

08 de agosto de 2023

Director:

Jonathan Malagón González

ASOBANCARIA:

Jonathan Malagón González
Presidente

Alejandro Vera Sandoval
Vicepresidente Técnico

Germán Montoya Moreno
Director Económico

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

Portabilidad financiera

- En el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 se encuentran una serie de artículos que se espera tengan un impacto significativo a favor de la competencia del sector bancario. Entre ellos está el artículo 94, que instaura el derecho a la portabilidad financiera en Colombia. La portabilidad financiera permitirá a las personas solicitar el traslado de los productos que tienen con una entidad financiera a otra entidad junto con la información general y transaccional asociada a los mismos, por lo que las entidades financieras tienen incentivos para ofrecer mejores condiciones en sus productos para retener a sus clientes actuales.
- La puesta en marcha de la portabilidad financiera implicará importantes retos para el sistema financiero colombiano. Por ejemplo, se debe diseñar la figura operativa de la portabilidad, definir los productos y usuarios objetivos, crear cronogramas realistas para su implementación, establecer planes de acción claros que permitan incentivar la portabilidad aún en tiempos de altas tasas de interés, entre otras líneas de trabajo.
- Resulta valioso revisar las experiencias de otros países para aprender de sus aciertos y errores. Especial atención merece el caso de Chile, pues tal país ostenta uno de los mayores alcances de portabilidad financiera que se pueden encontrar a nivel mundial, teniendo que ahí la portabilidad aplica para la gran mayoría de productos financieros existentes. En concreto, de la experiencia chilena es posible identificar 6 lecciones que pueden ser útiles a la hora de poner en marcha la portabilidad financiera en Colombia: 3 en materia de implementación y 3 en materia de operación.
- Desde el sector financiero se han venido apoyando iniciativas que promueven la implementación de medidas hacia la transición energética y la renovación del parque automotor, como líneas de leasing verde dedicadas a la adquisición de vehículos de energías limpias
- La portabilidad financiera tiene todo el potencial para ser una medida de éxito en Colombia. Se espera que las lecciones discutidas en este documento sirvan de insumo para pensarse la mejor manera en cómo la portabilidad financiera ha de ser implementada y operada, todo en beneficio de los usuarios y de la competencia en el sistema financiero colombiano.

Portabilidad financiera

El sector bancario colombiano se caracteriza por presentar niveles saludables de competencia. Tiene un poder de mercado decreciente y una concentración moderada¹. Contar con un sector bancario competitivo es un objetivo que todo país debería plantearse, ya que se asocia con mayores niveles de oferta de crédito y condiciones más favorables para acceder a él. Estos factores son importantes para estimular la inversión en capital, los aumentos en productividad y el consumo de los hogares, lo que en últimas conlleva mayores niveles de crecimiento económico (Gráfico 1).

El pasado 5 de mayo fue aprobado en el Congreso de la República el Plan Nacional de Desarrollo, en el cual se encuentran una serie de artículos que se espera tengan un impacto significativo a favor de la competencia del sector bancario. Dentro de esa serie, especial atención merece el artículo 94, que insta a la portabilidad financiera².

La lógica de la portabilidad financiera se asemeja a la lógica de la portabilidad numérica móvil. En Colombia la portabilidad numérica móvil, que está vigente desde el año 2011, permite a un usuario trasladar la línea celular o móvil que tiene con el operador de telefonía móvil "A" a una con el operador de telefonía móvil "B", manteniendo el mismo número y sin pérdida de información alguna. En la portabilidad financiera un usuario traslada los productos financieros que desee de la entidad X a la entidad Y, manteniendo la información financiera relacionada con dichos productos.

Cabe resaltar que la portabilidad financiera no es una innovación de Colombia, sino que se trata de una tendencia que cobra cada vez más fuerza a nivel internacional. En varias partes del mundo la portabilidad financiera ya es una realidad. Durante el último lustro, países como Reino Unido, Alemania, España, Italia, México y Chile han adoptado la portabilidad financiera, aunque con diferentes características y alcances según cada país. En Reino Unido la portabilidad aplica para cuentas corrientes, en España aplica para las cuentas de pago y en México para los créditos hipotecarios. Chile ostenta uno de los mayores alcances de portabilidad financiera que se pueden encontrar a nivel mundial, puesto que en ese país la portabilidad aplica para la gran mayoría de los productos y servicios financieros existentes.

¹ Un análisis más profundo de este tema se puede encontrar en la edición 1372 de Banca y Economía, titulado *Estado de la competencia en el sistema bancario colombiano*. Dicho documento se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.asobancaria.com/2023/04/17/edicion-1372-estado-de-la-competencia-en-el-sistema-bancario-colombiano/>

² ARTÍCULO 94. DERECHO A LA PORTABILIDAD FINANCIERA. "El consumidor financiero tendrá derecho a solicitar el traslado de los productos financieros que tenga en una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia a otra junto con la información general y transaccional asociada a los mismos. Para tal efecto, el consumidor financiero deberá manifestar a la nueva entidad la intención de portar uno o más productos financieros, y esta deberá dar inicio al estudio de portabilidad a fin de pronunciarse positiva o negativamente sobre dicha solicitud. En caso de ser favorable el ejercicio del derecho a la portabilidad financiera no debe generar ningún tipo de sanción o cobro adicional al consumidor. Corresponde a las entidades vigiladas por esa Superintendencia garantizar el ejercicio del mencionado derecho. El Gobierno nacional a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público reglamentará la materia."

Editor

Germán Montoya
Director Económico

Participaron en esta edición:

Jaime Andrés Rincón Arteaga
Andrés Felipe Narváez Morales

Aso
Ban
Caria

Acercar la
Banca a los
Colombianos

Programación Calendario Eventos 2023

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

21° Congreso Derecho Financiero

Agosto 24 y 25
Cartagena
Hyatt Regency

5° Congreso de Sostenibilidad

Septiembre 8
Bogotá
JW Marriott

34° Simposio de Mercado de Capitales

Septiembre 22
Bogotá
JW Marriott

16° Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad

Octubre 26 y 27
Cartagena
Hyatt Regency

21° Congreso de Riesgos

Noviembre 16 y 17
Cartagena
Hyatt Regency

11° Encuentro Tributario

Diciembre 1
Bogotá
JW Marriott

Inscripciones:

Call Center
eventos@asobancaria.com
Cel +57 321 456 81 11
+57 322 867 09 93
+57 601 328 66 20

Patrocinios:

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

f asobancaria.com
in @asobancaria
www.asobancaria.com

@asobancario
@asobancaria

C&E

Capacitaciones y
Eventos
Asobancaria

Gráfico 1. La importancia de la competencia dentro del sector bancario



Fuente. Elaboración propia

Precisamente, el pasado 21 de marzo, en un *webinar* organizado por la Asobancaria, el Gerente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile compartió sus conocimientos acerca de cómo ha sido la experiencia de Chile en torno a la portabilidad financiera. De este *webinar*, es posible extraer una serie de lecciones asociadas con la implementación y con la operación de la portabilidad financiera, que se constituyen en un insumo fundamental para comenzar a pensar en la mejor forma en cómo la portabilidad financiera se debería llevar a cabo en Colombia.

