



Gestión de riesgos operativos: retos para el sistema financiero de cara a la nueva normalidad

• La pandemia del Covid-19 ha exacerbado los riesgos a los que están expuestas las entidades financieras, ocasionando una abrupta migración a la virtualidad por la implementación del teletrabajo e incrementando los delitos informáticos. Este panorama ha generado que las instituciones transformen sus procesos operativos y de control a un ritmo acelerado.

• Debido a las medidas de confinamiento y aislamiento social fue necesario implementar el trabajo remoto, circunstancia que aceleró el proceso de transformación digital para garantizar la operación del sistema financiero, lo cual implicó mayores inversiones en tecnología.

• Bajo el panorama de migración digital, se hizo indispensable robustecer la protección de la información de los usuarios, por lo cual en 2020, el sistema financiero invirtió COP 315 mil millones en seguridad digital, presentando un incremento del 64% frente al año anterior. Este monto se destinó principalmente a las plataformas y medios tecnológicos.

• Las instituciones financieras deben continuar implementando nuevas tecnologías que permitan brindar prevención, detección y gestión de fraudes y ciberamenazas, tales como la inteligencia artificial, la modelación y análisis de datos y el *machine learning*.

• Es necesario que el marco de regulación, vigilancia y control existente se tenga mayor adaptabilidad a los riesgos emergentes y una articulación más robusta entre organismos, para lo cual es recomendable que en Colombia se fortalezcan las estrategias conjuntas de entidades como el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (MinTIC), la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, en paralelo con las iniciativas de las entidades financieras.

19 de octubre de 2021

Director:

Hernando José Gómez

ASOBANCARIA:

Hernando José Gómez
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

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



Gestión de riesgos operativos: retos para el sistema financiero de cara a la nueva normalidad

La pandemia del Covid-19 ha exacerbado los riesgos a los que están expuestas las entidades financieras, especialmente por las medidas de confinamiento social y las restricciones a la movilidad adoptadas en el mundo, lo que ha ocasionado una abrupta migración a la virtualidad por la implementación del teletrabajo, y por ende, un incremento en los delitos informáticos. En consecuencia, las instituciones se han visto obligadas a transformar sus procesos operativos y de control a un ritmo acelerado.

En este sentido, dentro de los principales temas críticos en los que se ha debido centrar el sector financiero se encuentran: i) trabajo a distancia, con un potencial aumento de los riesgos asociados a la Tecnología de la Información (TI), fraude y seguridad, ii) impactos en terceros y en proveedores de servicios, iii) cambios en el perfil de los riesgos y iv) necesidades y expectativas de los clientes en relación con los servicios que presta su entidad financiera. Al respecto, si bien el Gobierno, así como el sistema financiero han realizado una importante labor para abordar esta problemática en el marco de la coyuntura actual, la gestión y mitigación del riesgo operacional y la ciberseguridad son un reto permanente.

Esta edición de Banca & Economía tiene como objetivo principal dar un contexto a nivel local e internacional de los impactos derivados de la pandemia en la gestión operativa de las instituciones, así como presentar las principales medidas adoptadas por el sector financiero y el Supervisor. Finalmente, se exponen algunas recomendaciones y retos para las entidades financieras con el fin de mitigar los efectos del Covid-19 en el futuro desde el punto de vista del riesgo operacional y la ciberseguridad.

Afectaciones en materia operacional para las instituciones financieras

Desde el momento en que se declaró la pandemia, el sistema financiero tuvo que enfrentarse a diferentes circunstancias para garantizar la continuidad de sus servicios y la calidad requerida: i) interrupciones en la continuidad del negocio, ii) ataques de ciberseguridad y iii) dificultades en la atención al público vía *call centers*, entre otras.

En primer lugar, el cierre de algunas sucursales físicas generó repercusiones en torno a la continuidad del negocio. Al respecto, de acuerdo con el Informe de Operación¹ del segundo semestre de 2020 de la SFC, se presentó una disminución de 436 oficinas respecto al dato de 2019. Estos cierres obligaron a las entidades financieras a acelerar el proceso de transformación digital para continuar operando, lo cual, si bien implicó mayores inversiones en tecnología y plataformas digitales no previstas, dio lugar a una mayor utilización de algunos de los canales digitales, incrementando los riesgos asociados a la protección de la información de los clientes (Gráfico 1).

¹ SFC (2020). *Informe de Operación segundo semestre de 2020*. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co>

Editor

Germán Montoya
Director Económico

Participaron en esta edición:

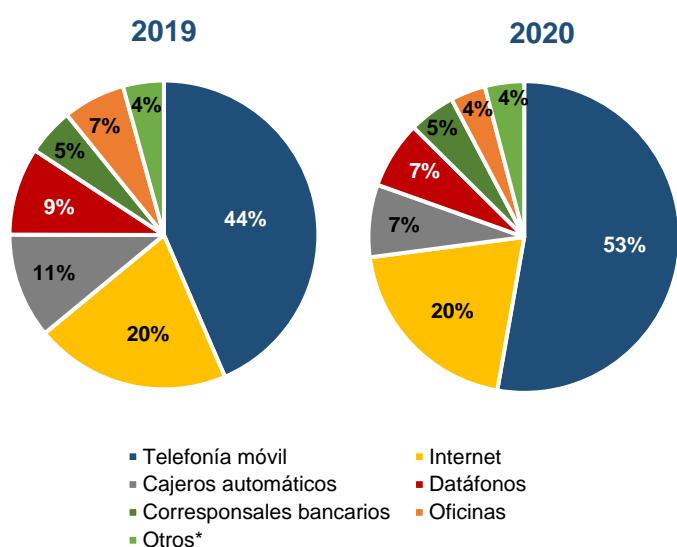
Liz Marcela Bejarano Castillo
Dayan Eliana Pachon Gómez
Juan Camilo Sanchez Reyes
Maria Fernanda Bernal Sanchez

PROGRAMACIÓN EVENTOS ASOBANCARIA 2021
* VERSIÓN ACTUALIZADA *
¡UN AÑO RECARGADO DE TEMÁTICAS CLAVE PARA IMPULSAR NUESTRA ECONOMÍA!

- Agosto 26 y 27
19° Congreso de Derecho Financiero
Cartagena, Colombia, Hotel Hyatt Regency
- Septiembre 16 y 17
20° Congreso Panamericano de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
Cartagena, Colombia, Hotel Hyatt Regency
- Septiembre 30 y Octubre 1
14° Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad
Cartagena, Colombia, Hotel Hyatt Regency
- Octubre 7 y 8
23° Congreso de Tesorería y 32° Simposio de Mercado de Capitales
Cartagena, Colombia, Hotel Hyatt Regency
- Octubre 21 y 22
11° CAMP – Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de pago
Cali, Colombia, Centro de Eventos Valle del Pacífico
- Noviembre 3, 4 y 5
55° Convención Bancaria
Cartagena, Colombia, Centro de Convenciones Cartagena de Indias
- Noviembre 18 y 19
19° Congreso Riesgo Financiero
Cartagena, Colombia, Hotel Hyatt Regency
- Diciembre 1
9° Encuentro Tributario
Bogotá, Colombia, Presencial

f asobancaria.colombia @asobancaria @asobancaria
www.asobancaria.com

Gráfico 1. Comparativo número total de operaciones por canal



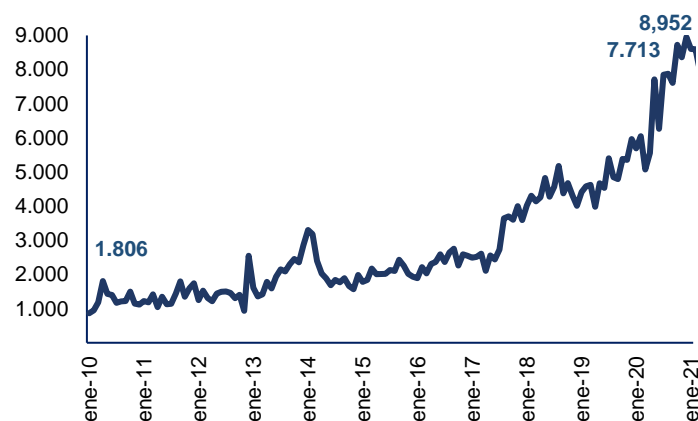
*Incluye ACH, débito automático y audio respuesta.
Fuente: SFC. Elaboración Asobancaria.

Adicionalmente, según las cifras de Ernst & Young (EY)², en Colombia se observa un aumento del 59% en el uso de canales digitales. Así mismo, de acuerdo con el IV Reporte de Inclusión Financiera³ de Felaban, se espera que este año la cifra de usuarios de servicios financieros digitales en el mundo ascienda a 1.500 millones.

En segundo lugar, los ataques en materia de ciberseguridad se han disparado como respuesta a la migración al trabajo remoto y a la adopción de la digitalización por parte de las entidades, pues según el reporte de la Interpol sobre cibercrimen de 2020⁴, las principales ciberamenazas producto de la pandemia fueron: i) 59% *phishing*⁵ o fraude *online*, ii) 36% *ransomware*⁶, iii) 22% dominio malicioso o *malware*⁷ y iv) 14% noticias falsas. De acuerdo con la

información del Gráfico 2, el año pasado Colombia presentó un incremento aproximadamente del 57% en el número de casos denunciados por la violación de la Ley de delitos informáticos (Ley 1273 de 2009)⁸. Por otro lado, en el primer trimestre de 2021, Colombia registró 20.502 delitos cibernéticos frente a los 15.107 presentados en el mismo periodo del año anterior⁹, lo cual ha implicado que las instituciones financieras incurran en mayores costos para hacer frente a estas amenazas que ponen en riesgo la información de sus consumidores.

