

## **Análisis del modelo de banca móvil y confianza financiera en Colombia**

Danna Muñoz

Juan Camilo Narvaez

Valentina Núñez zapata

### **Resumen**

Para nadie es un secreto que se está en un mundo que avanza a pasos agigantados hacia la máxima expresión de la digitalización, todo actualmente se puede hacer vía internet, y el mundo de las transacciones bancarias no se queda atrás, alrededor del mundo, miles de personas se dan cuenta que desde sus computadores o celulares pueden hacer el mismo trámite sin tener que estar horas haciendo una fila o desplazándose a una sucursal física de un banco, es por eso que en países desarrollados la banca móvil compone un porcentaje bastante elevado de transacciones realizadas en los distintos bancos. En el caso de Colombia se denota una problemática, aunque estos sistemas están empezando a afianzarse y la gran mayoría de bancos ya cuentan con sucursales virtuales, existen grandes niveles de desconfianza por parte de la mayoría de las personas en adoptar estas nuevas tecnologías, las personas en Colombia son desconfiadas por naturaleza, más aún cuando se trata de manejar su dinero, es por eso de vital importancia generar espacios de inclusión y educación donde las personas identifiquen que estos son procesos seguros de ejecutar.

**Palabras claves:** Banca móvil, Bancarización, Confianza financiera

### **Abstract**

For no one is a secret that is in a world that is advancing by leaps and bounds towards the maximum expression of digitalization, everything can now be done via internet, and the world of banking transactions is not far behind, around the world, thousands of people realize that from their computers or cell phones they can do the same procedure without having to spend hours in

a row or moving to a physical branch of a bank, that is why in developed countries mobile banking makes up a fairly high percentage of transactions made in the different banks. In the case of Colombia a problem is denoted, although these systems are beginning to take hold and the vast majority of banks already have virtual branches, there are high levels of distrust on the part of most people in adopting these new technologies, people in Colombia they are distrustful by nature, even more so when it comes to managing their money, it is therefore of vital importance to generate spaces of inclusion and education where people identify that these are safe processes to execute.

**Keywords:** Mobile banking, Banking, Financial trust

## Introducción

En Colombia, el nivel de acceso a la banca móvil es aún muy bajo, en comparación con algunos países de características mejores, sin siquiera contar con países desarrollados, se presenta entonces un modelo prácticamente emergente, por ello es necesario identificar el concepto de la banca móvil y determinar el nivel de confianza financiera de la población Colombiana, donde la gente recién empieza a conocer sus facilidades y el uso que se le puede dar al mismo, estas bajas tasas de uso derivan del entendimiento inicial de que las personas están en un constante, pero básico, aprendizaje sobre las oportunidades que pueden ofrecer los medios tecnológicos, en este caso, cómo puede usarse el internet para realizar actividades bancarias. Se identifica entonces que, para que las personas puedan entrar en conocimiento y dominación de estas herramientas debe haber primero un proceso educativo y un proceso de formación y capacitación en el uso de las mismas. Pero, al ser esto una práctica que hace 20 años no era conocida, las personas en su mayoría y debido a la ignorancia, no sienten confianza en estos procesos, por eso es relevante conocer de que dependen estos procesos de confianza y establecer los posibles retos que encuentra la banca móvil de cara a la sociedad Colombiana, conocida por preferir métodos de ahorro alternativos, para que entren en el tan mencionado proceso de inclusión financiera. En este contexto es entonces necesario desarrollar desde los aspectos teóricos esta problemática comenzar con el concepto de la banca móvil y el origen en Colombia, y comenzar a desarrollar

un modelo de entendimiento en vísperas del trabajo conjunto que se debe realizar hacia la inclusión de este servicio y la acogida en las prácticas cotidianas.

### **Concepto y origen de la banca móvil en Colombia.**

Se entiende por banca móvil el servicio que presta el sector financiero mediante aplicaciones a través de los dispositivos móviles, para la realización de transacciones financieras como pagos, compras, traslados y movimientos de dinero, sin necesidad de ninguna intermediación o atención por parte de personas y sin limitaciones de horario.

