

Inclusión financiera y tecnología



Raúl Ávila Forero, columnista online.



2 0 0 1



CONTENIDOS RELACIONADOS

- Yo voto sí por la PDP
- El castigo de las grandes textileras

El aumento en las tasas de inclusión financiera se ha marcado como una de las metas clave para el crecimiento y consolidación del sector bancario colombiano; en ello, la tecnología juega un papel trascendental.

por RAÚL ÁVILA FORERO

Sin embargo, estos esfuerzos deben ir de la mano con estrategias en seguridad de la información para la oferta, y en el fomento de la educación financiera para la demanda.

Recientemente, se ha visto un gran crecimiento de las facilidades para acceder a los medios de pago electrónicos y, en general, de una gran oferta de servicios virtuales en la banca nacional, llevando a esta industria a la constante necesidad de reconfigurarse para apalancarse de las más recientes tecnologías, y así lograr satisfacer las necesidades de los usuarios que demandan sistemas más novedosos, y confiables para las transacciones financieras.

Esto contribuye decididamente a las estrategias de inclusión financiera que se mantienen como prioridad para brindar y garantizar un mayor acceso a los servicios bancarios que se ofrecen en el mercado. Así, se canaliza una mayor participación de particulares, empresas y organizaciones gubernamentales que requieren recursos para materializar sus planes de acción.

La tecnología cumple un papel determinante en las instituciones financieras y es un elemento primordial de la innovación que se está desarrollando para suscitar la inclusión financiera. El uso de la tecnología por parte de los proveedores de servicios financieros puede mejorar enormemente la eficiencia organizacional. La gestión digital de las carteras y los sistemas de registro de datos, por ejemplo, mejoran la capacidad de un proveedor para medir y entender con exactitud el estado de su organización, además de informar a los entes reguladores y fuentes de financiamiento.

La reñida competencia ha llevado a una transformación profunda en los servicios financieros, configurándose los inicios de una banca futurista que plantea plataformas online para sus productos bancarios. Es inevitable mencionar el impacto positivo que ha generado la rápida y profunda penetración de internet y los dispositivos móviles, hasta tal punto de prever un aumento del número de usuarios colombianos en la banca digital del 721% para los siguientes 9 años. Prácticamente, las entidades del sector bancario se han visto forzadas a implementar rápidos y novedosos cambios en sus procesos digitales para no quedarse rezagados y mantenerse en la competencia por la inclusión de más y más usuarios.

La falta de acceso a servicios bancarios llega a estar estrechamente relacionada con un nivel de ingresos muy bajo, puesto que se anticipa una escasa capacidad de pago de los potenciales usuarios. Algo similar a lo que sucede con la banca particular, se extiende y ocurre a nivel empresarial, en donde las facilidades de uso de los servicios bancarios se dan con mayor facilidad en las organizaciones más grandes, que manifiestan un mayor apalancamiento por la elevada cantidad de activos que poseen, para respaldar sus deudas. Ante esto, las micro, pequeñas y medianas empresas han sufrido mayores dificultades que los han excluido del uso de las herramientas y los servicios que ofrece el mercado bancario.

Según estimaciones de la última Gran Encuesta Pyme realizada periódicamente por la ANIF, las razones por las que las pymes no llegan a solicitar créditos al sistema financiero son por aspectos de requerimientos excesivos, procesos demasiado largos para la aprobación de los créditos o los elevados costos financieros.

Sin embargo, también debe tenerse en cuenta que en muchas ocasiones estas organizaciones empresariales no acceden a los servicios financieros por desconocimiento de las alternativas que tienen, como el *factoring* o el *leasing*, y esto debido principalmente a que existe una percepción de altos costos financieros, que generan una aversión a tomar diversas fuentes de financiación.

De igual manera, el reto no sólo está en propender la inclusión financiera; esta debe ir acompañada por la seguridad del sistema bancario, cuidándose de delitos como el cibercrimen y el fraude electrónico. Por ejemplo, en Colombia, el año pasado se registraron pérdidas por \$225.000 millones por estas infracciones.

Si bien es cierto que se necesita de una fuerte inversión en materia de seguridad, también se hace necesaria la educación de los usuarios para evitar que sigan cayendo en trampas virtuales basadas en sorteos o herencias, bajo las cuales solicitan información personal y de sus cuentas para vaciar sus saldos bancarios.

El temor ante este tipo de delitos mantiene una preferencia en los usuarios en el uso de dinero en efectivo, por lo cual los esfuerzos para hacer que estos opten por transacciones virtuales son gigantescos. Actualmente, el 90% de las transacciones se hacen en efectivo.

Razones sobran para admitir que estamos en una era en la que la tecnología domina todos los sectores económicos, y el sector financiero no se excluye de esta tendencia. La transición hacia una banca digital es un reto para esta industria y una oportunidad para nosotros como usuarios de conocer los beneficios de los procesos virtuales.

La tecnología también está cambiando aceleradamente los modos de acceso de las personas a los servicios financieros y de interacción con los proveedores de servicios financieros en Colombia. El avance de la tecnología móvil sentó las bases para una nueva era de servicios financieros que amplía la base de inclusión en la que acertadamente Colombia ha avanzado notablemente en los últimos años. Las redes de agentes y otro tipo de negocios que han sido posibles gracias a la tecnología, permiten que los clientes realicen muchas transacciones básicas, como pagos entre personas, pagos de servicios, depósitos y otros, sin tener que ir a una sucursal bancaria. En hora buena el sector bancario colombiano ha avanzado en esa línea.