



El papel de los medios de pago: un análisis de los problemas asociados al efectivo y los pagos electrónicos como alternativa

- Durante 2018 el efectivo fue el principal medio de pago utilizado por los consumidores colombianos, con una participación del 60%. No obstante, gracias a los esfuerzos del ecosistema financiero en materia de innovación y digitalización de productos, esta tendencia ha disminuido su importancia en los últimos dos años. Así, en 2020 el uso del efectivo participó con el 35,9%, el de tarjetas con el 23,2% y el de los pagos desde cuenta con el 20,5%.
- A pesar de que a menudo el efectivo se considera como un medio de pago sin costo, diversos estudios son coincidentes en señalar que acarrea un conjunto de ineficiencias sobre los clientes, empresas y gobiernos.
- Los esfuerzos implementados a nivel nacional e internacional en la reducción del efectivo se han basado en estrategias que involucran los ecosistemas del sector comercio, el de las telecomunicaciones, los bancos centrales y el Gobierno. Así, se ha avanzado hacia el desarrollo y uso de los medios de pagos electrónicos y la consecuente reducción del sobreuso del efectivo.
- Con cada avance, la tecnología desafía la forma tradicional a través de la cual las personas interactúan, ofreciéndoles una experiencia más simple, ágil, conveniente y segura. Los medios de pago electrónicos cubren nuevas expectativas y necesidades a la hora del intercambio.
- La evolución de los medios de pago está determinada por la llamada economía de mercado. En un mundo en donde uno de cada dos trabajadores es *millennial*, las industrias deben adaptarse a las nuevas necesidades e innovar para responder a la creciente competencia.

22 de febrero de 2021

Director:

Hernando José Gómez

ASOBANCARIA:

Hernando José Gómez
Presidente

Alejandro Vera Sandoval
Vicepresidente Técnico

Germán Montoya Moreno
Director Económico

Para suscribirse a nuestra publicación semanal Banca & Economía, por favor envíe un correo electrónico a bancayeconomia@asobancaria.com

Visite nuestros portales:
www.asobancaria.com
www.yodecidomibanco.com
www.sabermassermas.com

El papel de los medios de pago: un análisis de los problemas asociados al efectivo y los pagos electrónicos como alternativa

El efectivo ha sido el medio de pago preferido por el consumidor durante siglos. Sin embargo, si bien a lo largo de la historia se convirtió en la solución a problemas y necesidades a la hora del intercambio, con cada avance han aparecido nuevas necesidades que obligan a los medios de pago a reinventarse. A pesar de que a menudo el efectivo se considera, según diversos analistas, como un medio de pago sin costo, una variedad de ineficiencias recae sobre los clientes, empresas y gobiernos al utilizarlo.

En contraste, los medios de pago electrónicos se están abriendo paso en el mercado gracias a las nuevas necesidades y expectativas que cubren. Con cada avance, la tecnología desafía la forma tradicional a través de la cual las personas interactúan, ofreciéndoles una experiencia más simple, ágil, conveniente y segura.

Esta Banca & Economía expone un marco de referencia del uso del efectivo en Colombia y en Latinoamérica, haciendo énfasis en algunas causas, problemas e ineficiencias asociados a esta tendencia. Posteriormente, describe algunas experiencias en materia de reducción del sobreuso del efectivo a nivel nacional e internacional y, finalmente, detalla los beneficios asociados al uso de medios de pago electrónicos.

Uso del efectivo en Colombia y en las economías de América Latina

Uso del efectivo en Colombia

Antes de la reciente crisis generada por la pandemia en Colombia, los consumidores presentaban una preferencia por el uso del efectivo elevada en comparación con otros países. En particular, el uso del efectivo como medio de pago se ubicaba en alrededor de un 60%, el de tarjetas en un 30,9% y el de pagos desde cuenta en un 4,4% en 2018¹.

No obstante, la crisis de 2020 impulsó nuevas y modernas tendencias en el uso medios de pagos alternativos al efectivo (Gráfico 1). Por ejemplo, el uso del efectivo como medio de pago se ubicó en 35,9% (disminución de 24 pp. frente a 2018), el uso de tarjetas llegó a niveles de 23,2% (disminución de 7 pp. frente a 2018) y los pagos realizados desde cuenta ganaron protagonismo, aumentando su uso hasta en un 20,5% (crecimiento de 16 pp. frente a 2018)².

¹ Minsait. (2019). *IX Informe Tendencias en Medios de Pago*. Indra Company.

² Minsait. (2020). *X Informe Tendencias en Medios de Pago*. Indra Company.

Editor

Germán Montoya
Director Económico

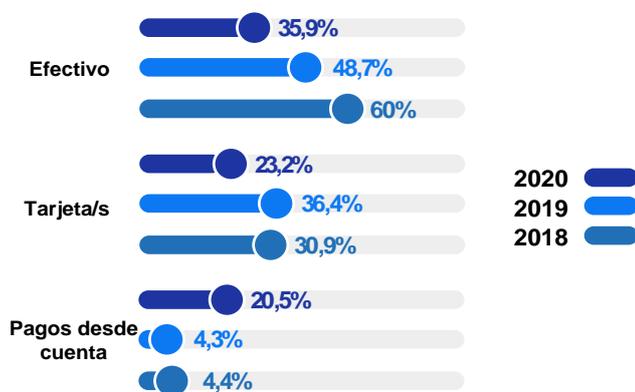
Participaron en esta edición:

Felipe Noval Acevedo
Paula Catalina Buitrago Ramírez
Alexandra Díaz Fonseca



Frente a lo anterior, cabe resaltar que el uso de tarjetas disminuyó a causa de las restricciones de compras presenciales en el comercio, lo que permitió que los pagos desde cuenta crecieran, comportamiento que evidencia que los esfuerzos (de la industria financiera, del Gobierno y del propio consumidor) por promover la digitalización y el uso protagónico de los pagos electrónicos han surtido un efecto importante en la dinámica económica reciente.

