



# Bancos y clientes se adaptaron a los medios digitales de pago

Por **María Gabriela López**

Subdirectora Técnico Legal de ASOBANCA

**N**o hay duda de que la pandemia de la COVID-19 aceleró el uso masivo de medios electrónicos en la industria financiera, la cual no se ha quedado atrás de la nueva realidad.

El impacto de la pandemia se puede comprobar en los resultados del nuevo estudio de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca) denominado “El avance de la banca digital en Ecuador – Reporte de transacciones efectuadas por canales bancarios 2019-2021”. Según este estudio, el número de transacciones bancarias monetarias por canales digitales fue de 285 millones en 2021, un 65,1 % (112 millones) más que en 2020 y 160,7 % (176 millones) más que el 2019.

Sin embargo, el uso de canales físicos, como ventanillas y CNB o corresponsales no bancarios, sigue siendo representativo, con 258 millones de transacciones

en 2021, un 26 % más que 2020 y un 5 % más que 2019, año previo a la pandemia.

Las cifras reflejan que los servicios digitales a través de la banca electrónica (Internet) y banca móvil (celular) han alcanzado un crecimiento considerable al momento de realizar transacciones financieras: transferencias, pagos de servicios, cobros, etc.

En la pandemia la banca fue un pilar estratégico para no interrumpir la cadena de pagos a través de los canales digitales, demostrando que es pionera en la oferta de servicios innovadores, ágiles y seguros que estuvieron listos para atender las necesidades de sus clientes.

## **BANCA MODERNA**

La pandemia del coronavirus obligó a los bancos a adaptarse, quizás, a una velocidad mayor a la planificada,

La pandemia de la COVID-19 ha permitido que los servicios digitales a través de la banca electrónica y banca móvil alcancen un crecimiento mayor que antes de 2019.

### Evolución de transacciones por tipo de canal

En millones de transacciones

Tipo	2019	2020	2021
Digital	109	173	285
Físico	245	204	258
Remoto	157	122	151

Fuente: Asobanca

pero los clientes de la banca también tuvieron que adaptarse a nuevos canales de pago.

El uso masivo de medios digitales para transaccionar alcanzó de un solo golpe a personas que, por su edad o costumbre, hacían uso exclusivo de los canales físicos, como son las ventanillas. Tras el confinamiento por la pandemia, estas mismas personas tuvieron que realizar transacciones bancarias desde un teléfono celular o página web bancaria.

Para generaciones adultas es inimaginable solo suponer que la existencia del cheque como medio de pago pareciera encontrarse en proceso de desaparecer. Mientras que muchos jóvenes no solo desconocen cómo llenar un cheque, sino que ignoran su existencia y, por decirlo de alguna manera, su utilidad; hay jóvenes que tampoco tienen conocimiento de lo que es y para qué

sirve una cuenta corriente o su diferencia respecto de una cuenta de ahorros. Este desconocimiento no debe considerarse como falta de educación financiera, sino un efecto de la modernización de los medios de pago. En la actualidad, por ejemplo, el cheque es un medio de pago obsoleto cuyo uso no es común en el día a día de cualquier persona porque ahora, en su lugar, se cuenta con medios de pago electrónicos que se efectivizan de manera inmediata.

Siguiendo esta misma lógica, vale considerar la normativa vigente sobre cuentas de ahorro, la misma que ya no dispone la obligatoriedad de contar con la cartola para realizar depósitos y retiros por ventanilla. Recordemos que la cartola era el documento que permitía llevar el registro de las transacciones en la cuenta de ahorros. Ahora, los registros están disponibles

en la página web de una entidad financiera. Tanta era su importancia y utilidad que la norma antigua disponía que la pérdida de una cartola debería ser notificada al público en general mediante publicación por la prensa.

Así como el cheque, la cuenta corriente y la libreta de la cuenta de ahorros, hay otros ejemplos de cómo la digitalización de la banca se va llevando por delante figuras tan tradicionales del sistema financiero y, a su vez, está imponiendo nuevas formas de pago o de transaccionar.

### IMPORTANCIA DE LAS *FINTECH*

Las *Fintech* –que vienen a ser en parte estas nuevas formas– nos presentan tantas alternativas a través del uso de la tecnología para hacernos la vida más fácil e inmediata. Tecnologías que, si bien evolucionan a un paso acelerado, deberían cumplir con iguales requisitos y controles que cualquier transacción que involucre dinero de terceros. Una transacción que conlleve un movimiento de dinero implica un riesgo para quien la utiliza. La banca actual no es solo una banca de intermediación financiera, sino de servicios, y es la tecnología la que hace posible esta evolución.

Pero ¿qué es una *Fintech*? Son empresas que ofrecen servicios de soporte tecnológico a operadores financieros o que, sin ser bancos suelen realizar actividades reservadas para ellos.

Ahora bien, existen *Fintech* que, por su tamaño, no requieren de paraguas de una entidad financiera, sino que viven por su cuenta, como es el caso de los *agregadores* de pago. Estos últimos, según su tamaño, pueden llegar a procesar millones de dólares; de allí la importancia de

que toda *Fintech* que realice actividades propias de las entidades financieras tenga controles, como el manejo de riesgo de liquidez, el riesgo operativo (seguridad de la información, seguridades electrónicas y otras), además de los controles de prevención de lavado de activos, entre otros. Por eso, estas *Fintech* deberían estar controladas y supervisadas por entidades gubernamentales que garanticen su correcta operatividad en protección de los usuarios que hacen uso de ellas.

En este sentido, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea ha sido claro en señalar que “cuando entablan relaciones con un proveedor de servicios o un socio *fintech*, los bancos y los nuevos operadores deben tener en cuenta los principios que establece el Comité de Basilea para gestionar el riesgo operacional y el riesgo de externalización, como por ejemplo los Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz”.

Eso significa que toda actividad de carácter financiero con igualdad de riesgos, sin importar quién o cómo la preste, debe cumplir con las mismas condiciones que la ley establece para esa actividad o servicio, así como lo indica la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas en su documento “Prácticas Globales de Regulación y Supervisión *FINTECH*”.

Con estos antecedentes, es importante promover a nivel país la adecuación de la normativa financiera a la nueva realidad de medios digitales, permitiendo una interacción dinámica a todos aquellos que realicen actividades y/o presten servicios de índole financiera a través de la tecnología, en iguales condiciones y con idénticas reglas de juego, sin sacrificar la eficiencia ni la seguridad.

---

### LA AUTORA

**María Gabriela López** es abogada y doctora en jurisprudencia, con una especialidad en Derecho Financiero Bursátil y Seguros por la Universidad Andina Simón Bolívar. Es egresada de la maestría de la misma especialidad, especialista en Gerencia en Administración por la Universidad San Francisco de Quito y licenciada en Ciencias Políticas y Sociales por la Universidad Central del Ecuador. Ha trabajado en el sector bancario-financiero en los últimos 13 años en el área de cumplimiento normativo. Actualmente es Subdirectora Técnico Legal de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca).

---