

EFECTOS DE LA
BANCA DIGITAL SOBRE
LA BANCARIZACIÓN
EN SANTA CRUZ
DE LA SIERRA
*EFFECTS OF DIGITAL
BANKING ON
BANKING IN SANTA
CRUZ DE LA SIERRA*

Cindy Lema Silvera¹

¹ Graduada de Ingeniería Financiera - UPSA.

Resumen

El presente artículo tiene como propósito analizar el efecto de la banca digital sobre la bancarización en Santa Cruz de la Sierra.

La banca móvil se ha incorporado exitosamente de manera global revolucionando la forma de hacer transacciones financieras. Por lo cual, en Santa Cruz de la Sierra, gran parte de las entidades financieras han destinado recursos para brindarles a sus usuarios financieros productos y servicios digitales transformando a los procesos más competitivos, eficientes y eficaces de acorde a la nueva era digital.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de las entidades financieras de establecer protocolos y procedimientos que permitan brindar los servicios financieros, hay sistemas que se quedaron en el pasado y ahora no responden a las nuevas necesidades que se dan por la tecnología. Por lo cual, es importante un análisis actual del impacto de los avances de la banca digital sobre el proceso de la bancarización dentro del territorio cruceño.

Palabras clave: Bancarización, Banca Digital, Innovación.

Abstract

The purpose of this article is to analyze the effect of digital banking on banking in Santa Cruz de la Sierra.

Mobile banking has been successfully incorporated globally, revolutionizing the way of making financial transactions. Therefore, in Santa Cruz de la Sierra, a large part of the financial entities have allocated resources to provide their financial users with digital products and services, transforming the most competitive, efficient and effective processes in accordance with the new digital era.

However, despite the efforts of financial entities to establish protocols and procedures that allow them to provide financial services, there are systems that are left in the past and now do not respond to the new needs created by technology. Therefore, a current analysis of the impact of the advances of digital banking on the banking process within the Santa Cruz territory is important.

Keywords: Banking, Digital Banking, Innovation.

1. Introducción

La banca electrónica creció gracias a las nuevas tecnologías de rápido desarrollo que los nuevos smartphones ofrecían al mercado, los cuales inicialmente permitían facilitar servicios financieros a distancia por un sistema automatizado de respuesta de voz mediante la operadora y el usuario para llevar a cabo operaciones bancarias sencillas o meramente informativas.

Posteriormente inició el desarrollo de modernos canales electrónicos como la banca por teléfono y la banca por Internet

para favorecer la accesibilidad de los servicios financieros en el país.

Para analizar el impacto y medir el proceso de bancarización dentro de un territorio se toma en cuenta la variable de profundización del sistema financiero y el incremento de la importancia creciente de los servicios financieros, tanto dentro de la economía como en la vida de los agentes económicos basándonos en estándares internacionales de la bancarización.

2. Bancarización

Se entiende por bancarización el nivel de disponibilidad, acceso y utilización de la población de un país o una región económica a los servicios ofrecidos por los bancos y/o otras entidades que forman parte del sistema financiero.

A continuación, se identifican las variables de bancarización más relevantes que permiten determinar el grado de bancarización tomando en cuenta las principales ramas de la inclusión financiera: Profundización financiera, disponibilidad y cobertura geográfica y finalmente el acceso y uso de los servicios financieros ofrecidos en un determinado territorio.

2.1. Profundización Macroeconómica Financiera

En esta categoría, se toman en cuenta datos macroeconómicos con relación al PIB. Lo cual permite medir la profundidad del sistema financiero actual desde un punto de vista de la economía en su conjunto.

- Cartera de créditos / PIB
- Depósitos del público / PIB



Fuente: Reporte de la inclusión financiera ASFI 2022.

Santa Cruz cuenta con una profundización financiera de créditos y depósitos del 97% y 81% respectivamente. Es importante resaltar que con una tendencia similar a datos registrados hace 10 gestiones, en Santa Cruz, los cocientes CRED/PIB y DEP/PIB mantienen una estrecha relación, con solo un 16% de diferencia a favor de los créditos en el departamento.