La banca móvil y las aplicaciones móviles de entidades financieras son herramientas que permiten a los usuarios, ingresar a sus cuentas bancarias a cualquier hora, desde cualquier lugar. Aunque este grado de accesibilidad representa, grandes ventajas para los usuarios, el número de clientes a nivel mundial que opera a través de las transacciones en línea no tiene el nivel de crecimiento que se espera. Se han identificado motivos importantes que justifiquen esto, como lo son poco nivel de confianza en los sistemas, o incluso que las personas no se sientan seguras, los incita a alejarse de esta tecnología (Muñoz Leiva, Climent-Climent, & Liebana Cabanillas, 2017)

Los cajeros automáticos o Automated Teller Machines (ATM) son instrumentos electrónicos que permiten, por medio de la autenticación de una tarjeta y una contraseña, realizar transacciones con el efectivo consignado en su cuenta, tales como pagos, transferencias, consultas, etc. (Arbeláez & Zuluaga, 2006)

En Colombia la banca móvil se instaura en el año 2007, la encuesta de calidad de vida del año 2015 realizada por el DANE, entrega el desalentador escenario en el que solo el 2.24% de los colombianos realmente usa la banca electrónica, mostrando que, a pesar de ser una industria y un mercado innovador, que comienza a verse de gran manera en todos los negocios que existen, los colombianos realmente aún no conocen o confían en este modelo bancario (DANE, 2015)

Mejía y Quintero (2017), entonces definen basados en la tasa anteriormente mencionada, que es necesario conocer los verdaderos determinantes de adopción del comercio electrónico para los colombianos. El apunte más interesante de estos autores radica en la interpretación de que son las

empresas y los encargados de las políticas públicas los responsables de estructurar las verdaderas estrategias para la implementación de la banca móvil en el país.

La banca móvil afianza la relación de un banco con sus clientes respecto a las posibilidades de movilidad que ofrecen, permite que se reduzcan los costos de operación y les da un acceso universal a los clientes, ya que estos pueden entrar a su cuenta desde cualquier lugar, lo que se presta para que se desarrollen nuevas oportunidades de servicios (Peña & Vasquez, 2012)

Según Cornejo, a través de la banca electrónica se puede acceder a muchos servicios como transferencias, pagos, servicios, consignaciones en cualquier lugar, de manera rápida, cómoda y segura (2001).

### **Inclusión financiera**

Uno de los principales retos a nivel global es el entendimiento del modelo financiero como un método de control y desarrollo económico en las sociedades, por lo cual, la inclusión financiera es un tema que debe ser prioritario si se desea hablar de una sociedad desarrollada e incluyente. Según Roa (2013) el término Inclusión Financiera es adoptado por primera vez por el ex secretario general de las Naciones Unidas, en un discurso el 29 de diciembre de 2003, además, el gobierno del Reino Unido lo ocupa en un informe de presupuesto en el año 2004 (Treasury, 2007)

Uno de los grandes retos de la inclusión financiera que las instituciones financieras deberían considerar redirigir el enfoque de sus esfuerzos hacia la promoción del entendimiento de los usuarios respecto a los productos y servicios digitales que ofrecen las mismas, generando espacios de difusión e información, donde se informe y difunda toda información respecto al modelo, ventajas y desventajas, haciendo así conciencia del mejor uso de sus recursos, para crear la confianza que falta en los usuarios respecto a los servicios financieros electrónicos (Benjumea, 2016)

Respecto a la calidad del servicio y la temática de inclusión, los adelantos para el país y la región no son muy alentadores, los niveles de atención no son los más llamativos en el caso, Roa (2013) afirma: “Para el caso de la región los distintos estudios muestran que la inclusión

financiera en términos de acceso, uso y calidad es baja comparada con los países desarrollados y algunas economías emergentes, en especial en relación con el uso y la calidad.”. (p.144). Esto pone en contexto a la investigación e intuye un escenario explorativo donde la sociedad que compone nuestra región no ha asimilado de una manera correcta u óptima las posibilidades que esta tecnología y la misma era digital propone.

El uso de los canales móviles en la oferta de servicios bancarios ha sido enfocada a las notificaciones vía teléfono móvil por mensajes, estos no sirven sólo para difundir los beneficios, sino también para abrir los caminos para la progresiva implementación de nuevas soluciones como aplicaciones móviles y uso de los teléfonos como medios de pago (Barake, 2009)

Se define entonces, que los teléfonos móviles son un canal de comunicación para ejecutar transacciones financieras para los proveedores y los clientes. Además ayuda a promover que ingresen nuevos operadores al sistema financiero que pueden ofrecer nuevos modelos de negocio para distribuir sus productos, estos cambios pueden resolver problemas en los accesos financieros que tienen gran cantidad de ciudades y países en vía de desarrollo (Prior & Santomá, 2008)

La Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPFI, por sus siglas en inglés) y el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP, por sus siglas en inglés) definen la inclusión financiera como la situación en la que todos los adultos en edad de trabajar, incluidos aquellos actualmente excluidos del sistema financiero, tendrán acceso efectivo a los servicios financieros provistos por las instituciones formales (CGAP, 2010) Siendo estos servicios: crédito, ahorro, pagos y seguros. Además, la CGAP puntualiza: “implica prestación del servicio conveniente y responsable, a un costo que el cliente puede asumir y sostenible para el que lo provee, que tenga como resultado que los clientes excluidos utilicen los servicios financieros formales en lugar de las opciones informales existentes”.