Gráfico 1. Principal medio de pago en Colombia (2018-2020, %)



Fuente: Elaboración Asobancaria. Tomado del IX y X Informe Tendencias en Medios de Pago, Minsait, 2019. Indra Company.

Sin embargo, frente a otros países de Latinoamérica, se puede evidenciar que, aunque Colombia logró grandes avances durante el 2020 en materia de reducción del sobreuso del efectivo, aun el indicador de efectivo/m2³ es de niveles en torno al 15%⁴. Aquí es importante mencionar que diversos estudios muestran que en el país dicho sobreuso se encuentra asociado a: i) factores culturales, ii) la evasión de impuestos (que parte de los elevados niveles de informalidad), iii) falta de información sobre medios de pago electrónicos, iv) percepción del bajo costo del efectivo, y v) los desincentivos para usar los canales y productos financieros ante la permanencia del Impuesto a las Transacciones Financieras o 4X1000. Todo esto refleja los importantes retos y variados frentes de trabajo que aún persisten en esta materia.

Una comparación regional

El análisis comparativo de Colombia frente a países como Chile, Brasil, Perú, Argentina y México evidencia que muchos de estos países también lograron importantes migraciones hacia el uso de medios de pago electrónicos recientemente. Por ejemplo, entre 2018 y 2020 el efectivo como medio de pago en Chile pasó de

26,1% a 12% (una disminución de 14 pp.), en Brasil de 39,3% a 12% (disminución de 27 pp.), en Perú de 48,3% a 29,4% (disminución de 18 pp.), en Argentina de 49,6% a 30,5% (disminución de 19 pp.) y en México de 48,8% a 32,3% (disminución de 16 pp., Cuadro 1)^{5,6}.

Cuadro 1. Principal medio de pago usado (2018-2020, %)

	Efectivo		Tarjeta		Pagos desde cuenta	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Colombia	60,0%	35,9%	30,9%	23,2%	4,4%	20,5%
Argentina	49,6%	30,5%	45,4%	41,8%	2,7%	17,8%
Brasil	39,3%	12,0%	46,2%	49,5%	7,7%	23,3%
Chile	26,1%	12,0%	61,5%	50,1%	10,2%	32,2%
México	48,8%	32,3%	44,3%	39,0%	4,0%	18,5%
Perú	48,3%	29,4%	45,5%	27,6%	3,2%	29,4%
Promedio	45,35%	25,35%	45,63%	38,53%	5,37%	23,62%

Fuente: Elaboración Asobancaria. Tomado de X Informe Tendencias en Medios de Pago, Minsait, 2020/2019. Indra Company.

Estos resultados evidencian que Colombia, frente a sus pares en la región, fue uno de los países que presentó una mayor reducción del uso del efectivo como medio de pago durante 2018-2020, con una disminución cercana a los 24 pp. Esto deja entrever que, al igual que otras economías de Latinoamérica, la masificación de medios de pago electrónicos y, sobre todo, la expansión de aplicaciones para realizar los pagos desde cuenta, empezó a cambiar las tendencias del consumidor. Sin embargo, aún con estos resultados, el uso de efectivo en Colombia continúa siendo el más alto entre las economías de la región.

Por su parte, los pagos desde cuenta tuvieron un incremento en todos los países de este ejercicio comparativo, destacándose los casos de Perú (+26 pp. entre 2018 y 2020) y Chile (+18 pp.), que superan el +16 pp. de Colombia. En el caso de Chile, el uso de pagos desde cuenta supera ampliamente la participación del uso del efectivo volviéndose referente regional en esta materia.

Problemas asociados al sobreuso del efectivo

Los medios de pago han evolucionado de acuerdo con las nuevas necesidades en el intercambio. Por muchos siglos, el efectivo fue el medio de pago preferido por el consumidor promedio pues,

³ Según el Banco de la República, M1 es el efectivo en poder del público + depósitos en cuenta corriente en el sistema financiero. Por otro lado, el M2 incluye a M1 (efectivo + depósitos en cuenta corriente) y cuasidineros. Por lo tanto, el dinero líquido que circula en la economía es considerado efectivo/M2.

⁴ Cálculos Asobancaria. (2020). *Agregados Monetarios del Banco de la República*.

⁵ Minsait. (2019). *IX Informe Tendencias en Medios de Pago*. Indra Company.

⁶ Minsait. (2020). *X Informe Tendencias en Medios de Pago*. Indra Company.

luego de un largo proceso evolutivo, solucionó los problemas de unidad de cuenta que presentaba el trueque y la ineficiencia al transportar metales pesados al funcionar como un depósito de valor. Su adopción permitió el desarrollo de las matemáticas y, más allá de facilitar el intercambio, se ha masificado por tradición cultural, así como por el desarrollo y supervisión del sector financiero y la confianza heredada.

Existen, sin embargo, ineficiencias en el uso del efectivo que recaen sobre los clientes, empresas y gobiernos. Según una encuesta elaborada por Cifras & Conceptos⁷, para el 37% de los negocios la conciliación de caja toma entre 10 y 20 minutos, para el 36% toma más de 20 minutos y para el 15% toma más de 40 minutos diarios. Además, la diligencia de obtener efectivo para el día a día le toma 40 minutos al 58% de los comercios. Por otro lado, aceptar efectivo y cheques le cuesta a las empresas cerca de 7 centavos por dólar recibido en comparación con 5 centavos por dólar recaudado de fuentes digitales⁸. Así mismo, bajo un esquema manual de cuentas no es usual llevar registros contables, ni separar ingresos personales de los ingresos del negocio. Esto se puede traducir en dificultades para ahorrar a largo plazo, invertir en capital de trabajo y cotizar para la jubilación, creando una vulnerabilidad financiera ante eventos de crisis.