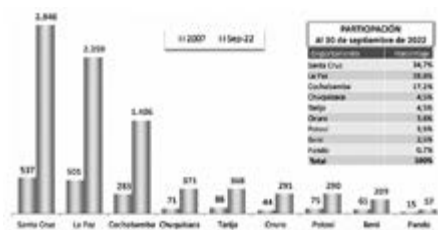
Si bien el comportamiento de estos indicadores se ha mantenido a lo largo de las últimas 10 gestiones, se esperaría un mayor porcentaje de depósitos en Santa Cruz, debido a que es el departamento con el mayor crecimiento poblacional.

2.2. Disponibilidad Y Cobertura

La presente variable de disponibilidad y cobertura de los servicios financieros se concentra en la distribución de los servicios financieros entre los distintos grupos de clientes financieros dentro del área considerada para determinar los niveles de concentración geográfica por población.

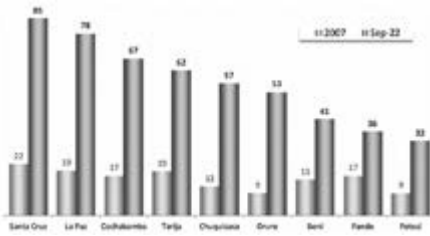
- Puntos financieros (PAFs)
- Puntos de atención financiera por cada 100.000 habitantes

Número de puntos de atención financiera por departamento



Fuente: Reporte de la inclusión financiera ASFI 2022.

Número de puntos de atención financiera por cada 100.000 habitantes por departamento



Fuente: Reporte de la inclusión financiera ASFI 2022.

Existe mayor participación en las plazas de Santa Cruz naturalmente por su mayor población, pero también por su mayor participación económica en el país. Desde el 2007 a septiembre del 2022, se observa un aumento de 63 puntos de atención financiera por cada 100.000 habitantes, cabe resaltar que este crecimiento es el mayor porcentualmente en relación con los otros departamentos.

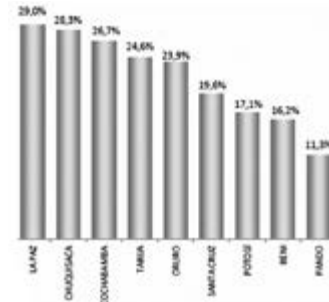
Dentro del departamento de Santa Cruz se cuenta con 56 municipios de los cuales uno representa a la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Comparando los datos registrados de la gestión 2007 a la presente gestión, se observa que Santa Cruz ha llegado a casi triplicar sus puntos de atención financiera. Con una mayor concentración en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra por la latente demanda que existe en el municipio.

2.3. Acceso y utilización de los servicios financieros

En la presente variable de acceso a los servicios financieros se pretende categorizar entre los sujetos económicos que no tienen acceso a los servicios financieros debido a las barreras de accesibilidad, a los sujetos que sí tienen acceso a dichos servicios y dentro de ellos, determinar a los que realmente realizan operaciones financieras.

La intensidad de uso se vincula a la cantidad de transacciones realizadas por una población de referencia. Con esta variable se pretende desglosar y subdividir distintos aspectos de la bancarización, para no sólo determinar su acceso sino también entender cuál es el verdadero uso dado a los servicios financieros.

Relación del número de prestatarios en relación con la PEA departamental a junio 2022 en porcentaje



Fuente: Reporte de la inclusión financiera ASFI 2022.

En base a lo establecido con respecto al indicador de uso, Santa Cruz se encuentra por debajo de la media porcentual con un 19.6%. 10 puntos porcentuales por debajo de La Paz. Dentro de este indicador, se observa que Santa Cruz no se destaca por una significativa afluencia de la población económicamente activa hacia el crédito a comparación de otros departamentos del eje central del país.

Por otro lado, con respecto al número de cuentas de depósito por departamento, Santa Cruz, con 4.436.612 cuentas, constituye un 30% del total en términos de número de cuentas de depósito. Este porcentaje se ha mantenido con la misma tendencia de crecimiento a lo largo de los últimos 10 años. Siendo el día de hoy el departamento con mayor concentración de número de cuentas de depósito dentro del país con una tendencia al ahorro formal dentro de instituciones financieras reguladas, lo cual posibilita el acceso a otros productos financieros como los seguros o los créditos.

