



## Atribución 2.5 Colombia (CC BY 2.5 CO)

This is a human-readable summary of (and not a substitute for) the [license](#). [Advertencia.](#)



### Usted es libre de:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

**Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente.



La licencianta no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

# LA IMPORTANCIA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL EN LA ACTUALIDAD

Angie Daniela Gaitan Castaño

Neisy Alexandra Babativa



Especialización Administración Financiera

Facultad de ciencias económicas

Universidad Católica de Colombia

Bogotá

2020

## **LA IMPORTANCIA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL EN LA ACTUALIDAD**

Para dar apertura a un tema como lo es la inclusión financiera en la era digital es importante remontarnos a los años de 1870 – 1975 cuando nace la primera oficina bancaria en Colombia del Banco de Bogotá o cuando tenemos las primeras redes de cajeros automáticos de Bancolombia, para entonces el estilo de vida de los colombianos y la economía era primitiva y completamente dependiente de las transacciones manuales. En aquel momento las personas naturales y las empresas debían invertir gran cantidad de tiempo y recursos para realizar los pagos de sus obligaciones o para acceder algún producto financiero, entre ellos algo tan elemental como lo es el pago de un servicio público. Gracias al nacimiento de estas oficinas y redes, se dan los primeros pasos a la transformación financiera del país, dando alcance a más personas al portafolio bancario. Sin embargo, una de las barreras más grandes ha sido poder realizar gestión del cambio sobre la mentalidad de aquellos que provienen de la era manual y le temen a lo que no es dinero en efectivo, ya sea porque piensan que las transacciones quedan mal realizadas o porque los fraudes electrónicos cada vez son más frecuentes en el mundo digital; esta barrera es más evidente en el reporte de inclusión financiera del año 2019 que presenta la Asobancaria, pues para el año 2008 solamente el 55,5% de la población adulta tenía vida financiera en alguna de las entidades. Este obstáculo es alimentado por el alto número de personas que laboran de manera informal, la negativa que se tiene frente a los pagos por cuotas de manejo o retiros y adicional a esto por los delitos electrónicos a los que está expuesto el mundo financiero digital.

Ahora bien, han pasado 22 años desde que nació la primera transacción para realizar pagos por internet (año 1998) por lo que, al comparar este tiempo con las edades de las personas con

mayor acceso a productos financieros, encontramos que los jóvenes entre 18 y 24 años ya tienen una participación del 71,3% en los accesos a los productos financieros y por ende vida financiera activa, en 1998 este comportamiento no existía en esta población.

Cuando hablamos de la inclusión financiera debemos resaltar el significado que esto toma sobre las personas naturales y empresas en la actualidad, ya que tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades, como lo son las transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados entre otros, representan mayores oportunidades de avance económico para el país y para quienes requieren capital de emprendimiento.

Tener acceso a una cuenta de ahorros es un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, desde este tipo de productos se pueden realizar diferentes transacciones y les permite a las personas generar depósitos de dinero, enviar y recibir pagos, dando paso a un comportamiento financiero que a la final es tenido en cuenta por las entidades bancarias a la hora de dar acceso a otros servicios financieros. De acuerdo a las cifras reportadas por la Asobancaria en el año 2019, los indicadores de acceso por productos, muestran que las cuentas de ahorro tienen una de las mayores penetraciones dentro del portafolio financiero en todos los rangos de edad y dentro de este se puede observar que de los jóvenes entre 18 y 24 años apenas el 60,7% cuenta con este producto financiero, un indicador bajo frente a los adultos de 40 a 64 años quienes lideran esta participación con un 82,5%; explicar este comportamiento resulta fácil en tiempos de pandemia, ya que existen variables tales como, la mesada pensional y los accesos a los subsidios del gobierno que han obligado a las personas naturales a tener una cuenta de ahorro para acceder a ellos.