Si bien, como lo ha señalado el Banco de la República (2020)⁹, los comercios perciben costos fijos y variables asociados a la aceptación de medios de pago electrónicos, existen alternativas que no representan ningún costo. Un claro ejemplo de esto es la aceptación de dinero electrónico mediante el código QR físico o digital. Este dinero puede almacenarse en un depósito de bajo monto que son productos financieros sin costo y con trámite de apertura simplificado pues están diseñados especialmente para la población más vulnerable. De esta manera, los comercios pueden recibir pagos de forma digital y sin incurrir en riesgos.

Por otro lado, en el mismo estudio se presenta que el costo mensual esperado por fraude¹⁰ cuando se recibe efectivo representa el 4% en los microcomercios, mientras que para la tarjeta débito es de 0,1% y para la tarjeta de crédito 2,9% (Cuadro 2). Así mismo, el riesgo de tener efectivo aumenta conforme mayor cantidad de dinero se posee. Según Cifras & Conceptos, el 67% de las personas percibe que cuando maneja efectivo está más expuesto a un robo que cuando se usan tarjetas y el 59% considera que el manejo del efectivo es muy riesgoso. A su vez, el uso de este medio de pago propicia acciones de atraco o fleteos que repercuten negativamente sobre la calidad de vida de los habitantes¹¹.

Cuadro 2. Distribución de los costos del comercio como receptor de pagos (2020, %)

Costo por fraude	
Total	
Efectivo	2,7%
Tarjeta débito	0,2%
Tarjeta crédito	1,8%
Microcomercios	
Efectivo	4,1%
Tarjeta débito	0,1%
Tarjeta crédito	2,9%
Pequeños comercios	
Efectivo	1,1%
Tarjeta débito	0,1%
Tarjeta crédito	0,7%
Comercios grandes y medianos	
Efectivo	0,5%
Tarjeta débito	0,2%
Tarjeta crédito	0,2%

Fuente: Elaboración de Asobancaria. Datos del Banco de la República (2020).

Así mismo, el uso de efectivo le genera ineficiencias al Estado. Por un lado, le dificulta realizar seguimiento y monitoreo a la transparencia en el pago de subsidios y, además, incurre en costos asociados a la logística y seguridad de entregar el dinero en efectivo. Por otro lado, facilita las transacciones realizadas en la economía subterránea e ilegal, que para 2012 se estimaba en un 26% del PIB en países subdesarrollados¹², con sus problemas asociados a la evasión tributaria y al ejercicio de actividades de componente ilícito como el narcotráfico. Esto teniendo en cuenta que el anonimato del efectivo lo convierte en la herramienta preferida para realizar este tipo de transacciones ya que, al no ser registradas, no es posible rastrearlas.

El efectivo también puede generar ineficiencias para los consumidores. Según un informe de VISA, un consumidor puede gastar en promedio 6,4 horas al año retirando dinero de un cajero automático, 12 horas al año pagando sus facturas presencialmente y 2,3 horas al año visitando una sucursal bancaria¹³. Por otro lado, a un consumidor ubicado en zona rural dispersa le puede tomar hasta 5 horas desplazarse a una cabecera municipal¹⁴ para reclamar un subsidio o para realizar un pago en efectivo. En ambos casos, además, se debe incurrir en costos de transacción como el transporte.

⁷ Cifras & Conceptos. (2017). *Barreras al uso de los medios electrónicos de pago en Colombia: Estudio de población general y micro establecimientos*.

⁸ VISA. (2017). *Ciudades sin efectivo*. Con la colaboración de RoubiniThoughtlab.

⁹ Banco de la República (2020). *Costos del comercio en el procesamiento de los pagos en Colombia*

¹⁰ Los costos mensuales esperados por fraude se calculan como la pérdida económica por el fraude sufrido y el tiempo dedicado a solucionarlo multiplicado por la probabilidad de ocurrencia del fraude.

¹¹ Cifras & Conceptos. (2017). *Barreras al uso de los medios electrónicos de pago en Colombia: Estudio de población general y micro establecimientos*.

¹² ANIF. (2017). *Reducción del efectivo y tamaño de la economía subterránea en Colombia*.

¹³ VISA. (2017). *Ciudades sin efectivo*. Con la colaboración de RoubiniThoughtlab.

¹⁴ Asobancaria., CCIT., Tic Tac. (2019). *Fintechgración, destruyendo barreras, construyendo oportunidades*.

Estos problemas han llevado a estrategias, a nivel mundial, que buscan crear una tendencia de reducción del sobreuso del efectivo y en los países más desarrollados a su total sustitución. El objetivo de esto es minimizar estos costos de transacción e ineficiencias y la promoción de medios de pago electrónicos.

Experiencias en la materia de reducción del uso del efectivo

Casos internacionales: ¿cómo lograron la reducción del efectivo?

La reducción del efectivo ha sido uno de los principales objetivos de las economías desarrolladas y, más recientemente, empezó a ser el objetivo de las economías en vía de desarrollo (Cuadro 3).

Al respecto, resultados de análisis realizados sobre el comportamiento en el uso de los diferentes medios de pago llevan a la pregunta sobre por qué algunos países han logrado adoptar de forma más expedita que otros los diferentes medios de pagos electrónicos y digitales. Por esta razón, se considera fundamental ver los avances que han logrado estas economías y, a su vez, conocer su experiencia en materia de transformación digital en el sector financiero y masificación de alternativas de pagos electrónicos.

