

## Panorama internacional del modelo de corresponsalía Móvil y Digital: oportunidades para Colombia

- Desde hace ocho años la industria financiera tiene presencialidad en el 100% de los municipios del país, lo que demuestra el compromiso de llegar a las zonas apartadas de Colombia. Es así como en los últimos 5 años la presencia física en la ruralidad dispersa se ha multiplicado por 4.
- El desarrollo del canal de corresponsalía bancaria ha posibilitado uno de los más notables avances en materia de inclusión financiera, pues sus menores costos de operación han permitido garantizar mayor presencia y cobertura del sector financiero formal en las zonas más apartadas de los países de manera sostenible.
- Los modelos de corresponsalía móvil y digital se habilitaron en 2020 con el fin de acercar aún más la banca a los colombianos y facilitar la transaccionalidad, especialmente en zonas rurales.

27 de noviembre 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](mailto:bancayeconomia@asobancaria.com)



La corresponsalía móvil es aquella mediante la cual se prestan servicios financieros de manera ambulante utilizando dispositivos móviles conectados en línea o fuera de ella. Por su parte, el corresponsal digital es aquel que pone a disposición de los consumidores financieros sus aplicaciones web o móviles, conectadas a la entidad financiera, para la realización de operaciones<sup>6</sup>.

A diciembre de 2022, el país contaba con 3.195 corresponsales móviles y 644 digitales. Esto muestra la adopción progresiva por parte de las entidades financieras de estos dos modelos de corresponsalía. Sin embargo, la participación de los corresponsales móviles y digitales en el mercado es aún incipiente. Cuatro entidades vigiladas hacen uso del modelo móvil y cinco del modelo digital. Estos modelos representan conjuntamente el 0,8% del número total de corresponsales, el 1,4% del número de operaciones del canal y el 0,4% del monto de las operaciones del canal<sup>7</sup>.

Esta edición de Banca & Economía analiza casos de uso en el panorama internacional en materia de corresponsalía móvil y digital, con la finalidad de presentar sus avances y oportunidades, así como ejemplos para dinamizar su adopción en el país. Para esto, el documento se divide en 5 secciones. La primera aborda el caso de indonesia. La segunda presenta el caso de India como un ejemplo clave de corresponsalía móvil. Posteriormente, se analiza el caso de China, cuyo modelo de corresponsalía digital ha llegado a la mayoría de la población. La cuarta sección hace referencia al caso de Pakistán como otro referente y ejemplo de corresponsalía móvil. Finalmente, la última sección presenta las oportunidades para dinamizar estos modelos en Colombia.

## Indonesia

Indonesia es el cuarto país más grande del mundo en términos de tamaño poblacional. Está situado entre el Sudeste Asiático y Oceanía, y la producción de su economía se compone de tres principales actividades económicas: la agricultura, la industria y los servicios. En materia de inclusión financiera, en 2021 tan solo el 45.8% de los adultos en zonas rurales tenía acceso a servicios bancarios. Además, para el mismo año, solo el 20.7% de los adultos recibió un pago por medios digitales<sup>8</sup>.

Con el objetivo de superar barreras geográficas y mejorar la inclusión financiera, en 2014 el Gobierno expidió la regulación<sup>9</sup> que habilitó el modelo tradicional de corresponsales bancarios llamado *Agent Laku Pandai* (Agentes de Banca sin sucursales). El canal se materializó como una forma más rentable de acercar los servicios bancarios a las áreas rurales y así mismo brindar servicios básicos como la dispersión de transferencias monetarias del gobierno a la población<sup>10</sup>.

Un corresponsal bancario, *Laku Pandai*, es cualquier persona natural que proporciona un punto físico de distribución de servicios financieros formales como apertura de cuentas, transferencias de dinero, pago de facturas, recargas de celular y sobre todo transferencias del gobierno (G2P) y servicios financieros digitales<sup>11</sup>. Además, funciona como agente de entrada y salida de efectivo (CICO) del ecosistema digital<sup>12</sup>. Estos agentes suelen tener un negocio (como una típica tienda de barrio) y, por regulación, ofrecen servicios financieros exclusivamente para una entidad financiera.

Además, el país ha desarrollado modelos de corresponsalía que complementan la oferta de la corresponsalía tradicional, con los cuales se ha logrado aumentar la cobertura. Por un lado, está el modelo de corresponsalía digital *LKD agents*, que corresponde a agentes bancarios que ofrecen servicios de dinero electrónico<sup>13</sup>. Estos servicios pueden ser ofrecidos por entidades bancarias y no bancarias (empresas de telecomunicaciones o *Fintech*) y consisten, principalmente, en soluciones de pago mediante billeteras electrónicas o tarjetas, así como servicios CICO, transferencias P2P, pago de facturas y recargas a celular. Los corresponsales LKD pueden ser individuos o instituciones y, a diferencia del modelo de *Laku Pandai*, estos no ofrecen el servicio de apertura de cuentas de ahorros, transferencias bancarias, ni pagos G2P.

Por otro lado, está el modelo de corresponsalía *Fintech* o *Fintech agents* que incluye corresponsales “no convencionales” como conductores (principalmente de motos) y los convencionales como establecimientos de comercio. En general, se trata de personas naturales y/o comercios que, con o sin un espacio físico, ofrecen servicios de empresas de tecnología financiera (*Fintech*) a las cuales están incorporadas. Aunque se enfocan en el recaudo de

<sup>6</sup> SFC. Decreto 222 de 2020.

<sup>7</sup> Banca de las oportunidades. (2023). Reporte anual de inclusión financiera 2022. Pág 163.

<sup>8</sup> Global Findex Data Base.

<sup>9</sup> POJK No. 19/POJK 0.3.

<sup>10</sup> Karina N., León-Ciliotta, G., Witoelar, F., Retnowati G., Kapoor R. (12 de febrero de 2021). Strengthening Indonesia's branchless banking agent network: Challenges and lessons from evidence. *Poverty action Lab*. <https://www.povertyactionlab.org/blog/2-12-21/strengthening-indonesias-branchless-banking-agent-network-challenges-and-lessons>.

<sup>11</sup> Karina N., León-Ciliotta, G., Witoelar, F., Retnowati G., Kapoor R. (12 de febrero de 2021). Strengthening Indonesia's branchless banking agent network: Challenges and lessons from evidence. *Poverty action Lab*. <https://www.povertyactionlab.org/blog/2-12-21/strengthening-indonesias-branchless-banking-agent-network-challenges-and-lessons>.

