

## RETOS DE LA BANCA COLOMBIANA PARA MEJORAR LA PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA

José Rodrigo Cática Barbosa, Universidad del Tolima

Mercedes Parra Álviz, Universidad del Tolima

Oscar Hernán López Montoya, Universidad del Tolima

### RESUMEN

*En el presente artículo se efectúa un análisis sobre las razones básicas por las cuales la bancarización en Colombia no ha llegado a verdaderos niveles de bienestar para la población y se describen los grandes retos de la banca colombiana para mejorar el nivel de profundización financiera. El análisis central se desarrolla a partir de un recorrido por las estadísticas de bancarización o penetración financiera en Colombia para los años 2010 y 2011. El objetivo fundamental del estudio es describir los retos que debe enfrentar la banca colombiana para mejorar los niveles de bancarización y su importancia se evidencia en el mismo instante en el cual los mitos sobre el costo de los servicios, la mala imagen de la banca, la mala atención y el difícil acceso a los servicios, se constituyen en una realidad soportada en las cifras de costos en las tarifas de los bancos, en las estadísticas de quejas y en la descripción de aspectos que limitan el acceso de la población colombiana a los distintos productos y servicios y que los bancos siguen considerando como simples mitos.*

**PALABRAS CLAVE:** Mitos, Profundización Financiera, Inversión Extranjera, Intermediación, Bienestar

## CHALLENGES OF THE COLOMBIAN BANKING SYSTEM IN ORDER TO IMPROVE THE FINANCIAL DEEPENING

### ABSTRACT

*This article analyzes basic reasons why the Colombian banking system has not reached true levels of welfare for the population of the country. The paper also describes diverse challenges that Colombian banks face in order to improve their level of financial deepening. The main analysis is developed from banking statistics or financial infiltration in Colombia for 2010 and 2011. The primary objective of the study is to describe challenges that the Colombian banking system must face to improve the reach levels of banking services. The importance is evident in cost of services, poor image of the banking system, poor care and poor access to the banking services, complaints indicators and the description of several factors that limit the access of different products and services to the Colombian population. Banks continue to regard these concerns as mere myths.*

**JEL:** G20, G14, G18, G21

**KEY WORDS:** Myths, Financial Deepening, Foreign Investment, Intermediation, Welfare

### INTRODUCCIÓN

**U**no de los sectores sobre los cuales recae la mayor cantidad de mitos en Colombia, es sin lugar a dudas el sector bancario. La mayoría de los colombianos bancarizados y no bancarizados tienen un mal concepto sobre la banca Colombiana y en especial sobre los servicios que esta presta.

Según los resultados de la encuesta benchmark (2011), la población en general tiene algún conocimiento básico de la banca. Sin embargo; únicamente el 14% de la población dice tener confianza del sector y el 47% de quienes verdaderamente poseen productos con el sector confían en el mismo.

Estas circunstancias de desconfianza del cliente y de la población en general, le dejan a la banca un reto aún más difícil de cumplir, toda vez que ésta desconfianza se soporta en aspectos que se siguen considerando como mitos y que son una realidad que limita las posibilidades de mejores niveles de profundización financiera. En la actualidad existen datos estadísticos que miden el nivel de acceso de la población a los productos y servicios de la banca colombiana, pero no análisis críticos de las verdaderas razones de estas estadísticas. El aporte único del estudio se refleja mediante la descripción de los problemas de la banca en aspectos como la mala atención, los elevados costos, la mala fama y el difícil acceso, con los cuales se describe la realidad de los bajos niveles de profundización y se sustentan los retos que deben enfrentar los bancos para mejorar el nivel de bancarización en Colombia.

El presente artículo se estructura como sigue: se presenta una revisión de literatura en la que se describen aspectos básicos del estado actual de la profundización financiera en Colombia, se analizan los soportes al argumento de los elevados costos de los servicios de la banca, se relacionan conceptos de autoridades y analistas económicos en torno al sistema financiero y la banca en particular y se describen las estadísticas de información que fundamenta el reto actual de la Banca en Colombia. Seguidamente se describe la metodología para identificar los grandes retos de la Banca colombiana y posteriormente se muestran los resultados de la profundización financiera en Colombia, el análisis a los principales mitos de la banca colombiana, los niveles de penetración de la banca extranjera y se particulariza sobre las acciones estratégicas que deben ejecutar los bancos en Colombia para mejorar su imagen, confianza y los niveles de profundización.

