, señoras y señores, muy buenos días.

Bienvenidos a la edición número 17 del SAFE, nuestro congreso de seguridad. Esta vez quisimos poner un nombre distinto a la presentación: "Custodios de Yuli Carolina", porque queremos, a través de la experiencia de un cliente, contar cómo hemos ido evolucionando en los desafíos que enfrentamos estas direcciones y cuáles son los que tendremos a futuro, como abre bocas de algunos de los temas que estaremos conversando en el marco de este foro.

Lo primero, ¿quién es Yuli Carolina? Yuli Carolina es una colombiana vallenata de 38 años, nacida en Valledupar, pero vive en Bogotá. Es administradora de empresas, gana 5 millones de pesos mensuales y trabaja en un concesionario. Yuli Carolina, hace 10 años, tenía 28 años. Se estaba graduando de una especialización y, como buena parte de los que nacieron en la década de los 80 en este país, ha sido una usuaria intensiva del sistema financiero colombiano. Para ese momento, ya estaba incluida financieramente, no solamente a través de productos transaccionales, donde tenía entre otras cosas su nómina, sino también de unos primeros productos de crédito.

Hace 10 años, una usuaria como Yuli Carolina se enfrentaba a un sistema financiero donde fundamentalmente todos los parámetros eran físicos, eran presenciales. Hace 10 años, no fue mucho, yo trabajaba en esta industria, trabajaba en este sector, era el vicepresidente técnico de Asobancaria. Hace 10 años, cuando hacíamos este encuentro, el 55% de las transacciones se hacía en canales físicos. Había un dato que me sorprendía muchísimo, el 80% de las consultas de saldo se hacía en cajeros automáticos. Fue hace muy poco. Hace 10 años, la gente salía de su casa, hacía una fila, entraba al cajero automático y revisaba cuánto era su saldo, el 80%, y no

Editor

Germán Montoya
Director Económico

Participaron en esta edición:

Jonathan Malagón González

2024 | Programación
Calendario
Eventos

¡Un año recargado
de temáticas clave para
impulsar nuestra economía!



22°
Congreso
de Riesgos

Noviembre 14 y 15
Cartagena



12°
Encuentro
Tributario

Noviembre 29
Bogotá D.C.

Patrocinios:

Sonia Elias
+57 320 859 72 85
sellas@asobancaria.com

Inscripciones:

Call Center
eventos@asobancaria.com
Cel +57 321 456 81 11
57 601 326 66 20

Aso
Ban
Caria

Acercas la
Banca a los
Colombianos

estoy hablando de hace muchas décadas, no, fue hace solo 10 años. El 55% de las transacciones era en canales físicos. Hace tan solo 10 años, teníamos más de 26 millones de cheques anuales en circulación. Hoy, el cheque está absolutamente en desuso, pero hace una década teníamos 26'200.000 cheques. Además, el estándar de seguridad de las tarjetas de crédito era la banda magnética, todas nuestras tarjetas tenían banda magnética y el 73% de las tarjetas en circulación, alrededor de 29.5 millones de tarjetas de crédito, tenían como único mecanismo de seguridad la banda magnética. Ya existía el chip, pero el 73%, insisto casi 30 millones de plásticos, tenían fundamentalmente banda magnética como mecanismo de seguridad, y nada más. Esa era la realidad que enfrentaba Yuli Carolina hace 10 años, y en ese contexto vivió su primera experiencia de fraude.

Este era el fraude bancario de hace 10 años, como ustedes pueden ver, un datáfono, en el que supuestamente se debía hacer la transacción, pero estaba viciado, se clonaba la tarjeta, se tomaba la información de la banda, y a través de esta, se materializaba el fraude en consumo a la tarjeta. Esa fue la primera experiencia desfavorable de Yuli Carolina con el sistema financiero desde el punto de vista del fraude, en un mundo absolutamente presencial, dominado con supremacía por lo físico. Lo que más ocurría eran delitos de este tipo, delitos de esta naturaleza.