<sup>12</sup> BCG. (2019)

<sup>13</sup> El Dinero Electrónico en Indonesia es un medio de pago que cumple con los siguientes elementos: 1) Es emitido sobre la base del valor del dinero que fue depositado por adelantado por el tenedor al emisor; 2) El valor del dinero se almacena electrónicamente en un medio como un servidor o un chip; 3) Es utilizado como medio de pago para comerciantes que no son emisores de dinero electrónico; y 4) el valor del dinero electrónico depositado por el tenedor y administrado por el emisor no es un depósito como se indica en la ley que rige la banca.

efectivo de las plataformas de e-commerce a las que están asociadas, también prestan servicios como soluciones de pago digital, préstamos, pagos de facturas y transferencias entre personas (P2P)<sup>14</sup>.

## India

India es el país más poblado del mundo<sup>15</sup>, tiene más de 1.432 millones de habitantes, está situado en Asia del Sur y la producción de su economía se compone principalmente de la industria textil y la producción de arroz y trigo. Ahora bien, aunque se han realizado numerosos esfuerzos, la pobreza rural sigue siendo uno de sus grandes desafíos. En términos de inclusión financiera, para 2021 el 77.2% de las personas mayores de 15 años en áreas rurales tenía cuentas bancarias.

Debido a la poca presencia de sucursales bancarias en las zonas rurales del país, el acceso rural a productos y servicios financieros ha sido limitado. Sin embargo, con el modelo de corresponsalía bancaria y los avances en tecnología, la cobertura rural ha mejorado en la última década. Dado que en este país los bancos públicos tienen la mayor participación del mercado, han sido pioneros en iniciativas que mejoran la presencia física del sector mediante asociaciones público-privadas para implementar modelos de corresponsalía<sup>16</sup>.

Desde 2006, el Banco de la Reserva de la India (RBI) adoptó un enfoque para profundizar la inclusión financiera e implementar modelos comerciales viables de corresponsalía rural<sup>17</sup>: las asociaciones de bancos públicos y contratistas privados que administran redes de corresponsales (ANM o BCNM)<sup>18</sup>.

Gracias a la implementación de este enfoque, en India coexisten varios tipos de corresponsales. En primer lugar, se encuentran los *traditional BCNMs*, los cuales se suelen asociar con varios bancos en áreas rurales y se dedican exclusivamente a la oferta de servicios financieros como préstamos, seguros, pagos de facturas y recargas de celular. Las redes que los administran suelen

capacitar a los corresponsales para que ofrezcan servicios financieros complejos que necesitan de educación financiera y conocimiento en ventas.<sup>19</sup>

En segundo lugar, está el *New Age BCNMs*, que consiste en comerciantes que ofrecen servicios financieros sin dedicarse de forma exclusiva a esa actividad. Estos corresponsales se encuentran en áreas urbanas y rurales y tienen un enfoque CICO vinculado al pago de facturas, pagos de e-commerce y de mercancías<sup>20</sup>. En general, estos corresponsales brindan servicios básicos habilitados por tecnologías como el *Aadhaar-enabled Payment System (AePS)*<sup>21</sup>, sistema de pago interoperable y la *unified payment interface (UPI)*, interfaz de pago unificada del país.

Dado que el AePS es ampliamente aceptado como un sistema interoperable para realizar transacciones financieras en todas las redes de corresponsales bancarios, la integración de esta tecnología facilita de forma importante el procesamiento de transferencias. De esta manera, al realizar operaciones CICO, independientemente del corresponsal que se esté usando, se benefician los clientes de diferentes entidades, pero también se brinda eficiencia, velocidad y agilidad a las redes administradoras<sup>22</sup>.

En tercer lugar, están los *Payment Banks (PB)*. Este modelo bancario consiste en asociaciones con comerciantes que no están dedicados de forma exclusiva a la actividad financiera, solo realizan captaciones de bajo monto y no pueden hacer emisión de crédito<sup>23</sup>. Mediante los PB se puede recibir dinero en efectivo de los clientes, almacenarlo en una billetera digital y hacer pagos de bienes y servicios con esta billetera<sup>24</sup>.

## China

China es el segundo país más poblado del mundo con más de 1.4 billones de habitantes<sup>25</sup>. Sobre el crecimiento económico y la consolidación como potencia internacional, es posible inferir que

<sup>14</sup> BCG. (2019)

<sup>15</sup> World Population Review. Consultado el 17 de Octubre 2023 en: <https://worldpopulationreview.com/countries>

<sup>16</sup> CGAP (2020). *AGENT NET WORK JOURNEYS TOWARD THE LAST MILE*. Recuperado de: [https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2020\\_12\\_Focus\\_Note\\_Agent\\_Network\\_Journeys.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2020_12_Focus_Note_Agent_Network_Journeys.pdf)

<sup>17</sup> CGAP (2020). *AGENT NET WORK JOURNEYS TOWARD THE LAST MILE*. Recuperado de: [https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2020\\_12\\_Focus\\_Note\\_Agent\\_Network\\_Journeys.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2020_12_Focus_Note_Agent_Network_Journeys.pdf)

<sup>18</sup> Agent Network Managers, por sus siglas en inglés. Son contratistas privados que también pueden participar en otras actividades no financieras. En India se les conoce como Business Correspondents Network Agents BCNM.

<sup>19</sup> Micro Save Consulting (2021b) *Addressing three key issues of BC agents in India for COVID-like challenges*. [https://www.microsave.net/wp-content/uploads/2021/01/210105\\_Blog\\_Addressig-three-key-issues-of-BC-agents-in-India-for-COVID-....pdf](https://www.microsave.net/wp-content/uploads/2021/01/210105_Blog_Addressig-three-key-issues-of-BC-agents-in-India-for-COVID-....pdf)

<sup>20</sup> Micro Save Consulting (2021) *Addressing three key issues of BC agents in India for COVID-like challenges*. [https://www.microsave.net/wp-content/uploads/2021/01/210105\\_Blog\\_Addressig-three-key-issues-of-BC-agents-in-India-for-COVID-....pdf](https://www.microsave.net/wp-content/uploads/2021/01/210105_Blog_Addressig-three-key-issues-of-BC-agents-in-India-for-COVID-....pdf)

<sup>21</sup> En 2013, la Corporación Nacional de Pagos de India (NPCI) lanzó el Sistema de pago habilitado por Aadhaar (AePS)

<sup>22</sup> Micro Save Consulting (2020). *Agent Networks Ideas and Lessons from India*

