

# FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES - FENALCO

## CONVENIENCIA DEL USO DE EFECTIVO

Documento elaborado por la Dirección Económica, FENALCO  
Presidencia Nacional. Diciembre 2020



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1. EL EFECTIVO: INOCULTABLES BENEFICIOS PARA LA SOCIEDAD.....	10
EL EFECTIVO ES MUCHO MÁS.....	14
2. SECTOR DE TRANSPORTE DE VALORES: DE IMPORTANCIA ESTRATÉGICA .....	16
3. LOS ENFOQUES DE LA BANCA EUROPEA.....	20
4. EL LIBRO GORDO DE LA BATALLA CONTRA EL EFECTIVO .....	23
LAS PRINCIPALES CONCLUSIONES SON:.....	25
5. MANEJO DE EFECTIVO EN COLOMBIA. HALLAZGOS Y TENDENCIAS .....	27
6. LOS BILLETES Y EL COVID 19: REACCIONES DE POLÍTICA Y EVIDENCIA CIENTÍFICA..	32
6.1. OTRAS VOCES AUTORIZADAS .....	34
6.2. LA NUEVA NORMALIDAD SERÍA QUE CAYERA EL USO DE EFECTIVO .....	36
7. TOCONEF .....	38
8. REVELADOR ESTUDIO OFICIAL: ¿PONIENDO EL DEDO EN LA LLAGA? .....	46
9. LA PERCEPCIÓN DE LOS ALMACENES DE GRAN FORMATO: SIN AVERSIÓN AL EFECTIVO .....	53
10. EL PUNTO DE VISTA DE LOS MICROEMPRESARIOS .....	63
11. LA VOZ DEL PUEBLO .....	73
12. LAS PERCEPCIONES DE LOS COMERCIANTES FORMALES EN GENERAL.....	81
13. RECONOCER LAS FALLAS E INCORPORARLAS AL DIAGNÓSTICO Y A LAS SOLUCIONES.....	87
14. ELEMENTOS ADICIONALES PARA EL ANÁLISIS .....	89
15. BANCARIZACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA, ASIGNATURAS PENDIENTES .....	98
15.1 LA REGULACIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS.....	100
16. REFLEXIONES FINALES.....	102
17. ANEXOS .....	105

## TABLA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. USO DEL EFECTIVO.....	11
GRÁFICO 2. PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE LOS INSTRUMENTOS DE PAGO POR VALOR DE LA TRANSACCIÓN.....	12
GRÁFICO 3. TENENCIA DE MEDIOS E INSTRUMENTOS DE PAGO.....	13
FUENTE: BANCO DE LA REPÚBLICA (EPBMIP) .....	13
GRÁFICO 4. LOS PAÍSES QUE PREFIEREN EL EFECTIVO .....	41
GRÁFICO 5. USO DE INSTRUMENTOS DE PAGO PARA REALIZAR LOS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO .....	50
GRÁFICO 6. COSTOS TOTALES DE LOS COMERCIOS POR CADA MIL PESOS RECIBIDOS.....	50
GRÁFICO 7. COSTOS TOTALES DE LA OPERACIÓN BANCARIZADA VERSUS LOS COSTOS DE LA OPERACIÓN EN EFECTIVO POR CADA MIL PESOS DE VENTAS POR TIPO DE COMERCIO .....	51
GRÁFICO 8. LOS COSTOS DE ADQUISICIÓN Y LAS CUOTAS DE MANEJO POR ACEPTAR TARJETAS SON MUY ALTOS COMPARADOS CON LOS COSTOS DE MANEJAR LAS VENTAS DE MI NEGOCIO EN EFECTIVO:.....	65
GRÁFICO 9. LOS ESTUDIOS, REQUISITOS, TRÁMITES, INSTALACIÓN Y APRENDIZAJE DE USO QUE SE REQUIEREN PARA PODER ACEPTAR PAGOS ELECTRÓNICOS SON MUY COMPLEJOS Y COSTOSOS: .....	69
GRÁFICO 10. ACEPTAR PAGOS ELECTRÓNICOS FACILITA SIGNIFICATIVAMENTE LA OPERATIVIDAD DEL NEGOCIO: .....	71
GRÁFICO 11. PORCENTAJE DE COMERCIANTES FORMALES QUE NO RECIBEN LOS SIGUIENTES MEDIOS DE PAGO .....	81
GRÁFICO 12. RAZONES POR LAS QUE LOS COMERCIANTES RECIBEN EFECTIVO .....	82
GRÁFICOS 13 Y 13A. VARIACIÓN (%) ANUAL DE VENTAS DEL COMERCIO 2020 .....	91
GRÁFICO 14. COMPARACIÓN DEL USO DEL EFECTIVO (EFECTIVO/M2) .....	94
GRÁFICO 15. EFECTIVO (BILLETES) PER-CÁPITA EN CIRCULACIÓN 2020.....	96
GRÁFICO 16. TASA DE INTERÉS PERCIBIDA DE LOS CRÉDITOS APROBADOS .....	98
GRÁFICO 17. PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA SECTOR BANCARIO.....	100

## TABLA DE CUADROS

CUADRO 1. USO DE BILLETES Y MONEDAS * EN COLOMBIA 2010 - 2020. ....	28
CUADRO 2. PARTICIPACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE PAGO EN EL VALOR DE LAS VENTAS MENSUALES .....	48
CUADRO 3. PARTICIPACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE PAGO EN EL VOLUMEN DE TRANSACCIONES MENSUALES.....	49
CUADRO 4. USO DEL EFECTIVO .....	53
CUADRO 5. USO DEL EFECTIVO - VENTAS TOTALES EN PESOS .....	54
CUADRO 6. USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO .....	55
CUADRO 7. USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO - VENTAS TOTALES.....	55
CUADRO 8. USO DE LAS TARJETAS DÉBITO .....	56
CUADRO 9. USO DE LAS TARJETAS DÉBITO - VENTAS TOTALES.....	56
CUADRO 10. USO DE LOS CHEQUES O BONOS TIPO SODEXO .....	57
CUADRO 11. USO DE LOS CHEQUES O BONOS TIPO SODEXO - VENTAS TOTALES .....	57
CUADRO 12. USO DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS .....	58
CUADRO 13. RAZONES PARA RECIBIR DINERO EN EFECTIVO DE SUS CLIENTES.....	59
CUADRO 14. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS, COSTOS Y BENEFICIOS DE USO Y PREFERENCIAS POR LOS DISTINTOS MEDIOS DE PAGO.....	73
CUADRO 15. A RAÍZ DE LA PANDEMIA PREFIERO HACER TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS.....	74
CUADRO 16. EL 4 POR 1000, ES UNA RAZÓN IMPORTANTE EN LA DECISIÓN DE MANEJAR MIS INGRESOS Y GASTOS A TRAVÉS DEL EFECTIVO.....	75
CUADRO 17. TENER UNA CUENTA BANCARIA O UNA TARJETA DE CRÉDITO, ME ABRE LA PUERTA A OPORTUNIDADES DE ACCESO A OTROS SERVICIOS FINANCIEROS. ....	76
CUADRO 18. EL RIESGO DE CONTAGIARME DEL CORONAVIRUS POR USAR BILLETES ES ALTO.....	78
CUADRO 19. EN ESTA PANDEMIA A MÍ ME HA IDO BIEN CON LOS BANCOS. ....	78
CUADRO 20. PARA QUÉ UNA CUENTA BANCARIA, SI INMEDIATAMENTE TENGO QUE SACAR MI DINERO. ....	79
CUADRO 21. AL USAR MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS, TENGO UN MEJOR CONTROL DE MIS GASTOS, COMPARADO CON, QUE SI SÓLO USARÁ EFECTIVO.....	80
CUADRO 22. PARTICIPACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE PAGO EN EL VALOR DE LAS VENTAS MENSUALES .....	84
CUADRO 23. VENTAS AL PÚBLICO EN CATEGORÍAS SELECCIONADAS .....	85

CUADRO 24. VARIACIÓN ANUAL DE LAS VENTAS REALES MINORISTAS, TODOS LOS GRUPOS DE MERCANCÍAS .....	92
CUADRO 25. INDICADORES MONETARIOS SELECCIONADOS.....	93
CUADRO 26. CAJEROS AUTOMÁTICOS POR CADA 100.000 ADULTOS.....	97
CUADRO 25. INDICADORES MONETARIOS SELECCIONADOS.....	111

## TABLA DE IMÁGENES

IMAGEN 1. HOGARES EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD Y POBREZA.....	31
IMAGEN 2. PERCEPCIONES SOBRE LOS MEDIOS DE PAGOS FÍSICOS Y VIRTUALES.....	64
IMAGEN 3. LA IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS.....	67
IMAGEN 4. MONTO DE TRANSACCIÓN PROMEDIO DE SU NEGOCIO NO JUSTIFICA ACEPTAR PAGOS ELECTRÓNICOS.....	68
IMAGEN 5. MONTO DE TRANSACCIÓN PROMEDIO DE SU NEGOCIO NO JUSTIFICA ACEPTAR PAGOS ELECTRÓNICOS 2.....	70
IMAGEN 6. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS, COSTOS Y BENEFICIOS DE USO Y PREFERENCIAS POR LOS DISTINTOS MEDIOS DE PAGO.....	74
IMAGEN 7. LOS COSTOS DE MANEJAR MIS PAGOS CON TARJETA DÉBITO, SON MUY ALTOS COMPARADOS CON LOS COSTOS DE MANEJARLOS MEDIANTE DINERO EN EFECTIVO.....	76
IMAGEN 8 ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS, COSTOS Y BENEFICIOS DE USO Y PREFERENCIAS POR LOS DISTINTOS MEDIOS DE PAGO 1.....	77
IMAGEN 9. COMENTARIOS DE COMERCIANTES SOBRE LA ACEPTACIÓN DE EFECTIVO: .....	83
IMAGEN 10. MEDIO DE PAGO UTILIZADO POR LOS CLIENTES.....	83

## INTRODUCCIÓN

La crisis sanitaria producida por el coronavirus ha dado lugar a importantes cambios en el comportamiento del consumidor. Se observa un mayor uso de la tecnología para realizar cierto tipo de compras no presenciales, acompañado de un aumento en versiones de prensa que sugieren que el uso del dinero en efectivo en Colombia está declinando aceleradamente.

La Federación Nacional de Comerciantes, **FENALCO**, ha querido examinar el comportamiento reciente de los consumidores en relación con los métodos de pago que utilizan para realizar sus compras. Para ello pasamos revista a la información que procesa y divulga el Banco de la República. Se trata de encontrarle validez a la hipótesis según la cual los colombianos han reducido la utilización de dinero en efectivo durante la pandemia originada por el coronavirus y examinar cuánto han migrado hacia los medios de pago electrónicos. Una primera pesquisa nos originó una serie de dudas al respecto, porque si bien es cierto hay una mayor propensión por parte de los compradores a utilizar medios digitales, la pandemia ha recortado ingresos de la mayoría de compatriotas provocando empobrecimiento y aumentos en las inequidades y ello podría estar aumentando el uso del dinero. Al revisar las estadísticas monetarias nos encontramos con que en este 2020 la demanda por dinero en efectivo está creciendo notoriamente frente a lo observado en el pasado reciente.

En esta investigación examinamos el comportamiento de los agregados monetarios y consultamos la opinión de grandes, medianos, pequeños empresarios, así como microempresarios representados por los tenderos de barrio, acerca de la utilización del dinero en efectivo en sus transacciones, tanto en compras como en ventas. Presentamos los resultados de este ejercicio, que no sólo comprendió la hechura y diligenciamiento de encuestas con validez estadística sino la realización de “focus group” que nos permitió profundizar en las respuestas obtenidas y encontrar explicaciones a ciertos comportamientos de los empresarios del comercio al respecto.

Auscultamos igualmente la opinión de los consumidores, encontrándonos con que no parece existir aversión al uso del dinero en este año. Las percepciones, tanto de comerciantes como de consumidores sobre la relación costo/beneficio de utilizar medios de pago electrónico arrojan resultados que ameritan reflexión entre varios agentes económicos en particular el sector financiero. Nuestros hallazgos los contrastamos con los obtenidos por estudios muy recientes realizados por el Departamento de Investigaciones Económicas del Banco de la República donde demuestran que a los comerciantes en general les resulta más costoso recibir medios de pago electrónicos en comparación con el efectivo.

En este documento también examinamos distintos estudios realizados por comunidades científicas sobre los riesgos de utilizar efectivo en estos tiempos de pandemia. Quisimos encontrar evidencia de que el virus SARS-CoV-2 se haya propagado a través de los billetes y no se encontró. De acuerdo con los documentos consultados. Es cierto que el virus que provoca el Covid-19 puede permanecer cierto tiempo en los billetes, igual que sucede con otras superficies. Sin embargo, la probabilidad de contagio a través del efectivo "es muy baja" en comparación con otros objetos. Organizaciones internacionales de enorme peso académico y decisorio como la Organización Mundial de la Salud y el Banco Central Europeo han manifestado que con las adecuadas medidas de higiene, el uso del dinero no conlleva un mayor riesgo de contagio que otros materiales, como el plástico de las tarjetas débito y crédito o una varilla del bus.