Nosotros, durante la última década, hemos cambiado muchísimo como industria. La industria no se parece a lo que era. Estoy contento, estuve 4 o 5 años en mi primera temporada en Asobancaria, y cuando volví, estaba dichoso de decir que volvía a una industria completamente distinta, porque hemos tenido que evolucionar, y lo hemos hecho de la mano de la tecnología, ministro. Lo hemos hecho de la mano de la tecnología, porque hoy, solo el 21% de las transacciones se hace a través de mecanismos físicos. Casi el 80% de las transacciones son digitales. Antes, era mitad y mitad, con una prevalencia de lo físico, pero hoy el 80% de las transacciones son digitales. En Colombia, hacemos 31,000 transacciones bancarias por minuto de manera ininterrumpida, todos los minutos, todos los días, incluidos sábados, domingos y festivos. Hacemos más de 30,000 transacciones por minuto, y de esas, el 80% son digitales. Un mundo completamente distinto.

Segundo, los cheques, que hace 10 años ascendían a 26 millones anuales, hoy han disminuido a 3.6 millones anuales y decreciendo. Para el año entrante, proyectamos menos de 3 millones, y en 5 años, esperamos tener menos de 1 millón. Claramente, los cheques están en vía de extinción y hoy, el 0% de las tarjetas utiliza exclusivamente banda magnética. Algunas tarjetas, especialmente internacionales, aún tienen banda magnética, pero el estándar es el chip. Así que los datos que mencionábamos hace un par de diapositivas hoy son absolutamente distintos.

Y nosotros, en el entretanto, fuimos haciendo grandes esfuerzos para que, desde el punto de la experiencia del cliente, personas como Yuli Carolina, y todos los colombianos, puedan ver mejoras importantes en materia de seguridad. Si revisamos estas tipologías de delito, lo que ha pasado en Colombia es muy interesante. Lo primero es la clonación de tarjetas, es un delito prácticamente extinto mi coronel, ha caído un 86%, todavía se sigue habiendo,

incluso hablábamos con Roberto Bojacá frecuente de esto. Sin embargo, viendo los grandes números y viendo las tendencias, la clonación de tarjetas es un delito extinto en Colombia.

Segundo, el fleteo, ese detestable delito que pone en amenaza la integridad física de las personas víctimas de esos robos bien sea en cajeros automáticos o en sucursales bancarias, en 10 años ha caído un 50%. Uno dirá que en Colombia van a haber 900 casos de fleteo, es muy alto, deberían ser muchos menos, pero saben que pasó durante la última década? la percepción de seguridad ciudadana en este país se deterioró muchísimo. El atraco callejero, un delito comparable, ha crecido más del 300% respecto a la última década. El fleteo, va para el otro lado, va disminuyendo, no va a llegar a 0 si seguimos teniendo una alta incidencia de efectivo, pero vamos en la dirección correcta, mientras hay más delitos físicos de otro tipo en Colombia, los delitos físicos de tipo bancario van en otra dirección.

Y el tercer delito, y este siempre me genera frustración, es el hurto a entidades financieras y uno piensa en el lejano oeste, parece rarísimo que alguien se le ocurra decir "vamos a robar un banco: somos una banda criminal, robémonos un banco". A quien se le ocurre hacer un taquillazo en Colombia. La verdad a nosotros nos frustra la caída del taquillazo, porque nos parece insuficiente, No tiene los mismos niveles o la misma magnitud de lo que estamos viendo en fleteo o lo que estamos viendo en clonación de tarjetas. Incluso, les confieso, antes de la pandemia, el taquillazo en pandemia había aumentado.

Un año antes de pandemia, hubo cerca de 200 taquillazo, pero hoy la cifra es de alrededor de 100, revirtiendo la tendencia al alza. Sin embargo, nosotros nos declaramos absolutamente insatisfechos con los resultados, mi coronel, en materia de Taquillazo, porque sigue siendo un delito que, aunque en el cardinal no parecen tantos, uno dice se les ocurrió 100 veces a los colombianos entrar a robarse un banco, 100 veces es muchísimo, debería ser 0. Este tipo de delitos debería estar completamente extinto, como lo está en el resto del mundo. Entonces en Colombia nos hace falta un largo camino por recorrer.

