

## El rol de la regulación en la protección del consumidor financiero: perspectivas nacionales e internacionales

- Fortalecer la regulación de protección al consumidor financiero se ha convertido en uno de los principales mandatos para la industria financiera. En las últimas décadas se han adoptado marcos regulatorios que se inclinan cada vez más por garantizar los derechos de los consumidores en sus relaciones con las entidades financieras.
- La legislación colombiana asume un rol que protege los intereses de los consumidores financieros. Muestra de ello es la Ley 1328 de 2009 que incorporó figuras como la del Defensor del Consumidor Financiero, que busca brindarle mayor confianza y elevar los niveles de información y educación financiera.
- A nivel internacional también existen diversas iniciativas, estudios y recomendaciones que propenden por la protección de los consumidores del sector financiero y que toman en cuenta los cambios provocados por la digitalización del sector, la entrada de nuevos jugadores al mercado, la ampliación de los productos y servicios ofrecidos, entre otros factores.

09 de septiembre de 2023

Director:

**Jonathan Malagón González**

ASOBANCARIA:

**Jonathan Malagón González**  
Presidente

**José Manuel Gómez Sarmiento**  
Vicepresidente Jurídico

**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)

## El rol de la regulación en la protección del consumidor financiero: perspectivas nacionales e internacionales

El fortalecimiento de la regulación de protección al consumidor financiero se ha convertido en un mandato fundamental para la industria financiera, y desde finales del siglo XX ha tomado gran relevancia la adopción de garantías a su favor para generar estabilidad económica y atenuar las crisis financieras<sup>1</sup>. Fueron justamente las crisis financieras de finales de siglo pasado, sumadas al acelerado crecimiento del uso de los servicios financieros, las que pusieron de presente la importancia de proteger a sus consumidores, buscando la estabilidad del sistema financiero mundial<sup>2</sup>.

A partir de los años noventa comenzó a darse un profundo proceso de transformación de los sistemas financieros en América Latina y a finales de esta década se *“presenció un proceso de transición hacia sistemas bancarios más sólidos, basados en un adecuado equilibrio entre los incentivos del mercado y un marco regulatorio y de una supervisión preventiva”*<sup>3</sup>.

Colombia no ha sido ajena a estos procesos de transformación, siendo característico de la década del 90 la liberalización financiera, que vino acompañada principalmente de dos reformas estructurales: la Ley 45 de 1990 y la Ley 35 de 1993, a través de las cuales se regularon algunas operaciones y nuevas funciones a la entonces denominada Superintendencia Bancaria, entre otras medidas. Todo ello, buscaba fomentar la competencia en la industria financiera, generar una oferta de productos y servicios financieros más amplia, y por esa vía, promover mayores beneficios para los consumidores financieros.

Esta edición de Banca & Economía presenta el actual contexto regulatorio en el que se encuentran enmarcados los derechos de los consumidores financieros en Colombia, haciendo un breve repaso por algunos instrumentos internacionales que resaltan la importancia de las medidas que protegen al consumidor financiero. Así mismo, se exponen los principales aspectos de la regulación en Chile y México en materia de protección al consumidor financiero, evidenciando similitudes y diferencias con el caso colombiano.

### Contexto colombiano

La legislación colombiana en los últimos años ha asumido un rol que protege los intereses de los consumidores financieros. El artículo 78 de la Constitución contempla el derecho de acceder a bienes y servicios de calidad, que no atenten contra la vida, la salud y la seguridad de las personas. Así mismo, desde el 2009 el consumidor financiero se encuentra cobijado por las disposiciones de la Ley 1328, que establece los principios y reglas que rigen su protección.

<sup>1</sup> Pérez Ramírez, Jorge. (2009). Banca y contabilidad historia, instituciones, riesgos y normas internacionales IFRS. España. Marcial Pons.

<sup>2</sup> Marín, M. (2013) Consultado en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-80312013000200010#nu3](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-80312013000200010#nu3)

<sup>3</sup> Arias (2008). Consultado en: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/2050/1837>

### Editor

Germán Montoya  
Director Económico

### Participaron en esta edición:

José Manuel Gómez Sarmiento  
Paola Henry Manrique  
Laura Alejandra Martínez Duarte

## 2024 Programación Calendario Eventos

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



23º  
Congreso  
Panamericano  
de Riesgo de  
LAFTFPADM

Julio  
11 y 12  
Cartagena



35º  
Simposio de  
Mercado de  
Capitales

Agosto  
22 y 23  
Cartagena



22º  
Congreso  
Derecho  
Financiero

Septiembre  
19 y 20  
Cartagena



17º  
Congreso de  
Prevención de  
Fraude  
y Ciberseguridad

Octubre  
17 y 18  
Cartagena



22º  
Congreso  
de Riesgos

Noviembre  
14 y 15  
Cartagena



12º  
Encuentro  
Tributario

Noviembre  
29  
Bogotá D.C.

