



El negocio de los plásticos:

CRECE LA ACTIVIDAD EN DICIEMBRE.

La temporada navideña se ha caracterizado tradicionalmente por el incremento en la actividad comercial y por los más altos índices de ventas del año.

Como consecuencia de este comportamiento, aumenta la utilización de los medios de pago, en especial de las tarjetas débito y crédito, medios preferidos en la realización de operaciones después del efectivo.

Diciembre representa más del 11% del volumen y valor de las operaciones realizadas en establecimientos comerciales y cajeros automáticos durante todo el año, lo que significa que es el mes con más transacciones en el mercado de los plásticos.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que el uso de las tarjetas tiene asociadas ventajas importantes para usuarios, comercio y gobierno, entre las que se encuentran mayor seguridad en las transacciones, menores costos de procesamiento y eliminación de la evasión, entre otros.

Además, los usuarios de las tarjetas de crédito reciben otros beneficios como asistencia médica en el exterior, seguros de vida, viajes, de hogar y de vehículo y acumulación de puntos para viajes o compras sin costo adicional.

El negocio de tarjetas representa el 27.4% de la cartera de consumo de las entidades¹, lo cual es muestra de la importancia que este tiene para el sector.

Por esta razón y teniendo en cuenta el comportamiento que este mercado presenta durante la época de fin de año, el sector financiero ha desarrollado diferentes estrategias de tipo comercial y de seguridad, orientadas a incentivar el uso de este medio de pago.

Con base en las anteriores consideraciones, en la presente Semana Económica, mostramos

el comportamiento del mercado de las tarjetas en la temporada de fin de año y describimos las medidas implementadas por el sector financiero para garantizar el éxito de los objetivos planeados para este periodo.

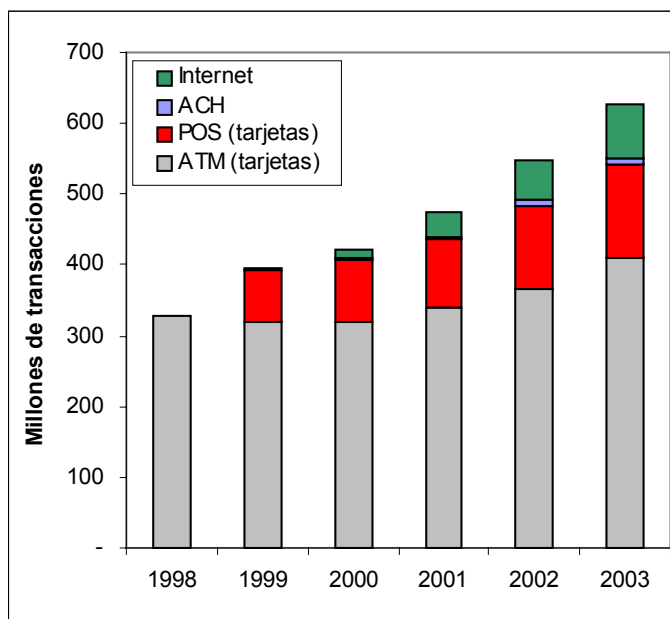
Las tarjetas en Navidad.

Los medios de pago se han convertido en un elemento dinamizador de la economía. A través de éstos es posible agilizar casi todo tipo de operaciones comerciales a menor costo y con beneficios para las partes involucradas en la transacción.

En consecuencia, su utilización es cada vez mayor, lo cual se refleja en las cifras de transacciones realizadas, entre las cuales se destacan las tarjetas débito y crédito como las más usadas en las operaciones por los diferentes canales electrónicos. (Gráfico 1)

Gráfico 1

Evolución volumen de transacciones.



Fuente: Asobancaria; 2003: Estimado

POS: Puntos de pago; ATM: Cajeros automáticos

¹ Cifras a octubre de 2003.

Por tipo de compra, los usuarios de las tarjetas utilizan este medio de pago principalmente en grandes superficies², almacenes por departamentos, establecimientos de vestuario y calzado, aerolíneas, agencias de viaje y hoteles.

De otro lado, con base en las cifras históricas de transaccionalidad de años anteriores y teniendo en cuenta el comportamiento observado durante el primer semestre del año, estimamos que en el 2003 las tarjetas continuarán su tendencia de crecimiento.

Esto significa que para este año se espera tener más de 541 millones de transacciones por cajeros automáticos y puntos de pago, lo que equivale a un incremento del 12.1% frente al 2002.

Por otra parte, es importante destacar que la utilización de las tarjetas débito y crédito depende directamente de la dinámica de la actividad comercial, situación que se refleja con mayor claridad en la temporada navideña, por ser este periodo el que presenta más altos niveles de intercambio comercial. (Gráfico 2)

Teniendo en cuenta dicho comportamiento, las entidades financieras han diseñado diferentes estrategias de tipo comercial, orientadas a incentivar el consumo en sus clientes.

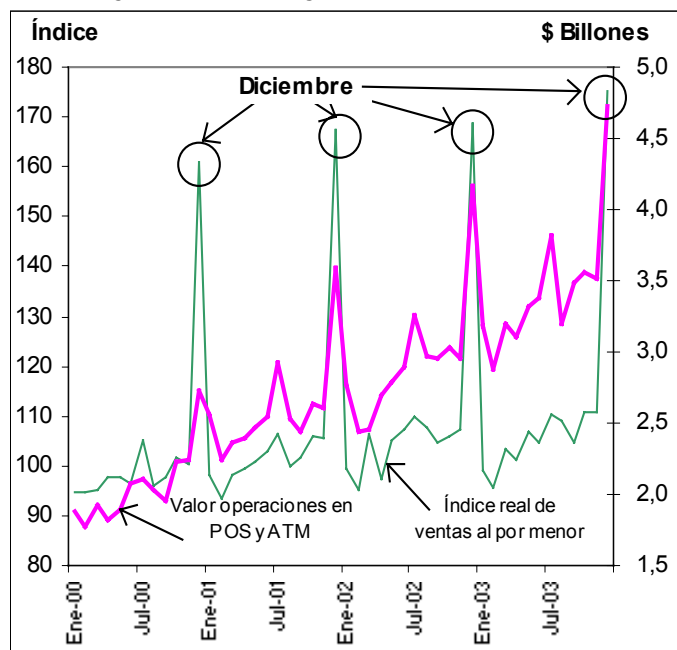
Estas medidas incluyen el aumento en el número de puntos por las compras realizadas con tarjetas de crédito, posibilidad de participar en rifas por un mayor volumen de compras, premios por apertura de nuevos productos, aumento de los saldos o mayor utilización de las tarjetas, aumento de las tasas de interés pagadas en productos pasivos como cuentas de ahorros y CDT, disminución de la tasa ofrecida para algunos tipos de créditos, descuentos en los pagos de pólizas de seguros y en el valor de los productos comprados con tarjeta, entre otros.

Estos estímulos han traído excelentes resultados durante años anteriores, tanto para el sector financiero como para la economía en general, lo cual se refleja en las cifras de utilización de los medios de pago.

² Almacenes de cadena.

Gráfico 2

Evolución actividad comercial vs operaciones con tarjetas en POS y ATM.



Fuente: DANE, Asobancaria; 2003: Estimado
Índice real de ventas al por menor: Base 1999 = 100

Seguridad en las transacciones.

Dado el comportamiento del comercio durante la temporada navideña, los índices de utilización de efectivo aumentan, trayendo como consecuencia un incremento en la actividad delictual.

Los cajeros automáticos, uno de los canales de autoservicio financiero más utilizados, son de los medios más afectados por la delincuencia durante este periodo del año. (Gráfico 1)

Actualmente existen más de 5,460 cajeros en el país, a través de los cuales se realizan en promedio 28 millones de operaciones mensuales, que representan alrededor del 41% del total de transacciones realizadas en canales electrónicos³.

Dada la importancia que representan para el sector financiero y sus clientes debido a su alta transaccionalidad y versatilidad de servicio 7 x 24,

³ Ver Semana Económica No.406. 16 de mayo de 2003.

se diseñó un proyecto dirigido a contrarrestar el vandalismo en la época de fin de año.

Este consiste en implementar recorridos sectorizados por medio de patrullas en zonas comerciales, para monitorear los cajeros automáticos durante el día y parte de la noche, periodo en el cual se realiza la mayor cantidad de operaciones.

En forma adicional se llevan a cabo inspecciones constantes para verificar que no existan problemas en las puertas de acceso o en los dispositivos internos o externos, que impidan el normal funcionamiento del cajero y faciliten la realización de actos delictivos.

Este programa ha tenido excelentes resultados en años anteriores, lo cual ha permitido disminuir el accionar delincuencia durante esta temporada. En 2002, se previnieron 363 operaciones fraudulentas de diferentes modalidades⁴.

Para el presente año, se espera atacar aquellos delitos más comunes, esto es, retenedores de tarjetas, cambio de tarjeta y presentadores falsos en los cajeros automáticos, entre otros.

Resaltamos que este es un mecanismo de seguridad adicional y complementario a todos los que ejecutan diariamente las entidades financieras.

Además de este programa, las instituciones han desarrollado recomendaciones de tipo preventivo dirigidas a los clientes del sistema, sobre el adecuado uso de los medios de pago cuando realicen operaciones a través de cualquier canal electrónico.

Estas sugerencias son permanentemente divulgadas por diferentes medios como televisión, radio, prensa e insertos en los extractos que periódicamente envían a los clientes y que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Cuidados a tener con la clave de la tarjeta, como no divulgarla por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia.
- Tener en cuenta que es recomendable no asignar números fáciles de identificar para la

clave de la tarjeta, como fecha de cumpleaños, aniversario, etc.

- Realizar siempre el bloqueo de la tarjeta en caso de robo o pérdida.
- No recibir ayuda de personas cuando se está haciendo una transacción a través de los canales electrónicos o en las oficinas.
- Verificar el estado del cajero automático cuando se realiza una transacción y evitar utilizarlo si presenta algún tipo de anomalía.
- Verificar la destrucción de la tarjeta en caso de cancelación o reposición.

Lo anterior ha generado un mayor nivel de conciencia entre los usuarios del sistema al momento de efectuar operaciones por canales electrónicos, reduciendo el riesgo al que se está expuesto.

Conclusiones.

De acuerdo con las cifras históricas, diciembre es el mes del año con mayor nivel de actividad comercial, lo cual conlleva a un aumento en la utilización de las tarjetas débito y crédito y el 2003 no es la excepción.

Asimismo, conscientes del crecimiento del riesgo asociado a la utilización de una mayor cantidad de efectivo y del aumento en la transaccionalidad en los canales electrónicos, las entidades financieras han desarrollado varios tipos de programas encaminados a garantizar un adecuado nivel de seguridad en las operaciones que realizan sus clientes.

Las anteriores medidas, la tendencia de crecimiento que muestra el negocio de tarjetas y el mejor comportamiento que presenta la economía durante el presente año, llevan a esperar un excelente desempeño de este mercado durante el último mes del año.

⁴ Ver Semana Económica No.421. 29 de agosto de 2003.