



22 de agosto de 2011

María Mercedes Cuéllar  
Presidente

Daniel Castellanos García  
Vicepresidente Económico  
+57 1 3266600  
dcastellanos@asobancaria.com

## Beneficios y retos de la innovación y la tecnología en la banca, para una mayor inclusión financiera

**Resumen.** La innovación y la tecnología traen grandes beneficios para la industria bancaria, pero también grandes retos. Los beneficios se traducen en mayor eficiencia, menores costos y mejor servicio al cliente.

Los principales retos son cinco. El primero es que la tecnología avanzada es cada vez más costosa y su obsolescencia más rápida. Además, la tecnología introduce rendimientos crecientes a escala. Esto tiene consecuencias sobre la formación de los precios de los productos financieros, que deben ser entendidas por la ciudadanía en general y por las autoridades de regulación en particular. Si bien los costos marginales pueden ser bajos, los costos fijos de implementación de la tecnología son altos y crecientes y no se incurre en ellos por una sola vez. Insistir en que la tarificación se debe basar solo en los costos marginales ignora que la tecnología implica unos costos hundidos muy grandes y que el único modo de generar una innovación financiera dinámica depende de que sea adecuadamente remunerada. Cuando un bien es intensivo en tecnología, su precio, en contra de lo que sugiere la intuición, no tiende a caer. Por eso, para mantener un ritmo dinámico de adopción de tecnología e innovación en la banca, se requiere que no se distorsione la formación de los precios con una regulación muy estrecha.

Un segundo tipo de retos tiene que ver con los procesos de atención y vinculación de nuevos clientes. Los cambios tecnológicos, la llegada de nuevos actores, el mayor acceso a la información, la mayor facilidad que tienen los clientes para interactuar con las entidades bancarias y una regulación más estricta de protección al consumidor, han generado nuevos desafíos de servicio a las entidades bancarias. Todo esto lleva a una ruptura permanente de paradigmas con el fin de adecuarse a los constantes cambios que este nuevo mundo tecnológico impone a los servicios bancarios.

En tercer lugar, hay retos en materia de seguridad. Así como se surgen nuevas tecnologías, se van desarrollando métodos para vulnerar la seguridad de las transacciones. En consecuencia, las entidades financieras tienen que gastar considerables recursos para garantizar la seguridad de sus operaciones.

En cuarto lugar, la aplicación de las nuevas tecnologías al mercadeo requiere la combinación de creatividad, diseño y estrategias de comunicación, para que las entidades financieras puedan generar contacto y relaciones con sus clientes y usuarios. Estas herramientas tecnológicas ayudan a segmentar a los clientes, y entregan información que se puede aprovechar para ofrecerles productos apropiados para sus necesidades, y por los canales que más se adecúen a sus preferencias.

El último reto consiste en ampliar la inclusión financiera, llevando el sector financiero a más regiones y personas. Las nuevas herramientas tecnológicas facilitan la tarea de la inclusión financiera.

El entorno institucional puede facilitar o dificultar la absorción tecnológica. En particular, las políticas gubernamentales son determinantes para que el desarrollo tecnológico no sea desperdiciado. En el caso colombiano, dos tentaciones lucen preocupantes. La primera, intervenir los procesos de formación de los precios de modo que se desestime la innovación necesaria para la inclusión financiera. Y la segunda, aprovechar los desarrollos tecnológicos para, en aras de una competencia mal entendida, permitir que los servicios financieros sean prestados por entidades no financieras. Aquí hay un deber de protección de los ahorros del público. En algunos países, donde se tomó la decisión de desarrollar sistemas de pago sin la participación de entidades financieras, se ha empezado a ver la inconveniencia de esa decisión, y se ha comenzado a reversar. Esa es una lección de la cual Colombia debería tomar nota.

Para suscribirse a Semana Económica por favor envíe un correo electrónico a [ameija@asobancaria.com](mailto:ameija@asobancaria.com) o visítenos en <http://www.asobancaria.com>

## Beneficios y retos de la innovación y la tecnología en la banca, para una mayor inclusión financiera<sup>1</sup>

**María Mercedes Cuéllar**

**Presidenta**

Los beneficios de la innovación y la tecnología se pueden agrupar en dos categorías: por una parte, mayor eficiencia y menores costos, y, por otra, mejor servicio al cliente. De un lado, la mayor eficiencia aumenta la cantidad de producto para una misma suma de insumos, y en consecuencia reduce los costos por unidad de producto. En síntesis, la tecnología introduce economías de escala, o, como dicen más técnicamente los economistas, rendimientos crecientes a escala. Esto tiene consecuencias sobre la formación de los precios de los productos financieros, que deben ser entendidas por la ciudadanía en general y por las autoridades de regulación en particular.