### Patrocinios:

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

### Inscripciones:

Call Center  
eventos@asobancaria.com  
Cel +57 321 456 81 11  
57 601 326 66 20



Acerca la  
Banca a los  
Colombianos

Esta Ley consagra expresamente, entre otros temas relevantes: (i) los principios y reglas de protección que rigen las relaciones entre entidades vigiladas y sus clientes, usuarios o potenciales clientes, (ii) las características y contenido mínimo de la información que se debe entregar a estos, (iii) las funciones y procedimientos específicos de la Defensoría del Consumidor Financiero como herramienta de protección, (iv) la implementación del Sistema de Atención al Consumidor (SAC) por parte de las entidades vigiladas y (v) la prohibición de prácticas y cláusulas abusivas en los contratos.

Frente al SAC, cabe resaltar que en Colombia el 100% de las entidades financieras cuenta actualmente con un Sistema de Atención al Cliente y, buscando robustecer el modelo de experiencia, el 92% de las entidades ha implementado planes de capacitación para el personal responsable del SAC<sup>4</sup>.

Dentro de los principios que este régimen consagra está el de debida diligencia; libertad de elección; transparencia e información cierta, suficiente y oportuna; manejo adecuado de conflictos de interés; educación financiera, entre otros. Este último principio, que es a la vez un derecho en cabeza del consumidor, implica el desarrollo de programas y campañas de educación financiera adecuadas y suficientes, que faciliten a los consumidores adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, sus obligaciones y derechos, y los mecanismos que la normatividad otorga para su protección.

Para ilustrar la importancia de la educación financiera en el país, se resalta que para el año 2023 se invirtieron \$16.314 millones en educación financiera, logrando un aumento de 34% a comparación del 2022. Así mismo, en el 2023, 15 entidades (de 36) contaron con al menos un programa de educación financiera para jóvenes y mujeres, y en el 2022 tan solo 10 de estas contaban con programas para jóvenes<sup>5</sup>.

Otros de los derechos en cabeza del consumidor financiero es el pago anticipado de operaciones de crédito no mayores a 880 salarios mínimos legales mensuales vigentes sin incurrir en penalidad alguna, el cual fue incorporado en la legislación en el 2012 a través de la Ley 1555, y el derecho a presentar consultas, peticiones, quejas, reclamos, requerir copias de documentos, solicitudes de información o de otra índole ante la entidad financiera, el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) y/o la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

A propósito de la figura del DCF, cabe resaltar que esta fue incorporada por la mencionada Ley 1328 de 2009 como una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y cuyo ejercicio se basa principalmente en dos principios: autonomía e independencia. En efecto, los procedimientos actuales para la designación del Defensor

garantizan su independencia, toda vez que estos se rigen por criterios profesionales, objetivos y cuyo análisis debe estar a disposición de la SFC, así como también lo deben estar todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia de quien se postula como tal. Es a través de sus funciones de vocería, conciliación y de las recomendaciones que efectúa, que el Defensor, en los términos de la Ley 1328, actúa con independencia de la entidad financiera y de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la SFC cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

Ahora bien, otro aspecto fundamental en relación con el marco normativo que rodea al consumidor financiero es la prohibición de cláusulas abusivas. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1328, las entidades vigiladas deben abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o que den lugar a un abuso de posición dominante contractual.

Algunas de las cláusulas que actualmente se prohíbe incorporar en los contratos de adhesión que celebran las entidades financieras son aquellas que limiten o conlleven la renuncia del ejercicio de los derechos de los consumidores, o las que incluyan espacios en blanco en las que no se detalle expresamente la forma de diligenciarlos, o las que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, y en general cualquiera otra que limite los deberes de las entidades financieras derivados del contrato, ocasionando perjuicios al consumidor.

Este breve repaso por las principales herramientas y derechos con los que cuentan los consumidores financieros en Colombia permite evidenciar el enfoque de protección de la legislación colombiana, cada vez más centrada en el consumidor financiero, en proveerle bienes y servicios ajustados a sus necesidades, pero, sobre todo, en establecer relaciones de confianza entre estos y las entidades financieras. Muestra de ello es la disminución en el indicador de quejas por cada 10.000 operaciones, dado que por segundo año consecutivo el indicador ha sido de nueve quejas por cada cien mil transacciones, disminuyéndose a menos de la mitad de los niveles observados desde hace más de diez años<sup>6</sup>.

## Contexto internacional

A escala internacional, el asunto sobre la protección al consumidor financiero no es menor. Son diversas las iniciativas, estudios y recomendaciones que propenden por la protección de los consumidores del sector financiero.