Colombia: un esquema de logros y retos en materia de reducción del efectivo

En Colombia, el Gobierno Nacional, las entidades financieras, las franquicias y las redes de pago han trabajado conjuntamente para

Cuadro 3. Casos internacionales para masificar los medios de pagos electrónicos y las nuevas tecnologías¹⁵

Caso Internacional	Descripción	Actores involucrados
España: EMT introduce el pago con móvil o tarjeta en todos los autobuses de la red	Se adaptaron los ecosistemas de pagos digitales al transporte público. Se puede realizar pago con tarjeta o con móvil. Además, se extenderán estos sistemas a otros como <i>Bicimad</i> , teleférico y servicio de grúa.	Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT), entidades financieras y franquicias.
Costa Rica: el Banco Central promueve los pagos con tecnología <i>contactless</i>	El BCCR tomó medidas para la reducción del efectivo, como la eliminación de las monedas de 5 centavos y la puesta en marcha del "Programa L", cuyo objetivo es que las entidades estén libres de efectivo.	El Banco Central de Costa Rica (BCCR) y empresas escogidas por tipo de sector.
Escocia: El Royal Bank realizó pruebas para implementar un llavero electrónico para realizar pagos	En 2019, el Royal Bank de Escocia realizó pruebas para habilitar el llavero electrónico, que permitirá utilizar la huella digital para hacer pagos. Por medio de esta huella se realizarán pagos de hasta 100€, dejando de lado el uso de tarjetas y telefonía móvil.	Royal Bank de Escocia
Portugal: Metro y tranvías de Oporto aceptaron pagos con tarjetas <i>contactless</i>	Se aceptaron pagos con tarjetas <i>contactless</i> en el metro y tranvías de Oporto.	Concesionaria Transportes Intermodais do Oporto, VISA y Unicre. Portugal.
Chile: Global66.com lanza servicio de pagos en el extranjero para empresas	En Chile la Fintech Global66 añadirá a los servicios dirigidos a empresas "la administración de transferencias internacionales enfocadas a compañías con filiales en diferentes países de Latinoamérica."	Global66 - Chile. Empresas que cuenten con filiales en Latinoamérica.
Perú: PLIN: funcionalidad que permite transferir dinero de manera rápida y gratuita - transferencias a costo cero	En marzo de 2020 nació el PLIN, mecanismo que permitirá que se realicen transferencias desde el celular a costo cero entre cuentas de BBVA, Interbank, Scotiabank y el Banco Interamericano de Finanzas.	PLIN - <i>Yellow Pepper</i> - BBVA, Interbank, Scotiabank y Banco Interamericano de Finanzas.
Economías avanzadas: divisas digitales de bancos centrales	Los bancos centrales de las principales economías del mundo, la Reserva Federal y el Banco de Pagos Internacionales (BIS) se unen para marcar los principios que debe seguir la migración a divisas digitales de los bancos centrales.	Bancos centrales de Canadá, Inglaterra, Japón, Banco Central Europeo, Suecia, Suiza, la Reserva Federal y el BIS.
Suecia: RISBANK trabaja por realizar un análisis para emitir moneda digital	El Banco Central de Suecia (RISBANK) es el primero banco central en realizar un análisis de viabilidad para emitir la moneda digital llamada e-krona y ser la primera criptomoneda estatal en toda Europa. Esto lo realizará con el apoyo de Accenture en un entorno controlado, basado en tecnología <i>Blockchain</i> .	Banco Central de Suecia (RISBANK) y <i>Accenture</i> .

Fuente: Elaboración Asobancaria. Tomado de X Informe Tendencias en Medios de Pago, Minsait, 2020. *Indra Company*.

¹⁵ Elaboración de Asobancaria. Tomado de Minsait. (2020). *X Informe Tendencias en Medios de Pago*, *Indra Company*.

que los usuarios puedan mejorar sus experiencias en esta materia. Incluso, el sistema financiero se ha convertido en un articulador entre los diferentes agentes de la economía, conectando a la población con el Gobierno Nacional. Muestra de ello es que, en medio de la crisis del Covid-19, el Gobierno ha dispersado numerosos subsidios a la población vulnerable a través del sector financiero.

El Cuadro 4 lista los más recientes avances en materia de masificación de medios de pagos electrónicos.

De igual manera, el uso de medios de pago alternativos al efectivo y la masificación de las nuevas tecnologías es más común para los colombianos. Por ejemplo, Según la Superintendencia Financiera de Colombia¹⁶, el número de tarjetas débito vigentes pasó de 15

millones para diciembre de 2009 a más de 33 millones para diciembre de 2019. Para el caso de tarjetas de crédito vigentes subió de 7,4 millones para diciembre de 2009 a más de 16 millones para diciembre de 2019, lo anterior, tanto para tarjetas débito y crédito representó un crecimiento de más del 100% en dicho lapso. Lo anterior, permite entrever que cada vez más los usuarios se movilizan hacia el uso de estos productos, ya sea como alternativa de pago o fuente de financiación.

Asimismo, la masificación de la nueva tecnología QR le permite al usuario pagar por medio de su celular, según Redeban y CredibanCo¹⁷ para los códigos QR hay 28.965 transacciones por código dinámico y 2.466 por código estático a cierre de enero de 2021. Para este mismo periodo, hay 304 mil terminales habilitadas para pagos con código QR dinámico (92% del parque

Cuadro 4. Casos nacionales para masificar los medios de pagos electrónicos y las nuevas tecnologías