De acuerdo al periódico El Tiempo la emergencia sanitaria trajo consigo la transformación de la banca expresando “Al 7 de abril de 2020 se pagaban por ventanilla 300.331 mesadas

pensionales, cifra que se redujo 66,2 por ciento, hasta 101.353, al 12 de junio pasado, en consecuencia, de esto, entre enero y abril del presente año se abrieron más de 2,1 millones de cuentas de ahorro, 600.000 más que en igual periodo del 2019, un crecimiento del 39,2 %,”. Por supuesto, este aumento en la bancarización genera impactos positivos en la economía colombiana, pues las personas y las empresas podrán realizar el pago de sus obligaciones de manera más rápida, mejorando los indicadores de cartera de muchos sectores.

Así mismo, las decisiones tomadas por el gobierno de congelar las obligaciones financieras a raíz de la emergencia por Covid-19, llevaron a un aumento significativo de los depósitos en las cuentas de ahorro, mostrando un crecimiento de cinco veces más en comparación al año anterior según informes de la Superintendencia Financiera. Esta conducta puede obedecer a que el estilo de vida en confinamiento hace que las personas reduzcan sus gastos, no se movilicen en transporte público, se abstengan de incurrir en gastos innecesarios y sobre todo que ahorren la cuota de sus obligaciones congeladas; Cabe resaltar que “Colombia obtuvo unos de los mejores resultados en las encuestas del Fondo Monetario Internacional (FMI) arrojando un mayor número de ahorradores y prestamistas en comparación a otras economías latinoamericanas como la de Perú” (según Informe de Asobancaria Pag 63).

Ahora bien, si profundizamos en los cambios que ha generado la emergencia sanitaria, vemos la notable transformación en el estilo de vida transaccional en todos los mercados, minoristas y mayoristas, pues el simple hecho de no poder salir a vender sus productos o a realizar compras, los ha impulsado al mundo entero a tomar como herramienta de trabajo principal el internet; como consecuencia de esto, las personas se han visto obligadas a acceder a los productos financieros para realizar estas transacciones; de acuerdo a las cifras de la Asobancaria, tan solo

para el segundo semestre de años 2019 ya habíamos crecido a 6,2 transacciones por adulto mientras en el primer semestre solo alcanzábamos un 5,3 así mismo el monto de las transacciones para este periodo llego a ser de 2,4 millones por adulto a comparación del 1,9 al semestre anterior. En línea con este comportamiento, podemos destacar el tipo de transacción que viene en aumento, según la Superintendencia financiera de Colombia los giros se encuentran punteando la mitad de los movimientos con un 49,3% dentro del total, seguido a este ítem, tenemos los depósitos con un 26,3%, es de resaltar que (González, 2020) también disminuyo considerablemente los costos operativos así lo expreso Liliana Vázquez Vicepresidenta de desarrollo de productos y canales de Bancolombia. De la mano con lo anterior, vemos que se avecinan estrategias conjuntas del sector bancario que aprovechan estas eficiencias para impulsar la inclusión financiera reduciendo los costos de los servicios en la banca en cuanto a las cuotas de manejo, valores en sus transacciones o incluso se podría llegar a pensar en la reducción de tasas de interés en algunos productos. Así mismo, este aumento en la bancarización trae un potencial importante para el sector financiero, ya que más personas podrán mostrar vida credencia y acceder al portafolio bancario, podríamos decir que se creo un impulso a la economía futurista.

Hoy en día, los servicios financieros han permitido que en la situación económica actual se mitiguen riesgos en el mercado, esto gracias al avance tecnológico que evidentemente es una herramienta imprescindible para la supervivencia de la sociedad en estos tiempos, ya que ha demostrado que incorporar prácticas relacionadas con el mundo digital.

Por ello, garantizar que las personas de todo el mundo puedan tener acceso a una cuenta de transacciones es el centro de atención de la Iniciativa de Acceso Universal a Servicios Financieros

para 2020 (UFA2020) del Grupo Banco Mundial (GBM), ya que impactan positivamente en los usuarios; razón suficiente para recurrir 100% a la inclusión financiera.

En estos momentos de pandemia COVID-19 este concepto abarca la gestión de una contingencia global para empresas, trabajadores y hogares lo que ha permitido que el 85,9% de los colombianos hayan accedido a por lo menos un servicio financiero formal, esto de acuerdo con el más reciente reporte de inclusión financiera elaborado por Banca de las Oportunidades. En otras palabras, el mundo cambió para el sistema financiero por consiguiente el rápido desarrollo y la adopción de soluciones financieras digitales han minimizado las interacciones humanas lo que ha limitado la propagación del virus.