<sup>4</sup> Asobancaria (2023). Informe de Gestión Gremial. Consultado en: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2024/07/IGG%202024-V9.pdf>

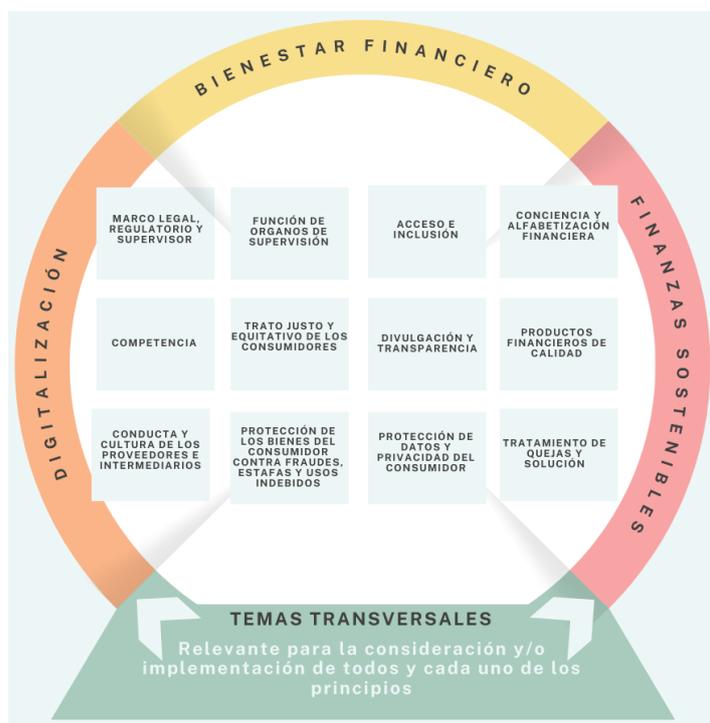
<sup>5</sup> Ibidem.

<sup>6</sup> Asobancaria (2024). Consultado en: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2024/04/1419-BE-1.pdf>

En el 2011 el G20 publicó por primera vez los Principios de Alto Nivel para la Protección al Consumidor de Servicios Financieros, los cuales fueron adoptados por el Consejo de la OCDE el 17 de julio de 2012. Estos principios surgieron como parte de la respuesta estratégica a la crisis financiera global y establecen los elementos de un marco eficaz e integral de protección del consumidor financiero. Vale la pena resaltar que fueron actualizados en el 2022, incorporando las lecciones aprendidas en la pandemia del COVID-19 producto de las tendencias y desarrollos, como la digitalización y las finanzas sostenibles, que impactaron a los consumidores<sup>7</sup>.

Son doce principios que giran en torno a tres temas transversales: el bienestar financiero de los consumidores financieros; el impacto, las oportunidades y los riesgos de la digitalización, y el impacto, las oportunidades y los riesgos de las finanzas sostenibles (Gráfica 1).

**Gráfica 1. Principios de Alto Nivel para la Protección al Consumidor de Servicios Financieros**



Fuente: Elaboración propia con información de la OCDE (2022).

Estos principios se complementan con las Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero publicadas en el 2012 por el Banco Mundial. Este conjunto de Buenas Prácticas es una recopilación de los lineamientos más frecuentes que se han

realizado con éxito en diversos países, y un resumen de las metodologías útiles que incentivan a las instituciones financieras a mejorar la protección de los consumidores del sector financiero. Su objetivo es ayudar a los países a identificar posibles oportunidades para fortalecer la protección a los consumidores del sector financiero y a diseñar marcos normativos coherentes e integrales<sup>8</sup>.

Este instrumento del Banco Mundial propone 39 Buenas Prácticas comunes que pueden aplicarse respecto de todos los servicios financieros, pero también presenta una serie de Buenas Prácticas para cuatro sectores en específico: bancario, de valores, de seguros y crédito no bancario.

## Análisis comparado

### • Chile

El marco normativo chileno de protección al consumidor está dado principalmente por la Ley 19496 de 1997, que ha sido modificada por la Ley 19955 de 2004, y la 20555 de 2011 y cuyo objeto es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Si bien esta norma es aplicable de manera general a las relaciones de consumo, contempla disposiciones específicas en materia financiera.

En concreto, esta norma contempla los casos en que determinadas cláusulas en los contratos de adhesión no producen efecto alguno, por ejemplo, cuando otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución; cuando inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; cuando contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor; cuando incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, entre otras.

La normativa chilena también hace referencia al deber de promover la simplicidad y la transparencia en los contratos de adhesión de servicios financieros e incluso establece que este tipo de contratos deben contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas. Contrario a lo que sucede en Colombia, en Chile el consumidor financiero debe pagar un costo para poner término anticipado a uno o más servicios financieros, siempre que se extingan totalmente las obligaciones con el proveedor.