En este escenario, esta edición de Banca & Economía tiene como objetivo exponer algunas de las principales lecciones en materia de implementación y de operación extraídas de lo que ha sido la experiencia chilena en torno a la portabilidad financiera. Para una mejor comprensión de estas lecciones, brinda una descripción general sobre cómo funciona la portabilidad financiera en Chile y cuáles han sido sus resultados. Aborda, posteriormente, las lecciones de la experiencia chilena aplicables en Colombia. Finaliza con algunas consideraciones en la materia.

1. ¿Cómo funciona la portabilidad financiera en Chile?

1.1. Contexto, términos clave y motivación

Bajo el Gobierno de Sebastián Piñera, el 09 de junio de 2020 fue promulgada la Ley No. 21.236, que regula la portabilidad financiera en Chile. El 08 de septiembre de 2020 entró en vigor esa Ley, que tiene como objetivo facilitar que las personas y las micro y pequeñas empresas cambien de proveedor de productos y servicios financieros. Esto implica la existencia de un proveedor inicial y de un nuevo proveedor. Con la portabilidad financiera se trasladan los productos y servicios financieros seleccionados de un proveedor inicial a un nuevo proveedor. Esta iniciativa tomaba su inspiración de la portabilidad numérica móvil, vigente en Chile desde 2011 bajo el primer mandato de Piñera.

Dado lo anterior, resulta necesario aclarar qué abarcan los términos “proveedor” y “productos y servicios financieros” según la mencionada Ley. Proveedor es todo banco, compañía de seguros, agente administrador de mutuos hipotecarios, caja de compensación de asignación familiar, cooperativa de ahorro y crédito o institución que coloque fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva (siempre y cuando dicha institución tenga un giro relacionado con el otorgamiento de créditos), o toda otra entidad fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero. Por su parte, los productos y servicios financieros que están sujetos de ser portados son las cuentas corrientes y a la vista, créditos rotativos asociados a líneas y tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, créditos de consumo, créditos comerciales, entre otros.

Con la portabilidad financiera el Gobierno chileno buscaba fundamentalmente incentivar la competencia entre las instituciones financieras, alentándolas a ofrecer mejores condiciones a sus clientes para retenerlos, lo que daría paso a menores costos de refinanciamiento y tasas de interés. Cuando se promulgó la Ley No. 21.236, las estimaciones del Gobierno chileno apuntaban a que la portabilidad financiera reduciría los costos de traslado, los trámites necesarios y el tiempo para poder cambiar de proveedor. Para sustentar esto presentaron el siguiente ejemplo: previo a la aparición de la Ley No. 21.236, refinanciar un préstamo hipotecario de 1.000 UF (Unidad de Fomento de Chile, que es una unidad de cuenta usada en Chile y que es reajutable de acuerdo con la inflación) implicaba un costo de aproximadamente \$700.000 pesos chilenos (868 USD). Con la portabilidad financiera, tal costo se reduciría en un 60%, pasando a tan solo \$280.000 pesos chilenos (347 USD). Además, los plazos del trámite pasarían de 75 a 45 días, en promedio.

1.2. El proceso de la portabilidad financiera en Chile

Existen dos modalidades bajo las cuales se puede llevar a cabo el proceso de portabilidad financiera en Chile: la portabilidad sin

subrogación y la portabilidad con subrogación. Sin importar la modalidad, el proceso puede tener lugar tanto en productos financieros otorgados por distintos proveedores, como entre productos financieros otorgados por el mismo proveedor. También se recalca el hecho de que no es obligatorio que todos los productos del proveedor inicial sean portados, se trata de un proceso flexible en ese aspecto.

La portabilidad sin subrogación es un proceso cuyo objeto es que los productos financieros que los clientes tienen con un proveedor inicial, puedan ser contratados con un nuevo proveedor, ocasionando la cancelación de los productos que se tenían con el proveedor inicial. En contraparte, está la portabilidad con subrogación, que aplica para los créditos que cuentan con garantías reales, como por ejemplo los hipotecarios. En esta segunda modalidad, se da un proceso por el cual el cliente contrata un nuevo crédito con un nuevo proveedor con la finalidad de pagar un crédito que el cliente mantiene con un proveedor inicial, produciéndose con ello una subrogación especial de crédito. Una subrogación especial de crédito permite modificar garantías existentes en lugar de constituir una garantía nueva y alzar la anterior.

En términos generales, pueden llegar a ser 7 los pasos que conforman el proceso de la portabilidad financiera en Chile:

Paso #1, solicitud de portabilidad: todo comienza con el deseo de un cliente de querer cambiar sus productos financieros de una entidad a otra. Este deseo debe ser plasmado en una solicitud de portabilidad que el cliente presenta al nuevo proveedor, en la cual se especifica la información relacionada con los productos que el cliente tiene la intención de trasladar. Posteriormente, el nuevo proveedor solicita al proveedor inicial un certificado de liquidación. En este se detallan las condiciones y estado de los productos que se pretenden trasladar. El plazo máximo para la emisión del certificado de liquidación es de 5 días hábiles, que se reducen a 3 días hábiles cuando la solicitud de portabilidad es para un solo producto.

Paso #2, evaluación de antecedentes: el nuevo proveedor analiza la solicitud de portabilidad a partir de la información contenida en el certificado de liquidación. Sin embargo, para tomar una decisión final, el nuevo proveedor puede solicitar información adicional al cliente.

Paso #3, oferta de portabilidad: en este punto es importante hacer la siguiente aclaración. Los nuevos proveedores no están obligados a aceptar las solicitudes de portabilidad que les sean presentadas. Si consideran que no es conveniente llevar a cabo una determinada portabilidad están en total condición de rechazar la solicitud. En caso de que el nuevo proveedor decida continuar con el proceso de portabilidad, entonces presentará al cliente una oferta de portabilidad, donde se detallan las nuevas condiciones de los productos. Esta oferta tiene una vigencia de al menos 7 días hábiles.

Paso #4, aceptación de la oferta: de igual modo, el cliente puede elegir entre aceptar o rechazar la oferta de portabilidad que le presente el nuevo proveedor. Si decide aceptar la oferta, entonces contrata los productos con el nuevo proveedor, firma contratos y le otorga un mandato de término. Este último es otorgado por el cliente al nuevo proveedor con el objeto de que el nuevo proveedor, en nombre y representación del cliente, pague (cuando corresponda) y requiera el término de los productos financieros a portar que el cliente mantiene con el proveedor inicial. Las cuentas corrientes, líneas y tarjetas de crédito con el nuevo proveedor quedan disponibles a más tardar el día hábil siguiente.

