

**Comportamiento del sistema de pagos digitales entre Colombia y China,
desde la perspectiva de la promoción a la inclusión financiera**

Marcela Zapata Roldán

Universidad EAFIT

Escuela de Economía y Finanzas

Maestría en Administración Financiera

Medellín

2019

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo presentar el avance del sistema de pagos digitales en Colombia, en comparación con la República Popular de China. En un principio, se hace un recuento del inicio y evolución del sistema de pagos en ambos países. Luego, se procede con la identificación y análisis de las plataformas que han implementado las diferentes entidades financieras de la banca tradicional y la normatividad que ha regido este sistema. Finalmente, se analiza el impacto que ha generado el sistema de pagos digitales en la economía colombiana, tomando como referencia cuatro entidades financieras, para concluir que el uso de telefonía móvil, es el sistema de pago más promovido en el mercado nacional.

Palabras claves Pagos digitales, efectivo, comercio electrónico, banca tradicional, inclusión financiera, banca digital.

Abstract

This paper aims to present the progress of the digital payment system in Colombia, compared to the People's Republic of China. Initially, a count is made of the beginning and evolution of the payment system in both countries. Next, we will proceed with the identification and analysis of the platforms that have been implemented by the different financial entities of the traditional banking system and the regulations that have governed this system. Finally, it analyzes the impact that the digital payment system has generated in the Colombian economy, taking as reference four financial entities, to conclude the use of mobile telephony, it is the most promoted payment system in the national market.

Key words Digital payments, cash, electronic commerce, traditional banking, financial inclusion, digital banking.

Introducción

Entre 2009 y 2019, países como Colombia y la República Popular de China han estado trabajando en la inclusión de nuevos sistemas de pagos digitales, con el objetivo de migrar del efectivo a los medios electrónicos. De acuerdo con Heredia (2014), la facilidad de uso, producto del desarrollo de los pagos digitales, es la primera aproximación del usuario no bancarizado al mundo financiero. Estos mecanismos les permiten a los beneficiarios desarrollar sus actividades del sector financiero por medio digital, en especial la realización de pagos.

Adicionalmente, la inclusión financiera puede mejorar los sistemas de pagos en un país. Según lo exponen Kapron y Meertens (2017), con la promoción de los pagos digitales, por medio de la inclusión financiera se abren nuevas oportunidades económicas y de mercado, tanto para las pequeñas y medianas empresas como para las poblaciones que se encuentran excluidos de la economía formal. Esto permite una transformación en sus procesos de compra, venta, pago y transferencia de pagos.

El éxito de los pagos digitales radica en estimular dicho medio y proporcionar mayor acceso al sistema financiero formal. Esto se logra por medio de un marco normativo de protección financiera, redes digitales eficientes, reforma a políticas bancarias y de telecomunicaciones, que respalden los servicios financieros digitales. En consecuencia, las entidades financieras y el gobierno deben centrarse en el desarrollo de productos que respondan a las necesidades de las pequeñas poblaciones, en especial las que se encuentran ubicadas en las zonas rurales (Klapper, 2017).

La banca tradicional siempre cumplirá un papel importante en el desarrollo económico. Con la implementación de los pagos digitales, se pretende acercar a la población al uso de transacciones por medio de canales digitales. Ello le permite al sistema financiero de un país, puntualmente a las entidades bancarias, competir

con el uso del efectivo, los pagos gota a gota y la informalidad. El objetivo consiste en hacer de la digitalización en la economía una ventaja competitiva para los países (Colombia Fintech, 2019).

Los pagos electrónicos están en una constante evolución, como consecuencia del incremento de personas que han ingresado al sistema bancario y la penetración de los dispositivos móviles. No en vano García (2017) plantea que el nivel de demanda instantánea y la comodidad que ofrecen los pagos digitales han hecho que el sistema bancario incremente sus procesos de transformación e innovación, con el propósito de no perder su rumbo. La manera en que se desarrollan los pagos cada día se está transformando y las expectativas del consumidor van encaminadas hacia la velocidad, la seguridad y la simplicidad, lo que ha convertido el panorama de pagos digitales en una manera fascinante para la sociedad (Coello, 2017).

El presente trabajo busca profundizar en el impacto de los pagos digitales y la creación de los ecosistemas de pagos, basado en la comparación del avance de los pagos digitales en la República Popular de China y Colombia durante los años 2016 y 2019. Esto permitirá identificar las fortalezas y debilidades, para un país que se encuentra en el proceso de adopción del uso de los productos financieros digitales, frente a otro que trabaja en intensificar cada día esta nueva operación.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Analizar el sistema de pagos electrónicos entre Colombia y la República Popular de China, con el fin de determinar el impacto que han tenido en Colombia en el desarrollo económico de la banca tradicional durante los años 2016 al 2019.

1.2 Objetivos específicos

- Caracterizar el sistema de pagos digitales y el comercio electrónico en Colombia y la República Popular de China desde el 2016 al 2019.
- Contrastar la regulación y operación de los pagos digitales en Colombia y la República Popular de China.
- Identificar el impacto económico de los pagos digitales en el sistema financiero colombiano durante los periodos 2016 al 2019.

2. Ecosistema de pagos digitales en la República Popular de China y Colombia.

2.1 Avance de los pagos digitales en la República Popular de China



Imagen 1. Desarrollo de los pagos en China. Fuente: elaboración propia, 2019

El inicio de los pagos móviles en la República Popular de China se debe, en gran parte, a las siguientes plataformas electrónicas que sirvieron como base para el desarrollo del sistema de pagos móviles y electrónicos:

Alipay. Inicia en el año 2004, como un servicio de pagos por Internet a través de la plataforma de comercio electrónico Alibaba. Desde el año 2009, permite crear cuentas a partir del teléfono móvil y la vinculación de las tarjetas crédito y débito para realizar pagos desde los dispositivos móviles. La aplicación ha obtenido fama por la seguridad, innovación y procesamiento rápido de las transacciones, además porque el usuario no requiere de intermediarios ni pago de comisiones.

Entre los servicios que ofrece la billetera electrónica Alipay se encuentran el pago de los servicios públicos, adquirir servicio de taxi, uso de las bicicletas

compartidas de China y pagos de la vida cotidiana de ese país. Estas transacciones se pueden efectuar desde el teléfono móvil o también las tiendas físicas. Para el 2019, incorpora la propuesta innovadora de realizar los pagos a través de reconocimiento facial, sin utilizar el celular. En el año 2016, las transacciones eran de 175 millones por día, de las cuales el 60% eran realizadas a través de teléfonos celulares. En la actualidad cuenta con 700 millones de cuentas abiertas (Vitola, 2017).

WeChat Pay. Inicia en el año 2011 como una aplicación social perteneciente al ecosistema de servicios de Tencent. Se desempeña como un monedero al cual se puede acceder desde el teléfono móvil, y los servicios de pago que ofrece son de fácil acceso y transparentes para los usuarios. Además de su función de monedero electrónico, los usuarios pueden realizar diferentes pagos como el del taxi, supermercados, reservas de hoteles- viajes y pago de vendedores ambulantes, lo que ha facilitado obtener mayor cobertura en el país asiático y aceptación del consumidor. Se caracteriza por tener dentro de su portafolio múltiples flujos de pago, como Código QR, PC, pagos móviles y pagos desde de la aplicación. También, permite a sus usuarios realizar sus transacciones monetarias en diferentes divisas, como dólares estadounidenses, australianos y neozelandeses, libras esterlinas, yuanes chinos, yenes japoneses y wones surcoreanos. Desde el año 2012 a la fecha, los usuarios han pasado de ser 195 a 806 millones, lo que representó el 43% de crecimiento a 2019 (ICEX, 2018), (Ingenico epayments, 2019).