De otro lado, los constantes cambios tecnológicos han venido generando la posibilidad de desarrollar nuevos productos y canales bancarios para atender las necesidades de los clientes. Por ejemplo, el uso de los teléfonos celulares para realizar operaciones, que anteriormente se realizaban de manera física en las oficinas de las entidades, pone a disposición de los clientes los productos y servicios de un banco las 24 horas del día, 365 días al año. Esto permite la disponibilidad de los servicios financieros sin importar el lugar donde se encuentren los clientes, y con unos valores agregados adicionales que se ofrecen al público a costos muy razonables.

En términos relativos, las transacciones bancarias han venido migrando de las sucursales de los bancos a los canales electrónicos. Las cifras de uso de los cajeros electrónicos, la Internet, los datáfonos y la banca móvil así lo confirman. Esto facilita la realización de las transacciones por parte de los clientes, y modifica drásticamente la relación banco-cliente. Mientras que en el pasado la visita de los clientes a los bancos era regular, hoy pueden pasar largas temporadas sin que un cliente visite una sucursal bancaria. De hecho, hoy hay algunos bancos, no en Colombia pero sí en el exterior, que solo atienden por medios virtuales. Quizás ésta no sea la tendencia que siga toda la industria, pero no cabe duda de que la oferta de opciones hace que la transaccionalidad a través de las oficinas sea cada vez menos importante en términos relativos.

Estos beneficios en ocasiones no tienen el reconocimiento que merecen. Por ejemplo, hace 30 años, quien debía pagar un servicio público tenía que hacer largas colas mensual o bimensualmente en cada una de las empresas prestadoras. Hoy, por medio de un click, o a través de una transacción desde el celular en cualquier lugar en el que se encuentre el cliente, se pueden realizar transferencias o pagos a terceros, y casi nadie calcula cuánto puede costar media o una hora de su tiempo, más el transporte que se debía pagar para llegar al sitio en el que podía realizar el pago.

No obstante, prevalece la percepción —errada en la mayoría de los casos— sobre los “altos costos de los servicios financieros”. La discusión sobre las tarifas bancarias es complicada. Por una parte, la tecnología permite brindar servicios a precios muy bajos; y por otra, el mayor uso de la tecnología implica el desarrollo de redes cada vez más

---

<sup>1</sup> Discurso de la Presidenta de Asobancaria, María Mercedes Cuéllar, en la apertura del décimo primer congreso del cl@b, llevado a cabo en Cartagena, entre el 17 y el 19 de agosto de 2011.

complejas, cuyo uso debe ser remunerado. Algunos argumentan que la tecnología permite a los bancos ofrecer servicios con costos marginales muy bajos, y que, por tanto, los bancos deberían cobrar muy poco por ellos. Otros señalan, correctamente, que, si bien los costos marginales pueden ser bajos, los costos fijos de implementación de la tecnología son altos y crecientes. En el extremo, los costos marginales pueden ser cero, pero los costos fijos o hundidos son considerables, y no son, como sugieren algunos, por una sola vez.

Insistir en que la tarificación se debe basar solo en los costos marginales ignora que la tecnología implica unos costos hundidos muy grandes, y que el único modo de generar una innovación financiera como la que hemos visto en los últimos 30 años depende de que ésta sea adecuadamente remunerada. De otro modo, se frenaría la innovación. Cuando se insiste en que los precios solo deben reflejar los costos marginales, se olvida que la forma óptima de formación de los precios bajo un régimen de rendimientos constantes a escala es distinta de la que debe ocurrir bajo un régimen de rendimientos crecientes a escala, que es precisamente el régimen que la innovación tecnológica introduce.

Todo esto sugiere que la innovación y la tecnología traen grandes beneficios, pero también grandes retos. Quisiera referirme a cinco de ellos. El primero es, como acabo de señalar, que la tecnología avanzada es cada vez más costosa, y su obsolescencia es cada vez más rápida. Cuando un bien es intensivo en tecnología, su precio, en contra de lo que sugiere la intuición, no tiende a caer. A precios comparables, un avión de combate con la última tecnología es muchísimo más costoso que un avión de combate de la Primera Guerra Mundial.