Si bien es cierto que tenemos mejoras muy claras en temas de delitos físicos conforme la transaccionalidad física va cayendo y va migrando desde el punto de vista digital, como es apenas natural, también tenemos un relevo en los desafíos. No es gratuito, la tecnología nos ha traído muchas cosas positivas, pero nos trae un escenario de nuevos desafíos, de nuevas tipologías de delitos y nuevos esfuerzos a los que la banca se tiene que enfrentar.

Y esto es, Yuli Carolina en su segunda experiencia de fraude. Hace 10 años por primera vez la robaron, le hicieron fraude en un negocio financiero, se le resolvió a la semana, los SLA's, los tiempos medios de servicio de fraude hace una década eran una semana, una experiencia que fue dramáticamente mala, pero recientemente esta es la tipología de delito. A Yuli Carolina la roban este año exactamente con un mensaje de este tipo donde le dicen que su servicio de streaming no podía procesarse por un problema de pago, con el logo del banco, le piden dar click a un enlace para ingresar sus datos para cargar su servicio de streaming, y en un acto de poco cuidado, pero también con la premura de tantos

mensajes que nos llegan hoy en el día a día, pone sus datos. Inmediatamente hay acceso a la cuenta y termina materializándose el fraude, en este caso fue desalojar todo lo que está permitido en el parámetro de seguridad hasta máximo un nivel, todo lo que se podía se desalojó.

Segundo caso de fraude en 10 años. El primero, había sido una clonación de tarjeta. Y el segundo, fue un mensaje de texto con información engañosa donde termina habiendo robo de datos personales. Como ese que vimos de Yuli Carolina, nosotros el año pasado tuvimos 407.000 colombianos que fueron víctimas de fraude bancario a través de canales electrónicos, 407 mil, ministro, son muchísimos, 407 mil colombianos el año pasado sufrieron un fraude.

Este año llevamos 225,000 casos con corte a julio, esperamos que la cifra final se sitúe entre 415,000 y 440,000, un deterioro frente al año pasado, pero, igual, el número es escandaloso. A 407.000 colombianos les pasó lo de Yuli Carolina el año pasado, que cayeron en una trampa de este tipo y se materializó un fraude. Estos fraudes que se materializaron el año pasado le costaron al sistema financiero más de medio billón de pesos. Lo que se perdió, lo que se robó, lo que fue objeto a reclamación fue medio billón de pesos. Más de 400 mil colombianos que fueron robados y robos que ascendieron a los 553 mil millones de pesos. Una situación francamente inquietante cuando uno mira los crecimientos interanuales. Si bien este año no es tan fuerte, esa cifra era la cuarta parte hace un lustro.

Que estamos haciendo para afrontar esta realidad?. Lo primero, hemos estado haciendo una inversión grandísima en este sector. El sector bancario invierte todos los años más de 500,000 millones de pesos en seguridad bancaria. Esto sí que lo saben nuestros proveedores, acá llegan de todo el mundo, porque Colombia es un país que invierte, y lo hace más que proporcional frente al promedio de América Latina. Esta es una industria que invierte medio millón de pesos todos los años en cómo mejorar esa experiencia al cliente.

Lo segundo, a pesar de que nosotros tuvimos 60 ciberataques por segundo en 2023, solo dos se materializaron. Son cifras de miles de millones de ataques, pero la verdad, es que tuvimos menos ataques materializados que el resto de América Latina y eso es positivo teniendo una incidencia todavía mucho más grande. Ojo, 60 por segundo y solo se materializaron 2.

Finalmente, y esta es la que a mi más me interesa, desde el punto de vista del cliente: por cada 100,000 pesos que transó digitalmente, solo llegaron a tener compromiso, en promedio, 6 pesos debido a fraudes, y tras surtirse la reclamación, que la inmensa mayoría se dan en primer contacto (el 60% se resuelve en primer contacto), el nivel de compromiso de los \$6 se reduce a menos de \$1. Es decir, que por cada \$100.000 pesos que transa en Colombia se pierde, entre comillas, menos de \$1. Esta cifra en América Latina es de \$14. Desde el punto de vista del cliente esto se compara favorablemente frente a la región.