Caso Colombia	Descripción	Actores involucrados
CredibanCo lanzó en Colombia la sociedad especializada en depósito y pagos electrónicos Ding.	Tiene el objetivo de atraer 300.000 nuevos comercios a su red, alcanzando los 750.000 puntos de venta en 2023. Ding cuenta con licencia de la SFC.	CredibanCo
Potencialización de productos de depósito de bajo monto	Las entidades financieras que otorgan productos con trámite de apertura simplificada potencializaron las transferencias del Gobierno Nacional. Además, permitieron que las personas realizaran transacciones, operaciones y retiros a costo cero.	SFC y entidades financieras
Lanzamiento de Pasarela OpenPay	Ofrece la posibilidad de recibir pagos electrónicos mediante links sin necesidad de disponer de página web o terminal POS.	Entidad bancaria
Entidad bancaria y Mastercard promueven digitalización de pagos	Por medio de relojes inteligentes Garmin, que usan tecnología NFC, se ofrecen servicio de pagos en establecimientos colombianos.	Entidad bancaria y franquicias Mastercard
EBANX se integra con Nequi y Efecty en Colombia	Los consumidores colombianos podrán pagar en sitios web internacionales que sean clientes de EBANX.	EBANX, Nequi y Efecty
Concepción – Antioquia, municipio sin efectivo	Empezó como un piloto, donde se concentraron esfuerzos para eliminar el dinero en efectivo y fortalecer la educación financiera. Este proyecto ha generado resultados positivos, principalmente porque ha reducido los hurtos y la evasión fiscal.	Daviplata, Banca de las Oportunidades y Asobancaria son líderes en este proyecto.
Minidatáfonos por Redeban y vinculación de tiendas y micro comercios	Se creó con el objetivo de vincular a los pequeños comercios y permitirles acceder a un costo cero.	Redeban, micro comercios y tiendas.

Fuente: Elaboración Asobancaria. Tomado de: Minsait. 2020. X Informe Tendencias en Medios de Pago, Indra Company. Asobancaria, Saber más ser más. En Concepción, Antioquia, se olvidaron del dinero en efectivo. Redeban. 2020. Minidatáfono página oficial.

¹⁶ Superintendencia Financiera de Colombia. (2019). *Informes de Tarjetas Crédito y Débito*.

¹⁷ Redeban y CredibanCo. (2021). *Comportamiento de los Códigos QR a cierre de 2021*. Fuentes oficiales de las redes.

de datáfonos), 15 mil impresos y 180 mil digitales. Las ventajas de usar código QR son la seguridad, porque reemplaza la clave por factor de autenticación biométrica, la rapidez al descontar de forma automática el saldo, la trazabilidad al dejar un factor de registro de estas transacciones y, por último, el beneficio sobre el medio ambiente ya que reduce el uso de plástico y el papel moneda, por ejemplo, se estimó que en Estados Unidos se necesitan 10 millones de árboles¹⁸ para producir el papel necesario del papel moneda impresos en un año.

A estos esfuerzos individuales se puede unir la iniciativa interinstitucional denominada Proyecto F y que lidera Asobancaria desde hace varios años. En este caso, se ha logrado poner a disposición de los usuarios medios de pagos electrónicos, por ejemplo, para recaudos y pagos como los impuestos nacionales y territoriales, las aduanas y para las transferencias a cuentas maestras desde el gobierno nacional, en una primera etapa. En los próximos años se trabajará en una etapa más sectorial, buscando hacer avances en materia de uso de medios de pago electrónico en el sector transporte (masivo e intermunicipal) y en el de servicios públicos.

De todas maneras, no puede desconocerse que, a pesar de los esfuerzos por masificar los medios de pagos electrónicos, aún persisten retos en esta materia. Según un estudio realizado por Minsait, se encontraron algunas de las barreras al uso de dispositivos móviles como medio de pago en comercios físicos. En el caso particular de Colombia, el 24,8% de la población analizada menciona que en los establecimientos no dan la opción de estos medios de pago y el 15,3% menciona que tiene una barrera frente a la falta de conexión permanente a internet¹⁹.

Según lo anterior, es de vital importancia que el sistema financiero, el sector comercio, el de las telecomunicaciones y el Gobierno Nacional se articulen para que los usuarios financieros y todos los involucrados puedan crear nuevas estrategias y trabajar conjuntamente con el fin de hacer frente a estas barreras y permitir que el país migre hacia una senda de desarrollo tecnológico y de innovación.

Beneficios asociados a los pagos electrónicos

La forma de interactuar con el mundo y de relacionarse con el ecosistema financiero está cambiando. Con cada avance, la tecnología desafía la forma tradicional en que las personas interactúan, ofreciéndoles una experiencia más simple, ágil, conveniente y segura. Hace algunos años productos como las billeteras móviles, el uso de canales financieros digitales en transacciones pequeñas y los pagos con tecnología *contactless*

(sin contacto) estaban lejos de ser parte de la vida cotidiana. No obstante, siendo el dinero un recurso asociado al concepto de transacción, hoy en día son una realidad²⁰.

Los medios de pago electrónicos, entendidos como tarjetas débito, crédito y el dinero electrónico²¹, permiten realizar pagos en línea o sin tener contacto con la contraparte. De esta manera, los consumidores no desperdician tiempo ni dinero en desplazamientos o haciendo filas para retirar efectivo y realizar pagos, brindando al consumidor una experiencia más amena y segura. Así mismo, los negocios pueden recibir sus pagos de forma digital, recibir rendimientos sobre sus ingresos, obtener su balance de cuenta de forma inmediata y adquirir nuevos conocimientos respecto a una administración más práctica y segura.

Estos beneficios no se pueden ignorar de cara a las nuevas dinámicas generacionales, pues (i) uno de cada tres habitantes del planeta es un *millennial*, (ii) en 2020 uno de cada dos trabajadores será *millennial* y (iii) en 2030 cuatro de cada cinco *millennials* serán herederos²². Estas nuevas generaciones que han crecido en medio del auge tecnológico tienen expectativas enfocadas en servicios digitales que les faciliten la vida cotidiana y el sector financiero se está preparando para atenderlas.

Por otro lado, la existencia de una única plataforma que reciba los pagos digitales relacionados con trámites del gobierno facilitaría su gestión y organización. En 2020 los medios de pago electrónicos le permitieron al Gobierno Nacional atender una de las mayores emergencias sanitarias de la historia de forma ágil y eficiente. Gracias a la alta penetración de la telefonía móvil, el programa Ingreso Solidario logró bancarizar de forma gratuita, ágil e intuitiva a aproximadamente un millón de personas y, así mismo, dispersar subsidios o ayudas económicas en tiempo récord. Este programa llegó hasta los rincones más alejados del país atendiendo a las poblaciones más vulnerables y actualmente le permite al gobierno hacer seguimiento y trazabilidad a estos recursos de cara a la transparencia.