Gráfico 2. Número de denuncias por delitos cibernéticos



Fuente: Fiscalía General de la Nación. Elaboración Asobancaria.

En tercer lugar, la atención a los clientes pasó a ser priorizada de manera virtual, en respuesta al drástico aumento en el volumen de llamadas sobre finanzas y seguros a causa del cierre de los puntos físicos. De acuerdo con el reporte *Five Insights Covid-19 in the Contact Center*¹⁰ de Pindrop al inicio de la pandemia el volumen de llamadas a nivel global aumentó 300% en cuestión de días mientras que, por ejemplo, en el caso de los Estados Unidos, la capacidad de los agentes cayó un 20%. De manera similar, en Colombia el incremento de las llamadas obedeció principalmente a la necesidad de los usuarios por entender y solicitar los alivios

² EY (2020). "Covid-19 Financial Sector Perspective". Recuperado de: <https://www.colombiafintech.co>

³ FELABAN (2020). "IV Reporte de Inclusión Financiera: Amenazas, nuevas acciones en un mundo que acelera la digitalización". Recuperado de: <https://felaban.s3-us-west-2.amazonaws.com/publicaciones>

⁴ Interpol (2020). "Ciberdelincuencia: Efectos de la Covid-19". El reporte se basa en los datos recogidos de países miembros y socios privados de la Interpol en el marco de su encuesta mundial sobre cibercrimen. Recuperado de: <https://www.interpol.int>

⁵ Intento de adueñarse de la información personal por medio de técnicas engañosas. Esta modalidad de fraude es ejecutada por medio de emails y/o páginas web falsas, lo que permite a los hackers obtener acceso a las credenciales y/o usuarios de registro, con información sensible de su banco sobre diversos productos financieros.

⁶ Software extorsivo. Su finalidad es secuestrar la información e impedir usar el dispositivo hasta que haya pagado un rescate que se le exige a la víctima.

⁷ Código escrito en lenguaje informático que al ejecutarse realiza acciones dañinas en un sistema de manera intencional y sin consentimiento del usuario.

⁸ Congreso de la República (2009). "Ley 1273 de 2009". Recuperado de: <https://www.sic.gov.co>

⁹ TicTac (2021). "Evaluación, retos y amenazas a la ciberseguridad". Recuperado de: <https://www.ccit.org.co>

¹⁰ Pindrop (2020). "Five Insights Covid-19 in the Contact Center". Recuperado de: https://www.pindrop.com/blog/flash-report-five-insights-of-covid-19-in-the-contact-center/?fbclid=IwAR0tLJEH2_ScQgSG_jxb9mA6oJMzqg2P5_H9iC-N8n0S6eVBOudY9HP2k4

financieros que ofreció el sector bancario y, a su vez, a los requerimientos de conectividad a internet y a la atención de problemas de salud. La migración de los *call centers* al trabajo remoto también implicó un reto de logística en términos de conectividad, traslado de equipos, y robustecimiento de las políticas de ciberseguridad, para responder a los requerimientos de los usuarios financieros.

Medidas implementadas desde el sector financiero y el supervisor

Bajo esta coyuntura desafiante, se ha hecho indispensable defender y garantizar la seguridad de las personas en la utilización del ecosistema digital, por lo cual, tanto a nivel local como internacional, las autoridades generaron políticas enfocadas no solo a la contención del virus, sino también a la mitigación de sus efectos económicos para garantizar la estabilidad de los sistemas financieros y la resiliencia de las economías.

A nivel internacional, algunas autoridades, como el Banco de Inglaterra (BoE, por sus siglas en inglés), el Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés), el Banco de Italia, la Agencia de Seguridad de Infraestructura y Ciberseguridad (CISA, por sus siglas en inglés), el Banco Central de los Países Bajos (DNB, por sus siglas en inglés) y la Autoridad de Servicios Financieros de Dubai, entre otros, generaron las siguientes recomendaciones¹¹ en relación con las fases de preparación y respuesta de un plan de continuidad del negocio¹²: i) garantizar la seguridad de los clientes y del personal, ii) revisar la idoneidad de los planes de contingencia¹³ para abordar un escenario de pandemia, iii) evaluar las capacidades de teletrabajo y aumentar la resiliencia cibernética, iv) identificar a los trabajadores financieros claves, v) coordinar diálogos con los proveedores de servicios críticos para comprender cómo se garantizaría la continuidad de estos en caso de un escenario atípico y vi) mantener una comunicación clara con las partes internas y externas de la entidad.

Varias autoridades han destacado la importancia de una coordinación exitosa con proveedores críticos y proveedores de servicios. El Banco Central Europeo (BCE)¹⁴, por ejemplo, recomienda que los bancos entablen un diálogo con los proveedores de servicios críticos para comprender cómo se

garantizaría la continuidad de los servicios en caso de una pandemia. El Consejo Federal de Examen de instituciones Financieras (FFIEC) (2020)¹⁵ destaca que la gerencia debe monitorear a sus proveedores de servicios, identificar posibles debilidades en las cadenas de servicio y suministro, y desarrollar alternativas potenciales para obtener servicios y suministros críticos. De la misma manera, DNB recomienda que los bancos verifiquen que los proveedores críticos y prestadores de servicios hayan tomado las medidas adecuadas y estén suficientemente preparados para una pandemia.