Otro aspecto fundamental en la legislación chilena es la figura del “Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC”, creada como un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Tiene como función velar por el cumplimiento de las

<sup>7</sup> OCDE (2022). Consultado en: [https://web.archive.oecd.org/2022-12-12/648348-G20\\_OECD%20FCP%20Principles.pdf](https://web.archive.oecd.org/2022-12-12/648348-G20_OECD%20FCP%20Principles.pdf)

<sup>8</sup> Banco Mundial (2012). [https://documents1.worldbank.org/curated/en/447021493843704521/pdf/70157-SPANISH-FinConsumerProtection-GoodPractices-SPANISH-FINAL.pdf? qI=1\\*k2mte5\\* qcl au\\*MTIyMTI4Njk1OC4xNzI0MTE1ODgy](https://documents1.worldbank.org/curated/en/447021493843704521/pdf/70157-SPANISH-FinConsumerProtection-GoodPractices-SPANISH-FINAL.pdf? qI=1*k2mte5* qcl au*MTIyMTI4Njk1OC4xNzI0MTE1ODgy)

disposiciones de la ley de protección del consumidor, difundir sus derechos y deberes y realizar acciones de información y educación.

Si bien Chile no cuenta con la figura del Defensor del Consumidor Financiero, sí existen los mediadores y árbitros financieros que son profesionales que forman parte del SERNAC y están llamados a conocer los conflictos entre un consumidor y una entidad financiera.

- **México**

México tiene un régimen especial de protección al consumidor financiero consagrado principalmente en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en adelante Comisión Nacional, y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Lo primero que hay que resaltar de este régimen es la existencia de la citada Comisión Nacional, que es un organismo público descentralizado, con autonomía técnica y jurídica para dictar resoluciones y laudos, con facultades sancionatorias y cuyo objetivo es procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras.

A esta Comisión Nacional también se le concedió la facultad de llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre los usuarios y las instituciones financieras, emitir recomendaciones a estas, difundir entre los consumidores la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las Instituciones Financieras y de los programas que se otorguen en beneficio de los Usuarios, entre otras funciones.

En México, al igual que en Colombia y Chile, en los contratos de adhesión que utilicen las Instituciones Financieras para la celebración de operaciones con usuarios, están prohibidas las cláusulas abusivas; sin embargo, quien establece los casos y supuestos bajo los cuales se considera que existe una cláusula abusiva es la Comisión Nacional. En relación con la figura del Defensor del Consumidor Financiero, México cuenta con el servicio de orientación jurídica y defensa legal de los usuarios, servicio que es prestado a través de la Comisión Nacional de forma gratuita y únicamente a solicitud del usuario.

Resulta importante señalar que a pesar de que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores es la principal institución encargada de la vigilancia del sector bancario y de valores en México, a la Comisión Nacional se le confirió la facultad de supervisión sobre las instituciones financieras en lo relacionado con el alcance de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Este repaso por las iniciativas de los organismos internacionales y por la legislación de países de la región, permite conocer los principales núcleos temáticos que actualmente aborda toda regulación de protección al consumidor financiero: un adecuado sistema de atención de quejas y reclamos; prohibición de cláusulas y prácticas abusivas; transparencia de la información; promoción de la educación financiera; calidad en los productos y servicios; fomento de la competencia y la innovación; gobernanza adecuada de los órganos de supervisión; protección de los datos del consumidor, entre otros.

## Conclusiones y consideraciones finales

En Colombia, en línea con lo que ha venido adoptando voluntaria y proactivamente el propio sistema financiero en desarrollo de la libre competencia, la legislación se ha inclinado cada vez más por un enfoque de protección al consumidor financiero, entendiendo la importancia de garantizar un equilibrio contractual en las relaciones que establecen con las entidades financieras. Son varias las figuras e instrumentos que la regulación contempla, que propenden por la garantía de los derechos de los consumidores financieros y que han sido desarrolladas y mejoradas en la medida en que el sector financiero se ha venido transformando.

A nivel global, el consumidor financiero también ha cobrado relevancia. Diversos organismos internacionales se han pronunciado para emitir recomendaciones y establecer principios que atiendan desde distintos frentes las necesidades de los consumidores financieros y lo sitúen en condiciones de conocimiento, garantía, defensa y protección de sus derechos.

En definitiva, el régimen regulatorio que cubre al consumidor financiero en Colombia está dotado de instrumentos que garantizan su protección, participación, libertad y trato justo. En comparación con otras jurisdicciones, se evidencian similitudes en la adopción de herramientas jurídicas y regulatorias (pagos anticipados, defensor del consumidor, prohibición de cláusulas abusivas, entre otros); sin embargo, Colombia ha optado en los últimos años por un enfoque más preciso e incluso más garantista, situando al consumidor en el núcleo de la regulación financiera.

Este conjunto de prácticas, deberes, principios, recomendaciones, etc., propenden en últimas por el bienestar financiero de los consumidores financieros y por proveerles mayores herramientas que les permitan tomar decisiones informadas.

## Principales indicadores macroeconómicos

### Colombia

	2020	2021	2022					2023			2024*
	Total	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	Total
Producto Interno Bruto											
PIB Nominal (COP Billones)	<b>997,7</b>	<b>1192,6</b>	<b>1462,5</b>	385,3	379,9	398,0	409,3	<b>1572,5</b>	398,9	406,5	<b>1687,1</b>
PIB Nominal (USD Billones)	<b>270,2</b>	<b>318,5</b>	<b>344,6</b>	81,0	85,8	98,4	99,5	<b>382,3</b>	103,8	103,7	<b>423,4</b>
PIB Real (COP Billones)	<b>817,3</b>	<b>907,4</b>	<b>907,4</b>	236	239,1	246	257	<b>978,2</b>	237,2	244,9	<b>993,9</b>
PIB Real (% Var. interanual)	<b>-7,3</b>	<b>11</b>	<b>7,3</b>	2,9	0,1	-0,6	0,3	<b>0,9</b>	0,7	2,1	<b>1,6</b>
Precios											
Inflación (IPC, % Var. interanual)	<b>1,6</b>	<b>5,6</b>	<b>13,1</b>	13,3	12,1	11,0	9,2	<b>9,3</b>	7,4	7,2	<b>5,7</b>
Inflación sin alimentos (% Var. interanual)	<b>1</b>	<b>3,4</b>	<b>10</b>	11,4	11,6	11,5	5,0	<b>10,3</b>	8,8	7,65	<b>6,0</b>
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	<b>3433</b>	<b>3981</b>	<b>4810</b>	4627	4191	4054	3822	<b>3822</b>	3842	3918	<b>3904</b>
Tipo de cambio (Var. % interanual)	<b>4,7</b>	<b>16</b>	<b>20,8</b>	23,5	1,5	-10,6	-19,3	<b>-19,3</b>	-17,0	-11,4	<b>2,2</b>
Sector Externo											
Cuenta corriente (USD millones)	<b>-9267</b>	<b>-17951</b>	<b>-21333</b>	-2996	-2266	-1758	-2133	<b>-9715</b>	-1924	-1630	<b>-12195</b>
Déficit en cuenta corriente (% del PIB)	<b>-3,4</b>	<b>-5,7</b>	<b>-6,2</b>	-3,7	-2,6	-1,8	-2,1	<b>-2,7</b>	-1,9	-1,6	<b>-2,9</b>
Balanza comercial (% del PIB)	<b>-4,8</b>	<b>-6,4</b>	<b>-4,8</b>	-2,7	-2,5	-1,5	-2,2	<b>-2,3</b>	-1,9	-2,2	<b>-3,0</b>
Exportaciones F.O.B. (% del PIB)	<b>11,9</b>	<b>13,6</b>	<b>21,3</b>	21,1	19,2	17,6	17,3	<b>18,6</b>	15,8	16,6	<b>-17,2</b>
Importaciones F.O.B. (% del PIB)	<b>15,2</b>	<b>18</b>	<b>26,1</b>	23,8	21,7	19,0	19,5	<b>20,9</b>	17,7	18,7	<b>14,2</b>
Renta de los factores (% del PIB)	<b>-1,8</b>	<b>-2,8</b>	<b>-4,9</b>	-4,8	-3,7	-3,8	-3,3	<b>-4,0</b>	-3,3	-3,1	<b>-3,3</b>
Transferencias corrientes (% del PIB)	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>	3,8	3,5	3,4	3,4	<b>3,6</b>	3,3	3,7	<b>3,4</b>
Inversión extranjera directa (pasivo) (% del PIB)	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>4,9</b>	5,1	6,2	4,0	3,8	<b>4,8</b>	3,6	2,7	...
Sector Público (acumulado, % del PIB)											
Bal. primario del Gobierno Central	<b>-4,9</b>	<b>-3,6</b>	<b>-1</b>	0,3	1,2	0,2	...	<b>-0,3</b>	...	...	<b>-0,9</b>
Bal. del Gobierno Nacional Central	<b>-7,8</b>	<b>-7</b>	<b>-5,3</b>	-0,9	0,0	-0,7	-2,7	<b>-4,3</b>	-1,2	...	<b>-5,6</b>
Bal. primario del SPNF	<b>-5,2</b>	<b>-3,5</b>	<b>-1,4</b>	...	...	...	...	<b>1,5</b>	...	...	<b>-0,2</b>
Bal. del SPNF	<b>-7,6</b>	<b>-7,1</b>	<b>-6</b>	...	...	...	...	<b>-2,7</b>	...	...	<b>-4,9</b>
Indicadores de Deuda (% del PIB)											
Deuda externa bruta	<b>57,1</b>	<b>53,9</b>	<b>53,4</b>	55,2	56,1	...	...	<b>53,6</b>	...	...	...
Pública	<b>33,2</b>	<b>32,2</b>	<b>30,4</b>	31,4	31,8	...	...	<b>30,9</b>	...	...	...
Privada	<b>23,8</b>	<b>21,7</b>	<b>23</b>	23,8	24,2	...	...	<b>22,8</b>	...	...	...
Deuda neta del Gobierno Central	<b>60,7</b>	<b>60</b>	<b>57,7</b>	54,1	52,2	52,2	53,8	<b>53,8</b>	51,5		<b>55,3</b>

