

## **Informe de Operaciones del primer semestre 2020: la banca móvil toma la delantera en número de transacciones realizadas**

La Superintendencia Financiera de Colombia – SFC divulgó hoy el Informe de Operaciones correspondiente al primer semestre de 2020 en el que consolida las transacciones realizadas por los clientes y usuarios en los canales dispuestos por los establecimientos de crédito para la prestación de los servicios del cual destacamos lo siguiente:

- Se evidencia que, aun cuando la actividad económica del país se ha visto afectada por los efectos del COVID- 19, el volumen de operaciones presentó un incremento del 11% frente a las realizadas en el segundo semestre de 2019.
- Entre enero y junio del presente año se realizaron 4.685 millones de operaciones, 446 millones más que las efectuadas en el segundo semestre de 2019, periodo en el que se hicieron 4.239 millones de operaciones.
- Del total de operaciones realizadas en el primer semestre de 2020, 1.687 millones de operaciones correspondieron a monetarias y 2.998 millones de operaciones a consultas de saldo.
- Las operaciones en canales virtuales continúan aumentando. A través de estos se realizó el 74% del total de las operaciones: 2.469 millones por banca móvil y 966 millones por Internet, con participaciones del 53% y 21%, respectivamente.
- La utilización de la banca móvil toma la delantera en el número de operaciones. Frente al segundo semestre de 2019 este canal registró un crecimiento del 68% en el número de operaciones monetarias, al pasar de 125 millones a 211 millones de operaciones. Las operaciones no monetarias pasaron de 1.774 millones a 2.259 millones, con una variación del 27%. El monto transado por este canal ascendió a \$67 billones.
- En Internet las operaciones monetarias aumentaron 24%, pasando de 251 millones a 313 millones de operaciones. Las operaciones no monetarias pasaron de 575 millones a 653 millones. El monto transado por este canal fue de \$1.646 billones.

- En los canales presenciales los más utilizados fueron los cajeros automáticos en los que se realizaron 352 millones de operaciones; sin embargo, en este canal el total de operaciones bajó un 22%.
- En general, durante el primer semestre 2020 se presentó una reducción de las operaciones realizadas en los canales presenciales, así: oficinas 32%, audio respuesta 24%, datáfonos 19% y corresponsales bancarios 5%.

**Se destaca que durante la cuarentena los canales presenciales (cajeros automáticos, oficinas, corresponsales bancarios y datáfonos) continuaron prestando sus servicios sin interrupción.**

### **Comportamiento entre el 20 de abril y el 30 de junio**

- Los usuarios del sistema financiero realizaron por los canales presenciales 292 millones de operaciones monetarias por valor de \$381 billones, a nivel nacional.
- De las 6.099 sucursales que tienen los establecimientos de crédito, 5.318 (87%) prestaron servicio. En dicho período realizaron 35 millones de operaciones por valor de \$302 billones. Se estima que en la semana del 20 al 26 de abril se atendieron cerca de 2 millones de personas, mientras que en la del 22 al 28 de junio fueron aproximadamente 3 millones.
- En los 16.388 cajeros automáticos instalados en el país se realizaron 105 millones de transacciones monetarias por valor de \$38 billones. Se estima que en la semana del 20 al 26 de abril se atendieron cerca de 5 millones de personas, mientras que en la del 22 al 28 de junio fueron 7.7 millones.

Cabe señalar que algunas sucursales y cajeros automáticos no prestaron servicio por estar ubicados en establecimientos que permanecieron cerrados.

- En los 147.474 corresponsales bancarios se hicieron 80 millones de operaciones por valor de \$30 billones. Se calcula que en la semana del 20 al 26 de abril se atendieron cerca de 3 millones de personas, mientras que en la del 22 al 28 de junio fueron 4 millones.
- En los 628.149 datáfonos se realizaron 72 millones de operaciones por valor de \$11 billones. Se estima que en la semana del 20 al 26 de abril se atendieron cerca de 5.4 millones de personas, mientras que en la del 22 al 28 de junio fueron 8.4 millones.
- Del 20 de abril al 28 de junio, en Bogotá y los departamentos de Antioquia, Valle, Atlántico y Cundinamarca se realizaron el 61% de las transacciones en canales presenciales del total nacional.

- Del 20 de abril al 28 de junio en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena y Bucaramanga, se hizo el 59% de las operaciones del total nacional. Se estima que para realizar estas operaciones en dichos municipios se movilizaron en la semana del 20 al 27 de abril 7.6 millones de personas, mientras que en la del 22 al 28 de junio fueron 11.6 millones.

Bogotá, septiembre 4 de 2020