Y los tiempos de respuesta son importantísimos, los tiempos de respuesta para delitos físicos en Colombia eran de 1 semana, los delitos que estamos viendo en la banca digital tienen un tiempo

promedio de 1 día, ¿Saben cuánto es en Estados Unidos? 2 días, ¿Saben cuánto es en el Reino Unido? 1 día. Para ponerlo en perspectiva, una queja en plataformas como Twitter se resuelve en 2 días, una queja Facebook se resuelve en 2 días, una Google se resuelve en 2 días, mientras que una queja por un delito financiero digital en los bancos en Colombia se responde en un día. Desde el punto de experiencia al cliente estamos mejorando.

Nosotros tenemos prepararnos para el futuro. Cómo se verá Yuli Carolina en 10 años?, probablemente la gerente del concesionario, y si sigue en la racha de que cada 10 años se está materializando un escenario de fraude tenemos que alistarnos desde ya, para que los clientes a los que hoy les roban los datos y a los que hace 10 años tenían un problema de clonación de tarjetas, no vayan a materializar otra situación a la vuelta de 2 lustros.

Y solamente para hacer un comentario muy rápido y con esto cierro, alguno de los temas en los que tendremos que estar listos, que tendremos que trabajar, en los que tendremos que pensar y en los que debatiremos intensamente durante la jornada de hoy y durante la jornada de mañana, es, por ejemplo, esa noticia tan maravillosa que se le compartió ayer al país sobre "Bre-B", el sistema de pagos inmediatos del Banco de la República, que va a ser importantísimo para la experiencia del cliente, pero que también trae consigo desafíos, como ya lo vimos en Brasil. Por ejemplo, PIX fue tremendamente exitoso, pero el crecimiento del fraude es incontrolable, el 80% del fraude en Brasil está en PIX, y hemos estudiado muchísimo, hablamos con las autoridades, la experiencia al cliente se ha deteriorado y esto ha pasado en todos los países que han abrazados este tipo de iniciativas de sistemas de pagos inmediatos, lo que no quiere decir que no se tenga que hacer. Pero esa fue la consideración ayer que se hizo en el lanzamiento y que más se usó sobre la mesa, pilas con el fraude en el sistema de pagos inmediatos, nuestro PIX se llama Bre-B.

Segundo, el Open Finance. El Plan Nacional de Desarrollo, ministro, incluyó el artículo de traer Open Data a Colombia y de hecho lo que finalmente va a reglamentar la URF no es Open Data en el sentido más amplio sino Open Finance. Ya hay un precursor de eso que es la circular 007 de la Superintendencia Financiera de febrero, donde fija los protocolos en los que se comparte la información financiera en Open Finance y ahora lo que se quiere es volver obligatoria. Hay aspectos importantes en la reglamentación de Open Finance sobre los que tendremos que reflexionar: ¿A quién le vamos a entregar la información?, ¿Quién va a ser el que va a cuidar la idoneidad del receptor de la información?. Porque entre los bancos es muy fácil, y además es muy fácil poner las sanciones a todos los que estamos vigilados, pero si sale una empresa no vigilada que se llama "Alejandro te presta", y solicita la información a los bancos y estos están en la obligación de pasarle los datos a "Alejandro te presta", y el usuario acepta, y con ese botón mágico que dice "Si acepto todo" pasa la información a "Alejandro te presta" y este resulta ser un bandido, haciéndole blackmailing al usuario con información sensible, como la vinculada a los créditos hipotecarios y que está asociada al estado de salud del usuario, y amenaza al usuario con publicar o subir su información, entonces, ¿De quién es la responsabilidad?, ¿La responsabilidad es del banco?, ¿Quién es el sujeto de sanción?, ¿Quién repara al ciudadano?, entonces, ¿Cuál va a ser el repositorio?, y sobre eso ya nos dirá la superintendencia

financiera. Nos alegra que la URF haya sacado provecho de lo que hizo la Superfinanciera, y que la Superfinanciera juegue el rol de centralizador nos parece indispensable.