El comercio electrónico en China representó el 32,9% del PIB en 2018 (Hongxia, 2018). De los pagos que se efectúan en esta región, el 94% corresponde a los desarrollados por medio de las plataformas como Alipay y Wechat Pay, compañías que han liderado el mercado de los pagos digitales y comercio electrónico en la República Popular de China (Yu, 2019). Su incremento se debe a grandes aspectos en la economía, tales como:

- Cambio demográfico (envejecimiento de la sociedad)
- Lento incremento de la productividad

- Digitalización de la economía
- Nuevas tecnologías
- Deficiencia en el mercado financiero
- Alto nivel de importancia del comercio electrónico
- Entorno favorable para la innovación.

2.2 Avances de los pagos digitales en la República de Colombia

En Colombia, el comercio electrónico inicio lentamente, por causa de la desconfianza que tenían los clientes al realizar sus transacciones a través de este canal y el desconocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas. Entre los años 2000 y 2004, se da inicio a las tiendas *online* a cargo de grandes marcas, cobijadas por la experiencia de otros países (Montes, 2012).

Los pagos móviles o digitales se definen como las transacciones que se realizan a través de las plataformas electrónicas. A diferencia del sistema chino, en Colombia son ofrecidas por la banca móvil, que cumple la función de intermediación financiera basada en el dispositivo móvil. Estos se desarrollan a través de:

Las pasarelas de pago. De acuerdo con lo descrito en el portal *ecommerce platforms*, se trata de un servicio electrónico que vincula el comercio con los medios de pago digital o electrónico. Son los encargados de recibir los pagos de los clientes y enviar los datos de manera segura al procesador de pagos (karol k, 2019).



Imagen 2. Pasarelas de Pago en Colombia. Fuente: elaboración propia, 2019

Billeteras digitales o electrónicas. Bitar (2017) las define como el programa o aplicación que permite hacer transacciones con los comercios, al modo de una tarjeta de crédito o débito, con el propósito de pagar y cobrar. Esta herramienta es utilizada por medio del dispositivo móvil y permite evitar el uso del plástico y el uso innecesario del datafono. Así mismo, disminuye costos, proporciona comodidad ante el hurto o pérdida de los plásticos, los paseos millonarios y clonación de tarjetas.

Colombia ha sido protagonista en los sistemas de pagos digitales para América Latina a través de billeteras electrónicas, oferta de servicio de pagos digitales y la amplia cobertura en el territorio nacional. Por tanto, el trabajo de investigación selecciona los siguientes bancos comerciales, con tres criterios: mayores productos digitales, objetivos de inclusión financiera en sus planes y bancarización (Vázquez, 2017).

Davivienda. Precursor en Colombia con la inclusión financiera por medio del producto Daviplata, en el cual se puede realizar todo tipo de transacción. Para el año 2018, el 70% de los usuarios de este banco utilizaron las diferentes plataformas digitales. Entre los productos más destacados se encuentra Daviplata, Impulsado por la participación en los pagos de subsidios del programa Familias en Acción, (Davivienda, 2013), con 4,77 millones de clientes que utilizaron el sistema

de pagos por medio del código OPT y la ejecución del pago de 3,7 millones de subsidios y cuotas monetarias (Monterrosa, 2019).

Bancolombia. Se caracteriza por ser el banco líder en soluciones digitales. Su estrategia se basa en ubicar el banco en las manos de sus clientes, por medio de su oferta variada e innovadora en productos y servicios virtuales. Con una participación del casi 22%, las plataformas digitales de esta entidad superan el uso de los medios digitales en el sistema financieros del país. Cuenta con cinco millones de usuarios en los canales digitales, quienes realizaron 2.570 millones de transacciones en 2018, un 34% más que en 2017. Cabe anotar que el 87,5% de estas transacciones son ejecutadas a través del a App personas (Grupo Bancolombia, 2016,2018).

Scotiabank Colpatría. Su principal objetivo se encuentra en la transformación del modelo digital, denominado la *fábrica digital*, que busca la simplicidad, la personalización y la conveniencia de los clientes en el acceso a los servicios financieros y soluciones relevantes en la atención de nuevos mercados en el territorio donde tiene presencia. Con relación a la banca digital, creció un 22% en 2017; el 3% de sus clientes migró a la banca digital, lo que representa una disminución del 42% al 31% de transacciones en sucursales físicas (Multibanca Colpatría s.a, 2017).

Banco BBVA. Se definen así mismo como el mejor banco de inclusión financiera en el mundo. Trabajan bajo el modelo de negocio que consiste en la atención de población de menores ingresos, por medio del uso de las tecnologías digitales. Esto permite desarrollar productos y servicios innovadores y de bajo costos. En Colombia han extendido sus servicios de soluciones financieras a través de plataformas sin necesidad de sucursal física, con más de 8.000 puntos de servicio, segmentando en las poblaciones de bajos recursos y de zonas apartadas (BBVA, 2019).

Para el cierre del año 2018, contaba con 740 clientes digitales, lo que representa un 45% más que en 2017. Sus ventas digitales estuvieron marcadas en \$6.902

millones, con una participación del 65% de sus usuarios a través de la App Dinero Móvil (Bolaños, 2019).



Imagen 3. Entidades financieras con productos digitales. Fuente: elaboración propia, 2019

A continuación se presenta una descripción de cada uno de los productos y servicios digitales que ofrecen las principales entidades financieras en Colombia.