En este sentido, autoridades como el Banco de Italia, el BCE y el DNB han pedido a las instituciones financieras que evalúen hasta qué punto los planes de contingencia incluyen adecuadamente un escenario de pandemia, incentivando a los bancos a tomar las medidas necesarias para minimizar los posibles efectos de la propagación del virus.

Por otro lado, el BCE ha sugerido a las entidades que evalúen y prueben de manera proactiva la capacidad de su infraestructura de TI en relación con los acuerdos de teletrabajo masivo, con la dependencia potencialmente mayor de los servicios bancarios a distancia y, por ende, con los aumentos de ciberataques.

Ahora bien, a nivel local, en 2020 el Gobierno Nacional expidió el documento CONPES 3995 de Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital¹⁶, por medio del cual se establecen medidas para ampliar y mejorar la confianza y la seguridad digital con el fin de que Colombia sea una sociedad incluyente y competitiva en el futuro digital. En este sentido, el plan de acción del documento está enfocado en: i) fortalecer las capacidades en seguridad digital de los ciudadanos, del sector público y privado, ii) actualizar el marco de gobernanza en materia de seguridad digital para robustecer su grado de desarrollo y iii) analizar la adopción de modelos, estándares y marcos de trabajo con énfasis en nuevas tecnologías.

Adicionalmente, a través de la Circular Externa (CE) 008 de 2020¹⁷, la SFC impartió instrucciones relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante la volatilidad de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno. Algunas de las disposiciones que debieron adoptar las entidades financieras fueron: i) establecer planes de acción a corto y mediano plazo, informando a los

¹¹ BIS (2020). "Covid-19 and operational resilience: addressing financial institutions' operational challenges in a pandemic". Recuperado de: <https://www.bis.org/fsi/fsibriefs2.pdf>

¹² Es un conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción. Dado que la gestión de la continuidad de negocio es dinámica, requiere de ciclos repetitivos de alineación y afinamiento, acompañados de actividades de sensibilización y formación permanente a los colaboradores.

¹³ Es uno de los planes que forman el plan de continuidad de negocio de las instituciones, enfocado en la gestión para el manejo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el dominio del soporte y el desempeño.

¹⁴ BCE (2020). "Contingency preparedness in the context of Covid-19". Recuperado de: <https://www.bankingsupervision.europa.eu/>

¹⁵ FFIEC (2020). "Interagency Statement on Pandemic Planning". Recuperado de: <https://www.ffiec.gov/>

¹⁶ DNP (2020). "Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital". Recuperado de: <https://www.csirtasobancaria.com/Plone/publicaciones/conpes-3995>

¹⁷ SFC (2020). "Circular Externa 008 de 2020". Recuperado de: https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1043878/ce008_20.docx

consumidores financieros sobre las medidas derivadas de estos métodos, ii) robustecer la infraestructura tecnológica, los controles de ciberseguridad, la capacidad de monitoreo y los canales digitales de atención y iii) monitorear el incremento de los montos transaccionales de las operaciones realizadas a través de canales no presenciales, preservando los niveles de confianza y seguridad.

Aunado a lo anterior, de acuerdo con el *Informe de Sostenibilidad de Asobancaria 2020*¹⁸, el sistema financiero hizo una inversión significativa en materia de seguridad digital. El presupuesto anual de este rubro fue de COP 315 mil millones, presentando un incremento del 64% frente al año anterior (COP 192 mil millones). Este monto se asignó principalmente a las plataformas y medios tecnológicos (45,95% del presupuesto).

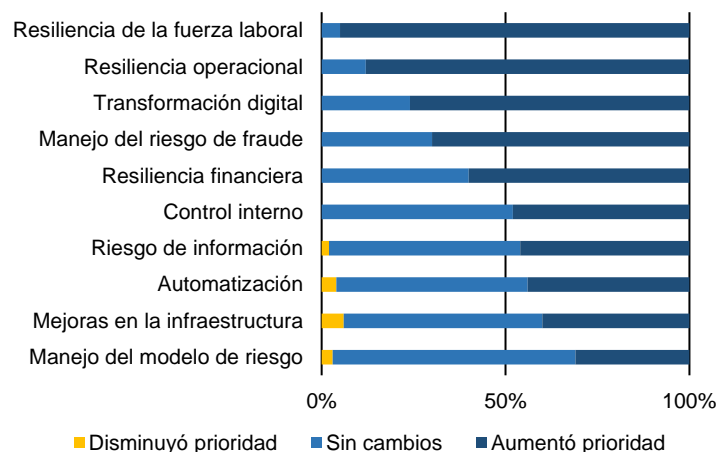
Finalmente, desde Asobancaria se ha venido trabajando en dos frentes en torno a la ciberseguridad: i) fortalecer la respuesta ante incidentes y ii) sensibilizar y capacitar actores claves. Al respecto, a través del CSIRT financiero¹⁹ se ha continuado generando una cooperación interinstitucional con el fin de compartir nuevas formas de ataques que puedan materializarse en fraude y afectar a los clientes. De igual forma, se han realizado capacitaciones dirigidas a los funcionarios de las instituciones financieras, así como de la Policía y la Fiscalía General de la Nación respecto a esta materia. Además, en alianza con el MinTIC se desarrolló un curso virtual sobre seguridad de la información dirigido a 250 entes territoriales, con cursos básicos de seguridad de la información y prevención del fraude durante el 2021.