## REVISIÓN DE LITERATURA

Los informes financieros en la economía colombiana han empezado a tomar importancia para conocer los niveles de profundización:

*En los últimos años la información de los servicios financieros se ha venido constituyendo como un elemento estratégico respecto a las necesidades de los consumidores financieros y las políticas de inclusión al sistema financiero. Al respecto, el conocimiento de las tarifas es un aspecto básico para que los individuos participen activa y responsablemente en los procesos económicos y financieros de sus hogares. Un usuario que conoce sus derechos y obligaciones cuenta con información suficiente, oportuna y dispone de las herramientas adecuadas para la toma de decisiones (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012, p. 7).*

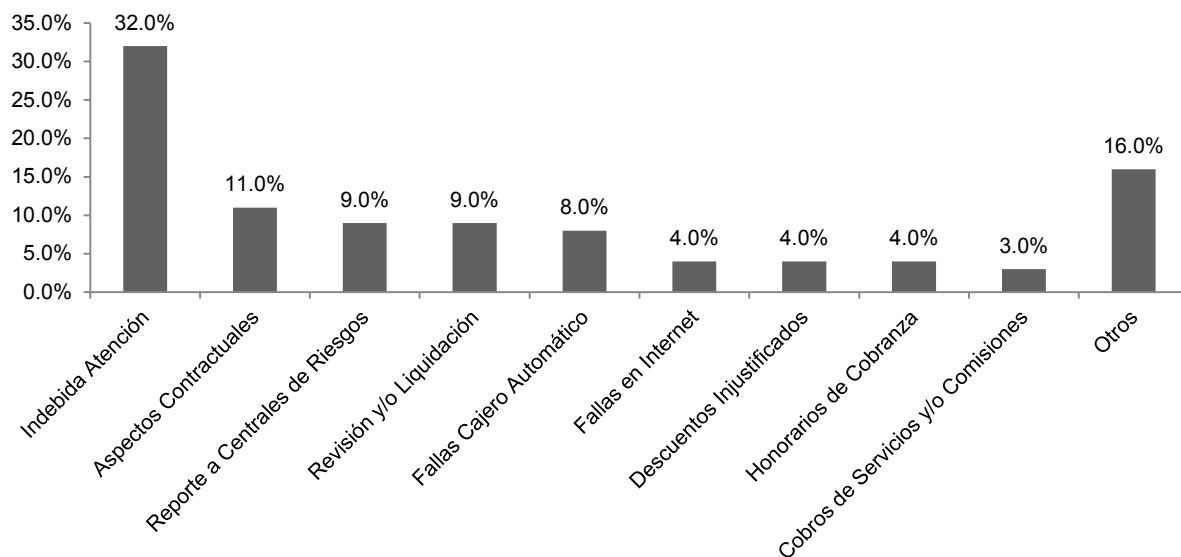
De la misma manera se han definido ejes estratégicos que identifican el verdadero papel de la banca en la economía colombiana:

*Una de las políticas estructurales que permite mejorar la formalización de la actividad económica, el fortalecimiento del recaudo tributario y el financiamiento adecuado de los proyectos de inversión es el mejoramiento de la inclusión financiera. Igualmente, dicho mecanismo permite medir el alcance de las políticas públicas impulsadas por el Gobierno Nacional. En términos generales, la inclusión financiera puede medirse a través de cuatro ejes temáticos: Acceso, Calidad, Uso y Bienestar. El acceso está relacionado con la capacidad para acceder a los productos y servicios financieros, considerando posibles barreras de entrada (asimetrías de información, proximidad física, costos, entre otros). La calidad se materializa con los atributos de los productos y servicios financieros con el perfil de cada consumidor. El bienestar se encuentra asociado con la cuantificación del efecto de los productos financieros y*

*servicios sobre la calidad de vida de los habitantes y el impacto sobre la productividad de la sociedad. Finalmente, el indicador de uso considera aspectos relacionados con la regularidad de los servicios financieros, la frecuencia en la cual se brindan los productos, los plazos en los cuales se suscriben los servicios, entre otros. En este sentido, los servicios que provee el sector financiero deben ser ofrecidos de manera conveniente a los consumidores. Al respecto, para que el acceso sea adecuado debe estar acorde con unos lineamientos generales que permitan incrementar la disciplina de mercado, reducir la asimetría de información y contribuir a la educación del consumidor financiero. En este sentido, puede entenderse la inclusión financiera como el acceso universal y continuo de la población a productos y servicios financieros diversificados, satisfactorios, conforme a una estructura de negocio formal ajustado a riesgos, de tal manera que satisfaga el bienestar de los consumidores (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012, p. 10). La banca desarrolla una actividad de intermediación en la cual se materializa una situación atípica a las relaciones entre empresa proveedor. Es decir, la banca es la única empresa que cobra por usar la materia prima (dinero) recibida de sus proveedores (clientes) en el momento en el cual cualquier ciudadano entrega recursos al banco en calidad de ahorros (Cática & Parra, 2011, p.14).*

Sin embargo, este problema no suele ser únicamente de Colombia, Banco Mundial (2012), la profundización financiera en América latina y el Caribe; medida por el acceso a productos de captación de la población llega al 39%, mientras que en países con economías desarrolladas este indicador llega al 89% y el promedio de profundización en el mundo llega al 50%. Véase Figura 1.

Figura 1: Porcentaje de Población Adulta con una Cuenta en una Institución Financiera



Fuente: Banco Mundial 2012 En esta figura se describe el porcentaje de personas adultas que poseen una cuenta de ahorros en algunas regiones del mundo.