Y tercero, y con esto cierro, son los desafíos de inteligencia artificial con la identificación. Nosotros tenemos 100.000 seguidores en TikTok y vemos frecuentemente videos de personas simulando que se encuentran con su yo de niños, entonces para esto lo que tienen que hacer es subir su foto de niños y hacer un proceso de reconocimiento facial, para que la aplicación lo haga. Existe otro montando un caballo, para esta es necesario tomar muchas fotos del cuerpo de la persona sentado, la última semana de agosto en Medellín, se pagaban 40,000 pesos a quienes permitían que les tomaran una fotografía detallada del iris.

Las personas están regalando información crítica, como la distancia al ojo, los 173 parámetros de biometría facial, la están regalando, bien sea a través de la diversión de aplicaciones o con empresas criminales que la están buscando. Ya lo hacen directo, no tienen que engañar a la gente, le dicen te pago plata por fotografiar tu cara, y la gente no sabe que sus parámetros de autenticación biométrica son un activo que hay que cuidar. Tenemos que trabajar mucho más los bancos y las autoridades en hacer pedagogía, siempre podemos ir más allá, ese tipo de retos seguirán siendo análisis en este congreso.

Porque en manos de ustedes, de este equipo de trabajo, está que nosotros podamos seguir mostramos resultados tan importantes en seguridad física y mejorando de manera tan clara en seguridad digital. De ustedes depende que esta industria siga siendo el custodio de Yuli Carolina, de ustedes depende, de nosotros y del trabajo conjunto con el gobierno depende que sigamos siendo los custodios de todos los colombianos. Muchísimas gracias.

Principales indicadores macroeconómicos

Colombia

	2021		2022				2023				2024*
	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	Total
Producto Interno Bruto											
PIB Nominal (COP Billones)	1192,6	1462,5	385,3	379,9	398,0	409,3	1572,5	398,9	406,5	...	1708,4
PIB Nominal (USD Billions)	318,5	344,6	81,0	85,8	98,4	99,5	382,3	103,8	103,7	...	428,5
PIB Real (COP Billones)	907,4	907,4	236,1	239,1	245,7	257,2	978,2	237,2	244,9	...	995,8
PIB Real (% Var. interanual)	11	7,3	2,9	0,1	-0,6	0,3	0,9	0,7	2,1	...	1,8
Precios											
Inflación (IPC, % Var. interanual)	5,6	13,1	13,3	12,1	11,0	9,2	9,3	7,4	7,2	5,8	5,6
Inflación sin alimentos (% Var. interanual)	3,4	10	11,4	11,6	11,5	5,0	10,3	8,8	7,65	6,5	5,7
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	3981	4810	4627	4191	4054	3822	3822	3842	3918	4164,2	4014
Tipo de cambio (Var. % interanual)	16	20,8	23,5	1,5	-10,6	-19,3	-19,3	-17,0	-11,4	3,6	5
Sector Externo											
Cuenta corriente (USD millones)	-17951	-	-2996	-	-1758	-	-9715	-	-	...	-11140
Déficit en cuenta corriente (% del PIB)	-5,7	-6,2	-3,7	-2,6	-1,8	-2,1	-2,7	-1,9	-1,6	...	-2,6
Balanza comercial (% del PIB)	-6,4	-4,8	-2,7	-2,5	-1,5	-2,2	-2,3	-1,9	-2,2	...	-3,0
Exportaciones F.O.B. (% del PIB)	13,6	21,3	21,1	19,2	17,6	17,3	18,6	15,8	16,6	...	-17,2
Importaciones F.O.B. (% del PIB)	18	26,1	23,8	21,7	19,0	19,5	20,9	17,7	18,7	...	14,2
Renta de los factores (% del PIB)	-2,8	-4,9	-4,8	-3,7	-3,8	-3,3	-4,0	-3,3	-3,1	...	-3,3
Transferencias corrientes (% del PIB)	3,4	3,6	3,8	3,5	3,4	3,4	3,6	3,3	3,7	...	3,4
Inversión extranjera directa (pasivo) (% del PIB)	3	4,9	5,1	6,2	4,0	3,8	4,8	3,6	2,7
Sector Público (acumulado, % del PIB)											
Bal. primario del Gobierno Central	-3,6	-1	0,3	1,2	0,2	...	-0,3	-0,9
Bal. del Gobierno Nacional Central	-7	-5,3	-0,9	0,0	-0,7	-2,7	-4,3	-1,2	-2,1	...	-5,6
Bal. primario del SPNF	-3,5	-1,4	1,5	-0,2
Bal. del SPNF	-7,1	-6	-2,7	-4,9
Indicadores de Deuda (% del PIB)											
Deuda externa bruta	53,9	53,4	55,2	56,1	53,6
Pública	32,2	30,4	31,4	31,8	30,9
Privada	21,7	23	23,8	24,2	22,8
Deuda neta del Gobierno Central	60	57,7	54,1	52,2	52,2	53,8	53,8	51,5	55,4	...	55,3

