

Publicación de estadísticas sobre canales transaccionales en la página electrónica del Banco Central de Venezuela

MARÍA GABRIELA SERRANO TORO

Los métodos estadísticos representan una herramienta imprescindible para la descripción, cuantificación y comprensión de los fenómenos económicos. Estos permiten realizar análisis y seguimiento de dichos fenómenos, bien sea mediante la recolección parcial o total de los datos, o el estudio de una o varias características de la población, a través de métodos descriptivos o inferenciales.

Las estadísticas económicas deben tener un horizonte de temporalidad suficiente que permita evaluar el fenómeno en estudio, poseer una cierta periodicidad, ser comparables, confiables, precisas y oportunas, para que propicien la adopción de medidas acertadas por las autoridades responsables de diseñar e implementar políticas.

En la mayoría de los casos, la producción de indicadores estadísticos es una tarea paciente, laboriosa y minuciosa, desde la misma etapa inicial de diseño del instrumento de recolección de datos, pasando por el control estadístico de la calidad, el procesamiento, tabulación y análisis de resultados, hasta la publicación final del indicador.

En materia de sistemas de pago, el Banco Central de Venezuela (BCV) publica cifras con periodicidad anual sobre el sistema de compensación y liquidación de pagos y valores. Además, mensualmente divulga estadísticas sobre las operaciones realizadas por la Cámara de Compensación Electrónica (cheques, transferencias y domiciliaciones¹).

¹ Cobros automáticos ordenados por una empresa o un banco sobre la base de una autorización previa otorgada por el cliente dueño de los fondos para cargar a su cuenta o línea de crédito.

A partir de 2013, el instituto emisor amplió la cobertura y periodicidad de la información, para colocar a la disposición del público estadísticas mensuales sobre el número de puntos de venta, negocios afiliados, cajeros automáticos, así como el volumen por canales transaccionales; todo con el objetivo de mejorar la divulgación y transparencia.

Esta información va a permitir a usuarios e investigadores del tema obtener una base de datos pormenorizada acerca de la utilización de medios de pago distintos al efectivo, realizar seguimiento de su comportamiento, identificar tendencias y establecer relaciones entre variables. Los bancos podrán identificar qué fracción representan dentro del total y ubicar su posición con respecto al mercado. Para el instituto emisor constituye un valor agregado en su función de supervisión y vigilancia de los sistemas de pago. Con ello Venezuela se sitúa a la par de países de la región como Brasil, Colombia, Chile, México y Perú, cuyos bancos centrales publican en sus páginas web información sobre sus sistemas de pago.

Algunas definiciones sobre los sistemas de pago y los canales transaccionales

Según el Banco de Pagos Internacionales (2001)², el sistema de pago representa un mecanismo que permite la transmisión de instrucciones para la transferencia de fondos entre participantes sujetos a reglas, procedimientos y arreglos entre las partes.

² Bank for International Settlements (BIS), por sus siglas en inglés.

De acuerdo con el tipo de mercado que atienden y la cuantía de sus operaciones, los sistemas de pago se pueden clasificar como de alto y bajo valor. Los de alto valor tienen un bajo volumen de operaciones y montos elevados (sistema interbancario de transferencias de fondos, liquidación de pagos en moneda extranjera y sistema de liquidación de valores). Los de bajo valor o pagos minoristas se caracterizan por presentar un alto volumen de operaciones y montos bajos a un costo transaccional menor para el usuario (cheques, transferencias y domiciliaciones, operaciones de compras en terminales de puntos de venta a través de tarjetas de crédito y débito, y operaciones en cajeros automáticos)³.

Dentro de este contexto, los bancos, en su esfuerzo por ofrecer cada vez más y mejores productos y servicios, compiten para procurar soluciones innovadoras, especializadas, eficientes y seguras, que les permitan adaptarse a las necesidades de sus clientes o usuarios. Ya no es imprescindible su presencia física en las agencias. La banca se acerca a ellos con la intención de ofrecerles herramientas para que puedan realizar transacciones bancarias desde la comodidad del hogar, el trabajo o a través del teléfono móvil.

Ese acercamiento de la banca para brindar soluciones integrales a la gestión de finanzas de personas y empresas llega a través de los diferentes canales transaccionales. El canal transaccional viene siendo el medio entre el cliente y el producto (Catalán, 2004).

A objeto de este estudio se identificaron los siguientes canales: web, puntos de venta, cajeros automáticos, mensajes de texto, oficinas y centros de llamadas telefónicas; sobre los cuales la banca suministra información mensual bajo declaración jurada respecto al volumen y valor por tipo de transacción (consulta de saldos, retiros y transferencias).

Sin embargo, también es conocido que existen dos canales adicionales que representan medios para realizar pagos y que todavía no son usados de forma masiva en nuestro país: los pagos móviles y las alianzas y/o corresponsales no bancarios, cuyas posibilidades de desarrollo son inmensas.

En el caso de los pagos móviles, las empresas de telecomunicaciones y los bancos aprovechan la penetración del uso de celulares entre la población para que esta realice sus transacciones financieras por este medio⁴. Por otra parte, las alianzas y/o corresponsales no bancarios son empresas que ofrecen servicios financieros y de pago sin llegar a poseer una licencia bancaria. Estas experiencias son exitosas especialmente en países donde existen bajos niveles de bancarización⁵.

En relación con los estudios realizados sobre canales transaccionales, algunas empresas consultoras privadas y bancos han emprendido trabajos puntuales sobre canales específicos.

Según un estudio de la Cámara Venezolana de Comercio Electrónico y Tendencias Digitales (2012), la penetración de Internet en Venezuela para el año 2012 representó 46% (13.500.000 usuarios). No obstante, la mayoría de los usuarios utilizan la web principalmente para enviar y recibir correos electrónicos, asociarse a redes sociales, leer noticias, chatear, buscar información para los estudios y ver videos, y un porcentaje menor realiza operaciones bancarias.

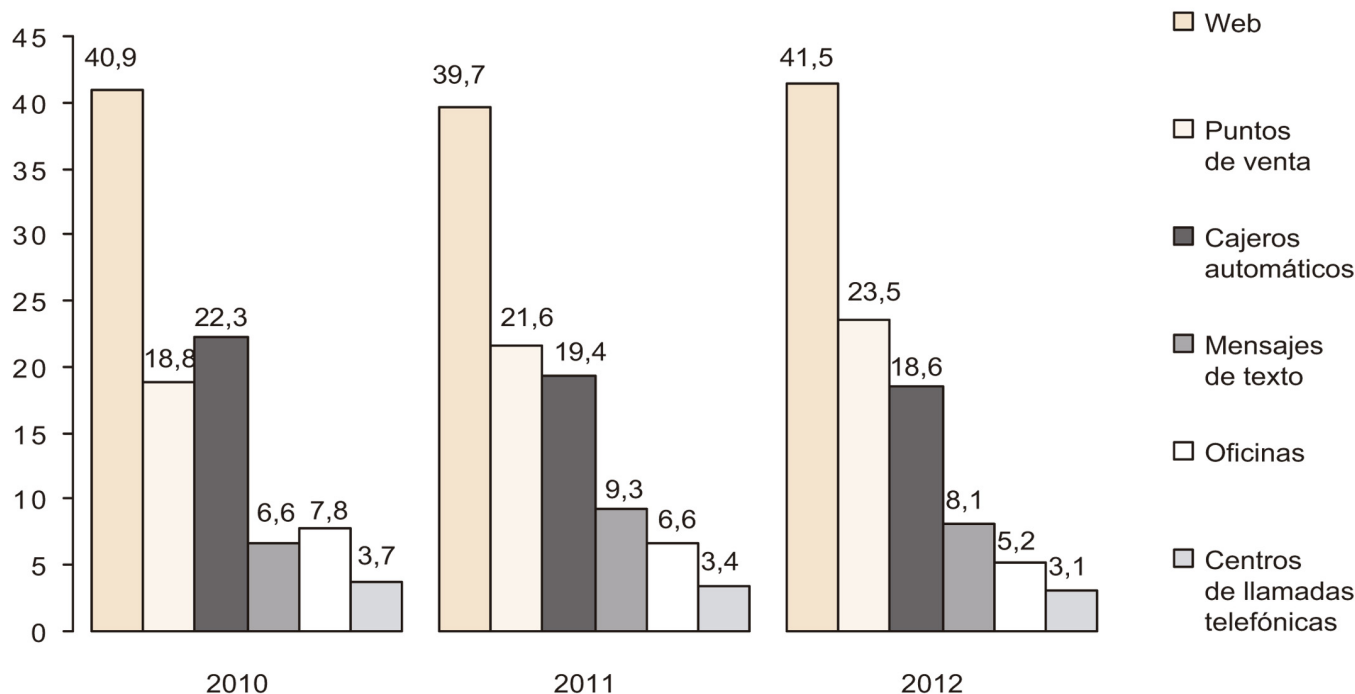
Trabajos empíricos citados en Flores, Alarcón, Morales y Yáñez (2008, pp. 15-17) demuestran que algunos factores que inciden en la demanda de servicios de pagos electrónicos son: el nivel de ingreso de los consumidores, control personal de gastos, edad, género, nivel educativo, propiedad de la vivienda, estado civil y el valor de la transacción. En este sentido, parece existir una relación directa entre estos factores y el uso de instrumentos electrónicos de pago.

