

# Introduction

The Financial Superintendence of Colombia (SFC, as per its Spanish acronym) and Banca de las Oportunidades are pleased to present the tenth annual Financial Inclusion Report. **This report aims to assess the status of inclusion in terms of access to and usage of financial products based on information gathered from data about financial products.** In this way, we can continue developing knowledge and metrics that can be used to strengthen public policies, regulation, and financial supervision.

In 2020, the COVID-19 pandemic impacted every country in the world, and Colombia was no exception. For this reason, it is currently facing one of the most complex social, health, and economic crises in its history. In response to this situation, the national government designed and implemented the Ingreso Solidario (Solidarity Income) cash transfer and VAT compensation programs, which facilitated access to financial deposit products for the traditionally excluded population. Addi-

tionally, through the Debtor Support Program, financial consumers were able to redefine the conditions of their loans based on their current income and payment capacity. Furthermore, in response to this situation and the isolation measures that were implemented, many people opened or began to make greater use of their financial products, with a particular focus on using digital channels.

These factors contributed to 32 million Colombian adults having some financial product at the end of 2020. As such, the access indicator reached 87.8%, surpassing the National Development Plan's goal of 85% two years ahead of schedule. Likewise, around 1.9 million debtors redefined their loan conditions, equivalent to \$34.6 trillion pesos, which helped offset the decline observed in the financial system portfolio in 2020. Additionally, financial operations done on digital platforms grew substantially. In fact, the number of online transactions increased by 66.3% in the last year, showing more growth than in previous years. Although these achievements are significant, challenges still persist, including closing gaps in access to products by the rural population, youth, and adults over 65 years of age, promoting financial consumers' habitual use of these products, and strengthening financial infrastructures in order to increase interoperability and competition between providers.

As a result, the National Economic and Social Policy Council formulated the new national policy for financial inclusion and education—CONPES 4005—in September 2020. It describes the strategies and action plans to continue integrating financial services into citizens' and micro, small, and medium-sized enterprises' (MSMEs) daily activities, meeting their needs, and creating economic opportunities to contribute to Colombia's growth and financial inclusion.

Likewise, in order to continue providing an adequate regulatory environment to improve financial inclusion, the national government issued decrees 222 and 1692 in 2020. The first allows for the operation of mobile and digital correspondents, expanding the conditions under which the service can be provided, and categorizing simplified savings products as small-balance deposit products. The second enables new competitors to enter the low-value payment system and establishes the conditions under which the entities that manage them must operate, thus promoting interoperability and transparency in rate setting schemes.

The 2020 report follows a similar structure to the 2019 report for easier reading. The document is divided into six sections. The first chapter presents the main inclusion figures, including the access and usage indicators' recent performance. The remaining chapters detail our analysis of the main trends and developments in the financial system, including trends in the financial inclusion of women, of various age groups, and in rural areas, the recent dynamics of financial system coverage and transactions, and the current state of the inclusive insurance offer. The data reported by the entities overseen by the Financial Superintendence of Colombia, the Superintendence of Solidarity Economy, TransUnion, the National Planning Department, the Ministry of Trade, Industry, and Tourism—as well as figures from the 2018 Population and Housing Census carried out by DANE (National Department of Statistics)—were used. In order to facilitate the general public's access to information, the databases used to create each chapter of this report can be found on the Financial Superintendence and Banca de las Oportunidades websites.

We would like to thank the team at the Financial Superintendence of Colombia for their efforts and dedication in preparing this report: Mariana Escobar, Juan Manrique, Oscar Martínez, and Kelly Granados. We would also like to thank the Banca de las Oportunidades team: Daniela Londoño, Federico Medina, Camilo Peña, Juan Guillermo Valderrama, and Álvaro Parga.