Estos resultados se dan como efecto de aspectos que la población considera son grandes obstáculos al momento de tener relación alguna con el sistema financiero. Y si se trata de tener una cuenta de ahorros, el informe del banco Mundial que está sustentado en el estudio de profundización financiera de *Global Findex*, explica que una de las razones de mayor peso está en la insuficiencia de recursos o de dinero para efectuar depósitos en los Bancos. Colombia no se escapa a esta situación, pues el nivel de ingresos de la población y la cantidad de personas inmersas en la informalidad, limitan la posibilidad de acceder a

programas de ahorro a pesar de la existencia de 14 bancos colombianos y 9 bancos extranjeros. Véase la Tabla 1.

Tabla 1: Bancos en Colombia (2012)

NOMBRE DEL BANCO	CATEGORÍA	
	LOCAL	EXTRANJERO
Banco de Bogotá	X	
Banco Popular	X	
Banco Santander		X
Bancolombia	X	
Scotiabank		X
Citibank		X
HSBC Colombia		X
Banco GNB Sudameris		X
BBVA Colombia		X
Helm Bank	X	
Banco de Occidente	X	
BCSC	X	
Davivienda	X	
Colpatria Red Multibanca	X	
Banagrario	X	
AV Villas	X	
Procredit		X
Bancamía	X	
WWB	X	
Bancoomeva	X	
Finandina	X	
Banco Falabella		X
Banco Pichincha		X

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (2012) *En esta tabla se relacionan los bancos que existen en Colombia a 31 de Diciembre del año 2012, de acuerdo al origen de su capital.*

La principal razón para no acceder a una cuenta de ahorros y que según el informe del Banco Mundial corresponde a la insuficiencia de dinero, representa un 30% frente al total de razones o argumentos para no poseer este tipo de producto, Véase Figura 2. Le sigue el elevado costo de los servicios financieros.

*La tasa de interés que reconocen los bancos por sus depósitos de ahorro, que no sobrepasan el 2% efectivo anual, ni siquiera reconocen el costo del dinero a través del tiempo (inflación de 3,5% efectivo anual según expectativas del Banco de la República). Pero el cobro (costo) por las operaciones que realizan los bancos si supera la tasa máxima de usura (Cática & Parra, 2011, p. 14)*

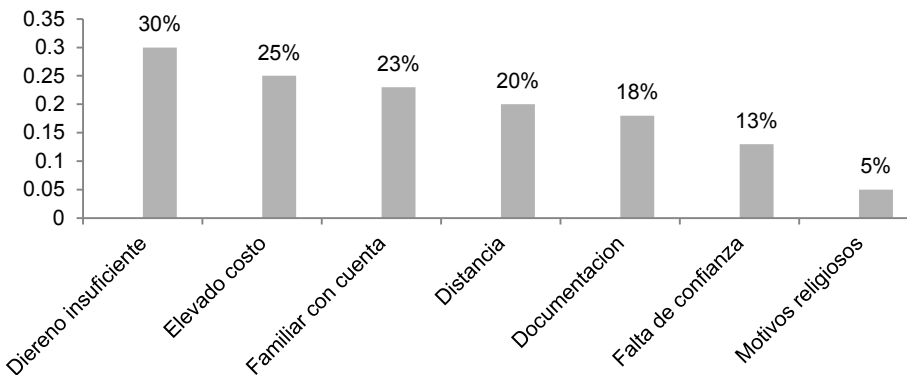
Otro obstáculo o aspecto que incide en la baja penetración financiera, según el estudio, corresponde a la falta de confianza de la población en la banca. En Colombia, este aspecto es relevante, pues de acuerdo a las cifras de quejas de la *Superintendencia Financiera de Colombia*, SUPERFINANCIERA, las cuales se relacionan en páginas posteriores de este estudio, estas son la evidencia del inconformismo de la población colombiana. Es evidente que los costos en los distintos servicios financieros que ofrece la banca colombiana son elevados y ello genera mayor desconfianza de la población hacia los establecimientos bancarios, tal como lo corrobora el informe del Banco mundial.

Los obstáculos de la bancarización en Colombia son llamados por el mismo sistema bancario como mitos de la población colombiana. Estos mitos corresponden a: el elevado costo de los servicios, la mala atención de la banca, la mala imagen de los bancos y el difícil acceso a los productos y servicios.

Al incorporar en el estudio las cifras reales sobre los mencionados mitos, se logra cambiar su naturaleza y se configuran en una realidad que los bancos no han querido reconocer y sobre lo cual no ha existido un

análisis y discusión sería que dé un giro contundente a las estadísticas antes mencionadas y se logre mejorar el acceso de la población colombiana a los servicios financieros.

Figura 2: Principales Obstáculos En El Mundo Para Usar Cuentas Formales



Fuente: Banco Mundial 2012 La figura describe el porcentaje de participación de cada una de las causas por las cuales se limita el ahorro en el mundo.

