



LOS SERVICIOS FINANCIEROS:

Agilidad, seguridad y calidad para los clientes

Hoy en día la banca ofrece servicios transaccionales diferentes a los usuales como el ahorro y el crédito, que proporcionan a los clientes mayor facilidad, comodidad, rapidez y seguridad en el manejo del dinero.

Lo anterior se ve reflejado en el hecho de que muchas de las personas que hoy están bancarizadas, utilizan cada vez más la banca para realizar otro tipo de transacciones.

Estos productos se han vuelto indispensables en la sociedad moderna y han transformado nuestras costumbres. Sin embargo, no somos concientes del esfuerzo y costo que significa para la banca ofrecer estos servicios, e incluso con facilidad y por su habituado uso nos olvidamos de los enormes beneficios que proporcionan.

Basta con mirar la notable utilización de los cajeros automáticos y la banca por Internet para darnos cuenta de lo indispensables que se volvieron estos servicios en nuestra vida diaria.

Teniendo en cuenta lo anterior queremos en la presente edición de la Semana Económica resaltar los enormes beneficios que los servicios financieros traen a la comunidad en general y el continuo esfuerzo de la banca colombiana por modernizarse y estar a la altura de los países desarrollados en este frente.

1. Evolución de los servicios financieros

El mercado de servicios financieros en Colombia se comporta como el de cualquier producto, en el que existe una parte oferente, en este caso los bancos, quienes diseñan y ofrecen productos o servicios diferenciados en precio y calidad, y una parte demandante, en este caso los usuarios, quienes entre la gama de posibilidades seleccionan el mejor producto

al mejor precio, de forma tal que se adapte a sus necesidades y posibilidades.

En el ambiente de competitividad del sector financiero, cada entidad busca garantizar un adecuado nivel de calidad de los servicios que presta, teniendo como prioridad satisfacer a quienes la han escogido como su intermediario financiero.

Para tal efecto, la banca se ha mantenido a la vanguardia tecnológica realizando continuas inversiones con el fin de permitir a sus usuarios contar con los servicios financieros más modernos a nivel internacional.

2. Infraestructura para la prestación de servicios financieros

Actualmente, el usuario de servicios financieros puede contar con la disponibilidad inmediata de sus recursos, sin importar el lugar ni el momento en el que se encuentre, para adquirir bienes o servicios y responder con sus pagos y obligaciones.

Todo ello es posible gracias a la red de productos interconectados diseñados por la banca y que opera de forma segura, fácil y rápida.

Lograr esta estructura de servicios ha requerido de grandes inversiones, principalmente en tecnología y recurso humano.

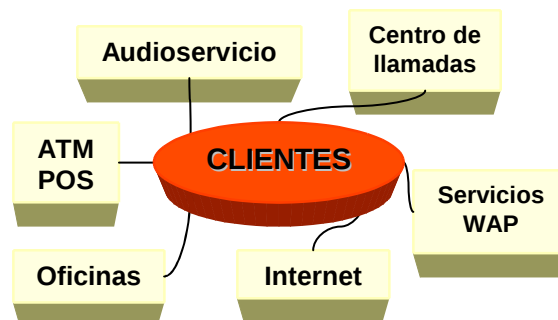


Figura 1

Como se observa en la figura 1, existen múltiples canales de servicio que corresponden a diferentes perfiles y necesidades, tales como la red de oficinas, los cajeros automáticos, internet y los centros de atención telefónica, entre otros.

La realidad es que hoy la banca colombiana cuenta con una infraestructura que no tiene nada que envidiar a otras bancas del mundo.

Los elementos que conforman esta red de servicios son, entre otros:

- Aproximadamente 3,900 oficinas en todo el país, que prestan, en su mayoría, servicio de ocho horas diarias, sin contar las que atienden en horario extendido.
- 55,800 puntos de pago (POS), ubicados en los principales comercios del país, los cuales reciben tarjetas de todos los establecimiento bancarios.
- 16 redes de cajeros automáticos (ATM), con más de 5,950 cajeros a nivel nacional. Reciben todas las tarjetas del sistema colombiano pues se encuentran interconectados con todas las entidades bancarias. Esto es una fortaleza del sistema colombiano, si se tiene en cuenta que existen países en donde los cajeros solo reciben ciertas marcas de tarjetas.
- Un sistema de compensación de cheques interbancarios, que comprende logística de transporte de valores, visación y suministro de información a todas las entidades.
- Dos redes de tarjetas bancarias que procesan las transacciones de más de 12 millones de plásticos en el país, sin contar las que se efectúan con tarjetas internacionales.