Por estos días se celebra el cumpleaños número 30 del computador personal. Cuando éste salió al mercado, costaba unos 1.500 dólares, es decir, más o menos lo mismo que cuesta hoy. Sin embargo, un teléfono celular moderno tiene 32.000 veces más memoria que el computador personal original. En síntesis, los precios no han caído mucho, pero la tecnología que uno compra con el mismo dinero es muchísimo más avanzada. El computador de hace 30 años hoy en día no sirve sino como pieza de museo. Un computador se vuelve obsoleto en un lapso de unos tres años, y toda la inversión se tiene que volver a hacer, mejorada. De otra parte, lo que hace 30 años era un lujo, hoy es una necesidad de trabajo. Antes una oficina podía operar con una máquina de escribir y un mensajero. Hoy cada puesto de trabajo requiere un computador. Esto hace que las inversiones en tecnología tengan que ser crecientes. Es mucho más lo que la tecnología permite hacer, pero eso no significa que la inversión en tecnología decrezca. Sucede todo lo contrario.

Un segundo tipo de retos tiene que ver con los procesos de atención y vinculación de nuevos clientes. Los cambios tecnológicos, la llegada de nuevos actores, el mayor acceso a la información –promovida en gran parte por las nuevas tecnologías–, la mayor facilidad que tienen los clientes para interactuar con las entidades bancarias y una regulación más estricta de protección al consumidor, han generado nuevos retos de servicio a las entidades bancarias. Todo esto lleva a una ruptura permanente de paradigmas con el fin de adecuarse a los constantes cambios que este nuevo mundo tecnológico impone a los servicios bancarios.

En tercer lugar, están los retos en materia de seguridad. Así como se surgen nuevas tecnologías, se van desarrollando métodos para vulnerar la seguridad de las transacciones. De esta manera se genera una guerra de desgaste entre quienes utilizan la tecnología con fines delictivos y quienes la utilizan para hacer más seguras las transacciones bancarias. Es inevitable que los desarrollos tecnológicos puedan ser usados tanto para hacer el bien como para hacer el mal. La consecuencia es que las entidades financieras tienen que gastar considerables recursos para garantizar la seguridad de sus operaciones.

En cuarto lugar, está la aplicación de las nuevas tecnologías al mercadeo, o marketing. Las nuevas tendencias digitales, aplicadas al mercadeo, permiten que herramientas como la Internet se pongan más al servicio de los clientes y usuarios bancarios. Gracias a las nuevas tecnologías de la información, se combinan tecnología, creatividad, diseño y estrategias de comunicación, para que las entidades financieras puedan generar contacto y relaciones con sus clientes y usuarios. Por ejemplo, a través de redes sociales como Twitter o Facebook se ofrecen productos y servicios, y se conocen los comportamientos de los consumidores.

Una característica particular de las nuevas tecnologías es que permiten unas formas de mercadeo menos costosas que en los medios tradicionales, y con el valor agregado de que también permiten una medición directa de la eficiencia de las campañas publicitarias. A diferencia de un costoso comercial por televisión, se puede saber con exactitud quién ha consultado una propaganda en la Internet. A la postre, estas herramientas tecnológicas ayudan a segmentar a los clientes, y entregan información que se puede aprovechar para ofrecerles productos apropiados para sus necesidades, y por los canales que más se adecúen a sus preferencias.

El último reto que quiero mencionar consiste en ampliar la inclusión financiera, es decir, llevar la presencia del sector financiero a más regiones y personas. Las nuevas herramientas tecnológicas facilitan la tarea de la inclusión financiera. En general, la virtualización ofrece a todas las líneas de la actividad de la industria bancaria nuevas soluciones tecnológicas, que generan valor y facilitan el desarrollo de los negocios.

En la Asobancaria estamos convencidos de que la tecnología permitirá grandes avances en la inclusión financiera. Específicamente, vemos en la banca móvil un enorme potencial de desarrollo para la banca transaccional. Muchas personas que hoy no se acercan al sistema financiero lo harían si la tecnología pusiera a su disposición sistemas de pago a bajo costo. Aquí creemos que el problema no es la tecnología, pues ésta ya existe. El problema es más de organización industrial. ¿Cómo se regulará el mercado? ¿Cuáles agentes participarán? En Colombia todavía vemos que, aunque hay interés de las autoridades por promover la banca móvil, la eliminación de las barreras regulatorias que encarecen la transaccionalidad será un proceso largo y dispendioso.