## METODOLOGÍA

Para llegar a una definición de acciones estratégicas o retos de la banca para mejorar los niveles de profundización financiera en Colombia, basta con confrontar los denominados mitos de la banca con las realidades que en su mayoría logran corroborar que esos denominados mitos son en esencia una realidad que aún no quieren reconocer de manera abierta los bancos de la región y del mundo entero. Las distintas cifras que sustentan el costo de los servicios se comparan con tarifas de otros países de la región, desde lo cual se puede evidenciar la distancia de los costos de los servicios financieros en Colombia frente a los costos de los otros países con los cuales se efectúa esa comparación.

Esta información de costos de los servicios, se enriquece con informes y cifras de la superintendencia financiera de Colombia, en los cuales se logra identificar deficiencias del sector en aspectos como: atención al público, quejas por liquidación de intereses, mala atención en los puntos de la banca y otros aspectos que de manera precisa llevan a justificar los retos que deberá enfrentar la banca para no desfigurar la imagen de sector sólido, apetecido por los grandes inversionistas extranjeros y con grandes proyecciones.

## RESULTADOS

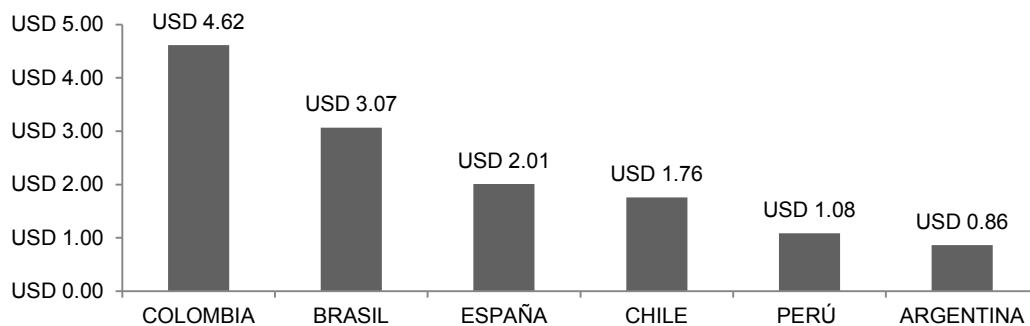
### Bancarización en Colombia y Resto del Mundo

En el análisis de los costos de los servicios de la banca colombiana, es importante efectuar una revisión al estado actual de los costos de los servicios en Colombia frente a otros países del mundo.

*El Costo De Los Servicios Financieros:* Uno de los mitos sobre los cuales más se escucha hablar por parte de los colombianos corresponde al elevado costo de las operaciones realizadas en la banca y que técnicamente se conoce como servicios financieros. Se le suele denominar “mito” como una forma de no aceptar de manera directa que efectivamente el costo de estos servicios castiga de manera significativa el bolsillo de los clientes de la banca. Difícilmente las cifras podrán seguirle dando el calificativo de mito al costo de los servicios financieros. La realidad corresponde a costos que superan a países de la región en operaciones de captación (ahorros) y colocación (tarjetas de crédito), por tomar solo algunos de los

servicios que más se usan en Colombia. La figura 3 muestra el costo promedio de la cuota de manejo de tarjeta débito en algunos países del mundo. Se puede apreciar que el mayor costo en dólares americanos (USD) lo tiene Colombia con USD 4,62 frente a un costo de la banca Argentina por valor de USD 0,86, según cálculos de La Asociación Bancaria de Colombia, ASOBANCARIA de acuerdo a información de las entidades reguladoras y bancos centrales de cada país. Se evidencia un problema estructural de tipo mundial, cuando se combinan dos grandes problemas que enfrenta la población. Estos dos grandes problemas se reflejan en las Tablas 2 y 3, y tienen que ver con la limitación en los ingresos para acceder a planes de ahorro y por otro lado al elevado costo de manejo de las tarjetas débito o tarjetas de ahorro como son llamadas en Colombia. Se vuelve complejo esperar grandes niveles de bancarización cuando los ingresos per-cápita no facilitan el ahorro y la banca eleva las tarifas por los servicios que se contemplan en las operaciones de ahorro.

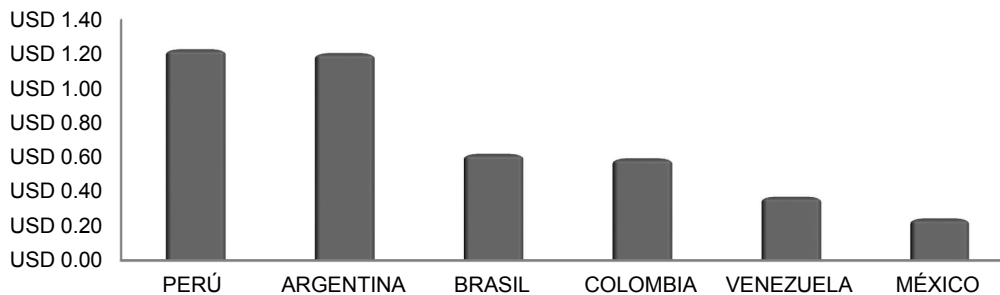
Figura 3: Costo Servicios Financieros en el Mundo – Costo Cuota de Manejo Tarjeta Débito



Fuente: Entidades reguladoras y bancos centrales de cada país – Cálculos Asobancaria (2012) La figura muestra el costo en USD del manejo de la tarjeta débito en países como Colombia, Brasil, España, Chile, Perú y Argentina.