Paso #5, ejecución mandato de término: el nuevo proveedor tiene un plazo de 6 días hábiles para pagar eventuales saldos al proveedor inicial y ejecutar el mandato de término. Tratándose de cuentas corrientes y a la vista, el plazo es de 5 días hábiles. Además, si los productos cerrados cuentan con saldos a favor del cliente, el proveedor inicial deberá devolverlos en un plazo no superior a 3 días hábiles.

Paso #6, confirmación de cierre de productos: el nuevo proveedor envía al cliente un certificado y copia de las comunicaciones entre este y el proveedor inicial. Luego, el proveedor inicial confirma al cliente el cierre de los productos en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Paso #7, subrogación especial de crédito para créditos con garantías reales: este último paso aplica para los créditos que cuentan con garantías reales. La subrogación especial de crédito permite modificar garantías existentes (en lugar de constituir una garantía nueva y alzar la anterior), sustituyéndose el crédito y el beneficiario de la garantía. Supóngase el caso de un cliente que desee portar su crédito hipotecario. Al portar un crédito hipotecario a otra entidad, el nuevo proveedor debe solicitar dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles la inscripción de la subrogación en el registro del Conservador de Bienes Raíces de Santiago (CBR), quien deberá realizar dicha inscripción en un plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Obsérvese que de los 7 anteriores pasos, la mayoría de gestiones y trámites que ellos involucran, deben ser adelantados por el nuevo proveedor. La solicitud del certificado de liquidación, la evaluación de antecedentes, la ejecución del mandato de término, la inscripción de la subrogación, son todos puntos que, en efecto, están a cargo del nuevo proveedor. En Chile, la portabilidad financiera está diseñada para librar a los clientes de efectuar todos estos puntos, que de llevarlos ellos a cabo, podría representar un obstáculo para llevar el proceso de portabilidad financiera a buen término. El Gráfico 2 muestra un resumen de cómo funciona el proceso de portabilidad financiera en Chile, con sus participantes más relevantes y con los documentos relevantes que se generan en cada paso.

Gráfico 2. El proceso de la portabilidad financiera en Chile



Fuente. Elaboración propia

2. Resultados de la portabilidad financiera en Chile

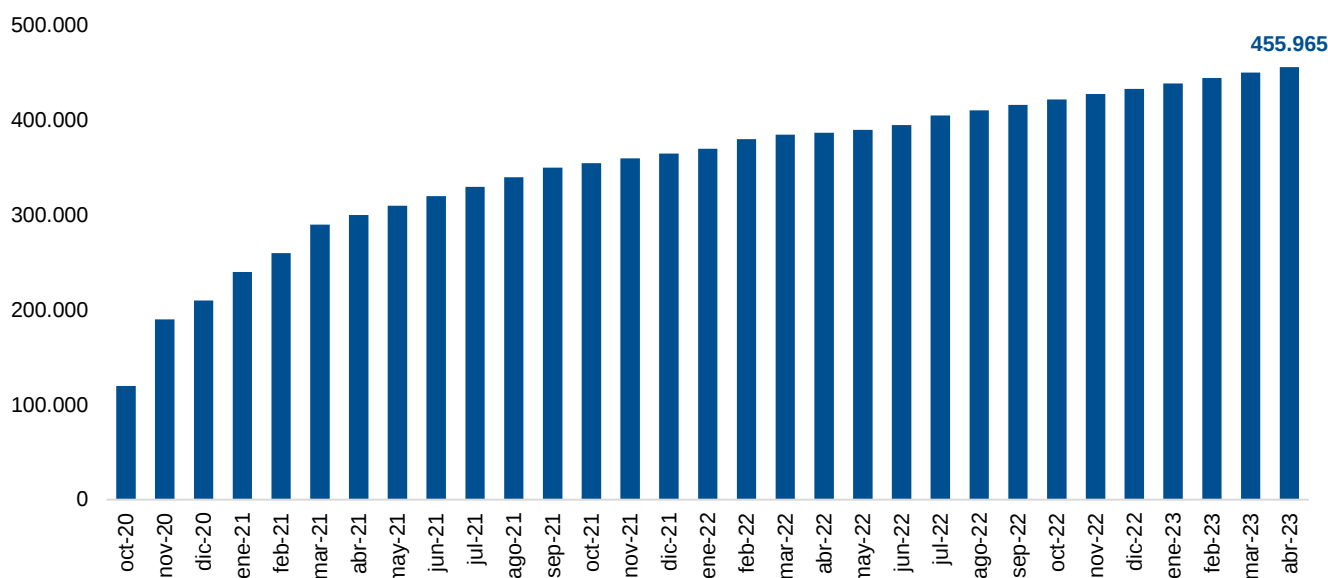
2.1. El número de solicitudes

Al momento de expedir la Ley de Portabilidad Financiera en el mes de junio del 2020, el Gobierno de Chile estimó un universo bastante amplio de potenciales beneficiarios del nuevo instrumento. Como tal, toda persona que tuviera algún producto o servicio financiero tendría el derecho a beneficiarse con la portabilidad financiera. En cifras, estos potenciales beneficiarios se traducían en el 97% de la población adulta (13.637.426 adultos), el 97% de las pequeñas empresas (189.372 entidades) y el 94% de las microempresas (653.042 firmas). Dado este elevado número de potenciales beneficiarios, la portabilidad financiera fue bien recibida desde su inicio. Durante los primeros 4 meses en los

que la portabilidad financiera entró en funcionamiento, se llegaron a registrar más de 210.000 solicitudes (Gráfico 3).

Sin embargo, para que el número de solicitudes de clientes que desean portar sus productos o servicios aumente, deben existir en la economía tasas de interés relativamente favorables y a la baja. De no ser así, las personas tienen pocos incentivos para portar sus productos o servicios financieros, pues difícilmente encontrarían una entidad que les brinde unas condiciones más favorables de las que ya tienen en lo que respecta a tasas de interés. Durante el primer año de funcionamiento de la portabilidad financiera, las condiciones fueron favorables. En ese primer año la tasa de política monetaria que fijó el Banco Central de Chile fue, en todo momento, igual o incluso menor a 1,50%. Pero con la llegada de las presiones inflacionarias a nivel mundial que tuvieron lugar después de los momentos más difíciles de la pandemia del Covid-

Gráfico 3. Número acumulado de solicitudes de portabilidad financiera en Chile



Fuente: Elaboración propia a partir de datos presentados por la Asociación de Bancos de Chile

19, el Banco Central de Chile, al igual que la gran mayoría de autoridades monetarias alrededor del mundo, decidió aumentar drásticamente su tasa de intervención, teniendo así que, de octubre 2021 a abril 2023, la tasa de política monetaria pasó de 1,50% a 11,25%. El problema radica en que en un ambiente de tasas de interés al alza el número de solicitudes de portabilidad baja.

Con el anterior panorama en mente, resulta comprensible que, tal como lo muestra el Gráfico 3, muy rápidamente el crecimiento mensual de las solicitudes de portabilidad se desacelerara. Mientras que durante el primer año en el que comenzó a funcionar la portabilidad se registraron aproximadamente 350.000 solicitudes (más de 29.000 solicitudes en promedio al mes), durante los 18 meses siguientes se registraron alrededor de 105.000 solicitudes (menos de 6.000 solicitudes en promedio al mes). De hecho, mientras que en septiembre 2020 el número promedio de solicitudes de portabilidad fue de más de 2.910, en abril 2023 dicho número fue menor a 200.

2.2. Los actores clave

Como se señaló, son múltiples las entidades que pueden fungir o como proveedor inicial o como nuevo proveedor: bancos, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas, entre otras. Al analizar el número de solicitudes realizadas a abril 2023 según el tipo de proveedor, se observa que la mayoría de las solicitudes se realizan entre bancos (tabla 1). De las 455.965

solicitudes realizadas a abril 2023, se tienen los dos siguientes hechos: primero, que 361.624 solicitudes (79% del total) involucran a un banco actuando tanto como proveedor inicial como nuevo proveedor, y segundo, que 447.197 (98% del total) involucran a por lo menos un banco actuando o como proveedor inicial o como nuevo proveedor. Así pues, resulta claro que los bancos han sido uno de los actores clave dentro del esquema de funcionamiento de la portabilidad financiera en Chile.

Tabla 1. Número acumulado de solicitudes de portabilidad financiera en Chile según tipo de proveedor³

Nuevo proveedor	Proveedor inicial		
	Banco	No banco	Total
Banco	361.624	59.309	420.933
No banco	26.264	8.768	35.032
Total	387.888	68.077	455.965

Fuente: Elaboración propia a partir de datos presentados por la Asociación de Bancos de Chile

3. Lecciones de la experiencia chilena aplicables para Colombia

Con la reciente aprobación del Plan Nacional de Desarrollo, Colombia, y en especial todos los agentes que participan dentro del sistema financiero, han de afrontar y saber resolver de la mejor

³ En Chile, un proceso de portabilidad financiera que se dé entre un banco y un no banco podría ser, por ejemplo, portar un crédito hipotecario originado en un banco a una cooperativa o a una caja de compensación.

manera importantes retos a la hora de implementar y operar la portabilidad financiera en el país. Por ejemplo, se debe diseñar la figura operativa de la portabilidad, definir los productos y usuarios objetivos, crear cronogramas realistas para su implementación, establecer planes de acción claros que permitan incentivar la portabilidad aún en tiempos de altas tasas de interés, entre otras líneas de trabajo. Así las cosas, las lecciones aprendidas del caso chileno que se discuten a continuación, aparecen como un valioso insumo para las tareas que se le avecinan a Colombia en los próximos meses.

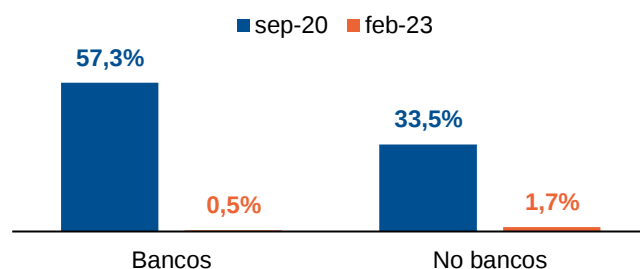
3.1. Lecciones en materia de implementación

La implementación requiere preparación: Como fue expuesto, la portabilidad financiera involucra a muchos agentes y a muchos productos y servicios financieros. Su complejidad es elevada, motivo por el cual su plazo de implementación debería ser tal que las reglas de juego sean claras para todos los agentes involucrados. Ese no fue el caso de Chile. La Ley de Portabilidad Financiera dio a los chilenos tan solo un plazo de 90 días para su puesta en marcha. Este plazo se queda relativamente corto si se le compara, por ejemplo, con el plazo que se le dio a la puesta en marcha de la portabilidad numérica móvil, el cual fue de más de un año.

Las consecuencias de no dar el tiempo suficiente a la portabilidad fueron evidentes. Por ejemplo, el reglamento operativo de la portabilidad fue dictado el mismo día que la portabilidad debía de entrar en funcionamiento, y muchos reglamentos jurídicos ni siquiera se habían dictado para esta fecha, lo que dio un margen de tiempo prácticamente nulo para que las reglas de juego fueran socializadas con todos los agentes involucrados y, por ende, para que estas reglas resultaran claras para todos. A causa de esta situación, tal como se muestra en el Gráfico 4, los proveedores iniciales expidieron demasiados certificados de liquidación fuera del plazo que se había establecido, lo que resultaba en más demoras para los usuarios porque sin certificado de liquidación los nuevos proveedores no pueden presentar a los usuarios las ofertas de portabilidad. Con el paso del tiempo, los agentes conocieron y aprendieron las reglas, lo que ha inducido a que en la actualidad el porcentaje de certificados emitidos por los bancos fuera del plazo establecido sea de menos de 1% del total.

En Colombia se ha de tener muy presente esta situación. Además de garantizar que el tiempo de implementación sea lo suficientemente extenso, también se debe garantizar que las reglas de juego de la portabilidad financiera queden claras tanto para las entidades financieras como para los usuarios. Para esto, resultan claves las jornadas de capacitación interna que realicen las entidades a sus empleados, así como las campañas de educación orientadas para que los usuarios comprendan de mejor manera el funcionamiento de la portabilidad y los beneficios que esta representa para ellos.

Gráfico 4. Certificados de liquidación emitidos fuera de plazo por el proveedor inicial



Fuente: Elaboración propia a partir de datos presentados por la Asociación de Bancos de Chile

El trabajo articulado entre los sectores público y privado es clave:

En Chile, la implementación de la portabilidad financiera se caracterizó por la ausencia de participación de las autoridades oficiales. El proceso fue liderado fundamentalmente por el sector privado. A modo de ejemplo de esta situación, tan solo un día antes de la puesta en marcha de la portabilidad, el regulador bancario comunicó a las entidades financieras cómo iba a funcionar el sistema de seguimiento a la gestión de la portabilidad que tales entidades llevaran a cabo.

Una adecuada implementación necesita de una coordinación entre los sectores público y privado. Durante la implementación se deben tomar importantes decisiones, como elegir al proveedor tecnológico que facilitara las operaciones a llevar a cabo en las portaciones o establecer las normativas que regirán. En Colombia, a diferencia de Chile, los grupos y mesas de trabajo que se conformen en la fase de implementación deberían tener una fuerte participación del sector público. Las entidades de este sector podrían tomar un rol decisivo en situaciones en las que las entidades privadas no lleguen a consensos o en las que la normativa y resultados esperados no resulten del todo claros para las entidades financieras. Su participación también es clave para que todos los agentes involucrados puedan entender los objetivos y la operatividad de la portabilidad financiera.

El acceso a la portabilidad es para todos los consumidores financieros:

El PND estableció la portabilidad financiera como un derecho de los consumidores financieros. Por lo tanto, nadie debería quedar excluido de este derecho por causas que se pueden prevenir desde la implementación. Es posible identificar tres causas por las que las personas no accederían a los beneficios de la portabilidad. La primera se asocia con la falta de conocimiento por parte de los consumidores financieros. Un estudio de diciembre 2021 realizado por la Organización de

Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) y la Asociación de Consumidores Nuestro Tiempo (ACU Nuestro Tiempo)⁴, mostró que la portabilidad solo estaría siendo aprovechada por los ciudadanos más ricos. Una posible explicación de este fenómeno es el bajo conocimiento que tenía la ciudadanía en general sobre la portabilidad. La segunda tiene que ver con la falta de información por parte de los proveedores. Los nuevos proveedores podrían no llegar a contar con la información necesaria que les permitiera elaborar un correcto perfil de riesgo de los usuarios que solicitan portar sus productos, lo que ocasionaría numerosos rechazos de solicitudes de portabilidad o la generación de ofertas de portabilidad con tasas de interés desfavorables para los usuarios. Finalmente, la tercera se relaciona con los medios a través de los cuales se realiza el proceso de portabilidad. Si estos medios obligan a trámites presenciales y complejos, o en donde los usuarios tengan que realizar la mayor parte del trabajo, entonces se esperaría que las solicitudes de portabilidad sean bajas.

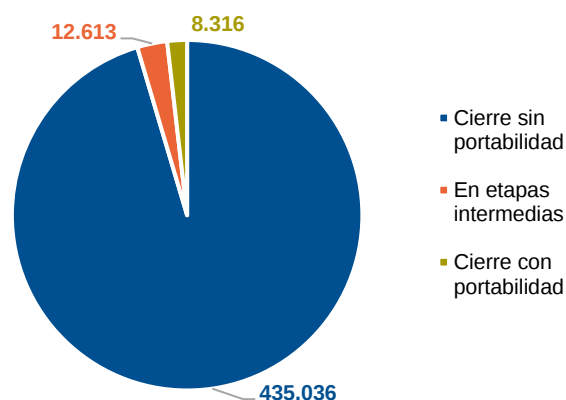
Con un adecuado manejo, las tres anteriores causas son totalmente prevenibles. Para la primera, relacionada con la falta de conocimiento de la portabilidad, desde antes que esta entre en funcionamiento, tanto las entidades del sector público como del privado deberían desarrollar campañas y jornadas de educación financiera sobre cómo las personas pueden acceder a la portabilidad financiera y los beneficios que esta trae consigo. Para la segunda, asociada con la falta de información, medidas como el *open data* son fundamentales, pues a partir de numerosas fuentes de información y de distintos tipos de datos sobre los usuarios se pueden diseñar perfiles de riesgo mucho más favorables para ellos. Y para la tercera, vinculada con los medios a través de los cuales se realiza el proceso de portabilidad, vale la pena recordar que la esencia de la portabilidad financiera radica en hacerles la vida más fácil a los usuarios del sistema financiero. Con esto en mente, se debe mirar con especial atención la experiencia de Chile, pues en este país la mayoría de pasos que implica la portabilidad son llevados a cabo por las entidades financieras y no por los clientes, hecho que sin duda es un punto a favor que incrementa la experiencia del usuario y que podría complementarse de una buena manera si se facilita la opción a los usuarios de presentar sus solicitudes de portabilidad a través de canales digitales.

3.2. Lecciones en materia de operación

El éxito de la portabilidad no se mide en solicitudes aprobadas: La portabilidad es una oportunidad de arbitraje para las personas, ya que les permite acceder a tasas de interés más favorables para sus productos y servicios financieros de las que actualmente tienen. Ante un beneficio así, se esperaría que los productos portados representen una alta proporción del total de solicitudes de portabilidad presentadas. Pero de la experiencia de Chile, se observa que en la práctica eso no sucede (Gráfico 5).

Como se evidencia en el Gráfico 5, de las 455.965 solicitudes de portabilidad registradas, menos del 2% han finalizado con la portación de los productos. Una conclusión apresurada de la lectura de estos datos sería que la portabilidad financiera no ha funcionado correctamente. Sin embargo, medir el éxito de la portabilidad a partir del número de productos portados sería un error, pues debe tenerse en cuenta lo siguiente. Como ya se mencionó, la portabilidad financiera es un instrumento que incentiva la competencia en el sector bancario, ya que conduce a las entidades a ofrecer mejores condiciones a sus clientes para retenerlos. Con este argumento en mente, en Chile, en muchos casos los proveedores iniciales, como respuesta a sus clientes que deciden emprender el proceso de portabilidad, toman la decisión de ofrecerles mejores tasas de intereses para retenerlos, lo que en datos se refleja como una baja tasa de productos financieros portados. De esta forma, de las 435.036 solicitudes cerradas sin portabilidad, se estima que alrededor del 60% de estas no desembocaron en productos portados porque los usuarios decidieron mantener sus productos con el proveedor inicial, pero ahora con mejores condiciones de las que tenían antes, logrando así la portabilidad financiera su objetivo de mejorar el bienestar de las personas.

Gráfico 5. Estatus de las solicitudes de portabilidad financiera en Chile



Fuente: Elaboración propia a partir de datos presentados por la Asociación de Bancos de Chile

Ahora bien, también debe recordarse que las circunstancias macroeconómicas del momento pueden influir. Altas tasas de interés para combatir la inflación pueden desincentivar las solicitudes de portabilidad, tal como sucedió en Chile. Colombia tiene entonces el reto a nivel macroeconómico de poner en marcha mecanismos que incentiven las solicitudes de portabilidad en un

⁴ El documento mencionado puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.odecu.cl/wp-content/uploads/2020/02/Estudio-Portabilidad-Financiera-2021.pdf>

ambiente de altas tasas de interés. Puede ser que la portabilidad financiera haya llegado en buen momento al país, justamente cuando todo indica que la inflación comienza a ceder, lo que hace prever que las tasas de interés comenzarán a bajar durante los próximos meses.