Además, una reducción de la delincuencia relacionada con la reducción del sobreuso del efectivo podría ahorrar USD \$53 millones adicionales por año²³. Mientras tanto, el aumento estimado de los ingresos tributarios derivados de la adopción del pago digital asciende a un promedio de USD \$534 millones por año.

Los beneficios de la innovación digital van más allá de estos ejemplos, pues gracias a esta se están eliminando asimetrías de información en la industria de servicios financieros y resolviendo

¹⁸ Abancainnova. (2019). *Las Ventajas de pagar con Código QR*. ABANCA Corporación Bancaria, S.A.

¹⁹ Minsait. (2020). *X Informe Tendencias en Medios de Pago*, Indra Company.

²⁰ Asobancaria., CCIT., Tic Tac. (2019). *Fintechgración, destruyendo barreras, construyendo oportunidades*.

²¹ Generalmente el dinero electrónico está asociado al valor monetario depositado en cuentas electrónicas y transado por medio de dispositivos electrónicos como: celulares, manillas, brazaletes, relojes inteligentes, adhesivos para el celular, entre otros.

²² Fintechgración. (2017). *¿Por qué los bancos no pueden ignorar a los millenials?* Blog 13 de octubre.

²³ VISA. (2017). *Ciudades sin efectivo*. Con la colaboración de RoubiniThoughtlab.



antiguas barreras en el acceso al sistema. Las nuevas formas de pago son más seguras, más rápidas, más convenientes y contribuyen a la formalización de la economía. Incluso, se está abriendo paso a la formación de nuevas industrias asociadas a la prestación de nuevos servicios financieros, lo que, en últimas, contribuye al crecimiento económico.

Ahora bien, es un hecho que la forma de ver el dinero en la sociedad está cambiando de forma gradual y la masificación de las nuevas formas de pago conllevará retos. La historia ha demostrado que la transición de un medio de pago a otro no es inmediata. No obstante, en el ecosistema ya existe diversidad de medios de pago alternativos al efectivo y seguirán sumándose nuevas opciones de intercambio como el pago por biometría (huella digital y biometría facial) e incluso criptomonedas, sin que necesariamente sean medios excluyentes. Al final, esta evolución de los medios de pago está determinada por la economía de mercado.

Conclusiones y consideraciones finales

A pesar de que a menudo el efectivo se considera como un medio de pago sin costo, acarrea ineficiencias asociadas, por ejemplo, a los elevados costos de transacción y los riesgos relacionados con inseguridad. Mientras tanto, los medios de pago electrónicos ofrecen una experiencia más simple, ágil, conveniente y segura. Así, cubren nuevas expectativas y necesidades a la hora del intercambio, mejorando la calidad de vida de los consumidores financieros.

Durante la crisis generada por la pandemia se evidenció que en Colombia las personas decidieron usar medios de pagos alternativos al efectivo, lo cual permitió que se potencializaran los beneficios para los consumidores, usuarios y comercios al migrar hacia un esquema que limitó el sobreuso del efectivo como medio de pago.

Aún con estos avances, persisten retos en materia de masificación de medios de pago para Colombia frente a pares regionales como Chile, Brasil o Perú, países que han logrado disminuir el uso del efectivo y migrar hacia los medios de pago por tarjetas y los pagos desde cuenta. Así, la experiencia internacional permite concluir que en Colombia aún hay una senda extensa por recorrer frente a la digitalización de los pagos.

En este sentido, es imperativo que el sistema financiero, el sector comercio, el de las telecomunicaciones y el Gobierno Nacional trabajen conjuntamente para que el país migre con mayor celeridad hacia una senda de desarrollo tecnológico e innovación. Solo así se podrá reducir sustancialmente el sobreuso de efectivo e incentivar la transición hacia los medios de pago electrónicos.

Colombia

Principales indicadores macroeconómicos

	2018					2019					2020*	2021*
	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	Total
Producto Interno Bruto**												
PIB Nominal (COP Billones)	987,8	247,5	255,2	270,9	287,5	1061,1	258,7	214,8	248,9	280,1	1002,6	1081,8
PIB Nominal (USD Billones)	311,7	77,3	79,5	78,3	88,6	324,0	63,4	57,1	63,8	76,5	271,5	314,77
PIB Real (COP Billones)	854,0	205,4	215,2	222,7	238,7	882,0	206,7	181,1	203,8	230,0	821,6	857,5
PIB Real (% Var. interanual)	2,6	3,6	3,1	3,2	3,2	3,3	0,7	-15,8	-8,5	-0,0	-6,8	4,6
Precios												
Inflación (IPC, % Var. interanual)	3,2	3,2	3,4	3,8	3,8	3,8	3,7	2,9	1,9	1,6	1,6	2,6
Inflación sin alimentos (% Var. interanual)	3,5	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3	2,0	1,5	1,2	1,0	2,3
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	3163	3175	3206	3462	3277	3277	4065	3759	3879	3432	3432	3300
Tipo de cambio (Var. % interanual)	6,0	14,2	9,4	16,5	3,6	3,6	28,0	17,3	12,0	4,7	4,7	-6,9
Sector Externo (% del PIB)												
Cuenta corriente	-3,9	-4,6	-3,6	-5,1	-3,7	-4,3	-3,6	-3,0	-2,7	...	-3,1	-3,6
Cuenta corriente (USD Billones)	-13,1	-3,6	-2,8	-4,2	-3,2	-13,8	-2,6	-1,7	-1,8	-3,2
Balanza comercial	-2,7	-3,5	-3,2	-5,0	-3,7	-3,8	-3,9	-4,3	-4,6	...	-4,4	-3,9
Exportaciones F.O.B.	54,9	12,8	13,7	12,8	12,9	52,3	11,7	7,8	8,9	...	34,7	36,2
Importaciones F.O.B.	63,1	15,5	16,2	16,9	16,1	64,7	14,5	10,2	12,0	...	42,2	44,0
Renta de los factores	-3,5	-3,4	-3,2	-3,0	-2,9	-3,1	-2,6	-1,8	-1,7	...	-2,1	-2,1
Transferencias corrientes	2,3	0,0	2,3	2,7	2,7	1,9	3,3	0,0	3,2	...	3,4	3,2
Inversión extranjera directa (pasivo)	1,9	3,4	4,7	2,2	3,5	3,4	3,2	3,0	-0,1	...	3,1	3,1
Sector Público (acumulado, % del PIB)												
Bal. primario del Gobierno Central	-0,3	0,0	0,9	1,4	0,4	0,5	0,3	-3,2	-5,9	...
Bal. del Gobierno Nacional Central	-3,1	-0,6	-0,3	-1,2	-2,5	-2,5	-0,2	-5,8	-8,2	7,6
Bal. estructural del Gobierno Central	-1,9	-1,5
Bal. primario del SPNF	0,2	0,8	3,5	2,3	0,5	0,5	0,4	-3,0	-6,7	...
Bal. del SPNF	-2,9	0,4	0,6	-0,5	-2,4	-2,4	0,4	-5,2	-9,4	...
Indicadores de Deuda (% del PIB)												
Deuda externa bruta	39,7	41,6	41,5	42,0	42,7	42,0	47,4	49,3
Pública	21,9	23,1	22,6	22,6	22,7	22,8	25,3	26,6
Privada	17,7	18,5	18,9	19,5	20,0	19,2	22,1	22,6
Deuda bruta del Gobierno Central	46,7	47,4	50,6	51,9	50,3	50,0	59,6	61,7	61,4	62,9