3. Análisis de las variables de la banca digital versus variables de bancarización

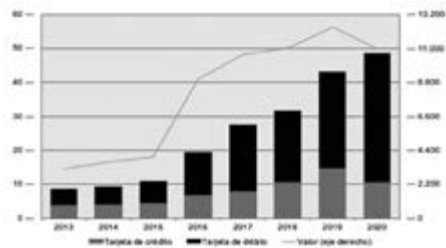
Las variables cuantitativas que se identificaron para analizar el desarrollo y la evolución de la banca electrónica en Bolivia son: las operaciones realizadas por tarjetas (crédito y débito), transferencias electrónicas ACH y billetera electrónica.

3.1. Evolución de las operaciones de tarjetas de crédito y débito vs. Profundización macroeconómica

El informe del BCB menciona que la evolución de las operaciones con tarjetas electrónicas fue determinada por las condiciones de la economía en la gestión 2020. La necesidad de encontrar mecanismos para acercar a oferentes y demandantes en situación de emergencia sanitaria, confinamiento y distanciamiento social, generaron desafíos y oportunidades para empresas y comercios proveedores de bienes y servicios.

En este contexto, se superaron restricciones al uso de este instrumento de pago. Como resultado, el número de operaciones se incrementó en un 13% con relación a la gestión anterior, alcanzando un total 48,5 millones de transacciones, mientras que el importe procesado fue de Bs 10.977 millones, inferior en 11% a aquel del 2019. Del número total de operaciones procesadas, el 78% corresponde a transacciones con tarjetas de débito y el 22% a transacciones con tarjetas de crédito.

Evolución de las tarjetas electrónicas



Fuente: Informe de vigilancia del sistema de pagos 2021 BCB.

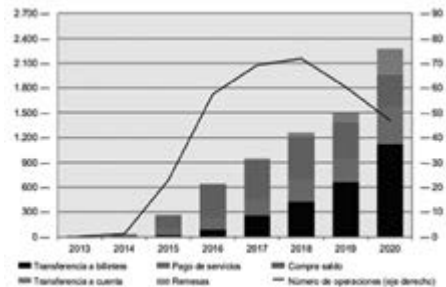
Contrastando la información anterior con el cuadro evolutivo de los depósitos a octubre del 2021, se observa que los resultados van de la mano al mostrarse en ambos casos un aumento tanto de las operaciones de las tarjetas de débito con los depósitos del sistema financiero.

Demostrando que a una mayor influencia de transacciones mediante tarjetas electrónicas de débito genera una mayor tendencia de ahorrar en entidades financieras por parte del consumidor.

El crecimiento de la cartera de créditos y de las captaciones del público tienen una relación directamente proporcional con el incremento de las transacciones digitales, especialmente aquellos productos como las tarjetas de débito y crédito.

3.2. Evolución de las operaciones de billetera móvil

Evolución de la billetera móvil (en millones de operaciones y millones de bolivianos)



Fuente: Informe de vigilancia del sistema de pagos 2021 BCB.

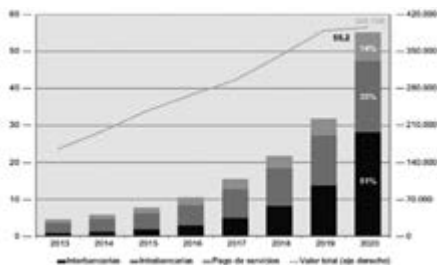
El Banco Central de Bolivia en el informe de sistema de pagos 2020, determina que el comportamiento de operaciones con billetera móvil durante la gestión 2020 fue distinto al resto de los IEP debido a que el incremento se produjo en el valor procesado, valor superior al registrado en 2019 en un 51%, las transacciones con billetera móvil alcanzaron un total de Bs2.269 millones a través de 46,8 millones de operaciones: 22% inferior a la gestión anterior.