De otra parte, no está claro el papel que jugarán los diversos actores. La principal discusión se centra en si las entidades financieras son necesarias para desarrollar un sistema transaccional. En algunos países, los sistemas transaccionales han sido desarrollados sin participación de los intermediarios financieros. En estos casos, la responsabilidad ha recaído en empresas de telecomunicaciones. En Colombia, esto no parecería ser conveniente, no solo por el poder de mercado que tienen esas empresas, sino porque, tratándose del manejo de recursos del público, los controles aplican solo

sobre las instituciones financieras. Algunas autoridades han señalado con claridad la inconveniencia de que se desarrolle un sistema de pagos sin que el sistema financiero esté involucrado.

En síntesis, la tecnología abre oportunidades inmensas, que se traducen en mayor eficiencia y mayores posibilidades de servicio al cliente. Pero el uso de la tecnología también impone retos numerosos y considerables. Que la tecnología esté disponible no es suficiente para su mejor aprovechamiento. El entorno institucional puede facilitar o dificultar la absorción tecnológica. En particular, las políticas gubernamentales son determinantes para que el desarrollo tecnológico no sea desperdiciado. En el caso colombiano, dos tentaciones lucen preocupantes. La primera, intervenir los procesos de formación de los precios de modo que se desestime la innovación necesaria para la inclusión financiera. Y la segunda, aprovechar los desarrollos tecnológicos para, en aras de una competencia mal entendida, permitir que los servicios financieros sean prestados por entidades no financieras. Aquí hay un deber de protección de los ahorros del público. En algunos países, donde se tomó la decisión de desarrollar sistemas de pago sin la participación de entidades financieras, se ha empezado a ver la inconveniencia de esa decisión, y se ha comenzado a revertir. Esa es una lección de la cual Colombia debería tomar nota.

En la coyuntura actual, América Latina tiene el desafío de deslindar su suerte del ciclo económico mundial. La incertidumbre que se cierne sobre las economías desarrolladas y el auge de las emergentes contribuyen a que haya un gran interés de los inversionistas internacionales en nuestra región. La región debe mantener el crecimiento cuando el entorno mundial no parece favorable. Más que depender de otros, América Latina está en una situación en la que tiene que depender de sí misma para crecer. Su esfuerzo debe concentrarse en hacer su expansión macroeconómica y financieramente viable en el difícil entorno internacional actual.

Tal vez es por esto que los actores regionales buscan expandirse más allá de sus países de origen. Una muestra de ello es que el término “multilatinas”, en contraposición al término “multinacionales”, se ha vuelto de uso común para describir a las empresas locales con presencia regional. Este auge de las multilatinas quizás señala las potencialidades de crecimiento que surgen de una mayor integración económica regional. Curiosamente, la mayor integración, cuya marcha parece inevitable, se produce más por las fuerzas del mercado que por decisiones políticas tomadas en el nivel de los Estados nacionales.

Además del buen momento económico, las condiciones socio-demográficas en América Latina son adecuadas para el emprendimiento. Todavía hay vastos sectores sin abastecer, que ofrecen oportunidades de crecimiento a diversas industrias. Para el sector financiero en particular las posibilidades de expansión lucen favorables. Por una parte, las necesidades de inversión en la región siguen siendo muy grandes. Por otra, todavía hay grandes grupos de la población donde el sector financiero no ha llegado. La expansión de su cobertura a estos segmentos es posible ahora gracias a los desarrollos de la tecnología de la información y las comunicaciones, que permite ofrecer productos de bajo costo a través de nuevos canales electrónicos. Para ello se requiere cambios regulatorios que, sin distorsionar la formación de los precios, faciliten la competencia y la innovación, sin poner en riesgo los recursos del público.