*Proyecciones de Asobancaria. Los datos fiscales corresponden a lo proyectado por el Gobierno Nacional en el MFMP 2024

Fuentes: DANE, Banco de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Estados financieros del sistema bancario Colombia

	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23	ago-24 (a)	jul-24	ago-23 (b)	Var. real anual (b) - (a)
Activo	729.841	817.571	924.121	959.797	971.704	964.458	947.928	-3,4%
Disponible	53.794	63.663	58.321	64.582	56.736	53.486	68.028	-21,4%
Inversiones	158.735	171.490	180.818	189.027	202.095	199.017	181.676	4,8%
Cartera de crédito	498.838	550.204	642.473	655.074	664.839	664.280	654.151	-4,2%
Consumo	150.527	169.603	200.582	196.005	188.948	189.177	198.231	-10,2%
Comercial	263.018	283.804	330.686	338.202	349.894	349.978	339.334	-2,8%
Vivienda	72.565	82.915	95.158	102.972	107.099	106.336	99.166	1,8%
Microcrédito	12.727	13.883	16.047	17.896	18.899	18.788	17.420	2,2%
Provisiones	37.960	35.616	37.224	39.752	40.058	40.211	40.414	-6,6%
Consumo	13.729	12.251	15.970	18.644	18.527	18.601	18.604	-6,2%
Comercial	17.605	17.453	16.699	16.335	16.689	16.792	17.218	-8,7%
Vivienda	2.691	3.021	3.189	3.413	3.410	3.367	3.293	-2,4%
Microcrédito	1.133	913	858	1.181	1.344	1.351	1.107	14,4%
Pasivo	640.363	713.074	818.745	856.579	862.976	857.544	846.153	-3,9%
Depósitos y otros instrumentos	556.917	627.000	686.622	731.321	759.286	754.387	722.217	-0,9%
Cuentas de ahorro	246.969	297.412	297.926	286.217	299.098	300.024	271.397	3,9%
CDT	154.188	139.626	207.859	272.465	289.731	289.033	272.949	0,0%
Cuentas Corrientes	75.002	84.846	80.608	75.483	71.145	69.830	72.079	-7,0%
Otros pasivos	9.089	9.898	11.133	10.841	11.073	11.473	12.060	-13,5%
Patrimonio	89.479	104.497	105.376	103.218	108.729	106.914	101.775	0,7%
Utilidades (año corrido)	4.159	13.923	14.222	8.133	5.435	4.574	5.648	-9,3%
Ingresos financieros de cartera	45.481	42.422	63.977	91.480	58.529	51.456	60.363	-8,6%
Gastos por intereses	14.571	9.594	28.076	60.093	37.414	33.055	39.360	-10,4%
Margen neto de intereses	31.675	33.279	38.069	35.918	24.496	21.546	23.975	-3,7%
Indicadores (%)								
Calidad	4,96	3,89	3,61	4,90	5,00	5,01	4,77	0,22
Consumo	6,29	4,37	5,44	8,10	7,54	7,67	7,54	0,01
Comercial	4,55	3,71	2,73	3,42	3,82	3,80	3,61	0,21
Vivienda	3,30	3,11	2,47	3,03	3,50	3,42	2,76	0,73
Microcrédito	7,13	6,47	5,46	8,50	9,74	10,03	7,41	2,34
Cubrimiento	153,5	166,2	160,6	123,8	120,6	120,7	129,4	8,80
Consumo	145,1	165,4	146,4	117,4	130,0	128,2	124,5	5,45
Comercial	147,1	165,6	184,7	141,2	124,8	126,4	140,4	-15,66
Vivienda	112,3	117,1	135,5	109,3	91,0	92,6	120,2	-29,11
Microcrédito	124,8	101,7	97,9	77,7	73,0	71,7	85,8	-12,79
ROA	0,6	1,7	1,5	0,8	0,8	0,8	0,9	-0,05
ROE	4,6	13,3	13,5	7,9	7,6	7,4	8,4	-0,85
Solvencia	16,3	20,5	17,1	16,5	17,0	16,8	16,0	1,03
IRL	213,1	204,4	183,7	194,0	190,2	180,8	185,9	4,26
CFEN G1	0,0	113,5	109,6	115,5	114,6	114,7	111,7	2,86
CFEN G2	0,0	134,4	127,3	134,4	131,2	131,7	126,2	4,98