El objetivo de la portabilidad financiera difiere del objetivo de la portabilidad numérica móvil: la portabilidad numérica móvil permite que un usuario pueda cambiar de proveedor sin necesidad de modificar su número telefónico. Su objetivo es darle la oportunidad al usuario de conservar su número si este decide cambiar de proveedor. Por su parte, el objetivo de la portabilidad financiera no es conservar los números de identificación cuando los usuarios portan sus productos de una entidad a otra, sino mejorar las condiciones de los productos financieros que ostentan los usuarios en términos de plazos, tasas de interés o monto de las cuotas a pagar. Esto, sin comprometer la experiencia del cliente. Tal como se muestra en el Gráfico 2, la portabilidad financiera funciona bien en la medida en que prácticamente la totalidad de los pasos que se requieren desarrollar son llevados a cabo por las entidades y no por los usuarios; estos deberían limitarse a presentar la solicitud de portabilidad y dejar el resto de pasos a las entidades financieras, todo en favor de mejorar la experiencia del cliente.

Por lo anterior, no debería equiparse la portabilidad financiera con la portabilidad numérica, y no debería obligarse a las entidades financieras a homogeneizar los números de identificación de sus productos, ya que estos exhiben un alto grado de heterogeneidad entre entidades en cuanto a formatos de identificación se trata⁵, por lo que una homogenización implicaría un enorme esfuerzo para las entidades, que muy seguramente no redundaría en una mejora significativa para los usuarios.

La portabilidad puede no ser viable para todos los productos financieros: Chile es un caso bastante excepcional en el que la portabilidad financiera aplica para la gran mayoría de productos financieros existentes. Sin embargo, debe pensarse detenidamente para qué productos la portabilidad financiera puede llegar a ser no viable desde el punto de vista de las entidades financieras.

Tómese de ejemplo a los Certificados de Depósito a Término (CDT). El funcionamiento de este instrumento de inversión consiste en que un usuario deposita una determinada cantidad de dinero por un periodo de tiempo dado. La idea de un CDT es que los usuarios no pueden retirar el dinero depositado durante el tiempo que se haya fijado, y a cambio de esto, las entidades financieras les entregan una rentabilidad. A mayores periodos de tiempo establecidos en los CDT, se espera que las tasas de interés ofrecidas por los bancos sean mayores. Si se facilita la portabilidad

financiera, esto podría afectar seriamente el fondeo de las entidades financieras. Supóngase que una entidad genera un CDT con plazo de un año. Tal entidad espera contar con ese dinero durante un año, por ejemplo, para ser usado en sus proyectos de inversión. Si el usuario del CDT decide portarlo a los seis meses, estaría afectando los proyectos de inversión de la entidad emisora. Además, esta entidad se vería doblemente afectada, porque aparte de devolver el dinero depositado inicialmente, tendría que entregar unos intereses calculados a una tasa que correspondía a un CDT de un año y no a uno de seis meses⁶. De saber que el dinero solo lo tendría durante seis meses, seguramente la entidad emisora hubiera ofrecido una tasa de interés inferior al usuario.

La portabilidad financiera ha de garantizar una mejora en las condiciones que ostentan los productos financieros de los usuarios, pero deben estar únicamente enfocados en productos cuya naturaleza tengan la vocación de ser portados.

4. Conclusiones y consideraciones finales

Según el Reporte de Inclusión Financiera elaborado por Banca de las Oportunidades, son 34,5 millones los colombianos que tienen por lo menos un producto financiero. Esto quiere decir que, en principio, la potencial población objetivo a beneficiar con la portabilidad financiera es del más del 92% de los adultos del país, un porcentaje poblacional bastante amplio. Son muchos los beneficios que traerá la portabilidad financiera a la población colombiana, ya que se espera que, con su puesta en marcha, la competencia en el sector bancario siga en aumento, ocasionando que los usuarios gocen de mejores condiciones en sus productos financieros frente a las que actualmente tienen.

La portabilidad financiera es una medida que ha venido siendo acogida por numerosos países durante los últimos años. Colombia, en este contexto, no partirá de cero al momento de implementar y operar la portabilidad financiera, sino todo lo contrario, tiene a disposición las lecciones aprendidas que brindan las experiencias de otros países, como por ejemplo Chile. Aprender y tener muy en cuenta estas lecciones resulta fundamental para el país, pues de este modo se podrán prevenir errores e imitar buenas prácticas.

De la experiencia de Chile se tiene que la implementación de la portabilidad financiera es un proceso que requiere tiempo. Diseñar y difundir las reglas de juego para los aspectos operativos y jurídicos es clave para que al momento de entrar en operación, los errores cometidos sean mínimos. Igualmente, generar sinergias entre el sector público y privado es fundamental, y si bien Chile es un ejemplo de que el sector privado podría llevar a cabo la mayor parte del proceso de implementación, en Colombia este no tiene por qué ser el caso, y en cambio el sector público debería tomar

⁵ Por ejemplo, en Colombia, las cuentas bancarias de algunos bancos tienen 11 dígitos, mientras que las cuentas bancarias de otros tienen 12, lo que en principio impediría que un usuario pueda conservar su mismo número de cuenta bancaria al cambiar de entidad financiera.

⁶ El inconveniente de esto se da porque, por lo general, a mayor tiempo de duración de un CDT mayor es la tasa de interés que ofrecen las entidades financieras, y viceversa.

un rol protagónico. Tampoco se debe olvidar que la portabilidad financiera es un derecho, por lo tanto nadie ha de ser excluido de su acceso. Campañas de educación para que los usuarios conozcan cómo funciona la portabilidad, mayores fuentes de información para que las entidades puedan tomar mejores decisiones y medios sencillos (como los digitales) para llevar a cabo el proceso de portabilidad, son elementos que permitirían no dejar a nadie por fuera de la portabilidad.

En materia operativa, la experiencia chilena también enseña tres valiosas lecciones. La primera apunta a que el número de solicitudes aprobadas no es un buen indicador del éxito de la portabilidad. En la gran mayoría de situaciones, con el fin de retener a sus clientes, los proveedores iniciales ofrecen mejores condiciones, lo que desemboca en productos financieros que no se trasladan de una entidad a otra. La segunda, que las personas no deben esperar que la portabilidad financiera funcione exactamente igual que la portabilidad numérica móvil, ambas persiguen objetivos distintos. Y por último, la tercera hace hincapié en que la portabilidad financiera ha de ser pensada de tal modo que únicamente aplique a productos que por su naturaleza sean objeto de ser portados. Por ejemplo, productos como los CDT no son viables de incluir dentro de los productos a poder ser portados, pues esto podría implicarles problemas de fondeo a las entidades y desnaturalizaría el producto.

La portabilidad financiera tiene todo el potencial para ser una medida de éxito en Colombia. Se espera que las lecciones discutidas en este documento sirvan de insumo para pensarse la mejor manera en cómo la portabilidad financiera ha de ser implementada y operada, todo en beneficio de los usuarios y de la competencia en el sistema financiero colombiano.