DAVIENDA	Grupo Bancolombia	Scotiabank COLPATRIA	Banco BBVA
<p>Davipay: APP que permite realizar pagos desde el celular, convierte el celular en billetera digital.</p> <p>Código OPT (One Password): Código de 6 dígitos que se envía a los teléfonos móviles para realizar pagos, consultas, transferencias a través de APP móvil.</p> <p>Davivienda Móvil (Código QR): Almacenan la información de la cuenta de ahorros o corriente que crean los clientes desde la APP Davivienda móvil. Se puede escanear directamente desde el celular, Davivienda, 2016, 2017).</p>	<p>Billetera Móvil Bancolombia: Permite hacer pagos de manera ágil y segura, sin el uso de las tarjetas físicas. Solo requiere descargar la APP personas de Bancolombia.</p> <p>Bancolombia a la Mano: Corresponsal bancario (Alianza con establecimientos comerciales) donde las personas pueden realizar consignaciones, pagos, retiros.</p> <p>Tarjetas de transporte: Sirve para pagar los viajes desde la cuenta de ahorros de ingreso a los sistemas de transporte masivo de Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Pereira; realizar compras en Colombia y en el exterior por medio de la tecnología de pagos sin contacto.</p> <p>Manillas de pagos sin contacto: Medio de pago asociado a la cuenta de ahorros, que permite realizar compras de manera fácil, ágil y segura para establecimientos que cuenten con tecnología NFC (comunicación de campo cercano, sigla en inglés). Requiere de la clave para compras superiores a \$50.000. Con el uso de esta manilla, ya no es necesario portar el plástico para realizar las compras y pagos.</p> <p>APP Personas de Bancolombia: Permite pagar las facturas y productos Bancolombia, hacer transferencias a cuentas inscritas Bancolombia, de otros bancos y a fondos de inversión, transferencias de fondos a otras cuentas Bancolombia sin previa inscripción</p> <p>Código QR: Con el código QR se puede realizar pagos cómodamente sin tener que introducir datos de forma manual al teléfono, (Grupo Bancolombia, 2018,2019).</p>	<p>Pin Pago Colpatría: Es un medio de pago que permite retirar dinero en los canales habilitados para entregar efectivo, sin necesidad de tarjeta débito.</p> <p>Mobile Banking Colpatría: App del Banco Colpatría, que permite consulta de saldos, transacciones, realizar pagos, transferencias.</p> <p>Mispagosaldía Colpatría: Sitio web del banco Colpatría donde se pueden pagar las facturas de servicios públicos, privados y productos de Scotiabank Colpatría, de forma fácil y segura (mercantil Colpatría, 2019).</p>	<p>Dinero Móvil BBVA: Es un depósito electrónico de la aplicación BBVA móvil donde se envía y recibe dinero más fácil, sin necesidad de ser cliente. Además el número celular es el número de depósito, no requiere un monto de apertura, no realiza cobro de cuota de administración y los retiros se efectúan sin tarjeta.</p> <p>BBVA Wallet: Es una App que permite realizar pagos, administrar las tarjetas desde el celular, redención de puntos, consulta de saldo. Los pagos se realizan por medio de un sticker que se encuentran en más de 300.000 comercios a nivel nacional e internacional.</p> <p>BBVA Smartpay: Aplicación que permite realizar cobros y pagos con tarjeta a través del Smartphone desde cualquier parte del mundo de manera rápida y sencilla con un lector de tarjetas tamaño bolsillo. La solución permite enviar un ticket de compra a los clientes por e-mail, BBVA (2019).</p>

Imagen 4. Explicación de productos digitales. Fuente: elaboración propia, 2019

En Colombia, la industria del comercio electrónico y los pagos digitales presentan un alto potencial de crecimiento con una participación del 1,5% del PIB nacional del año 2018. Las transacciones por canales digitales en Colombia iniciaron en el 2013, con cerca de 15,4 billones de pesos. Para el 2017 se superaron con 51,1 billones de pesos transados por el comercio digital (Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, 2019).

Aunque los colombianos cada día utilizan los canales digitales para efectuar sus pagos, el uso del dinero en efectivo sigue pionero en la economía y esto se debe principalmente a:

- Informalidad o desconfianza en el uso de los canales digitales
- Reflejo de una economía reactiva
- Niveles culturales
- El cobro de impuestos a las transacciones
- Bajo nivel de beneficios a la economía en la producción de mayores crecimientos.

3. Regulación y operación de los pagos digitales

3.1 Regulación de los pagos digitales en la República Popular de China

Los pagos digitales han creado un camino largo en el mercado de la República Popular de China. Su regulación ha estado minimizada, porque se ha dificultado rastrear y monitorear el flujo de capital que se moviliza a través de estas plataformas. Esto ha generado inquietudes frente al lavado de activos y demás irregularidades que se pueden generar. Debido al gran vacío que representa la norma, China se encuentra en la articulación y unificación de una plataforma regulatoria, para que el cliente final pueda tener una transacción limpia y segura (Liu, 2019).

Como consecuencia, el uso de los sistemas de pago móvil se ha masificado en un corto plazo, permitiendo el ingreso al sistema de personas de bajos ingresos y

créditos informales. De acuerdo con lo anterior, en 2018 el Banco Popular de China (PBOC)¹ implementó una nueva regulación basada en la seguridad de las redes de pagos móviles, la competencia para disminuir el lavado de dinero y los fraudes. De igual manera, el gobierno espera conducir las transacciones de pago móvil hacia canales más lícitos y seguros con la implementación de una cámara de compensación.² En conjunto estas medidas buscan normalizar los pagos móviles, para que los usuarios puedan realizar transferencias con mayor comodidad sin restricciones como los límites de transacciones e impedimentos para extranjeros (Liu, 2019).

En síntesis, el objetivo del gobierno chino es formalizar el sistema de pagos móviles que actualmente se encuentra desprotegido, dar respuesta a la estrategia agresiva que se tiene en relación con la estructura y operatividad de los pagos electrónicos.

3.2 Reglamentación de los pagos móviles en Colombia

La experiencia que Colombia ha tenido con el mercado *online* le ha permitido obtener una posición relevante frente a otros países de Latinoamérica. En 2008, crea la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico³ que tiene como objetivo regular, garantizar y desarrollar la eficiente interacción entre los principales jugadores del comercio, como lo son el consumidor, las empresas y el gobierno. a diferencia de países pioneros en la creación de los pagos móviles. En Colombia el crecimiento y adopción han sido lentos, lo que ha permitido el control de lavados de activos y fiscalización de las transacciones. Esto ha generado beneficios relacionados con la agilidad, seguridad y asequibilidad a la población beneficiaria (Cámara Colombiana de Comercio Electrónico , s.f.).

¹ PBOC (<http://www.gov.cn/centralbank/>)

² Cámara de compensación: Institución que ofrece los servicios de compensación de pagos y liquidación a sus miembros sobre transacciones del mercado financiero.

³ Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, entidad privada y gremial <https://www.ccce.org.co/>

El comercio electrónico y los pagos digitales no se encuentran tan avanzados en algunos países, como ocurre en la República Popular de China, Entre tanto, el ámbito regulatorio de Colombia brinda la certeza de que cada nivel porcentual de avance va por buen camino y sustentado en el marco legal. A partir de la Ley 1735/2014, denominada Ley de inclusión financiera, Colombia estableció ciertas medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales para la inclusión financiera:

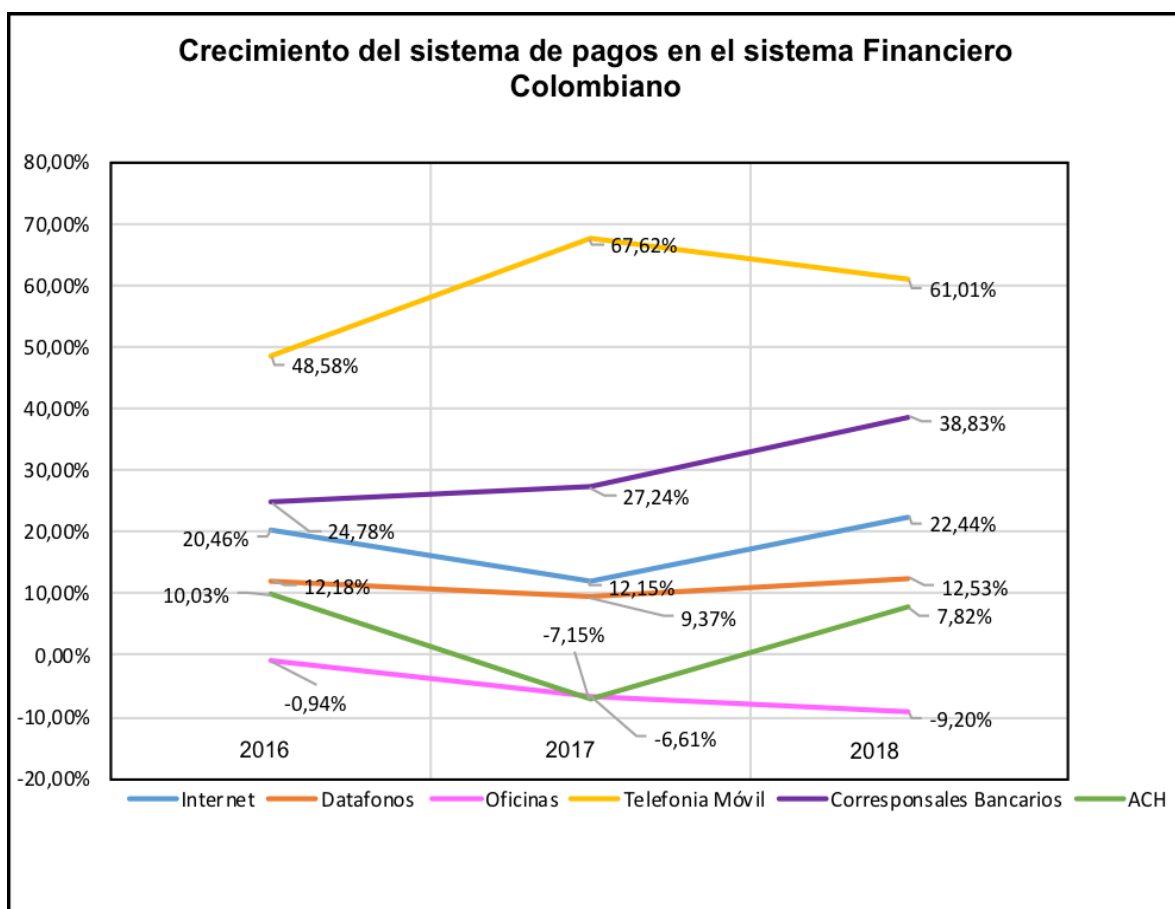
Artículo 1°. Sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos. Son sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos de las instituciones financieras cuyo objeto exclusivo es: a) La captación de recursos a través de los depósitos a los que se refiere el artículo 2° de la presente ley; b) Hacer pagos y traspasos; c) Tomar préstamos dentro y fuera del país destinados específicamente a la financiación de su operación. En ningún caso se podrán utilizar recursos del público para el pago de dichas obligaciones; d) Enviar y recibir giros financieros (ley 1735, 2014).

En el reporte de The World News (2019), el gobierno colombiano tiene como objetivo que al finalizar el 2019 el sistema de pagos digitales se encuentre regulado en todos sus aspectos, debido a que en el momento las pasarelas, que soportan gran parte del comercio electrónico nacional e internacional, no se encuentran acogidas por la normatividad vigente. La estrategia radica en desplegar un sistema de pagos que evidencie seguridad, eficiencia en costos y que promueva el uso de la transacción electrónica, para promover beneficios y facilidad en calidad de vida.

4. Impacto económico de los pagos digitales en el sistema financiero Colombiano

A continuación se evidencia cómo en el sistema financiero colombiano, el procedimiento de pagos se ha comportado en relación a los canales digitales y a los canales físicos durante los periodos 2016, 2017 y 2018.

Tabla 1. Sistema de pagos en el mercado financiero colombiano

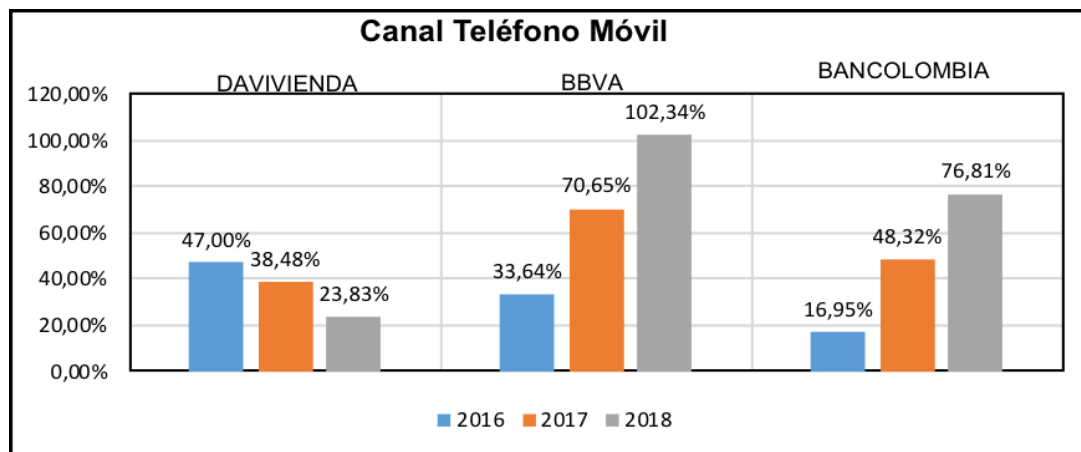


Fuente: elaboración propia, 2019

El crecimiento de los pagos en el sistema financiero colombiano, evidencia que entre los años 2016 al 2018 los canales que han tenido un buen desempeño son la telefonía móvil, los corresponsales bancarios, el internet, los datafonos y el ACH. El canal que decreció durante los periodos de análisis es el correspondiente a las oficinas.

Después de observar el comportamiento de los canales de pago, de manera global en el sistema financiero colombiano, se expone de manera individual el desarrollo que posee cada canal, en las cuatro (4) entidades financieras colombianas que se analizaron en el presente trabajo.

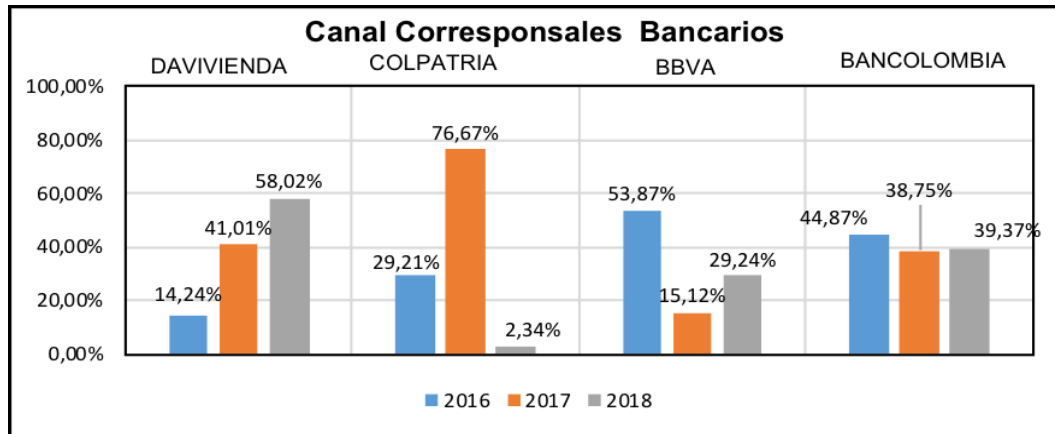
Tabla 2. Crecimiento del canal de pagos telefonía móvil en las entidades financieras de estudio



Fuente: elaboración propia, 2019

El gráfico anterior representa el crecimiento que ha tenido la ejecución de los pagos por medio de la telefonía móvil. De las entidades financieras de estudio, BBVA presenta los mejores índices de crecimiento, seguido de Bancolombia. Por el contrario el Banco Davivienda presentó decrecimiento en el canal de pagos por teléfono móvil para los periodos de análisis, y de acuerdo con el informe de la Superintendencia Financiera, el Banco Colpatria no registró movimientos por pago en el canal de telefonía móvil.

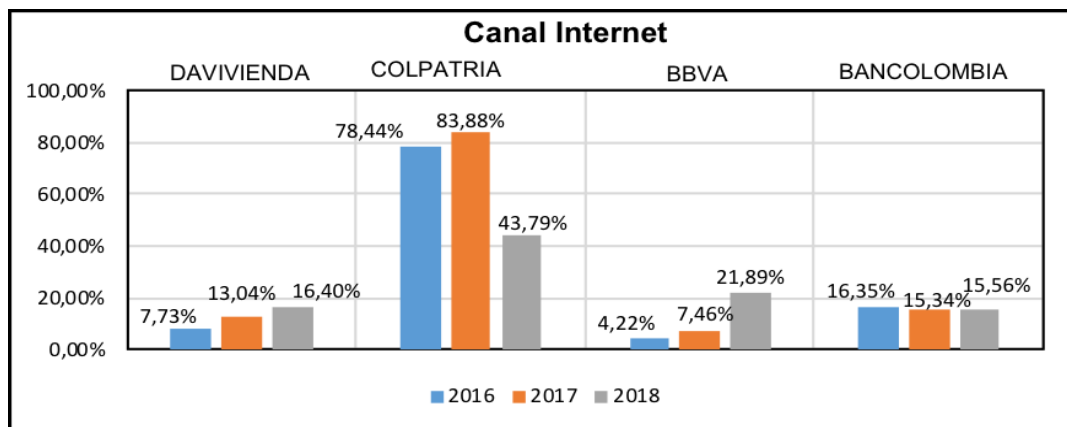
Tabla 3. Crecimiento del canal corresponsales bancarios en las entidades financieras de estudio



Fuente: elaboración propia, 2019

El canal de pagos corresponsales bancarios, evidencia mayor progreso en el banco Davivienda, con un crecimiento constante en los diferentes periodos de observación. En el puesto número dos se ubica Bancolombia que representa un porcentaje mínimo en su crecimiento, pero su tendencia es hacia la estabilidad. Caso contrario, sucede en los bancos BBVA y Colpatría donde el comportamiento del crecimiento presenta fluctuaciones con tendencias muy marcadas al decrecimiento.

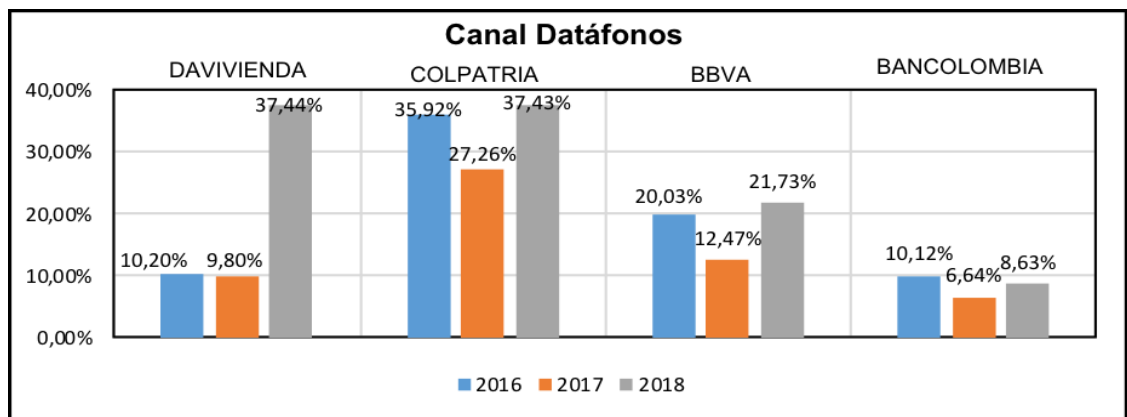
Tabla 4. Crecimiento del canal de pagos por internet en las 4 entidades financieras de estudio



Fuente: elaboración propia, 2019

Al examinar los medios de pago vía internet en Colombia para los periodos comprendidos entre 2016 y 2018, en las cuatro (4) entidades financieras analizadas en el sistema de pagos digitales, se evidencia que los banco con mayor crecimiento en este mecanismo son Banco Davivienda y Banco BBVA, los cuales durante los tres periodos han tenido crecimientos constantes. Para Bancolombia, entre tanto, el crecimiento de los pagos por internet se han comportado de manera estable con tendencia al crecimiento. La actuación de los pagos vía internet en el banco Colpatria ha sido fluctuante presentando un pico de crecimiento en el año 2017, pero para el año 2018 decrece evidenciando tendencia hacia la baja.

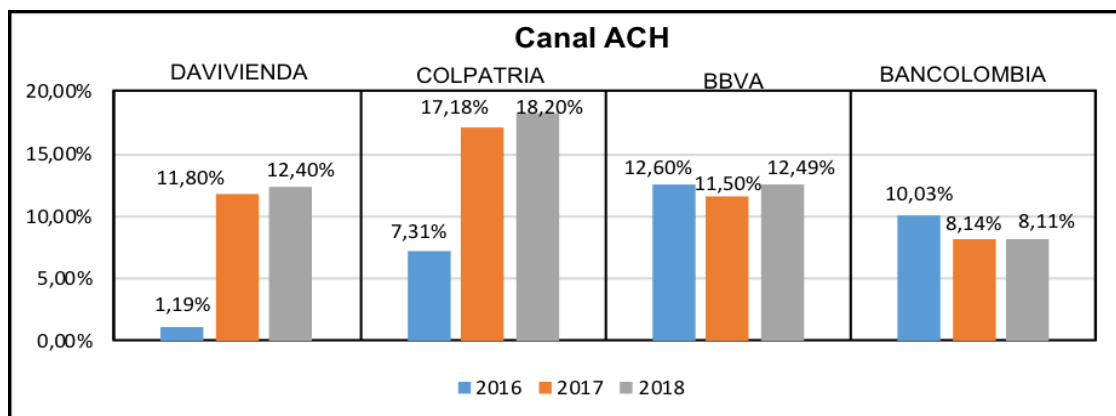
Tabla 5. Crecimiento del canal de pagos por datafono en las 4 entidades financieras de estudio



Fuente: elaboración propia, 2019

El uso de los datáfonos como mecanismo de pago en las entidades financieras de estudio, presentan variaciones en su crecimiento. Para el año 2017 este canal de pagos decreció en las cuatro entidades financieras, siendo la mayor caída en Bancolombia, en segundo lugar se posiciona el banco Davivienda, tercer lugar banco BBVA, y en el último lugar, el banco Colpatria. De acuerdo con las estadísticas se evidencia que los años 2016 y 2018 fueron positivos para este canal en las cuatro entidades financieras con un crecimiento significativo.