<sup>23</sup> GSMA (13 de marzo de 2020). *A Regulatory Model Assessment of Payments Banks in India: The story of a glass half full, yet half empty*. GSMA mobile for development. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/blog/a-regulatory-model-assessment-of-payments-banks-in-india-the-story-of-a-glass-half-full-yet-half-empty/>

<sup>24</sup> Banco de la Reserva de India (2019) *REPORT ON TREND AND PROGRESS OF BANKING IN INDIA 2018-19*. <https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Publications/PDFs/0RTP241219FL760D9F69321B47988DE44D68D9217A7E.PDF>

<sup>25</sup> World Population Review. Consultado el 17 de Octubre 2023 en: <https://worldpopulationreview.com/countries>

este ha sido el resultado de diversos esfuerzos, como la rápida transición demográfica del país, pasando de ser una sociedad predominantemente rural a una con zonas mayoritariamente urbanas en pocas décadas, lo cual, a su vez, ha implicado un importante desplazamiento de mano de obra desde el sector primario hacia sectores como las manufacturas o servicios. Estos procesos de reconfiguración económica han traído importantes avances en materia de inclusión financiera. Se destaca que para 2021, cerca del 85% de las personas mayores de 15 años realizaron pagos por medios digitales<sup>26</sup>.

Uno de los principales retos en las zonas rurales fue consolidar el acceso a productos y servicios financieros, por lo cual en el año 2000 se introdujo oficialmente el modelo de corresponsalía bancaria. Este modelo se desarrolló gracias a la creación de pilotos en bancos comerciales rurales y se expandió en el 2011 gracias a la implementación de transferencias G2P<sup>27</sup>.

Ahora bien, apoyados en licencias que el gobierno ha otorgado para realizar pagos digitales, las compañías no bancarias como las *Fintech* y *Bigtech* han incorporado sus servicios de pagos digitales al portafolio ofrecido por los corresponsales. Así mismo, al incluir servicios de comercio electrónico en corresponsales se ha facilitado la logística en la última milla, la cual muchas veces no cuenta con conectividad. De esta manera, actualmente la población rural tiene acceso a servicios financieros y de comercio electrónico que en algunos casos llegan hasta la puerta de su casa. De manera adicional, se consolidó un modelo de comercio electrónico que extendió el rol de los corresponsales y creó una demanda adicional por los pagos digitales.

En gran medida este modelo inició en 2014 con el grupo Alibaba, el cual se planteó el objetivo de extender su plataforma de *e-commerce* (Taobao) a diferentes zonas rurales del país<sup>28</sup>. Para dar solución a la falta de acceso a internet y la falta de experiencia por parte de la población rural en compras por plataformas de *e-commerce*, la propuesta fue acercar estos servicios a las comunidades mediante los agentes corresponsales.

Estos corresponsales, llamados *Rural Taobao Partners*, están generalmente ubicados en las tiendas locales y permiten a los usuarios realizar compras virtuales de diferentes artículos, pagar facturas online, y recoger sus compras anteriores<sup>29</sup>. Sin embargo, el impacto de estos centros rurales de *e-commerce* no se limita a

servir como punto de consumo, pues también sirve como vitrina a la producción agrícola de estas zonas<sup>30</sup>.

El desarrollo de la red de *e-commerce* y su penetración en los mercados rurales ha sido producto de una serie de colaboraciones público-privadas, donde se destaca que el Ministerio de Comercio y Finanzas ha desembolsado más de 300 millones de dólares para cerca de 200 condados, para pago de bodegas, capacitación y otras ayudas<sup>31</sup>. Dado el éxito, diversas compañías han seguido este modelo de comercio electrónico, entre las que se destacan PinDuoDuo y JD.

El crecimiento de los pagos digitales ha generado un crecimiento en la oferta de productos y servicios financieros digitales mediante aplicaciones que inicialmente funcionaban para pagos digitales. En efecto, en 2011 se emitieron las primeras licencias de pagos no bancarios a Alipay, WeChat, UnionPay y KuaiQian<sup>32</sup>, lo cual ha aumentado el crecimiento de los pagos mediante tecnología QR. Así, el número de transacciones realizadas a través de banca móvil en China pasó de cerca de 1.500 millones de operaciones en 2013, a más de 60.000 millones de operaciones en 2018, y se logró que el 66,5% de los usuarios rurales utilizaran pagos digitales en 2017<sup>33</sup>.

## Pakistán

Pakistán se ubica al sur de Asia y tiene una población de 235 millones de personas. Es un país de renta media-baja y su economía tiene una marcada dependencia del sector agrícola, que genera el 22,3% del PIB. Por su parte, el sector industrial contribuye con un 19,8% al PIB, destacándose de manera particular la industria textil.<sup>34</sup>

En general, el país tiene un nivel muy bajo de inclusión financiera: solo una quinta parte de la población adulta tiene acceso a cuentas bancarias formales, un porcentaje muy bajo de mujeres (4,8%) tiene una cuenta bancaria en comparación con un promedio del 37,4% en el sur de Asia. Además, el 12,4% de la población rural tiene una cuenta. Las principales barreras para la inclusión financiera son la falta de educación financiera, la falta de dinero, la

<sup>26</sup> Global Findex Data Base. Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/Data>

<sup>27</sup> FinDev Gateway. (Diciembre de 2020). *China's CICO agent evolution*. Obtenido de [www.findevgateway.org/sites/default/files/users/user331/2020\\_12\\_CGAP\\_Background\\_Deck\\_CICO\\_China.pdf](http://www.findevgateway.org/sites/default/files/users/user331/2020_12_CGAP_Background_Deck_CICO_China.pdf)

<sup>28</sup> Ding, D., Chong, G., Kuo, D., & Cheng, T. L. (2017). From Ant Financial to Alibaba's Rural Taobao Strategy. En D. Kuo, & R. Deng, *Handbook of Blockchain, Digital Finance, and Inclusion* (págs. 19-35).

<sup>29</sup> Meagher, P. (2019). China's Long March to a Cashless Future.

<sup>30</sup> Ding, D., Chong, G., Kuo, D., & Cheng, T. L. (2017). From Ant Financial to Alibaba's Rural Taobao Strategy. En D. Kuo, & R. Deng, *Handbook of Blockchain, Digital Finance, and Inclusion* (págs. 19-35).

<sup>31</sup> Meagher, P. (2019). China's Long March to a Cashless Future.

