



Según un análisis de la Asociación de Bancos:

## Banca internet en Chile tendrá más de 5 millones de clientes a fines de 2013

La cifra se compara con los 285.800 clientes, entre personas naturales y empresas, que accedieron al sitio privado del portal web de un banco mediante clave de seguridad o autenticación el año 2000.

El 14,9% de los hogares que son usuarios de la banca en línea realiza transferencias entre productos contratados, mientras que un 65,2% hace traspasos a terceros.

Adicionalmente, las transferencias electrónicas de fondos (TEF) han ido tomando relevancia dentro de las operaciones de banca remota, que son todas aquellas que se realizan sin concurrir físicamente a una sucursal. Según información de la SBIF, el año 2000 se efectuaron aproximadamente 8 millones de TEF en todo Chile, mientras el 2012 ese número creció hasta 211,5 millones. El monto superó los US\$ 1.000.000 millones, cifra equivalente a cuatro veces el PIB.

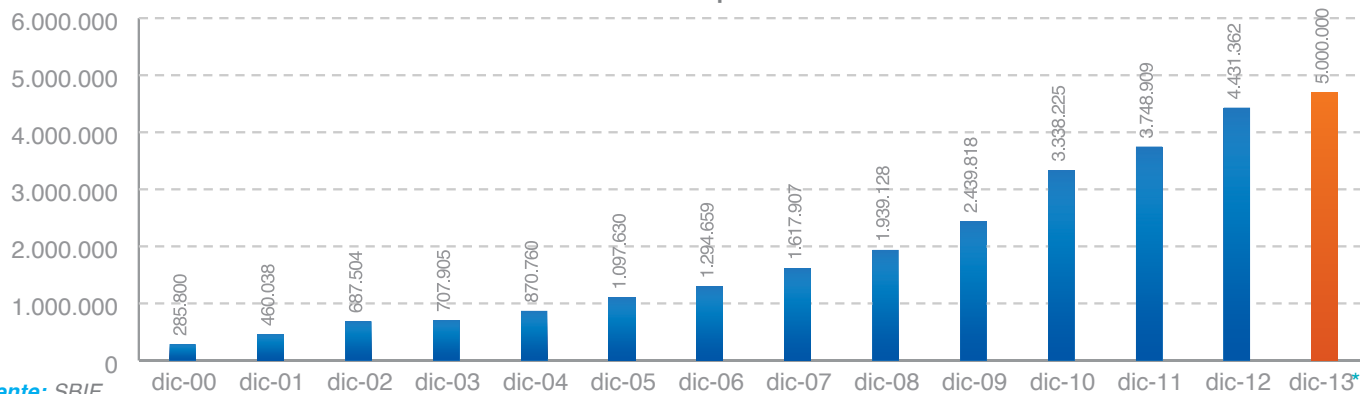
Los hábitos de un importante segmento de clientes financieros han cambiado en el último tiempo. Hoy es posible realizar una variedad de operaciones bancarias en forma remota (desde un computador o desde un dispositivo móvil) sin necesidad de concurrir físicamente a una sucursal bancaria. Entre las operaciones posibles se encuentran las consultas de saldo, transacciones electrónicas de fondos (TEF), cotizaciones de tarifas, adquisición o venta de activos financieros, además de la contratación de préstamos.

con este tipo de servicio se remontan a 1994, su masificación se registró a partir del año 2000. Según cifras de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), en diciembre del año 2000, el número de clientes (personas naturales y empresas) que accedieron al sitio privado del portal web de un banco mediante clave de seguridad o autenticación llegó a 285.800. En el mismo mes de 2012 la cifra ya alcanzaba los 4,4 millones; en junio de 2013 subió a 4,7 millones y, de acuerdo con estimaciones de la Asociación de Bancos, hacia fines de este año el número de clientes de los servicios de banca en línea superarían los 5 millones (**Gráfico N°1**).

Como resultado de lo anterior, la banca por internet —que es una forma de banca remota— ha registrado un crecimiento exponencial en la última década. Si bien los primeros ensayos de la industria

### Gráfico N°1

#### N° Clientes conectados a portales web de bancos



Fuente: SBIF.

\* Estimación ABIF.

Nota: Número de clientes (personas y empresas) que durante el mes informado accedieron al sitio privado del banco mediante claves de seguridad o autenticación. Se considera en la medición la cantidad de visitantes únicos, independiente del número de visitas efectuadas por cada cliente durante el periodo.



Este desarrollo está en línea con el fuerte aumento del número de cuentas corrientes y cuentas vista en Chile. De acuerdo a cifras de la SBIF, el número de cuentas vista casi se ha duplicado durante los últimos cinco años, pasando de 7 millones en diciembre de 2007 a 13,7 millones en diciembre de 2012. En el mismo período, el número de cuentas corrientes ha aumentado de 1,9 millones a 2,7 millones, lo que equivale a un incremento del 42% en cinco años.

“ Este avance en el nivel de bancarización ha permitido que una mayor parte de la población acceda a los servicios de banca por internet, donde los clientes han alcanzado rápidamente un nivel de madurez en su uso, demandando una alta calidad y seguridad por los servicios ofrecidos ”

**Ricardo Matte,**

*gerente general de la Asociación de Bancos*

## Servicios más demandados en la banca por internet

De acuerdo a resultados obtenidos por la ABIF en base a la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) del Banco Central de Chile, entre los hogares que utilizan los servicios de banca por internet, las operaciones más frecuentes —además de las consultas de saldo y de información— son las transferencias electrónicas de fondos, tanto entre productos contratados por el mismo cliente (realizadas por un 14,9% de los hogares que son usuarios de la banca en línea), como a cuentas de terceros (65,2% de los hogares que son usuarios) (**Tabla N°1**).

Las TEF rápidamente han ido ganando importancia como medio de pago. Mientras, según información de la SBIF, durante el año

2000 se efectuaron aproximadamente 8 millones de TEF en todo Chile, el 2012 el número de transferencias había crecido hasta 211,5 millones<sup>1</sup>. De acuerdo a estimaciones de la Asociación de Bancos, la cifra llegaría a los 250 millones durante este año<sup>2</sup>.

Aproximadamente el 90% de todas las transferencias bancarias realizadas por internet en Chile es efectuado por personas naturales mientras el 10% corresponde a empresas. En términos de los montos transferidos, la relación se invierte: el 90% corresponde a empresas y el 10% a personas naturales. El año 2012, el volumen de estas transferencias superó los US\$ 1.000.000 millones, monto equivalente a cuatro veces el PIB<sup>3</sup>.

**Tabla N°1**

**Tipo de operaciones bancarias efectuadas por internet**  
(% de hogares, en base a respuestas múltiples)

| Tipo de operación                          | EFH 2007 | EFH 2011/2012 | Variación (en p.p.) |
|--|----------|---------------|---------------------|
| Transferencia a terceros                   | 53,4     | 65,2          | + 11,8              |
| Transferencia entre productos              | 23,4     | 14,9          | - 8,5               |
| Adquisición o venta de activos financieros | 6,8      | 3,6           | - 3,2               |
| Contratación de préstamos                  | 3,3      | 1,5           | - 1,8               |
| Consulta                                   | 78,0     | 41,1          | - 36,9              |
| Otra                                       | 0,0      | 2,2           | + 2,2               |

**Fuente:** Elaborado por ABIF en base a datos de la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) del Banco Central de Chile.

(1) Cifra equivalente al promedio entre las TEF de los meses de junio y diciembre de 2012, anualizado.

(2) Se supuso una tasa de crecimiento anual del 18%.

(3) Según cifras de la SBIF, el monto total de las TEF efectuadas durante 2012 se eleva a 526.009.399 millones de pesos. Dividiendo por el tipo de cambio promedio de 2012 (486,75 pesos / dólar), este monto equivale a 1.080.656 millones de dólares. El PIB de Chile del año 2012 asciende a 130.526.894 millones de pesos o 268.160 millones de dólares.



La compra o venta de activos financieros (3,6% de los hogares que son usuarios) y la contratación de préstamos (1,5% de los hogares que son usuarios) a través de internet todavía son poco frecuentes entre los chilenos, e incluso se observa una disminución entre la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) de 2011/2012 y la de

2007. No obstante, la Asociación de Bancos estima que en los próximos años se observará un incremento significativo de este tipo de operaciones, a medida que los bancos vayan ampliando su oferta de productos y servicios, e incorporen nuevas tecnologías y medidas de seguridad.

## Hogares de ingreso medio aumentan participación

Los resultados procesados por la ABIF en base a la EFH del Banco Central de Chile confirman la tendencia creciente en el uso de servicios bancarios en línea. Mientras que según datos de la encuesta de 2007 un 10,3% de los hogares chilenos usaba los servicios de banca por internet, en la EFH de 2011/2012 este número había aumentado a un 13,3% (**Tabla N°2**).

**Tabla N°2**  
**Uso de servicios de banca por internet**  
(% según estrato de ingresos del hogar)

| Estrato de ingresos |                         | EFH 2007    | EFH 2011/2012 | Variación (en p.p.) |
|---------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------|
| Bajo                | (déciles 1 - 5)         | 1,9         | 4,2           | + 2,3               |
| Medio               | (déciles 6 - 8)         | 5,9         | 12,9          | + 7,0               |
| Alto                | (déciles 9 - 10)        | 38,3        | 36,8          | - 1,5               |
| <b>Total</b>        | <b>(déciles 1 - 10)</b> | <b>10,3</b> | <b>13,3</b>   | <b>+ 3,0</b>        |

**Fuente:** Elaborado por ABIF en base a datos de la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) del Banco Central de Chile.

La EFH también muestra que la banca en línea predomina entre los jóvenes y en los estratos de altos ingresos. Según la versión de 2011/2012 de la encuesta, el 36,8% de los hogares en el quintil de ingreso más rico usa los servicios de banca por internet, mientras que en el estrato de ingresos bajos (el 50% más pobre) sólo un 4,2% de los hogares accede a servicios bancarios a través de este canal.

No obstante lo anterior, resalta el aumento en el uso de banca por internet entre 2007 y 2011/2012 que se registró en el estrato de ingreso medio y, en menor medida, en el de bajo ingreso, mientras que en el segmento de mayores ingresos se ha mantenido. En 2011/2012, un 12,9% de los hogares de ingreso medio eran usuarios de la banca en línea, mientras en 2007 esta cifra era de tan sólo un 5,9%. De manera similar, en el estrato de bajo ingreso la cifra equivalente aumentó desde un 1,9% en 2007 hasta un 4,2% en 2011/2012.

“Estos números son una señal inequívoca de un significativo avance en el proceso de bancarización, en el transcurso del cual se va extendiendo la accesibilidad de productos y servicios financieros a una parte cada vez más amplia de la sociedad chilena, incluyendo a la clase media y a los sectores más vulnerables”

**Ricardo Matte,**  
*gerente general de la Asociación de Bancos*



Las cifras procesadas por la ABIF en base a la EFH también permiten ver que el uso de los servicios de banca por internet predomina en los grupos etarios más jóvenes. Así, en la versión de 2011/2012 un 25% de los encuestados de entre 25 y 34 años contestó que al menos una persona en el hogar era usuario de los servicios de banca en línea; mientras que en el grupo de los mayores de 65 años, la cifra fue de sólo un 4,8% (**Tabla N°3**).

Adicionalmente, el porcentaje de usuarios ha ido en aumento en todas las edades. Para los próximos años se esperan mayores niveles de uso de la banca por internet, a medida que los jóvenes, que rápidamente absorben las innovaciones tecnológicas, ingresen a los grupos etarios mayores.

### Tabla N°3

**Uso de servicios de banca por internet**  
(% según grupo etario del encuestado por hogar)

| Grupo etario | EFH 2007    | EFH 2011/2012 | Variación (en p.p.) |
|--------------|-------------|---------------|---------------------|
| 18 – 24      | 9,3         | 19,6          | + 10,3              |
| 25 – 34      | 17,7        | 25,0          | + 7,3               |
| 35 – 44      | 13,8        | 17,3          | + 3,5               |
| 45 – 54      | 10,4        | 14,5          | + 4,1               |
| 55 – 64      | 8,6         | 10,2          | + 1,6               |
| 65+          | 3,4         | 4,8           | + 1,4               |
| <b>Total</b> | <b>10,3</b> | <b>13,3</b>   | <b>+ 3,0</b>        |

**Fuente:** Elaborado por ABIF en base a datos de la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) del Banco Central de Chile.

## Desafíos pendientes: Más acceso e información

La causa más frecuente para no usar los servicios de banca en línea sigue siendo la falta de información acerca de los productos que esta ofrece, de acuerdo con las cifras de la EFH. Así, según la encuesta de 2011/2012, la principal razón del 49,2% de los hogares que no utiliza la banca por internet es la falta de conocimiento o comprensión de los productos ofrecidos, porcentaje que prácticamente no ha variado respecto a la encuesta de 2007.

En cambio, el porcentaje de hogares que no usan la banca por internet y que indican la falta de acceso como el principal obstáculo, ha disminuido de un 30,7% en 2007 a un 16,8% en 2011/2012, desarrollo que está en línea con el rápido aumento del número de cuentas corrientes y cuentas vista en Chile (**Tabla N°4**).

### Tabla N°4

**Razones por no usar banca por internet**  
(% de hogares, en base a respuestas múltiples)

| Razón por no usar banca internet       | EFH 2007 | EFH 2011/2012 | Variación (en p.p.) |
|--|----------|---------------|---------------------|
| Falta de acceso                        | 30,7     | 16,8          | -13,9               |
| Falta de confianza en el sistema       | 15,7     | 24,3          | + 8,6               |
| Falta de información / desconocimiento | 49,7     | 49,2          | - 0,5               |
| Mala experiencia                       | 1,7      | 1,7           | 0,0                 |
| Otra                                   | 4,7      | 3,3           | - 1,4               |

**Fuente:** Elaborado por ABIF en base a datos de la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) del Banco Central de Chile.



Paralelamente, entre los hogares que no son usuarios de la banca por internet ha aumentado el porcentaje que reporta una falta de confianza en el sistema como la razón principal para no usarlo. Entre la EFH de 2007 y la de 2011/2012 esta cifra subió de un 15,7% a un 24,3%. Esto resulta sorprendente si se considera que el porcentaje de hogares que dice no usar los servicios de banca

en línea por haber sufrido una mala experiencia en el pasado no ha variado desde la encuesta anterior. Esta aparente discrepancia entre el alto nivel de desconfianza y el bajo nivel de malas experiencias, sugiere la necesidad de intensificar la difusión de información entre los potenciales usuarios del sistema.

## Nuevos productos y servicios

Para los próximos años los bancos proyectan la incorporación de nuevos productos y servicios por vía remota que requerirán un rol activo de los clientes y, se estima, generarán un salto adicional en la actividad de *e-banking*. Así, en la siguiente etapa de interacción remota “banco-cliente” las personas tendrán la posibilidad de pre-configurar transferencias o pagos, operaciones comerciales vía portales web y operaciones de tarjetas de crédito y débito, estableciendo montos, lugares y destinatarios habituales, de manera de mejorar la eficiencia y comodidad de estos medios de pago, además de prevenir fraudes.

Además, la introducción de la tecnología de imágenes en el canje de cheques permitirá disminuir el tiempo y el costo del procesamiento de cheques al minimizar el traslado físico de los documentos, favoreciendo así a millones de clientes bancarios que dispondrán de un servicio de vanguardia con nuevas aplicaciones comerciales.

Otras innovaciones complementarias de reciente introducción son la aplicación del consentimiento remoto en el caso de las renovaciones de contratos, la validez legal de las imágenes de cheques, pagarés y otros documentos valorados, la posibilidad de ampliar cupos, solicitar tasaciones, cotizar seguros y actualizar datos personales en forma remota.

Finalmente, los bancos tienen contemplado incorporar mecanismos adicionales de seguridad para dar un mejor soporte a la banca móvil —con los primeros pilotos ya funcionando— que permitirán mitigar la posibilidad de fraudes, protegiendo a los usuarios e incentivando así el uso de este canal remoto, que vendrá a complementar la variedad de servicios bancarios.