Tabla 6. Crecimiento del canal de pagos ACH en las 4 entidades financieras de estudio

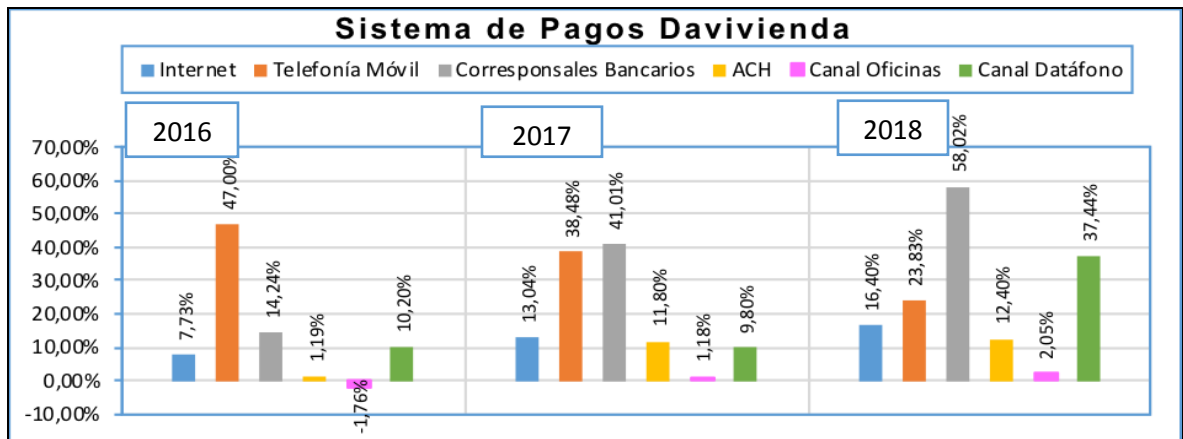


Fuente: elaboración propia, 2019

El crecimiento del canal de pagos ACH⁴ fue consecutivo en banco Davivienda y banco Colpatría en los años 2016, 2017 y 2018. Caso contrario sucedió con el Banco BBVA donde el crecimiento de los pagos efectuados por ACH reflejaron bajos decrecimientos en los años 2017 y 2018, periodos en los cuales Bancolombia decreció en lo referente a los pagos efectuados a través del ACH. A continuación se realiza una representación del comportamiento individual de los canales de pago existentes en el mercado colombiano, en relación con las entidades financieras seleccionadas como muestra de análisis.

⁴ ACH: (Automated Clearing House network) Cámara de Compensación Automatizada

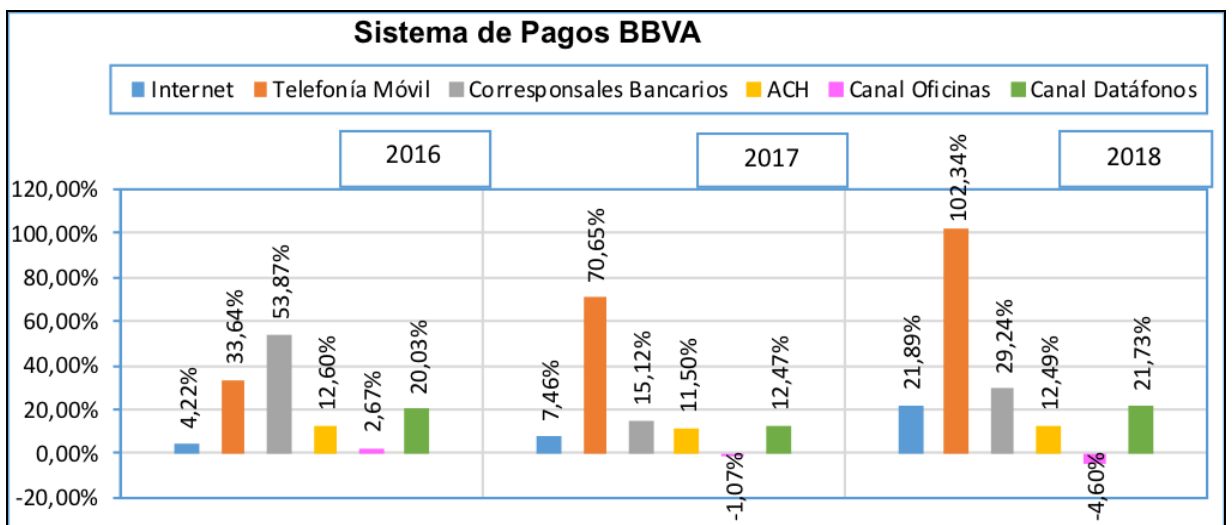
Tabla 7. Comportamiento de los canales de pago en el Banco Davivienda.



Fuente: elaboración propia, 2019

Al evaluar los sistemas de pago en Davivienda, se observa que los canales digitales se encuentran fortalecidos con un crecimiento constante. Los mecanismos de pagos con mayor crecimiento fueron, corresponsales bancarios, internet, ACH, mientras que en la telefonía móvil y datáfonos sus operaciones decrecieron en uno de los periodos de comparación. Cabe evidenciar que la ejecución de pagos por oficina está disminuyendo con tendencia a desaparecer.

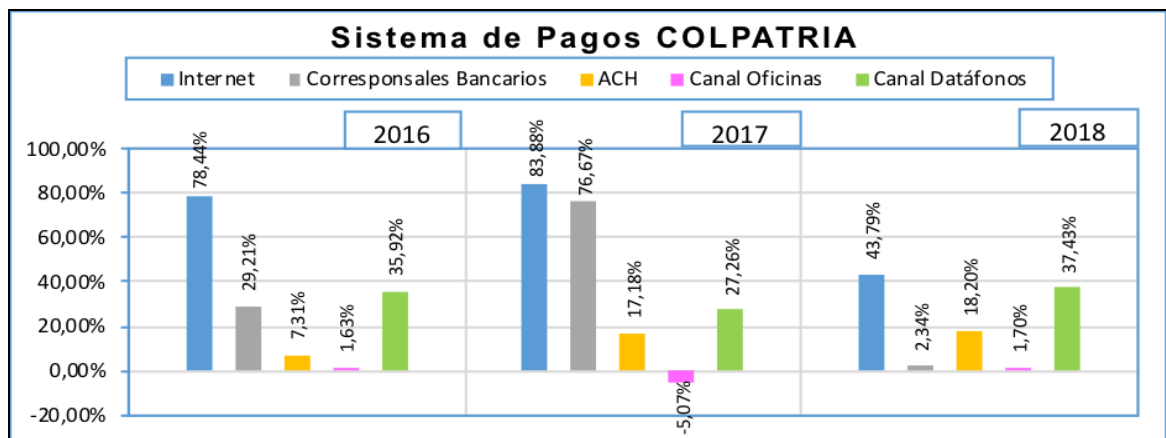
Tabla 8. Comportamiento de los canales de pago en el Banco BBVA.



Fuente: elaboración propia, 2019

Con base en las estadísticas, los canales digitales en BBVA que presentan mayor crecimiento son internet y telefonía móvil. Para el periodo 2017 se evidenció decrecimiento en canales corresponsales bancarios, ACH y datáfonos, los cuales al año 2018 crecen con sus operaciones. En BBVA el canal oficinas tiende a desaparecer ya que en los periodos 2017 y 2018 el número de operaciones, presentaron tendencias negativas.