<sup>32</sup> FinDev Gateway. (Diciembre de 2020). *China's CICO agent evolution*. Obtenido de [www.findevgateway.org/sites/default/files/users/user331/2020\\_12\\_CGAP\\_Background\\_Deck\\_CICO\\_China.pdf](http://www.findevgateway.org/sites/default/files/users/user331/2020_12_CGAP_Background_Deck_CICO_China.pdf)

<sup>33</sup> FinDev Gateway. (Diciembre de 2020). *China's CICO agent evolution*. Obtenido de [www.findevgateway.org/sites/default/files/users/user331/2020\\_12\\_CGAP\\_Background\\_Deck\\_CICO\\_China.pdf](http://www.findevgateway.org/sites/default/files/users/user331/2020_12_CGAP_Background_Deck_CICO_China.pdf)

<sup>34</sup> World Bank Data Base

predominancia de la economía informal y la distancia a los corresponsales para las transacciones financieras<sup>35</sup>.

Las disparidades de género en inclusión financiera se explican en mayor medida por el dominio masculino en las familias, la cultura, las limitaciones religiosas, la falta de oportunidades de empleo y la falta de disponibilidad de un entorno seguro en el mercado<sup>36</sup>. Frente a esto, el Gobierno de Pakistán ha dictado varias regulaciones sobre la Banca sin sucursales<sup>37</sup>. Esta Banca consiste en la prestación de servicios financieros mediante nuevos canales de corresponsalía bancaria y banca móvil, buscando aumentar eficiencias y mejorar el alcance en la prestación de servicios financieros, haciéndolos más asequibles y de calidad<sup>38</sup>.

El Banco Estatal de Pakistán (BEP) ve la promoción de la inclusión financiera como prioridad normativa. En 2008 se introdujo la reglamentación de la Banca sin sucursales<sup>39</sup>. A partir de esta han surgido diversos modelos de prestación en los que participan una amplia variedad de agentes como operadores de redes móviles, empresas de tecnología e incluso una empresa de servicio especial de correo<sup>40</sup>. Así mismo, el Gobierno ha utilizado la banca sin sucursales para distribuir las transferencias monetarias.

En particular, en este país los corresponsales bancarios se clasifican en tres tipos básicos. En primer lugar, están los *Super Agents* que son organizaciones responsables de gestionar y controlar los *SubAgentes*. En segundo lugar, están los *Direct Agent*, tiendas grandes o medianas que tienen un acuerdo de corresponsalía con las Instituciones Financieras. Finalmente, están los *Sub-Agents*, que son las sucursales/puntos de venta franquiciadas administradas por un *Super Agent*<sup>41</sup>. Mediante la banca sin sucursales se pueden ofrecer los siguientes productos/servicios: Apertura de cuentas, transferencias de fondos de cuenta a cuenta, transferencias P2P, operaciones CICO, pagos de facturas, pagos a comerciantes, desembolso o reembolso de préstamos, enviar o recibir remesas<sup>42</sup>.

A pesar de que en Pakistán el modelo de corresponsalía más desarrollado es el tradicional, empresas del sector retail han apostado por crear esquemas innovadores de corresponsalía que integran servicios financieros. En esta línea, el país cuenta con empresas que, como parte de su estrategia de crecimiento, han

aprovechado las capacidades de las vendedoras por catálogo para trabajar en pilotos donde se ofrecen servicios financieros a la base de la pirámide de forma ambulante. De esta manera, las alianzas entre empresas de dinero móvil y del sector retail han contribuido en la expansión y alcance de los servicios financieros en el país.

## Consideraciones finales: oportunidades para Colombia

Los modelos digitales de corresponsalía de Indonesia y China se caracterizan por estar apalancados en la infraestructura tecnológica digital por cuenta de las alianzas con *Bigtechs* y empresas *fintech*. Esto le ha permitido al sector bancario y no bancario generar nuevos ingresos al expandir los puntos de contacto con la población y la reducción de costos al utilizar canales digitales compartidos. El trabajo colaborativo ha generado mayores eficiencias y ha facilitado el acceso al sector financiero formal, principalmente de la población geográficamente más apartada con acceso a telefonía móvil.

Modelos de corresponsalía móvil como el de India y Pakistán han apostado al reclutamiento, capacitación y desarrollo de capacidades financieras a líderes de grupos sociales, quienes a su vez se encargan de transmitir conocimientos y educación financiera al resto de su grupo o a las aldeas que visitan generando una acumulación de capital social. Esto, en últimas, reduce barreras como la autoexclusión por falta de conocimientos. Además, los corresponsales móviles también se encargan de brindar servicios financieros de manera ambulante como la apertura de cuentas y el pago de servicios públicos.

Se destaca el enfoque de género que han tenido estas iniciativas y su impacto en la inclusión financiera de las mujeres. En efecto, en países con culturas altamente conservadoras las mujeres sienten más confianza al ser atendidas por una corresponsal mujer de su grupo social. Igualmente, el potencial de las vendedoras por catálogo en el sector *retail* es un ejemplo del potencial que tiene este modelo de corresponsalía para una mayor inclusión financiera en la base de la pirámide.

Estos modelos de corresponsalía han aumentado los puntos de contacto del sector financiero y han reducido una de las principales

<sup>35</sup> Ali, H. y Abdullah, R. (2020). Fintech and Financial Inclusion in Pakistan: An Exploratory Study. En A. Saaid, K. Mohamed, M. Khaleequzzaman (Eds.), *Enhancing Financial Inclusion through Islamic Finance*. Vol 1. (pp 159, 192)

<sup>36</sup> Ali, H. y Abdullah, R. (2020). Fintech and Financial Inclusion in Pakistan: An Exploratory Study. En A. Saaid, K. Mohamed, M. Khaleequzzaman (Eds.), *Enhancing Financial Inclusion through Islamic Finance*. Vol 1. (pp 159, 192)

<sup>37</sup> State Bank of Pakistán (2016a). *Framework for Branchless Banking Agent Acquisition and Management*. En, <https://www.sbp.org.pk/bprd/2016/C6-Annx-A.pdf>

<sup>38</sup> State Bank of Pakistán (2016b). *Branchless Banking Regulations For Financial Institutions desirous to undertake Branchless Banking*. En <https://www.sbp.org.pk/bprd/2011/C9-Enclosure-2.pdf>

<sup>39</sup> State Bank of Pakistán (2016a). *Framework for Branchless Banking Agent Acquisition and Management*. En, <https://www.sbp.org.pk/bprd/2016/C6-Annx-A.pdf>

<sup>40</sup> State Bank of Pakistán (2016a). *Framework for Branchless Banking Agent Acquisition and Management*. En, <https://www.sbp.org.pk/bprd/2016/C6-Annx-A.pdf>

<sup>41</sup> State Bank of Pakistán (2016a). *Framework for Branchless Banking Agent Acquisition and Management*. En, <https://www.sbp.org.pk/bprd/2016/C6-Annx-A.pdf>

<sup>42</sup> State Bank of Pakistán (2016b). *Branchless Banking Regulations For Financial Institutions desirous to undertake Branchless Banking*. En <https://www.sbp.org.pk/bprd/2011/C9-Enclosure-2.pdf>

barreras a la inclusión financiera que es la presencia física del sector. Por ello, el dinamismo de este tipo de modelos de corresponsalía se hace esencial para seguir avanzando en materia de inclusión financiera en nuestro país.