\*Proyecciones de Asobancaria. Los datos fiscales corresponden a lo proyectado por el Gobierno Nacional en el MFMP 2024

Fuentes: DANE, Banco de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público

## Estados financieros del sistema bancario

### Colombia

	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	jun-24 (a)	may-24	jun-23 (b)	Var. real anual (b) - (a)
<b>Activo</b>	<b>675.063</b>	<b>729.841</b>	<b>817.571</b>	<b>924.121</b>	<b>975.674</b>	<b>953.174</b>	<b>942.291</b>	<b>-3,4%</b>
Disponible	45.684	53.794	63.663	58.321	57.402	53.419	62.476	-14,3%
Inversiones	127.332	158.735	171.490	180.818	199.948	192.646	185.826	0,4%
Cartera de crédito	478.705	498.838	550.204	642.473	664.652	659.637	653.690	-5,1%
Consumo	147.144	150.527	169.603	200.582	189.980	191.063	198.622	-10,8%
Comercial	251.152	263.018	283.804	330.686	350.113	344.425	340.069	-3,9%
Vivienda	67.841	72.565	82.915	95.158	105.853	103.323	97.915	0,9%
Microcrédito	12.568	12.727	13.883	16.047	18.707	18.827	17.085	2,2%
Provisiones	29.173	37.960	35.616	37.224	40.077	40.319	39.765	-6,0%
Consumo	10.779	13.729	12.251	15.970	18.508	18.624	18.261	-5,4%
Comercial	15.085	17.605	17.453	16.699	16.684	16.686	16.956	-8,2%
Vivienda	2.405	2.691	3.021	3.189	3.434	3.534	3.269	-2,0%
Microcrédito	903	1.133	913	858	1.349	1.367	1.057	19,1%
<b>Pasivo</b>	<b>585.086</b>	<b>640.363</b>	<b>713.074</b>	<b>818.745</b>	<b>869.508</b>	<b>851.266</b>	<b>840.185</b>	<b>-3,4%</b>
Depósitos y otros instrumentos	500.862	556.917	627.000	686.622	759.146	742.837	715.269	-1,0%
Cuentas de ahorro	197.307	246.969	297.412	297.926	299.594	292.543	273.873	2,1%
CDT	156.421	154.188	139.626	207.859	287.476	284.323	260.978	2,8%
Cuentas Corrientes	60.491	75.002	84.846	80.608	71.464	70.681	73.328	-9,1%
Otros pasivos	9.145	9.089	9.898	11.133	10.783	11.692	11.968	-15,9%
<b>Patrimonio</b>	<b>89.977</b>	<b>89.479</b>	<b>104.497</b>	<b>105.376</b>	<b>106.166</b>	<b>102.708</b>	<b>102.106</b>	<b>-3,0%</b>
<b>Utilidades (año corrido)</b>	<b>10.963</b>	<b>4.159</b>	<b>13.923</b>	<b>14.222</b>	<b>3.959</b>	<b>2.919</b>	<b>4.775</b>	<b>-22,6%</b>
Ingresos financieros de cartera	46.297	45.481	42.422	63.977	44.286	37.155	44.718	-7,6%
Gastos por intereses	16.232	14.571	9.594	28.076	28.576	24.072	29.145	-8,5%
Margen neto de intereses	31.107	31.675	33.279	38.069	18.554	15.585	18.022	-3,9%
<b>Indicadores (%)</b>								
<b>Calidad</b>	<b>4,28</b>	<b>4,96</b>	<b>3,89</b>	<b>3,61</b>	<b>5,00</b>	<b>5,06</b>	<b>4,63</b>	<b>0,37</b>
Consumo	4,69	6,29	4,37	5,44	7,93	8,00	7,43	0,49
Comercial	4,19	4,55	3,71	2,73	3,68	3,72	3,45	0,22
Vivienda	3,25	3,30	3,11	2,47	3,32	3,28	2,67	0,66
Microcrédito	6,87	7,13	6,47	5,46	9,56	9,74	6,63	2,93
<b>Cubrimiento</b>	<b>142,4</b>	<b>153,5</b>	<b>166,2</b>	<b>160,6</b>	<b>120,6</b>	<b>120,8</b>	<b>131,5</b>	<b>10,87</b>
Consumo	156,1	145,1	165,4	146,4	122,9	121,8	123,7	-0,76
Comercial	143,5	147,1	165,6	184,7	129,7	130,2	144,5	-14,83
Vivienda	109,1	112,3	117,1	135,5	97,6	102,5	125,2	-27,58
Microcrédito	104,6	124,8	101,7	97,9	75,4	74,6	93,3	-17,83
ROA	1,6	0,6	1,7	1,5	0,8	0,7	1,0	-0,20
ROE	12,2	4,6	13,3	13,5	7,6	7,0	9,6	-1,97
Solvencia	14,7	16,3	20,5	17,1	16,2	16,2	16,1	0,07
IRL	211,9	213,1	204,4	183,7	188,2	190,9	186,2	1,96
CFEN G1	0,0	109,3	113,5	109,6	114,2	113,7	110,0	4,13
CFEN G2	0,0	136,1	134,4	127,3	131,0	130,4	127,1	3,87

