



La digitalización y la inclusión financiera

Por Marco Antonio Rodríguez

Vicepresidente ejecutivo y director técnico y legal de ASOBANCA

Es casi seguro que, alguna vez en nuestra vida, hayamos dicho o escuchado esta frase o alguna similar: “¡Qué cantidad de papeles me ha pedido el banco para darme el crédito! ¡Solo me faltó llevar la fe de bautismo de mi garante!”. Y sí, la cantidad de documentación que en ocasiones debemos presentar a las instituciones bancarias en el proceso de solicitar un crédito o abrir una cuenta puede llegar a ser agobiante.

Las instituciones bancarias quisieran que ello no fuera así. No tendría sentido alguno que todas las mañanas nuestro ejecutivo de cuenta se dé a la tarea de pensar cómo hace más complicada nuestra relación con el Banco o cómo logra desanimarnos en la tarea de obtener un crédito para financiar nuestra casa, negocio o simplemente aquel viaje que hemos venido planificando.

La Banca en el Ecuador es el único –sí, el único– sector que reporta balances diariamente a su organismo de control, el único que publica periódicamente tales balances y estados financieros, que publica la calificación de riesgo que terceros independientes –llamados auditoras– le otorgan. Reporta diariamente estructuras de información a la Unidad de Análisis Financiero, al Servicio de Rentas Internas, al Banco Central del Ecuador, entrega información de cada uno de los clientes del sistema financiero a su organismo de control, tan pronto empieza su relación con el banco hasta cuando esa relación termina. La banca genera más de 50 estructuras de información de manera mensual, sin contar con la información que, de manera eventual o con mayor periodicidad, debe entregar a la propia Superintendencia, a la Función

“

Las herramientas tecnológicas están allí, la voluntad del sistema financiero de usar esas herramientas también. ¿Qué hace falta?”

”

Judicial, UAFE, SRI u otras entidades con competencia para requerir información. Y esto, en concepto, no está mal: el sector bancario es y debe ser regulado.

El cumplimiento de la gran cantidad de datos que genera la Banca requiere del acopio de la información a través de los clientes. Por ejemplo, ¿por qué le piden la copia de su cédula de identidad? Porque así lo ordena el anexo de la Resolución SB-2020-0550. Otro ejemplo: ¿por qué le piden una y más veces su rol de pagos o declaración de impuestos y copia de estos documentos? Porque así lo ordena el artículo 7, de la sección III, del capítulo I, del capítulo II, del libro I de la Codificación de normas de la Superintendencia de Bancos. Ambos documentos, señalados a manera de ejemplo, no son una idea del ejecutivo de cuenta: son requerimientos normativos que solo se cumplen agregándolos en copia en la carpeta del cliente. Estos serán evaluados, en el momento menos esperado, por un auditor del organismo de control.

En general, podemos dedicar la revista entera a detallar, documento por documento, la razón por la cual es solicitado en los procesos de apertura de una cuenta o en el otorgamiento de un crédito. El punto es que ningún documento o procedimiento en el sector bancario es implementado arbitrariamente por la institución. Regularmente responde a requerimientos expresos normativos, a la necesidad de efectuar un proceso de debida diligencia o para respaldar la información que verbalmente ha sido otorgada por un cliente.

No contar con los documentos de respaldo genera lo que técnicamente se conoce como riesgo operativo y específicamente, en ocasiones, riesgo legal, y la inadecuada gestión de estos riesgos puede devenir en multas o sanciones más graves. De allí que existan procedimientos que deben cumplirse forzosamente para mitigarlos.

¿Lo anteriormente dicho implica que la Banca está destinada a complicar la existencia de toda persona que requiere un crédito o simplemente abrir una cuenta? No. Y de hecho, el sector bancario viene trabajando arduamente para facilitar la vida de sus clientes a través de procesos de digitalización e innovación de sus procedimientos. Sin embargo, la normativa no ha cambiado y, aún más, la cultura tan arraigada del afecto hacia el papel o la documentación física aletarga cualquier esfuerzo de digitalización. Al punto que en el sector bancario, cosas tan pequeñas como validar la identidad de una persona mediante el acceso a las bases de datos públicas o contrastar los ingresos de una persona con esas mismas bases, ya sería un avance sustancial, un pequeño pero gran paso.

La pandemia fue un desafío para todos los sectores de la economía. Según datos del Banco Central del Ecuador, en el documento *Evolución de los medios de pago del Ecuador en el contexto de pandemia COVID-19* se dice que, en los primeros meses de la pandemia, el uso de transferencias electrónicas por el Sistema de Pagos Interbancario (SPI) se redujo hasta su punto más bajo

en abril con 2,5 millones de transferencias (18% respecto a abril 2019). Posteriormente, desde mayo 2020 se produjo un mayor uso del SPI por parte de los clientes del sector financiero privado, incrementando en un 35% el número de transferencias electrónicas desde mayo a septiembre 2020, lo que representó un incremento de 28% respecto al 2019 durante el mismo periodo.