- Acceso a las franquicias de tarjetas más reconocidas del mundo, Visa, MasterCard, Diners y American Express.
- Centros de Audiorrespuesta que atienden cerca de 113 millones de transacciones en el año.
- Call centers disponibles las 24 horas del día para atender solicitudes, dudas, y reclamaciones.
- Sistemas automatizados de pagos (ACH) que ofrecen a los clientes la posibilidad de realizar créditos o débitos automáticos entre cuentas de diferentes bancos, procesando cerca de 16.6 millones de transacciones en el último año.
- Sistemas PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos), los cuales suministran servicios de registro, autenticación y pagos electrónicos, y facilitan los pagos del comercio electrónico.
- Adicionalmente las entidades financieras han desarrollado una serie de actividades que buscan optimizar el proceso de recaudo de servicios a terceros, dentro de las que se encuentran la definición de estándares¹ que facilitan el manejo de la información y el intercambio de éstas entre entidades y clientes facturadores.

De esta manera, es posible para los clientes realizar pagos rápidos y seguros a través de cualquier canal (Internet, audiorrespuesta, cajeros automáticos, POS, ACH y oficinas). Algunos de los pagos que se pueden realizar a través de esta infraestructura son:

- Servicios públicos (teléfono, energía, gas, acueducto y aseo)
- Telefonía celular y buscapersonas

¹ Estándar de intercambio de información de recaudos y estándar de código de barras para recaudos.

- Tarjetas de crédito
- Medicina prepagada
- Cartera
- Títulos de capitalización
- TV por suscripción y satélite
- Cuotas de clubes
- Pensiones de colegios
- Matrículas de universidades
- Nóminas
- Afiliaciones
- Pólizas de seguros

Además de todo lo anterior, los clientes de la banca colombiana pueden realizar compras, retiros y transacciones, en cualquier país del mundo. Esto son millones de establecimientos comerciales y cajeros automáticos.

3. Beneficios de los servicios financieros

La amplia gama de productos y servicios que el mercado financiero ofrece sólo es posible a través de la infraestructura interconectada, anteriormente mencionada. Esta tiene un costo que los usuarios están dispuestos a pagar, dadas las facilidades que les proporciona este esquema.

Entre los principales beneficios que reciben los clientes de algunos de los servicios bancarios más utilizados, están:

Internet y audiorrespuesta: A través de estos canales se pueden obtener desde la casa u oficina servicios como consultas, pagos, transferencias, bloqueos de cuentas o envío de extractos por fax. En contraprestación, el usuario recibe agilidad, seguridad y ahorro tanto de tiempo como de dinero, y se evita el desplazamiento a las oficinas, ahorrando en gastos de transporte, gasolina, parqueaderos y mensajería, entre otros.

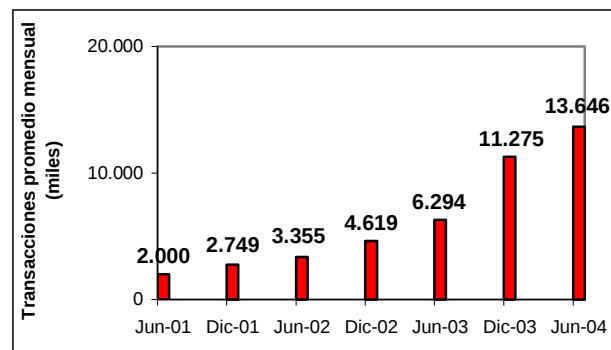
Para la banca de empresas los beneficios se traducen en reducción de costos, simplicidad y eficiencia en sus procesos.

La siguiente gráfica, muestra la gran aceptación que esta teniendo Internet, pues

cada vez, son más los clientes que lo utilizan para realizar sus transacciones financieras. En efecto se están realizando casi 14 millones de transacciones mensualmente.

Gráfico 1.

Evolución transacciones promedio mensual por Internet.



Fuente: Asobancaria

Las tarifas o comisiones que se cobran por la prestación de este servicio, cubren los costos de inversiones en tecnología, seguridad y mantenimiento.

Extractos adicionales: Este es un servicio que ofrece la posibilidad de tener copias adicionales de extractos de meses anteriores. El principal beneficio para el cliente es contar con la información histórica de sus movimientos financieros en el momento en que la requiera.

Es importante mencionar en este punto, que las entidades bancarias suministran información de saldos y movimientos por canales alternativos, como Internet y cajeros automáticos, además de los extractos periódicos que son enviados gratuitamente.

Tarjetas débito o crédito: El principal beneficio que ofrecen las tarjetas débito son la disponibilidad de recursos a través de oficinas, call centers, POS (puntos de venta) y cajeros automáticos nacionales e internacionales. En el caso de las tarjetas crédito sus ventajas tienen que ver con el otorgamiento de un cupo de crédito automático y otras como:

a) Avances en efectivo en el exterior.

- b) Seguro de viajes cuando los pasajes aéreos son comprados con tarjeta.
- c) Acceso a servicios de reservas de pasajes aéreos y hoteles, planes de viajes.
- d) Facturación en dólares en el exterior.
- e) Seguro de deuda que garantiza al tarjetahabiente el pago de la deuda que tenga con su tarjeta en caso de muerte por cualquier causa o incapacidad total y permanente.
- f) Seguro de vehículo gratuito en caso de accidente automovilístico, avería y/o robo del vehículo propiedad del beneficiario.
- g) Seguro de vida gratuito en caso de accidente o enfermedad.
- h) Servicio de asistencia médica gratuito.
- i) Servicio gratuito al hogar del tarjetahabiente, asociadas a las siguientes profesiones: electricista, plomero, cerrajero y/o vidriero.
- j) Seguro de fraudes que protege al tarjetahabiente contra el hurto calificado, pérdida, adulteración, falsificación, y el uso indebido de la tarjeta por personas no autorizadas. Este seguro es ofrecido por algunas de las entidades emisoras de tarjetas y en ocasiones incluye también los fraudes con tarjeta débito.
- k) Acumulación de millas o puntos para ser redimidos por pasajes aéreos, electrodomésticos, comidas y otras opciones ofrecidas por las entidades.
- l) Las compras diferidas a un mes no tienen cobro de interés.

Para cubrir los costos que se involucran en garantizar los beneficios anteriores, de forma continua, segura y eficiente, las entidades cobran a sus clientes una cuota de manejo.

Cheques. Con este servicio, el beneficio para el cliente es la facilidad de realizar pagos seguros y de gran aceptación. El precio de estos títulos cubre el costo de la impresión, los requisitos de seguridad, los procesos de visación y grabación de canje y el transporte de valores.

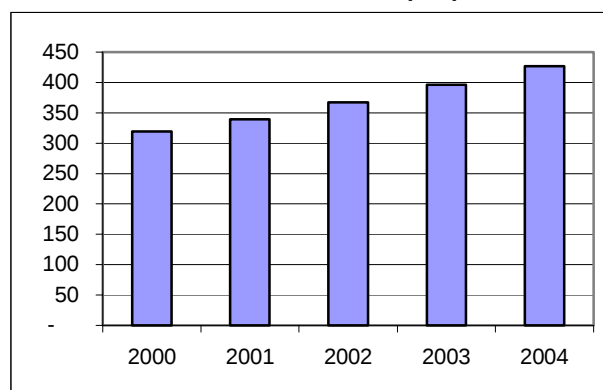
Atm – cajeros automáticos. Los cajeros automáticos son sin duda uno de los servicios que más

facilidades y beneficios ha generado para los clientes. Entre ello, se destacan su rápido manejo y sobre todo la disponibilidad de acceso al dinero, debido a que la cobertura geográfica de estos a nivel nacional e internacional es mayor, y sus horarios son más amplios que los que ofrecen las tradicionales oficinas bancarias.

La siguiente gráfica, muestra el gran volumen de transacciones realizadas a través de cajeros automáticos. En el 2004 se realizaron más de 420 millones. Este volumen de operaciones sería imposible de atender a través de una red de oficinas tradicional.

Gráfico 2.

Evolución transacciones en ATM's (MM)



Fuente: Asobancaria

Las comisiones por el uso de los cajeros buscan cubrir los costos de tecnología, mantenimiento y disponibilidad (7 días x 24 horas).

Las remesas. Es un servicio de pagos girados a otros bancos e instituciones de crédito localizadas en otras ciudades o países, ofreciendo como beneficio la disposición inmediata de fondos. La comisión por este tipo de servicios cubre los costos del pago y los riesgos implícitos por fraudes o falsificaciones.

4. Enfoque general del costeo de los servicios financieros

La fijación de las tarifas a los clientes no es un proceso sencillo ni homogéneo para todas las entidades financieras, ya que en esto juegan diversos factores como el mercado obje-

tivo de la entidad (banca personal o corporativa), la porción de mercado que ocupa, el número de clientes, la tecnología utilizada, la existencia o no de economías de escala, el plazo de consignación del dinero, el volumen de transacciones, el valor promedio de la venta, el nivel de riesgo de los comerciantes, el nivel de fraude por sectores, los factores económicos característicos de cada país como la inflación, control de precios, devaluación, impuestos e inversiones obligatorias, entre otros.

De la misma manera, para prestar servicios a los clientes, las entidades financieras deben incurrir en una serie de costos que son independientes de la utilización o no de los servicios. Por ejemplo, para proveer de servicios de audiorespuesta, una organización debe contar con un sistema telefónico que sea capaz de atender un importante volumen de llamadas y a su vez debe tener disponible datos actualizados y personal capacitado. Para servicios por Internet, debe disponer de una vasta infraestructura tecnológica con altos estándares de calidad y seguridad, y de un plan de mantenimiento diario que asegure el servicio "on-line" las 24 horas del día.

De otra parte los costos asociados a la infraestructura descrita en el punto dos, tienen una característica que no resulta obvia y que es necesario enfatizar. Las grandes inversiones para construir y poner en funcionamiento estos sistemas no se realizan una primera y única vez, porque realmente el costo de actualización puede superar, en el tiempo, muchas veces las inversiones iniciales.

Hoy en día, en temas de tecnología para empresas que quieran ser competitivas, es prácticamente obligatorio permanecer actualizadas.

Otro componente importante del costo de los servicios son todas las protecciones y esquemas de prevención del fraude y seguridad que se diseñan para proteger a los usuarios.

A manera de ejemplo, cuando un cliente realiza con una tarjeta de crédito una compra por un valor inusual en un establecimiento que

no frecuente, puede ser contactado de forma inmediata para verificar con el mismo la validez de la transacción. Para realizar dicha acción, ha sido necesario construir sistemas inteligentes de monitoreo de transacciones, que sean capaces de cruzar esta información contra el perfil comercial de los clientes.

Además, requiere tener esquemas de actualización de la información de los clientes, centros de atención telefónica funcionando las 24 horas y personal capacitado para atenderlos.

5. Conclusiones y comentarios finales

Como mencionan los analistas económicos² la banca colombiana no es ajena a los retos que enfrenta el país en materia de desarrollo, progreso social e internacionalización. El sector está trabajando en pro de un sistema financiero más sólido y eficiente, introduciendo prácticas y normas internacionales, aumentando la calidad, la eficiencia y el alcance de los servicios financieros y facilitando fuentes más estables de fondos.

Resultados empíricos muestran que el aumento de la competitividad, promovido por la apertura del sector financiero, estimula el crecimiento económico³, especialmente en el área del comercio exterior, pues los capitales internacionales buscan mayores rendimientos y mejores canales de flujos de dinero.

Al respecto, se menciona que el sistema financiero tiene funciones básicas para la economía, las cuales se resumen en facilitar las transacciones, asignar los recursos, movilizar el ahorro y permitir agilidad en el intercambio de bienes y servicios⁴.

En los últimos años la banca se ha visto en la necesidad de realizar grandes inversiones en modernización tecnológica, desarrollo de

² "The Internationalization of Financial Services: Issues and Lessons for Developing Countries", OMC y el Banco Mundial.

³ "The Internationalization of Financial Services: Issues and Lessons for Developing Countries", OMC y el Banco Mundial.

⁴ Levine, Ross (1997). "Financial development and Economic Growth: Views and Agenda", *Journal of economic literature*, Vol.35 No 2 pp. 668-726

nuevos productos y publicidad masiva, lo cual ha influenciado las fusiones y adquisiciones entre grupos financieros locales, con el fin de fortalecerse y poder competir en igualdad de condiciones con la banca extranjera.

Los ganadores de todo este proceso han sido los clientes, quienes se beneficiaron al tener acceso a una mayor gama de productos y a una tecnología más avanzada en la prestación de servicios.

Dentro de los servicios financieros que han implicado mayor esfuerzo por parte de las entidades se encuentran los implementados mediante canales electrónicos, especialmente Internet, debido al rápido avance tecnológico. Cada día se están creando dispositivos que hacen más rápidas, seguras y simples las transacciones financieras.

El costeo de estos servicios ha tenido un comportamiento similar al de los servicios de comunicación, los cuales al principio son costosos y a medida que se van masificando se van reduciendo. No obstante, cuando se van modernizando y agregando beneficios, las tarifas se modifican de tal forma que se cubran los costos de producción. No hay que olvidar que como en cualquier negocio, la banca busca productos rentables.

Finalmente, la competencia en la banca colombiana hace posible que existan diferentes opciones de productos y servicios. Ello le da la posibilidad al cliente de escoger la tarifa que desea pagar a cambio de los beneficios que satisfagan sus necesidades.