



EN CHILE HAY 74 COMUNAS SIN SUCURSAL BANCARIA: ¿Qué rol juegan las *fintech* en la inclusión financiera del mundo rural?

La disminución de canales de atención presencial, especialmente en comunas aisladas y con escaso acceso a internet, presiona al mercado a avanzar en la descentralización y la alfabetización digital para responder a clientes muchas veces desatendidos por la banca tradicional.

IRINA TORO Y GRACIELA ALMENDRAS

En once de las veintinueve comunas de la Región de Ñuble no hay sucursales bancarias. Por esta razón, más de 147 mil habitantes que viven en zonas rurales deben viajar a las ciudades más cercanas para hacer trámites en el banco, traslado que puede tomar incluso más de dos horas.

Algo similar ocurre en 74 comunas del país, según el Informe Anual de Estadísticas Regionales del Sector Financiero, de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que también muestra que, en los últimos 15 años, los puntos de atención al público se han reducido 29%. Solo en 2023 se cerraron 79 oficinas o sucursales de bancos. En tanto, 22 comunas no cuentan con cajeros automáticos, lo que equivale al 6% del total país.

Claramente, esto se relaciona con el aumento de uso de los medios digitales: entre 2015 y 2022, la banca en línea tuvo una alza promedio anual de 16,5% en transferencias electrónicas de fondos (TEF) y de 16% en usuarios activos. La CMF también observa una baja de sucursales (-6,5%) y de cajeros automáticos (-2,3%), y un aumento de correspondencias en regiones (10,2%) y puntos de ventas POS —dispositivo electrónico usado para procesar pagos con tarjeta— (19,5%).

Esto se da pese a que el 80% de las personas utiliza cajeros automáticos para obtener efectivo y que las sucursales siguen siendo una opción para hacer giros para el 25,7% de la población, según la Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo (Enupe 2022) del Banco Central.

La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) informó que el año pasado los bancos abrieron más del 70% de cuentas nuevas a través de canales digitales. "La tecnología es una aliada en la inclusión financiera, permite ofrecer productos y servicios financieros sin ne-

cesidad de desplazarse a una sucursal, lo que es especialmente valorado en el caso de zonas más aisladas, aunque el principal desafío de los canales digitales es contar con infraestructura de telecomunicaciones adecuada", afirma el gerente general de la ABIF, Luis Opazo.

Más correspondencias

Una manera de enfrentar la falta de sucursales y cajeros automáticos son las correspondencias bancarias, que facilitan su presencia en zonas apartadas y de difícil acceso. En estas se pueden hacer giros, depósitos, transferencias, pagar créditos o cuentas de servicios. Un ejemplo son Banco Estado y su Caja Vecina, o Banco Santander, a través de Klap. Según la CMF, estas crecieron a un 10,2% promedio anual entre 2015 y 2022.

"Por más que la banca disponga de plataformas digitales, la gente siempre va a necesitar efectivo. La autoridad debiera exigir a los bancos que implementen correspondencias aprovechando las plataformas de los adquirentes, así como de supermercados, farmacias y retail, para que las personas puedan hacer giros, depósitos y pagar cuentas", asegura Javier Etcheberry, expresidente de Banco Estado. En esto coincide el gobernador regional de Ñuble, Oscar Crisóstomo, quien reconoce el valor de las correspondencias para los vecinos, y advierte la necesidad de avanzar en conectividad, descentralización y digitalización bancaria.

El aporte tecnológico

En el estudio "El fortalecimiento de la inclusión financiera digital en zonas rurales y agropecuarias", presentado en 2022 a la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), el especialista Nicolás Benni indica que el crecimiento del sector *fintech* en América

Latina y el Caribe representa "una oportunidad crucial para el fomento de la inclusión financiera en el medio rural", y entrega ocho consejos, en especial, para los sectores agrícolas.

Primero, recomienda a los gobiernos promover la incubación y aceleración de *startups fintech* enfocadas en el sector agropecuario, ya sean iniciativas privadas o colaboraciones público-privadas. Segundo, desarrollar innovaciones *fintech* que procesen los datos para generar una identidad económica digital de cada agricultor, que puede ampliar su acceso a servicios financieros digitales.

En tercer término, sugiere crear un *sandbox* (espacio controlado de pruebas) regulatorio, que dé flexibilidad para que en sus etapas iniciales, las *fintech* vayan ajustando sus servicios para hacerlos viables.

La cuarta sugerencia es mejorar el perfil crediticio de los actores rurales a través de la banca móvil. La quinta, fortalecer la protección del usuario digital, ya que "los bajos niveles de educación financiera y digital exponen a los habitantes del medio rural a estafas y fraudes".

Una sexta recomendación es aprovechar las sinergias entre la inclusión financiera digital y los agentes bancarios (equivalentes a correspondencias); y en séptimo lugar, sugiere crear esquemas de seguros agropecuarios sostenibles e integrales para pequeños agricultores, donde cabe papel a las *insurtech*.

Por último, el estudio aconseja aprovechar la tecnología *blockchain* para aplicaciones *fintech* que puedan beneficiar al público rural, con productos y servicios *ad hoc* a sus necesidades.

Desafíos locales

Para acercar el mundo de las finanzas digitales a habitantes de zonas

rurales en Chile, el abogado especialista en regulación *fintech*, Max Spiess, destaca cuatro desafíos.

El primero es la infraestructura habilitante. "Todavía se experimentan demasiados problemas, ya sea de conectividad, rapidez de respuesta, o directamente porque las plataformas de los proveedores de medios de pago son propensas a caídas permanentes o reiteradas", afirma.

El segundo punto es la educación digital: "Las personas que no utilizan o no le sacan partido a sus sistemas de comunicación móvil es porque probablemente tienen una educación digital baja y eso es una tarea larga, desde el colegio".

El abogado de Kunstmann Spiess destaca también que el uso de herramientas que rastreen la navegación de las personas para personalizar la oferta de productos, genera "una desconianza en los usuarios, porque 'el aparato te está escuchando y viendo'", detalla.

Como cuarto desafío recuerda que "en Chile tenemos un ambiente regulatorio nuevo, que no se sabe exactamente cómo va a operar, con qué rol y con qué profundidad de entendimiento va a actuar el regulador", lo que impactará la "posibilidad de penetrar y democratizar los sistemas de medios de pago y, con ello, la bancarización o digitalización del pago entre los usuarios".

Respecto a los cierres de sucursales, Max Spiess dice que "son cuestiones del siglo 20 e irán desapareciendo; primero, porque son costosas al implicar inmuebles, trabajadores y diseño; y segundo, porque el negocio digital es sin sucursales, es virtual. Pensar que se van a abrir sucursales para atender a nuevos usuarios es justamente ir en contra de todo lo que estamos tratando de hacer y de lo que tiene como objetivo cualquier negocio que se plantee o se diga a sí mismo como negocio *fintech*".

LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO se han reducido en un 29%, según la CMF.