



## La Demanda por Servicios Financieros y la Inclusión Financiera

Ximena Cadena Ordóñez<sup>1</sup>

En mayo de 2012, la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de la Oportunidades lanzaron el primer Reporte de Inclusión Financiera para Colombia, con información detallada para el periodo 2008-2011 sobre acceso y uso de servicios financieros a partir de la información que proveen las instituciones proveedoras de los servicios de ahorro y crédito. Estas fuentes de información se conocen como “información de la oferta” y permiten caracterizar con cierto grado de detalle solamente una de las cuatro áreas que componen la inclusión financiera. De acuerdo con la Alianza para la Inclusión Financiera –AFI por sus siglas en inglés– un análisis comprehensivo de la inclusión financiera, debe tener en cuenta, no sólo los indicadores relacionados con acceso a servicios que se obtienen de la información por el lado de la oferta, si no además, información exhaustiva sobre la demanda que permita establecer y caracterizar a la población en dimensiones de uso, calidad de los servicios e impactos en el bienestar de los servicios financieros<sup>2</sup>.

Para contar con la información por el lado de la demanda, los países se embarcan en complejas encuestas sobre la demanda por servicios financieros. Estas son costosas y han avanzado lentamente en el mundo. Existen dos encuestas importantes: *Finscope* que comenzó en Suráfrica y se ha extendido a 14 países africanos y la Encuesta de Acceso Financiero que el Banco Mundial aplica en 10 países. Algunas fundaciones han reconocido la importancia de contar con estos datos y han financiado estudios que buscan llegar a sectores representativos de la población y en particular a personas con niveles de ingresos relativamente bajos, quienes constituyen la población objetivo de los programas y esfuerzos de los gobiernos por generalizar y extender los servicios financieros<sup>3</sup>.

En Colombia, aún no se ha aplicado una encuesta oficial especializada como las que se han iniciado en otros países. Sin embargo, existen esfuerzos aislados por conocer algunos aspectos desde el punto de vista de la demanda. Por ejemplo, la Encuesta de Carga y Educación Financiera del Banco de la Republica y el DANE que se aplica a personas bancarizadas en Bogotá o encuestas enfocadas en poblaciones beneficiarias de ciertos programas (Familias en Acción, SISBEN, programas de educación financiera Fasecolda, entre otros) que incluyen algunas preguntas específicas sobre servicios financieros.

La Encuesta Longitudinal Colombiana de la Universidad de los Andes, aplicada por primera vez en el primer semestre de 2010 a 10.164 hogares en zonas urbanas y rurales de Colombia constituye una fuente de información única para estudiar diversos aspectos de la inclusión financiera a nivel nacional por el lado de la demanda, entre los estratos uno a cuatro en cinco regiones de zonas urbanas de Colombia (Bogotá, Oriental, Central, Atlántica y Pacífica) y entre hogares de pequeños productores en cuatro microregiones rurales (Atlántica Media, Cundiboyacense, Eje Cafetero y Centro-Oriental). Si bien la ELCA no fue diseñada con el propósito único de conocer los detalles de la inclusión financiera, consta de módulos sobre ahorro, endeudamiento y aseguramiento que ofrecen amplio detalle sobre las prácticas de los hogares. Más aún, la diversidad de temas que cubre la ELCA, permite caracterizar la demanda de manera muy específica y establecer correlaciones interesantes entre acceso y uso de servicios financieros y algunos resultados sobre bienestar de los hogares. Además, el carácter longitudinal de la ELCA implica que estos hogares se encuestarán en varias oportunidades a través del tiempo lo que permitirá estudiar sus dinámicas y en particular, el rol de los servicios financieros en su evolución.

<sup>1</sup> Directora ELCA. Con el apoyo de Mercedes Tibavisco Delgado.

<sup>2</sup> Financial inclusion measurement for regulators: Survey design and implementation. *Policy Paper, AFI*. Febrero, 2010.

<sup>3</sup> La Fundación Bill and Melinda Gates ha impulsado esfuerzos en esa dirección en el marco del programa Global Financial Access Snapshots (GFAS).

