

# Canales de atención bancarios: Diversidad con mayor relevancia de medios digitales

Clientes online ascienden a 11 millones, cifra más alta en la historia.

TEF también registran niveles históricos: 42 millones de transacciones al mes.

Las transacciones presenciales, como giros de efectivo y cheques, registran caídas en doce meses en torno a 50%.

Las sucursales abiertas alcanzan 94% en regiones sin cuarentena y 48% en regiones con cuarentena.

Disponibilidad continua de servicios bancarios.

## La banca en tiempos de cuarentena: canales digitales juegan rol clave

Las medidas de distanciamiento social, y en varias comunas el estado de cuarentena, han vuelto aún más relevantes los canales de atención remotos. En este contexto, se hace evidente la importancia de las inversiones que la banca ha realizado sistemáticamente en su oferta digital.

Al mismo tiempo, ante la emergencia sanitaria, la industria ha tomado medidas que buscan reducir el riesgo de contagio al interior de las sucursales, manteniendo así la continuidad en la atención presencial.

No obstante, los canales de atención digitales están cumpliendo un rol cada vez

más importante, ya que permiten acceder desde el hogar a una amplia gama de servicios bancarios, con disponibilidad continua las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Todo esto en un contexto, en el que no se han presentado interrupciones anormales de estos servicios desde el inicio de la crisis sanitaria.

## Conectividad de Clientes: Perspectiva

En una mirada más amplia, el número de clientes que se conectan a los sitios o apps de banca online ha ido en constante aumento en los últimos años, alcanzando en marzo de este año más de 11 millones de clientes (**Gráfico N° 1a**). En tanto, el número de visitas a estos sitios totalizó 277 millones de sesiones en dicho mes,

superando lo registrado doce meses antes (262 millones) (**Gráfico N° 1b**).

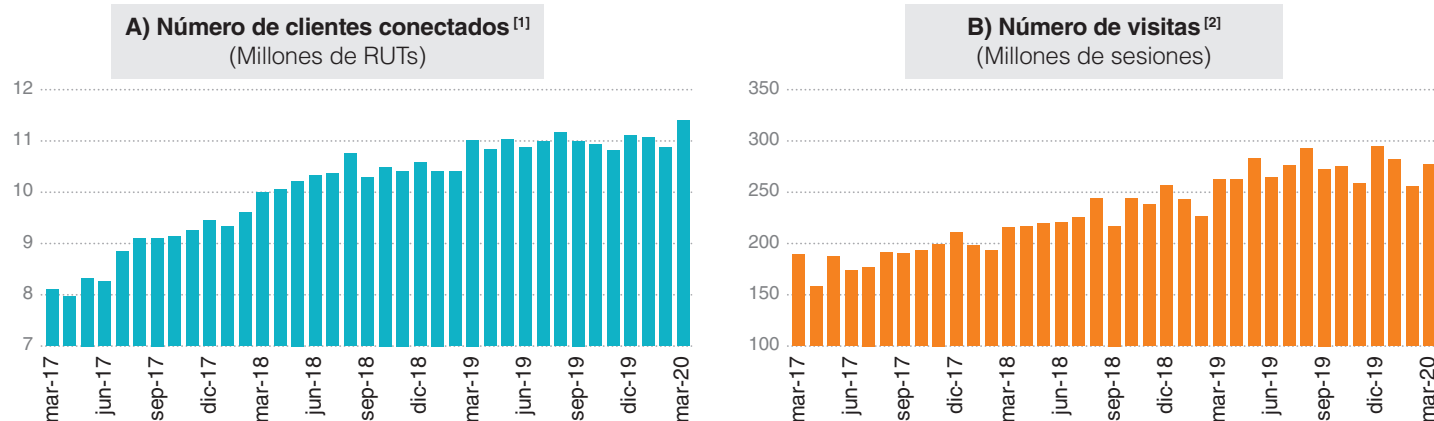
Lo anterior dice relación con las ventajas propias de los canales remotos, así como la creciente gama de servicios disponibles —pagos, consultas de saldo, bloqueos, contratación de

créditos de consumo, etc.

En este sentido, y desde un punto de vista de políticas públicas, la coyuntura actual hace evidente el potenciar estos desarrollos a través de iniciativas tales como la firma electrónica masiva, por ejemplo.

GRÁFICO N° 1

Indicadores de uso de banca online



Fuente: CMF.

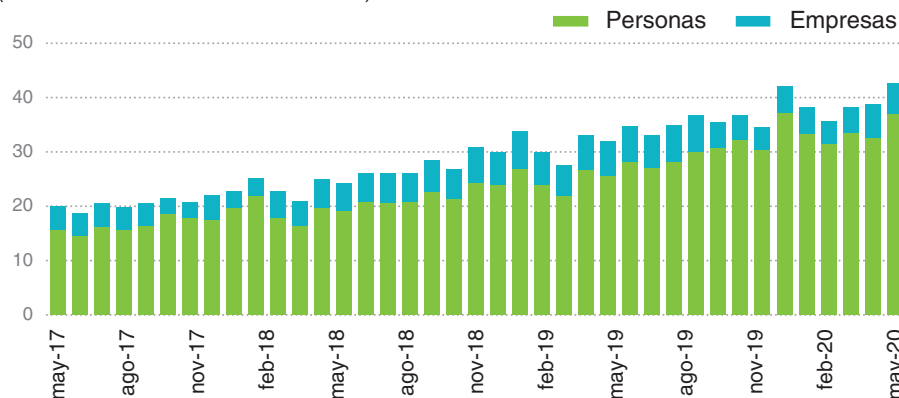
[1] Número de clientes (personas y empresas) que accedieron al sitio privado del banco mediante claves de seguridad o autenticación. Se considera en la medición la cantidad de visitantes únicos, independiente del número de visitas efectuadas durante el mes. Sin embargo, los clientes que se conectaron al sitio de más de un banco, se cuentan más de una vez.

[2] Una visita corresponde a la exploración del sitio web durante un período de tiempo ininterrumpido, con independencia del número de páginas que se recorra durante la navegación.

En términos de cifras, el uso cada vez más frecuente de los canales digitales se refleja en el aumento del número de transferencias electrónicas de fondos (TEF), las cuales, durante los primeros meses del año 2020, y a pesar de la debilidad de la coyuntura económica, continuaron con su tendencia al alza, registrando en mayo más de 42 millones de transacciones, la gran mayoría de las cuales (86%) fue efectuada por personas naturales (**Gráfico N° 2**).

GRÁFICO N° 2

Número de transferencias electrónicas de fondos [1]  
(Millones de unidades al mes)



Fuente: Centro de Compensación Automatizado (CCA).

[1] Considera solo transferencias entre cuentas de distintos bancos. Excluye transacciones on us, es decir, aquellas realizadas entre clientes de un mismo banco. También excluye procesos batch.

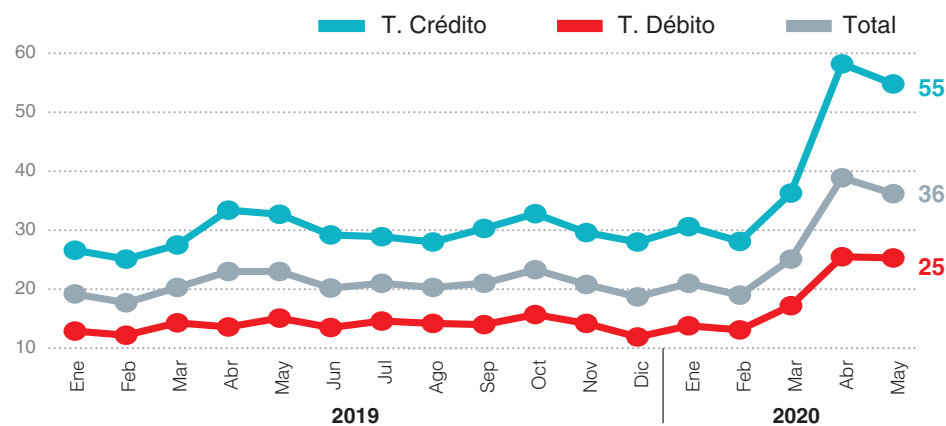
## Tarjetas de Crédito y Débito: Potenciamiento de Transacciones vía Internet

El mayor uso de canales digitales también se refleja en el volumen de transacciones efectuadas con tarjetas de débito y crédito a través del canal Internet. En efecto, a mayo del 2020, más de la mitad (55%) de las ventas con tarjetas de crédito se asocian a operaciones realizadas por Internet, cifra que el año pasado ascendió a 33%. En tanto que algo similar se observa en las operaciones con tarjetas de débito, representando en ambos casos el mayor porcentaje de participación de los últimos doce meses (**Gráfico N° 3**).

Coherente con lo anterior, antecedentes de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) indican un fuerte aumento de las compras *online* efectuadas con tarjetas de débito y crédito durante abril, llegando a registrar un incremento de más de 200% respecto a igual período del año anterior, según cifras disponibles al 3 de mayo, situación que contrasta con una

**GRÁFICO N° 3**

**Participación del canal Internet en transacciones con tarjetas**  
(Porcentaje de las ventas)



Fuente: Transbank.

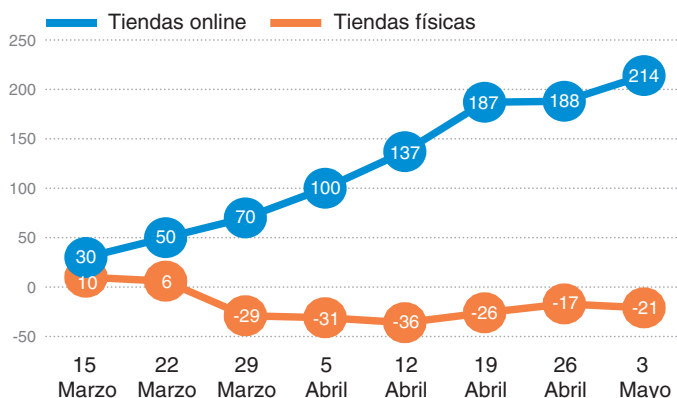
caída de las ventas en tiendas físicas del orden del 20% anual (**Gráfico N° 4a**). En consecuencia, la participación del canal no presencial dentro de las

ventas del comercio minorista se triplicó respecto de los niveles previos a la crisis sanitaria, alcanzando 16% en las últimas semanas de abril (**Gráfico N° 4b**).

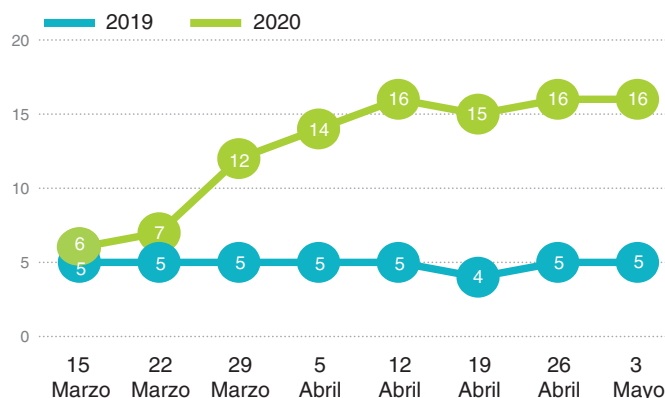
**GRÁFICO N° 4**

**Ventas del comercio físico vs online<sup>[1]</sup>**

**A) Crecimiento de ventas por canal, Año 2020**  
(Variación porcentual en doce meses)



**B) Participación del eCommerce**  
(Porcentaje de las ventas del comercio minorista)



Fuente: Cámara de Comercio de Santiago (CCS).

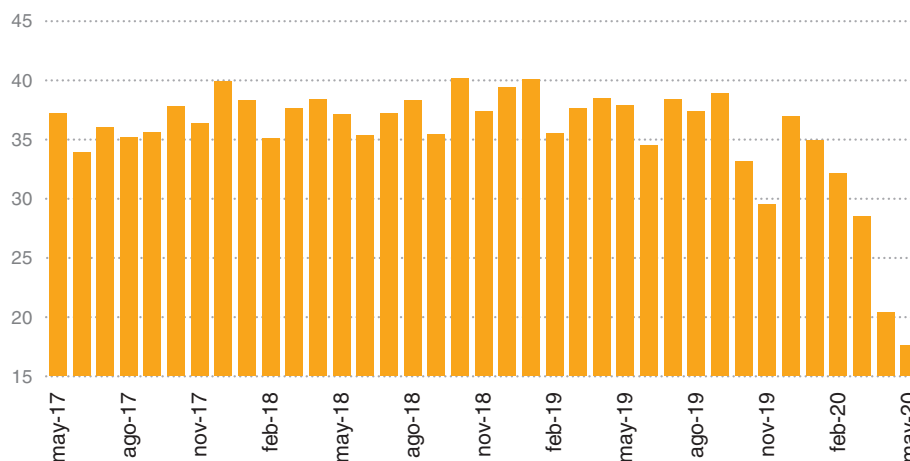
[1] Corresponde a compras con tarjetas de crédito y débito.

## Giros de efectivo: en descenso

En línea con la disminución de las ventas presenciales, los giros en cajeros automáticos han tendido a la baja en los últimos meses, dando cuenta de un menor uso de efectivo en el contexto actual. Esto se hizo notar con más fuerza a partir del segundo trimestre, cuando varias comunas a lo largo del país, particularmente en el Gran Santiago, entraron en cuarentena, restringiéndose el flujo de personas y clausurándose gran parte del comercio presencial. En efecto, en mayo se realizaron solo 18 millones de giros, cifra que representa una disminución del 54% respecto a igual mes del año anterior (**Gráfico N° 5**).

**GRÁFICO N° 5**

**Número de giros en cajero automático**  
(Millones de unidades)



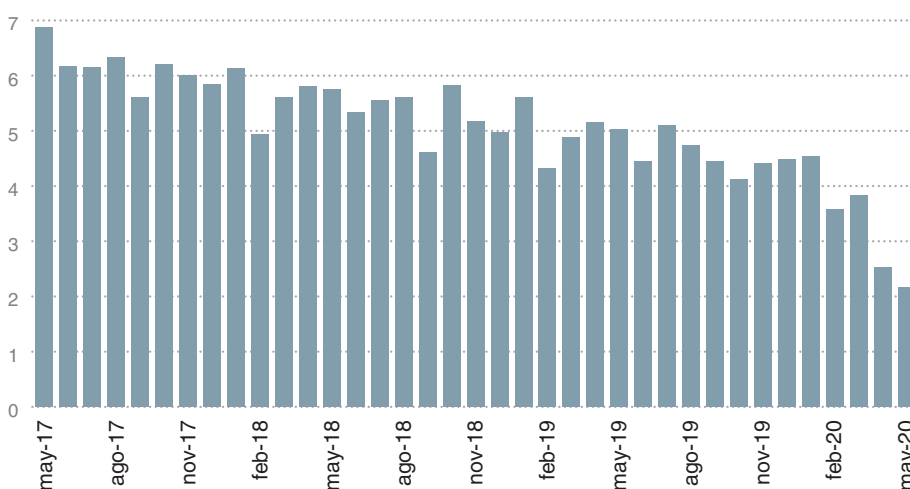
Fuente: CMF y Redbanc.

## Sucursales bancarias: cumplen su rol

La oferta cada vez más amplia de servicios bancarios a través de canales digitales ha implicado una menor actividad en las sucursales en forma presencial. Un reflejo de lo anterior es la reducción en el número de cheques presentados a canje, que se profundizó en el segundo trimestre de 2020, a raíz de las medidas de confinamiento, exhibiendo en mayo una caída de 57% respecto a igual mes del año anterior (**Gráfico N° 6**).

**GRÁFICO N° 6**

**Número de cheques presentados a canje**  
(Millones de unidades)



Fuente: Sinacofi.

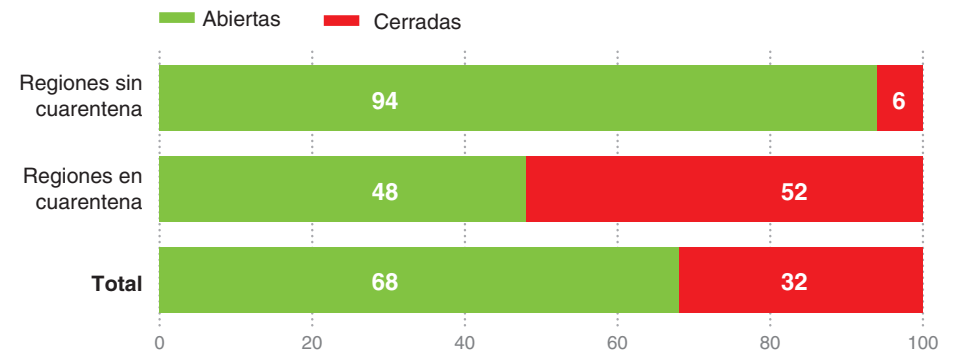
La menor actividad presencial, así como la preocupación por la salud de clientes y colaboradores, ha implicado el cierre temporal de algunas sucursales. En efecto, en las regiones sin cuarentena, el 94% de las sucursales se encuentran abiertas, mientras que en las regiones con cuarentena este porcentaje naturalmente

es menor, alcanzado 48%, según cifras disponibles al 15 de junio. Lo anterior implica que a nivel nacional el 68% de las sucursales sigue funcionando (**Gráfico N° 7**).

Por su parte, la banca ha tomado diversas medidas que buscan reducir el riesgo de contagio, a fin de que los clientes que así lo requieran puedan seguir atendándose en forma presencial. Estas medidas incluyen la constante desinfección de espacios e instalaciones, el uso obligatorio de mascarillas y el distanciamiento social al interior de las sucursales, para lo cual se limita la cantidad de personas que pueden acceder al mismo tiempo, dándose preferencia a embarazadas, tercera edad

**GRÁFICO N° 7**

**Estado de sucursales bancarias en regiones con y sin cuarentena**  
(Porcentaje del número de sucursales, cifras al 15 de junio de 2020)



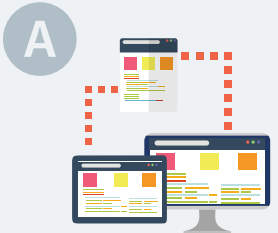
Fuente: Asociación de Bancos en base a información de bancos.

y personas con movilidad reducida, y en zonas de cuarentena es obligatorio tener

el salvoconducto o permiso temporal correspondiente.

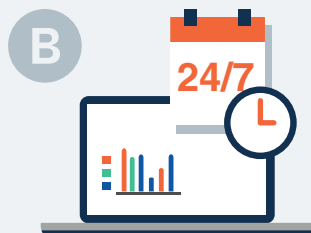
Síntesis

**A**




La banca ha invertido por largo tiempo en digitalización y continuidad operacional.

**B**

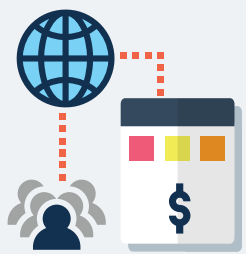


Los servicios digitales y remotos funcionan 24/7 y son sustitutos de la atención presencial.

**C**



El 94% de las sucursales en regiones sin cuarentena se encuentran abiertas, pero presentan menor afluencia. En zonas con cuarentena, el 48% sigue funcionando.



Los múltiples desafíos asociados a la pandemia, entre otros aspectos, ponen de relieve el contar con políticas públicas que potencien los medios digitales.