



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.

**DIGITALIZACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA DURANTE
LA PANDEMIA 2020**

Autor:

Jenny Fernanda Ramos Pérez

Código: 342172

Universidad Católica de Colombia
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Administración Financiera
Bogotá
Noviembre 2020
RESUMEN

La era digital en Colombia hace sus mayores avances en medio de una pandemia, el confinamiento que trajo el COVID-19 para el primer semestre del 2020 afecto la economía, y trajo a todos los actores económicos la necesidad de transformarse, bancarizarse y abrir canales digitales. La inclusión financiera en solo seis meses obtuvo cifras históricas, lo que planeaba el Gobierno hacer en 2 años se logro en un corto periodo de tiempo; Son múltiples las opciones que trae el mundo digital facilitando la vida de los usuarios y permitiendo que la economía siga en movimiento, pero también de especial atención los retos que con esto se presentan.

Palabras clave: Bancarización, Pandemia, Digitalización, Fintech, Billeteras digitales, phishing.

**DIGITALIZACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA DURANTE LA
PANDEMIA 2020**

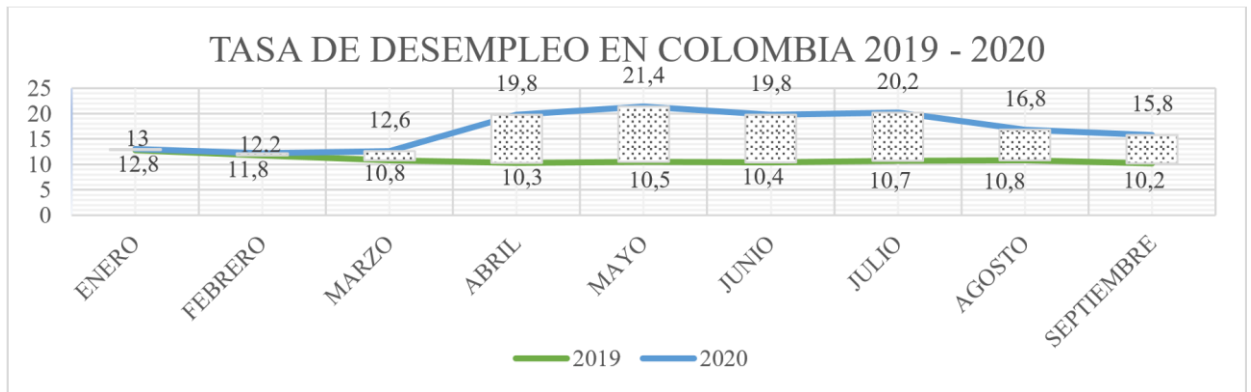
El gobierno nacional dentro del PND - plan nacional de desarrollo, para el periodo de gobierno del presidente Iván Duque 2018-2022, tenía como una de sus metas que la inclusión financiera en el 2022 llegaría al 85%; Dentro del reporte de inclusión financiera del primer semestre 2020 (Departamento de Planeacion Nacional; Banca de Oportunidades, 2020) los indicadores muestran que a Junio el índice ya estaba en 85.9% , cumpliendo la meta propuesta

con dos años de anticipación; según el reporte en el 2019 este indicador cerro en 82.5%, en solo seis meses aumento 3.4 puntos porcentuales lo que significa que durante el primer semestre del 2020 1.6 millones de colombianos ingresaron a los sistemas financieros, cifra que en años anteriores se alcanzaba en un poco más de un año. Es importante destacar como se lograron estas cifras en un corto periodo de tiempo y el efecto que la pandemia tuvo en la economía que impulso a que los colombianos se vieran en la necesidad de bancarizarse abriendo productos financieros y confiando en la tecnología.

En el 2020 el mundo está afrontando un desafío global intentando controlar la pandemia originada por el COVID-19 y las consecuencias sociales, políticas y económicas que se han derivado; las medidas tomadas en Colombia iniciaron con el decreto 417 del 17 de marzo del 2020 expedido por la Presidencia de la Republica, declarando la emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, y con el objetivo principal de contener la expansión del virus, por medio del decreto 457 del 22 de marzo 2020 se determinó un aislamiento preventivo obligatorio, el país comenzó un periodo de incertidumbre y un confinamiento de la gran mayoría de la población con excepciones en el sector salud, producción y distribución de bienes de primera necesidad.