Colombia

Principales indicadores macroeconómicos

	2021								2022	2023
	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1
Producto Interno Bruto										
PIB Nominal (COP Billones)	272,9	308,7	336,4	1192,6	333,6	354,4	381,3	394,6	1463,9	384,3
PIB Nominal (USD Billions)	73,9	80,2	86,7	320,3	85,2	90,5	86,9	82,1	343,9	80,7
PIB Real (COP Billones)	213,5	230,1	250,6	907,3	229,8	239,7	248,0	257,8	975,4	237,3
PIB Real (% Var. interanual)	18,9	13,6	11,3	11,0	7,8	12,3	7,8	2,9	7,5	3,0
Precios										
Inflación (IPC, % Var. interanual)	3,0	4,3	5,2	5,2	7,8	9,3	10,8	12,6	13,1	13,3
Inflación sin alimentos (% Var. interanual)	2,1	3,0	3,2	3,4	5,0	6,4	7,8	9,5	10,0	10,9
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	3757	3835	3981	3981	3748	4127	4232	4810	4810	4627
Tipo de cambio (Var. % interanual)	-0,1	-1,1	16,0	16,0	0,3	9,9	18,2	20,8	20,8	23,5
Sector Externo										
Cuenta corriente (USD millones)	-4051,6	-4834,1	-5957,5	-17950,9	-5371,6	-4884,8	-6064,6	-4931,4	-21252,4	-3421,6
Déficit en cuenta corriente (% del PIB)	-5,5	-6,0	-6,9	-5,6	-6,2	-5,4	-6,9	-6,1	-6,2	-4,2
Balanza comercial (% del PIB)	-6,8	-6,5	-7,0	-6,3	-5,8	-3,5	-5,1	-4,7	-4,7	-3,0
Exportaciones F.O.B. (% del PIB)	15,3	16,5	17,9	16,0	19,3	21,8	22,3	21,7	21,3	21,1
Importaciones F.O.B. (% del PIB)	22,1	23,0	24,8	22,3	25,1	25,2	27,4	26,4	26,0	24,0
Renta de los factores (% del PIB)	-2,2	-2,9	-3,3	-2,7	-4,2	-5,1	-5,4	-5,3	-5,0	-5,1
Transferencias corrientes (% del PIB)	3,6	3,4	3,4	3,4	3,7	3,1	3,6	3,9	3,6	3,8
Inversión extranjera directa (pasivo) (% del PIB)	2,7	3,4	2,9	3,0	5,6	5,6	3,6	4,8	4,9	5,3
Sector Público (acumulado, % del PIB)										
Bal. primario del Gobierno Central	-0,7	0,6	-2,9	-3,7	-0,3	0,1	0,2	-1,0	-1,0	0,4
Bal. del Gobierno Nacional Central	-1,7	-0,4	-3,7	-7,1	-1,2	-1,1	-1,1	-2,0	-5,3	-0,7
Bal. primario del SPNF	...	...	...	-4,3	...	...	...	...	-1,8*	...
Bal. del SPNF	...	...	...	-7,2	...	...	...	...	-6,3*	...
Indicadores de Deuda (% del PIB)										
Deuda externa bruta	50,4	52,9	54,6	54,6	50,8	51,1	51,4	53,4	53,4	...
Pública	29,4	31,4	32,6	32,6	29,5	29,3	29,3	30,4	30,4	...
Privada	21,0	21,5	22,0	22,0	21,3	21,8	33,2	23,1	23,1	...
Deuda neta del Gobierno Central	56,2	57,1	60,8	60,8	51,7	53,3	56,9	59,6	59,6*	...

*Proyecciones de Asobancaria

Colombia

Estados financieros del sistema bancario

	abr-23 (a)	mar-23	abr-22 (b)	Variación real anual entre (a) y (b)
	934.644	929.597	842.545	-1,7%
Disponible	61.755	59.683	63.507	-13,8%
Inversiones y operaciones con derivados	183.246	183.462	166.377	-2,4%
Cartera de crédito	650.531	646.002	579.136	-0,4%
Consumo	199.613	199.857	181.670	-2,6%
Comercial	337.465	333.183	296.511	0,9%
Vivienda	96.706	96.377	86.448	-0,8%
Microcrédito	16.748	16.585	14.507	2,3%
Provisiones	38.651	38.350	35.441	-3,3%
Consumo	17.523	17.224	12.545	23,8%
Comercial	16.493	16.521	17.338	-15,7%
Vivienda	3.251	3.227	3.122	-7,7%
Microcrédito	1.025	997	880	3,2%
	831.259	826.712	750.566	-1,8%
Instrumentos financieros a costo amortizado	703.835	695.245	649.893	-4,0%
Cuentas de ahorro	263.206	269.544	290.382	-19,7%
CDT	251.327	249.977	156.058	42,7%
Cuentas Corrientes	75.322	74.740	85.097	-21,5%
Otros pasivos	12.152	11.786	10.282	4,8%
	103.385	102.885	91.979	-0,4%
	3.673	3.089	6.366	-48,9%
Ingresos financieros de cartera	29.393	21.903	16.884	54,3%
Gastos por intereses	19.242	14.391	4.883	249,3%
Margen neto de Intereses	12.042	8.942	12.595	-15,3%
Variación (a) - (b)				
Indicador de calidad de cartera	4,47	4,23	3,77	0,70
Consumo	7,15	6,68	4,42	2,73
Comercial	3,31	3,16	3,52	-0,21
Vivienda	2,62	2,54	2,86	-0,23
Microcrédito	6,46	6,15	6,10	0,37
Cubrimiento	133,0	140,2	162,5	29,48
Consumo	122,7	129,0	156,3	-33,58
Comercial	147,6	156,9	166,1	-18,47
Vivienda	128,1	131,9	126,4	1,69
Microcrédito	94,7	97,7	99,6	-4,88
ROA	1,18%	1,34%	2,28%	-1,1
ROE	11,04%	12,56%	22,23%	-11,2
Solvencia	16,29%	16,37%	16,23%	0,1