En este documento de divulgación se presenta una breve descripción de los resultados de las secciones relacionadas con servicios financieros a través de la ELCA. Es una primera aproximación al tema que pretende ofrecer una idea de los aspectos de acceso, uso, calidad e impacto sobre bienestar que se pueden estudiar a partir de la ELCA. En la siguiente sección se presentan los resultados sobre ahorro de las personas y los hogares, después se muestran algunos de los indicadores sobre acceso y utilización de créditos, las fuentes y usos de los recursos y algunas correlaciones interesantes sobre acceso a créditos y su rol en la capacidad de reacción frente a los choques. Finalmente se presentan algunos resultados sobre aseguramiento. Un mercado que ha sido poco desarrollado entre los estratos más bajos pero que cobra relevancia en el contexto de eventos como los ocurridos en los últimos años como resultado de las olas invernales.

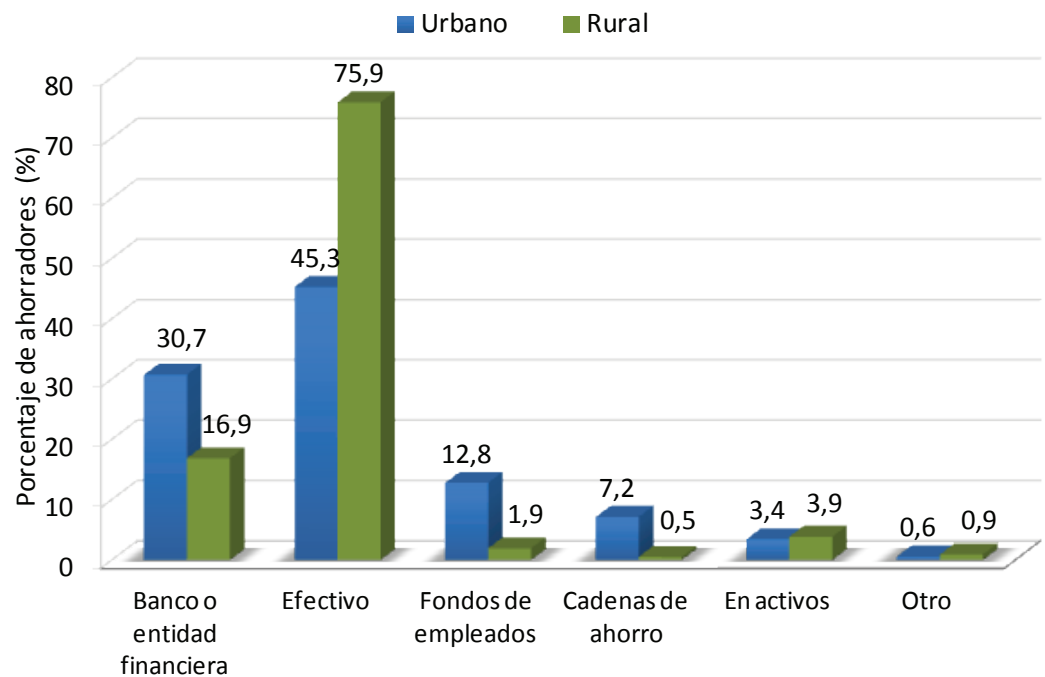
### Ahorro de las Personas

La ELCA le preguntó a los jefes y cónyuges de cada uno de los hogares encuestados sobre sus hábitos de ahorro. Son 9.026 personas en la zona urbana y 8.365 personas en la zona rural. En las áreas urbanas 17,7% de los encuestados respondieron que guardan usualmente parte de sus ingresos, mientras que en las áreas rurales solamente 8,8% reportaron hacerlo. Las mujeres, que suelen caracterizarse por mayor aversión al riesgo y propensión al ahorro<sup>4</sup>, muestran una menor capacidad de ahorro incluso cuando son cabeza de familia. Por ejemplo, en las áreas rurales, mientras 20,7% de los hombres reportan ahorrar, 15,1% de las mujeres lo hace. Entre ellas, la proporción de mujeres cabeza de familia que ahorran es 15,9%. Las diferencias de género en las áreas rurales, son incluso más pronunciadas.

