



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra)



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

EL DESARROLLO DE LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR BANCARIO DURANTE EL COVID-19

Diego Alirio Clavijo Ruge
Oscar Alejandro Rincón Hernández

Resumen

La digitalización del sector bancario en Colombia ha jugado un papel importante durante la actual crisis mundial generada por el COVID-19, permitiendo que las empresas y los hogares puedan continuar con sus operaciones y transacciones financieras a pesar de las restricciones de movilidad que se han impuesto en el país, además que ha servido como un instrumento de distribución de la política pública social y un medio para aumentar los índices de bancarización en el país.

Palabras clave: Digitalización, Sector Bancario, Banca Digital, Fintech.

Introducción

La actual crisis mundial generada por el COVID-19, nos ha puesto a plantearnos sobre la importancia de la digitalización en el mundo, aunque estamos en la era digital, se pudo observar que algunos sectores de la economía no hacían parte de esta, ya que como lo menciona (Pedreño Muñoz, 2017) “la digitalización no solo está ligada a la tecnología sino a la inversión en talento y a un cambio cultural, empresarial y social” (p.9).

Con las restricciones de movilidad en gran parte de las ciudades del mundo para disminuir la propagación del virus, la economía mundial se ha visto afectada, ya que debido a estas medidas de cuarentena la actividad productiva mundial ha disminuido, por lo que todos los sectores de la economía de una forma u otra han tenido que trasladar sus operaciones físicas a digitales; aunque algunos sectores tuvieron que hacer grandes cambios, otros solo necesitaron hacer unos pocos ajustes a sus modelos productivos y comerciales, como lo menciona (Benjumea Giraldo, 2016):

El uso de tecnologías de información y comunicación es, entonces, indispensable para que las empresas se mantengan en el mundo competitivo que el mercado impone, de tal modo que puedan hacer crecer su negocio de manera rentable y sostenible, con el fin de llegar al cliente en forma más rápida y con ventajas de uso y costo. (p.18)

El sector bancario

EL covid-19 ha modificado en gran parte la manera en que los procesos operativos de las empresas del sector bancario desarrollan las actividades diarias, básicamente ha acelerado el proceso de digitalización y finalización de proyectos encaminados a garantizar la continuidad del negocio. (Fine, 2016) Indica que si bien desde que el sistema financiero se ha establecido en Estados Unidos se han realizado desarrollos tecnológicos, como por ejemplo el ACH (Automated Clearing House-), esta tecnología ya no es suficiente para el consumidor contemporáneo y menos en momentos coyunturales donde se requiere que un pago se vea reflejado de forma inmediata.

Los diferentes cambios que se han producido en los servicios financieros tienen presente dos catalizadores, (Vives, 2019) señala que la tecnología y las expectativas de los consumidores son los dos factores que determinan como se produce y se ofertan los portafolios de servicios. Por el lado de la tecnología las empresas 'fintech' que como (Massanell, 2016, pág. 7) las define 'son nuevas compañías que utilizan la tecnología para ofrecer servicios financieros al mercado'.

Por otro lado el (Fine, 2016, pág. 1) indica que el fintech como el 'término genérico que reúne múltiples clases de tecnologías aplicadas al sector financiero' estas empresas han sido un gran impulsor en la forma en la que se ofrecen los diferentes servicios financieros ya que han abierto

un gran abanico de oportunidades de negocio (servicios financieros) y han simplificado la manera en la que se realizan transacciones cotidianas como por ejemplo transferencias o pagos.

El gran desarrollo tecnológico que han tenido los dispositivos móviles (smartphone) ha sido una ventana de oportunidades para la oferta de servicios financieros, y es en este rubro en donde las fintech han sido protagonistas (Vives, 2019) señala que términos de pagos móviles marcas tradicionales como Visa y MasterCard lideran el mercado, pero servicios Paypal, Apple pay o Google pay están generando los mayores desarrollos en términos de pagos móviles. Pero el gran mérito de las fintech radica en que las personas ya no deben tener una cuenta bancaria tradicional para poder realizar transacciones básicas como pagos.

(Massanell, 2016) Señala que, si bien las fintech representan un excelente servicio para los consumidores, estas a su vez representan un riesgo para la banca tradicional ya que este modelo de negocio se está quedando rezagado en cuanto la facilidad de acceso a los servicios financieros que las fintech ofrecen. Para mitigar estos riesgos (Massanell, 2016) indica que la banca tradicional debe encaminar sus esfuerzos en tres aspectos:

La movilidad, para (Massanell, 2016) la banca tiene que estar disponible las 24 horas para los clientes, y esto necesariamente significa un cambio en los procesos operativos y en la forma en que se contrata y se capacita a los empleados. Si bien es cierto que se puede utilizar un gran portafolio de servicios financieros por medio de un Smartphone, hay otros servicios o negocios que requieren tratarse de manera presencial y es en este punto que (Massanell, 2016) señala que la banca debe estar disponible las 24 horas y no sujeta las jornadas laborales tradicionales.