Cano, et al., identifican que la falta de sistemas financieros representan una pérdida para la sociedad, ya que se excluyen de estos servicios a personas naturales y jurídicas, con proyectos bien apalancados que podrían hacer aportes al bienestar de las sociedad, sin estar limitados a sus

propios ahorros e ingresos, además proponen en consecuencia que se debe reestructurar la demanda y la oferta, enmarcada en una apropiada regulación (2014)

En Colombia, el acceso a los servicios financieros está en un nivel relativamente bajo, en comparativa a los indicadores de profundización observados en países con características similares. (Fernandez de Lis, Llanes, Lopez-Moctezuma, & Tuesta, 2014) Según datos del Banco Mundial, la profundización financiera (medida como cartera sobre PIB) en países como Panamá, Chile y Brasil representan niveles superiores al 10% respecto a Colombia. Obviando que estos valores son totalmente inferiores a los que se pueden presenciar en países desarrollados.

Los retos que considera un país como Colombia van directamente ligados al establecer un alto nivel de inclusión financiera, este desarrollo financiero se encuentra altamente correlacionado con el desarrollo económico. Según Benjumea (2016), el impulso de la inclusión financiera tiene efectos económicos, financieros y sociales positivos, entonces la promoción de este impulso se convierte en un objetivo de interés público, aumentando la capacidad de consumo de las personas, su capacidad adquisitiva y por ende su nivel de vida.

La introducción de la tecnología y de los medios electrónicos ha influido de manera positiva en la relación de horas por persona que debía dedicar un usuario a las transacciones que realizara en su banco. El paso del tiempo reflejará entonces un aumento en los beneficios que estos representarán para las personas, aún contando con la incredulidad de algunas personas. Además, a pesar de los grandes aportes en tema de trámites y seguridad, hay personas que aún se niegan rotundamente a usar estos servicios (Erazo, 2011)

Restrepo (2015) expresa que: los productos actuales principalmente los tecnológicos enfrentan grandes desafíos con el fin de consolidar su presencia y enamorar a sus clientes habituales, que serán los responsables de utilizar el producto que en este caso es una aplicación móvil que permitirá la emulación de un pago sin tarjeta. El desafío que se enfrenta este tipo de tecnología es que los usuarios no son muchos y se pueden considerar escasos los que se someterían a entregar sus datos personales.

Por último, el estudio y la educación, según Palacios (2016) juegan un papel muy importante. El nivel de educación es directamente proporcional al acceso al sistema bancario, teniendo en

cuenta que el componente poblacional que no tiene acceso a estas mismas posibilidades, es más propenso a entrar en sistemas financieros o cuentas de tipo informal. Es entonces el componente educativo un pilar fundamental para la banca móvil, siendo el motivo por el cual una sociedad desarrollada, generalmente utiliza su sistema financiero de forma completamente electrónica.

*Tabla 1* Confianza financiera por niveles de educación en Colombia

| Nivel de educación  | Cuenta bancaria | Desconfianza |
|---------------------|-----------------|--------------|
| Primaria completa   | 17,98%          | 15,14%       |
| Secundaria          | 39,26%          | 13,21%       |
| Estudios superiores | 73,18%          | 3,62%        |

Nota: Cada valor de la tabla representa el porcentaje de personas con el nivel de educación correspondiente que tiene cuenta bancaria o que declaró su desconfianza hacia el sistema financiero

Fuente: Banco Mundial (2015)

### **Análisis del modelo de confianza financiera en Colombia.**

Si bien los niveles de educación están relacionados a la apertura de cuentas bancarias, se puede estimar que entre más nivel de educación tiene la persona, mayor es su nivel de confianza en los nuevos modelos de bancarización; en la misma línea argumentativa, Grimes, Rogers y Smith (2010) evidenciaron que la educación tiene un rol importante en la decisión de bancarización de los individuos. En su estudio sobre la educación que reciben los bachilleres en la secundaria, encontraron que la instrucción en temas económicos y financieros incrementa la probabilidad de bancarización 18 de los individuos.

Además de eso, todos los medios convencionales como las oficinas presenciales y libretas de ahorro como producto bancario están en tendencia a desaparecer, ya que todas las necesidades de ahorro presencial, o con cartilla que se debían realizar antes, ahora pueden ser suplidas desde cualquier lugar, a cualquier hora, desde que se encuentre conectado a internet (López Pascual & González, 2008)

*Tabla 2 confianza por quintiles de ingreso*

| Quintil de ingresos | Cuenta bancaria | Desconfianza |
|---------------------|-----------------|--------------|
| 20% más pobre       | 20,33%          | 13,55%       |
| Segundo quintil     | 21,16%          | 13,75%       |
| Tercer quintil      | 31,55%          | 15,50%       |
| Cuarto quintil      | 43,23%          | 8,73%        |
| 20% más rico        | 63,30%          | 11,92%       |

Fuente: Banco Mundial (2015)

### **Retos de inclusión que competen a Colombia de cara al uso de la banca móvil.**

Una parte considerable de la literatura reduce la inclusión financiera a la bancarización de los individuos. Por consiguiente, atan la evaluación de las políticas de inclusión financiera a los logros en términos de bancarización o al aumento de la cobertura de servicios bancarios básicos a ciudadanos que tradicionalmente no consumen servicios financieros. En esta línea, Finney & Kempson (2009) clasifican a los no bancarizados como aquellos que no tienen acceso a una cuenta bancaria, entendiendo por cuenta bancaria cualquiera con propósitos de ahorro, inversión o administración de recursos.

De acuerdo con Ardic, et al., (2012) una persona se considera excluida del sistema financiero si no tienen una cuenta en una institución financiera formal. El CGAP define la inclusión financiera como los esfuerzos que buscan asegurar que todos los hogares y negocios, sin importar sus niveles de ingresos, tengan acceso y puedan efectivamente usar los servicios financieros adecuados para que puedan mejorar sus vidas. Consecuente con esta definición, Chibba (2009) extiende el concepto de excluidos financieros a aquellos que no tienen la capacidad para acceder a créditos, financiación, aseguramiento, y se pierden de recibir beneficios sociales.

Esta definición de inclusión financiera otorga a esta estrategia la capacidad de reducir la pobreza y la desigualdad, así como lograr los objetivos del milenio. Por su parte, Trujillo & Navajas (2016) reconocen la falta de consenso en la definición de inclusión financiera, pero identifican

tres características que son usualmente consideradas: acceso, uso y calidad de los servicios financieros. Establecen, que estas tres características están fuertemente relacionadas con el nivel de desarrollo económico en conjunto con el mercado financiero.

La Superintendencia financiera también destaca tres factores (uso, acceso y calidad), pero le agrega al bienestar de los usuarios como un factor importante en el análisis de la inclusión financiera. En Colombia, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia, 2016), define la inclusión financiera como aquellas políticas encaminadas a lograr el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico.

### **Conclusiones**

A pesar de que el uso de las tecnologías como inclusión financiera y la adopción de las aplicaciones móviles bancarias se encuentra rezagado, la globalización está avanzando a pasos agigantados, por ello es necesario crear la conciencia para que las personas que aun pertenecen a la banca convencional, migren a la banca móvil; ya que el sistema financiera está adoptando diferentes estrategias para acoplarse al mercado internacional.

Las personas deben dejar a un lado la banca anticuada y aprovechen los beneficios económicos y la agilidad que brinda la banca móvil para los usuarios, además también generar en el sistema financiero un aumento considerable en el uso de estas aplicaciones.

Las personas que se estén bancarizando, deben adoptar un pensamiento globalizado de la banca internacional y con ello al uso de la banca móvil.