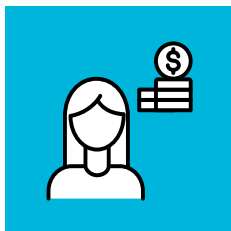
### **Jorge Castaño Gutierrez**

Financial Superintendent of Colombia

### **Freddy Castro**

Banca de las Oportunidades Director





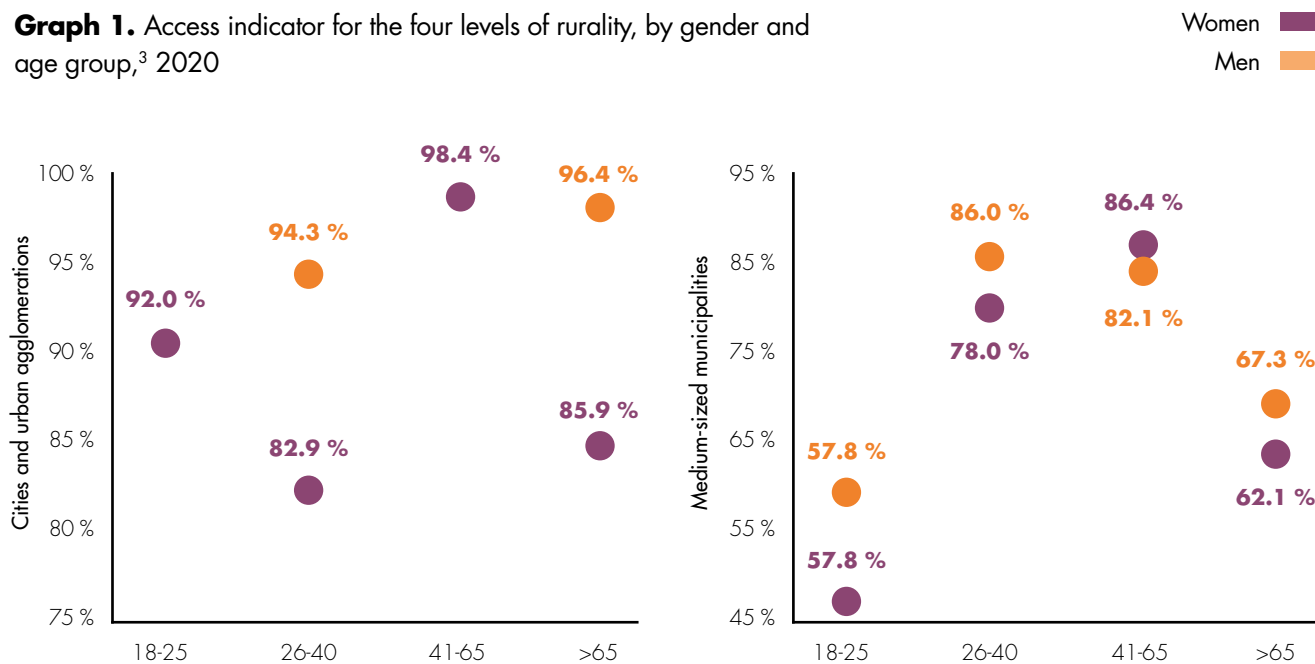
### **Inset 3.1.** Status of financial product access and usage for rural women in Colombia

Women between the ages of 18 and 40 and those over 65 had less access to financial products compared to

their male counterparts—a gap that is more pronounced in urban areas<sup>2</sup> than in rural areas (Graph 1). For their part, women between 41 and 65 years old had more financial products than men of this age bracket in medium-sized, rural, and dispersed rural municipalities.

Women in cities and urban agglomerations aged between 26 and 40 lagged behind in the access indicator by more than 10 percentage points compared to their male counterparts. In comparison, women in dispersed rural municipalities had almost the same indicator as men in those areas. This closing of the gap between men and women in rural areas may be related to the fact that many of the national government’s social program transfers are made to rural women through the financial system.

**Graph 1.** Access indicator for the four levels of rurality, by gender and age group,<sup>3</sup> 2020



2. Urban areas include cities and urban agglomerations as well as medium-sized municipalities. Rural areas include rural and dispersed rural municipalities.

3. The access indicator for men between the ages of 18 and 25 as well as 41 and 65 for cities and urban agglomerations is under revision.



**Source:** FIR team based on TransUnion and DANE data.

An alternative way to measure the usage of financial products is by calculating the level of activity,<sup>4</sup> which reflects how much individuals use their products. This percentage showed that women use their products more when they enter the financial system, except those in rural areas aged 18 to 40 and those in cities and urban agglomerations over 65 years of age (Graph

2). Additionally, there is a considerable gap in the level of usage favoring women between 41 and 65 years of age, especially in rural areas and medium-sized municipalities. In this sense, women had less access to the financial system than men, but those who were able to access the financial system used their financial products much more actively.<sup>5</sup>

4. The level of activity (%) is calculated as the number of adults who have at least one active financial product divided by the total number of adults with at least one financial product.

5. Differences in access could be due to wage differences between men and women, sociocultural barriers, and other behavioral aspects.