El esfuerzo por ahorrar no siempre resulta en aumentos en los saldos en las cuentas bancarias que reportan las

entidades financieras a partir de la información de la oferta. De hecho, entre las personas que ahorran, solamente 30,7% en las áreas urbanas y 16,9% en las áreas rurales lo hace en bancos o entidades financieras (45,3% y 75,9% ahorra en efectivo respectivamente, ver Gráfico 1). Las zonas rurales aún permanecen desatendidas a pesar del esfuerzo que se ha hecho por acercar los servicios financieros a las áreas apartadas a través de un crecimiento en puntos de contacto que alcanza 51% en los últimos 4 años, en particular por el aumento de los corresponsales bancarios (con incrementos superiores a 70% anual en los últimos dos años) y la rápida reducción de los municipios sin presencia de entidades financieras (de 56 en 2008 a 11 en 2011)<sup>5</sup>. Pero hay que destacar que esta desatención también se percibe incluso al interior de las zonas urbanas donde las restricciones de infraestructura deberían ser mínimas. La bancarización del ahorro de las personas de estrato uno es comparable con aquella de las personas en las zonas rurales. Mientras que 12,7% de las personas en estrato uno ahorra, 21,2% de ellos lo hace en bancos e instituciones financieras. Estos resultados para estrato cuatro son 32,2% y 58,6% respectivamente.

Gráfico 1. Principal lugar de ahorro por zona



Fuente: ELCA, 2010

<sup>4</sup> Trabajos en países con diversos niveles de ingreso muestran que al remover diferentes tipos de restricciones, las mujeres tienen una mayor propensión a ahorrar, consistente con una más alta prudencia frente al riesgo. Por ejemplo: Dupas y Robinson (2012) y Seguíno y Floro (2003).

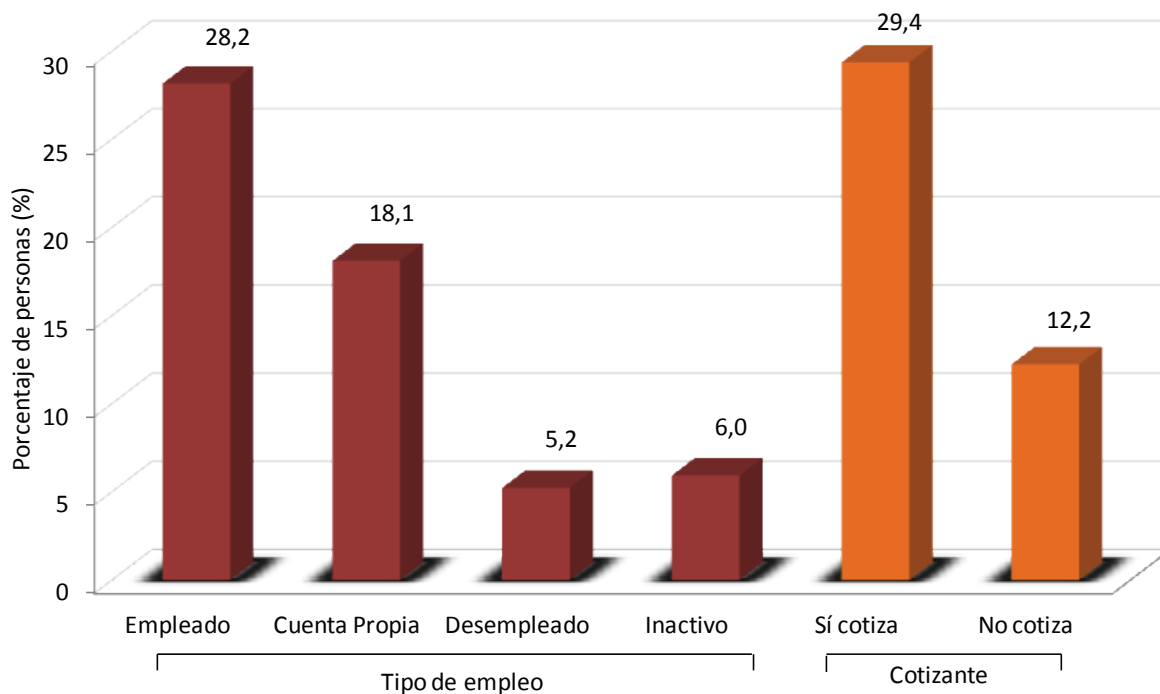
<sup>5</sup> Reporte de Inclusión Financiera. Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades. Mayo 2012.