Debido a ello, es clave apostarle a procesos de capacitación y de educación financiera que despierten interés en los miembros y líderes de estas comunidades por ser corresponsales. Como se muestra en la experiencia internacional, el diseño con enfoque de género puede tener un impacto significativo en la inclusión financiera de las mujeres, así como en la participación de estas como agentes. Así mismo, es importante que estos corresponsales transmitan habilidades digitales a las poblaciones que atienden, así como conceptos de educación financiera.

Adicionalmente, las asociaciones público-privadas son importantes para dinamizar el uso de estos canales. En este sentido, la política pública debe contemplar la digitalización de pagos del gobierno y las transferencias G2P para promover la inclusión financiera digital, pues, como se observa a nivel internacional, este tipo de asociaciones impulsan la interacción con el sector financiero formal.

Finalmente, por el lado de la corresponsalía digital, se observa que el trabajo colaborativo con proveedores de comercio electrónico puede facilitar el alcance de los servicios financieros digitales. Las entidades pueden generar eficiencias mediante el diseño de modelos de corresponsalía apoyados en alianzas con plataformas digitales de otros sectores que están inmersas en la vida cotidiana de los consumidores como en el caso de China.

En síntesis, si bien los avances en Colombia han sido significativos, las experiencias internacionales muestran el potencial y las enormes oportunidades de desarrollo y crecimiento que tiene el país en este frente.

## Colombia

### Principales indicadores macroeconómicos

|   | 2020  |         | 2021   |         |         |         | 2022    |        |         |         | 2023p |        |
|---|-------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|-------|--------|
|   | Total | T4      | Total  | T1      | T2      | T3      | T4      | Total  | T1      | T2      | T3    |        |
| <b>Producto Interno Bruto</b>                     |       |         |        |         |         |         |         |        |         |         |       |        |
| PIB Nominal (COP Billones)                        | 997,7 | 336,5   | 1192,6 | 337,5   | 352,6   | 382,6   | 389,8   | 1462,5 | 384,5   | 378,3   | 397,0 | 1619,0 |
| PIB Nominal (USD Billions)                        | 270,2 | 86,73   | 318,5  | 86,2    | 90,1    | 87,2    | 81,1    | 344,6  | 80,8    | 85,5    | 98,1  | 381,4  |
| PIB Real (COP Billones)                           | 817,3 | 251,1   | 907,4  | 212,9   | 213,3   | 230,1   | 251,1   | 907,4  | 237,3   | 240,5   | 246,4 | 919,1  |
| PIB Real (% Var. interanual)                      | -7,3  | 11,1    | 11,0   | 8,2     | 12,3    | 7,4     | 2,1     | 7,3    | 3,0     | 0,4     | -0,3  | 1,3    |
| <b>Precios</b>                                    |       |         |        |         |         |         |         |        |         |         |       |        |
| Inflación (IPC, % Var. interanual)                | 1,6   | 5,6     | 5,6    | 8,5     | 9,7     | 11,4    | 13,1    | 13,1   | 13,3    | 12,1    | 11,0  | 9,4    |
| Inflación sin alimentos (% Var. interanual)       | 1,0   | 3,4     | 3,4    | 5,3     | 6,8     | 8,3     | 10,0    | 10,0   | 11,4    | 11,6    | 10,9  | 10,3   |
| Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)           | 3433  | 3981    | 3981   | 3748    | 4127    | 4532    | 4810    | 4810   | 4627    | 4191    | 4054  | 4257   |
| Tipo de cambio (Var. % interanual)                | 4,7   | 16,0    | 16,0   | 0,3     | 9,9     | 18,2    | 20,8    | 20,8   | 23,5    | 1,5     | -10,6 | -11,5  |
| <b>Sector Externo</b>                             |       |         |        |         |         |         |         |        |         |         |       |        |
| Cuenta corriente (USD millones)                   | -9267 | -5957,5 | -17951 | -5478,1 | -4951,1 | -6227,6 | -4869,1 | -21526 | -3385,3 | -2524,5 | ...   | -12757 |
| Déficit en cuenta corriente (% del PIB)           | -3,4  | -6,5    | -5,7   | -6,4    | -5,5    | -7,1    | -6,0    | -6,3   | -4,2    | -3,0    | ...   | -3,4   |
| Balanza comercial (% del PIB)                     | -4,8  | -6,6    | -6,4   | -5,9    | -3,5    | -5,1    | -4,6    | -4,8   | -2,9    | -2,5    | ...   | -3,2   |
| Exportaciones F.O.B. (% del PIB)                  | 11,9  | 16,9    | 13,6   | 19,2    | 21,7    | 22,2    | 21,7    | 17,3   | 21,1    | 19,2    | ...   | 13,4   |
| Importaciones F.O.B. (% del PIB)                  | 15,2  | 23,4    | 18,0   | 25,1    | 25,2    | 27,4    | 26,3    | 20,8   | 24,0    | 21,7    | ...   | 16,1   |
| Renta de los factores (% del PIB)                 | -1,8  | -3,1    | -2,8   | -4,2    | -5,1    | -5,6    | -5,3    | -5,1   | -5,1    | -4,0    | ...   | -3,6   |
| Transferencias corrientes (% del PIB)             | 3,2   | 3,2     | 3,4    | 3,7     | 3,1     | 3,6     | 3,9     | 3,6    | 3,8     | 3,5     | ...   | 3,4    |
| Inversión extranjera directa (pasivo) (% del PIB) | 2,8   | 2,8     | 3,0    | 5,7     | 5,7     | 3,5     | 5,3     | 5,1    | 5,3     | 6,2     | ...   | 3,9    |
| <b>Sector Público (acumulado, % del PIB)</b>      |       |         |        |         |         |         |         |        |         |         |       |        |
| Bal. primario del Gobierno Central                | -4,9  | -2,9    | -3,7   | -0,3    | 0,1     | 0,2     | -1,0    | -1,0   | 0,3     | 1,2     | 0,2   | 0,0    |
| Bal. del Gobierno Nacional Central                | -7,8  | -3,7    | -7,1   | -1,2    | -1,1    | -1,1    | -2,0    | -5,3   | -0,8    | 0,0     | -0,6  | -4,3   |
| Bal. primario del SPNF                            | -5,2  | ...     | -3,5   | ...     | ...     | ...     | ...     | -1,6   | ...     | ...     | ...   | 1,2    |
| Bal. del SPNF                                     | -7,6  | ...     | -7,1   | ...     | ...     | ...     | ...     | -6,2   | ...     | ...     | ...   | -3,5   |
| <b>Indicadores de Deuda (% del PIB)</b>           |       |         |        |         |         |         |         |        |         |         |       |        |
| Deuda externa bruta                               | 57,1  | 53,9    | 53,9   | 53,5    | 51,3    | 50,6    | 53,4    | 53,4   | 55,2    | 56,1    | ...   | ...    |
| Pública   | 33,2  | 32,2    | 32,2   | 31,0    | 29,4    | 28,8    | 30,4    | 30,4   | 31,4    | 31,8    | ...   | ...    |
| Privada   | 23,8  | 21,7    | 21,7   | 22,5    | 21,9    | 21,8    | 23,0    | 23,0   | 23,8    | 24,2    | ...   | ...    |
| Deuda neta del Gobierno Central                   | 60,7  | 60,1    | 60,1   | 49,3    | 51,9    | 54,9    | 57,9    | 57,9   | 52,7    | 50,8    | 50,7  | 55,8   |