Por otro lado, la inclusión financiera garantiza que el acceso y los servicios de la banca lleguen a las poblaciones difíciles de alcanzar, tanto a las mujeres y los pobres de las zonas rurales; como lo mencionaba el Doctor Fredy Castro Economista del Banco de oportunidades en una de sus charlas, el propósito principal es que todos los productos financieros sean útiles y pertinentes para que se adapten a las necesidades de todos los usuarios en el territorio nacional.

Colombia es uno de los países con mayor potencial en inclusión financiera. Así lo destaca un reciente estudio de EY, denominado “Innovación en la inclusión financiera”, lo que refleja este informe es que Colombia es una economía potencial para fomentar la inclusión financiera a través del uso de tecnologías innovadoras y el desarrollo de políticas que permiten incrementar el número de personas y empresas que ingresen a los sistemas bancarios.

Por lo tanto, es necesario impulsar una mayor inclusión que no solo genere beneficios económicos considerables, sino también que aumenten el PIB en las grandes economías en desarrollo, ya que esto incrementará los ingresos bancarios alrededor del mundo. La apuesta en la

inclusión financiera actualmente debe basarse en la educación financiera de aquellos que aún no han logrado ingresar al sistema”, asegura MartinSoubelet, socio de EY Colombia

Del mismo modo es importante cuantificar que tan relevante es este tema para quienes aún no están inmersos en él, puesto que son muchas las ventajas que las tecnologías financieras presentan frente al sistema financiero actual, como costos más reducidos, menos comisiones, y acceso a la información más fácil y rápido, asimismo, son una herramienta muy útil para la toma de decisiones y según cifras presentadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, al finalizar 2018 cerca de un millón de empresas tenían al menos un producto financiero formal lo que permite analizar los beneficios que trae la misma, es indispensable fomentar un incremento en los usuarios para que se animen a participar en los procesos económicos, utilizando tecnologías, como por ejemplo el pago a través del celular, o el aumento en las compras en línea.

No obstante, para el Banco de la República de Colombia, “la inclusión financiera es un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico en la medida en que permita reducir de manera efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas”. De acuerdo a esta definición también se puede analizar que el mundo digital juega un papel significativo, tan pronto las herramientas tecnológicas son utilizadas atraen clientes de banca, para la mejora de concesión del crédito, o para optimizar transacciones económicas en la sociedad.

Para sintetizar la información anterior y de acuerdo a mencionado por la Cámara de Comercio de Bogotá en el Diagnóstico de la inclusión financiera empresarial en Colombia de Julio del 2020, la inclusión financiera ha tenido una tendencia creciente en los últimos años en



Colombia. En efecto, el número de firmas con al menos un producto financiero pasó de más de 680.000 en 2014 a cerca de 950.000 en 2018, un aumento de 9,0% promedio anual, lo cual indica que ha tomado fuerza el tema para quienes en algún momento manejaron el sistema financiero tradicional, por otro lado, la dinámica de la inclusión financiera plantea la necesidad de promover las iniciativas dirigidas a garantizar un mayor uso de los productos financieros entre los empresarios colombianos, igualmente resulta necesario fortalecer las políticas públicas encaminadas a fomentar la formalización empresarial y los programas de educación financiera empresarial para todas las personas.

En el contexto actual donde se habla de la inclusión financiera existe el Fintech que se enfoca en la digitalización de productos y servicios financieros tradicionales, en pocas palabras es una presentación electrónica de aquellos productos o servicios financieros convencionales, lo que posibilita una expresión de la economía colaborativa, tratándose de iniciativas que emplean las tecnologías de la información y las comunicaciones para ofrecer y prestar servicios de forma directa al cliente, por ende "Hoy en día las personas ya no están buscando ir a una sucursal, ya no están buscando ir a un medio digital, sino que quieren utilizar los canales y plataformas independientes con agilidad para cada proceso", afirma Tiago Spritzer, director ejecutivo de Tecnología de Citibanamex.

Para el estudio de EY, denominado "Innovación en la inclusión financiera", si el Gobierno y el sector financiero implementan avances tecnológicos, reducirían "drásticamente el costo de servir a diferentes segmentos no bancarizados" y los bancos podrán impulsar su expansión y desarrollo, con producción de mayor rentabilidad, clientes e ingresos. Se desprende de lo anterior mencionado que retoñan los grandes e importantes avances de la inclusión financiera en Colombia,

ya que actualmente es vital contar con servicios financieros a la mano, sin importar la edad, generó, sexo o estrato socioeconómico.

Con certeza el futuro estará lleno de alternativas digitales que aún no alcanzamos a imaginar, pero que nos seguirán facilitando la vida, esta frase real la menciona el director de Banca de las Oportunidades y con ella se puede replantear el sistema financiero habitual, existen oportunidades que el gobierno colombiano no puede desaprovechar, la pandemia actual ha dejado muchas reflexiones, entre ellas que la banca debe transformarse, no solo digitalizarse, así lo concluye Adriana Molano Rojas, experta en transformación digital, quien expone que actualmente se enfrentan desafíos abismales el sector bancario; por consiguiente el enfoque reactivo de la digitalización no es suficiente para atender los mercados de la cuarta revolución Industrial y se requiere pensar en la complejidad de los diferentes escenarios financieros. Sin embargo, según Liliana Vásquez Uribe, vicepresidenta de Desarrollo de Producto y Canales Bancolombia, el movimiento en los canales digitales se incrementó significativamente. “En términos generales, se incrementó 98% las transacciones en la app de personas. Además, se incrementó 23% los corresponsales bancarios”. Por lo consiguiente es necesario precisar los esfuerzos públicos y privados orientados a fortalecer, entre otras cosas, la institucionalidad y la estabilidad económicas.

## **CONCLUSION**

Después de realizar un análisis descriptivo con énfasis fundamental en los reportes de inclusión financiera, datos del Departamento Nacional de Planeación, información del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, entre otras instituciones confiables,

podemos verificar que el Acceso y Uso de servicios Financieros en Colombia, si ha contribuido al desarrollo Económico y se observa una relación directa donde por medio de la captación de recursos en el ahorro de las familias, se asigna a través del crédito a las mismas familias y empresas para luego convertirlos en inversiones en vivienda o en crecimiento empresarial.

La actividad bancaria tuvo un impacto positivo en el desarrollo económico de Colombia en un periodo desde 1870 hasta la actualidad es de esta manera que se percibe la relación entre la bancarización y el crecimiento económico; a pesar de las falencias en torno a la medición de la bancarización, se ha evidenciado un mejoramiento en la calidad de vida de la población colombiana, pero todavía hay mucho por hacer, ello confirma reafirma la posición de la investigación.

Evidencias al respecto, en su mayoría teóricas, confirman la relevancia del sistema financiero en el alcance de un desarrollo económico ideal, se hace evidente que los mercados incluyentes financieramente hablando, contribuyen de manera positiva al desarrollo, se sabe que por medio de la digitalización los bancos se esfuerzan por permanecer al día en cuestión de innovaciones y actualizaciones tecnológicas, de esta manera se ha creado en los usuarios la tendencia de mayor utilización del crédito en pro de la búsqueda de bienestar además, en concordancia con el aprovechamiento de distintos programas de inclusión favorecedores.

El sistema financiero Colombia cuenta con una preparación adecuada para recibir retos, no indica esto que se considere en su mejor punto en cuanto a inclusión, pues hay mucho camino por recorrer, pero si se deben asumir nuevos desafíos, debe estar presente el ideal de generar un mayor crecimiento económico en el país, buscar métodos de impulso, indagar sobre mas variables

determinantes, buscar siempre ofrecer una mejor calidad en todo, todas estas iniciativas y más, lo que hacen es influir positivamente por medio del empoderamiento en las empresas, éstas buscarán competitividad y se verá reflejada en la inversión con la intencionalidad de cubrir las necesidades, de la misma manera pasa en los hogares y en las personas, cuando están en pro de satisfacer una necesidad, se crean vínculos y se cumplen exigencias de tal forma que se pueda entrar en el sistema.