Colombia

Estados financieros del sistema bancario

	nov-20 (a)	oct-20 (b)	nov-19 (b)	Variación real anual entre (a) y (b)
Activo	734.929	736.847	684.317	5,8%
Disponible	48.926	50.956	47.887	0,7%
Inversiones y operaciones con derivados	161.859	159.776	129.139	23,5%
Cartera de crédito	501.807	501.879	480.606	2,9%
Consumo	150.071	148.429	145.500	1,6%
Comercial	267.302	269.669	255.382	3,1%
Vivienda	71.753	71.156	67.115	5,3%
Microcrédito	12.680	12.625	12.609	-0,9%
Provisiones	36.865	36.452	29.849	21,7%
Consumo	12.341	11.502	10.726	13,4%
Comercial	16.951	17.032	15.806	5,7%
Vivienda	2.608	2.611	2.388	7,6%
Microcrédito	1.124	1.179	929	19,2%
Pasivo	643.404	645.240	594.275	6,7%
Instrumentos financieros a costo amortizado	559.000	557.486	507.173	8,6%
Cuentas de ahorro	240.556	236.547	198.493	19,4%
CDT	156.972	162.307	157.394	-1,7%
Cuentas Corrientes	72.635	71.367	62.866	13,8%
Otros pasivos	9.637	9.677	9.950	-4,6%
Patrimonio	91.524	91.607	90.042	0,2%
Ganancia / Pérdida del ejercicio (Acumulada)	4.228	3.823	9.866	-57,8%
Ingresos financieros de cartera	41.962	38.448	42.311	-2,3%
Gastos por intereses	13.698	12.798	14.898	-9,4%
Margen neto de Intereses	29.017	26.349	28.532	0,2%
Indicadores				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	5,15	5,02	4,60	0,54
Consumo	6,38	6,12	5,00	1,38
Comercial	4,80	4,70	4,59	0,21
Vivienda	3,50	3,48	3,32	0,17
Microcrédito	7,17	7,53	7,15	0,02
Cubrimiento	142,8	144,7	134,9	-7,84
Consumo	128,9	126,5	147,4	-18,53
Comercial	132,1	134,3	134,9	-2,79
Vivienda	104,0	105,6	107,1	-3,13
Microcrédito	123,7	124,0	103,1	20,61
ROA	0,63%	0,62%	1,57%	-0,9
ROE	5,05%	5,03%	12,01%	-7,0
Solvencia	16,18%	16,31%	14,50%	1,7