## Referencias

- Arbeláez, M. A., & Zuluaga, S. (2006). Medios de Pago Electrónicos en Colombia: Evolución y Perspectivas. *Fedesarrollo*, 108. Retrieved from [http://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/1274%0Ahttp://www.urf.gov.co/portal/page/portal/URF/Publicaciones/2006/9\\_9.+SISTEMAS+ELECTRONICOS+DE+PAGO+EN+COLOMBIA.pdf](http://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/1274%0Ahttp://www.urf.gov.co/portal/page/portal/URF/Publicaciones/2006/9_9.+SISTEMAS+ELECTRONICOS+DE+PAGO+EN+COLOMBIA.pdf)
- Ardic, O. P., Imboden, K., & Latortue, A. (2012). Getting to a More Comprehensive Picture. *Financial Access*, (6). Retrieved from [https://www.cgap.org/sites/default/files/cgap\\_forum\\_FAS2012.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/cgap_forum_FAS2012.pdf)
- Barake, N. (2009). *La billetera móvil ya no es una utopía. Pareceres*. 10–11.
- Benjumea, A. M. (2016). *Los retos de la banca móvil en la inclusión financiera en Colombia*. 1–40. Retrieved from [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9087/AnaMaría\\_BenjumeaGiraldo\\_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9087/AnaMaría_BenjumeaGiraldo_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Cano, C., Esguerra, M. del pilar, Garcia, N., Rueda, L., & Velasco, A. (2014). *Inclusión Financiera en Colombia*. 71, 1–5.
- CGAP. (2010). The State of Financial Inclusion Through the Crisis. *Financial Access 2010*. Retrieved from <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Financial-Access-2010.pdf>
- Chibba, M. (2009). Financial inclusion, poverty reduction and the millennium development goals. *European Journal of Development Research*, 21(2), 213–230. <https://doi.org/10.1057/ejdr.2008.17>
- Cornejo, I. (2001). *El Futuro De La Banca*. 1–12. Retrieved from <http://eprints.uanl.mx/7759/1/1020145306.PDF>
- DANE. (2015). *Boletín técnico 2 Encuesta Nacional de Calidad de Vida*. 52. Retrieved from [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/calidad\\_vida/Boletin\\_Tecnico\\_ECV\\_2015.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/Boletin_Tecnico_ECV_2015.pdf)

- Erazo, L. (2011). *Estrategias Para Incentivar El Uso De La Banca Electrónica En Los Clientes De Corp Banca Mérida*. 117.
- Fernandez de Lis, S., Llanes, M. C., Lopez-Moctezuma, C., & Tuesta, D. (2014). *Inclusion financiera y el papel de la banca movil en Colombia. Desarrollos y potencialidades*. (1401), 1–38. Retrieved from <https://ideas.repec.org/p/bbv/wpaper/1401.html>
- Finney, A., & Kempson, E. (2009). Regression analysis of the unbanked Using the 2006-07 Family Resources Survey. *Personal Finance Research Centre*, (June).
- Grimes, P. W., Rogers, K. E., & Smith, R. C. (2010). High school economic education and access to financial services. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 317–335. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01171.x>
- López Pascual, J., & González, A. S. (2008). *Gestión bancaria*.
- Mejía, M. A., & Quintero, W. (2017). Determinantes y perspectivas del uso del internet y de la banca digital en Colombia. *Observatorio Económico Colombia*, (Gráfico 1), 1–15. Retrieved from <https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2016/08/ColombiaEconomiaDigital.pdf>
- Ministro de Hacienda y Crédito Público de Colombia. (2016). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia Mayo de 2016*. 1–35. Retrieved from [http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty;jsessionid=zkyr4ADmpOZ7jDzXNms6VMIS4zsYaCOuzYgndvKKAMW-CwqTcg6I!203701145?nodeId=/OCS/P\\_MHCP\\_WCC-041673/idcPrimaryFile&revision=latestreleased](http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty;jsessionid=zkyr4ADmpOZ7jDzXNms6VMIS4zsYaCOuzYgndvKKAMW-CwqTcg6I!203701145?nodeId=/OCS/P_MHCP_WCC-041673/idcPrimaryFile&revision=latestreleased)
- Muñoz Leiva, F., Climent-Climent, S., & Liebana Cabanillas, F. (2017). Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 21(1), 25–38. <https://doi.org/10.1016/j.sjme.2016.12.001>
- Palacios Sanchez, A. E. (2016). *Confianza e inclusión financiera en Colombia*. Retrieved from [http://www.eafit.edu.co/programas-academicos/posgrado/maestria-administracion-financiera/investigacion/Documents/confianza e inclusi3n financiera en Colombia.pdf](http://www.eafit.edu.co/programas-academicos/posgrado/maestria-administracion-financiera/investigacion/Documents/confianza_e_inclusi3n_financiera_en_Colombia.pdf)

- Peña, P., & Vasquez, A. (2012). *Estudios Económicos CNBV, Vol. 1 2012. 1(1997)*, 195–215.
- Prior, F., & Santomá, J. (2008). *La Banca Movil Como Catalizadora De La Bancarizacion De Los Pobres: Modelos De Negocio Y Desafios Regulatorios. 3*, 36. <https://doi.org/DI - 738>
- Restrepo, M. L. (2015). *Kapital Cliente*.
- Roa, M. J. (2013). Acceso , Uso Y Calidad. *Inclusión Financiera En América LATina y El Caribe: Acceso, Uso y Calidad*, 121–149.
- Treasury, H. (2007). *Financial inclusion: the way forward*.
- Trujillo, V., & Navajas, S. (2016). Financial Inclusion and Financial Systems in Latin America and the Caribbean. Data and Trends. *Interamerican Development Bank*, (October).