

# **Investigación sobre el mercadeo, la logística y la penetración real de la inclusión financiera en Colombia, así como su situación actual**

*Work on Real Marketing, Logistics and Penetration of Financial Inclusion in Colombia, and the Current Situation*

**GUSTAVO ADOLFO VALENCIA HURTADO**

**Ingeniero Industrial con énfasis en finanzas y mercadeo**

**Instructor de Gestión Bancaria, Comercialización y Emprendimiento en el Programa de Jóvenes Rurales Emprendedores**

**gavalencia53@misena.edu.co**

---

**Fecha de recepción:** 4 de febrero de 2015

**Fecha de evaluación:** 7 de abril de 2015

**Fecha de aceptación:** 3 de mayo de 2015



## Resumen

Colombia es un país con altos niveles de informalidad, tanto en sus costumbres como en su política, su desarrollo económico y personal. Y en las áreas rurales, de escasos recursos, la informalidad aumenta ante la baja presencia del Estado, por lo cual se generan menores ingresos y bajas oportunidades para los miembros de las comunidades con menos recursos.

La inclusión financiera es un programa que inició en el año 2006, con el objetivo de brindar una herramienta de crecimiento económico, pero su impacto ha sido significativo solo entre las clases sociales de mejores ingresos; es decir, este programa aún parece que no beneficia suficientemente a los más pobres. Esta investigación pretende analizar si hay suficiente inclusión financiera en los estratos rurales o si, por el contrario, deben mejorarse las estrategias para que estas personas logren mejorar su nivel de vida al utilizar los servicios financieros

**Palabras clave:** inclusión, beneficios, logística, análisis, penetración, desarrollo.

## Abstract

Colombia is a country with high levels of informality, both in its customs, its political, economic and personal development. And in rural and poor areas, informality increases at the low presence of the State, therefore, lower incomes and lower opportunities for members of the poorest communities are generated.

Financial inclusion is a program that began in 2006, with the aim of providing a tool for economic growth, but its impact has been significant only among higher income social classes; that is, the program still seems not enough to benefit the poor. This research aims to analyze if there is sufficient financial inclusion in rural strata or, on the contrary, strategies to achieve these people improve their standard of living, to use financial services should be improved and, therefore, achieve a higher level independence in all aspects.

**Keywords:** Inclusion, Benefits, Logistics, Analysis, Penetration, Developing.

## INTRODUCCIÓN SOBRE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

### Mercadeo, logística y penetración de la inclusión financiera en Colombia

La inclusión financiera en Colombia es un programa que nació hace varios años, con el deseo vehemente de que más colombianos tengan acceso a los servicios financieros y solidarios, y, además, porque, al parecer, esta “inclusión” tiene efectos benéficos para la economía general del país; para ello se han utilizado específicamente algunas estrategias: incrementar los puntos físicos de dis-

tribución o de contacto (PdC) y hacer una fuerte campaña de mercadeo y penetración, tanto para resaltar las bondades del programa como para destacar los avances periódicos en materia de inclusión financiera. Sin embargo, no siempre las cosas son como las pintan; por tal motivo, se hace este trabajo de investigación, con el ánimo de tener un parámetro de comprobación acerca

de los supuestos avances en esta materia; es decir, para verificar si el sistema está funcionando adecuadamente o puede tener mejoras para conseguir los objetivos que se persiguen.

## Qué es la inclusión financiera

La inclusión financiera debería ser lo siguiente: “la posibilidad real de que todas las personas naturales y jurídicas tengan acceso a los servicios financieros y solidarios, de tal manera que logren beneficiarse de dichos servicios; es decir, que en la relación de cliente-entidad, el cliente pueda percibir un beneficio concreto, ya sea en términos monetarios (intereses ganados, utilidades) o en un beneficio para su nivel de vida (seguridad, estabilidad, cumplimiento de metas, crecimiento). No obstante, el concepto que dan los entes dedicados a controlar, supervisar o estudiar los asuntos financieros del país se distancia de esta definición en términos que podrían parecer minúsculos, pero que, en realidad, pueden representar diferencias sustanciales para los mismos beneficiarios.

Una de las mejores definiciones de inclusión financiera se ha tomado del Centro para la Educación Financiera del Perú (Publicación No. 21, 2013), que reza lo siguiente: “La inclusión financiera plena existe cuando todas las personas del país tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros de calidad, a precios asequibles, de manera conveniente y con un trato digno y respetuoso. Los servicios financieros son ofrecidos por una variedad de proveedores, la mayoría privados, y llegan a todos los niveles socioeconómicos, en zonas urbanas y rurales, incluyendo a personas físicamente discapacitadas”.

En Colombia se considera “inclusión financiera” a la suma del sistema financiero, el sistema solidario y las ONG dedicadas a las microfinanzas; es decir, las personas (naturales o jurídicas) que tengan al menos un producto con uno de estos sistemas están “incluidas” financieramente.

Tanto el sistema financiero como el solidario están adscritos al Ministerio de Hacienda, pero tienen diferencias de fondo y forma.

## Situación de la inclusión financiera a nivel mundial

De acuerdo con un informe reciente del Banco Mundial (Banco Mundial, 2015), unos dos mil millones de los adultos en el mundo (38%) no utilizan servicios financieros formales y un porcentaje aún mayor de los pobres no tiene cuenta bancaria, debido a las siguientes causas: altos costos, las distancias que deben recorrer para acceder a una entidad financiera y a los complejos requisitos que se deben cumplir para abrir una cuenta o solicitar un crédito.

La falta de servicios bancarios está vinculada, principalmente, con el nivel de ingresos: el 20% de los adultos más ricos de los países en desarrollo tiene el doble de probabilidades de poseer una cuenta formal que el 20% más pobre. Sin embargo, si bien los pobres no tienen el mismo acceso a productos financieros que los individuos con niveles más altos de ingresos, su necesidad de contar con servicios financieros podría ser, incluso, mayor.

En las últimas décadas, distintos tipos de proveedores de servicios financieros han ofrecido nuevas oportunidades a las personas excluidas del sistema. Se trata de organizaciones no gubernamentales (ONG); cooperativas; instituciones de desarrollo comunitario; bancos comerciales y estatales (oficiales); empresas de seguros y tarjetas de crédito; servicios de telecomunicaciones y telegramas; oficinas de correo, y otras empresas que ofrecen acceso a puntos de venta (POS, por sus siglas en inglés). En muchos casos, los nuevos proveedores y modelos comerciales son viables, en especial por los avances tecnológicos, así como la expansión mundial de los teléfonos móviles.

Una cuenta de depósito o de ahorros puede ser el trampolín hacia la inclusión financiera plena, ya

que es la puerta de entrada o, mejor, ofrece una ruta hacia una gama más amplia de servicios financieros. Hay cada vez más pruebas que indican que el acceso a los servicios financieros, a través de cuentas formales, le permite a los individuos y a las empresas normalizar el consumo, administrar los riesgos e invertir en educación, salud y emprendimiento, entre varios aspectos adicionales, que tienden a brindar una mejor calidad de vida.

### **Antecedentes de la inclusión financiera en Colombia**

En mayo 16 de 2006 se presenta, por parte de varias entidades financieras gubernamentales y otras con carácter de asesoría (FOGAFIN, Alta Consejería de la Presidencia de la República, entre otras), el documento CONPES No. 3424, con el fin de solicitarle al Consejo Nacional de Política Económica y Social “CONPES” la consideración de la política denominada “La Banca de las Oportunidades”, a efectos de promover el acceso al crédito y otros servicios financieros, en busca de una mayor equidad social en Colombia (Conpes, 2006).

La justificación inicial de esta iniciativa fue la siguiente: “uno de los factores de vital importancia para promover el desarrollo económico es el acceso a los servicios financieros. En las últimas décadas, los cambios en las economías, la mayor liberalización y los cambios en tecnologías de producción, han encontrado barreras de financiación.” Además, plantea dicho documento que “Muchos estudios evidencian la causalidad entre el acceso a la financiación y el crecimiento económico (...) La profundización financiera, entendida como el acceso a diversos servicios financieros, tiene efectos positivos sobre la reducción de la pobreza. Estudios recientes del Fondo Monetario Internacional FMI y el Banco Mundial, han mostrado que los servicios financieros son el canal para acceder a la financiación directa, gracias al suministro de información que es, quizás, una de

las principales barreras que tienen los hogares de menores ingresos y las pequeñas empresas para el acceso al crédito (...) En Colombia la bancarización, medida por la cartera, como porcentaje del Producto Interno Bruto PIB es cercana al 22%, siendo aún más limitada en los sectores de la economía informal y en los grupos poblacionales de menores ingresos (...) En cuanto a cobertura geográfica del sistema bancario en Colombia, a septiembre de 2005 existía una sucursal financiera en el 71% de los municipios, equivalente a una cobertura del 92% de la población del país. Sin incluir el Banco Agrario, la cobertura de la banca privada solo llega al 25% de los municipios, cubriendo al 73% de la población...” (1)

Luego de la presentación del Documento CONPES, se aprobó la creación del “Programa de inversión Banca de las Oportunidades”, mediante el decreto No. 3078 de 2006 (8 de septiembre de 2006), expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, entidad que encargó de la administración y control de este programa al Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. (Bancoldex), entidad considerada como un banco de segundo piso y adscrita al Ministerio de Hacienda.

En el artículo 5 de dicho decreto se mencionan cuáles son las actividades que se podrán financiar con los recursos de este programa, entre las cuales se destacan: 1) Estudios de reformas regulatorias sobre barreras de acceso al sistema financiero; 2) Convenios con entidades que presten servicios de microfinanzas para ampliar la cobertura e introducir nuevos productos financieros para los segmentos de más bajos recursos; 3) Promoción de programas de educación financiera; 4) Diseño de estrategias para hacer efectivo el acceso a garantías por parte de los sectores más pobres de la sociedad; 5) Promoción y diseño de instrumentos para emprendedores, a fin de facilitar el acceso a recursos, de tal forma que se complementen, y no se dupliquen, las actividades realizadas por el Fondo Emprender del SENA (...)

## MARCO CONCEPTUAL

Como ya se mencionó, “en Colombia se considera *inclusión financiera* a la suma del sistema financiero y el sistema solidario; es decir, las personas (naturales o jurídicas) que tengan al menos un producto con uno de los dos sistemas están *incluidas* financieramente. Ambos sistemas están adscritos al Ministerio de Hacienda, pero tienen diferencias de fondo y de forma”.

### Sistema financiero y sistema solidario

En resumen, el sistema financiero colombiano está vigilado por la Superintendencia Financiera y se encuentra conformado por los bancos, las corporaciones financieras, compañías de financiamiento comercial, compañías de *leasing* o arrendamiento financiero, cooperativas financieras, sociedades fiduciarias, los almacenes generales de depósito, sociedades administradores de fondos de pensiones y cesantías, las sociedades de capitalización, instituciones financieras con régimen especial entre las cuales se cuentan: Bancoldex, Finagro, Findeter, Fogafin, FNG, FNA, Fondo Emprender, Icetex, Fonade, Fogacoop, Caja Promotora de Vivienda militar y de policía, Fiduciaria La Previsora, FEN, Colciencias; compañías y cooperativas de seguros, compañías y cooperativas de reaseguros, corredores de seguros, agencias y agentes de seguros, corredores de reaseguros, al igual que la Bolsa de Valores de Colombia (BVC).

En 2014, el sistema financiero colombiano presentó un crecimiento del 9,8% en sus activos que se ubicaron en \$1.099 billones, de los cuales el 43,7% correspondió solo a los establecimientos de crédito (bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras e instituciones oficiales de régimen especial). Con relación al PIB de Colombia, el sistema financiero representa el 19,6 % del total del PIB, siendo el sector de mayor participación, dinamismo y crecimiento.

Por su parte, el sistema solidario o cooperativo está vigilado por la Superintendencia de la Economía Solidaria y se encuentra conformado por cooperativas especializadas en ahorro y crédito, cooperativas multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito, precooperativas, cooperativas multiactivas e integrales sin sección de ahorro, cooperativas especializadas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, organismos de segundo y tercer grados, administraciones públicas, cooperativas y organismos auxiliares del cooperativismo. Con relación al PIB de Colombia, el sistema solidario está cercano al 5% del total del PIB, porcentaje que es significativo teniendo en cuenta que fue necesario superar la crisis de 1997, cuando casi el 50% del sistema cooperativo y solidario del país se vio inmerso en escándalos de corrupción, quiebras, intervenciones y liquidaciones, la mayoría por manejos indebidos.

### Mecanismos para la inclusión financiera

Se han utilizado diversas estrategias (Banca de las Oportunidades, 2012) para alcanzar máximos niveles de inclusión y profundización financiera, entre las cuales se destacan:

**COBERTURA:** Se refiere a los canales utilizados por los sistemas financiero y solidario, con el fin de que los usuarios y clientes tengan acceso a dichos sectores y, por ende, a sus servicios. De esta manera, se han medido factores como por ejemplo Puntos de Contacto por cada 10.000 adultos, Puntos de Contacto por cada 1.000 km<sup>2</sup> y presencia de entidades financieras por municipio. Los llamados “Puntos de Contacto” son oficinas, corresponsales bancarios, cajeros automáticos y datafonos.

**ASEQUIBILIDAD:** Otro indicador de acceso que permite entender las barreras que existen para que las entidades financieras lleguen a la totalidad de la población, es la asequibilidad de los productos y servicios financieros.



Esta es también una medida internacionalmente aceptada para comparar el desarrollo de diferentes sistemas financieros.

**USO:** Evolución de la utilización de canales transaccionales y productos y servicios financieros. Para una mayor inclusión financiera no solo se debe llegar a la población incrementando la cobertura a través de canales tradicionales como las oficinas y, en los últimos años, a través de no tradicionales como los corresponsales bancarios, los POS y los ATM (puntos de venta como datáfonos y cajeros automáticos), sino también incrementando la oferta adecuada de los productos financieros pasivos y activos.

En este sentido, los esfuerzos se han alineado para generar productos dirigidos a la población no bancarizada que la fidelicen al sistema financiero usando no solamente productos de ahorro, sino también a través de productos transaccionales. La medición de la dimensión de uso de productos y servicios financieros abarca el entendimiento del comportamiento y profundidad de los servicios financieros y uso de los mismos. Esto implica la recolección de información sobre la regularidad, frecuencia y duración del uso de canales transaccionales y productos pasivos y activos a través de los años.

**BANCA MÓVIL:** La banca móvil también ha presentado un desarrollo alto en el país, dado que permite transacciones virtuales a través de internet, computadores, teléfonos móviles, tabletas, etc. Esto genera ahorro en desplazamientos y minimiza los tiempos de las transacciones, en muchas ocasiones con ahorros considerables de dinero.

**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO:** La figura de Protección al Consumidor Financiero (PCF), pretende generar mayor confianza en el cliente al sentir protegidos sus derechos; de esta manera, desarrolla un hábito financiero al utilizar más servicios y con mayor frecuencia.