Cuando se indaga sobre las razones de los ahorradores para guardar su dinero bajo esquemas diferentes a los ofrecidos por el sistema financiero, la respuesta más frecuente entre los hogares urbanos se refiere a la baja rentabilidad que ofrece (27,9%) y a los altos costos involucrados (19,3%). La creación de las cuentas de ahorro electrónicas en 2009 constituyó un esfuerzo para reducir los costos (eliminación de cuotas de manejo y de comisiones, y gratuidad en algunas transacciones) y requisitos (no tiene depósitos ni saldos mínimos) para las cuentas bancarias de personas de bajos ingresos. La apertura de este tipo de cuentas entre la población beneficiaria de los subsidios de Familias en Acción ha dominado su dinamismo, que ya se acerca a los 3 millones de cuentas. Aún permanece el reto de impulsar la bancarización voluntaria a través de estas cuentas. En las zonas rurales parece más problemática la imposibilidad de acceder al dinero inmediatamente cuando se necesita (24,7% de los ahorradores lo identifica como la principal razón para no usar el sistema financiero para guardar sus ahorros) probablemente asociado a las distancias y la falta de infraestructura bancaria en estas zonas. Sin embargo hay que mencionar que en la zona urbana 17,3% de los ahorradores citó esa razón como la principal para no usar el sistema financiero. Finalmente, en las zonas urbanas la falta de confianza en el sistema financiero es notoria: 14,3% de los ahorradores mantiene sus ahorros fuera del sistema por esta razón, en la zona rural es el 6,8%.

La formalidad en el uso de los mecanismos para guardar el dinero está correlacionada con la formalidad laboral (Gráfico 2). Los empleados de empresas particulares o del estado muestran una mayor capacidad de ahorro. 28,2% de ellos ahorran regularmente mientras que 18,1% de los trabajadores por cuenta propia lo hacen. La informalidad en el empleo no solamente afecta la capacidad de ahorro, también limita su bancarización. 57,8% de los ahorradores que trabajan por cuenta propia y 27,6% de los empleados mantienen sus ahorros en efectivo. Los bancos podrían revisar sus políticas de acceso y ofrecer productos innovadores que satisficieran las demandas de

los trabajadores informales, de manera que ellos vieran conveniente participar en el sistema financiero y se fuera creando el camino hacia la bancarización y como un primer paso a la formalización. Más aún cuando las condiciones del mercado laboral influyen, además del bienestar actual, sobre el futuro de los trabajadores y el ahorro constituye un sustituto o complemento de los aportes a pensiones. El 12,2% de las personas que no cotizan a pensiones ahorran regularmente parte de sus ingresos, mientras que el 29,4% de los que sí cotizan lo hacen.

**Gráfico 2. Ahorradores por tipo de empleo y cotización a pensiones**



Fuente: ELCA, 2010

El ahorro ofrece un mecanismo de respuesta frente a los choques o eventos adversos que enfrenta el hogar. En la ELCA se indaga sobre 18 choques de tipo laboral, familiar, de salud, de activos y choques violentos, y las reacciones que tuvieron que tomar los hogares para hacer frente a ellos. Los hogares que ahorran usualmente pueden evitar recurrir a estrategias más costosas en momentos de crisis. Mientras que los hogares no ahorradores deben acudir con mayor frecuencia a endeudamiento o disminuir gastos en alimentos, los hogares que ahorran utilizan los ahorros en momentos de emergencia y con mayor frecuencia no tienen que hacer nada que altere las costumbres del hogar cuando sufren choques.

## Deudas de los Hogares

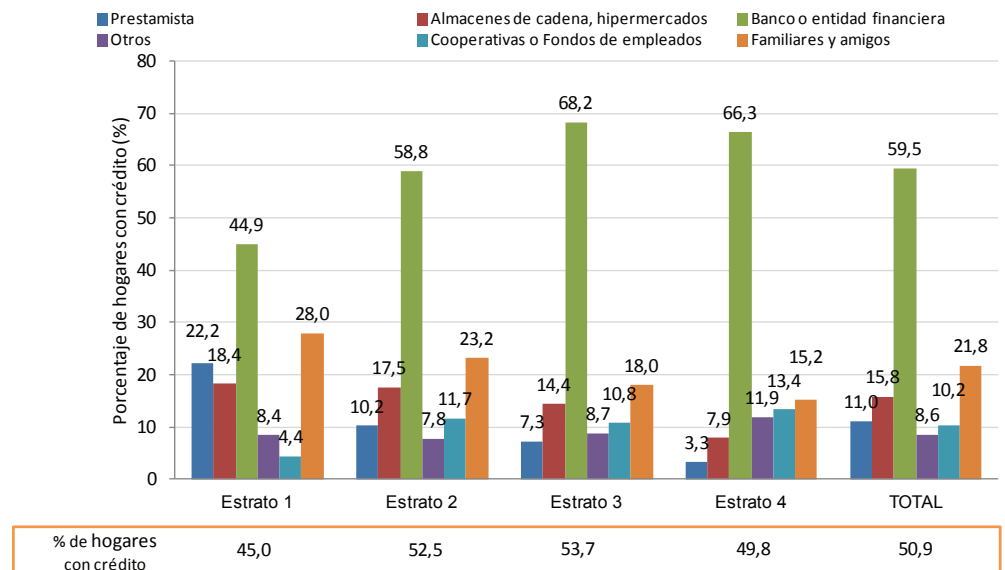
En la ELCA 2010, se incluyó una sección que indaga de manera muy detallada sobre las deudas del hogar. Son 5.446 hogares en las zonas urbanas de estratos uno a cuatro con representatividad nacional y 4.718 hogares en las microregiones rurales incluidas en la muestra. Esta información se refiere a créditos, retraso en pagos de servicios y deudas con proveedores. Para cada uno de los créditos se conoce el detalle sobre el acreedor, el destino del crédito, la fecha y el monto inicial, la tasa de interés, el plazo, la cuota y su periodicidad y el saldo de la deuda. Esta información tomada directamente de los hogares que demandan crédito permite conocer las fuentes alternativas que utilizan los hogares como prestamistas, almacenes de cadena, empleadores, familiares y amigos entre otros, además de las que se recogen en las fuentes oficiales (bancos, compañías de financiamiento, cooperativas y ONG Microcrediticias) y las condiciones de estos créditos. La ELCA también permite analizar la información de acceso a crédito con una amplia variedad de información sobre las características del hogar y sus miembros, y sus niveles de vulnerabilidad a choques económicos, laborales y de otros tipos. También, para el caso de las zonas rurales es posible analizar el rol del acceso a servicios financieros en el desarrollo de los pequeños agro-negocios.

En las zonas urbanas, 50,9% de los hogares reportan tener algún crédito, mientras que en las zonas rurales esta proporción es 34,0%. Las fuentes del crédito son muy diversas. En las zonas rurales 19,2% de los hogares reportan tener acceso a alguna fuente de crédito formal entendido ampliamente (bancos o entidades financieras, fondos de empleados o cooperativas, almacenes de cadena, hipermercados o Codensa, cajas de compensación, gremios o asociaciones, e ICETEX). En las zonas urbanas el acceso a algún tipo de crédito formal es del 35,6%. Entre los hogares con crédito formal, el 63,8% tiene créditos únicamente con bancos o entidades financieras, el 12,1% solamente con almacenes de cadena o hipermercados y el 7,3% solamente con fondos de empleados o cooperativas. Si bien estas cifras muestran un dominio del sistema financiero en el crédito formal urbano, se percibe un amplio dinamismo de otras fuentes como los almacenes de cadena que están llegando a los usuarios con productos que se

adaptan a sus necesidades, un ejemplo interesante que vale la pena que los jugadores del sistema financiero tradicional exploren para poder ampliar sus servicios de manera más masiva en la base de la pirámide.

Las oportunidades de innovación en productos financieros se ven con más detalle al estudiar el acceso al crédito informal. De los hogares con créditos en las zonas urbanas, 21,8% reporta tener créditos con familiares y amigos, y 11,0% con prestamistas. De hecho, en estrato uno, 28,0% de los hogares con crédito reportan tener crédito con familiares y amigos, y 22,2% con prestamistas (Gráfico 3). La información sobre las tasas de interés, aunque precaria, permite inferir que el costo del crédito con prestamistas es 2,3 veces mayor al crédito con bancos o entidades financieras. Sin embargo, presentan mayor flexibilidad en los plazos y en la periodicidad de las cuotas que los esquemas más formales. Mientras 97,8% de los créditos con bancos y entidades financieras tienen cuotas mensuales, el 62,7% de los créditos con prestamistas tienen periodicidades diferentes a la mensual (se destacan diaria y semanal). Algunos bancos y ONGs interesadas en el microcrédito rural han estudiado a través de programas piloto la implementación de créditos con periodicidad flexible o diferente a la mensual y periodos de gracia que se adapten mejor a los flujos de caja de los negocios agrícolas o urbanos que presentan una estacionalidad. Además, las autoridades financieras en Colombia han permitido el aumento de las tasas de usura después del segundo semestre de 2010. Estos esfuerzos por flexibilizar las condiciones de pago y permitir mayor remuneración al capital probablemente podrían abrir mayor espacio para el desembolso de créditos formales en estos segmentos del mercado.

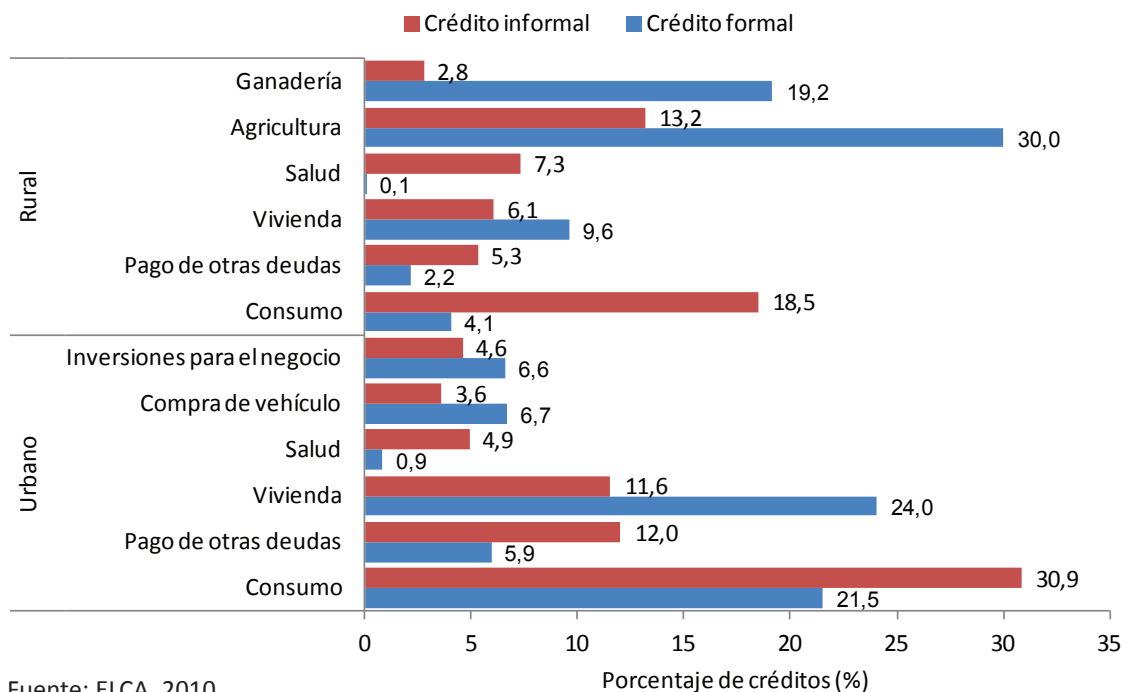
**Gráfico 3. Origen del crédito por estratos en zonas urbanas**



Fuente: ELCA, 2010

Las diferencias entre créditos informales y formales también se reflejan en los usos del crédito. Los créditos informales con prestamistas y con familiares y amigos parecen dirigirse con mayor frecuencia a mitigar choques y se suelen asignar en mayor proporción a gastos en salud, gastos de consumo y pago de otras deudas. Por su parte, los créditos formales tienen un componente de inversión productiva más alto. En promedio se asignan en una mayor proporción a compra de vehículo, a inversiones en el negocio y vivienda. En las zonas rurales, el crédito formal es financiador de agricultura, ganadería, otros animales e inversiones en la finca en árboles frutales y estructuras (Gráfico 4). Esto sugiere que el rol del sistema financiero se ha enfocado en el otorgamiento de créditos para inversión en activos. Su papel como instrumento para amortiguar choques podría profundizarse si se diseñaran productos más flexibles que permitieran recurrir a ellos en situaciones de emergencia.

**Gráfico 4. Uso del crédito según fuente, urbano y rural**



Fuente: ELCA, 2010

### Aseguramiento

El acceso a servicios financieros puede ejercer un rol importante en la mitigación de riesgos. Como ya se mostró, los ahorros pueden servir como “colchón” para reaccionar pronto a los choques sin alterar las dinámicas del hogar de manera costosa. También, los hogares cuando enfrentan situaciones adversas recurren en ocasiones a endeudarse con bancos o con familiares y amigos para suavizar el impacto del choque. De hecho, un análisis de la información sobre eventos adversos y desastres naturales muestra que existe una correlación simple entre deudas de los hogares y

choques. Los hogares que reportan haber sufrido alguno de los 18 choques incluidos en la sección de eventos adversos de la ELCA tienen en promedio endeudamiento con créditos 11 puntos porcentuales por encima de los que no los sufrieron. Además, aquellos hogares que sufrieron choques tuvieron retrasos en sus pagos (arriendo, servicios públicos, colegios, etc.) en mayor proporción (13% para los que sufrieron el evento frente a 6% de aquellos que no). El retraso en pagos también se presenta en situaciones de emergencias por desastre natural. Los hogares cuyas viviendas reportaron haber sufrido inundaciones, deslizamientos, desbordamientos, entre otros, reportaron también retrasos en pagos en frecuencias que doblan aquellas de los que no sufrieron desastres naturales (15% los primeros y 8% los segundos).

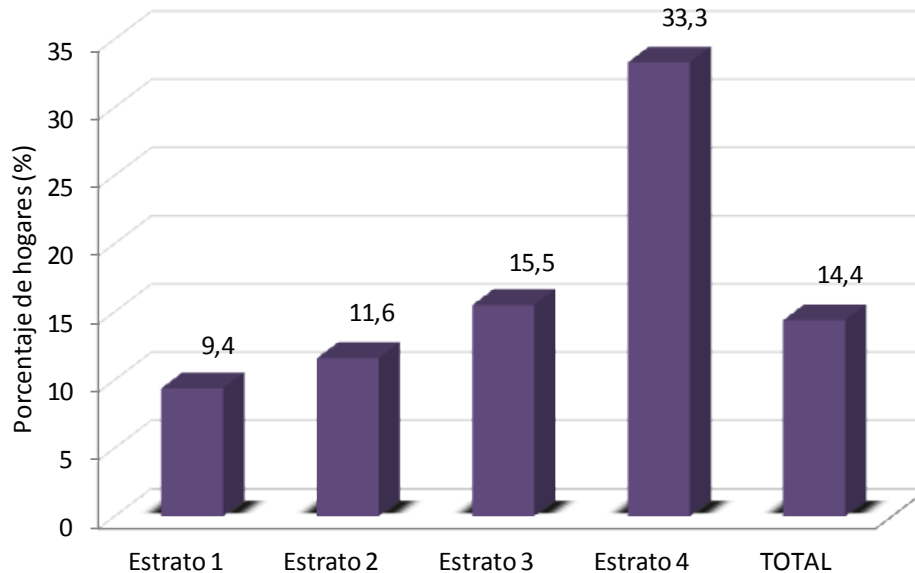
Pero el sistema financiero ofrece además de los servicios de ahorro y crédito, productos de aseguramiento, diseñados

con el propósito específico de suavizar los efectos de eventos adversos. En Colombia, al igual que en otros países de nivel de ingreso similar el mercado de seguros y microseguros se ha desarrollado en los últimos años. Sin embargo, las tasas de penetración son aún bajas. En las zonas urbanas, el 14,4% de los hogares reportan tener algún seguro, con un crecimiento exponencial a medida que aumenta el estrato socioeconómico.

La proporción de hogares con algún seguro para el estrato uno es 9,4% mientras que en estrato cuatro, 33,3% de los hogares reportan tener algún seguro, los más populares en

general son los seguros de vida y de vehículo. En las zonas rurales, sólo 2,6% de los hogares reportaron tener algún tipo de seguro, los seguros de cosechas son muy escasos, excepto en el eje cafetero (Gráfico 5).

Gráfico 5. Hogares urbanos con algún tipo de seguro



Fuente: ELCA, 2010

La primera ronda de la ELCA se implementó durante el primer semestre de 2010, antes de las olas invernales que se han presentado en los últimos años. Es probable que la incidencia de estos eventos así como las políticas que se han diseñado para incentivar el aseguramiento frente a estos, hayan impulsado cambios en estos indicadores. El efecto de las olas invernales y el rol del sistema financiero en la mitigación de su impacto, será uno de los tantos temas que se podrán estudiar a profundidad con los datos longitudinales en 2013, una vez se haya iniciado el seguimiento en el tiempo a los hogares encuestados por la ELCA.

#### Referencias:

- AFI y Bankable Frontier Associates. "Financial inclusion Measurement for Regulators: Survey design and implementation." *Policy Paper, AFI. Febrero, 2010.*
- Dupas, P y Robinson, J. "Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya." *JPAL Publication. Marzo, 2012*
- Seguino y Floro, M. "Does Gender Have Any Effect on Aggregate Savings? An Empirical Analysis." *International Review of Applied Economics. Vol 17, número 2, 2003.*
- Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades. "Reporte de Inclusión Financiera." *Mayo 2012.*

#### Otras cifras de interés sobre los hogares ELCA:

- 19,3% de los hogares urbanos conformados por familias nucleares (padres con sus hijos solteros menores de 18 años o mayores de edad pero sin dependientes en el hogar) ahorran, mientras que 14,0% de los hogares de familias extensas (formada por parientes que pueden incluir abuelos, tíos, primos y otros parientes consanguíneos o afines), lo hacen.
- El 18,9% de los hogares urbanos con crédito informal ahorra regularmente, mientras que 28,0% de los hogares con crédito formal ahorra.
- En la zona urbana el 51,6% de los hogares con vivienda propia tiene créditos formales, 48,4% de los que tienen otro tipo de tenencia los tienen. En la zona rural los valores son 63,8% y 36,2% respectivamente.

#### Para más información de sobre ELCA visite:

<http://encuestalongitudinal.uniandes.edu.co/>  
<http://www.uniandes.edu.co/elca>