Torres Garcia, Botero García, Londoño Sierra (2020), argumenta que los cierres de las ciudades y las cuarentenas obligatorias provocan una ruptura en la cadena de producción y abastecimiento, recortes en la prestación de servicios y ceses de todo tipo de actividades, lo que directamente afecta los ingresos económicos de los ciudadanos y la pérdida de confianza de los consumidores por temor a contraer el virus por medio del contacto con otras personas u objetos.

El efecto económico que tuvo el confinamiento en Colombia fue muy importante, la inactivación de muchos sectores provocó que la economía callera, muchas empresas al no



generar ingresos tuvieron que desistir de muchos de sus trabajadores y se generaron despidos masivos; durante el primer semestre del año el índice de desempleo aumentó considerablemente, según las cifras del (DANE - Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2020) el segundo trimestre fue el periodo que registró el mayor aumento.

DANE - Principales indicadores del mercado laboral - Boletín técnico mensual 2020

Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH)

En medio de todas las acciones que se han adoptado para reactivar la economía y con el objetivo de continuar en funcionamiento manteniendo las medidas preventivas pertinentes para evitar la propagación del virus, los sectores económicos, incluso el comercio informal y los ciudadanos del común, han tenido que efectuar cambios para adaptarse a esta nueva forma de vivir y poder llegar a sus consumidores y acreedores generando nuevamente confianza, respaldo y facilidad; El internet, las redes sociales, las plataformas virtuales y los canales financieros se convirtieron en aliados principales y promotores de la economía en medio de esta pandemia.

Vega Borda (2020), en la conferencia dada en el congreso internacional COFACES II, nos refleja un poco la realidad y la transformación digital que se ha sufrido en Colombia durante la pandemia, donde todos los sectores buscando sostener la economía del país, se vieron en la necesidad de generar medios para digitalizarse y utilizar de la tecnología como una herramienta de contacto entre todos los agentes económicos; Vega Borda, (2020) sostiene que las empresas que siguieron en funcionamiento tuvieron que invertir en tecnología básica dotando a su personal para que pudieran realizar la actividad a través de medios digitales, presentándose una migración acelerada al mundo digital.

La tecnología se convirtió en un medio para cumplir con todo tipo de obligaciones durante este periodo de recesión, los cambios tecnológicos han sido apresurados, lo que genera que las personas tengan una cultura de temor y desconfianza hacia lo digital, la tradición hace que los consumidores quieran hacer sus compras presencialmente y manejar su dinero en efectivo como lo afirma (Vega Borda, 2020); pero ante un cese de actividades como el sufrido en Colombia el segundo trimestre del año 2020, no solo basto con tener un producto de depósito financiero las personas tuvieron que aprender y adaptarse a hacer transacciones digitales.

El Mercado digital tomo fuerza, y muchos actores principales en la economía colombiana tuvieron que vincularse, Hoyos Estrada, Sastoque Gómez (2020), argumentan que la mayor participación en la economía colombiana la tienen las pymes y el comercio informal, un gran porcentaje de ellos con acceso a internet, redes sociales y comercio electrónico; las compras por internet y plataformas digitales aumentaron entre un 50 y 80% evidenciando el cambio en los hábitos del consumidor, así mismo la necesidad de alcance de estas audiencias por medio de la presencia digital de los oferentes. No solo se trató de comprar y vender por estos medios, los actores tuvieron que bancarizarse para poder realizar estas transacciones, adicional los subsidios

económicos que el gobierno generó para que tanto empresas como población de bajos recursos recibieran un alivio para sobrellevar la coyuntura; todos estos aspectos hicieron que la banca financiera obtuviera índices históricos de inclusión y que 1.6 millones de personas obtuvieran por primera vez un producto financiero.

Castro Badillo (2020), argumenta que en Colombia el ejecutor de la política de inclusión financiera, es la Banca de Oportunidades, un programa creado en el 2006 por el Gobierno Nacional y Bancóldex, se enfoca inicialmente en el acceso y uso de los productos financieros en el país, generan líneas de información, reportes estadísticos, educación financiera, proyectos de innovación y dinamización, ayudando al sector financiero a cubrir una mayor cobertura a nivel nacional. Según la información reportada por (Departamento de Planeación Nacional; Banca de Oportunidades, 2020) los depósitos electrónicos por medio de plataformas y billeteras digitales fueron los productos con mayor apertura durante el 2020, Arrastría Uribe (2020), vicepresidenta corporativa del grupo Bancolombia confirma que actualmente hay 14.533.000 clientes únicos distribuidos en las diferentes plataformas, las más representativas son Daviplata, Nequi, Bancolombia a la mano, MOVII, Dale, y cinco entidades más de depósito de bajo monto antes llamadas cuentas de trámite simplificado.



Ilustración 1- (Castro Fredy 2020) La inclusión financiera en la era digital, billeteras y servicios de pago, presentación Congreso Internacional COFACES II

Arrastría Uribe (2020), menciona que las plataformas digitales, ofrecen una vinculación simple para generar seguridad a sus clientes utilizan biometría, permitiendo que solo con el registro de una huella y un dispositivo móvil de confianza se pueda acceder a los servicios ofrecidos; Este tipo de medios digitales cuentan con una gran cantidad de productos financieros como recaudos, plataforma de pagos, generación de códigos QR, bolsillos de ahorro, pequeños préstamos, tarjetas de crédito virtuales e incluso la posibilidad de pagar servicios públicos y hacer recargas a operadores móviles, todo con tarifas razonables, fácil manejo y sin la necesidad de ir a una oficina bancaria.

Las billeteras virtuales o *Fintech* son de las plataformas de depósito electrónico con más actividad durante la pandemia, un artículo publicado por (Colombia FINTECH, 2020) ubica a Colombia como el tercer país con mayor mercado Fintech en latino América, después de México y Brasil, el éxito radica principalmente en que es un mercado incluyente, consumidores y pymes pueden acceder fácilmente a este tipo de productos así no estén bancarizados o no cuenten con un producto en una entidad financiera. Agudelo González, Giraldo Giraldo (2020), nos argumentan que la primera billetera en funcionar en Colombia fue lanzada al mercado en el 2016 por el banco BBVA denominada BBVA wallet, la cual no solo funcionaba a nivel nacional también permitió que los usuarios pudieran hacer transferencias internacionales, lo que refleja que en solo 4 años este tipo de productos han tomado fuerza e inundado mercados.

El sector bancario durante el 2020 también ha tenido que acelerar su transformación digital, Miranda Hamburger (2020), director del periódico el portafolio argumenta que la banca móvil en el 2019 contribuía el 6% de las operaciones monetaria y para el año 2020 esta cifra se ha elevado al 20%; aunque las Fintech y billeteras digitales no son en su totalidad creadas y

administradas por el sector bancario, los productos que más se destacan en este mercado sí, las cifras al cierre del 2019 mostraban a Davivienda como el banco más innovador, por la masiva presencia de usuarios en sus billeteras, 5.9 millones de personas registradas en Daviplata y 185mil en Davipay; por su parte Bancolombia con su producto Nequi manejaba 1.3 millones de usuarios (Lorduy, 2019).

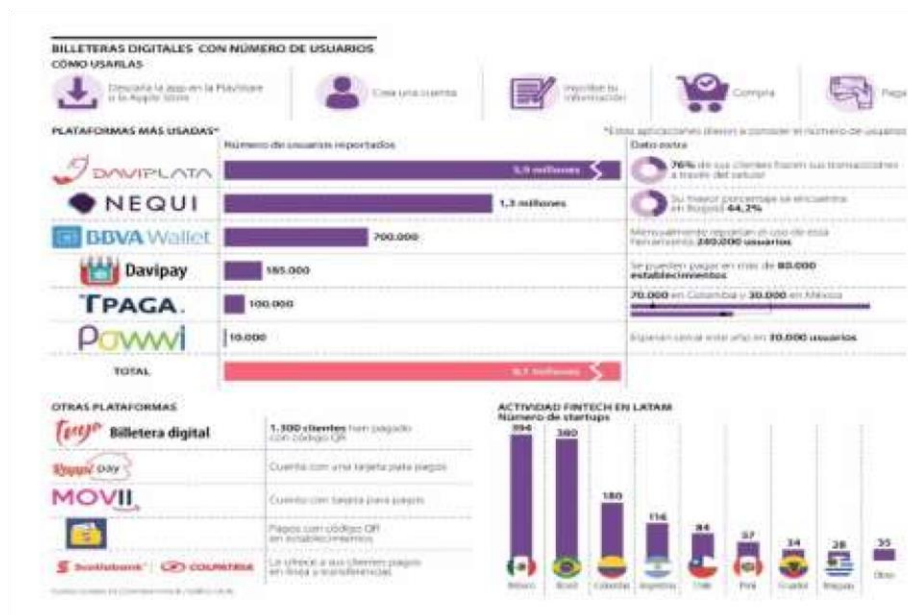


Ilustración 2- La República – Finanzas personales - Más de ocho millones de personas usan billeteras digitales en Colombia (Johana Lorduy, 2019)

Como muestra la ilustración anterior de la página web del periódico “La república”, acceder a este tipo de productos financieros es muy sencillo, desde un smartphone solo descargando una aplicación y registrando los datos se crea una cuenta, con ella se tiene acceso para poder comprar, pagar y recibir depósitos, muchas veces solo con un número de línea de telefonía móvil que se registre pueden hacerse operaciones. Las cifras mencionadas por La república hacen referencia a un periodo antes del efecto económico de la pandemia, donde las billeteras móviles estaban tomando fuerza, Castro Badillo (2020), afirma que para Junio del 2020

el crecimiento ya iba por encima de 5.3 millones de usuarios en este tipo de productos; el sistema financiero tradicional como cajeros, oficinas y datafonos en el periodo de recesión han tenido que dar paso a la banca móvil, la atención por internet y el fortalecimiento de los corresponsales bancarios como lo argumenta (Miranda Hamburger, 2020).

Otro suceso importante que contribuyó al aumento del indicador de inclusión financiera fueron los programas de transferencias monetarias del Gobierno nacional, con el objetivo principal de que los hogares colombianos con más bajos recursos mitigaran la situación económica durante el confinamiento, se implementaron los programas de ingreso solidario y compensación de Iva. (Departamento de Planeación Nacional; Banca de Oportunidades, 2020) Dentro del reporte de Inclusión financiera del primer semestre 2020 destacan este suceso importante, donde muchos beneficiarios, principalmente personas de bajos recursos, tuvieron que abrir un producto financiero para poder recibir el beneficio del gobierno y otros hacer uso de productos de depósito inactivos.

El ingreso solidario, constituye una transferencia monetaria por \$160.000 mensuales y según el reporte de inclusión financiera entre el periodo de Abril y Junio 2.612.917 hogares se vieron beneficiados con las transferencias mensuales. La primer transferencia en Abril fue a 1.390.463 hogares que contaban con productos financieros activos, inmediatamente para ampliar el beneficio, el gobierno comenzó a incentivar la bancarización por medio los depósitos digitales; para terminar con el proceso según (Departamento de Planeación Nacional; Banca de Oportunidades, 2020) se realizó lo que llamaron “toma de municipios” buscando llegar a la población beneficiaria que aún no recibida la ayuda, se dispersaron los recursos por medio de entidades financieras y corresponsales bancarias que a su vez incentivaban a los usuarios a la

apertura de productos financieros. La compensación de IVA, consiste en una compensación bimestral de \$75.000 a un millón de hogares en situación de pobreza o pobreza extrema, principalmente esta transferencia se realizó entre marzo y Abril por Daviplata a 233.250 beneficiarios, Según la Banca de Oportunidades con este programa 87mil personas reactivaron o abrieron un producto financiero.

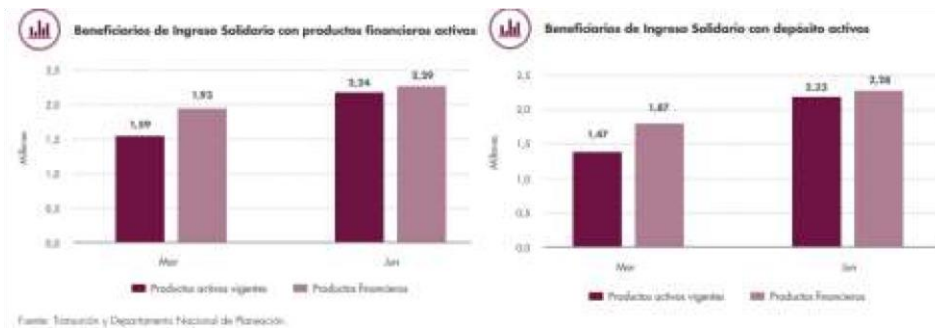


Ilustración 3 - Reporte de Inclusión Financiera - primer semestre 2020 - INGRESO SOLIDARIO

Las transacciones por internet cada día suman más servicios al portafolio, ahora se puede pagar facturas, recibir y hacer transferencias, realizar compras internacionales, comprar tiquetes y reservar hoteles para viajes, comprar entradas a conciertos y eventos, pagar deudas y obligaciones, hacer mercado, acceder a catálogos de compras de todo tipo de bienes, agendar citas, consultas médicas y acceder a tramites con entidades, el salto que dio la digitalización durante el 2020 fue importante, cada vez con procesos más automatizados y con alcance de todo tipo de personas.

Castro Badillo (2020), menciona las herramientas que se involucran en el proceso de comercio electrónico para realizar compras y ventas, la mayoría de las tiendas online manejan un

carro de compra o botón de pagos, el cual para el oferente permite el recaudo de recursos que son depositados en cuenta de ahorros, corriente o digital, según corresponda; y para el comprador permite realizar el pago con tarjetas de crédito, débito con CVV, tarjetas virtuales o e-card, o servicios con plataformas de pago como PSE, Paypal, Pay-u, Mercado de pago; con la facilidad de que el consumidor solo invierte unos minutos sin necesidad de desplazarse, lo que genera comodidad, facilidad, ahorro de tiempo y dinero.

Las transacciones digitales aumentaron exponencialmente y al mismo tiempo el fraude digital, haciendo necesario que junto con la inclusión también se promueva la educación financiera, buscando que los usuarios sean más precavidos con el uso de la información y tengan cuidado al ingresar a sitios web para realiza las compras. Un artículo del periódico (Portafolio, 2020) revela cifras del centro cibernético de la Policía Nacional, donde los delitos informativos en el primer semestre 2020 tuvieron un aumento del 59% respecto al año anterior; son diversas las modalidades que utilizan los ciberdelincuentes para engañar y robar la información financiera y personal de los usuarios, un estudio realizado por “TransUnion” encontró que un gran número de consumidores manifiestan haber sido estafados por medio de: falsas recaudaciones de fondos para caridad, subsidios o ayudas al desempleo ficticios, vacunas, medicamentos o pruebas de COVID-19, ventas de seguros, compras de mercancías en sitios no seguros, clonación de tarjetas y principalmente por “phishing”.

La franquicia de tarjetas (Visa, 2020) describe el “phishing” como una modalidad de engaño para conseguir la información bancaria de los usuarios, puede presentarse por medio de enlaces o archivos en correos electrónicos, donde generalmente el remitente no coincide con el dominio o la escritura presenta inconsistencias ortográficas, utilizando nombres de empresas reconocidas; llamadas telefónicas a nombre de entidades financieras solicitando información

bancaria; mensajes de texto ofreciendo descuentos desproporcionales o realizando algún tipo de cobro; y las redes sociales con solicitudes de personas no conocidas o publicaciones que redirigen a otras paginas donde se solicita información personal. Son múltiples los medios de estafa que se presentan en el mundo digital, principalmente atrayendo victimas con publicidad engañosa e información falsa que circula por la web.

Dentro de las recomendaciones de seguridad que promueve la Banca de oportunidades y los programas de educación financiera, se encuentran: que las transacciones se realicen en dispositivos y con redes confiables, los portales web sean conocidos y a la hora de hacer un reclamo el vendedor sea de fácil acceso, las claves para los servicios financieros sean robustas y se cambien periódicamente, se active todo tipo de alertas y notificaciones que se realicen con los productos financieros, no abrir publicidad, link o anuncios y no suministrar información. Según el periódico (Portafolio, 2020) el crecimiento importante de las herramientas de digitalización aumenta el riesgo, es indispensable invertir en la seguridad de la información, en especial las empresas deben estar preparadas para mitigar el riesgo y detener los ataques cibernéticos evitando posibles pérdidas.

Aunque el avance de bancarización e inclusión financiera ha sido muy significativo en el país, las entidades financieras, el gobierno nacional y los usuarios tiene varios retos y obstáculos que superar; uno de ellos es que las personas que durante este periodo hicieron apertura de un producto financiero creen cultura de su uso y se mantengan activos; el (Banco Mundial - BIRF + AIF, 2018) resalta que se debe garantizar el acceso a los servicios financieros de las zonas rurales y poblaciones difíciles de escasos recursos, según Miranda Hamburger (2020), la bancarización ayuda a combatir la pobreza acabando con los prestamos informales y tasas de interés de usura

llamados “gota a gota”, ya que abre acceso al mundo financiero a todas las personas; se debe proporcionar educación financiera ya que en un mundo bancarizado es importante que los usuarios tengan conocimiento de los beneficios y riesgos de las transacciones electrónicas, que sepan hacer uso adecuado de sus productos financieros sin necesidad de llegar a cometer excesos que los obligue a incumplimientos y a una mala calificación afectando su historial crediticio; con educación y precaución se debe buscar reducir el fraude digital y en esta era con un enemigo poderoso que se adhiere al contacto el uso de efectivo o plásticos por necesidad se debe disminuir.

El cambio es inevitable, el espacio digital ya hace parte de la economía del mundo, la tecnología transformo la cultura comercial, cada vez se abren más posibilidades para ofertar y demandar, más canales de acceso y comunicación; los tramites se redujeron y facilitaron, sin filas ni contacto; los sistemas financieros tradicionales y el comercio en general, se tuvieron que adaptar y preparar para los cambios con un consumidor cada día más exigente. Esta en manos de todos los agentes que intervienen en las transacciones digitales ser precavidos y generar seguridad, cerrándole la puerta a quienes intentan deslegitimar estos recursos. Vega Borda (2020), argumenta que la tecnología mal usada permite la entrada a fraudes cibernéticos, robo de datos y filtración de información; pero la tecnología bien usada sirve para desarrollar y proporcionar al cliente lo que necesite para hacer su vida más fácil. La tecnología no es mala, solo se debe hacer buen uso de ella.

Referencias

Agudelo González , P., & Giraldo Giraldo, S. P. (2020). *CONOCIMIENTO Y USO DE LAS*

BILLETERAS VIRTUALES EN EL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA “SEDE ITAGÜÍ”

2. Medellín: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.

Arrastría Uribe, M. C. (23 de Octubre de 2020). *Grupo Bancolombia*. Obtenido de La inclusión financiera, una perspectiva de crecimiento en medio de una crisis mundial:

<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/capital-inteligente/actualidadeconomica-sectorial/inclusion-financiera-colombia-2020>

Banco Mundial - BIRF + AIF. (20 de Abril de 2018). *bancomundial.org*. Obtenido de Inclusion Financiera: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/inclusion-financiera/overview>

Castro Badillo, F. H. (19 de Octubre de 2020). Avances recientes de la inclusión financiera en Colombia - Banca de Oportunidades. *Congreso Internacional COFACES II*.

Colombia FINTECH. (8 de Septiembre de 2020). *colombiafintech.co*. Obtenido de Colombia se posiciona como el tercer hub de Fintech en Latinoamérica: Finnovista:

<https://www.colombiafintech.co/novedades/colombia-se-posiciona-como-el-tercer-hub-de-fintech-en-latinoamerica-finnovista>

DANE - Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2020). *Boletín Técnico; Principales indicadores del mercado laboral*. Bogotá : Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

Departamento de Planeación Nacional; Banca de Oportunidades. (2020). *REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 - PRIMER SEMESTRE*. Bogotá: Punto Aparte Editores. Hoyos Estrada, S., & Sastoque Gómez, J. D. (2020). Marketing Digital como oportunidad de digitalización de las PYMES en Colombia en tiempo del Covid – 19. *Revista Científica Anfíbio*, 39-46.

Lorduy, J. (12 de Noviembre de 2019). *La republica*. Obtenido de La republica, finanzas personales: <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/mas-de-ocho-millones-depersonas-usan-billeteras-digitales-en-colombia-2931216>

Miranda Hamburger, F. (18 de Agosto de 2020). Más bancarización en pandemia. *portafolio*.

Portafolio. (15 de Septiembre de 2020). *portafolio.co*. Obtenido de Delitos informáticos, la otra pandemia en tiempos del coronavirus:
<https://www.portafolio.co/economia/delitosinformaticos-la-otra-pandemia-en-tiempos-del-coronavirus-544642>

Torres Garcia, A., Botero García, J., & Londoño Sierra, L. J. (28 de Marzo de 2020). *El reto mundial del covid-19 y un escenario desconocido para el desarrollo de políticas públicas*. Recuperado el 30 de Oct de 2020, de Efectos económicos y sociales por COVID-19 y alternativas de política pública:
<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/COVID19/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2020/AnalisisEfectosEconomicosCovid19.pdf>

Vega Borda, M. I. (21 de Octubre de 2020). Gestión de servicio al cliente en la era pospandemia. *Congreso Internacional COFACES II*.

Visa. (02 de Junio de 2020). *visa.com.co*. Obtenido de Prevención de fraude digital:
<https://www.visa.com.co/soporte/consumidores/seguridad/prevencion-fraudedigital.html#5>