Colombia

Principales indicadores de inclusión financiera

	2016	2017	2018	2019	2020	2021				2022				
	Total	Total	Total	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4
Profundización financiera - Cartera/PIB (%) EC	50,2	50,0	49,7	49,9	55,4	55,3	53,3	51,8	50,9	50,9	50,0	49,5	48,8	48,5
Efectivo/M2 (%)	13,6	13,6	14,0	15,0	16,6	16,0	16,5	16,5	17,0	17,0	16,2	15,9	15,6	16,3
Cobertura														
Municipios con al menos una oficina o un corresponsal bancario (%)	99,7	100	99,2	99,9	100	100	100	100	100	-	100	100	100	-
Municipios con al menos una oficina (%)	73,9	73,9	74,4	74,6	78,6	72,8	72,9	72,8	72,8	78,8	-	-	-	-
Municipios con al menos un corresponsal bancario (%)	99,5	100	98,3	100	100	100	100	100	92,7	-	98,6	98,6	-	-
Acceso														
Productos personas														
Indicador de bancarización (%) SF*	77,3	80,1	81,4	82,5	87,8	89,4	89,4	89,9	90,5	-	91,2	91,8	92,1	-
Indicador de bancarización (%) EC**	76,4	79,2	80,5	81,6	...	88,9	...	89,5	...	-	90,9	91,5	91,7	-
Adultos con: (en millones)														
Cuentas de ahorro EC	23,53	25,16	25,75	26,6	27,9	28,4	28,3	28,5	28,9	28,9	29,2	29,5	29,6	-
Cuenta corriente EC	1,72	1,73	1,89	1,97	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,8	-
Cuentas CAES EC	2,83	2,97	3,02	3,03	3	3	3	3	-	-	21,7	22,4	23,0	-
Cuentas CATS EC	0,1	0,1	0,71	3,3	8,1	9,2	10,5	11,8	-	-	-	-	-	-
Otros productos de ahorro EC	0,77	0,78	0,81	0,85	...	...	0,8	0,7	-	-	0,8	0,8	0,9	-
Crédito de consumo EC	8,74	9,17	7,65	8,42	6,8	6,86	6,9	6,9	6,9	6,9	-	7,4	7,7	-
Tarjeta de crédito EC	9,58	10,27	10,05	10,53	8,1	8,11	8,1	7,7	7,9	7,9	8,0	8,2	8,4	-
Microcrédito EC	3,56	3,68	3,51	3,65	2,4	2,44	2,4	2,3	2,3	2,3	2,30	2,34	2,36	-
Crédito de vivienda EC	1,39	1,43	1,4	1,45	1,2	1,19	1,1	1,2	1,2	1,2	1,23	1,25	1,27	-
Crédito comercial EC	1,23	1,02	...	0,7	-	0,54	0,5	0,4	0,2	0,2	0,46	0,45	0,44	-
Al menos un producto EC	25,4	27,1	27,64	29,1	32	32,7	32,9	33,1	33,5	33,5	33,8	34,2	34,4	-
Uso														
Productos personas														
Adultos con: (en porcentaje)														
Algún producto activo SF	66,3	68,6	68,5	66	72,6	74,4	74,6	75,5	74,8	-	76,2	76,9	77,7	-
Algún producto activo EC	65,1	66,9	67,2	65,2	...	...	...	...	...	-	75,8	76,5	77,2	-
Cuentas de ahorro activas EC	72	71,8	68,3	70,1	64,2	62,2	65,3	65,8	65,7	-	65,9	65,2	64,9	-
Cuentas corrientes activas EC	84,5	83,7	85,5	85,6	82,3	82,3	80,2	78,5	73,7	-	76,9	76,5	76,3	-
Cuentas CAES activas EC	87,5	89,5	89,7	82,1	82,1	82,1	82,1	82,1	-	-	77,8	78,6	80,2	-
Cuentas CATS activas EC	96,5	96,5	67,7	58,3	74,8	73	73,8	75,2	-	-	-	-	-	-
Otros pdtos. de ahorro activos EC	66,6	62,7	61,2	62,8	-	-	64,6	75,6	-	-	77,5	79,3	80,1	-
Créditos de consumo activos EC	82	83,5	82,2	75,7	-	70,9	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarjetas de crédito activas EC	92,3	90,1	88,7	79,5	-	76	-	-	-	-	-	-	-	-
Microcrédito activos EC	66,2	71,1	68,9	58,3	-	56	-	-	-	-	-	-	-	-

*EC: Establecimientos de crédito; incluye Bancos, Compañías de financiamiento comercial, Corporaciones financieras, Cooperativas financieras e Instituciones Oficiales Especiales.

**SF: Sector Financiero; incluye a los Establecimientos de crédito, ONG y Cooperativas no vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Fuente: Profundización – Superintendencia Financiera y DANE. Cobertura, acceso y uso - Banca de las Oportunidades. Operaciones y tarjetas – Superintendencia Financiera.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021				2022				
	Total	Total	Total	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4
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 SF	-	-	-	-	929,8	929,7	929,0	928,5	1029	-	1021,4	1044,2	1071,3	1077,1
Al menos un producto EC	751	775,2	946,5	938,8	924,4	925,6	923,5	923,0	1022,8	-	1015,7	1038	1065	1071
*Productos de depósito SF	-	-	-	-	366,6	901,4	897,6	899,2	999,9	-	992,7	1014,5	1040,9	1046,4
*Productos de depósito EC	-	-	-	-	363,7	898,7	368,9	897,7	998,4	-	991,2	1012,9	1039,3	1044,8
*Productos de crédito SF	-	-	-	-	901,1	368,9	371,6	363,7	352,7	-	358,0	371,7	378,6	380,2
*Productos de crédito EC	-	-	-	-	898,5	364,8	367,3	359,4	357,3	-	353,6	366,9	373,5	375,0
Uso														
Productos empresas														
Empresas con: (en porcentaje)														
Algún producto activo EC	74,7	73,3	-	-	68,0	68,2	68,1	68,1	70,5	-	71,0	71,2	72,1	72,4
Algún producto activo SF	74,7	73,3	-	-	68,0	68,3	68,1	68,1	70,5	-	71,0	71,1	72,0	72,4
Operaciones (semestral)														
Total operaciones (millones)	4.926	5.462	6.332	8,2	9,9	-	4,9	-	6,2	11.160	-	4.938	-	-
No monetarias (Participación)	48	50,3	54,2	57,9	61,7	-	55,4	-	56,7	56,1	-	55,4	-	-
Monetarias (Participación)	52	49,7	45,8	42	38,2	-	44,6	-	43,3	43,8	-	44,6	-	-
No monetarias (Crecimiento anual)	22,22	16,01	25,1	38,3	28,9	-	-8,7	-	12,4	2,3	-	35,6	-	-
Monetarias (Crecimiento anual)	6,79	6,14	6,7	18,8	10	-	30,5	-	29,3	29,1	-	34,3	-	-
Tarjetas														
Créditos vigentes (millones)	14,9	14,9	15,3	16,1	14,7	14,9	14,6	15,0	15,6	-	15,9	16,0	16,1	-
Débitos vigentes (millones)	25,2	27,5	29,6	33,1	36,4	39,2	38,4	39,7	40,8	-	41,1	42,6	50,9	-
Ticket promedio compra crédito (\$miles)	205,8	201,8	194,4	203,8	207,8	197,6	208,2	201,4	219,9	-	215,3	225,2	209,5	-
Ticket promedio compra débito (\$miles)	138,3	133,4	131,4	126,0	129,3	116,8	118,1	114,5	124,9	-	119,1	116,5	112,5	-