Colombia

Principales indicadores de inclusión financiera

	2016	2017	2018	2019				2019	2020		
	Total	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3
Profundización financiera - Cartera/PIB (%) EC	50,2	50,1	49,8	49,5	49,6	49,9	49,8	49,8	51,7	54,3	...
Efectivo/M2 (%)	12,59	12,18	13,09	12,66	12,84	13,20	15,05	15,05	13,35	14,48	...
Cobertura											
Municipios con al menos una oficina o un corresponsal bancario (%)	99,7	100	99,2	99,7	99,7	...	99,9	99,9	100	100	...
Municipios con al menos una oficina (%)	73,9	73,9	74,4	74,7	74,6	74,4	74,6	74,6	74,6	74,6	74,6
Municipios con al menos un corresponsal bancario (%)	99,5	100	98,3	100	100	...	100	100	100	100	...
Acceso											
Productos personas											
Indicador de bancarización (%) SF*	77,30	80,10	81,4	82,3	82,6	83,3	82,5	82,5	83,2	85,9	87,1
Indicador de bancarización (%) EC**	76,40	79,20	80,5	81,3	81,6	82,4	81,6	81,6	86,6
Adultos con: (en millones)											
Cuentas de ahorro EC	23,53	25,16	25,75	25,79	25,99	26,3	26,6	26,6	27,5
Cuenta corriente EC	1,72	1,73	1,89	1,95	2,00	2,00	1,97	1,97	1,92
Cuentas CAES EC	2,83	2,97	3,02	3,03	3,02	3,03	3,03	3,03	3,03
Cuentas CATS EC	0,10	0,10	0,71	2,10	2,32	2,54	3,30	3,30	7,14
Otros productos de ahorro EC	0,77	0,78	0,81	0,83	0,84	0,80	0,85	0,85	0,84
Crédito de consumo EC	8,74	9,17	7,65	7,82	8,00	8,16	8,42	8,42
Tarjeta de crédito EC	9,58	10,27	10,05	10,19	10,37	10,47	10,53	10,53	10,59
Microcrédito EC	3,56	3,68	3,51	3,49	3,48	3,50	3,65	3,65
Crédito de vivienda EC	1,39	1,43	1,40	1,41	1,43	1,45	1,45	1,45
Crédito comercial EC	1,23	1,02	0,69	0,70	0,70
Al menos un producto EC	25,40	27,1	27,64	28,03	28,25	28,6	29,1	29,1
Uso											
Productos personas											
Adultos con: (en porcentaje)											
Algún producto activo SF	66,3	68,6	68,5	69,2	69,8	70,4	66,0	66,0	66,8	71,6	73,0
Algún producto activo EC	65,1	66,9	67,2	67,8	68,4	69,2	69,1	65,2	72,4
Cuentas de ahorro activas EC	72,0	71,8	68,3	68,9	70,1	70,2	70,1	70,1	65,4
Cuentas corrientes activas EC	84,5	83,7	85,5	85,8	85,9	85,6	85,6	85,6	82,8
Cuentas CAES activas EC	87,5	89,5	89,7	89,8	89,9	82,2	82,1	82,1	82,1
Cuentas CATS activas EC	96,5	96,5	67,7	58,2	58,3	59,0	58,3	58,3	80,8
Otros pdtos. de ahorro activos EC	66,6	62,7	61,2	61,3	61,8	62,0	62,8	62,8	63,8
Créditos de consumo activos EC	82,0	83,5	82,2	81,7	81,9	81,8	75,7	75,7
Tarjetas de crédito activas EC	92,3	90,1	88,7	88,3	88,6	88,0	79,5	79,5	76,7
Microcrédito activos EC	66,2	71,1	68,9	68,9	69,2	68,9	58,3	58,3



Colombia

Principales indicadores de inclusión financiera

	2016	2017	2018	2019				2019	2020		
	Total	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3
Créditos de vivienda activos EC	79,3	78,9	77,8	77,8	78	78,2	78,2	78,2
Créditos comerciales activos EC	85,3	84,7	61,2	45,5	45,5
Acceso											
Productos empresas											
Empresas con: (en miles)											
Al menos un producto EC	751	775,2	946,5	940,7	940,3	937,7	938,8	938,8	933,8	925,3	...
Cuenta de ahorro EC	500,8	522,7	649,4	644,3	645	645,4	649,1	649,1	648,5	637,1	...
Cuenta corriente EC	420,9	430,7	502,9	502,3	503	500,7	499,7	499,7	492,8	491,6	...
Otros productos de ahorro EC	15,24	14,12	13,9	13,8	13,9	13,1	13,8	13,8	15,4	16
Crédito comercial EC	242,5	243,6	277,8	278,3	279,4	284,5	285,9	285,9	288,3	291,3	...
Crédito de consumo EC	98,72	102,5	105,8	107,2	105,9	105,8	104,9	104,9	103,9	103,4	...
Tarjeta de crédito EC	79,96	94,35	106,9	109,1	109,8	111,7	113	113	114,1	113,9	...
Al menos un producto EC	751	775,1
Uso											
Productos empresas											
Empresas con: (en porcentaje)											
Algún producto activo EC	74,7	73,3	71,5	70	69,9	70	68,34	68,34	68	68,06	...
Algún producto activo SF	74,7	73,3	71,6	70	69,9	70	68,36	68,36	68,02	68,04	...
Cuentas de ahorro activas EC	49,1	47,2	47,6	47,3	46,9	46,7	45,8	45,8	44,8	44,7	...
Otros pdtos. de ahorro activos EC	57,5	51,2	49,2	49	50,5	50	52	52	55	55,4	...
Cuentas corrientes activas EC	89,1	88,5	89	89,3	89,5	90,2	89,7	89,7	90,7	91	...
Microcréditos activos EC	63,2	62	57,2	56,6	56,6	56,1	50,3	50,3	49,9	49	...
Créditos de consumo activos EC	84,9	85,1	83,9	83,3	82,8	82,8	78,2	78,2	77,7	77,4	...
Tarjetas de crédito activas EC	88,6	89,4	90,2	89,5	89,9	88,8	80,8	80,3	80,5	79,8	...
Créditos comerciales activos EC	91,3	90,8	91,6	83,8	80,9	81,5	77,1	77,1	77,3	73	...
Operaciones (semestral)											
Total operaciones (millones)	4.926	5.462	6.332	-	3,952	-	4,239	8,194	-	3,631	-
No monetarias (Participación)	48	50,3	54,2	-	57,9	-	58,1	57,9	-	63,9	-
Monetarias (Participación)	52	49,7	45,8	-	42,1	-	41,9	42	-	36	-
No monetarias (Crecimiento anual)	22,22	16,01	25,1	-	48,6	-	29,9	38,3	-	31	-
Monetarias (Crecimiento anual)	6,79	6,14	6,7	-	19,9	-	17,6	18,8	-	1,3	-
Tarjetas											
Crédito vigentes (millones)	14,93	14,89	15,28	15,33	15,46	15,65	16,05	16,05	16,33	15,47	14,58
Débito vigentes (millones)	25,17	27,52	29,57	30,53	31,39	32,49	33,09	33,09	34,11	34,51	35,42
Ticket promedio compra crédito (\$miles)	205,8	201,8	194,4	184,9	193,2	187,5	203,8	203,8	176,2	179,3	188,6
Ticket promedio compra débito (\$miles)	138,3	133,4	131,4	118,2	116,3	114	126	126	113,6	126	123,6