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Principales indicadores de inclusión financiera

Colombia

	2021					2022					2023		2024				
	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2
Profundización financiera - Cartera/PIB (%) EC + FNA	52,3	50,7	49,5	49	50,9	50	49,4	48,6	48,3	48,3	47,1	46,8	46,7	46,2	46,2	45,9	45,4
Efectivo/M2 (%)	16,02	16,51	16,46	17,04	17	16,2	15,9	15,6	16,3	16,3	14,7	14,3	13,9	15,0	15,0	14,2	14,08
Cobertura																	
Municipios con al menos una oficina o un corresponsal bancario (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-	-	100	100	-	-
Municipios con al menos una oficina (%)	72,8	72,9	72,8	72,8	79,5	79,1	77,8	77,8	78,7	78,7	-	-	-	78,7	78,7	-	-
Municipios con al menos un corresponsal bancario (%)	100	100	100	92,7	92,7	98,6	98,7	99,6	100	100	-	-	-	100	100	-	-
Acceso																	
Productos personas																	
Indicador de bancarización (%) SF*	89,4	89,4	89,9	90,5	90,5	91,2	91,8	92,1	92,3	92,3	-	-	-	94,6	94,6	-	-
Adultos con: (en millones)																	
Al menos un producto SF	32,7	32,9	33,1	33	33,5	33,8	34,2	34,4	34,7	34,7	-	-	-	36,1	36,1	-	-
Cuentas de ahorro	28,4	28,3	28,6	28,9	28,9	29,2	29,5	29,6	29,9	29,9	-	-	-	30,8	30,8	-	-
Cuenta corriente SF	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,8	1,8	1,8	-	-	-	-	-	-	-
Cuentas CAES SF	3,0	3,0	3,0								-	-	-	-	-	-	-
Cuentas CATS SF	9,2	10,5	11,8								-	-	-	27,5	27,5	-	-
Depósitos electrónicos	12,7	13,1	13,7								-	-	-	-	-	-	-
CDT	0,85	0,83	0,75	-	-	0,8	0,8	0,9	0,9	0,9	-	-	-	-	-	-	-
Al menos un producto de crédito(en millones)	12,8	12,9	12,6	12,6	12,6	12,8	13,2	13,5	13,6	13,6	-	-	-	-	13,5	-	-
Crédito de consumo SF	6,86	6,9	6,9	6,9	6,9	7,1	7,4	7,7	7,8	7,8	-	-	-	7,3	7,3	-	-
Tarjeta de crédito SF	8,11	8,1	7,7	7,9	7,9	8,0	8,2	8,4	8,5	8,5	-	-	-	6,6	6,6	-	-
Microcrédito SF	2,44	2,4	2,3	2,3	2,3	2,30	2,34	2,36	2,3	2,3	-	-	-	2,4	2,4	-	-
Crédito de vivienda SF	1,19	1,1	1,2	1,2	1,2	1,23	1,25	1,27	1,3	1,3	-	-	-	1,2	1,2	-	-
Crédito comercial SF	0,54	0,5	0,4	0,2	0,2	0,46	0,45	0,44	0,5	0,5	-	-	-	-	-	-	-
Uso																	
Productos personas																	
Adultos con: (%)																	
Algún producto activo SF	74,4	74,6	75,5	74,8	74,8	76,2	76,9	77,7	77,2	77,2	-	-	-	82,7	82,7	-	-
Cuentas de ahorro activas SF	62,2	65,3	65,8	65,7	65,7	65,9	65,2	64,9	51,9	51,9	-	-	-	54,5	54,5	-	-
Cuentas corrientes activas SF	82,3	80,2	78,5	73,7	73,7	76,9	76,5	76,3	74,5	74,5	-	-	-	-	-	-	-
Cuentas CAES activas SF	82,1	82,2	82,1								-	-	-	-	-	-	-
Cuentas CATS activas SF	72,3	73,8	75,1								-	-	-	-	80,1	-	-
Depósitos electrónicos	70,1	71,4	71,7								-	-	-	-	-	-	-
Productos de ahorro a término (CDTs)	69,5	64,6	75,6	-	-	77,5	79,3	80,1	73,2	73,2	-	-	-	-	-	-	-