En tal sentido el gobierno colombiano ha tomado algunas medidas, como la de limitar el cobro a algunos servicios prestados por los bancos, regular la tasa máxima de usura, darle facultades a la Superintendencia Financiera para iniciar investigaciones por su propia cuenta y otros aspectos que vienen siendo planteados por algunos congresistas, con los cuales se espera poner en cintura a los bancos y mejorar los niveles de bancarización. En el caso del costo de cada retiro dese la oficina en la cual el cliente posee su cuenta, Perú toma la delantera, pero Colombia se mantiene en uno de los más costosas. En promedio, efectuar un retiro en una de las oficinas de la banca Colombiana cuesta USD 0,59, mientras que en México ese costo llega únicamente a USD 0,24. Véase Figura 4.

Figura 4: Costo Servicios Financieros En El Mundo – Costo Retiro Oficina.



Fuente: Entidades reguladoras y bancos centrales de cada país – Cálculos Asobancaria (2012) La figura muestra el valor en USD que cobran en promedio los bancos por cada retiro de dinero en la oficina donde el cuentahabiente o ahorrador posee su cuenta de ahorros.

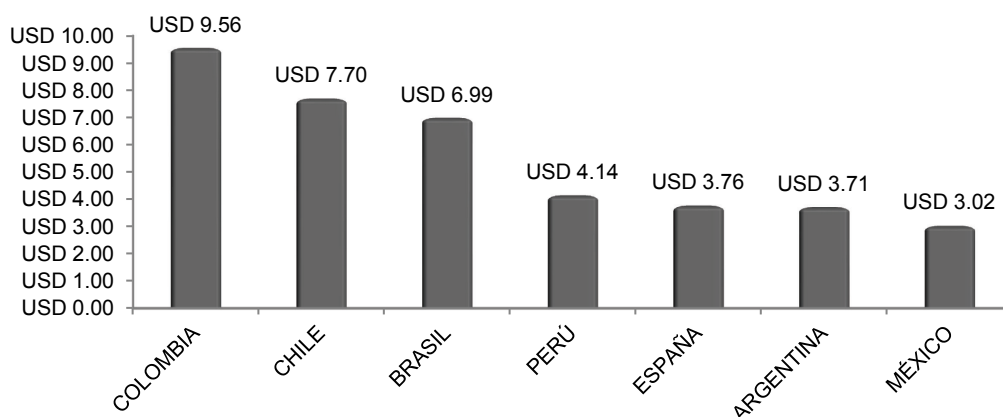
Pero además, si el cliente posee una tarjeta de crédito, se encontrará con que la tarifa que se cobra por el manejo de la tarjeta difiere en costo de manera sustancial entre un país y otro. Es importante aclarar que este costo corresponde únicamente a la tarifa que se cobra de manera mensual por el manejo de la tarjeta. En él, no está involucrada la tasa de interés que debe pagar el tarjetahabiente por las operaciones de financiación que realice. En este servicio Colombia se destaca por el elevado costo que le carga al manejo de la tarjeta de crédito. Mientras un país como México cobra en promedio USD 3,02, Colombia lo supera con la astronómica suma de USD 9,56. Véase Figura 5.

### Colombia y la Profundización Financiera

Siguiendo con la descripción y análisis de los mitos de la Banca Colombiana, a continuación se relacionan los aspectos de la mala atención, el difícil acceso y la mala fama de los bancos en Colombia y su incidencia en los bajos niveles de profundización.

*La Mala Atención De La Banca:* Este es un aspecto que ha marcado por años la imagen de los bancos colombianos. Los colombianos del común tienen un mal concepto de la banca, pero no necesariamente de su propio banco. Según la encuesta de Ipsos (2010), el 14% de la población bancarizada de Colombia posee una imagen desfavorable de la banca, mientras que el 10% de la población tiene mala imagen de su propio banco. Pero a nivel general, el 18% de las personas no confían en la banca y solo el 47% tiene una imagen favorable de la misma.

Figura 5: Costo Servicios Financieros en el Mundo – Costo Cuota de Manejo Tarjeta Crédito

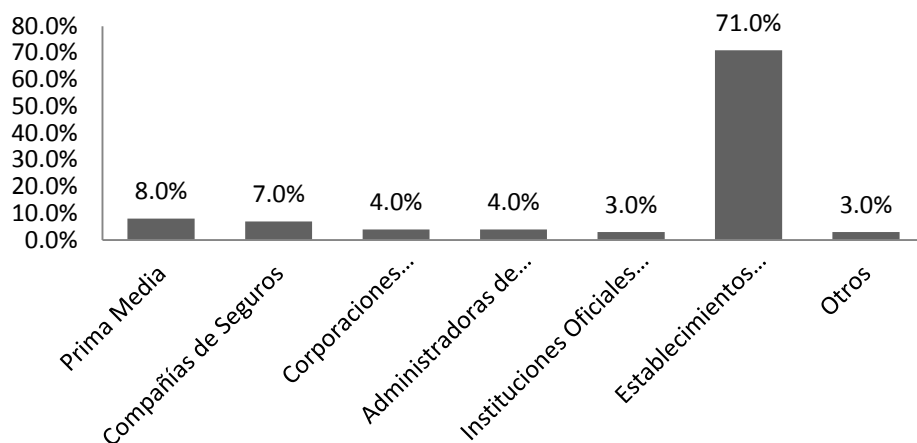


Fuente: Entidades reguladoras y bancos centrales de cada país – Cálculos Asobancaria (2012) La figura muestra el valor en USD que cobran en promedio los bancos por la cuota de manejo de la tarjeta de crédito.

Esa imagen que se tiene de los bancos está soportada en las distintas quejas que se reciben en la Superintendencia Financiera de Colombia y que en su mayoría corresponde precisamente a los establecimientos bancarios, las cuales sumaban al mes de Noviembre del año 2010 un total de 2.234 quejas, de las cuales el 71% corresponden a quejas sobre los bancos. Véase Figura 6.

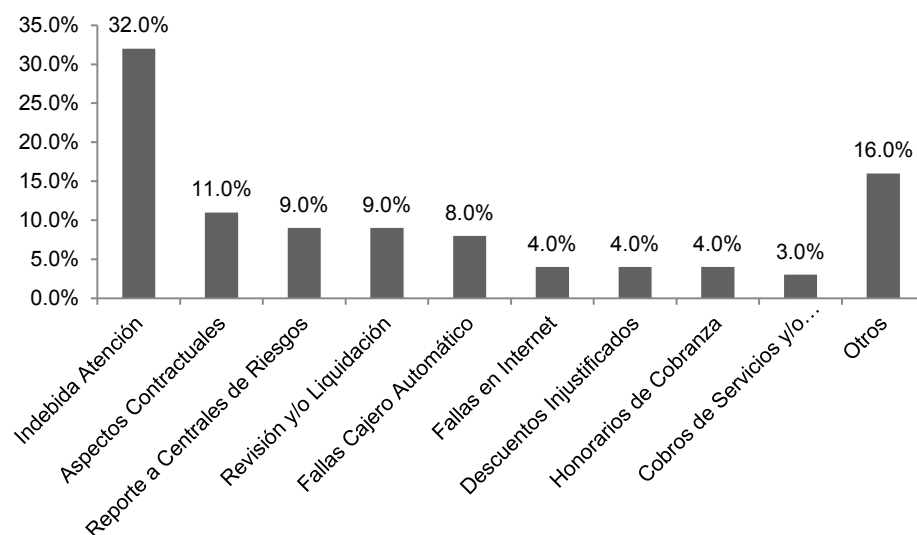
Al discriminar de manera detallada el motivo de las quejas, se observa que en el mismo informe de la Superintendencia Financiera de Colombia el principal motivo corresponde a la indebida atención al consumidor. Este motivo corresponde al 32% de las quejas y corrobora la realidad de la mala atención de los establecimientos bancarios en Colombia. Ver Figura 7.

Figura 6: Quejas Recibidas Por Sector



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia SFC (2010) La figura muestra la distribución porcentual de quejas registradas en la Superintendencia Financiera de Colombia por cada uno de los tipos de establecimientos financieros colombianos para al año 2010.

Figura 7: Quejas Recibidas de Acuerdo a Motivos Más Significativos



Fuente: SFC (2010) La figura muestra la distribución porcentual de quejas registradas en la Superintendencia Financiera de Colombia por cada uno de los motivos más significativos.

**El Difícil Acceso A La Banca.** El difícil acceso a la banca se ve reflejado, entre otras cosas, mediante los indicadores básicos de bancarización. Las tareas pendientes de la banca en este aspecto son de gran significado para lograr mejores indicadores. Pues el número de personas con al menos un producto financiero viene creciendo de manera lenta. Al primer trimestre del año 2012 se tenían alrededor de 19.9 millones de personas con al menos un producto financiero. Ver Figura 8.