Lecciones aprendidas y desafíos

El Covid-19 ha sido un evento sin precedentes que generó retos inéditos en la continuidad del negocio y la ciberseguridad, por lo cual las entidades han orientado y adaptado sus esquemas de gestión de riesgos hacia nuevos objetivos y prioridades. De acuerdo con la *11 Encuesta Anual de Gestión de Riesgos*²⁰ de EY y el Instituto de Finanzas Internacionales (IIF), aspectos como la resiliencia operacional y la ciberseguridad se han convertido en las mayores prioridades para los próximos años. Los resultados de esta encuesta reflejan las principales preocupaciones de las áreas de riesgo para la próxima década, en donde las instituciones deberán enfocarse en aspectos de resiliencia (Gráfico 3), como el bienestar de los empleados, la seguridad, la oferta de servicios y la transformación digital.

Al respecto, estas áreas consideran habilidades asociadas a la ciberseguridad, la ciencia de datos y al uso de nuevas tecnologías como las más importantes para desarrollar métodos flexibles y adaptativos de control de los riesgos a futuro. Si bien la mayoría de

Gráfico 3. Impacto del Covid-19 en las prioridades de las direcciones de riesgos



Fuente: EY y IIF. Elaboración Asobancaria.

las organizaciones tienen herramientas relevantes para la gestión de los riesgos emergentes como el uso de instrumentos financieros, la modelación y las técnicas de análisis, es importante que, ante los efectos de la pandemia, se desarrollen estrategias con nuevos enfoques que sean más proactivos, articulados y resilientes.

Para ello KPMG, a través de su informe *Implicaciones del Covid-19 para la gestión del riesgo bancario*²¹, recomienda considerar lo siguiente: i) revisar y calibrar indicadores de riesgos y pronósticos con base en lo aprendido durante la crisis, ii) incluir funciones específicas como seguimiento de eventos (por ejemplo, aumento de infecciones y medidas gubernamentales) y iii) elaborar discusiones sobre la tolerancia al riesgo y sus modificaciones temporales.

En este sentido, se espera que los procesos futuros de gestión de riesgo dispongan de herramientas como indicadores clave de rendimiento o desempeño (KPIs), indicadores de monitoreo, estimación de impactos, manuales de gestión o buenas prácticas y planes de emergencia que atiendan cualquier tipo de situación a la que se pueda exponer la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la gestión de riesgos implica una visión más integrada y universal por parte de las direcciones de riesgo y los órganos de gobierno de las entidades que fortalezca la interconexión y el impacto potencial en la organización. Así mismo, esto requiere un diálogo constante entre todas las partes interesadas, en el que se identifiquen los riesgos emergentes y se

¹⁸ Asobancaria (2021). "Informe de Sostenibilidad de Asobancaria 2020".

¹⁹ Es un equipo de apoyo e investigación para la respuesta a incidentes de ciberseguridad para el sector financiero colombiano.

²⁰ EY & IIF. (2021). "11 Encuesta Anual de Gestión de Riesgos". Recuperado de: <https://www.iif.com/Publications/ID/4471/11th-Annual-EY-IIF-Bank-Risk->

²¹ KPMG (2020). "Implicaciones del Covid-19 para la gestión del riesgo bancario". Recuperado de: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/co/>



compruebe si existe un acuerdo sobre la percepción de los más críticos.

En consecuencia, es fundamental que la gestión de los riesgos de las instituciones proporcione información estratégica a largo plazo junto con aspectos operacionales y/o regulatorios. En particular, teniendo en cuenta que los mayores riesgos están asociados a la ciberseguridad y continuidad del negocio, se identifica que el principal reto es que las entidades del sector financiero, las autoridades y demás agentes inmersos en los esquemas coordinen esfuerzos para disminuir los delitos que más afectan a los consumidores financieros.

Adicionalmente, los bancos y demás instituciones financieras deben implementar nuevas tecnologías que fortalezcan la prevención, detección y gestión de fraudes y ciberamenazas, tales como la inteligencia artificial, la modelación y análisis de datos y el *machine learning*. De igual forma, las entidades desempeñan un papel importante para que los usuarios conozcan los riesgos existentes en el uso de canales digitales mediante mecanismos como las campañas de sensibilización y de educación financiera.