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

Principales indicadores de inclusión financiera

Colombia

	2021					2022					2023				
	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total
Acceso															
Productos empresas															
Empresas con: (en miles)															
Al menos un producto SF	926,3	924,2	923,8	1028,6	1028,6	1029,0	1038,7	1065,7	1077,1	1077,1	-	-	-	1169,6	1169,6
*Productos de depósito SF	899,2	897,6	898,2	997,9	998,9	1004,0	1013,0	1039,8	1046,4	1046,4	-	-	-	1166,4	1166,4
*Productos de crédito SF	368,9	287,4	282,8	280,2	280,2	289,6	294,2	300,6	380,2	380,2	-	-	-	417,6	417,6
Uso															
Productos empresas															
Empresas con: (%)															
Algún producto activo SF	68,3	68,2	68,1	70,5	70,5	71,4	71,2	72,1	72,4	72,4	-	-	-	-	-
Operaciones (semestral)															
Total operaciones (millones)	-	4.939	-	6.222	11.161	-	6.668	-	7.769	14.397	-	7.500	-	7.808	15.308
No monetarias (Participación)	-	55,4	-	56,7	56,1	-	55,4	-	56,0	55,8	-	49,2	-	39,0	44,1
Monetarias (Participación)	-	44,6	-	43,3	43,8	-	44,6	-	44,0	44,2	-	50,8	-	61,0	55,9
No monetarias (Crecimiento anual)	-	-8,7	-	12,4	2,3	-	34,0	-	23,2	27,9	-	29,4	-	39,2	34,7
Monetarias (Crecimiento anual)	-	30,5	-	29,3	29,1	-	33,1	-	27,1	29,8	-	1,1	-	-29,9	-15,7
Tarjetas															
Crédito vigentes (millones)	14,9	14,6	15,0	15,6	15,6	15,9	16,0	16,1	16,0	16,0	15,8	15,5	15,4	15,0	15,0
Débito vigentes (millones)	39,2	38,4	39,7	40,8	40,8	41,1	42,6	43,7	45,8	45,8	46,2	46,4	47,1	47,2	47,2
Ticket promedio compra crédito (\$miles)	197,6	208,2	201,4	219,9	219,9	215,3	225,2	209,5	225,6	225,6	211,1	211,8	200,0	212,6	212,6
Ticket promedio compra débito (\$miles)	116,8	118,1	114,5	124,9	124,9	119,1	116,5	112,5	108,1	108,1	100,6	100,7	96,0	111,1	111,1

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