

El desafío de la digitalización e inclusión financiera

Por Marco Antonio Rodríguez

Presidente Ejecutivo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador

Veinte años han pasado desde que el Banco Central del Ecuador realizó la primera transferencia electrónica entre dos instituciones financieras en el Ecuador: fueron 50 dólares que dieron inicio al llamado Sistema de Pagos Interbancario –SPI–; desde entonces hasta la presente, el desarrollo de los sistemas digitales o electrónicos ha sido sostenido. Según el Banco Central, actualmente se procesan, en promedio, 420 000 operaciones diarias y al año 100 millones de instrucciones de pago por un monto superior a los USD 137 000 millones.

En este tiempo la banca ecuatoriana ha evolucionado rápidamente, impulsando cada vez más las transacciones basadas en canales digitales. Hoy es cada vez más frecuente que encontremos personas que no conocen la cartola de la cuenta de ahorros o un cheque, que no sepan cómo se lo llena siquiera, y esto se debe, en parte, a

la importante profundización del uso de canales digitales en las generaciones *millennial* y *centennial*. Ambos grupos etarios crecieron en sus transacciones a través de estos canales, en 54 y 1004 %, respectivamente, entre 2019 y 2021.

Pero el enfoque de la Banca en estos últimos veinte años no ha sido solamente el crecimiento de los canales digitales: esto ha sido consecuencia del enfoque, mas no su meta. La meta ha sido poner a disposición de sus clientes una gran variedad de canales de atención y para ello la tecnología ha sido una herramienta fundamental.

En 2008 la Banca ecuatoriana inauguró los primeros corresponsales no bancarios –CNB–, un modelo tan exitoso de inclusión financiera que el BID, en el año 2010, entregó al Banco pionero en este canal de servicio, el Premio beyondBanking, en la categoría Premio access-

La meta de la Banca en los últimos veinte años ha sido poner a disposición de sus clientes una gran variedad de canales de atención con el uso de la tecnología.

Banking. El gran dinamismo y crecimiento de la red de corresponsales no bancarios, junto con los otros canales físicos de atención, permite asegurar con firmeza que los servicios bancarios hoy están presentes en todas las parroquias del Ecuador a través de al menos un canal. Durante 2021, a través de CNB se transaccionó 9475 millones de dólares. El número de transacciones que se hicieron por este canal en ese mismo año casi duplicó a las que se realizaron a través de las ventanillas físicas de oficinas bancarias tradicionales (147 y 84 millones, respectivamente).

Como antes se deja anotado, la tecnología es, sin lugar a dudas, la mejor herramienta, tanto para la innovación de servicios financieros cuanto para la inclusión financiera. Hacia el año 2012, Naciones Unidas ya sostenía que era urgente encontrar mecanismos de base tecnológica para lograr erradicar la pobreza y, entre otros aspectos, lograr la profundización de servicios financieros.

En el inicio de la pandemia, mientras nuestro país –y el mundo en general– se debatía en la incertidumbre y desasosiego, la actividad financiera bancaria nunca se detuvo ni desaceleró la prestación de sus servicios; por el contrario, fue un actor importante que coadyuvó a la solución de múltiples necesidades de sus clientes. Así, por ejemplo, 10 000 millones de dólares fueron objeto de alivios financieros y aproximadamente el 36 % de la cartera total de la banca privada fue diferida, refinanciada o reestructurada. Este nivel de apoyo a sus clientes para la reactivación situó al sistema financiero ecuatoriano

en el tercer lugar en Iberoamérica con mayor nivel de alivios financieros. La cartera de microcrédito fue la que mayor apoyo recibió: en ese sector, 7 de cada 10 dólares prestados fueron objeto de acciones de ayuda financiera.

Pero no fue solamente a través de alivios financieros que la banca privada estuvo cerca y apoyando a sus clientes: lo hizo también mediante la ampliación y fortalecimiento de sus canales de servicios. Como antes indiqué, la actividad bancaria no paró un solo día, la pandemia encontró listo a un sistema financiero que había venido invirtiendo en el desarrollo de la tecnología y la seguridad, fortaleciendo sus canales digitales y creando productos y servicios más amigables y cercanos a sus clientes.

En 2021, los canales digitales (móvil e internet) representaron el 41,1 % del total de transacciones, lo cual equivale a 285 millones de transacciones. Mientras que en 2019 estos canales alcanzaban el 21,3 % de la totalidad de las transacciones, las efectuadas por canales digitales aumentaron en 65,1 % comparado con 2020 y 160,7 % con relación a 2019.

Los números que se muestran antes son por sí mismo alentadores. Sin embargo, cuando se analiza la distribución de las personas que acceden a servicios financieros en el Ecuador, se puede encontrar que, aun cuando existen todavía grandes desafíos en inclusión financiera, se vienen realizando importantes esfuerzos para disminuir las brechas existentes. De acuerdo con el Global Findex al 2021, el 64 % de la población mayor a 15 años en el

Ecuador ya es titular de una cuenta bancaria y el 38,3 % posee una tarjeta de débito, en tanto que el 46,9 % ha realizado pagos digitales.

De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo –PNUD–, en su informe “Removiendo las barreras de la inclusión financiera de las mujeres y otros grupos poblacionales en América Latina y el Caribe”, la falta de acceso a los productos y servicios financieros es una barrera para el progreso y el empoderamiento económico de las mujeres, ya que les dificulta gestionar el riesgo, emprender o invertir en un negocio y financiar gastos de educación. El sistema financiero en el Ecuador busca eliminar esta barrera. Así, en lo que va del 2022, el 59 % de las nuevas operaciones de microcrédito se destinan a mujeres, concentrando más el 50 % de esas operaciones en mujeres de entre 26 y 45 años.

En lo relacionado con transacciones bancarias, las mujeres son uno de los segmentos que impulsan el

crecimiento de ellas en Ecuador. Por ejemplo, las mujeres *millennials* presentan un incremento de 54 % en el monto transaccionado por CNB entre 2019 y 2021 (714 millones de dólares más). Mientras que en el mismo período las mujeres de la generación X (de 42 a 57 años) aumentaron en 25 % el monto transaccionado por CNB (252 millones de dólares), son las mujeres *millennials* las que realizaron mayor cantidad de transacciones a través de canales móviles (53,3 millones).

La información disponible muestra que es el sistema financiero bancario el que ha venido apostando por una mayor digitalización, es el uso de la tecnología disponible la que hace posible una mayor y más rápida innovación y, a través de esta, la inclusión financiera y el empoderamiento de sectores que han sido rezagados en el desarrollo económico. La oferta de productos y servicios está preparada, la demanda ávida. Le corresponde a la política pública ejecutar e incentivar acciones que promuevan mayor acceso a servicios financieros formales, regulados y seguros.



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 Presidente Ejecutivo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca).