

## **BANCA DIGITAL: UNA ESTRATEGIA PARA IMPULSAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA**

El cambio de hábitos de los consumidores financieros en el contexto de las nuevas tecnologías exige a las entidades financieras afrontar su digitalización para no rezagarse en un mercado que se caracteriza por ser altamente competitivo. A medida que se desarrollan las innovaciones tecnológicas, los consumidores financieros podrían mostrar menor preferencia por aquella entidad que no las tiene debido a que han ido adaptándose a las interacciones digitales y demandan que sus entidades se actualicen y les permitan, por ejemplo, acceder en cualquier momento y lugar a los productos y servicios financieros.

La digitalización de productos y servicios involucra un cambio de procesos y en los modelos de relación entre el consumidor financiero y la entidad financiera. La era digital implica aprender a vender en canales digitales y transformar los modelos de negocios tradicionales. En este contexto, no resulta suficiente hacer accesible un producto tradicional a través del móvil, sino que será necesario aprender a crear nuevos productos digitales que compitan con los productos financieros lanzados por los nuevos competidores del sector: Google, Apple o PayPal.<sup>1</sup> En este ámbito, la banca digital no se restringe solo a la banca electrónica; esta última se asocia a innovaciones que derivan de tecnologías sostenibles, mientras que la banca digital se relaciona con el surgimiento de tecnologías disruptivas.<sup>2</sup> La tecnología de innovación disruptiva asociada a la banca digital se puede comparar con la industria de la música, en la que actualmente se puede pagar por minutos de una canción, sin necesidad de comprar el CD o la canción entera.<sup>3</sup> Con los servicios financieros de banca digital representaría volver a la base de las necesidades financieras de las personas para ofrecer servicios a medida.<sup>4</sup>

Considerando esas características, la banca digital puede verse como una estrategia para impulsar la inclusión financiera en la medida en que permite crear productos a medida de los potenciales clientes. Los retos para tal efecto son importantes pues las entidades financieras deben contar con nuevas áreas con funciones digitales que involucren también nuevas formas de trabajo ágiles y con procesos internos fortalecidos y eficientes. De esta forma se puede emplear las innovaciones tecnológicas para diseñar productos para sectores que aún no son atendidos por el sistema financiero sin una demanda importante de recursos físicos, que suelen ser costosos de manera permanente. También será importante educar a los clientes a fin de mejorar su experiencia en el

---

<sup>1</sup> Instituto de Estudios Bursátiles (2015). *“La transformación digital de la banca española”*

<sup>2</sup> Clayton M. Christensen (1997). *“The innovator’s dilemma”*

<sup>3</sup> Ídem

<sup>4</sup> Ídem

uso de productos o servicios financieros, así como garantizar la seguridad de cualquier operación en un entorno digital.

La tecnología permite ofrecer al cliente los servicios y productos demandados en el contexto y canal adecuados. Esto supone una gran oportunidad para ofrecer una experiencia diferente al cliente y mejorar su percepción sobre la entidad. Las entidades financieras disponen de mayor información sobre sus clientes, por lo que tienen el reto de transformar en valor toda esa información para mejorar los servicios y la toma de decisiones en torno al cliente y a potenciales clientes.

En las economías desarrolladas las entidades bancarias, con la perspectiva de llegar a millones de nuevos clientes, comenzaron a ofrecer servicios financieros digitales, incluyendo a las poblaciones excluidas o sub atendidas del sistema financiero. Estos servicios se relacionaron principalmente con remesas internacionales, transferencias de dinero, operaciones de comercio exterior, contratación de préstamos, cotizaciones de los productos y servicios, entre otros.

Para el caso del sistema financiero boliviano se observaron iniciativas principalmente en operaciones de banca electrónica, con énfasis en pagos. En el futuro, se espera que los avances en banca digital alcancen a un mayor número de productos y servicios a fin de coadyuvar a la inclusión financiera en el marco de lo señalado en el pilar 5 de la Agenda Patriótica 2025, referido a contar con un “sistema nacional financiero y bancario diversificado, sin burocracia, con flexibilidad, sostenibilidad y con vocación y compromiso de servicio por el bienestar de nuestro pueblo”. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero acompañará estos procesos a través de sus atribuciones de regulación y supervisión del sistema financiero, así como aquellas de protección al consumidor financiero.