3 Este documento se focaliza en los sistemas de pago de bajo valor.

4 En 2012, de acuerdo con cifras preliminares de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel), en Venezuela se registraron 31,7 millones de líneas de teléfonos móviles y, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), la población es de 29,7 millones de habitantes, lo que representa una penetración del 106,5%.

5 Un estudio detallado acerca del entorno de mercado y tendencias en canales bancarios de países como Estados Unidos, Brasil, Japón y escandinavos, puede verse en Catalán, 2004.

GRÁFICO 1
CANALES TRANSACCIONALES
(% DEL VOLUMEN)



Fuente: Banco Central de Venezuela.

Nota: La información primaria es suministrada por las instituciones bancarias bajo declaración jurada.

Presentación de resultados de canales transaccionales

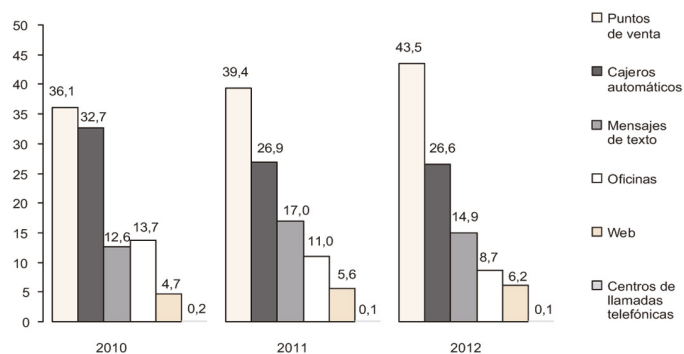
Con la finalidad de obtener un panorama general acerca de la utilización de los canales mediante los cuales los bancos llegan a sus clientes, a continuación se presenta la evolución de los mismos para las operaciones de consultas de saldo, retiros y transferencias.

En el gráfico 1, relativo a la evolución de los canales con mayor transaccionalidad de operaciones bancarias, resaltan la web, los puntos de venta y los cajeros automáticos, los cuales agrupan aproximadamente 84% del total, y se mantienen relativamente estables durante el periodo en estudio. Por su parte, los canales mensajería de texto, oficina⁶ y centros de llamadas telefónicas muestran una baja participación y un menor dinamismo en el tiempo.

En contraste, estos resultados cambian significativamente al excluir las operaciones de consulta de saldo que no generan necesariamente un traspaso de recursos entre los agentes económicos.

En el gráfico 2 se observa que los canales que tienen un mayor número de operaciones son los puntos de venta y cajeros automáticos, mientras que la mensajería de texto y el canal web han venido ganando relevancia en el tiempo en detrimento del canal oficina y los centros de llamadas telefónicas. En cuanto a los resultados por tipo de operaciones, en los cajeros automáticos y oficinas prevalecen las transacciones de retiro de efectivo, y en la web, las de transferencias.

GRÁFICO 2
CANALES TRANSACCIONALES
(% DEL VOLUMEN)



Fuente: Banco Central de Venezuela.

Nota: La información primaria es suministrada por las instituciones bancarias bajo declaración jurada.

⁶ Canal de servicio presencial.

PRESIDENTE
Eudomar Tovar

PRIMER VICEPRESIDENTE GERENTE
José Salamat Khan

GERENTE DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES
Txomin las Heras

GRUPO EDITOR
Luis E. Rivero M.
Omar Mendoza
Txomin las Heras
María Fernanda Marcano
Francisco Vallenilla

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN
María Fernanda Marcano

CONCEPCIÓN GRÁFICA
Claudia Leal

DIAGRAMACIÓN
Luzmila Perdomo

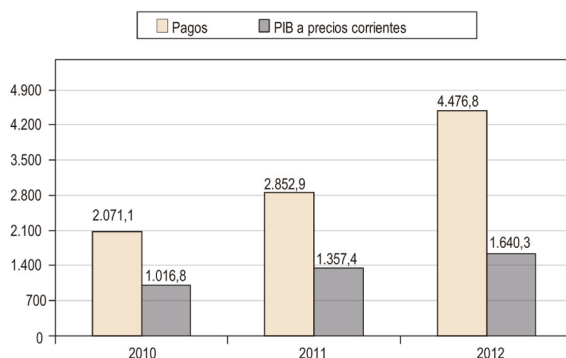
CORRECCIÓN
María Bolinches

ISSN: 1315-1407

LOS ARTÍCULOS DE OPINIÓN
NO REFLEJAN NECESARIAMENTE
LA POLÍTICA INFORMATIVA DEL BCV.
EL GRUPO EDITOR
EVALÚA LOS CONTENIDOS
DE ESTA PUBLICACIÓN.

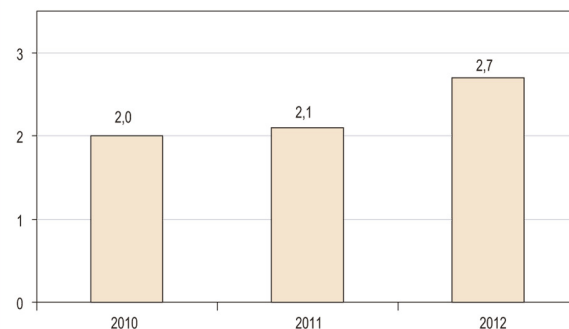
Por otra parte, para cuantificar el valor de las transacciones de pagos a través de los diferentes canales transaccionales y su relación con el producto interno bruto (PIB), se construyó un indicador que los relaciona, lo que generó como resultado que la velocidad de rotación de los pagos en la economía representara en promedio dos veces el PIB (gráficos 3 y 4).

GRÁFICO 3
CANALES TRANSACCIONALES
(VALOR EN MILLONES DE BOLÍVARES)



Fuente: Banco Central de Venezuela, cálculos propios Unamef.
Nota: Incluye retiros y transferencias.

GRÁFICO 4
INDICADOR DE ROTACIÓN DE PAGOS/PIB
(%)



Fuente: Banco Central de Venezuela, cálculos propios.
Nota: Incluye retiros y transferencias.

Referencias bibliográficas

Banco de Pagos Internacionales (2001). *Principios básicos para sistemas de pago de importancia sistémica*. Publicaciones N° 43, junio.

Catalán, R. (2004). *Banking Channel Management-Global Trends and Strategies*. Recuperado el 10 de septiembre de 2012 de <http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/17860/56607680.pdf?sequence=1>.

Cavecom-e y Tendencias Digitales (2012). *Penetración y usos de Internet en Venezuela*. Recuperado el 10 de julio de 2013 de <http://www.slideshare.net/antonioedasilvacampos/usuarios-internet-venezuela2013-por-tendencias-digitales>.

Finalmente, a objeto de introducir mejoras en las estadísticas presentadas, se tiene previsto ampliar la cobertura de la información en cuanto al tipo de transacciones y canales. Dicha información incluiría para una próxima entrega: pagos de servicios, avances de efectivo, depósitos, domiciliaciones, conformación de cheques, consumos en el extranjero de tarjetas de crédito, transacciones de banca móvil y de alianzas y/o corresponsales no bancarios.

Flores C., Alarcón C., Morales L. y Yáñez A. (2008). *Instrumentos de pago de bajo valor en Chile. Evolución y tendencias*. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile. Serie Técnica de Estudios, N° 012. Noviembre. Recuperado el 10 de septiembre de 2012 de https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_7256.pdf.

Morales, R. (2011). *Situación actual de los sistemas de pago de bajo valor en América Latina y el Caribe*. Boletín del Cemla, LVII, 3, julio-septiembre. Recuperado el 10 de septiembre de 2012 de http://cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LVII03.pdf.