En este sentido, es necesario que el marco de regulación, vigilancia y control existente tenga mayor adaptabilidad a los riesgos emergentes y una articulación más robusta entre organismos, para lo cual es recomendable que en Colombia se fortalezcan las estrategias conjuntas de entidades como el MinTIC, la SFC, la Fiscalía y la Policía Nacional en paralelo con las iniciativas de las entidades financieras.

Conclusiones y consideraciones finales

La pandemia del Covid-19 ocasionó grandes cambios para las instituciones financieras, obligándolas al cierre de algunas sucursales y, por ende, a transformar sus procesos operativos y de control a un ritmo acelerado. Si bien esto impulsó el proceso de migración digital, también incrementó el número de delitos cibernéticos.

Al respecto, se ha hecho indispensable defender y garantizar la seguridad de las personas y de sus datos en el uso de los canales digitales, por lo cual se han adoptado algunas medidas regulatorias que contribuyen con este propósito, así como iniciativas por parte de las entidades que apoyan la transición a nuevos canales tecnológicos en materia de mayores inversiones en seguridad digital. No obstante, la pandemia deja como enseñanza que, ante una situación de incertidumbre, las estrategias de gestión y mitigación de los riesgos deben planificarse de manera constante y adaptativa.

Bajo este panorama, el sistema financiero debe seguir dedicando sus esfuerzos en esta materia, dado que aún se enfrenta a importantes retos en cuanto a: i) el desarrollo de una visión integrada entre los agentes del esquema de gestión de riesgo, ii) la adecuación y adaptación de los planes de continuidad del negocio en situaciones atípicas y iii) el fortalecimiento de la

resiliencia operacional al interior de las entidades, entre otros. Al respecto, es fundamental que se trabaje de manera conjunta con las autoridades pertinentes.

Colombia

Principales indicadores macroeconómicos

	2019			2020					2021*		
	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	Total
Producto Interno Bruto**											
PIB Nominal (COP Billones)	270,9	287,7	1061,1	258,7	213,5	249,2	281,4	1002,9	269,1	271,6	1109,2
PIB Nominal (USD Billones)	78,3	88,6	324,0	63,4	57,1	63,8	76,5	271,5	71,9	74,0	314,7
PIB Real (COP Billones)	222,7	238,9	882,0	206,4	181,3	204,1	230,3	822,0	208,8	213,1	874,7
PIB Real (% Var. interanual)	3,2	3,2	3,3	0,7	-15,8	-8,5	-3,6	-6,8	1,1	17,6	8,2
Precios											
Inflación (IPC, % Var. interanual)	3,8	3,8	3,8	3,7	2,9	1,9	1,6	1,6	2,0	3,3	4,7
Inflación sin alimentos (% Var. interanual)	3,3	3,4	3,4	3,3	2,0	1,5	1,2	1,0	1,6	2,7	3,2
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	3462	3277	3277	4065	3759	3879	3432	3432	3736	3757	3600
Tipo de cambio (Var. % interanual)	16,5	3,6	3,6	28,0	17,3	12,0	4,7	4,7	-8,1	-3,6	4,9
Sector Externo (% del PIB)											
Cuenta corriente	-5,1	-3,7	-4,3	-3,6	-3,0	-2,7	...	-3,4	-4,4	-6,3	-4,9
Cuenta corriente (USD Billones)	-4,2	-3,2	-14,5	-2,6	-1,7	-1,8	-3,2	-9,3	-3,3	-4,6	-15,2
Balanza comercial	-5,0	-3,7	-3,8	-3,9	-4,3	-4,6	...	-3	-5,1	-7,4	-3,6
Exportaciones F.O.B.	12,8	12,9	52,3	11,7	7,8	8,9	...	12,3	14,2	14,9	13,3
Importaciones F.O.B.	16,9	16,1	64,7	14,5	10,2	12,0	...	15,2	19,3	22,3	16,9
Renta de los factores	-3,0	-2,9	-3,1	-2,6	-1,8	-1,7	...	-2,1	-2,6	-2,4	-2,9
Transferencias corrientes	2,7	2,7	1,9	3,3	0,0	3,2	...	3,2	3,2	3,6	3,1
Inversión extranjera directa (pasivo)	3,9	4,0	4,3	4,5	2,3	1,1	3,0	2,8	3,3	2,8	3,4
Sector Público (acumulado, % del PIB)											
Bal. primario del Gobierno Central	1,4	0,4	0,5	0,3	-3,2	-5,9
Bal. del Gobierno Nacional Central	-1,2	-2,5	-2,5	-0,2	-5,8	-7,8	-8,6
Bal. estructural del Gobierno Central	-1,5
Bal. primario del SPNF	2,3	0,5	0,5	0,4	-3,0	-6,7
Bal. del SPNF	-0,5	-2,4	-2,4	0,4	-5,2	-9,4
Indicadores de Deuda (% del PIB)											
Deuda externa bruta	42,0	42,7	42,0	47,4	49,3
Pública	22,6	22,7	22,8	25,3	26,6
Privada	19,5	20,0	19,2	22,1	22,6
Deuda bruta del Gobierno Central	51,9	50,3	50,0	59,6	61,7	61,4	62,9