# 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. 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.

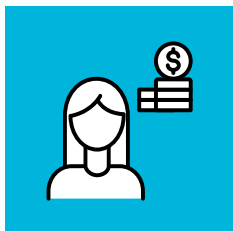
### **Jorge Castaño Gutiérrez**

Superintendente Financiero de Colombia

### **Freddy Castro**

Director de Banca de las Oportunidades





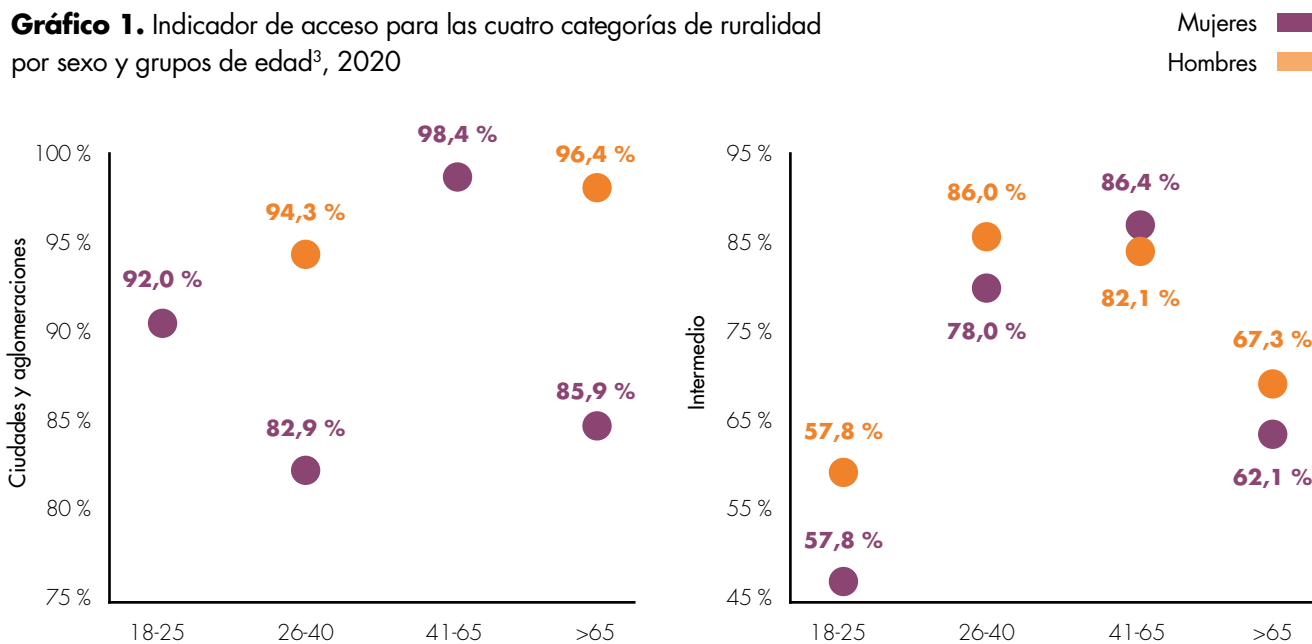
### Recuadro 3.1. Estado del acceso y uso de los productos financieros de las mujeres rurales en Colombia

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 urbanas<sup>2</sup> 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.

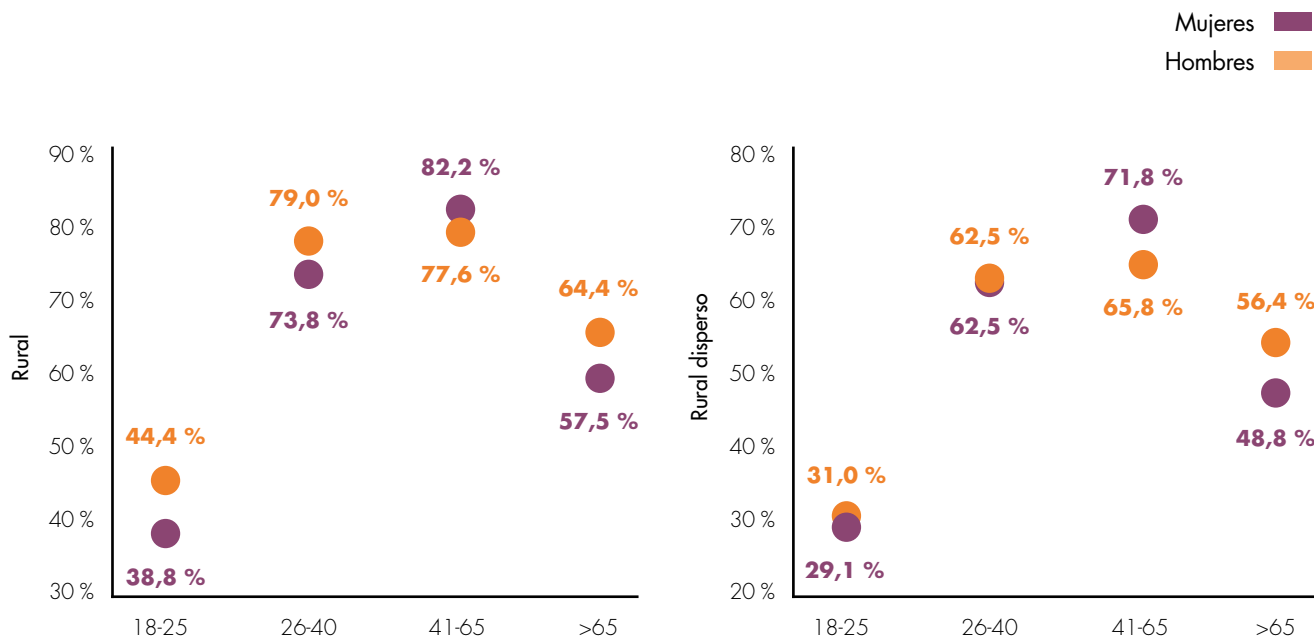
Se destaca que las mujeres de las ciudades y aglomeraciones con una edad entre los 26 y 40 años estaban rezagadas por más de 10 pp en el indicador de acceso frente a sus pares hombres. En comparación, las mujeres de los municipios rurales dispersos tenían casi el mismo indicador que los hombres en esos 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 edad<sup>3</sup>, 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 actividad<sup>4</sup>, 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 productos<sup>5</sup>.

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.