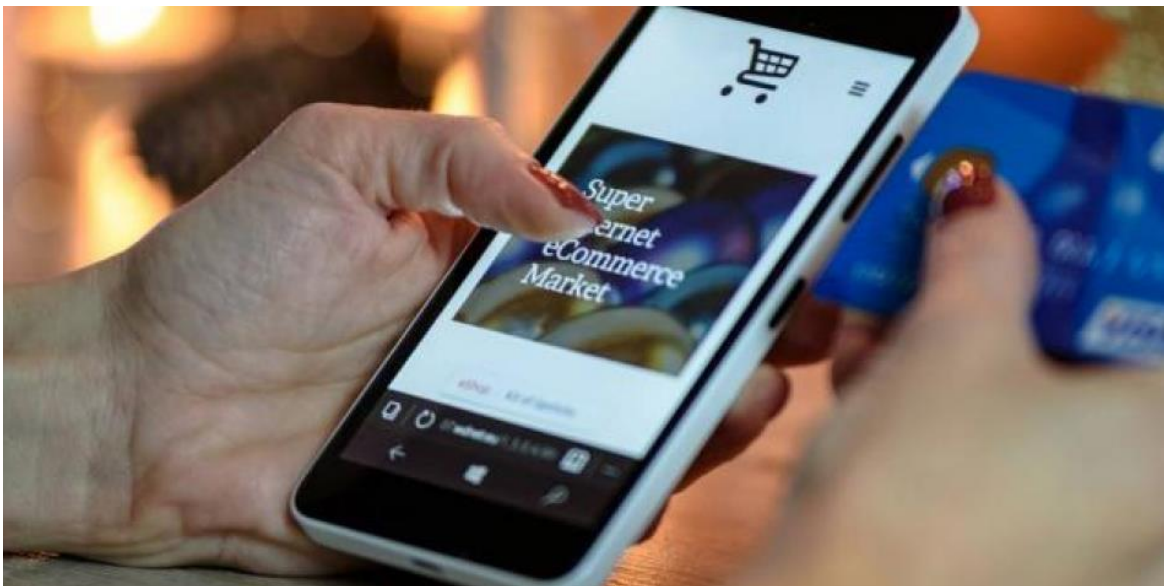


## Son unos 11 millones los que prefieren hoy la banca digital en el país

Equivalen a casi a la tercera parte de todas las personas bancarizadas en Colombia.



Las cuentas de nueve de las entidades bancarias más representativas del sistema, consultadas por EL TIEMPO, indican que en conjunto sus clientes digitales suman unos 10,2 millones. **Foto:** Vanguardia

**Por:** Carlos Arturo García M.  
18 de julio 2018 , 07:25 p.m.

La carrera de la banca colombiana por atraer un mayor número de clientes hacia el mundo digital, para ganar en eficiencia, bajar costos y reducir el efectivo, no cesa.

Aplicaciones para **hacer pagos desde cualquier equipo electrónico; mecanismos para obtener créditos al instante y herramientas que hacen más seguras las compras por internet** son apenas una pequeña muestra de la artillería con la que se busca romper la resistencia de millones de clientes que aún se niegan a usar la tecnología y prefieren soportar largas filas en las sucursales físicas, incluso para averiguar el saldo de sus cuentas.

No hay un dato exacto de cuántos de los **cerca de 28 millones de colombianos bancarizados son asiduos usuarios de los canales electrónicos**. Pero cálculos de la industria indican que esa porción ronda el 30 por ciento, con lo que se estaría hablando hoy de unos 8,5 millones de clientes digitales en la banca.

Las cuentas de nueve de las entidades bancarias más representativas del sistema, consultadas por EL TIEMPO, indican que en conjunto sus clientes digitales suman unos 10,2 millones. Por ejemplo, en Bancolombia se acercan a 3,5 millones, Davivienda cuenta con 2,6 millones, en el Banco de Bogotá son casi 1,1 millones y en BBVA, un millón.

“La mayoría aún prefiere ir a una sucursal física a realizar operaciones que hoy se pueden hacer por medios electrónicos. La gente todavía le tiene algún grado de desconfianza a las aplicaciones por temas de seguridad, por eso hay que seguir en la tarea de educación y acercamiento de esa personas con productos que generen confianza”, dice María Jimena Durán, directora de la vicepresidencia de Banca de Empresas del Banco de Bogotá.