3.3. Evolución de las transacciones electrónicas

El 2020 fue el año que obtuvo el mayor crecimiento por encima de su promedio con 55,2 millones de operaciones, evento que responde al suceso de los cambios de hábitos de la población, es decir, cada vez la población prefiere pagar en mayor medida con mecanismos de pagos electrónicos que en efectivo.

Otro aspecto para destacar es el cambio en la composición de los pagos que se procesan con OETF. En el 2020 las transferencias a otras entidades financieras (interbancarias) pasaron a ser el tipo de operación más importante (51%), dejando en segundo plano a las transferencias entre cuentas de clientes de una misma entidad financiera (con el 35%) y por último a los pagos de servicios, (14%).

Evolución de las transacciones electrónicas y su destino



Fuente: Informe de vigilancia del sistema de pagos 2021 BCB.

4. Desafíos de la banca digital

La banca se enfrenta a una de las situaciones más complejas a escala global y por eso es una prueba donde se medirá cuán efectivas han sido sus estrategias de inversión e innovación para el fortalecimiento de sus canales digitales y seguir atendiendo a sus clientes, además de otras medidas para mantener su calidad de activos reestructurando créditos, ampliando plazos, otorgando nuevos créditos, entre otras.

Se han determinado las siguientes barreras internas y externas como desafíos de la banca digital.

- Prohibiciones de la regulación financiera
- Procesos regulatorios pesados
- Educación digital de la población
- Cultura de innovación
- Desconfianza y delincuencia tecnológica.

5. Conclusiones

Entre las conclusiones es importante resaltar que para propiciar una transformación digital las entidades, deben realizar un análisis integral al cliente para fomentar el acceso al crédito, el ahorro y canales de comunicación que mejoren el uso y la calidad de los productos y servicios financieros, así como un impacto positivo en el bienestar financiero de los clientes. Al comprender de mejor manera las necesidades de los clientes, se ofrecerán productos y servicios que se adecúen a estas necesidades y fomenten una relación a largo plazo.

Santa Cruz de la Sierra ha sido cuna de las innovaciones digitales como impulsor de la bancarización, obteniendo los mayores índices de uso y acceso a servicios financieros, así como el mayor grado de aceptación en términos de nuevos canales digitales.

Los factores que permitieron el desarrollo de la banca digital al sistema bancario en Bolivia son: La creación y mejora de normativas regulatorias, la inversión en nuevos puntos de atención financiera y la mejora en la cobertura de líneas telefónicas y conexiones a internet.

Por otro lado, se observa que, a pesar de contar con mayores índices de digitalización, los números de puntos de atención financiera continúan en crecimiento, lo que demuestra que continúa la tendencia del consumidor de acudir a éstos de manera presencial, haciendo énfasis en una inclusión financiera de carácter “tradicional”.

Se ha establecido una estrecha relación de los procesos innovadores de la banca digital adoptados actualmente con el avance de la expansión de la bancarización bajo los siguientes criterios:

Un incremento de transacciones mediante tarjetas electrónicas de débito genera una mayor tendencia de ahorrar en entidades financieras por parte del consumidor.

Lo más destacable de los servicios de pago móvil es su capacidad para llegar a plazas en las que el nivel de cobertura de servicios financieros no es óptimo, cubriendo un mayor territorio geográfico en zonas desatendidas. Por otro lado, se destaca el uso de la banca digital no solo en zonas desatendidas, sino por personas que tienen un acceso limitado a aproximarse a instituciones financieras presenciales.

Finalmente, se evidencia que la banca digital es un canal no convencional que permite potenciar la bancarización en sus dimensiones de profundización e intensidad de uso de los servicios bancarios en Santa Cruz de la Sierra.

Bibliografía

- INNOVA BOLIVIA. (2021). *Avances de la banca digital en Bolivia*.
- ASFI. (2022). *Reporte de la inclusión financiera*.
- ASFI. (2017). *Recopilación de normas para servicios financieros*.
- Banco Central de Bolivia. (2021). *Informe de vigilancia del sistema de pagos*.
- Superintendencia de Economía. (2017). *Fichas metodológicas de indicadores financieros*.