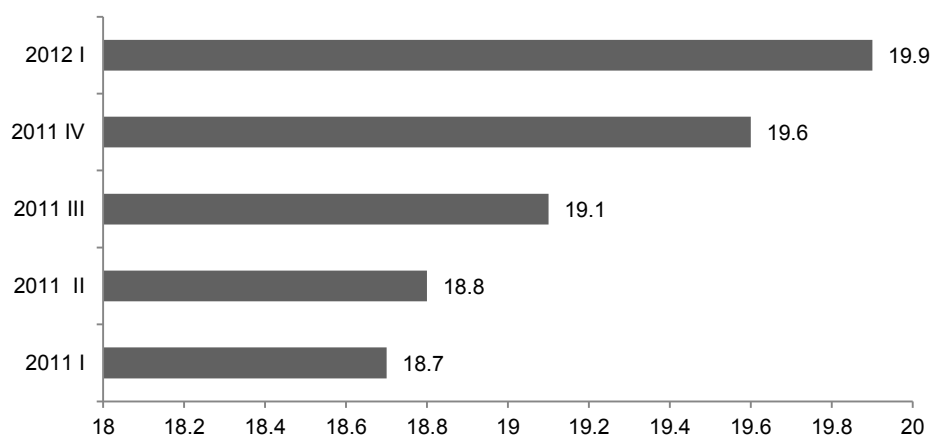
**La Mala Fama de La banca:** Son muchos los aspectos sobre los cuales la población colombiana esgrime argumentos de la mala fama de los bancos. El primero de ellos corresponde al impuesto sobre las transacciones financieras que se creó en el año 1999 como un impuesto del 2 por mil destinado para reconstrucción del eje cafetero; sector de la geografía colombiana que fue sacudida por un terremoto de grandes proporciones. Este impuesto con el tiempo se convirtió en impuesto del cuatro por mil y en ocasión de la crisis financiera del año 2009 se destinó para financiar al FOGAFIN; Fondo de garantías de



Instituciones Financieras. Bajo este panorama, la gente piensa que con recursos del pueblo se salvó a la banca de la crisis que debieron enfrentar y que para muchos fue provocada por los mismos bancos.

Son muchos los que piensan que las abreviaturas de Sociedad Anónima (S.A.) de los bancos, no son más que el fiel reflejo de lo que en la realidad son; es decir “Sin Alma”. En parte por los requisitos para acceder a los servicios, por las tarifas y desde luego por las ejecuciones que en casos de morosidad la banca debe realizar como acto ineludible de responsabilidad. En este sentido se debe reconocer que la banca desarrolla un papel de dinamizador de la economía en la medida en que canaliza recursos hacia unidades o actividades que requieren de apalancamiento para la ejecución de sus proyectos. Según cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia, a la fecha (Octubre de 2012) la cartera de crédito llegó a la cifra de USD 129.522 Millones, que significa un crecimiento real anual del 12,77%.

Figura 8: Personas Con al Menos Un Producto Financiero (2011 -2012)



Fuente: Asobancaria La figura muestra el número de colombianos (Millones) por trimestre de cada año, que poseen al menos un producto financiero

### Los Retos de la Banca Colombiana

La banca Colombiana tiene hoy una participación de la inversión extranjera del 24,7%, es decir; los extranjeros son dueños del 24,7% de la Banca. Esta situación está muy distante de lo que se hubiese podido imaginar treinta años atrás. Curiosamente mientras los bancos europeos deben liquidar sus inversiones en nuestro país para soportar las exigencias de liquidez en su región, otros bancos del sur del continente llegan no solo para aprovechar las oportunidades de expansión sino para fortalecerse gracias a las expectativas de crecimiento. Los primeros bancos en llegar fueron el Banco Santander y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), luego llegó el Citibank y numerosos inversionistas de Canadá, Estados Unidos, Perú y Chile, también se interesaron en el sector financiero colombiano. Esto significa que de un total de activos que maneja la banca de USD 164,055 Millones, USD 43,906 Millones pertenecen a los jugadores internacionales.

Detrás de estas cifras está el verdadero papel que deberá cumplir la banca colombiana con o sin recursos de los inversionistas foráneos. Estos aspectos se relacionan como sigue: Se deberá mejorar en los resultados integrales de la banca, es decir; deberán mejorarse los resultados para los inversionistas, pero desde luego para los clientes que son quienes soportan la actividad de intermediación y son el componente básico de la función social de la banca como sistema dinamizador de la economía.

Las inversiones deberán canalizarse para permitir que la banca llegue a zonas donde tiempo atrás no existían operaciones o relaciones con la población. Este tipo de vínculo en esas regiones se deberá dar en

especial a través de la apertura de cuentas de ahorro más que por el mismo otorgamiento del crédito. Muestra de ello es el crecimiento de los Corresponsales No bancario, que hoy llegan a cerca de 23.269 con presencia en más de 400 municipios. Las tarifas deberán ser revaluadas y asignadas de acuerdo a una estructura de costos real y razonable para quienes suministran los recursos de efectivo al banco en calidad de cuentahabientes y para quienes acceden a los mismos en calidad de clientes de créditos de las distintas líneas o modalidades establecidas por el banco. Los recursos que han llegado al país a través de la inversión de bancos extranjeros, deberá verse reflejada en avances tecnológicos que permitan la disminución de los costos en las operaciones y en especial la rápida y eficiente atención que reduzca los niveles de quejas por la mala atención. Seguramente, con esta acción se podrá ir recuperando la confianza y borrando la mala imagen de los bancos en Colombia.

Los bancos deberán promover la libre competencia y terminar de una vez por todas con la tasa máxima de usura, ya que en estas circunstancias es difícil incentivar la competencia y reducir el costo de las tarifas por la fuerza de la misma competencia. Se deben desarrollar alianzas estratégicas con el gobierno para facilitar el acceso al crédito a personas que nunca han tenido vínculo con la banca. Los programas de familias en acción, las líneas de crédito del Banco Agrario y el más reciente programa de financiación de 100.000 viviendas para los más pobres en Colombia, es muestra de que estas alianzas si se pueden estructurar y los beneficios están a la vista. Se deberá mejorar el nivel de alfabetismo financiero. Según análisis de entidades del sector; en especial del FOGAFÍN, el nivel de analfabetismo financiero de nuestra población llega al 95%. Se le debe enseñar a la gente a manejar los recursos propios, a ahorrar periódicamente, a programar su pensión, a prever situaciones futuras, a asegurar aspectos básicos de su economía y a conocer las distintas operaciones y movimientos que se desarrollan en el sistema financiero colombiano. Solo con la materialización de estos aspectos se podrá lograr el bienestar de la población, el cual según la SFC se encuentra asociado con la cuantificación del efecto de los productos financieros y servicios sobre la calidad de vida de los habitantes y el impacto sobre la productividad de la sociedad.

## CONCLUSIONES

La información sobre los distintos aspectos que se relacionan con los servicios financieros se ha venido constituyendo como un elemento estratégico respecto a las necesidades de los consumidores financieros y las políticas de inclusión al sistema financiero. La formalización de la economía de un país requiere entre otras, de unos resultados de profundización financiera que beneficie a la población en general y garantice que más personas tengan vínculo directo con el sistema financiero. La inclusión financiera, que se debe medir a través de ejes fundamentales como el acceso a los servicios, la calidad del servicio, el uso de los servicios y el bienestar que estos generan a la población, presenta en Colombia grandes retos por las deficiencias que existen en estos ejes relacionados. El problema de la profundización financiera no es exclusivo de países como Colombia. Este es un fenómeno que se presenta en el mundo entero y en especial en países de América latina y el Caribe.

La banca colombiana deberá aprovechar la llegada de los competidores extranjeros para hacer de las economías de escala una realidad en la disminución de los elevados costos en los servicios que presta, el desarrollo tecnológico de la banca deberá ser una prioridad para los próximos años. Este desarrollo se deberá ver reflejado en una mayor eficiencia en la prestación de servicios, con lo cual se deberá mejorar la mala imagen que persiste en cierto porcentaje de la población colombiana. Así mismo, los principales retos de la banca colombiana se concentran en: el acceso a los servicios, la calidad del servicio, el uso de los servicios y el bienestar que estos deberán generar a la población colombiana. De esta forma se evidencia que la profundización financiera es una responsabilidad de la banca que deberá estar interpretada como una necesidad dentro de las políticas del gobierno central, de tal manera que banca y estado logren un mayor acceso de la población a los servicios financieros y se garantice la plena responsabilidad social de los protagonistas.

Las grandes limitaciones del presente estudio radican en la disparidad de información y estadísticas que se manejan en los distintos organismos de vigilancia, control y de las mismas agremiaciones de las instituciones financieras.

Es importante que en procesos futuros de investigación se profundice en aspectos relacionados con la legislación financiera y los cobros a los servicios de la banca colombiana.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Superintendencia Financiera de Colombia, Dirección de Investigación y Desarrollo - Subdirección de Análisis e Información. 3° Informe de evolución de las tarifas de los servicios financieros, Junio de 2012. P.7, 10.

Cática Barbosa, R. & Parra Álviz, M. (2012). La Bancarización en Colombia frente al costo de los servicios financieros. The Global Conference Finance p. 10,14.

La República. Diario Económico, empresarial y financiero de Colombia. Miércoles 17 de Octubre de 2012.

Encuesta Ipsos 2010 Napoleón Franco. Empresas de investigación basada en encuestas. Bogotá Colombia.

## **BIOGRAFÍA**

José Rodrigo Cática Barbosa es Magister en Administración con énfasis en negocios internacionales de la Universidad Autónoma de Bucaramanga en Convenio con el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de México. ITESM, profesor Asistente del área de finanzas de la Universidad del Tolima (Colombia). Se puede contactar en la Universidad del Tolima, Barrio Santa Helena de la Ciudad de Ibagué o al correo electrónico [rodrigo.catica@hotmail.com](mailto:rodrigo.catica@hotmail.com).

Mercedes Parra Álviz es Magister en Administración de la Universidad del Valle y Magister en Educación de la Universidad Pedagógica de Colombia, profesora Asociada del área de administración y emprendimiento de la Universidad del Tolima (Colombia). Se puede contactar en la Universidad del Tolima, Barrio Santa Helena de la Ciudad de Ibagué o al correo electrónico [mparra@ut.edu.co](mailto:mparra@ut.edu.co).

Oscar Hernán López Montoya es Magister en Administración de la Universidad Nacional, profesor Asociado del área de administración y organizaciones de la Universidad del Tolima (Colombia). Se puede contactar en la Universidad del Tolima, Barrio Santa Helena de la Ciudad de Ibagué o al correo electrónico [ohlopezm@gmail.com](mailto:ohlopezm@gmail.com)