Aunque expertos de esta industria advierten que **aún no se ha dado la gran revolución digital en la banca**, sino que se está en una etapa de adaptación, es claro que hoy la digitalización abarca la casi totalidad de productos y servicios de las entidades.

“El proceso de transformación digital no es un cometido que deban emprender solo los bancos ni los clientes, sino que depende de un elaborado ecosistema en el que la suma de las partes arrojan ese salto que demanda ahora esta industria”, dice Oriol Ros, director de Marketing de Latinia, firma proveedora de software financiero.

La gente todavía le tiene algún grado de desconfianza a las aplicaciones por temas de seguridad, por eso hay que seguir en la tarea de educación

## Los avances

Los bancos han entendido que deben acelerar su paso en esta carrera por lograr un mayor volumen de clientes digitales.

Juan Carlos Arcila, presidente del Congreso Latinoamericano de Banca Digital, innovación y tecnología, señala que **“la migración de los clientes de la banca al mundo digital se viene dando con un crecimiento importante**. El Observatorio eCommerce muestra que las transacciones digitales en el país crecieron en los últimos dos años por encima del 30 por ciento y el monto en 25 por ciento. A su vez, las transferencias electrónicas lo hicieron en promedio 10 por ciento”.

Algo que corroboran las propias entidades. En el BBVA dicen que hoy sus clientes pueden realizar más del 80 por ciento de las transacciones financieras a través del celular. Desde pagos de servicios públicos y créditos; transferencias, avances de tarjetas de crédito, hasta abrir un CDT y contratar fondos de inversión.

“En unas semanas tendremos, además, la posibilidad de abrir una cuenta completamente online a través del celular”, dicen sus directivas.

Juan Diego Agudelo, gerente de Canales Digitales de Bancolombia, señala que **del promedio de clientes digitales activos con que cuentan el 47,6 por ciento tiene una preferencia por la app Personas; 19,1 por ciento son usuarios exclusivos de la Sucursal Virtual Personas y 33,3 por ciento utiliza ambos canales.**

Señala que esa preferencia por lo digital se refleja en el número de transacciones que a mayo sumaron 938 millones, a través de canales como su sucursal virtual, billetera electrónica, facturanet, y banca móvil, entre otros.

En el Banco AV Villas más de 80 transacciones se pueden hacer por sus canales digitales, en tanto que los clientes registrados, solo en su app, aumentaron 43 por ciento en el último año terminado en mayo, mientras los registrados en su web crecieron 25 por ciento.

Los clientes de la entidad usaron la app para recargar su celular en un 57,2 por ciento, para pagos PSP en un 13,3 por ciento y de tarjeta de crédito, 12,8 por ciento, y para transferir dinero a otros en 11,1 por ciento.

“Nuestra banca virtual es incluyente, porque los emprendedores y los nuevos ejecutivos obtienen desde un dispositivo cualquier producto o servicio; incluso, los mayores de 35 años no son ajenos a esta transformación, porque usan de forma permanente las redes y los canales para mover su dinero, adquirir créditos o abrir cuentas de ahorro”, dice Rodrigo Correa, su vicepresidente de Desarrollo de Negocios e Innovación.

**En Bancamía, el 95 por ciento de las operaciones de crédito son digitales**, mientras que los cerca de un millón de clientes del bancos pueden gestionar sus préstamos y cuentas por medio de la aplicación móvil, advierten directivas de esta entidad.

## **‘La Casita Roja’ se digitaliza para el cliente**

Efraín Forero, presidente del Banco Davivienda, dice: “Para enfrentar los nuevos desafíos del mercado, nuestra organización se está transformando desde el interior con canales, procesos y productos digitales. **Hoy, el 96 por ciento de las transacciones se hacen desde los canales digitales de la entidad**”.

En junio el banco lanzó su cuenta de ahorros y crédito móvil, con autenticación dactilar que vincula a los clientes en menos de 5 minutos desde su celular. Este nuevo servicio llega a complementar la oferta digital de la entidad junto con el CDAT virtual y la adquisición de seguros online, entre otros.

CARLOS ARTURO GARCÍA M.

Economía y Negocios

Twitter: [@CarlosGarciaM66](https://twitter.com/CarlosGarciaM66)