# Colombia. Principales Indicadores Macroeconómicos

	2008 2009		2010					2011				2012	
			T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Proy.	Proy.
PIB Nominal (USD B)	<b>214,4</b>	<b>248,8</b>	69	71	76	74	<b>286</b>	77,9	...	...	...	...	...
PIB Nominal (COP MM)	<b>481</b>	<b>509</b>	133	137	136	142	<b>548</b>	146,4	...	...	...	...	...
<b>Crecimiento Real</b>													
PIB real (% Var. Interanual)	<b>3,5</b>	<b>1,5</b>	4,1	4,7	3,6	4,8	<b>4,3</b>	5,1	4,2	5,6	4,6	<b>4,9</b>	<b>5,0</b>
<b>Precios</b>													
Inflación (IPC, % Var. Interanual)	<b>7,7</b>	<b>2,0</b>	1,8	2,3	2,3	3,2	<b>3,2</b>	3,2	3,2	3,5	3,2	<b>3,2</b>	<b>3,3</b>
Inflación básica (% Var. Interanual)	<b>5,9</b>	<b>2,7</b>	2,3	2,2	2,3	2,6	<b>2,6</b>	2,8	3,1	3,0	3,0	<b>3,0</b>	<b>2,7</b>
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	<b>2244</b>	<b>2044</b>	1929	1916	1800	1914	<b>1914</b>	1879	1780	...	...	<b>1800</b>	<b>1750</b>
Tipo de cambio (Var. % interanual)	<b>11,4</b>	<b>-8,9</b>	(24,7)	-11,2	-6,4	-6,4	<b>-6,4</b>	-2,5	-7,1	...	...	<b>-6,0</b>	<b>-2,8</b>
<b>Sector Externo</b>													
Cuenta corriente (% del PIB)	<b>-3,2</b>	<b>-2,1</b>	-1,9	-2,1	-4,6	-3,8	<b>-3,2</b>	-2,5	...	...	...	<b>-3,4</b>	.....
Cuenta corriente (USD mmM)	<b>-6,9</b>	<b>-5,2</b>	-1,3	-1,5	-3,4	-2,8	<b>-9,0</b>	-2,0	...	...	...	<b>11,4</b>	.....
Balanza comercial (USD mmM)	<b>0,8</b>	<b>2,1</b>	0,9	1,2	-0,4	0,2	<b>2,0</b>	1,2	...	...	...	<b>4,0</b>	.....
Exportaciones F.O.B. (USD mmM)	<b>37,1</b>	<b>32,6</b>	9,1	10,0	9,7	10,8	<b>39,5</b>	12,5	...	...	...	<b>53,0</b>	.....
Importaciones F.O.B. (USD mmM)	<b>36,3</b>	<b>30,5</b>	8,1	8,8	10,1	10,5	<b>37,5</b>	11,3	...	...	...	<b>49,0</b>	.....
Servicios (neto)	<b>-3,1</b>	<b>-2,8</b>	-0,6	-0,8	-1,0	-1,1	<b>-3,5</b>	-0,9	...	...	...	<b>-4,1</b>	.....
Renta de los factores	<b>-10,3</b>	<b>-9,5</b>	-2,7	-3,0	-3,2	-3,2	<b>-12,1</b>	-3,3	...	...	...	<b>-15,9</b>	.....
Transferencias corrientes (neto)	<b>5,5</b>	<b>4,6</b>	0,9	1,1	1,1	1,3	<b>4,5</b>	1,1	...	...	...	<b>4,6</b>	.....
Inversión extranjera directa (USD mmM)	<b>10,6</b>	<b>7,1</b>	1,6	1,9	2,1	1,2	<b>6,8</b>	3,7	...	...	...	<b>7,7</b>	.....
<b>Sector Público</b>													
Bal. primario del Gobierno Central (% del PIB)	<b>0,9</b>	<b>-1,1</b>	...	...	...	...	<b>-1,1</b>	...	...	...	...	<b>-1,0</b>	<b>-0,6</b>
Bal. del Gobierno Central (% del PIB)	<b>-2,3</b>	<b>-4,1</b>	0,1	-0,9	-1,1	-1,9	<b>-3,8</b>	0,6	...	...	...	<b>-4,0</b>	<b>-3,5</b>
Bal. primario del SPNF (% del PIB)	<b>3,5</b>	<b>0,9</b>	...	...	...	...	<b>0,1</b>	...	...	...	...	<b>0,1</b>	<b>1,3</b>
Bal. del SPNF (% del PIB)	<b>-0,1</b>	<b>-2,4</b>	0,2	0,0	0,0	-3,3	<b>-3,1</b>	...	...	...	...	<b>-3,5</b>	<b>-2,3</b>
<b>Indicadores de Deuda</b>													
Deuda externa bruta (% del PIB)	<b>19,0</b>	<b>22,7</b>	18,7	19,3	21,5	22,5	<b>22,5</b>	20,3	...	...	...	<b>23,5</b>	<b>24,2</b>
Pública (% del PIB)	<b>12,0</b>	<b>15,7</b>	12,7	13,1	13,4	13,7	<b>13,7</b>	11,9	...	...	...	<b>13,8</b>	<b>13,9</b>
Privada (% del PIB)	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	6,0	6,2	8,1	8,8	<b>8,8</b>	8,4	...	...	...	<b>9,7</b>	<b>10,2</b>
Deuda del Gobierno (% del PIB, Gob. Central)	<b>36,2</b>	<b>37,7</b>	36,3	36,5	36,0	38,5	<b>38,8</b>	...	...	...	...	<b>37,6</b>	<b>37,5</b>