Las inversiones, sea en vivienda en los hogares o en expansión o demás catalogaciones, en las empresas, conllevan sin lugar a dudas a un aumento del empleo, un aumento del empleo disminuye el índice de pobreza y por ende refleja un crecimiento económico.

Se plantea la intervención por parte del estado y de instituciones financiera de toda índole, para que con una profundización en temas como la normatividad en la promoción de las PYME (pequeñas y medianas empresas), ventajas ofrecidas a emprendedores, garantías en seguros y micro seguros, capacitaciones en torno a la inclusión financiera y los deberes de los ciudadanos como receptores de bienestar, son diversos los temas que pueden ser de gran ayuda para la población, con estrategias claras y aplicación de la misma de manera efectiva, se verán reflejados los efectos positivos de programas de aumenten el acceso y el uso a servicios financieros en busca de una mejor calidad de vida en Colombia.

En cuanto al acceso a los servicios financieros, se hacen notar unos fundamentos en medio de la investigación que generan la intención de proponer soluciones hacia ellos: la importancia de la educación financiera como pilar clave en la inclusión financiera y el proceso de bancarización; la calidad en la profundización financiera que se refiere que si hay una buena cantidad de productos

financieros, estos a su vez solucionen efectivamente necesidades (ahorro, seguro y crédito) de los agentes; certeza en los cajeros corresponsales, banca móvil, etc., como medios facilitadores y creadores de acceso en una población; la rentabilidad de los productos oferentes para las entidades oferentes de productos financieros, ya que así se establece una sustentabilidad económica en Colombia.

Es importante establecer parámetros en la realización de productos financieros para su posterior oferta ya que todos los sectores y todos los determinantes del acceso, con sus respectivas barreras, son de diferente análisis cada uno y si hay brechas importantes en este aspecto.

Una importante postura radica en la importancia de la transparencia en la información, además del correcto acompañamiento y protección del consumidor, una buena educación financiera para una bancarización e inclusión financiera, generará efectos en el desarrollo económico.

En cuanto al uso de servicios financieros, las recomendaciones surgen en torno a los desafíos a enfrentar las entidades financieras, entre estas se busca la disminución del costo de los servicios financieros a poblaciones sin mucha cobertura, por medio del uso de la tecnología se pueden crear canales más directos para los agentes a la hora de necesitar servicios financieros; otro factor determinante en el uso es lo que se refiere a la calidad y calidez en la atención en oficinas, se ha perdido un poco la importancia dada a las mismas debido al impacto de los corresponsales bancarios como motor de la inclusión financiera.

El aseguramiento a los agentes de la continuidad de los servicios ofrecidos es genera desconfianza, un ítem esencial en la inclusión financiera. En lo que respecta al impulso del

desarrollo financiero, las propuestas generadas son basadas en las evidencias destacadas, sin lugar a dudas, promover la bancarización rural es el pilar, así los índices de cobertura reflejen un 100% de cubrimiento, es indispensable favorecer estas comunidades debido al gran aporte que pueden generar al obtener beneficios financieros; la creación de políticas y normas que estén en apoyo a la innovación y el emprendimiento.

## Referencia o Bibliografía

Asobancaria de Colombia. (2020). Reporte de Inclusión financiera – Informe financiero Trimestral.

[https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/09/Copia-de-Informe\\_RIF\\_2019\\_compressed\\_compressed.pdf](https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/09/Copia-de-Informe_RIF_2019_compressed_compressed.pdf)

Banco de la república de Colombia. (Julio 1 de 2020). Inclusión Financiera - Informe especial de Estabilidad Financiera - Primer semestre 2020.

<https://www.banrep.gov.co/es/inclusion-financiera-informe-especial-estabilidad-financiera-primer-semester-2020>

Cámara de comercio de Bogotá. (Julio 2019). Diagnóstico de la inclusión financiera empresarial en Colombia.

<https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Servicios-Financieros/Noticias/2019/Julio-2019/Diagnostico-de-la-inclusion-financiera-empresarial-en-Colombia>

Portafolio, septiembre 30 de 2019, Rincón. Fintech': inclusión financiera digital.

<https://www.portafolio.co/tendencias/fintech-inclusion-financiera-digital-534130>

Organización del Banco Mundial. (abril 20, 2018). Panorama General. La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad.

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview>