

El uso de oficinas bancarias decreció 33% en pandemia

BANCOS. EL PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS APPS BANCARIAS CRECIÓ 19,5% EN LATINOAMÉRICA ENTRE MARZO Y ABRIL DE 2020, MIENTRAS QUE PARA EL MERCADO COLOMBIANO EL ALZA FUE DE 4,9%

Contratación digital de Bbva creció 90%

Bbva Fiduciaria administró durante 2020 un total de \$16,12 billones, 3,59% más frente a los \$15,56 billones de 2019. En términos de clientes, la entidad finalizó el año pasado con más de 80.000 usuarios, lo que representó un crecimiento anual de 40% frente a 2019. Al cierre del año, 90% de las contrataciones de fondos de inversión se realizó a través del celular, siendo este el canal preferido por los inversionistas. De esta manera, el número de fondos contratados por el celular creció más de 76%, mientras que los aportes digitales lo hicieron en 26%.

BOGOTÁ

El último estudio sobre el desempeño de la banca móvil en 2020 realizado por *Movizzon*, una fintech que trabaja con más de 25 bancos en 10 países para monitorear al usuario final en canales digitales, reveló que el uso de las oficinas bancarias decreció 33% en el año de la pandemia. Otros canales bancarios que cayeron fueron los cajeros automáticos (-21%) y los datáfonos (-20%), mientras que la banca móvil creció 68% y los servicios en internet 24%.

Este estudio se realizó a través de un enfoque de medición de tipo 'benchmark', es decir, se hicieron mediciones las 24 horas del día, los siete días de la semana en una muestra de seis bancos colombianos y otros de la región.

La investigación de *Movizzon* también midió los tiempos de respuesta de las apps bancarias, a través de un sistema robotizado que toma control de un smartphone real y ejecuta un flujo de medición, que para efectos de la investigación fue apertura de la app y registro.

La empresa dispuso una infraestructura de monitoreo que permite hacer mediciones desde los operadores de internet más representativos de Colombia y considera tanto los factores internos como externos que impactan en la experiencia del usuario final. La fintech midió desde equipos conectados a

68%

CRECIÓ LA BANCA MÓVIL EN 2020 A RAÍZ DE LOS CONFINAMIENTOS Y EL AVANCE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

operadores de internet en Colombia y definió como timeout un tiempo máximo de 30 segundos para que el canal respondiera correctamente.

El monitoreo reveló que durante 2020 el tiempo de respuesta de la banca móvil creció. Para el primer trimestre del año se estableció en 6,39 segundos, en el segundo 6,97, en el tercer periodo del año fue 7,55 segundos y para el último la cifra se ubicó en 7,95, en el corrido del año hubo un aumento absoluto de 1,5 segundos.

Pese al aumento, Colombia está mejor posicionada frente a América Latina. El promedio en el tiempo de respuesta para Latinoamérica, entre marzo y abril de 2020, creció 19,5% mientras que en Colombia el crecimiento fue de 4,9%, en términos de tiempo, el aumento para la región fue de 3,3 segundos y en el país fue solo de 0,3 segundos.

Hismael Alayo, business manager de *Movizzon*, aseguró que estos tiempos responden principalmente a dos causas: la demanda del uso de canales digitales se disparó notablemente

1,5

SEGUNDOS AUMENTÓ EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PLATAFORMAS BANCARIAS EN LO CORRIDO DEL AÑO PASADO.

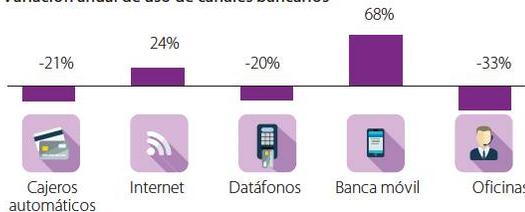
te dado el aislamiento por la pandemia; y el aumento en el tráfico en internet, lo que ha hecho que los operadores de telecomunicaciones hayan registrado mayor lentitud o afectación en sus servicios.

“De acuerdo con *Google*, el tiempo promedio que una persona espera que un canal digital cargue, no debe superar los tres segundos”, dijo Alayo, quien además agregó que el tiempo hoy en día es clave para que el cliente tenga una buena experiencia en los canales digitales. El aumento en el tráfico hizo que las transacciones bancarias a través de canales virtuales alcanzaran hasta 90% respecto al total de canales que tienen los bancos.