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

## Principales indicadores de inclusión financiera

### Colombia

	2021					2022					2023		2024			
	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1
Profundización financiera - Cartera/PIB (%) EC + FNA	52,3	50,7	49,5	49	<b>50,9</b>	50	49,4	48,6	48,3	<b>48,3</b>	47,1	46,8	46,7	46,2	<b>46,2</b>	45,9
Efectivo/M2 (%)	16,02	16,51	16,46	17,04	<b>17</b>	16,2	15,9	15,6	16,3	<b>16,3</b>	14,7	14,3	13,9	15,0	<b>15,0</b>	14,2
<b>Cobertura</b>																
Municipios con al menos una oficina o un corresponsal bancario (%)	100	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	100	100	-	-	-	100	100	-
Municipios con al menos una oficina (%)	72,8	72,9	72,8	72,8	<b>79,5</b>	79,1	77,8	77,8	78,7	78,7	-	-	-	78,7	78,7	-
Municipios con al menos un corresponsal bancario (%)	100	100	100	92,7	<b>92,7</b>	98,6	98,7	99,6	100	100	-	-	-	100	100	-
<b>Acceso</b>																
<b>Productos personas</b>																
Indicador de bancarización (%) SF*	89,4	89,4	89,9	90,5	<b>90,5</b>	91,2	91,8	92,1	92,3	<b>92,3</b>	-	-	-	94,6	<b>94,6</b>	-
Adultos con: (en millones)																
Al menos un producto SF	32,7	32,9	33,1	33	<b>33,5</b>	33,8	34,2	34,4	34,7	<b>34,7</b>	-	-	-	36,1	<b>36,1</b>	-
Cuentas de ahorro	28,4	28,3	28,6	28,9	<b>28,9</b>	29,2	29,5	29,6	29,9	<b>29,9</b>	-	-	-	30,8	<b>30,8</b>	-
Cuenta corriente SF	1,9	1,9	1,9	1,9	<b>1,9</b>	1,9	1,9	1,8	1,8	<b>1,8</b>	-	-	-	-	-	-
Cuentas CAES SF	3,0	3,0	3,0								-	-	-	-	-	-
Cuentas CATS SF	9,2	10,5	11,8		<b>21</b>	21,7		23,0	23,5	<b>23,5</b>	-	-	-	27,5	<b>27,5</b>	-
Depósitos electrónicos	12,7	13,1	13,7								-	-	-	-	-	-
Depósitos de bajo monto																
Productos de ahorro a término (CDTs)	0,85	0,83	0,75	-	-	0,8	0,8	0,9	0,9	<b>0,9</b>	-	-	-	-	-	-
Crédito de consumo SF	6,86	6,9	6,9	6,9	<b>6,9</b>	7,1	7,4	7,7	7,8	<b>7,8</b>	-	-	-	7,3	<b>7,3</b>	-
Tarjeta de crédito SF	8,11	8,1	7,7	7,9	<b>7,9</b>	8,0	8,2	8,4	8,5	<b>8,5</b>	-	-	-	6,6	<b>6,6</b>	-
Microcrédito SF	2,44	2,4	2,3	2,3	<b>2,3</b>	2,30	2,34	2,36	2,3	<b>2,3</b>	-	-	-	2,4	<b>2,4</b>	-
Crédito de vivienda SF	1,19	1,1	1,2	1,2	<b>1,2</b>	1,23	1,25	1,27	1,3	<b>1,3</b>	-	-	-	1,2	<b>1,2</b>	-
Crédito comercial SF	0,54	0,5	0,4	0,2	<b>0,2</b>	0,46	0,45	0,44	0,5	<b>0,5</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Uso</b>																
<b>Productos personas</b>																
Adultos con: (%)																
Algún producto activo SF	74,4	74,6	75,5	74,8	<b>74,8</b>	76,2	76,9	77,7	77,2	<b>77,2</b>	-	-	-	82,7	<b>82,7</b>	-
Cuentas de ahorro activas SF	62,2	65,3	65,8	65,7	<b>65,7</b>	65,9	65,2	64,9	51,9	<b>51,9</b>	-	-	-	54,5	<b>54,5</b>	-
Cuentas corrientes activas SF	82,3	80,2	78,5	73,7	<b>73,7</b>	76,9	76,5	76,3	74,5	<b>74,5</b>	-	-	-	-	-	-
Cuentas CAES activas SF	82,1	82,2	82,1								-	-	-	-	-	-
Cuentas CATS activas SF	72,3	73,8	75,1		<b>76,3</b>	77,8		80,2	78,6	<b>78,6</b>	-	-	-	-	<b>80,1</b>	-
Depósitos electrónicos	70,1	71,4	71,7								-	-	-	-	-	-
Productos de ahorro a término (CDTs)	69,5	64,6	75,6	-	-	77,5	79,3	80,1	73,2	73,2	-	-	-	-	-	-

