
¿Por qué inclusión financiera?

Jorge Rodríguez Grossi

Presidente BancoEstado

Hace un tiempo se considera la inclusión financiera como un objetivo socialmente valioso. ¿Por qué ahora y no hace años atrás? Básicamente porque sin las tecnologías de hoy, habría sido carísimo pretender llegar a incorporar a la mayoría de la población al sistema bancario.

Sin duda los avances tecnológicos han cambiado radicalmente las posibilidades. La computación, internet, la telefonía moderna y celular, permiten dar órdenes de pago sin efectivo, retirar y depositar dinero de cajeros automáticos, y otras operaciones que años atrás debían hacerse personalmente, interactuando frente a personas contratadas por un banco.

Seguramente a todos los bancos estos cambios los han afectado. En BancoEstado algunas cifras así lo demuestran: once años atrás, 26% de las transacciones y consultas ocurrían en sucursales, 61% en cajeros automáticos y Cajas Vecinas, y 13% por medios digitales. En cambio, en 2016 sólo un 5% se hicieron a través de sucursales, 34% vía cajeros automáticos y Cajas Vecinas, y 61% por medios digitales.

Cajas Vecinas, CuentaRUT, cajeros automáticos, internet y telefonía cambiaron la estructura de vínculos entre los clientes con este banco. Las operaciones son ahora mucho más baratas si no son presenciales, eso ha permitido incorporar a millones de nuevos clientes, pero también, a una impresionante multiplicación de las transacciones.

El que las interacciones en sucursales disminuyan de 26 a 5% su presencia en el total, no da cuenta de que estas oficinas siguen llenas de clientes. O sea, entre 2005 y 2016 aumentaron de 5.7 a 6.9 millones/mes las transacciones en sucursales, no obstante lo cual éstas disminuyeron su importancia en el total. Mientras que el avance de las tecnologías ha permitido que las transacciones efectuadas por vías digitales, telefónicas, electrónicas hayan aumentado 9 veces: de 16 millones/mes a 144 millones/mes, relegando numéricamente lo presencial a una significación mínima.

En suma, el acceso casi universal de los habitantes adultos en Chile al sistema financiero se ha logrado por menores costos para interactuar, más la masiva penetración de Caja Vecina,

Cuenta RUT y Pago RUT, las tarjetas de crédito y débito, más la bancarización de cientos de miles de micro emprendedores.