Colombia

Estados financieros del sistema bancario

	jul-21 (a)	jun-21	jul-20 (b)	Variación real anual entre (a) y (b)
Activo	767.919	754.828	745.004	-0,9%
Disponible	52.425	53.577	57.978	-13,0%
Inversiones y operaciones con derivados	169.251	161.515	156.012	4,3%
Cartera de crédito	520.097	515.621	503.801	-0,7%
Consumo	155.299	153.617	146.348	2,1%
Comercial	274.254	272.598	275.176	-4,1%
Vivienda	77.543	76.540	69.917	6,7%
Microcrédito	13.002	12.866	12.359	1,2%
Provisiones	37.265	37.388	32.726	9,5%
Consumo	12.082	12.259	9.923	17,1%
Comercial	17.525	17.511	16.724	0,8%
Vivienda	2.884	2.868	2.566	8,1%
Microcrédito	1.093	1.134	1.081	-2,8%
Pasivo	671.560	661.206	654.254	-1,3%
Instrumentos financieros a costo amortizado	590.199	583.177	558.119	1,7%
Cuentas de ahorro	264.694	260.140	233.468	9,0%
CDT	142.044	143.541	169.998	-19,6%
Cuentas Corrientes	80.243	80.029	69.105	11,7%
Otros pasivos	9.701	9.235	9.402	-0,8%
Patrimonio	96.359	93.622	90.750	2,1%
Ganancia / Pérdida del ejercicio (Acumulada)	7.135	4.914	3.589	91,2%
Ingresos financieros de cartera	24.049	20.540	27.481	-15,8%
Gastos por intereses	5.478	4.705	9.576	-45,0%
Margen neto de Intereses	19.157	16.406	18.491	-0,4%
Indicadores				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	4,56	4,60	3,83	0,74
Consumo	5,28	5,42	2,86	2,42
Comercial	4,34	4,30	4,23	0,12
Vivienda	3,46	3,54	3,86	-0,40
Microcrédito	7,31	7,44	6,24	1,06
Cubrimiento	157,0	157,6	169,8	12,79
Consumo	147,5	147,2	237,4	-89,94
Comercial	147,1	149,4	143,8	3,28
Vivienda	107,4	105,8	95,1	12,31
Microcrédito	115,0	118,3	140,1	-25,06
ROA	1,60%	1,31%	0,83%	0,8
ROE	13,03%	10,77%	6,88%	6,2
Solvencia	20,29%	20,29%	15,52%	4,8



Colombia

Principales indicadores de inclusión financiera

	2016	2017	2018	2019				2019	2020				2020
	Total	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total
Profundización financiera - Cartera/PIB (%) EC	50,2	50,1	49,8	49,5	49,6	49,9	49,8	49,8	51,7	54,3
Efectivo/M2 (%)	12,59	12,18	13,09	12,66	12,84	13,20	15,05	15,05	13,35	14,48
Cobertura													
Municipios con al menos una oficina o un corresponsal bancario (%)	99,7	100	99,2	99,7	99,7	...	99,9	99,9	100	100	100	100	100
Municipios con al menos una oficina (%)	73,9	73,9	74,4	74,7	74,6	74,4	74,6	74,6	74,6	74,6
Municipios con al menos un corresponsal bancario (%)	99,5	100	98,3	100	100	...	100	100	100	100	100	100	100
Acceso													
Productos personas													
Indicador de bancarización (%) SF*	77,30	80,10	81,4	82,3	82,6	83,3	82,5	82,5	83,2	85,9	87,1	87,8	87,8
Indicador de bancarización (%) EC**	76,40	79,20	80,5	81,3	81,6	82,4	81,6	81,6	86,6
Adultos con: (en millones)													
Cuentas de ahorro EC	23,53	25,16	25,75	25,79	25,99	26,3	26,6	26,6	27,5	27,9	27,9
Cuenta corriente EC	1,72	1,73	1,89	1,95	2,00	2,00	1,97	1,97	1,92	1,9	1,9
Cuentas CAES EC	2,83	2,97	3,02	3,03	3,02	3,03	3,03	3,03	3,03
Cuentas CATS EC	0,10	0,10	0,71	2,10	2,32	2,54	3,30	3,30	7,14	8,1	8,1
Otros productos de ahorro EC	0,77	0,78	0,81	0,83	0,84	0,80	0,85	0,85	0,84
Crédito de consumo EC	8,74	9,17	7,65	7,82	8,00	8,16	8,42	8,42
Tarjeta de crédito EC	9,58	10,27	10,05	10,19	10,37	10,47	10,53	10,53	10,59
Microcrédito EC	3,56	3,68	3,51	3,49	3,48	3,50	3,65	3,65
Crédito de vivienda EC	1,39	1,43	1,40	1,41	1,43	1,45	1,45	1,45
Crédito comercial EC	1,23	1,02	0,69	0,70	0,70
Al menos un producto EC	25,40	27,1	27,64	28,03	28,25	28,6	29,1	29,1	32	32
Uso													
Productos personas													
Adultos con: (en porcentaje)													
Algún producto activo SF	66,3	68,6	68,5	69,2	69,8	70,4	66,0	66,0	66,8	71,6	73,0	72,6	72,6
Algún producto activo EC	65,1	66,9	67,2	67,8	68,4	69,2	69,1	65,2	72,4
Cuentas de ahorro activas EC	72,0	71,8	68,3	68,9	70,1	70,2	70,1	70,1	65,4
Cuentas corrientes activas EC	84,5	83,7	85,5	85,8	85,9	85,6	85,6	85,6	82,8
Cuentas CAES activas EC	87,5	89,5	89,7	89,8	89,9	82,2	82,1	82,1	82,1
Cuentas CATS activas EC	96,5	96,5	67,7	58,2	58,3	59,0	58,3	58,3	80,8
Otros pptos. de ahorro activos EC	66,6	62,7	61,2	61,3	61,8	62,0	62,8	62,8	63,8
Créditos de consumo activos EC	82,0	83,5	82,2	81,7	81,9	81,8	75,7	75,7
Tarjetas de crédito activas EC	92,3	90,1	88,7	88,3	88,6	88,0	79,5	79,5	76,7
Microcrédito activos EC	66,2	71,1	68,9	68,9	69,2	68,9	58,3	58,3