**EDUCACIÓN FINANCIERA:** Como parte de la inclusión financiera, se han llevado a cabo algunas campañas a nivel nacional con el objeto de mejorar los índices de educación financiera, entre las cuales vale la pena mencionar las siguientes: Asobancaria, a través de su página web [http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/info\\_consumidor/programa\\_de\\_educacion\\_financiera](http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/info_consumidor/programa_de_educacion_financiera); Superintendencia Financiera que ha propuesto una “Estrategia nacional de educación económica y financiera” (Superfinanciera, 2010), en la cual se plantea la necesidad de esta educación y presenta varias entidades públicas y privadas que llevan a cabo talleres y charlas en este sentido.

**BANCA DE LAS OPORTUNIDADES:** Cartilla de educación financiera titulada *El camino a la prosperidad, una guía útil para manejar mejor su dinero*. El SENA creó una carrera tecnológica a partir del año 2012, denominada “Gestión bancaria y de entidades financieras”, a través de la cual se tiene impacto directo y positivo en los aprendices, sus familias y el entorno de los mismos. Esta carrera tecnológica se da en varios Centros SENA del país, con la ventaja de que los aprendices adquieren un conocimiento integral del sistema financiero y un porcentaje importante de estos aprendices pasa a trabajar al sistema financiero o solidario, una vez concluye su etapa lectiva.

### Datos actuales sobre inclusión financiera

En el informe más reciente de la Banca de las Oportunidades (*Banca de las Oportunidades, 2013-2014*), se dice que Colombia ha tenido un incremento significativo en los Puntos de Contacto (PdC), en especial en cuanto a Corresponsales Bancarios (CB), de los cuales ya hay en el país más de 42.000, así como en cajeros automáticos con más de 13.000. Estos datos y otras

estadísticas adicionales sugieren que la inclusión financiera avanza con paso firme, pues la Banca de las Oportunidades sostiene que “los Corresponsales Bancarios se han multiplicado por 9 en los últimos cinco años, al pasar, por cada 10.000 adultos, de 1,7 en 2008 a 15,6 en 2013”.

La Banca de las Oportunidades afirma, además, en su informe de inclusión financiera 2013-2014 que “Como ya se mencionó, es posible hablar de una cobertura casi total del territorio nacional, si se tiene en cuenta que 99,9% de los municipios cuenta con la presencia de al menos una entidad y que 99,998% (31.566.879 adultos) vive en un municipio con presencia de una de ellas. Al cierre de 2013, un municipio de los 1,102 no contó con presencia de entidades financieras, lo que se traduce en 756 adultos sin acceso de forma presencial”.

## Objetivos de la inclusión financiera y el fin último que se persigue

Aunque este asunto no se comenta públicamente, el programa de inclusión financiera pareciera tener algunos objetivos muy claros; **primero:** mantener la economía con indicadores económicos controlados y estables. Los indicadores más importantes son la inflación, el PIB y el índice de desempleo. **Segundo:** promover la disminución del efectivo circulante, con lo cual se reduciría notoriamente la evasión de impuestos (*La República*, 2015) en todos los sectores de la economía, así como el contrabando. **Tercero:** controlar el lavado de activos hasta llegar a niveles muy bajos, de modo que esta práctica descienda a mínimos casi imperceptibles que no perjudiquen la economía nacional. El fin último u objetivo mayor de la inclusión financiera es la eliminación del efectivo.

## Planteamiento del problema

A pesar de que los anteriores apuntes, sobre todo los datos actuales, sugieren que Colombia tiene

un gran avance en cuanto a “inclusión financiera”, los mecanismos de inclusión y las estadísticas parece que escondieran graves problemas como los siguientes:

**PRIMERO:** Si bien las clases media y alta sí han adquirido un mayor nivel de inclusión financiera, no ha sido en igual proporción para las clases menos favorecidas, es decir, para los estratos 1 y 2, así como para los sectores rurales.

**SEGUNDO:** Muchos de los Corresponsales Bancarios (CP), que podrían ser los adalides o líderes en este programa, cumplen más un papel de receptores de pagos, como servicios públicos o también como intermediarios de giros, sin que realmente cumplan una función financiera significativa. Esto ocurre por dos razones; la primera es porque un alto porcentaje de los CP prestan diversas funciones como venta de chance, sección de giros, recepción de servicios públicos y otras labores, por lo que poco les interesa su función como CP; la segunda razón es que la función financiera se minimiza porque las personas que atienden el CP carecen de suficiente formación financiera.

**TERCERO:** En un alto porcentaje del territorio nacional hay corregimientos de gran tamaño sin ninguna presencia financiera real o solo con la existencia de Corresponsales Bancarios que, como ya se dijo, cumplen una función que dista mucho de ser financiera.

**CUARTO:** Los altos costos de los productos financieros y los requisitos de las entidades financieras para tener acceso al crédito, han posibilitado la proliferación de un “cáncer financiero” que se ha convertido en una especie de “esclavitud financiera”, denominado “gota a gota”. Y esta “esclavitud financiera”, justamente golpea con más fuerza a la población con menos recursos. Casualmente, mientras surgía el programa



de inclusión financiera, paralelamente nació esta actividad denominada “gota a gota”, con unas secuelas devastadoras sobre la población de estratos marginados.

**QUINTO:** Si continúan los altos costos financieros, el proyecto económico del gobierno de “eliminar el efectivo” sencillamente será inviable.

Se dice que aún la investigación no ha concluido, pues lo que se pretende es realizar el estudio para otros corregimientos en el Valle del Cauca.

## Presencia financiera en los corregimientos más grandes del municipio de Palmira

En Rozo (incluyendo La Acequia y La Torre), Palmaseca, La Buitrera, Potrerillo, Bolo San Isidro y Amaime; en ninguno de estos corregimientos existe ni una sola oficina de una entidad bancaria o financiera, tampoco hay cajeros automáticos (ATM), sólo cuentan con presencia de Corresponsales Bancarios (CP) y datafonos (POS).

Los indicadores con los que mide la Banca de las Oportunidades los índices de “inclusión financiera” son: 1) Puntos de Contacto (PdC) en unidades; 2) Por cada 10.000 adultos; 3) Por cada 1.000 km<sup>2</sup>. Los llamados “Puntos de Contacto” o PdC son tanto oficinas, como Corresponsales Bancarios, cajeros automáticos (ATM) y data-

## METODOLOGÍA

La metodología que se utiliza en esta investigación consiste en fijar los límites de la investigación y presentar pruebas para apoyar o desmentir las cinco hipótesis que se plantearon.

## Límites de la investigación

Esta investigación se viene realizando desde agosto 10 de 2015 y aún se encuentra en curso; sus límites geográficos corresponden a los corregimientos más grandes del municipio de Palmira en el departamento del Valle del Cauca.

**Cuadro 1.** Puntos de Contacto (PdC) en los corregimientos más grandes de Palmira.

| Nombre corregimiento  | Número habitantes 2012* | No. de oficinas financieras | No. de Corresponsales Bancarios (CP) 2015 | No. de cajeros automáticos (ATM) | No. de datáfonos (POS) |
|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| Rozo, Aceq., La Torre | 17.000                  | 0                           | 10                                        | 0                                | 65                     |
| Palmaseca             | 2.300                   | 0                           | 1                                         | 0                                | 10                     |
| La Buitrera           | 3.000                   | 0                           | 0                                         | 0                                | 12                     |
| Potrerillo            | 2.000                   | 0                           | 0                                         | 0                                | 0                      |
| Bolo San Isidro       | 2.100                   | 0                           | 1                                         | 0                                | 25                     |
| Amaime                | 3.300                   | 0                           | 1                                         | 0                                | 9                      |
| <b>TOTAL</b>          | <b>29.700</b>           | <b>0</b>                    | <b>13</b>                                 | <b>0</b>                         | <b>121</b>             |

De 29.700 habitantes, el 67% son adultos, es decir: 19.900 personas.

\* Datos de anuario estadístico de Palmira año 2012.

Total PDC: 105

Suma total =

134 PdC

**Fuente:** elaboración propia.

fonos (POS). Es decir, si asumimos un total de 20.000 adultos (para utilizar el indicador No. 2), tendríamos la siguiente ecuación:  $134/20.000 = 67$  PdC por cada 10.000 habitantes; lo cual señala hacia dos direcciones:

**PRIMERA:** Que dichos sectores tienen un nivel de “inclusión financiera” muy por debajo de la media nacional, cuyo valor es de 115 PdC por cada 10.000 habitantes (Banca de las Oportunidades, informe 2013).

**SEGUNDA:** Que, incluso, esas cifras bajarían aún más, teniendo en cuenta que un corregimiento como Rozo tiene una población flotante alta los fines de semana por efectos del turismo y la gastronomía.

## Los Corresponsales Bancarios

Del total de Corresponsales Bancarios, la gran mayoría (85% = 11 de 13) son a través de la Red Gane y Red Baloto, cuya función financiera es muy limitada; en consecuencia, la inclusión financiera podría bajar todavía más.

## Altos costos financieros

Los costos financieros representan una carga a veces insostenible para los clientes y usuarios, como quiera que casi siempre los costos por cuotas de manejo de tarjetas débito y crédito, así como el uso de los ATM, están muy por encima de los intereses ganados, lo cual implica una pésima imagen para las entidades financieras, con excepción de aquellas cuentas que hacen parte de un convenio de nómina, por ejemplo, en donde hay exoneración o reducción del cobro de cuota de manejo y utilización de los cajeros automáticos.

Lo anterior, sin tener en cuenta que las entidades financieras ganan por ambos lados, pues por una parte se lucran de la tasa de intermediación, al recibir el dinero de los clientes con un

interés bajo y prestarlo con un interés alto y, por otro lado, generan ingresos adicionales por cuotas de cobro y demás comisiones. Por tanto, si la revisión de costos financieros no se hace pronto, la inclusión financiera podrá avanzar, pero a un ritmo lento y, en especial, tenderá a estancarse en las áreas rurales y en los estratos bajos, tal como se demuestra con este simple ejercicio.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Si bien los datos podrían parecer pocos para una investigación como esta, en estadística se suele manejar una “muestra” que, en el mejor de los casos es del 10% de la población, con unos niveles de confianza superiores al 95% o al contrario, con un margen de error del 5%.

Y esta muestra puede ser el reflejo de muchas zonas en el país, donde seguramente el nivel de inclusión financiero es más bajo, pues esta zona del Valle del Cauca es cercana a Palmira y Cali, donde la bancarización puede ser muy alta, pero precisamente esos altos niveles de inclusión urbana pueden “esconder” la baja bancarización rural. En virtud de lo anterior, si la inclusión financiera es baja en áreas rurales con altos estándares turísticos, cuya cercanía es notoria con ciudades intermedias y grandes, es apenas lógico que otras zonas, con menores posibilidades, posean un nivel bajo de bancarización, con consecuencias negativas, apenas obvias, en su desarrollo económico.

Así mismo, los Corresponsales Bancarios (CP) deberían ser especializados, de manera que cumplan una verdadera función financiera, y no simplemente puntos donde se efectúan actividades distintas, pues al no haber concentración, lógicamente hay dispersión.

En el diario económico y financiero de Colombia (*La República*, mayo 22 de 2015), el codirector del Banco de la República, Carlos Gustavo Cano, afirma lo que aquí se asevera: “Colombia

no está bien en inclusión financiera. En el campo es donde más se concentra la exclusión en este tema. Además, el problema es por la desigualdad social y falta de oportunidades (...). También hay falencias en la educación financiera, ya que los pasos que se dan son cortos, con excepción de las tecnologías que ofrece el SENA. En el artículo mencionado, el codirector del Banco de la República insiste: “Primero es la formulación, el cálculo de rentabilidad, la educación financiera, la inclusión tecnológica y luego el crédito”.

Muchos comentarios apuestan por dos salidas para mejorar la bancarización: 1) El proceso de paz; y 2) El microcrédito. Sin embargo, es claro que, aunque el proceso de paz podría mejorar las condiciones de seguridad en el campo y, por ende, elevar los niveles de confianza para invertir más, deben adecuarse las estrategias logísticas para que la inclusión rural sea una realidad. Así mismo, con relación al microcrédito, este tiene un serio inconveniente, ya que es el crédito más oneroso del sistema financiero, cuando debería ser más cómodo por estar dirigido a personas de escasos recursos. El Fondo Nacional de Garantías (FNG) debería ampliar su portafolio hacia esos sectores para reducir los intereses de los créditos.

## CONCLUSIONES

De esta investigación se derivan varias conclusiones, a saber:

- Los alcances de la “inclusión financiera” son reales en el sector urbano, pero en las áreas rurales y pobres, todavía falta mucho por mejorar.
- El papel de los CP debe especializarse y hacerse más profesional.
- En la medida que bajen los costos financieros, la inclusión será más factible para el campo.

- La eliminación del efectivo es un objetivo a muy largo plazo, a no ser que se alcance una inclusión financiera plena.
- Los préstamos “gota a gota” podrían acabarse si se cumplen los anteriores conceptos y, si también, se hacen más elásticos los requisitos para acceder a los créditos del sistema financiero.
- Si se incrementa la “educación financiera”, el desarrollo económico se podrá garantizar.

## RECOMENDACIONES

El sistema financiero ha obtenido grandes utilidades en los últimos años, lo que ha generado estabilidad económica para Colombia, sin embargo, puede rebajar los costos financieros y comprometerse más en la educación financiera. De esta manera, se podría incrementar notoriamente la “inclusión financiera” y erradicar problemas tan funestos y fatídicos como el lavado de activos, el contrabando, la evasión de impuestos y los créditos “gota a gota”, entre otros.

El sector cooperativo o solidario también cumple un papel muy importante en esta inclusión financiera; cada vez este sector adquiere más credibilidad, por lo cual su protagonismo está garantizado favorablemente. No obstante, para que exista una educación financiera completa, debe involucrarse a todos los entes principales que hacen parte de los sistemas financiero y solidario.

Con relación a la educación financiera, los entes más importantes son el Ministerio de Hacienda, el Banco de la República, la Superintendencia Financiera, Asobancaria, la Banca de las Oportunidades, la Superintendencia Solidaria, la Bolsa de Valores de Colombia, ANIF y demás entidades y gremios vinculados directamente con este programa.

## REFERENCIAS

- Álvarez Cisneros, David. (2013). *Informe sobre oportunidades y obstáculos a la inclusión financiera en Perú*, publicación No. 21, pp. 1.
- Banca de las Oportunidades. (2013). Informe: *Indicadores de acceso*, cuadro 9, pp. 41.
- Banca de las Oportunidades. (2012). *Reporte de inclusión financiera 2012*, pp. 17-40.
- Banco Mundial. (2015). *Inclusión financiera; panorama general*. Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/es/topic/financia-linclusion/overview>
- Conpes. (2006). Consejo Nacional de Política Económica y Social, República de Colombia, Departamento Nacional de Planeación. La Banca de las Oportunidades: una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social, documento CONPES 3424, pp. 1-3.
- La República*. (2015). *Las cinco barreras para eliminar el efectivo*, julio 8 de 2015, pp. 18.
- La República*. (2015). *Para que Colombia avance en la inclusión financiera, hay que trabajar con la base social*, mayo 22 de 2015, pp. 19.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2010). *Estrategia nacional de educación económica y financiera: una propuesta para su implementación en Colombia*.