



Edición 1034

Los servicios financieros en Colombia: de los menos costosos y de mejor calidad

- El debate acerca de la calidad y los precios del sistema financiero ha venido fundamentándose en ideas erróneas que continúan arraigadas en el imaginario colectivo, pero que pierden sustento cuando se enfrentan con el rigor de las cifras. Muchos de estos mitos no sólo terminan promoviendo leyes que van en contravía del desarrollo del sistema financiero sino que incrementan el riesgo regulatorio del sector.
- En la búsqueda de réditos políticos, recientemente se ha planteado la idea de que la banca debe eliminar el cobro de los productos y servicios financieros, una idea sin duda loable, pero que no debe ser el resultado de ajustes en el marco regulatorio, sino consecuencia natural de la competencia del mercado.
- Los precios de los productos y servicios financieros que ofrece la banca colombiana han crecido a menores tasas que los precios de la economía, e incluso, en algunos periodos de tiempo han registrado importantes reducciones. De hecho, frente a estándares internacionales, en ningún caso la banca colombiana aparece como la que más cobra, con costos que en la mayoría de casos se encuentran por debajo del promedio regional. Se resalta, por el contrario, que de la mano de la disminución de los precios y de la mayor entrada de usuarios al sistema, el sector presta un servicio de alta calidad, con niveles de eficiencia que alcanzan el 98%.
- Entre los esfuerzos para avanzar en la reducción de los precios de los productos y servicios financieros, los medios de pago electrónicos han jugado un papel fundamental toda vez que las constantes innovaciones han incrementado la eficiencia y la seguridad y han disminuido los costos asociados a los canales tradicionales. Por eso, la legislación debe ir encaminada a propiciar la expansión de los medios de pago electrónicos no solo por los efectos positivos en materia de seguridad y eficiencia, sino porque de esta manera se garantizaría una constante reducción de los precios financieros.
- Asobancaria reitera que la competencia resulta ser el mejor regulador de los costos y que una gestión eficiente de estos redundará, desde luego, en mayores beneficios para los clientes. La intervención de los precios, como lo ha mostrado la evidencia empírica, conduce inevitablemente a un rotundo fracaso en los modelos de negocio en términos de calidad, eficiencia y cobertura del servicio.

14 de marzo de 2016

Director:

Santiago Castro Gómez

ASOBANCARIA:

Santiago Castro Gómez
Presidente**Jonathan Malagón**
Vicepresidente Técnico**Germán Montoya**
Director Económico

Para suscribirse a Semana Económica, por favor envíe un correo electrónico a semanaeconomica@asobancaria.com

Visite nuestros portales:
www.asobancaria.com
www.yodecidomibanco.com
www.sabermassermas.com
www.abcmicasa.com



Edición 1034

Los servicios financieros en Colombia: de los menos costosos y de mejor calidad

Con cierta frecuencia emerge en el debate público la discusión sobre la calidad y el precio de los servicios financieros. Este tipo de debates, como Asobancaria bien lo ha señalado en varias ocasiones, continúa fundamentado particularmente en ideas erróneas que terminan arraigándose en el imaginario colectivo pero que pierden sustento cuando se confrontan con el rigor de las cifras.

La mayoría de estos mitos, infortunadamente, no sólo terminan promoviendo leyes que van en contravía del desarrollo del sistema financiero y del país sino que incrementan el riesgo regulatorio del sector. De hecho, recientemente se ha planteado la idea de que la banca debe eliminar por completo el cobro de los productos y servicios financieros, una idea sin duda loable, pero que no debe ser el resultado de ajustes en el marco regulatorio, sino consecuencia natural de la intensa competencia que experimenta el sector. De hecho, hacerlo por la vía normativa puede, contrario a lo que se cree, afectar el exitoso avance que ha tenido el país en inclusión financiera y desconocería el hecho de que la banca colombiana es de las menos costosas y de las de mejor calidad en la región.

Esta Semana Económica realiza un análisis de los costos y calidad de los productos y servicios financieros. Los resultados y la dinámica de costos evidencian que los precios financieros han crecido por debajo de la inflación total, con decrecimientos en varios periodos a causa de la disminución en los precios asociados a las cuentas de ahorro. Se destaca no solo la disminución de los precios de sus productos sino el hecho de que los servicios de la banca colombiana se encuentran entre los menos costosos frente a estándares internacionales. Se evidencia que esa reducción de precios, que se ha dado en paralelo con una mayor entrada de usuarios al sistema, ha venido acompañada también por una mejora en la calidad en la prestación de los servicios bancarios.