Fuente: PIB y Crecimiento Real – DANE y Banco de la República, proyecciones Asobancaria. Sector Externo – DANE y Banco de la República, proyecciones MHCP. Sector Público y respectivas proyecciones - MHCP. Indicadores de deuda – DANE, Banco de la República, Departamento Nacional de Planeación; proyecciones DNP y MHCP.

## Colombia. Estados financieros\*

Activo	Jul-11 (a) <b>271.263</b>	Jun-11 <b>269.327</b>	Jul-10 (b) <b>245.978</b>	Var real anual entre (a) y (b) <b>6,6%</b>
Disponible	16.920	17.388	16.070	1,8%
Inversiones	54.839	55.403	55.456	-4,4%
Cartera Neta	174.777	172.116	151.873	11,3%
Consumo Bruta	51.392	50.533	42.682	16,4%
Comercial Bruta	112.676	111.252	101.627	7,2%
Vivienda Bruta	13.897	13.504	11.104	21,0%
Microcrédito Bruta	5.006	4.923	4.003	20,9%
Provisiones**	8.196	8.096	7.544	5,0%
Consumo	2.993	2.926	2.642	9,6%
Comercial	4.553	4.538	4.341	1,4%
Vivienda	408	398	370	6,7%
Microcrédito	241	234	190	22,3%
Otros	24.727	24.421	22.579	5,9%
<b>Pasivo</b>	<b>235.103</b>	<b>233.712</b>	<b>214.187</b>	<b>6,1%</b>
Depósitos y Exigibilidades	170.678	170.874	156.437	5,5%
Cuentas de Ahorro	86.326	86.825	78.559	6,2%
CDT	46.687	46.238	41.683	8,3%
Cuentas Corrientes	31.099	31.460	30.068	0,0%
Otros	6.565	6.351	6.126	3,6%
Otros pasivos	64.425	62.838	57.750	7,9%
<b>Patrimonio</b>	<b>36.160</b>	<b>35.616</b>	<b>31.791</b>	<b>10,0%</b>
<b>Ganancia/Pérdida del ejercicio</b>	<b>3.341</b>	<b>2.924</b>	<b>3.082</b>	<b>4,8%</b>
Ingresos por intereses	10.985	9.275	12.501	-15,0%
Gastos por intereses	2.342	1.950	4.547	-50,2%
Margen neto de Intereses	745	6.330	793	-9,2%
Ingresos netos diferentes de Intereses	504	4.414	471	3,5%
Margen Financiero Bruto	1.250	10.745	1.264	-4,5%
Costos Administrativos	610	5.193	809	-27,2%
Provisiones Netas de Recuperación	114	965	121	-8,7%
Margen Operacional	5.255	4.586	334	1420,9%
<b>Indicadores</b>				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	<b>2,84</b>	<b>2,73</b>	<b>2,96</b>	<b>-0,12</b>
Consumo	4,48	4,39	4,51	-0,03
Comercial	2,00	1,84	2,15	-0,15
Vivienda	2,98	3,07	3,89	-0,91
Microcrédito	4,78	4,64	4,53	0,25
Cubrimiento**	161,70	169,27	163,93	<b>-2,23</b>
Consumo	130,03	131,99	137,22	-7,19
Comercial	202,46	221,32	199,10	3,35
Vivienda	98,45	96,00	85,66	12,79
Microcrédito	100,62	102,37	104,89	-4,27
ROA	15,83%	2,12%	2,19%	13,6%
ROE	2,08%	16,17%	16,78%	-14,7%
Solvencia	n.d.	n.d.	14,97%	n.d.

1/ Calculado como la diferencia entre ingresos y gastos por intereses menos Prima amortizada de cartera - cuenta PUC 510406

2/ Indicador de calidad de cartera en mora = Cartera Vencida / Cartera Bruta.

\*Datos mensuales a julio de 2010 del sistema bancario. Cifras en miles de millones de pesos. Fuentes y cálculos: Asobancaria.

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