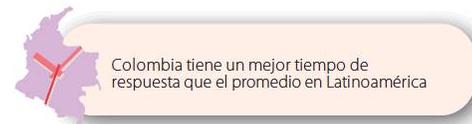
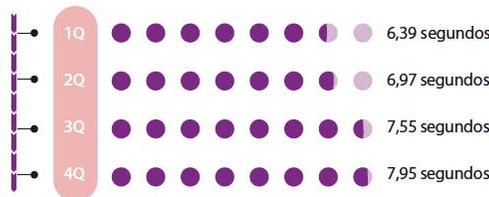
El informe también destacó los horarios en los que más conviene usar las plataformas bancarias. Estas herramientas móviles en Colombia tienen mejores disponibilidades entre las 6:00 a.m. y las 9:00 a.m. y entre las 12:00 p.m. y las 9:00 p.m. Adicionalmente, el estudio afirmó que mejora el tiempo de respuesta desde las 6:00 a.m. en adelante.

DESEMPEÑO DE LA BANCA MÓVIL EN 2020

Variación anual de uso de canales bancarios



Tiempo de respuesta



Fuente: *Movizzon* / Gráfico: LR-VT

Entre las 1:00 a.m. y las 5:00 a.m. escuchando se ve mayor afectación, a raíz de las operaciones nocturnas que realiza la banca y entre las 10:00 p.m. y 12:00 a.m. las demoras en los sistemas se deben a las transacciones programadas.

Adicionalmente, el informe reveló que el promedio de disponibilidad de las plataformas bancarias durante las 24 horas del día se ubicó en 99,6%.

Movizzon también hizo un sondeo entre los usuarios, el cual reveló que más de 40% abandona un sitio web móvil que tarda más de tres segundos en cargar, 47% espera que la página cargue en dos segundos o menos y 52% opina que la velocidad de carga afecta la lealtad a la marca.

También se destacó que *Amazon* pierde 1% de sus ventas por cada 0,1 segundo de demora en cargar, mientras que *Google* pierde 20% de sus ingresos

por pauta por cada 0,5 segundos de demora.

EL AVANCE EN INFRAESTRUCTURA

En un año tan atípico como 2020, las entidades financieras se vieron obligadas a implementar años de desarrollo y avance digital en solo algunos meses. La modernización y actualización de la infraestructura tecnológica de los bancos, sumada a la imposibilidad de hacer trámites bancarios presenciales, aumentaron la demanda de servicios a través de apps en todas las instituciones.

Sobre esto, **Mario Pardo**, presidente ejecutivo de *Bbva* en Colombia, expresó que “durante la pandemia nuestra transformación digital continuó avanzando; como resultado contamos con cerca de dos millones de clientes que solo usan el celular para realizar sus transacciones digitales, lo que ha representado un crecimiento

BOLSAS. LAS PROYECCIONES SEÑALAN QUE EL BARRIL DE WTI LLEGARÁ A US\$61 Y EL EURO SE COTIZARÁ EN \$4.221

Analistas esperan que el dólar se coticie esta semana a \$3.555

PROYECCIONES ECONÓMICAS PARA ESTA SEMANA

	Dólar	Euro	WTI	Colcap
Fiduprevisiona	\$3.545	\$4.215	US\$60	1.320
U. Jorge Tadeo Lozano	\$3.540	\$4.120	US\$62	1.330
Acciones y Valores	\$3.540	\$4.220	US\$60	1.310
Banco Agrario	\$3.580	\$4.260	US\$62	1.318
Casa de Bolsa	\$3.575	\$4.272	US\$61	1.350
Colfondos	\$3.550	\$4.239	US\$61	1.325
Promedio	\$3.555	\$4.221	US\$61	1.326

Fuente: Sonda LR Gráfico: LR-GR

BOGOTÁ

Los analistas proyectan que el dólar se coticie en un promedio de \$3.555 para esta semana, mientras que prevén que el barril de petróleo WTI se ubique en US\$61. También se espera que el euro se coticie a \$4.221, mientras que el Colcap llegaría a 1.326 unidades.

Según *Colfondos*, se espera que la volatilidad en los mercados continúe con una leve recuperación en el mercado de

renta variable local, respaldado por el avance en el proceso de vacunación en el país, las menores tasas globales, una expectativa en la mejora de utilidades y un mayor apetito por activos de riesgo.

Sin embargo, no se descartan desvalorizaciones en este activo, en el dólar y en la renta fija local, que sean ocasionadas por los actuales movimientos de los bonos del Tesoro de Estados Unidos.

En cuanto al petróleo, “la perspectiva de la demanda de crudo a corto plazo se vio muy afectada por un retraso más prolongado en el regreso a los viajes aéreos globales normales. La segunda mitad del año todavía se ve muy bien para los precios del crudo, por lo que cualquier otro retroceso importante probablemente atraerá a muchos compradores”, aseguró **Edward Moya**, analista de mercados en *Oanda*.