Colombia

Principales indicadores de inclusión financiera

	2016	2017	2018	2019	2020				2020	2021
	Total	Total	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1
Créditos de vivienda activos EC	79,3	78,9	77,8	78,2
Créditos comerciales activos EC	85,3	84,7	...	45,5
Acceso										
Productos empresas										
Empresas con: (en miles)										
Al menos un producto EC	751,0	775,2	946,5	938,8	933,8	925,3	922,3	925,2	925,2	...
Cuenta de ahorro EC	500,8	522,7	649,4	649,1	648,5	637,1	637,1	639,8	639,8	...
Cuenta corriente EC	420,9	430,7	502,9	499,7	492,8	491,6	488,7	491,3	491,3	...
Otros productos de ahorro EC	15,24	14,12	13,9	13,8	15,4	16,0	14,9
Crédito comercial EC	242,5	243,6	277,8	285,9	288,3	291,3
Crédito de consumo EC	98,72	102,5	105,8	104,9	103,9	103,4
Tarjeta de crédito EC	79,96	94,35	106,9	113,0	114,1	113,9
Al menos un producto EC	751,0	775,1
Uso										
Productos empresas										
Empresas con: (en porcentaje)										
Algún producto activo EC	74,7	73,3	71,5	68,34	68,00	68,06	67,63	66,84	66,84	...
Algún producto activo SF	74,7	73,3	71,6	68,36	68,02	68,04	67,65
Cuentas de ahorro activas EC	49,1	47,2	47,6	45,8	44,8	44,7	44,0
Otros ptds. de ahorro activos EC	57,5	51,2	49,2	52,0	55,0	55,4	57,2
Cuentas corrientes activas EC	89,1	88,5	89,0	89,7	90,7	91,0	91,1
Microcréditos activos EC	63,2	62,0	57,2	50,3	49,9	49,0
Créditos de consumo activos EC	84,9	85,1	83,9	78,2	77,7	77,4
Tarjetas de crédito activas EC	88,6	89,4	90,2	80,3	80,5	79,8
Créditos comerciales activos EC	91,3	90,8	91,6	77,1	77,3	73,0
Operaciones (semestral)										
Total operaciones (millones)	4.926	5.462	6.332	8.194	-	4,685	-	5,220	9,911	-
No monetarias (Participación)	48,0	50,3	54,2	57,9	-	64,0	-	60,0	61,7	-
Monetarias (Participación)	52,0	49,7	45,8	42,0	-	36,0	-	40,0	38,2	-
No monetarias (Crecimiento anual)	22,22	16,01	25,1	38,3	-	31,0	-	27,4	28,9	-
Monetarias (Crecimiento anual)	6,79	6,14	6,7	18,8	-	1,3	-	17,2	10,0	-
Tarjetas										
Crédito vigentes (millones)	14,93	14,89	15,28	16,05	16,33	15,47	14,48	14,67	14,67	14,53
Débito vigentes (millones)	25,17	27,52	29,57	33,09	34,11	34,51	35,42	36,38	36,38	37,37
Ticket promedio compra crédito (\$miles)	205,8	201,8	194,4	203,8	176,2	179,3	188,6	207,8	207,8	195,5
Ticket promedio compra débito (\$miles)	138,3	133,4	131,4	126,0	113,6	126,0	123,6	129,3	129,3	120,6