Fuentes: Banca de las Oportunidades, Superintendencia Financiera de Colombia.

## Principales indicadores de inclusión financiera Colombia

	2021					2022					2023				
	T1	T2	T3	T4	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	926,3	924,2	923,8	1028,6	<b>1028,6</b>	1029,0	1038,7	1065,7	1077,1	<b>1077,1</b>	-	-	-	1169,6	<b>1169,6</b>
*Productos de depósito SF	899,2	897,6	898,2	997,9	<b>998,9</b>	1004,0	1013,0	1039,8	1046,4	<b>1046,4</b>	-	-	-	1166,4	<b>1166,4</b>
*Productos de crédito SF	368,9	287,4	282,8	280,2	<b>280,2</b>	289,6	294,2	300,6	380,2	<b>380,2</b>	-	-	-	417,6	<b>417,6</b>
<b>Uso</b>															
<b>Productos empresas</b>															
Empresas con: (%)															
Algún producto activo SF	68,3	68,2	68,1	70,5	<b>70,5</b>	71,4	71,2	72,1	72,4	<b>72,4</b>	-	-	-	-	-
<b>Operaciones (semestral)</b>															
Total operaciones (millones)	-	4.939	-	6.222	<b>11.161</b>	-	6.668	-	7.769	<b>14.397</b>	-	7.500	-	7.808	<b>15.308</b>
No monetarias (Participación)	-	55,4	-	56,7	<b>56,1</b>	-	55,4	-	56,0	<b>55,8</b>	-	49,2	-	39,0	<b>44,1</b>
Monetarias (Participación)	-	44,6	-	43,3	<b>43,8</b>	-	44,6	-	44,0	<b>44,2</b>	-	50,8	-	61,0	<b>55,9</b>
No monetarias (Crecimiento anual)	-	-8,7	-	12,4	<b>2,3</b>	-	34,0	-	23,2	<b>27,9</b>	-	29,4	-	39,2	<b>34,7</b>
Monetarias (Crecimiento anual)	-	30,5	-	29,3	<b>29,1</b>	-	33,1	-	27,1	<b>29,8</b>	-	1,1	-	-29,9	<b>-15,7</b>
<b>Tarjetas</b>															
Crédito vigentes (millones)	14,9	14,6	15,0	15,6	<b>15,6</b>	15,9	16,0	16,1	16,0	<b>16,0</b>	15,8	15,5	15,4	15,0	<b>15,0</b>
Débito vigentes (millones)	39,2	38,4	39,7	40,8	<b>40,8</b>	41,1	42,6	43,7	45,8	<b>45,8</b>	46,2	46,4	47,1	47,2	<b>47,2</b>
Ticket promedio compra crédito (\$miles)	197,6	208,2	201,4	219,9	<b>219,9</b>	215,3	225,2	209,5	225,6	<b>225,6</b>	211,1	211,8	200,0	212,6	<b>212,6</b>
Ticket promedio compra débito (\$miles)	116,8	118,1	114,5	124,9	<b>124,9</b>	119,1	116,5	112,5	108,1	<b>108,1</b>	100,6	100,7	96,0	111,1	<b>111,1</b>

Fuentes: Banca de las Oportunidades, Superintendencia Financiera de Colombia.