\*Proyecciones de Asobancaria

## Colombia

### Estados financieros del sistema bancario

|                                 | dic-19         | dic-20         | dic-21         | dic-22         | ago-23<br>(a)  | jul-23         | ago-22<br>(b)  | Var. real anual<br>(b) - (a) |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|
| <b>Activo</b>                   | <b>675.063</b> | <b>729.841</b> | <b>817.571</b> | <b>924.121</b> | <b>947.928</b> | <b>946.381</b> | <b>890.328</b> | <b>-4,5%</b>                 |
| Disponible                      | 45.684         | 53.794         | 63.663         | 58.321         | 68.028         | 62.514         | 62.420         | -2,2%                        |
| Inversiones                     | 127.332        | 158.735        | 171.490        | 180.818        | 181.676        | 192.312        | 177.007        | -7,9%                        |
| Cartera de crédito              | 478.705        | 498.838        | 550.204        | 642.473        | 654.151        | 651.647        | 614.079        | -4,4%                        |
| Consumo                         | 147.144        | 150.527        | 169.603        | 200.582        | 198.231        | 198.007        | 193.657        | -8,1%                        |
| Comercial                       | 251.152        | 263.018        | 283.804        | 330.686        | 339.334        | 338.058        | 314.339        | -3,1%                        |
| Vivienda                        | 67.841         | 72.565         | 82.915         | 95.158         | 99.166         | 98.377         | 90.873         | -2,1%                        |
| Microcrédito                    | 12.568         | 12.727         | 13.883         | 16.047         | 17.420         | 17.205         | 15.211         | 2,8%                         |
| Provisiones                     | 29.173         | 37.960         | 35.616         | 37.224         | 40.414         | 40.186         | 35.748         | 1,5%                         |
| Consumo                         | 10.779         | 13.729         | 12.251         | 15.970         | 18.604         | 18.559         | 13.727         | 21,6%                        |
| Comercial                       | 15.085         | 17.605         | 17.453         | 16.699         | 17.218         | 17.081         | 16.891         | -8,5%                        |
| Vivienda                        | 2.405          | 2.691          | 3.021          | 3.189          | 3.293          | 3.281          | 3.198          | -7,6%                        |
| Microcrédito                    | 903            | 1.133          | 913            | 858            | 1.107          | 1.073          | 866            | 14,8%                        |
| <b>Pasivo</b>                   | <b>585.086</b> | <b>640.363</b> | <b>713.074</b> | <b>818.745</b> | <b>845.330</b> | <b>842.937</b> | <b>791.148</b> | <b>-4,1%</b>                 |
| Depósitos y otros instrumentos  | 500.862        | 556.917        | 627.000        | 686.622        | 722.217        | 713.644        | 669.700        | -3,2%                        |
| Cuentas de ahorro               | 195.895        | 244.963        | 292.599        | 292.683        | 266.263        | 263.821        | 292.940        | -18,4%                       |
| CDT                             | 156.402        | 154.170        | 139.607        | 206.855        | 271.804        | 268.086        | 185.065        | 31,8%                        |
| Cuentas Corrientes              | 60.491         | 75.002         | 84.846         | 80.608         | 72.079         | 72.429         | 81.716         | -20,8%                       |
| Otros pasivos                   | 9.145          | 9.089          | 9.898          | 11.133         | 12.060         | 12.440         | 11.063         | -2,2%                        |
| <b>Patrimonio</b>               | <b>89.977</b>  | <b>89.479</b>  | <b>104.497</b> | <b>105.376</b> | <b>102.598</b> | <b>103.444</b> | <b>99.180</b>  | <b>-7,2%</b>                 |
| <b>Utilidades (año corrido)</b> | <b>10.963</b>  | <b>4.159</b>   | <b>13.923</b>  | <b>14.222</b>  | <b>5.648</b>   | <b>5.137</b>   | <b>11.264</b>  | <b>-55,0%</b>                |
| Ingresos financieros de cartera | 46.297         | 45.481         | 42.422         | 63.977         | 60.363         | 52.507         | 38.094         | 42,2%                        |
| Gastos por intereses            | 16.232         | 14.571         | 9.594          | 28.076         | 39.360         | 34.174         | 13.805         | 155,9%                       |
| Margen neto de intereses        | 31.107         | 31.675         | 33.279         | 38.069         | 23.975         | 20.985         | 25.459         | -15,5%                       |
| <b>Indicadores (%)</b>          |                |                |                |                |                |                |                |                              |
| <b>Calidad</b>                  | <b>4,28</b>    | <b>4,96</b>    | <b>3,89</b>    | <b>3,61</b>    | <b>4,77</b>    | <b>4,82</b>    | <b>3,58</b>    | <b>1,19</b>                  |
| Consumo                         | 4,69           | 6,29           | 4,37           | 5,44           | 7,54           | 7,40           | 4,73           | 2,81                         |
| Comercial                       | 4,19           | 4,55           | 3,71           | 2,73           | 3,61           | 3,78           | 3,05           | 0,56                         |
| Vivienda                        | 3,25           | 3,30           | 3,11           | 2,47           | 2,76           | 2,73           | 2,62           | 0,14                         |
| Microcrédito                    | 6,87           | 7,13           | 6,47           | 5,46           | 7,41           | 7,35           | 5,65           | 1,76                         |
| <b>Cubrimiento</b>              | <b>142,4</b>   | <b>153,5</b>   | <b>166,2</b>   | <b>160,6</b>   | <b>129,4</b>   | <b>128,0</b>   | <b>162,6</b>   | <b>33,23</b>                 |
| Consumo                         | 156,1          | 145,1          | 165,4          | 146,4          | 124,5          | 126,7          | 149,9          | -25,38                       |
| Comercial                       | 143,5          | 147,1          | 165,6          | 184,7          | 140,4          | 133,5          | 176,2          | -35,79                       |
| Vivienda                        | 109,1          | 112,3          | 117,1          | 135,5          | 120,2          | 122,3          | 134,4          | -14,23                       |
| Microcrédito                    | 104,6          | 124,8          | 101,7          | 97,9           | 85,8           | 84,9           | 100,7          | -14,90                       |
| ROA                             | 1,6            | 0,6            | 1,7            | 1,5            | 0,9            | 0,9            | 1,9            | -1,01                        |
| ROE                             | 12,2           | 4,6            | 13,3           | 13,5           | 8,4            | 8,7            | 17,5           | -9,14                        |
| Solvencia                       | 14,7           | 16,3           | 20,5           | 17,1           | 16,0           | 16,0           | 16,2           | -0,23                        |
| IRL                             | 211,9          | 213,1          | 204,4          | 183,7          | 185,9          | 172,1          | 173,3          | 12,59                        |
| CFEN G1                         | 0,0            | 109,3          | 113,5          | 109,7          | 111,7          | 109,9          | 110,9          | 0,82                         |
| CFEN G2                         | 0,0            | 136,1          | 134,4          | 127,3          | 126,2          | 124,4          | 124,1          | 2,06                         |