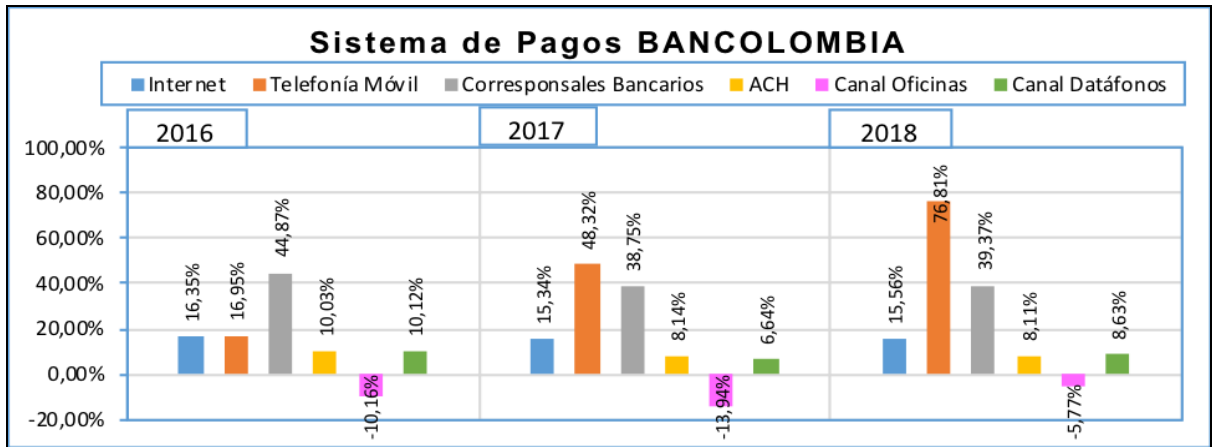
Tabla 9. Comportamiento de los canales de pago en el Banco Colpatria.



Fuente: elaboración propia, 2019

En el Banco Colpatria a diferencia de las demás entidades financieras pioneras en mecanismos de pago digital, donde la telefonía móvil es el epicentro de los nuevos medios transaccionales; el canal correspondiente a la telefonía móvil no presentó crecimiento en sus operaciones en relación a los periodos evaluados. El canal con mayor crecimiento en esta entidad financiera corresponde al ACH. En los otros mecanismos de pago digitales habilitados en Colpatria, se evidencia crecimientos con tendencias prolongas a la baja. Tal como se estableció en las demás entidades financieras estudiadas, los pagos efectuados en las sucursales físicas (oficinas) evidencia deserción.

Tabla 10. Comportamiento de los canales de pago en Bancolombia.



Fuente: elaboración propia, 2019

En Bancolombia el crecimiento de los canales de pago se refleja, en el teléfono móvil, el cual durante los tres periodos de comparación representa un crecimiento prologando de año a año. Los canales de pago adicionales que oferta esta entidad financiera han desarrollo un crecimiento considerable permaneciendo estables en el transcurso de los periodos estudiado. El receso de estos mecanismos se evidencia en el periodo 2017, donde decrecieron y al siguiente año presentan un leve crecimiento no tan marcado para el mercado. El número de operaciones transadas por el canal oficinas del grupo Bancolombia decreció.

5. Conclusiones

En ambos países los pagos móviles y el comercio electrónico han servido como canales para incentivar la confianza y desvanecer la incertidumbre que presentaban los demandantes y oferentes. En este contexto, las entidades financieras son los principales proveedores del servicio.

En China, los pagos digitales son utilizados para realizar transacciones de diferentes denominaciones, mientras que Colombia los pagos minoristas aún se realizan por medio del dinero en efectivo. Además, este país presenta niveles de inmadurez en la adaptación de los pagos móviles en el comercio minorista como consecuencia de los altos costos y conflicto de intereses entre las partes. En China, por su parte, los pagos móviles han tenido un gran auge, al punto que ya se realizan adicionalmente por medio del código QR, pagos por voz y huella digital en el mercado general (minorista y mayorista). Por lo tanto, en Colombia el comercio no se encuentra educado y preparado para recibir los pagos por medio digital, mientras que en China la economía se volcó completamente al pago móvil.

La regulación de los pagos digitales en Colombia y en la República Popular de China, guardan grandes diferencias. Ello se debe principalmente a que el desarrollo de los pagos digitales en Colombia se ha hecho de manera paulatina, lo cual permitió generar a tiempo una normatividad que controle fenómenos como el lavado de activos. De otra parte, China ha dejado de lado el control y regulación, evidenciando vacíos en la norma a la hora de la operación. Con más de 10 años de ejercicio e incursión de nuevos métodos de pago, se ha dado cuenta de que es necesario unificar plataformas regulatorias que controlen el acceso de nuevos jugadores, para un mejor desarrollo y articulación.

En el sistema financiero colombiano se puede identificar, que la presencia de diferentes canales digitales para el desarrollo de los pagos gana terreno en la población. Estos mecanismos permiten ejecutar con mayor facilidad y comodidad transacciones cotidianas. Caso contrario sucede con los mecanismos tradicionales

que día a día decaen, toda vez que los usuarios ya no desean realizar largas filas en los establecimientos financieros y comerciales, sino que optan por el ahorro de tiempo a través del uso de la tecnología.

De los canales de pagos digitales que ofertan las entidades financieras en Colombia, se concluye que la telefonía móvil, los corresponsales bancarios y el internet son los mecanismos de mayor acogida por su calidad, agilidad y seguridad en la transacción de pagos. Se ha logrado identificar que otros mecanismos han tenido crecimientos considerables en relación, al objetivo de mercado digital en el cual se encuentren las entidades financieras.

El análisis del comportamiento de los canales de pago en cuatro de las entidades financieras, con mayor fortalecimiento en sistemas de pagos digitales permitió concluir que las transacciones por canales digitales han facilitado que las personas puedan tomar decisiones, realizar compras y pagos de manera que les posibilite disfrutar más de su vida. De igual forma, han generado deserción en los canales tradicionales con tendencia a desaparecer, porque la población se encuentra en la búsqueda de mecanismos y estrategias innovadoras que propicien el desarrollo de la vida cotidiana.

Con este trabajo se da a conocer la evolución que el sector financiero colombiano ha tenido con los sistemas de pagos digitales. En este sentido, la construcción del texto se basó en una revisión bibliográfica de acontecimientos y aproximaciones a las evidencias que reflejan las entidades que ofrecen estos servicios.

6. Referencia

Banco BBVA (2019). *Informe individual Colombia 2018* [en línea, PDF, informe].

Recuperado <https://www.bbva.com.co/content/dam/public-web/colombia/documents/home/footer/informacion-financiera/informes-anuales/DO-33-Informe-Individual-BBVA-Colombia-2018.pdf>

Banco BBVA (2019). *BBVA, mejor banco del mundo en inclusión financiera* [en

línea]. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/bbva-mejor-banco-del-mundo-en-inclusion-financiera/>

Banco BBVA. (2019). *BBVA smartpay* [en línea]. Recuperado de

<https://www.bbva.es/general/apps/smartpay.jsp>

Banco Colpatría (2018). *Informe de gestión 2017* [en línea, PDF, informe].

Recuperado de <https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatría/pdf/acerca-de/inversionistas/Informe-de-Gestion-2017-CONSOLIDADO-VERSION-FINAL.pdf>

Banco Davivienda (2013). *Informe de gestión 2013* [en línea, PDF, informe].

Recuperado de

https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/inversionistas/espanol/82a276e1-46da-49f7-8d3b-72bfd8a831a1/Informe+de+gestion+definitivo+2013.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_NH941K82NO9IA0Q8HHJP1F0IP1-82a276e1-46da-49f7-8d3b-72bfd8a831a1-kj2Lrow

Banco Davivienda. (2016,2017). *Para qué sirve el código QR* [en línea].

Recuperado de

http://davivienda.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/577/~/%C2%BFpara-que-sirve-el-c%C3%B3digo-qr%3F

Benítez Piñeros, K. (30 de enero de 2018). Aval, Bancolombia, Davivienda, BBVA

y Colpatría, bancos con billeteras virtuales. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/conozca-los-bancos-que-ofrecen-el-servicio-de-billeteras-moviles-2593878>.

- Bitar, D. (2017). *Billeteras virtuales y los pagos móviles ¿cuál es la diferencia?* [en línea]. Recuperado de <https://www.revistapym.com.co/billeteras-virtuales-los-pagos-moviles-la-diferencia>
- Bolaños R, L. (21 de enero de 2019). Estos son los bancos que lideran el sector por tener la mayor oferta digital en el país. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/finanzas/bancolombia-bbva-y-scotiabank-colpatria-son-los-de-mayor-oferta-digital-en-el-pais-2817642> bolaños 2019
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. (2019). *Hacia dónde va el comercio electrónico en 2019* [en línea]. Recuperado de <https://www.ccce.org.co/noticias/direccion-comercio-electronico-2019>
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. (s.f). Recuperado de <https://www.ccce.org.co/nuestros-objetivos>
- Coello, E. (2017). *Innovación en pagos: beneficio para consumidores y comercios* [en línea]. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/innovación-en-pagos-beneficios-para-consumidores-y-comercios-coello/?originalSubdomain=es>
- Colombia Fintech. (2019). *Colombia fintech pide acelerar el ecosistema de pagos digitales en el país* [en línea]. Recuperado de https://www.colombiafintech.co/novedades/colombia-fintech-pide-apoyo-para-acelerar-el-ecosistema-de-pagos-digitales-en-colombia?utm_campaign=Digest&utm_medium=email&utm_source=Revue%20newsletter
- Congreso de Colombia. (21 de octubre de 2014). Ley de inclusión financiera. [Ley 1735 de 2014]. DO: 49311.
- El Tiempo. (2019). *Apuran normas para impulsar pagos electrónicos y mercado de capitales* [en línea]. Recuperado de <https://twnews.co/co-news/apuran-normas-para-impulsar-pagos-electronicos-y-mercado-de-capitales>

- Estereofónico. (2018). *Cuáles son las pasarelas de pagos en línea para PYMES en Colombia* [en línea, blog]. Weblogic. Recuperado de <https://weblogic.agency/comercio-electronico/cuales-son-los-sistemas-de-pagos-en-linea-para-pymes-en-colombia/>
- Galindo, D.C. Y Murillo Ramírez, M. (2017). El impacto generado por las Fintech que ofrecen servicios de pagos móviles, sobre la sustitución de canales de pago en personas no bancarizadas en Bogotá, Colombia (Tesis de maestría). Colegio de Estudios Superiores de Administración. Bogotá. Recuperado de https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1849/MDM_778.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M. (2017). *El futuro del pago es digital* [en línea]. Recuperado de <https://www.elindependiente.com/opinion/2017/04/10/futuro-del-pago-digital/>
- Grupo Bancolombia. (2016-2018). *Comercios venderán por redes sociales con la nueva plataforma de pagos del Grupo Bancolombia* [en línea]. Recuperado de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/sala-prensa/noticias/innovacion/pasarela-de-pagos>
- Grupo Bancolombia. (2017). *Con manillas de pago sin contacto, Bancolombia busca innovar en la cotidianidad de las personas* [en línea]. Recuperado de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/sala-prensa/noticias/innovacion/con-manillas-de-pago-sin-contacto-bancolombia-busca-innovar-en-la-cotidianidad>
- Gutiérrez, J. (2019). *Pagos digitales deben ser tan seguros como el efectivo: MasterCard* [en línea]. Recuperado de <https://www.jornada.com.mx/ultimas/economia/2019/05/15/pagos-digitales-deben-ser-tan-seguros-como-el-efectivo-mastercard-1273.html>
- Heredia Jerez, R. (2014). *Pagos digitales e inclusión financiera* [en línea, blog, artículo]. Ramonheredia.com. Recuperado de

<https://www.ramonheredia.com/single-post/2016/05/09/Pagos-Digitales-e-Inclusi%C3%B3n-Financiera>

ICEX (2018). Recuperado de <https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/noticias/NEW2018779395.html?idPais=CN>
<https://epayments.developer-ingenico.com/payment-methods/payment-product/wechat-pay/overview/>

Kapron, Z. y Michelle, M. (2017). Redes sociales, plataformas de comercio electrónico y el crecimiento de ecosistemas de pagos digitales en China: lo que significa para otros países. Caso de *estudio resumen ejecutivo better than cash Alliance*, 2. Recuperado de https://btca-prod.s3.amazonaws.com/documents/283/spanish_attachments/China-ExecutiveSummary-Es.pdf?1498862127

Karol, K. (2019). Qué es una pasarela de pago más 5 de las mejores pasarelas de pago comparadas para 2019 [en línea]. Recuperado de <https://ecommerce-platforms.com/es/eCommerce-selling-advice/choose-payment-gateway-eCommerce-store>

Klapper, L. (2017). *Porque los pagos digitales son clave para el éxito de los emprendedores* [en línea]. Recuperado de <https://blogs.worldbank.org/es/voices/por-que-los-pagos-digitales-son-clave-para-el-exito-de-los-emprendedores>

Liu, A. (2019). *An analysis of the PBOC's new mobile payment regulation* [en línea]. Recuperado de <https://www.cato.org/cato-journal/winter-2019/analysis-pboocs-new-mobile-payment-regulation#ref009>

Monterros, H. (15 de marzo de 2019). En 2018, siete de cada 10 clientes de Davivienda realizaron transacciones digitales. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/finanzas/vinculacion-de-clientes-a-traves-de-productos-digitales-en-davivienda-aumento-a-70-en-2018-2840030>

Pérez Vitola, F. (2017). *Alipay: qué es y cómo funciona* [en línea]. Recuperado de <https://perezvitola.com/alipay-que-es/>

Rihui, O y Hongxia, M. (s.f) La economía digital en China. *China hoy*. Recuperado de http://www.chinatoday.mx/2018/jj/201902/t20190201_800155924.html

Rohner, P. (2018). *El auge de los pagos digitales* [en línea]. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/el-auge-de-los-pagos-digitales/15ZMLJZCERBUNGXHFEF5Y4SQ3I/story/>

Scotiabank Colpatria. (s.f). *Mobile banking* [en línea]. Recuperado de <https://www.scotiabankcolpatria.com/canales/mobile-banking>

Yu, E. (13 de Febrero de 2019). El pago por medio de dispositivos móviles atestigua crecimiento en el extranjero. *Spanish.China.org.cn*. Recuperado de http://spanish.china.org.cn/txt/2019-02/13/content_74461207.htm