La información, la banca tradicional tiene una gran ventaja frente a las fintech y esta radica en los años que llevan manejando no solo los ahorros de sus clientes si no la información respecto a

las operaciones y transacciones que estos realizan (Massanell, 2016) señala que esta información almacenada por años debe tratarse de la mejor forma posible y que de esta manera se puede brindar un nuevo portafolio de servicios digitales que permita satisfacer las necesidades actuales de los clientes.

La seguridad, el negocio de la banca se basa en la confianza que tienen los clientes que depositan sus ahorros y que saben que estarán disponibles en el momento en que los necesiten.

Desde tiempos ancestrales los bancos han sido utilizados para guardar el dinero. En la sociedad en la que el dinero era el medio de pago común, protegerlo era la misión principal. De ahí los grandes barrotes de hierro que aún pueden verse en algunas ventanas de antiguas oficinas bancarias (Massanell, 2016).

En este punto la banca tradicional cuenta con cierta ventaja frente a las fintech ya que por años han sido el lugar donde las personas guardan sus ahorros y realizan sus transacciones, cabe destacar que por lo general la primera vez que se realiza un pago o una transacción por un medio digital se genera cierta desconfianza e incertidumbre de saber si el proceso será exitoso, Caso contrario a cuando se realiza una transacción en una oficina bancaria tradicional, y ese es un plus que la banca tradicional debe aprovechar.

Pero es este punto (dinero físico) donde las fintech tienen una gran perspectiva de mercado hacia el futuro, (Avendaño, Pérez Lázaro, & Queizán, 2016) señalan que si bien en el 85% de las transacciones que se realizan en el mundo se llevan a cabo en efectivo, estos porcentajes pueden variar en el futuro.

En Noruega, los bancos del país no distribuyen ni aceptan dinero en metálico en la mayoría de sucursales; en Suecia e Islandia se promueve la desaparición del dinero físico con la

aplicación de medidas que permiten abonar con tarjeta cualquier compra, independientemente del importe; y en Dinamarca, desde Enero de 2016, los comercios pueden negarse a aceptar pagos en efectivo (Avendaño, Pérez Lázaro, & Queizán, 2016, pág. 2).

Bajo el contexto actual del covid-19 la no utilización del dinero físico sería de gran ayuda para mitigar los contagios, tal vez esta iniciativa del no uso de dinero físico tenga tan buena acogida como el uso del cajero automático, como indica (Fine, 2016) en la década de los sesenta hizo su aparición por en el mercado de Japón y de ahí se expandió por el resto del mundo. En su momento el cajero automático fue un desarrollo tecnológico que les permitió a las personas acceder a su dinero sin tener que pasar por una sucursal tradicional bancaria.

Históricamente el sector financiero se ha caracterizado por ser líder en innovación, pero como señalan (Fernández Torres, Gutierrez Fernández, & Palomo Zurdo, 2019) por primera vez las empresas de tecnología están aportando más a los servicios financieros y están liderando los desarrollos en sector financiero. Cada vez son más habituales las plataformas que permiten realizar compras que solo se podían realizar si se tenían tarjetas de crédito tradicional, por otra parte, existe una oferta de tarjetas o cuentas ‘monedero’ que permiten recargar el dinero que se necesita para realizar una compra determinada, sin tener un contrato tradicional con unos costos fijos asociados.

Sin importar si es la banca tradicional o las fintech las que realizan y promueven nuevos portafolios de servicios con base tecnológica, son los usuarios los beneficiados con los nuevos desarrollos, ya que ahorran tiempos en desplazamientos hasta las oficinas físicas, o el tiempo de espera para retirar en un cajero electrónico. El gran reto es poder generar la inclusión y la seguridad en los usuarios de que las transacciones realizadas por medios digitales son tan seguras como las realizadas en la banca tradicional.

Como bien lo señalan (Girón, Shiota, & Vélez, 2018) la inclusión es uno de los grandes retos del sistema financiero ya que en los países en vía de desarrollo existen barreras a la entrada de banca tradicional. Para el caso colombiano una persona que trabaje en el sector informal le es más difícil el acceso a una tarjeta crédito dado que no tiene ingresos fijos certificables, para este caso las fintech cobran relevancia ya que para poder acceder a sus servicios necesariamente no se debe tener productos de la banca tradicional.

El sector bancario juega un papel importante en este proceso de digitalización de la economía, ya que a través de este sector se canalizan todas las transacciones financieras. La digitalización del sector bancario ha permitido que puedan seguir funcionando a pesar de las medidas de restricción de movilidad, ya que no es necesario ir presencialmente a una oficina bancaria para poder realizar un trámite y el tiempo también dejó de ser una barrera ya que estas bancas digitales funcionan las 24 horas del día y los 365 días del año (Fanjul Suarez & Valdunciel Bustos, 2009).

La digitalización del sector bancario ofrece una oportunidad para mejorar la eficiencia del sector y el servicio prestado a los clientes, ya que pueden proporcionar mayor seguridad y confianza a estos, mejorando los productos financieros existentes y creando nuevos productos que puedan llegar a cubrir las expectativas y necesidades del cliente, al tiempo que pueden ofrecer una mejor experiencia de servicio. Los clientes pueden obtener otros beneficios con la digitalización, ya que con esta se pueden disminuir o desaparecer los costos de las transacciones, y para el cliente es más fácil comparar los diferentes productos financieros que ofrecen los bancos, por lo que pueden escoger de una forma fácil los que mejor se ajusten a sus necesidades, y además pueden tener un mayor control sobre sus productos y sus finanzas personales. (González Páramo, 2017)

Como ya se había mencionado anteriormente la digitalización implica más que el uso de la tecnología para mejorar procesos, también se debe generar un cambio cultural, empresarial y social, para que estos cambios tecnológicos puedan cumplir su fin, esto quiere decir que además de la inversión en tecnología, se debe hacer una inversión en capacitación y formación, tanto dentro de las empresas como para los clientes, con el fin de desarrollar una cultura financiera (Tafur Saiden, 2009). En Colombia este proceso es muy importante, ya que las personas tienen desconfianza de la banca digital, según cifras de (Banca de las Oportunidades, 2019), al cierre del año 2019 los canales físicos en Colombia, eran de 755.989 con un incremento promedio anual del 16.9%, lo que nos muestra que los colombianos siguen demandando la atención presencial, y esto puede ser debido a la falta de una cultura financiera.

En la era digital las personas quieren acceder a sus productos y servicios financieros de una forma más rápida y ágil, por lo cual los bancos compiten en sacar nuevos productos para satisfacer estas demandas. El internet y los dispositivos móviles han sido un gran aliado para el proceso de digitalización de los bancos, y la eliminación de barreras de entrada a los clientes, ya que no es necesario acercarse a una oficina bancaria para poder obtener un producto financiero, disminuyendo y/o eliminando los desplazamientos a las mismas, lo cual ha ayudado para incrementar el número de personas con algún producto financiero. (Toloba & Del Río, 2017)

La digitalización del sector bancario también ayuda a aumentar los índices de bancarización (Tafur Saiden, 2009) define la bancarización como “(...) el grado de profundidad financiera como el acceso a los servicios financieros formales: crédito, ahorro, seguros, transferencias de valores y pagos” (p.16), ya que con la tecnología se puede llegar a lugares geográficos donde los bancos no pueden llegar. La bancarización es importante para el desarrollo económico, ya que permite que las personas no solo pueden adquirir productos formales y legales del sistema

bancario, tales como el crédito y el ahorro, sino también un asesoramiento respecto a cada producto.

Datos para Colombia

Para el año 2019 en Colombia los bancos comerciales tenían cerca del 96% de sus oficinas ubicadas en las ciudades, mientras que solo el 4% estaban ubicadas en el sector rural, y el indicador de acceso a servicios financieros para el sector rural era apenas del 55.7%, frente al 90.4% en las ciudades (Banca de las Oportunidades, 2019), mientras que para junio de 2020 el indicador rural llegó a 57.2% con un incremento de 1.5 punto porcentuales, donde se puede observar una relación entre la cobertura del sector bancario con el nivel de acceso.

Según cifras de (Banca de las Oportunidades, 2020), en su reporte de inclusión financiera primer semestre 2020, a corte de junio de 2020 el 85.9% de la población adulta del país contaba con al menos un producto del sector bancario, es decir 31 millones de adultos, con un crecimiento de 3.4 puntos porcentuales con relación a diciembre de 2019 que se ubicó en 82.5%, mientras que el indicador de uso de productos financieros paso del año 2019 del 66% a junio de 2020 al 71.6% con un incremento de 5.6 puntos porcentuales.

Este incremento está relacionado a los programas de transferencia monetaria del Gobierno Nacional, ingreso solidario¹ y compensación del IVA², los cuales buscan llegar a 4 millones de hogares durante el 2020. El desembolso de estos se ha realizado a través del sistema bancario colombiano, por medio de las cuentas bancarias de las personas que están bancarizadas, mientras

¹ Es un programa de Transferencias Monetarias No Condicionadas (TMNC) para mitigar los impactos de la emergencia por el COVID-19, el cual va dirigido a 3 millones de hogares colombianos que no pertenecen a ningún programa social y se encuentran en situación de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad.

² Es una compensación a favor de la población más vulnerable para generar mayor equidad en el sistema del impuesto sobre las ventas (IVA), se tiene previsto que 1 millón de hogares se beneficien con la devolución del IVA.

que para las personas que no están bancarizadas se han realizado la apertura de cuentas a través de las diferentes entidades bancarias por medio de dispositivos electrónicos, mediante un proceso simplificado y digital. (Departamento Nacional de Planeación, DNP,2020), podemos observar como la digitalización del sector bancario sirve como un mecanismo de distribución de una política pública durante la actual emergencia sanitaria.

En Colombia existen tres productos de depósito diseñados para que su apertura y manejo se realice a través de medios electrónicos, estos son cuentas de ahorro de trámite simplificado, cuentas de ahorro electrónicas y depósitos electrónicos (Banca de las Oportunidades, 2019), para finales de 2019 en el país había cerca de 7 millones de estas cuentas de depósitos activas, 2.5 millones de depósitos electrónicos, 2.5 millones de cuentas de ahorro de trámite simplificado y 2.1 millones de cuentas de ahorro electrónicas, mientras que para junio del 2020 estas mismas cuentas llegaron a 16 millones, 8 millones de depósitos electrónicos, 5.4 millones de cuentas de ahorro de trámite simplificado y 2.4 millones de cuentas de ahorro electrónicas, según cifras de (Banca de las Oportunidades, 2020), se puede observar un incremento de 9 millones de cuentas durante el primer semestre de 2020, donde el mayor crecimiento se observa en los depósitos electrónicos que tuvo una variación de más del 200%.

Según cifras de (Superintendencia Financiera de Colombia, SFC,2020), durante la última semana del mes de octubre de 2020 del total de las transacciones bancarias el 38% de estas se realizaron a través de internet y banca móvil, 19% cajeros automáticos, 17% corresponsales bancarios, 16% datafonos mientras que solo el 10% se realizaron en oficinas físicas, lo que nos indica que los colombianos a pesar de que ya se levantaron las medidas de restricción de movilidad continua haciendo la mayoría de sus operaciones bancarias a través de medios electrónicos, desplazando las oficinas físicas al último lugar.

Con estas cifras podemos observar la importancia de la digitalización del sector bancario en Colombia durante la emergencia del COVID-19, ya que se ha podido mantener el desarrollo de la economía y también ha servido como un instrumento de distribución de la política pública social y un medio para aumentar los índices de bancarización en el país.

Conclusiones

Desde sus orígenes los bancos han brindado un servicio de salvaguardar el dinero, si bien a hoy esta función se mantiene, a través de los años el sistema bancario se ha transformado y adaptado a las necesidades de los consumidores. El sistema financiero ya no solo es un mecanismo para transferir el ahorro a la inversión, es un sistema que permite realizar transacciones cotidianas como el pago de un pasaje o inversiones en renta fija desde un dispositivo móvil.

La actual crisis mundial generada por el COVID-19 ha acelerado el proceso de digitalización de la economía mundial, lo cual ha sido indispensable para que las empresas puedan mantener su competitividad y de esta manera puedan continuar satisfaciendo las necesidades de sus clientes. El sector bancario ha usado este cambio tecnológico para ampliar sus portafolios de productos y servicios, lo que les ha permitido simplificar la manera en que se realizan las transacciones cotidianas como las transferencias y los pagos.

El desarrollo de internet y de los dispositivos móviles ha sido un gran aliado para la digitalización del sector bancario, permitiendo que barreras de entrada como la ubicación geográfica y el tiempo desaparezcan, ya que los bancos pueden ofrecer servicios las 24 horas del día y los 365 días del año, sin importar donde nos encontremos ubicados

Los desarrollos tecnológicos también han permitido que los temas financieros ya no sean solamente de la banca tradicional, empresas de tecnología están ingresando en este mundo ofreciendo nuevos servicios y productos financieros sin la necesidad de tener la estructura tradicional de un banco.

En Colombia podemos observar que la banca tradicional se concentra en las ciudades, dejando de lado el sector rural, lo que ha contribuido a los bajos índices de bancarización de este sector. Como se había mencionado anteriormente el uso de la tecnología puede ayudar a solucionar este problema ya que no es necesario que los bancos tengan que abrir oficinas en sitios apartados del país, ya que pueden llegar mediante el internet y los dispositivos móviles.

Durante el primer semestre del año 2020, los índices de bancarización en Colombia aumentaron llegando al 85.9%, esto en parte por los programas monetarios ingreso solidario y devolución del IVA creados por el Gobierno Nacional para afrontar la actual crisis sanitaria, los cuales se distribuyeron a los beneficiarios a través del sistema bancario haciendo uso de la banca digital y aplicaciones móviles.

Durante la actual crisis sanitaria se ha incrementado el uso de las transacciones digitales y aperturas de productos a través de medios electrónicos, para el primer semestre de 2020 en Colombia había activas cerca de 16 millones de cuentas diseñadas para que su apertura y manejo se realice a través de medios electrónicos. Aunque en Colombia actualmente no existen restricciones de movilidad se puede observar que las personas siguen haciendo sus transacciones bancarias a través de los medios digitales, dejando rezagado al último lugar las oficinas bancarias.

Bibliografía

- Avendaño, E., Pérez Lázaro, D., & Queizán, B. (2016). Medios de pago, seguridad e identidad digital. *PROQUEST*, 1-20.
- Banca de las Oportunidades. (2019). Reporte de inclusión financiera 2019. *Bogotá: Banca de las Oportunidades. Recuperado el día 16 de noviembre de 2020 de http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2020-07/Informe_RIF_2019.pdf*.
- Banca de las Oportunidades. (2019). Reporte de inclusión financiera 2019. *Banca de las Oportunidades. Recuperado el día 16 de noviembre de 2020 de http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2020-07/Informe_RIF_2019.pdf*.
- Banca de las Oportunidades. (2020). Reporte de inclusión financiera primer semestre 2020. *Bogotá: Banca de las Oportunidades. Recuperado el día 16 de noviembre de 2020 de http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2020-10/BDO_Reporte%20Semestral_0.pdf*.
- Benjumea Giraldo, A. M. (2016). Los retos de la banca móvil en la inclusión financiera en colombia. (*Tesis de Maestría, Universidad EAFIT*), Repositorio Institucional: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9087/AnaMar%C3%ADa_BenjumeaGiraldo_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Departamento Nacional de Planeación. (DNP,2020). Recuperado el día 20 de noviembre de 2020 de https://ingresosolidario.dnp.gov.co/documentos/Infografia_ingreso_solidario.pdf.
- Fanjul Suarez, J. L., & Valdunciel Bustos, L. (2009). Impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de las Empresas*, 15(1), 81-93.
- Fernández Torres, Y., Gutierrez Fernández, M., & Palomo Zurdo, R. (2019). ¿Como percibe la banca cooperativa el impacto de la transformación digital? *PROQUEST*, 1-29.
- Fine, C. (2016). Digitalización financiera: el community banking en la era de la disrupción digital. *PROQUEST*, 1-22.
- Girón, A., Shiota, V., & Vélez, D. (2018). Inclusión financiera y perspectiva de género. *PROQUEST*, 1 -26.
- González Páramo, J. M. (2017). Financial innovation in the digital age: challenges for regulation and supervision. *Revista de estabilidad financiera, Banco de España*, (32), 9-37. Recuperado el día 20 de noviembre de 2020 de https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/17/MAYO%202017/Articulo_GonzalezParamo.pdf.

- Massanell, A. (2016). La transformación de la banca: reorientación de los canales y servicios digitales. *PROQUEST*, 1-9.
- Pedreño Muñoz, A. (2017). La Digitalización y la economía global. Visión general. *Revista de Economía, Información Comercial Española*, (897), 9-22.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (SFC,2020). Recuperado el día 20 de noviembre de 2020 de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10103679>.
- Tafur Saiden, C. (2009). Bancarización: una aproximación al caso colombiano a la luz de América Latina. *Estudios Gerenciales*, 25(110), 13-37. Recuperado el día 21 de noviembre de 2020 de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/295.
- Toloba, C., & Del Río, J. (2017). La perspectiva de la digitalización de la banca española: riesgos y oportunidades. *Revista de estabilidad financiera, Banco de España*,(38), 79-97. Recuperado el día 21 de noviembre de 2020 de <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/20/mayo/es/Digitalizacion.pdf>.
- Vives, X. (2019). La banca frente a la disrupción digital. *PROQUEST*, 1-14.