Nota: G1 corresponde a bancos con activos superiores al 2% del total y G2 a bancos diferentes a G1 que tengan cartera como activo significativo.

## Colombia

### Principales indicadores de inclusión financiera

|  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021 |      |      |      | 2022  |      |      |      |      |       |
|--|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|
|  | Total | Total | Total | Total | T1   | T2   | T3   | T4   | Total | T1   | T2   | T3   | T4   | Total |
| Profundización financiera - Cartera/PIB (%) EC + FNA               | 50    | 49,7  | 49,9  | 55,4  | 55,3 | 53,3 | 51,8 | 50,9 | 50,9  | 50   | 49,5 | 48,8 | 48,5 |       |
| Efectivo/M2 (%)  | 13,6  | 14    | 15    | 16,6  | 16   | 16,5 | 16,5 | 17   | 17    | 16,2 | 15,9 | 15,6 | 16,3 |       |
| <b>Cobertura</b>   |       |       |       |       |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |
| Municipios con al menos una oficina o un corresponsal bancario (%) | 100   | 99,2  | 99,9  | 100   | 100  | 100  | 100  | 100  |       | 100  | 100  | 100  | -    |       |
| Municipios con al menos una oficina (%)                            | 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 (%)               | 100   | 98,3  | 100   | 100   | 100  | 100  | 100  | 92,7 |       | 98,6 | 98,6 | -    | -    |       |
| <b>Acceso</b>  |       |       |       |       |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |
| <b>Productos personas</b>  |       |       |       |       |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |
| Indicador de bancarización (%) SF*                                 | 80,1  | 81,4  | 82,5  | 87,8  | 89,4 | 89,4 | 89,9 | 90,5 | 90,5  | 91,2 | 91,8 | 92,1 | 92,3 | 92,3  |
| Adultos con: (en millones)   |       |       |       |       |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |
| Al menos un producto SF  | 27,1  | 28,0  | 29,4  | 31,2  | 32,7 | 32,9 | 33,1 | 33   | 33,5  | 33,8 | 34,2 | 34,4 | 34,7 | 34,7  |
| Cuentas de ahorro  | 25,16 | 25,8  | 26,6  | 27,9  | 28,4 | 28,3 | 28,6 | 28,9 | 28,9  | 29,2 | 29,5 | 29,6 | 29,9 | 29,9  |
| Cuenta corriente SF  | 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 SF  | 2,97  | 3,02  | 3,03  | 3     | 3,0  | 3,0  | 3,0  |      |       |      |      |      |      |       |
| Cuentas CATS SF  | 0,1   | 2,3   | 3,3   | 8,1   | 9,2  | 10,5 | 11,8 |      |       |      |      |      |      |       |
| Depósitos electrónicos   | 4,2   | 4,9   | 6,7   | 11,6  | 12,7 | 13,1 | 13,7 |      |       |      |      |      |      |       |
| Depósitos de bajo monto  |       |       |       |       |      |      |      |      | 21,1  | 21,7 | 22,4 | 23,0 | 23,5 | 23,5  |
| Productos de ahorro a término (CDTs)                               | 0,78  | 0,81  | 0,85  | ...   | 0,85 | 0,83 | 0,75 | -    | -     | 0,8  | 0,8  | 0,9  | -    | -     |
| Crédito de consumo SF  | 8,0   | 6,8   | 6,9   | 6,8   | 6,86 | 6,9  | 6,9  | 6,9  | 6,9   | 7,1  | 7,4  | 7,7  | 7,8  | 7,8   |
| Tarjeta de crédito SF  | 9,2   | 8,9   | 8,4   | 8,1   | 8,11 | 8,1  | 7,7  | 7,9  | 7,9   | 8,0  | 8,2  | 8,4  | 8,5  | 8,5   |
| Microcrédito SF  | 3,3   | 3,1   | 2,5   | 2,4   | 2,44 | 2,4  | 2,3  | 2,3  | 2,3   | 2,30 | 2,34 | 2,36 | 2,3  | 2,3   |
| Crédito de vivienda SF   | 1,1   | 1,1   | 1,1   | 1,2   | 1,19 | 1,1  | 1,2  | 1,2  | 1,2   | 1,23 | 1,25 | 1,27 | 1,3  | 1,3   |
| Crédito comercial SF   | 0,8   | -     | 0,7   | 0,4   | 0,54 | 0,5  | 0,4  | 0,2  | 0,2   | 0,46 | 0,45 | 0,44 | 0,5  | 0,5   |
| <b>Uso</b>   |       |       |       |       |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |
| <b>Productos personas</b>  |       |       |       |       |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |
| Adultos con: (%)   |       |       |       |       |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |
| Algún producto activo SF   | 68,6  | 68,5  | 66    | 72,6  | 74,4 | 74,6 | 75,5 | 74,8 | 74,8  | 76,2 | 76,9 | 77,7 | 77,2 | 77,2  |
| Cuentas de ahorro activas SF                                       | 71,8  | 68,3  | 70,1  | 64,2  | 62,2 | 65,3 | 65,8 | 65,7 | 65,7  | 65,9 | 65,2 | 64,9 | 51,9 | 52    |
| Cuentas corrientes activas SF                                      | 83,7  | 85,5  | 85,6  | 82,3  | 82,3 | 80,2 | 78,5 | 73,7 | 73,7  | 76,9 | 76,5 | 76,3 | 74,5 | 75    |
| Cuentas CAES activas SF  | 89,5  | 89,7  | 82,1  | 82,1  | 82,1 | 82,2 | 82,1 |      |       |      |      |      |      |       |
| Cuentas CATS activas SF  | 96,5  | 67,7  | 58,3  | 74,8  | 72,3 | 73,8 | 75,1 |      |       |      |      |      |      |       |
| Depósitos electrónicos   | 95,0  | 39,0  | 38,3  | 65,5  | 70,1 | 71,4 | 71,7 |      |       |      |      |      |      |       |
| Depósitos de bajo monto  |       |       |       |       |      |      |      |      | 76,3  | 77,8 | 78,6 | 80,2 | 78,6 | 78,6  |
| Productos de ahorro a término (CDTs)                               | 62,7  | 61,2  | 62,8  | -     | 69,5 | 64,6 | 75,6 | -    | -     | 77,5 | 79,3 | 80,1 | -    | -     |