Precios de los servicios y productos financieros en Colombia

El sistema bancario ha experimentado en la última década la entrada de bancos internacionales así como la transformación de diferentes organizaciones en bancos. En efecto, entre 2008 y 2015 el número de establecimientos bancarios paso de 16 a 25, nueve entidades nuevas de las cuales varias se focalizaron en nichos de mercado no tradicionales como el microcrédito, la banca personal y las PYMES. Esto permitió, por ejemplo, que la cartera de microcrédito pasara de \$2.8 billones (1.7% del total) en 2008 a cerca de \$10.4 billones (3% del total) en la actualidad.

Esta mayor entrada de entidades ha contribuido a incrementar la intensa competencia que experimenta el sistema bancario, propiciando que las entidades reduzcan sus gastos administrativos al tiempo que incrementen la colocación de activos, especialmente de cartera. De hecho, la eficiencia administrativa (medida como la relación entre el gasto administrativo y los activos) descendió a niveles de 3.2% al cierre de 2015, unos niveles históricamente bajos en comparación con el 6.4% que exhibía a comienzos de 2003 (Gráfico 1).

Editor

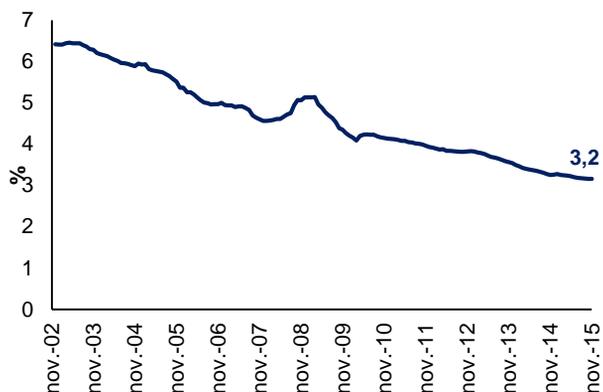
Germán Montoya
Director Económico

Autores de esta edición:

Daniel Lacouture
Carlos Alberto Ruiz



Gráfico 1. Eficiencia Administrativa* (Gastos Administrativos / Activos)

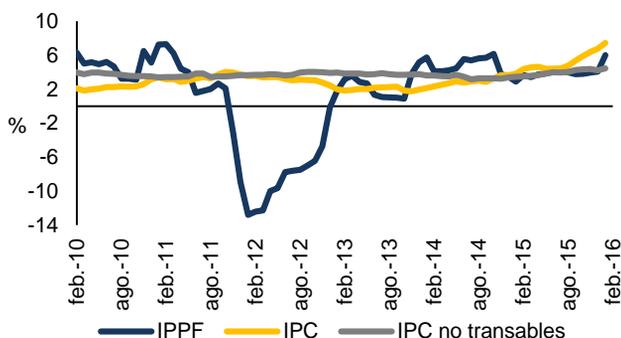


*Entre menor sean los niveles del indicador se infiere una mayor eficiencia.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos Asobancaria

Estos aumentos en eficiencia han generado un ahorro para el sistema, el cual se ha ido trasladando a los consumidores financieros a través de menores costos de los productos y servicios financieros. De hecho, si se compara la inflación anual de los productos financieros (a través del Índice de Precios de los Productos Financieros de Asobancaria, IPPF) con la inflación total de la economía y la de los bienes no transables (Gráfico 2), resulta evidente que el IPPF ha crecido a tasas menores. Incluso, en algunos periodos los precios de los productos financieros han caído hasta un 13% anual, como ocurrió a inicios de 2012.

Gráfico 2. Inflación anual financiera, total y no transable

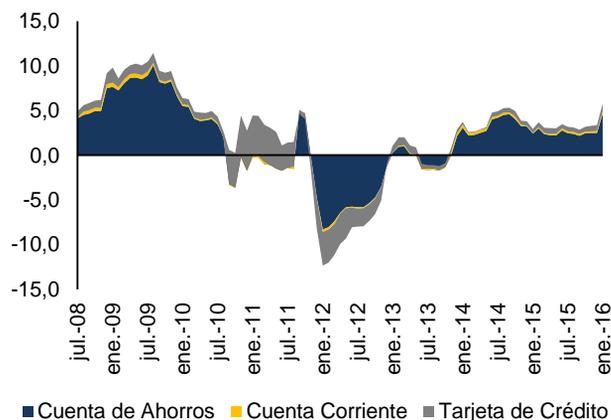


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, DANE – Cálculos Asobancaria

