

# Los trámites que aún son presenciales en los bancos

**BANCOS.** LA RENOVACIÓN DE CDT Y LOS DESEMBOLSOS DE CHEQUES SON ALGUNOS DE LOS PROCESOS QUE REQUIEREN QUE LOS CLIENTES VAYAN A LAS OFICINAS DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

BOGOTÁ

Hace dos años, las preocupaciones generales de los consumidores financieros a la hora de gestionar trámites bancarios estaban relacionadas con las horas pico, cuando las filas eran más largas o las distancias de recorrido hasta el banco. Con la pandemia, los clientes evidenciaron que se pueden ahorrar mucho tiempo realizando estos procesos desde la comodidad de su celular o computador; y después de este avance, no hay marcha atrás a la presencialidad.

Con las exigencias y necesidades de los clientes, la banca avanzó para tener la mayor oferta disponible a través de sus canales digitales. Sin embargo, aún quedan procesos que los bancos no han logrado digitalizar. Entre los más comunes están los desembolsos de cheques y la solicitud, renovación y retiro de los Certificados de Depósito a Término (CDT).

La República preguntó a los bancos cuáles son aquellos procesos que todavía son presenciales (ver gráfico) y encontró que la banca aún tiene mucho camino por recorrer en temas de reconocimiento de identidad a través de canales web. Si bien este es un tema de seguridad, ya existen en el mercado herramientas como el reconocimiento facial, dactilar y las claves dinámicas, que son usadas por la banca para procesos tan simples como la verificación de saldo o, incluso, para trámites más complicados, como el retiro de dinero sin tarjeta.

Otro problema evidenciado es que la banca tradicional no ha habilitado sus canales para grandes transacciones de dinero. Entidades como *Bancolombia*, *Bbva*, *Itaú* y *Banco Agrario*, entre otros, exigen presencialidad para operaciones que superen ciertos montos. Esto se puede convertir en un riesgo para el usuario, quien se ve obligado a tener en su bolsillo grandes cantidades de efectivo. Para quienes deban realizar estos trámites, es importante recordar que la *Política Nacional* tiene un servicio gratuito de acompañamiento.

Los pagarés, que si bien ya no son el producto más popular, también requieren que el cliente se acerque a las oficinas. Este es un documento privado mediante el cual el emisor se compromete a abonar a un beneficiario una cantidad de dinero en una fecha y lugar determinados,

## PROCESOS QUE REQUIEREN QUE LOS CLIENTES VAYAN A LAS OFICINAS

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|   | Modificación de productos en los cuales se debe verificar o garantizar la titularidad del cliente a través de procesos de biometría, apertura de productos físicos como títulos (CDT), venta de productos físicos como chequeras, consignaciones y retiros en efectivo   |   | Depósitos en efectivo o cheque por ventanilla y la solicitud de cheques de gerencia  |
|   | Transacciones en cheque, transacciones en efectivo de más de \$10 millones y en dólares en efectivo, pagos por ventanilla, procesos de CDT tradicional, venta de chequera, cambiar el plástico de la tarjeta débito o crédito por deterioro o pérdida y recibir asesoría personalizada                                   |   | Apertura de cuenta de ahorros básica, desembolsos de crédito, consignaciones a cuenta de ahorro, retiros de cuentas de ahorros, cancelación productos de captación, apertura de CDT, radicar derechos de petición, envío de giros, recaudo de convenios y firmar acuerdos de pago  |
|   | Solicitar el aumento del cupo de las tarjetas de crédito, pedir un crédito rotativo, una compra de cartera de vivienda o un crédito de remodelación debe realizarse en las oficinas, desbloqueo y cancelación de cuentas o procesos de la tarjeta débito como la solicitud, asignación, cambio de clave y la cancelación |   | Actualización de datos y simuladores de créditos o CDT   |
|   | Expedición de cheques de gerencia, retiros en efectivo superiores a \$1,6 millones, procesos de biometría para registro de huella dactilar y desembolsos de créditos   |   | Apertura y cancelación de CDT, retiro en cheque de gerencia y cancelación de cuentas de ahorro tradicionales   |
|   | Operaciones en efectivo, solicitud de crédito de vivienda o leasing habitacional, solicitud de productos de clientes con documentos de identificación diferentes a la cédula de ciudadanía, solicitud de productos que superen el límite máximo que tiene para digital y renovación o apertura de CDT físicos            |   | Apertura de CDT físico, solicitud y activación de tarjeta débito, solicitud de chequeras y firma condiciones de manejo de cuenta corriente, si lo requiere   |
|  | Desembolsos por la firma de pagarés, retiro en efectivo en cheque de gerencia, apertura, cancelación y trámite de novedades por CDT, trámite de novedades de seguro en oficinas y administración de créditos   |   | Apertura de cuentas de ahorro diferentes a la Movicuenta, gestión y reclamación de tarjeta de crédito, reclamación de cheques y apertura de CDT. Dependiendo de las garantías y condiciones de los créditos, en algunas ocasiones los clientes se tendrán que acercar a la oficina a realizar retiros de más del monto permitido en cajeros y corresponsales bancarios |
|  |  |  | Radicación de pagarés o de programas de tarjetas corporativas y si el cliente quiere radicar firmas para operar en físico o si requiere retirar efectivo, para recibir beneficiarios de una Garantía Bancaria  |

Fuente: Sondeo LR | Gráfico: LR-GR



**Orlando Forero Gómez**  
Gerente general del Banco Finandina

*"Hemos creado un ecosistema de productos que le permiten al cliente tener una experiencia completamente digital y de autogestión, con más de 115 funcionalidades".*

Síganos en:  
[www.larepublica.co](http://www.larepublica.co)  
Con el gráfico del comportamiento histórico de la tasa de usura.

requieren de firma física y verificación de identidad, dos de los grandes problemas de la banca tradicional en la transformación digital.

Las tarjetas de crédito también son un motivo para ir a las oficinas. La mayoría de entidades financieras consultadas requieren que el cliente se acerque a una sucursal para solicitar el producto, cambiar por deterioro, pedir un plástico de reemplazo o por pérdida o pedir un aumento de cupo de su tarjeta. Entidades como *Bbva* o *Bancamía* permiten gestionar algunas de estas funciones online.

Esta es una de las desventajas más grandes que tiene la banca tradicional frente a los nuevos actores del sistema como *RappiPay* o *Nu*, que si bien no tienen autorización para operar como bancos, cuentan con una propuesta de valor que implica la entrega de una tarjeta sin cuota de manejo directamente a la puerta de su casa, con un estudio de crédito digital.

## El número de oficinas bancarias cayó 6,8%

La digitalización ha llevado a la banca a reducir el número de sus sucursales físicas. Incluso, este proceso se aceleró durante la pandemia, pues se requirió que muchos procesos se realizaran de forma virtual. En 2019, había un total de 6.349 sucursales, mientras que en 2020 la cifra cayó a 5.913, lo que presentó una disminución de 6,8%. En el año anterior a la pandemia había 43 entidades financieras entre bancos, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, entre otros actores del sector, con puntos físicos; para 2020 solo 39 empresas contaban con sedes.

Entre las entidades que menos procesos presenciales reportaron estuvieron *Finandina* y *Bancoomeva*. **Orlando Forero Gómez**, gerente general del *Banco Finandina*, expresó que "en el desarrollo de nuestra estrategia digital, hemos creado un ecosistema de productos y servicios que permite a los clientes tener una experiencia completamente digital y de autogestión, con más de 115 funcionalidades, que pueden utilizar a través de la aplicación del *Banco Finandina* o del portal".

En línea con esto, no se pueden desconocer los esfuerzos de digitalización de otras entidades. Como la habilitación de una línea de WhatsApp (+57 318 671 4836) de *Banco de Occidente* para atención al cliente; el desarrollo de cinco apps de *Bancolombia* para atender las necesidades de cada segmento de clientes; o que *Davivienda* tenga 84% de su oferta de productos disponible a través de plataformas digitales.

También se destaca el *Banco Itaú*, que cuenta con 70 trámites digitalizados, entre los que están adquisición de seguros, apertura de productos, consultas, giros internacionales y pagos.

Todos los bancos consultados por LR ya tienen un por-

tafolio digital a través de una app o una página. Incluso, las entidades financieras se han preocupado por lanzar productos exclusivamente online o fortalecer sus canales. Según cifras de la *Asociación Bancaria* y de *Entidades Financieras de Colombia* (*Asobancaria*), las compañías del sector invirtieron \$180.000 millones en transformación digital en 2020.

Los esfuerzos de la banca tradicional por ser digital siguen en pie. Por ejemplo, *Banco Popular* está trabajando en lanzar la apertura de CDT virtuales; y *Banco de Occidente* presentará una nueva app que solucionará errores de su actual plataforma e incluirá más productos.

Los actores del sector financiero evidenciaron que el cliente si puede ser digital, a diferencia de lo que se creía algunos años atrás, y que una vez se acomoda al uso de estos canales, difícilmente volverá a una oficina. Por esa razón, el banco que no fortalezca su oferta online estará rezagado frente a sus competidores y se arriesgará a perder participación de mercado, especialmente frente a los nuevos jugadores digitales.

LINA VARGAS VEGA  
@VargasVega20

## Palantir compra lingotes de oro como cobertura contra el "evento del cisne negro"

NUEVA YORK

*Palantir Technologies Inc.* dijo que se está preparando para otro "evento del cisne negro" almacenando lingotes de oro e invitando a los clientes a pagar su software de análisis de datos en oro.

La compañía gastó US\$ 50,7 millones este mes en oro, parte de una estrategia de inversión inusual que también incluye nuevas

empresas, compañías de cheques en blanco y posiblemente Bitcoin. *Palantir* había dicho anteriormente que aceptaría Bitcoin como forma de pago antes de agregar metales preciosos más recientemente.

Una portavoz de *Palantir* dijo que nadie ha pagado todavía ni en Bitcoin ni en oro. Aceptar monedas no tradicionales "refleja más una visión del mundo", dijo *Shyam Sankar*, director de operaciones, en una entrevista. "Tienes que estar preparado para un futuro con más eventos de cisne negro".

La compra de oro fue enterada en una presentación de valores la semana pasada para sus resultados financieros trimestrales y fue informada a principios de esta semana por *Barron's*. La aceptación de oro como forma de pago no se había informado anteriormente.

Las barras de oro de 100 onzas de *Palantir* se guardarán en un lugar seguro en el noreste de Estados Unidos, según el documento. "La empresa puede tomar posesión física de los lingotes de oro almacenados en las instalaciones en cualquier momento con un aviso razonable", escribió *Palantir*.

*Palantir*, cofundada por el multimillonario de tecnología *Peter Thiel* y el director ejecutivo *Alex Karp*, fabrica software utilizado por gobiernos y empresas. Se presenta como una empresa de librepensadores. *Palantir* se mudó a Denver el año pasado y se burló de sus pares en *Silicon Valley* al salir. En la entrevista, *Shyam* comparó la cultura de *Palantir* con una "colonia de artistas", en lugar de una empresa de tecnología que produce software en una línea de montaje.

Los gobiernos han adoptado energicamente el software *Palantir* para ayudarlos a entender la pandemia del coronavirus, el actual llamado cisne negro, un evento aleatorio e impredecible.

La compañía tiene unos US\$ 2.300 millones en efectivo y está explorando usos creativos para ese dinero. *Palantir* dijo en mayo que estaba considerando invertir en Bitcoin. Y está participando en nuevas empresas que son clientes del software *Palantir*, un enfoque que ayudó a impulsar los resultados de ventas en el segundo trimestre.