La vocación del sistema financiero privado de acercar más los servicios bancarios a sus clientes se evidencia también en las cifras que muestra la Asociación de Bancos Privados en su Boletín de Servicios Financieros, publicado en julio de 2021, con datos a abril de 2021. Éste señala:

- El número de tarjetas de débito fue de 8,7 millones, con aumento anual de 9,5% (757 000 tarjetas). Del total de tarjetas de débito, se registraron 6,4 millones de transacciones lo que representó un crecimiento anual de 132,8%, es decir, 3,7 millones de transacciones adicionales.
- El número de Corresponsales No Bancarios fue de 35 974, un aumento anual de 27,0%, es decir 7653 corresponsales no bancarios adicionales, mientras que, en el mismo periodo, tanto los cajeros automáticos como las oficinas registraron 4711 y 1459 unidades funcionales respectivamente a nivel nacional, con una variación anual de 3,4% en cajeros automáticos y -2,1% en oficinas.
- Del total de transacciones con tarjeta de crédito 13,9% fueron transacciones por internet, alcanzando 2,14 millones, lo que resulta en un crecimiento mensual de 22,2%.

Todas estas cifras se alcanzaron a pesar de que, como antes se señaló, la normativa local no ha venido acompañando al proceso sostenido de innovación del sector bancario.

El Ecuador es un país con importantes retos en materia de inclusión financiera. De allí que las reformas normativas que faciliten el acceso a servicios financieros son una tarea urgente, impostergable, especialmente el acceso a créditos formales que permitan sacar a las personas de la usura en donde, según recientes datos de la empresa Equifax, llegan a pagar hasta 1300% anual de tasa de interés.

¿Qué podría implementarse de manera rápida para aligerar los procesos de acceso a servicios financieros y disminuir en algo la pesada tramitología que supone



El Ecuador es un país con importantes retos en materia de inclusión financiera. De allí que las reformas normativas que faciliten el acceso a servicios financieros son una tarea urgente, impostergable.



acceder a un crédito? Sugiero tres acciones que pudieran abordarse de manera inmediata:

1. Hacer efectiva una política pública de open data.

Es urgente que la información que hoy reposa en bases de datos como el Servicio de Rentas Internas, Registro Civil, Registros de la Propiedad y Mercantiles, se ponga a disposición de los agentes económicos formales, obviamente respetando y cumpliendo las disposiciones de protección de datos personales. Es inaudito que estos datos no puedan ser usados para la rápida y segura evaluación del riesgo de crédito de una persona y se continúe obligando a contar con copias de documentos físicos.

2. Permitir el acceso y uso de datos alternativos a la información de riesgo crediticio.

Si una persona nunca ha estado bancarizada, en consecuencia, no ha tenido un crédito ni siquiera en el sector comercial, ¿cómo se pretende que pueda ser evaluada y tener acceso a créditos en el sector financiero con mecanismos tradicionales? Si no se permite el uso de datos alternativos como, por ejemplo, el historial de pago de servicios públicos, de pensiones educativas, en general, de actos que revelen el carácter de pago y cumplimiento de obligaciones de una persona, sencillamente nunca podrá incluirse a ésta en el sistema financiero, menos con políticas poco técnicas para la asignación del riesgo en la tasa de interés como ocurre actualmente.

3. Eliminar los arbitrajes regulatorios.

Sobre este tema, la Federación Latinoamericana de Bancos señala: “Un análisis sobre el arbitraje regulatorio hecho por la Facultad de Leyes de la Universidad de Oxford muestra que el arbitraje regulatorio resulta ser más nocivo aun en un ambiente de integración financiera y económica.

Los agentes económicos buscaran entonces ubicarse en aquella jurisdicción donde los negocios son tratados con más laxitud o simplemente no son supervisados. Esto puede dar origen a burbujas especulativas, entidades que acumulan riesgos financieros sin la debida mitigación y administración”. Si en realidad se quiere fortalecer y dar seguridad a procesos de mayor digitalización e innovación, este tema debe abordarse de manera prioritaria.

Si queremos resultados diferentes a los que hemos venido obteniendo en bancarización y acceso a servicios financieros, debemos emprender acciones diferentes a las que hemos venido aplicando. Las herramientas tecnológicas están allí, la voluntad del sistema financiero de usar esas herramientas también. ¿Qué hace falta? Entre otras cosas, reformas normativas que acompañen a la innovación en el sector bancario y no que la entorpezcan. La implementación de la cultura del *consumer centricity* en el desarrollo normativo es una tarea pendiente y quizá nunca discutida.

EL AUTOR

Marco Antonio Rodríguez es abogado y doctor en jurisprudencia. Cuenta con un diplomado superior y maestría en Derecho con mención en Derecho del Mercado por la Universidad Andina Simón Bolívar. Tiene estudios de posgrado en alta gerencia empresarial en el Instituto de Altos Estudios Nacionales, diplomado superior en Gobernanza y Liderazgo Político en el IDE Business School y curso de posgrado en Gobierno y Políticas Públicas realizado en Santiago de Chile en la Universidad del Desarrollo. Es profesor de Derecho Bancario en varias universidades. Actualmente es vicepresidente ejecutivo y director técnico y legal de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, procurador judicial y asesor general legal de EQUIFAX Ecuador C. A.