Esta caída ha estado explicada por la reducción en los costos asociados a las cuentas de ahorro (Gráfico 3). En efecto, la banca ha venido disminuyendo paulatinamente los costos por retiro en cajeros de la entidad y la cuota de manejo y, en el caso de algunas entidades particulares, recientemente se han eliminado todos los cobros relacionados con las transacciones y productos financieros. Esto evidencia que los precios financieros no crecen de forma desproporcionada, lo que permite asegurar que la banca no incrementa sus utilidades con base en el aumento de sus tarifas sino a través de una mayor eficiencia en el uso de sus recursos.

Adicionalmente, es importante resaltar que el IPPF solo tiene en cuenta los costos básicos de los productos y servicios que ofrece la banca. Sin embargo, existen infinidad de convenios entre las entidades y las empresas que brindan importantes beneficios para los usuarios del sistema, como las cuentas de nómina que garantizan la exención del pago por cuota de manejo, entre otros. De igual forma, al tener un abanico de posibilidades, los usuarios pueden fácilmente cambiar de entidad si encuentran en el mercado precios más competitivos, un hecho que ocurre con frecuencia a través de las compras de cartera entre entidades, resultado precisamente de la intensa competencia que existe en el sector.

Gráfico 3. Contribución a la variación del IPPF



Fuente: Asobancaria.

Por último, la educación financiera y la satisfacción del consumidor se han convertido en ejes de la política de precios de la banca. Esto debido a que cada vez más los usuarios del sistema cuentan con canales más cercanos



que les permiten conocer de primera mano los costos de cada uno de los productos de las entidades bancarias. La educación financiera, en este contexto, se ha convertido en la herramienta por excelencia para que se apropien del conocimiento que requieren para evaluar la mejor opción. De hecho, con la creación del régimen especial de protección al consumidor (o Ley de Precios Transparentes), las entidades están obligadas a entregar información detallada y consolidada a los consumidores respecto a los productos y servicios financieros (ver Semana Económica 992).

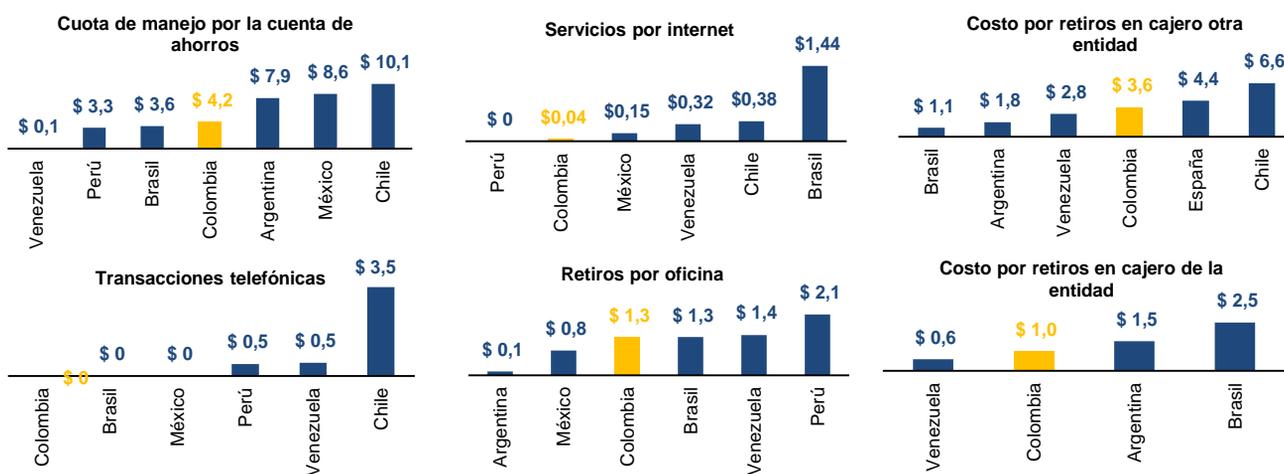
La banca colombiana es de la que menos cobra por sus servicios y productos a nivel regional

Al realizar la comparación de los productos y servicios que presta la banca con sus pares en otros países, los precios de la banca colombiana están entre lo más económicos (Gráfico 4)¹. La banca colombiana, por ejemplo, cobra la mitad por cuota de manejo que el

país que más cobra, con una diferencia marginal con los países que exhiben menores tarifas (excluyendo Venezuela, que tiene costos regulados desde el 2013). Lo anterior deja en evidencia que la recurrente queja relacionada con los altos costos relacionados con este producto parece solo ser cuestión de percepción, pues no solo son bajos a nivel internacional sino que han venido disminuyendo con el paso del tiempo.

Por otro lado, la banca colombiana ha venido incentivando la utilización de los servicios telefónicos y por internet con el fin de reducir los costos asociados a la atención presencial y trasladarles estos ahorros a los usuarios. En efecto, la banca ofrece de manera gratuita servicios de transacciones en las sucursales telefónicas así como servicios por internet a un costo marginal, generando mayores beneficios privados a los usuarios en términos de desplazamiento y tiempo. Como consecuencia, las operaciones realizadas por estos medios se han casi que duplicado en cuatro años, pasando de 968 millones en 2010 a 1.779 millones en 2014, siendo las operaciones por telefonía celular las que más se incrementaron.

Gráfico 4. Comparación con algunos países de la región en las principales tarifas de los productos bancarios (Dólares PPA)*



* Cálculos con base en la última información disponible en cada país. Para Venezuela los datos de cierre están con corte a 2013, mientras que para el resto de países están con corte a 2014. La medición se realiza en Dólares de Paridad de Poder Adquisitivo.

Fuente: Autoridad bancaria de cada país, SFC y FMI. Cálculos Asobancaria.

¹ Es importante precisar que la comparación se realizó con aquellos países que reportan información de los costos de los servicios bancarios. De igual forma, se hizo un paralelo con los productos y servicios que más similitudes tuvieran con los ofrecidos por la banca colombiana con el fin de hacerlos comparables en costos. Por último, en la medida en que la mayoría de los productos bancarios tienen servicios que no son transables, como el costo de retiro en oficina, la comparación se realizó en Dólares de Paridad de Poder Adquisitivo (PPP por sus siglas en inglés). La metodología también tuvo en cuenta las diferencias en costos al interior de cada país.



Por último, los servicios que presta la banca en las sucursales presenciales se encuentran en todos los casos en el promedio regional. En estos servicios, los costos asociados por retiro en los cajeros propios son de los más bajos de la región.

La banca presta un servicio de calidad y eficiente

La reducción de los costos genera grandes beneficios individuales y sociales, no solo porque permite el acceso de nuevos usuarios con menores ingresos al sistema sino porque incentiva a usarlos a aquellos que ya se encuentran en él. En efecto, el mayor uso de los productos y servicios financieros, representado en una mayor inclusión financiera, tiene una relación positiva con el desarrollo social y económico (Borja y Flórez, 2015)². Ahora, en la medida en que una mayor cantidad de personas entre al sistema y una mayor cantidad de usuarios utilice los productos bancarios, las probabilidades de imprevistos en la prestación del servicio tenderán a aumentar. Sin embargo, el sistema bancario ha venido manejando de manera exitosa la masiva entrada de nuevos usuarios, así como el aumento del uso de sus productos.

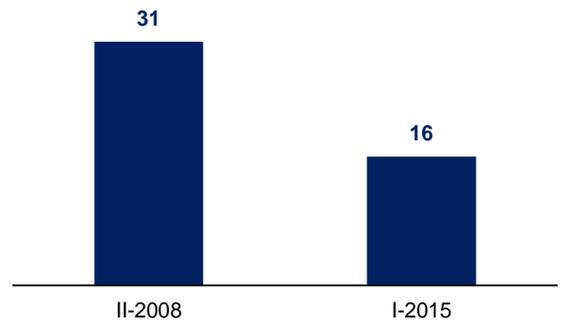
El número de quejas se ha reducido desde 340.304 en 2007 hasta 323,326 en la actualidad, lo que refleja que el sistema bancario ha mejorado su calidad no solo de forma absoluta, sino medido en relación con (i) el número de transacciones, (ii) con el número de personas bancarizadas y (iii) con los productos que ofrece el sistema. Precisamente, estos tres indicadores de calidad dan cuenta de una mejora de más de 50% de desde el primer semestre de 2007 hasta el primer semestre de 2015 y una eficiencia en la prestación del servicio cercana al 99% .

Mientras en el segundo semestre de 2008 se reportaban 31 quejas por cada 100 mil transacciones realizadas, en el primer semestre de 2015 estas cayeron a 16, lo que representa una reducción superior al 50% y una eficiencia en la prestación del servicio de 99.98%. De igual forma, durante el primer semestre de 2015 tan sólo el 1.5% de las personas bancarizadas presentó una queja, lo que

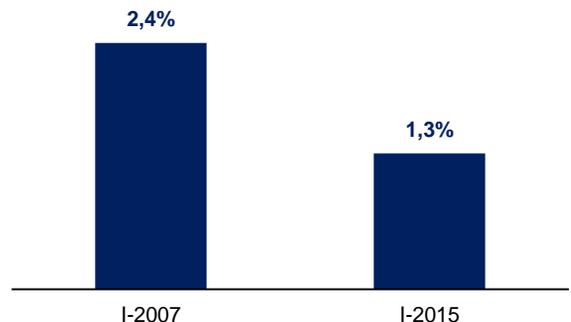
representó una reducción de más de 1 punto porcentual (pp) en comparación con el primer semestre de 2007 y una eficiencia de 98.7% (Gráfico 5).

Gráfico 5. Indicadores de quejas al sistema financiero

a. Por cada 100 mil transacciones



b. Como porcentaje de las personas bancarizadas



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

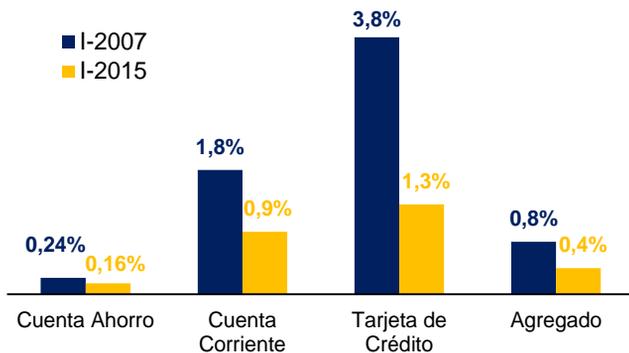
En cuanto a las quejas realizadas en los principales productos que ofrece la banca, los resultados son similares (Gráfico 6). Las quejas relacionadas con el número total de cuentas de ahorro ha descendido de 0.24% en el primer semestre de 2007 a 0.16% en el primer semestre de 2015, alcanzando una eficiencia de 99.8%. En cuentas corrientes, las quejas como porcentaje del número total de cuentas se redujo en un poco menos de 1pp durante el mismo periodo, con una eficiencia de 99.1%. Por otro lado, si bien las quejas recibidas como porcentaje de las tarjetas de crédito son las más altas

² Walden Borja y Laura Flórez. (2015) La relación virtuosa entre la inclusión financiera y el desarrollo económico. Revista Banca y Economía. Asobancaria. Edición 03.



entre los productos que ofrece la banca, estas se han reducido de forma notable, pasando de 3.8% a 1.3% en el mismo periodo, lo que refleja un significativo incremento en la calidad. En el agregado, las quejas como porcentaje del total de cuentas en el sistema se han reducido a la mitad, mientras que la eficiencia en la prestación del servicio alcanza un 99.4%.

Gráfico 6. Quejas como porcentaje del número total de los principales productos



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cálculos propios

Estos indicadores muestran que la banca colombiana presta y ha prestado un servicio de calidad a los usuarios del sistema, incluso a pesar del mayor número de usuarios. El propósito de la banca es y continuará siendo el de prestar un mejor servicio, y siempre en procura de mejorar los indicadores de calidad.

Hay que resaltar que a pesar de que las quejas relacionadas con posibles fraudes no constituyen una parte importante del total de quejas, sí son las que más perjuicios traen. En ese sentido la seguridad bancaria ha sido uno de los frentes en materia de calidad en el que la banca ha trabajado arduamente, no solo porque la prevención del fraude permite que se tenga un mayor control sobre los recursos de las entidades sino porque cuando ocurren este tipo de delitos los principales afectados son los usuarios (ver Semana Económica 1002).

Consideraciones finales

Los precios de los productos y servicios financieros que ofrece la banca colombiana han crecido a menores tasas que los precios de la economía e, incluso, en algunos

periodos de tiempo han registrado importantes reducciones. Además, los precios no son altos si se comparan con los precios en diversos países de la región. De hecho, en ningún caso la banca colombiana es la que más cobra, encontrándose en general por debajo del promedio regional. Por último, a pesar de la disminución de los precios y la mayor entrada de usuarios al sistema, el sector presta un servicio de alta calidad, con una eficiencia que alcanza el 99%.

Entre los esfuerzos para avanzar en la reducción de los precios de los productos y servicios financieros, los medios de pago electrónicos han jugado un papel fundamental, toda vez que las constantes innovaciones han incrementado la eficiencia y han generado una mayor seguridad. Con cada aumento en la utilización de los medios electrónicos, los costos asociados a los canales tradicionales como las oficinas han disminuido y continuarán haciéndolo en la medida en que menos se utilicen.

Resulta sin embargo paradójico que mientras se ha venido legislando de forma desafortunada en la dirección de reducir los incentivos tributarios para la masificación de los pagos electrónicos (incentivos que en últimas propiciaron muchas de las reducciones de los costos de los productos financieros), cada vez con más frecuencia se presentan leyes que buscan forzar a la banca a reducir los costos de los productos y servicios sin ningún sustento diferente a las creencias erróneas sobre la dinámica de costos de la banca.

Asobancaria reitera que la legislación debe ir encaminada a propiciar la expansión de los medios de pago electrónicos no solo por los efectos positivos en materia de seguridad y eficiencia, sino porque de esta manera se garantizaría una constante reducción de los precios financieros. La competencia resulta ser, sin duda, el mejor regulador de los costos y una gestión eficiente de estos redundará, desde luego, en mayores beneficios para los clientes.

En este contexto, como bien la Asociación también ha venido reiterando, la evidencia empírica ha sido clara y contundente en señalar que la intervención de los precios vía regulación conduce inevitablemente a un rotundo fracaso en los modelos de negocio en términos de calidad, eficiencia y cobertura del servicio.

Colombia
Principales Indicadores Macroeconómicos

	2012	2013	2014				2015	2015				2016	
	Total	Total	T1	T2	T3	T4		Total	T1	T2	T3		T4
PIB Nominal (COP MM)	664,2	710,3	186,6	187,7	190,0	191,8	756,2	194,3	198,1	202,1	
PIB Nominal (USD B)	375,7	368,6	95,0	99,8	93,7	80,2	316,1	75,4	76,6	64,7	
PIB Real (COP MM)	470,9	494,1	128,0	128,5	129,7	130,4	516,6	131,6	132,2	133,9	134,4	531,4	545,4
Crecimiento Real													
PIB Real (% Var. interanual)	4,0	4,9	6,5	4,1	4,2	3,5	4,6	2,8	3,0	3,2	3,3	3,1	2,6
Precios													
Inflación (IPC, % Var. interanual)	2,4	1,9	2,5	2,8	2,9	3,7	3,7	4,6	4,4	5,4	6,8	6,8	5,1
Inflación básica (% Var. interanual)	3,2	2,2	2,5	2,5	2,4	2,8	2,8	3,9	4,5	5,3	5,9	5,9	...
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	1768	1927	1965	1881	2028	2392	2392	2576	2585	3122	3149	3149	3215
Tipo de cambio (Var. % interanual)	-9,0	9,0	7,3	-2,5	5,9	24,2	24,2	31,1	37,4	53,9	31,6	31,6	2,1
Sector Externo (% del PIB)													
Cuenta corriente	-3,1	-3,3	-4,3	-4,3	-5,0	-7,2	-5,2	-6,5	-5,2	-7,6	...	-6,8	-5,9
Cuenta corriente (USD B)	-11,3	-12,4	-4,0	-4,2	-5,0	-6,3	-19,6	-5,1	-4,1	-5,3
Balanza comercial	-0,2	-0,7	-1,8	-1,9	-2,5	-5,9	-3,0	-5,7	-4,1	-7,6	...	-5,5	-4,7
Exportaciones F.O.B.	18,4	17,7	16,7	16,9	17,3	16,4	16,9	15,0	15,2	16,2
Importaciones F.O.B.	18,6	18,4	18,5	18,8	19,8	22,3	19,9	20,7	19,3	23,8
Servicios	-1,6	-1,6	-1,5	-1,7	-1,8	-2,1	-1,8	-1,4	-1,3	-1,5
Renta de los factores	-4,1	-3,7	-3,6	-3,4	-3,6	-2,8	-3,4	-2,3	-2,5	-2,2	...	-2,3	-2,0
Transferencias corrientes	1,2	1,2	1,1	1,0	1,1	1,5	1,2	1,5	1,5	2,1	...	1,4	1,5
Inversión extranjera directa	4,1	4,3	4,1	5,1	3,7	4,3	4,3	3,9	4,8	3,4	...	3,1	2,9
Sector Público (acumulado, % del PIB)													
Bal. primario del Gobierno Central	0,2	0,0	0,5	1,1	1,4	-0,2	-0,2	0,0
Bal. del Gobierno Central	-2,3	-2,3	0,1	0,1	-0,5	-2,4	-2,4	-0,4	-3,0	...
Bal. primario del SPNF	3,1	1,5	0,9	2,4	2,3	0,2	0,2	0,5	...
Bal. del SPNF	0,5	-0,9	0,5	1,4	0,5	-2,0	-2,0	-2,3	-2,4
Indicadores de Deuda (% del PIB)													
Deuda externa bruta	21,3	24,2	25,1	25,6	26,1	26,8	26,8	36,1	36,6	37,1	...	31,8	...
Pública	12,5	13,7	14,3	15,0	15,4	15,8	15,8	21,5	22,0	22,1	...	18,8	...
Privada	8,8	10,5	10,8	10,6	10,7	11,0	11,0	14,5	14,7	14,9	...	13,0	...
Deuda del Gobierno Central	34,5	37,3	35,8	35,5	36,9	40,0	40,0	39,0	39,7	43,8

*Los datos totales de 2015 para la sección de Precios corresponden a los efectivamente observados, no a proyecciones.

Fuente: PIB y Crecimiento Real – DANE, proyecciones Asobancaria. Sector Externo – Banco de la República, proyecciones

MHCP y Asobancaria. Sector Público – MHCP. Indicadores de deuda – Banco de la República, Departamento Nacional de Planeación y MHCP.



Colombia Estados Financieros

	dic-15 (a)	nov-15	dic-14 (b)	Variación real anual entre (a) y (b)
Activo	504.681	502.606	442.117	6,9%
Disponible	34.925	34.311	36.706	-10,9%
Inversiones y operaciones con derivados	97.641	97.550	79.528	15,0%
Cartera de créditos y operaciones de leasing	351.620	350.555	276.221	19,2%
Consumo Bruta	93.936	93.218	83.177	5,8%
Comercial Bruta	204.282	204.616	166.011	15,3%
Vivienda Bruta	43.062	42.368	28.895	39,6%
Microcrédito Bruta	10.339	10.353	8.566	13,0%
Provisiones**	15.531	15.358	10.428	39,5%
Consumo	5.742	5.684	3.708	45,0%
Comercial	7.807	7.682	5.208	40,4%
Vivienda	1.269	1.253	574	107,2%
Microcrédito	706	731	564	17,3%
Pasivo	437.327	436.730	380.025	7,8%
Instrumentos financieros a costo amortizado	373.115	373.158	362.416	-3,6%
Cuentas de Ahorro	155.647	158.947	136.863	6,5%
CDT	98.922	99.440	88.340	4,9%
Cuentas Corrientes	50.771	47.780	49.734	-4,4%
Otros pasivos	2.260	3.437	12.550	-83,1%
Patrimonio	67.354	65.876	62.092	1,6%
Ganancia/Pérdida del ejercicio	9.636	9.048	7.928	13,8%
Ingresos financieros cartera	33.401	30.346	29.984	4,3%
Gastos por intereses	10.778	9.708	10.621	-5,0%
Margen neto de Intereses	22.003	20.083	19.908	3,5%
Indicadores				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	2,83	3,01	2,91	-0,08
Consumo	4,39	4,62	4,31	0,08
Comercial	2,11	2,29	2,18	-0,07
Vivienda	1,96	2,03	2,16	-0,19
Microcrédito	6,52	6,63	7,40	-0,88
Cubrimiento**	155,93	145,80	150,46	-5,46
Consumo	139,24	131,91	138,90	0,34
Comercial	180,78	164,09	170,40	10,38
Vivienda	150,18	146,30	91,91	58,27
Microcrédito	104,74	106,49	88,97	15,77
ROA	1,91%	1,97%	1,79%	0,1
ROE	14,31%	15,07%	12,77%	1,5
Solvencia	15,06%	14,75%	15,11%	N.A

** No se incluyen otras provisiones. El cálculo del cubrimiento tampoco contempla las otras provisiones.