|  | 2016    | 2017   | 2018    | 2019    | 2020   | 2021  |       |       |        | 2022   |        |        |        |        |        |
|--|---------|--------|---------|---------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|  | Total   | Total  | Total   | Total   | Total  | T1    | T2    | T3    | T4     | Total  | T1     | T2     | T3     | T4     | Total  |
| <b>Acceso</b>                            |         |        |         |         |        |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |
| <b>Productos empresas</b>                |         |        |         |         |        |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |
| Empresas con: (en miles)                 |         |        |         |         |        |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |
| Al menos un producto SF                  | 751,851 | 935,88 | 947,464 | 939,682 | 925,26 | 926,3 | 924,2 | 923,8 | 1028,6 | 1028,6 | 1029,0 | 1038,7 | 1065,7 | 1077,1 | 1077,1 |
| *Productos de depósito SF                | 436,2   | 498,5  | 925,32  | 908,97  | 898,90 | 899,2 | 897,6 | 898,2 | 997,9  | 998,9  | 1004,0 | 1013,0 | 1039,8 | 1046,4 | 1046,4 |
| *Productos de crédito SF                 | 221,1   | 231,5  | 323,105 | 286,192 | 284,2  | 368,9 | 287,4 | 282,8 | 280,2  | 280,2  | 289,6  | 294,2  | 300,6  | 380,2  | 380,2  |
| <b>Uso</b>                               |         |        |         |         |        |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |
| <b>Productos empresas</b>                |         |        |         |         |        |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |
| Empresas con: (%)                        |         |        |         |         |        |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |
| Algún producto activo SF                 | 74,7    | 72,1   | 71,6    | 68,4    | 68,1   | 68,3  | 68,2  | 68,1  | 70,5   | 70,5   | 71,4   | 71,2   | 72,1   | 72,4   | 72,4   |
| <b>Operaciones (semestral)</b>           |         |        |         |         |        |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |
| Total operaciones (millones)             | 4.926   | 5.462  | 6.334   | 8.194   | 9.915  | -     | 4.939 | -     | 6.222  | 11.161 | -      | 6.668  | -      | 7.769  | 14.397 |
| No monetarias (Participación)            | 48      | 50,3   | 54,2    | 57,9    | 61,7   | -     | 55,4  | -     | 56,7   | 56,1   | -      | 55,4   | -      | 56,0   | 55,8   |
| Monetarias (Participación)               | 52      | 49,7   | 45,8    | 42      | 38,2   | -     | 44,6  | -     | 43,3   | 43,8   | -      | 44,6   | -      | 44,0   | 44,2   |
| No monetarias (Crecimiento anual)        | 22,22   | 16,01  | 25,1    | 38,3    | 28,9   | -     | -8,7  | -     | 12,4   | 2,3    | -      | 34,0   | -      | 23,2   | 27,9   |
| Monetarias (Crecimiento anual)           | 6,79    | 6,14   | 6,7     | 18,8    | 10     | -     | 30,5  | -     | 29,3   | 29,1   | -      | 33,1   | -      | 27,1   | 29,8   |
| <b>Tarjetas</b>                          |         |        |         |         |        |       |       |       |        |        |        |        |        |        |        |
| Crédito vigentes (millones)              | 14,9    | 14,9   | 15,3    | 16,1    | 14,7   | 14,9  | 14,6  | 15,0  | 15,6   | 15,6   | 15,9   | 16,0   | 16,1   | 16,0   | 16,0   |
| Débito vigentes (millones)               | 25,2    | 27,5   | 29,6    | 33,1    | 36,4   | 39,2  | 38,4  | 39,7  | 40,8   | 40,8   | 41,1   | 42,6   | 43,7   | 45,8   | 45,8   |
| Ticket promedio compra crédito (\$miles) | 205,8   | 201,8  | 194,4   | 203,8   | 207,8  | 197,6 | 208,2 | 201,4 | 219,9  | 219,9  | 215,3  | 225,2  | 209,5  | 225,6  | 225,6  |
| Ticket promedio compra débito (\$miles)  | 138,3   | 133,4  | 131,4   | 126,0   | 129,3  | 116,8 | 118,1 | 114,5 | 124,9  | 124,9  | 119,1  | 116,5  | 112,5  | 108,1  | 108,1  |