En general el presente estudio apunta a demostrar que la disponibilidad del efectivo resulta clave para la reactivación económica pues representa un excelente, quizás único activo refugio verdadero durante episodios de recesión. También parece relevante subrayar que el dinero efectivo y la digitalización no son excluyentes el uno del otro, pues ambos hacen parte del ecosistema de pagos que las personas deben tener disponibles como alternativas para escoger el de su conveniencia.

Este documento fue elaborado a solicitud de FEDESEGURIDAD. Sobra agregar que **FENALCO** actuó con total independencia en la construcción y elaboración del mismo. Para facilitar su lectura, el informe está dividido en 17 pequeños capítulos incluyendo esta introducción. Inicialmente destacamos la importancia del dinero efectivo en la sociedad, y hacemos una corta referencia al papel estratégico de las compañías transportadoras de valores en el sistema económico y empresarial. Seguidamente se señalan los diferentes pronunciamientos de política realizados por las autoridades monetarias europeas acerca del coronavirus y el uso de efectivo para luego señalar los principales documentos colombianos que ponderan la digitalización y los estímulos a la bancarización y se refieren en términos “despectivos” al uso del efectivo. Enseguida pasamos revista a los indicadores monetarios antes y durante la pandemia destacando el notorio incremento en el uso del dinero en efectivo.

Luego nos referimos a la evidencia científica de las posibilidades de contagiarse vía uso de billetes y monedas e incluimos una parte denominada “Toconef”, (Todos contra el efectivo). Subrayamos un estudio publicado en noviembre de 2020 del Banco de la República en el que demuestra que recibir medios electrónicos por parte de los comerciantes resultaría más costoso que aceptar dinero. Luego se muestran los resultados de encuestas y “focus group” realizados con comerciantes en general, los tenderos de barrio, los almacenes de gran formato y el público en general. Los hallazgos obtenidos proporcionan elementos de junio ciertos del por qué el efectivo es el medio de pago más utilizado por los colombianos, razones que no solamente tienen que ver con la informalidad sino también con la racionalidad de los



agentes económicos. En la parte final presentamos algunos elementos de juicio alrededor de los hallazgos hechos, planteamos algunas sugerencias de política pública y de cómo superar nuestro atraso en materia de inclusión y alfabetización financiera, para cerrar con las conclusiones.



## 1. EL EFECTIVO: INOCULTABLES BENEFICIOS PARA LA SOCIEDAD

Lo primero que queremos subrayar es que *el efectivo es necesario para el correcto funcionamiento de la economía. El efectivo es clave para la economía de cualquier país, y para el caso de Colombia, es un método de pago fundamental. De hecho, en la región, somos uno de los países que más usa el efectivo para las transacciones personales.*

Pueden al menos identificarse cinco razones por las cuales el dinero en efectivo seguirá siendo protagonista de la economía durante mucho tiempo. De acuerdo con el portal español [elconfidencial.com](http://elconfidencial.com), una primera razón es la seguridad: el dinero es confiable, la falsificación de billetes es hoy en día una remota posibilidad. En cambio, la vulnerabilidad de los nuevos medios de pago hace que la actividad delictiva se concentre en estos formatos. La actividad de los hackers se amplifica y desocupan cuentas bancarias de manera virtual.

En Colombia, durante la cuarentena se aumentó en 18 % el fraude en canales virtuales y se redujo en 40 % en sitios físicos. Hay creciente preocupación entre las autoridades y los banqueros por el crecimiento de los robos en la nube.

<https://www.semana.com/economia/articulo/hackeo-a-cuentas-bancarias-que-tan-seguros-son-los-bancos-colombianos/687156/>.

Inclusive se ha alertado de la posibilidad de que una aplicación pueda robar las claves y hacer compras sin necesidad de disponer del plástico. En este año en Colombia las denuncias por engaños bancarios han aumentado más de 50%, relacionados principalmente con la banca móvil. “Aunque el sistema financiero está a la vanguardia en temas de seguridad, la colaboración y alerta de los ciudadanos son fundamentales para ir un paso adelante de los delincuentes”, han manifestado recientemente voceros de la banca. El mensaje es claro: si la tecnología fallara el efectivo sería clave.

Una segunda razón de peso es que imprimir papel moneda es una herramienta de los estados para participar en el desarrollo de la economía y financiar parte de sus gastos. El costo de fabricación de un billete es inferior a su valor nominal y ello le brinda una ganancia al Banco Central. Esto se ha denominado "señoreaje". Igualmente, el dinero en efectivo es una alternativa de ahorro cuando los intereses que pagan los bancos son negativos. En la actualidad, los intereses ofrecidos por depósitos de ahorro a la vista en Colombia están por debajo de la inflación, asunto sobre el que más adelante haremos de nuevo referencia.

Tercero, según describe [elconfidencial.com](http://elconfidencial.com) el dinero físico hace de “lubricante de las relaciones sociales”. Además, permite preservar un espacio de libertad y anonimato frente a la fiscalización institucional o comercial, y su posesión genera confianza (factor ahorro y

disponibilidad de efectivo) y seguridad (valor refugio). Un cuarto factor que motiva a la gente a tener y manejar efectivo es que el uso de medios electrónicos implica pagar unos costos extras como las cuotas de manejo, tanto para tarjetas de crédito como débito. Agreguemos que al diferir los bancos las compras en 12 o 24 cuotas, se puede estimular a algunos consumidores a gastar más de lo que pueden pagar y generarle problemas económicos.

Por último está la universalidad del dinero. El efectivo es el medio de pago más accesible y siempre funciona. Y, algo muy importante, permite superar la brecha social entre usuarios digitales y analógicos que genera la falta de acceso a la tecnología. Una compilación de Mastercard Internacional que se ilustra en el gráfico No. 1 revela que sorprendentemente y contrario a lo que se piensa, el uso del dinero en efectivo está muy extendido en países desarrollados.

En el caso colombiano el uso del efectivo está muy arraigado y, como lo señalaremos más adelante, aún en la actual crisis originada por el covid 19 la demanda por billetes ha tenido un crecimiento inusualmente elevado. Por ejemplo, estadísticas de 2017 del Banco de la República muestran cómo más del 98% de las transacciones realizadas por la ciudadanía se realizan con billetes. en la medida en que el valor de la compra aumenta, aparecen otros métodos de pago, pero inclusive ante transacciones de un valor superior al millón de pesos la utilización del efectivo predomina ampliamente.

**Gráfico 1. Uso del efectivo**

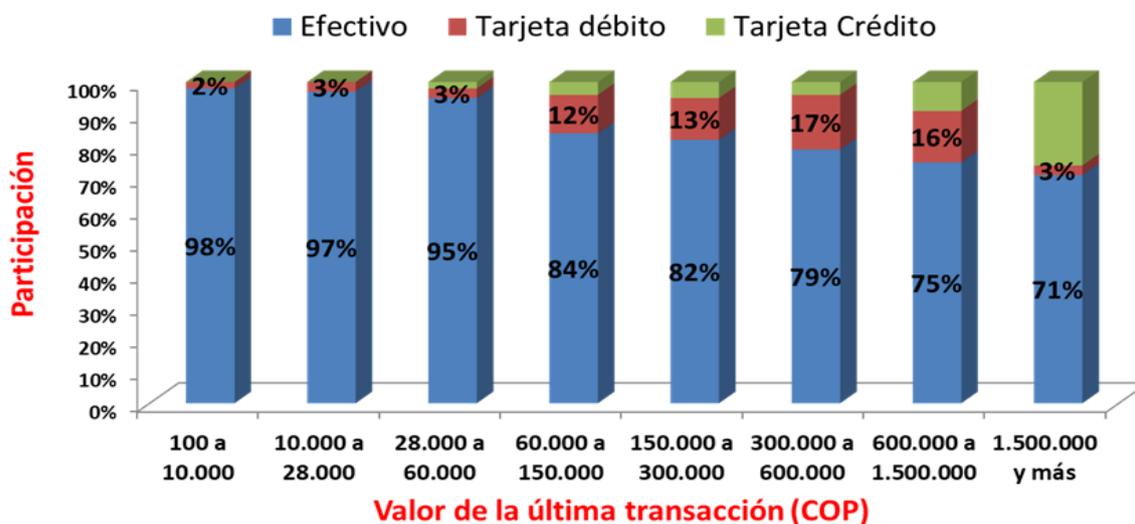
90 - 100% Efectivo	85 - 90% Efectivo	55 - 70% Efectivo	40 - 50% Efectivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• India</li> <li>• Italia</li> <li>• Rusia</li> <li>• Arabia Saudi</li> <li>• UAE</li> <li>• Colombia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brasil</li> <li>• España</li> <li>• Japón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• USA</li> <li>• Australia</li> <li>• Alemania</li> <li>• Corea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bélgica</li> <li>• Canadá</li> <li>• Francia</li> <li>• Países Bajos</li> <li>• Singapur</li> <li>• Suecia</li> <li>• UK</li> </ul>

Fuente: MasterCard Advisors

El análisis de la publicación especializada concluye con una sentencia que compartimos: Si se prohibieran los pagos con dinero en efectivo, los sectores más desfavorecidos de la

sociedad no podrían en forma expedita acceder al consumo y las desigualdades sociales se incrementarían. La convivencia de los distintos sistemas de pago es la opción más lógica.

**Gráfico 2. Participación Porcentual de los instrumentos de pago por valor de la transacción.**



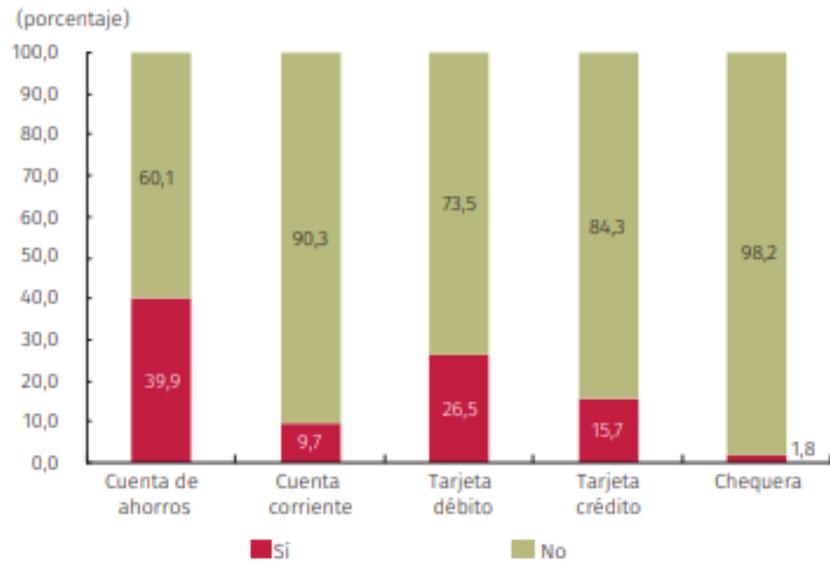
Fuente: Banco de la República, 2017

Una buena síntesis de la importancia mayúscula del efectivo la constituye la observación que hace Juan Carlos León Rubio, director de Cash Prosegur Colombia: “El efectivo representa el único activo refugio verdadero durante los procesos de recesión del mercado. Cuando el mercado está en crisis, el valor de la mayoría de las inversiones cae abruptamente, pero la disponibilidad del efectivo seguirá representando valor para las economías. Si las economías quieren reactivarse y recuperarse, no es una opción limitar el uso del efectivo, pues podría redundar en una ralentización adicional de la actividad económica”.

Un elemento adicional para comprobar la importancia mayúscula del dinero en efectivo en nuestro país es examinar la proporción de personas adultas que poseen algunos productos financieros. El Banco de la República publicó los resultados de una encuesta realizada en 2019 sobre el particular. Ver Los gráficos No. 3.

Los resultados de la encuesta indican que el 39,9% de la población tiene cuentas de ahorro, 26,5% tiene tarjeta débito, y tan sólo el 15,7% tiene tarjeta de crédito. La población que respondió tener al menos un producto financiero corresponde al 47,7%, lo que sugiere que la población no bancarizada es mayoritaria, contrario a lo que expresan otras fuentes de información como Asobancaria, el DNP y la Banca de Oportunidades, asunto sobre el cual se hará referencia más adelante.

**Gráfico 3. Tenencia de medios e instrumentos de pago.**



Fuente: Banco de la República (Epbmip)

## EL EFECTIVO ES MUCHO MÁS

*Por: Nicolás Botero – Paramo Gaviria  
Director Ejecutivo  
FedeSeguridad*

*A pesar de que el efectivo ha sido, durante siglos, el principal medio de pago de las diferentes naciones se debe anotar que ha sido mucho más que eso. Parte de la relevancia y la vigencia del efectivo, del papel moneda, radica en que no es solo un medio de pago más, que, aún hoy, se mantiene en el primer lugar de medios de pago del mundo, sino que tiene una profunda importancia histórica, social y cultural para los países.*

*Es posible que al ser el efectivo un elemento constante en nuestra vida diaria, obviemos sus particularidades y demos por sentados sus beneficios. ¿Nos hemos preguntado la relevancia de las figuras impresas en los billetes o el aporte cultural que tiene la representatividad de ciertas personalidades en nuestra sociedad? Grabar la efigie de próceres de la independencia, de artistas o de científicos en la práctica ha generado identidad sociocultural y cohesión social en las naciones.*

*A esto se suma el hecho de que el efectivo ha constituido una de las mayores redes sociales de la historia, al facilitar la interacción entre distintos países. Todavía ese contacto permite crear relaciones con otros. El éxito del efectivo como red social radica en que su significado es un lenguaje universal, que permite que al valor que se representa en su denominación, sea aceptado como elemento de cambio.*

*Igualmente, el fácil acceso al dinero en efectivo se debe a que este no condiciona su uso a características sociales, económicas o geográficas de los usuarios. Esta propiedad ha sido otro de los garantes de su popularidad a lo largo del tiempo, dado que el efectivo no requiere de infraestructura tecnológica, algún tipo de red ni de un cierto nivel educativo o cultural para estar familiarizado con su funcionamiento. De esta forma, el efectivo traspasa barreras socioeconómicas, haciendo que los individuos y organizaciones pueden interactuar con todos los agentes del mercado en igualdad de condiciones.*

*Esta accesibilidad a lo largo del tiempo ha hecho al efectivo merecedor de una confianza total, permitiendo que sea el medio de pago que cuenta con estatus de curso legal en prácticamente todos los países del mundo, lo que le otorga estabilidad y seguridad. Su*

*formato sencillo lo hace altamente eficaz, consiguiendo una alta penetración y una envidiable capacidad de adaptación, ya que ha sobrevivido a profundos cambios políticos, sociales y culturales sin perder su rol protagónico en la economía mundial.*

*La vigencia del efectivo a través del tiempo comprueba que es realmente eficiente. Por eso ante cualquier cambio se debe analizar las diferentes cualidades que mantienen al efectivo tan vigente hoy en día, como hace 200 años.*

## 2. SECTOR DE TRANSPORTE DE VALORES: DE IMPORTANCIA ESTRATÉGICA

En 2018 Fedesarrollo realizó una investigación sobre las empresas de vigilancia privada.  
[https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF\\_No\\_65\\_Julio\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF_No_65_Julio_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dedica un capítulo sobre las empresas de transporte de valores y enfatiza en que este es un servicio que permite a muchos usuarios de diferentes sectores “trasladar su dinero y objetos de valor, así como transferir los riesgos inherentes a esta actividad mediante mecanismos especializados que involucran a personas, dispositivos tecnológicos y procedimientos específicos, debidamente coordinados entre sí, con el objetivo de disminuir la probabilidad de un siniestro, no solo durante la realización del servicio sino antes y después del mismo”. Parte fundamental de la labor de estas empresas es distribuir los billetes que emite el Banco de la República hacia la banca comercial para que lo almacenen en bóvedas.

Fedesarrollo resalta la existencia de ocho empresas autorizadas por la Supervigilancia para transportar valores. El más reciente reporte de esa entidad señala que hay nueve. Explica que con los años, los servicios ofrecidos por las transportadoras de valores han aumentado para ofrecer servicios más tecnificados como las máquinas para la recepción del efectivo automatizadas, con seguimiento en línea.

Las transportadoras de valores permiten mantener el flujo constante de dinero en instituciones financieras, en particular los bancos, en cajeros electrónicos, en interior de cadenas de almacenes, centros comerciales, restaurantes, etc. El valor agregado ofrecido por estas compañías es mucho más grande del que el imaginario colectivo supone. Una lista no exhaustiva de los servicios que brindan, aparte de transportar valores incluye:

- Custodia de valores.
- Recaudo de dinero.
- Traslado de nómina.
- Pago físico y directo.
- Recolección en cajas de seguridad en establecimientos comerciales.
- Servicio de abastecimiento de cajeros automáticos.
- Mensajería nacional e internacional.
- Transporte en diferentes modalidades: terrestre y área.
- Preparación de remesas y dotaciones.
- Cajero en sitio.
- Conteo, verificación, clasificación.
- Recepción del efectivo automatizada.

- Servicio ajustado a la medida de las necesidades del cliente y sector económico.

Las empresas de seguridad encargadas de prestar el servicio cuentan con vehículos blindados, bóvedas, sistemas tecnológicos avanzados y personal especializado en este tipo de protección. Más específicamente, disponen de sofisticados equipos de seguridad como los siguientes:

- Sistemas de alarma.
- Controles de acceso.
- Cerraduras electrónicas.
- GPS.
- Re contadoras y clasificadoras de billetes y monedas.
- Sensores.
- Software especializado de acuerdo al servicio.
- Simuladores.
- Lectoras de huella digital.
- Equipos de video de grabación digital.
- Cámaras de transmisión remota.
- Gas lacrimógeno.
- Suministro de oxígeno.
- Cámaras periféricas.
- Disparadores.
- Acero balístico.

Es fácil colegir que, “además de ser un sector de alta competencia, el transporte de valores es intensivo en uso de capital, de grandes chequeras y donde constantemente se deben renovar centros logísticos y vehículos para hacerlos más seguros y eficientes”.

<https://www.eltiempo.com/economia/empresas/las-nuevas-movidas-en-transporte-de-valores-en-colombia-352644>

Varias de las firmas transportadoras de valores comienzan a ofrecer a sus clientes comerciantes servicios de automatización que les permiten liberar horas de tiempo.

Permanentemente los bancos transmiten señales acerca de la desaparición del dinero en efectivo y que ésta sólo es cuestión de tiempo. Señalan que las sociedades pueden funcionar sin efectivo y que se trata de un proceso lento pero irreversible. Estas posturas, muy serias y documentadas, nos recuerdan aquellas versiones que con gran despliegue se publicaron en Colombia a finales del siglo pasado que dan por hecho que en el breve lapso de unos diez años la figura de la tienda de barrio dejaría de existir. Hoy, 2020, cerca del 50% de las compras de bienes de consumo básico se distribuyen vía la tienda de la esquina.

Lo que sí se puede afirmar con un poco de más certeza es que aquí el fin del efectivo está muy lejos todavía pero hay desarrollos tecnológicos que pueden permitir acelerar el paso para disminuir el efectivo, siempre y cuando los costos para los agentes económicos no sean desmesurados.

Es más, las firmas que directa o indirectamente dependen en alto grado del efectivo para su normal desenvolvimiento, caso concreto las firmas transportadoras de valores, deben entender que en el largo plazo (en Colombia puede significar unas cuantas décadas), una notoria disminución de la circulación de billetes y monedas en la economía puede poner en peligro la estructura actual de tales organizaciones. Inclusive podría registrarse un típico caso de “miopía del marketing”.

Este término fue acuñado por Theodore Levitt y se relaciona con el hecho de definir el mercado de referencia en términos del producto y no de la necesidad que satisface. Los productos no se venden por el bien en sí mismo sino por la función que cumplen y la necesidad que satisfacen. Muchas compañías se enfocan en mejorar su producto y no en atender directamente las necesidades del cliente. Explican los textos básicos de marketing que numerosos empresarios basan sus decisiones de empresa en las circunstancias que ocurren en el momento, y dejan de lado lo que probablemente le ocurrirá a su industria en el futuro. La miopía de marketing, como la definió Levitt, es el fracaso de la administración para reconocer el alcance de su negocio, debido a que su estrategia se centra en el producto/servicio y no en el beneficio que busca o percibe el cliente al adquirirlo.

Al parecer el almendrón está en que las organizaciones, sus directivos, no siempre saben responder (o responden inadecuadamente) a la pregunta **¿en qué negocio estamos?** O lo que es lo mismo, la declaración de su misión estratégica es demasiado limitada o demasiado general, razón por la cual se recomienda que dicha misión debería estar enfocada en los mercados a los que atiende y en los beneficios que buscan los clientes.

Fedesarrollo, en un estudio presentado en julio de 2018 titulado “Sector de seguridad y vigilancia privada”

[https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF\\_No\\_65\\_Julio\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF_No_65_Julio_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)) menciona una reducción en el uso de dinero en efectivo para las transportadoras de valores representan un riesgo a largo plazo. “No obstante, la demanda por efectivo continúa siendo alta y...por ahora no se percibe como un riesgo inmediato”, puntualiza.

De los diálogos que hemos sostenido con algunos líderes del sector, se desprende que en las firmas transportadoras de valores existe la precaución de no sufrir “miopía del marketing” y tienen claro que la misión de estas firmas especializadas es generar valor para sus clientes, la sociedad y accionistas ofreciendo soluciones de seguridad integrales y especializadas



contando con la tecnología más avanzada y el talento de los mejores profesionales. No circunscriben su actividad simplemente al transporte y custodia de dinero.

### 3. LOS ENFOQUES DE LA BANCA EUROPEA

Los ejecutivos del BBVA afirman que la labor de las instituciones financieras (y sus desarrollos tecnológicos y aplicaciones), así como el apoyo de los propios reguladores nacionales resulta decisiva en este camino al fin de efectivo. Un camino que reducirá la economía sumergida y los pagos procedentes de actividades ilícitas que huyen del control y la trazabilidad que proporcionan las transacciones digitales.

En notas periodísticas colgadas en la página web, los comunicadores del afamado banco insisten en que el desarrollo de nuevas tecnologías, unido a la generalización del acceso a internet móvil, está marcando el siglo XXI como la era de la revolución en estas nuevas formas de pago. El uso de billetes, monedas e incluso las propias tarjetas de plástico, comienza a quedar relegado y, el móvil ocupa su lugar, hasta convertirse en la forma de pago preferida por buena parte de la población, especialmente, los más jóvenes.

“Los menores de 35 realizan un 44% menos de retiradas de efectivo que la media de la población española, mientras que los mayores de 60 años retiran un 33,2% más de dinero en cajeros que el resto. La preferencia de los ‘millennials’ por la tarjeta es más acusada en grandes poblaciones, donde un 83,7% son transacciones con tarjeta frente a un 16,3% de retiradas de efectivo. Además, la tendencia entre los ‘millennials’ es clara: en los últimos tres años el porcentaje de retiradas de efectivo ha bajado 7,2 puntos en grandes ciudades (en España) para este grupo de edad”.

“A medida que las generaciones de mayor edad (que usan más efectivo) den paso a las nuevas generaciones —que prefieren los medios de pago electrónicos—, nos acercaremos a una sociedad sin efectivo en el largo plazo”, apuntan los expertos del banco.

En otro escrito reciente, aseguran que pagar con tarjeta no solo es cada vez más frecuente, también es un gesto cada vez más cotidiano, ya que los datos apuntan a que se emplea, cada vez más a menudo y para importes cada vez más pequeños en las grandes ciudades. “Al aumentar su frecuencia, el valor medio de los pagos con tarjeta en las grandes ciudades ha bajado desde los 75,9 euros de media en mayo de 2015 a los 64,3 el mismo mes de 2018”, explican desde BBVA Data & Analytics.

Es decir, en tres años el pago medio con tarjeta en grandes ciudades ha descendido en más de 10 euros, lo que apunta a que la tarjeta ya no se usa excepcionalmente o para grandes compras. En cambio, este fenómeno no es tan relevante en ciudades medianas y pequeñas, donde el importe medio del pago con tarjeta tan solo se ha reducido en 4,6 y en 3 euros respectivamente. Agregamos nosotros que en Colombia resultaría exótico comprar una mercancía de bajo monto o pagar un servicio ídem, por ejemplo un pasaje en Metro, con

dinero plástico. El costo de cada “tarjetazo” para los negocios que aceptaran medios electrónicos, sería proporcionalmente muy alto en relación con el importe total de la compra.

La regulación también ha tenido un efecto en esta evolución: en 2014 entró en vigor en España la ‘Ley 18/2014 de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia’, a través de la cual se produjo un abaratamiento del coste de las comisiones que los comercios debían pagar para aceptar el pago con tarjeta. De esta forma, se favorece que tanto comercios como usuarios hicieran un uso más frecuente de este medio de pago, también para pequeñas cantidades; e incluso que desaparecieran los límites de importe mínimo en algunos comercios.

Ajustes de este tenor en la normatividad colombiana serían bien recibidos por el público en general, por las empresas, los usuarios de la banca y por quienes propenden desde muchos flancos por estimular la formalización empresarial y laboral.

También desde el viejo continente llega otro enfoque de una voz autorizada.

Un artículo de Howard Davies, Presidente del Banco Real de Escocia y que fue profusamente divulgado en medios especializados internacionales con el sugestivo título “¿Acabará el COVID-19 con el dinero en efectivo?” reconoce que en los últimos años en Europa el efectivo ha retrocedido como mecanismo de pago. La crisis del COVID-19 ha dado a la gente otro motivo para mantenerse alejada de los billetes. Se dio mucha difusión a la noticia de que pueden transmitir el virus, lo que llevó a muchas tiendas a colocar carteles para informar que “no se acepta efectivo”.

El alto ejecutivo dice sin tapujos: “Esa historia de miedo tiene poca o ninguna validez. La Organización Mundial de la Salud afirmó que no existe evidencia de que los billetes transmitan el coronavirus. El virus sobrevive el mismo tiempo en las tarjetas plásticas y cita a Christine Tait-Burkard, una experta en enfermedades infecciosas de la universidad de Edimburgo, quien afirmó dijo que los billetes no son un vector para el coronavirus “a menos que alguien los use billetes para estornudar en ellos”.

La mala publicidad redujo el primer mes de la crisis el uso del efectivo. En el Reino Unido cayó un 60 % y el volumen de las transacciones se redujo a la mitad. En general las encuestas realizadas sobre el particular en el primer semestre de este año en distintos países señalan que la mayoría de los encuestados dicen que prevén usar menos efectivo en el futuro.

Davies se declara escéptico acerca de la desaparición del dinero en el futuro inmediato y aduce sus razones: En primer lugar, aunque la cantidad de transacciones realizadas con efectivo ha disminuido, el volumen de efectivo en circulación en realidad ha aumentado en muchos países. Desde finales del año pasado el valor de la moneda en circulación aumentó

el 8 % en Italia y el 7 % en EE. UU. En Colombia también ha sucedido un hecho similar, que se ha acentuado en este año de pandemia.

Otra razón de peso citada por el ejecutivo británico es que habría una reacción política energética contra la eliminación de instalaciones que manejen efectivo. Se cita el caso reciente del Banco de Canadá, que pidió a los minoristas que sigan aceptando efectivo para evitar la exclusión financiera, ya que a la gente sin acceso a cuentas bancarias y tarjetas les resulta imposible hacer compras. Nueva York, San Francisco y el estado de Nueva Jersey prohibieron a los minoristas rechazar el efectivo, subraya el artículo. Incluso en Suecia hay campañas para que los consumidores más pobres puedan seguir usando papel moneda. En el Reino Unido, el gobierno publicó un informe sobre “acceso al efectivo” que recomienda la obligatoriedad de mantener una gran flota de cajeros automáticos en todo el país, aun cuando su uso se está reduciendo rápidamente.

Míster Davies concluye su ensayo dejando un mensaje claro y otro más audaz: El primero es que es demasiado pronto para escribir el obituario de Don Billeto. La demanda de sus servicios sigue siendo sólida. El segundo mensaje es de advertencia a los bancos centrales, que podrían quedarse sin oficio y sin la posibilidad de generar rentas por el hecho de emitir billetes. En sus propias palabras, “tal vez tenga sentido que los bancos centrales ofrezcan servicios digitales a organismos no bancarios, en parte para evitar la pérdida de los ingresos por señoreaje, que enriquecerán a Facebook en lugar pero a menos que los bancos centrales también quieran ingresar en el negocio de la asignación de créditos, les conviene evitar la desintermediación a gran escala del sistema bancario”.

El autor considera que en un par de años se tendrá un sistema de pagos mixto: el efectivo mantendrá su lugar, que será más modesto que en el pasado, junto con diversas tarjetas y transferencias digitales directas.

#### **4. EL LIBRO GORDO DE LA BATALLA CONTRA EL EFECTIVO**

El sector financiero colombiano ha sido un entusiasta defensor del uso de pagos electrónicos y un fuerte crítico del uso del efectivo. “El alto uso del efectivo trae consigo importantes costos económicos y sociales. Reduce el potencial de crecimiento económico, genera ineficiencias que promueven la economía sumergida (puesto que las transacciones realizadas por este medio no tienen trazabilidad), reducen la capacidad de control fiscal facilitando la evasión y elusión de impuestos, facilita la financiación de actividades ilegales y promueve la informalidad”, señala el documento de Asobancaria titulado Construyendo una ruta hacia la masificación de los pagos electrónicos, fechado el 25 de abril de 2016 publicado en su boletín La Semana Económica.

Al migrar de pagos en efectivo a pagos electrónicos todos los actores del ecosistema de pagos obtienen beneficios, agrega.

La Asociación Bancaria abanderó en 2016 el llamado Proyecto F, el cual fue apoyado por el gobierno anterior. Se trata de “una ruta interinstitucional que busca la masificación de los pagos electrónicos en el país”. De acuerdo con el diagnóstico de la Asociación, existen barreras que impiden la masificación de los medios de pago electrónicos. Hay unas que involucran aspectos institucionales, como las distorsiones o rigideces tributarias existentes para la formalización empresarial; de mercado, como el diseño de productos financieros para las personas que actualmente no tienen acceso a las tecnologías disponibles, y también hay culturales y de educación financiera.

En lo relativo a las barreras de mercado el gremio financiero resalta que “el país ha logrado una disminución en los costos de adquisición de los medios de pago electrónicos, pero aún mantiene el desafío de llegar masivamente al segmento de comercio de menores ingresos”.

“El país hoy cuenta con un mercado competitivo que ha llevado estos conceptos de niveles cercanos al 7%, a un promedio de la banca que hoy está en 1,8% en el caso de las tarjetas de crédito. Sin embargo, como las unidades de comercio más pequeñas presentan menores niveles de ventas y menores niveles de transaccionalidad, enfrentan costos de aceptación relativamente más altos. En este sentido, el país tiene un importante desafío en llegar a estos segmentos, en los que aún se mueve la mayor parte del mercado minorista del país”.

En relación con el anterior párrafo conviene recordar que la reducción en las comisiones que el sistema financiero cobra a los establecimientos comerciales que aceptan dinero plástico no fue propiamente porque el mercado simplemente lo hizo motivado por la competencia entre bancos. Fue más bien fruto de una intensa y muy documentada acción gremial, en este

caso de FENALCO, que empujó a los bancos a tomar la decisión de reducir tales comisiones. En el siguiente link se ilustra este asunto: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-100522>

Adicionalmente, el documento de Asobancaria admite que al pequeño y mediano comercio, que dicho sea de paso representa el 97% del comercio detallista del tipo formal en el país, se le cobran unas comisiones altas por aceptar medios de pago electrónicos y al decir que hay que llegarle a estos segmentos reconoce que la banca no está llegando a este segmento mayoritario de empresarios con soluciones financieras apropiadas. No parece que esta situación de “no inclusión financiera” pueda resolverse por la sola acción de la competencia. (Ver recuadro “Los banqueros, alumnos lentos”).

En el mismo documento titulado Proyecto F, se incluye una investigación de Fedesarrollo titulada BENEFICIOS POTENCIALES DE UN INCREMENTO EN EL USO DE LOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS EN COLOMBIA. Esta institución manifiesta que el uso del efectivo ofrece ventajas como su amplia aceptabilidad, pero también recoge unas desventajas “como la dificultad para pagos por altas cuantías, los costos de desplazamiento, el costo de oportunidad (intereses que se dejan de percibir), los problemas de seguridad y los períodos de gracia y otros beneficios que ofrecen las tarjetas”.

El tema del costo de oportunidad hoy por hoy es irrelevante como quiera que a las personas naturales el interés real que ofrecen los bancos por cuentas de ahorro es inferior a cero, ya que a los cuentahabientes se les cobran cuotas de manejo y otras “arandelas”. Uno de los bancos más emblemáticos del país en noviembre de este año ofrece una tasa de interés efectivo anual de 0.2% para cuentas de ahorro con depósitos hasta de 5 millones de pesos. Pero si el depósito es inferior a 500 mil pesos el interés baja a 0.04%.

El interés ofrecido por certificado de depósito a término a 90 días por un monto bajo, por ejemplo un millón de pesos, es del 0.7% efectivo anual. En otras palabras, los ahorradores tienen que pagarle al banco para que les tenga su dinero. Además, los rendimientos tienen retención en la fuente. Aquí, en lenguaje coloquial, sería preferible guardarlo debajo del colchón.

<https://www.bbva.com.co/content/dam/public-web/colombia/documents/personas/cuentas/ahorro/DO-01-Tasas-cuenta-ahorro.pdf>  
<https://www.grupobancolombia.com/personas/productos-servicios/inversiones/cdts/fisicos/simulador-cdt>

Agreguemos que no parece tener sustento empírico la afirmación según la cual la gente accede a tarjetas de crédito por el prurito de recibir “otros beneficios que ofrecen las tarjetas”. Adicionalmente, los bancos no premian a quienes utilizan activamente sus tarjetas de crédito

y se mantienen al día con sus obligaciones: les cobran las mismas tasas que a aquellos clientes que no son tan cumplidores con sus obligaciones.

Sostiene Fedesarrollo que el bajo uso de medios de pago electrónicos por parte de la gente “se explica por diversas razones que incluyen el bajo nivel de bancarización de la población, la percepción de que es más fácil y rápido pagar en efectivo y el desconocimiento de los servicios virtuales que ofrecen los bancos. Por su parte, a pesar del aumento en la aceptación de medios de pago electrónicos (MPE) en el sector de comercio, el efectivo es ampliamente usado en un gran número de establecimientos, por razones como la facilidad y rapidez en el uso”.

En este diagnóstico (realizado en 2016), no se plantea que a muchos consumidores utilizar dinero plástico les parezca muy costoso. En una encuesta practicada por FENALCO en noviembre de este año y cuyos resultados se presentan más adelante, se confirma esta “hipótesis”. Y a la afirmación según la cual los comerciantes prefieren la aceptación del efectivo por facilidad y rapidez, al parecer le falta un complemento y es el relacionado con el alto costo relativo que le representa al establecimiento aceptar un medio de pago electrónico, asunto que ha quedado demostrado en una investigación del Departamento Económico del Banco de la República sobre el cual ahondaremos en este documento.

Vale la pena señalar que el libro Proyecto F al que hemos aludido en este acápite se puede consultar en el siguiente link. <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2017/12/Proyecto-F.pdf>

En esta obra, también se incluye una investigación de la firma consultora Cifras y Conceptos. Se titula BARRERAS AL USO DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO EN COLOMBIA: ESTUDIO DE POBLACIÓN GENERAL Y MICROESTABLECIMIENTOS.

### **Las principales conclusiones son:**

- La población general percibe las bondades de la bancarización y los medios de pago electrónicos, pero se ve inhibida a usarlos debido a sus costos. La gente percibe como más onerosos los costos financieros que los tributarios.

- A pesar de que tener dinero en el bolsillo es una tentación para gastar, la gente siente que el efectivo es la mejor manera para controlar los gastos. La tarjeta de crédito, en cambio, es vista como un arma de doble filo en este sentido.
  
- Las personas reconocen que el efectivo representa un riesgo de fraude o robo; sin embargo, los costos económicos de los medios de pago diferentes al efectivo parecen incidir más en la decisión de qué medio de pago usar.
  
- Consecuentemente, lo que llevaría a las personas a usar menos efectivo tiene que ver con incentivos económicos y que las entidades financieras respondan ante fraudes o robos relacionados con medios de pago electrónicos.

## 5. MANEJO DE EFECTIVO EN COLOMBIA. HALLAZGOS Y TENDENCIAS

En Colombia, el manejo de billetes muestra una tendencia creciente a lo largo del presente año. En promedio mes a mes aumenta un 0,8% siendo enero el mes en el que circula la menor cantidad de dinero en billetes en el mercado y diciembre en el que más circula. Por ejemplo, en enero del 2019 circularon en el mercado 75.909 miles de millones de pesos en billetes y en diciembre del mismo año circularon 89.129 miles de millones de pesos.

En cuanto a la cantidad de dinero circulante en monedas, este presenta un comportamiento similar al del dinero en billetes. Enero es el mes menos activo y diciembre el que registra una mayor circulación de dinero en forma de monedas. Por otro lado, el año 2020 presenta un comportamiento atípico en la cantidad de dinero circulante. A partir de abril se presentan crecimientos superiores al 20% respecto a los mismos meses del 2019.

El Reporte de Sistema de Pagos que presenta el Banco de la República, <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones/reporte-sistemas-pago-2020> revela que en el periodo 2010-2019 el valor total de los billetes en circulación creció un promedio de 6.5% en términos reales. Por su parte, la relación efectivo en circulación en poder del sector real a PIB muestra un promedio del 6,1% entre 2010 y 2019, presentando una tendencia creciente durante los últimos años. En 2019 dicha participación fue del 7,0%. Una proyección para este año sugiere que la relación efectivo/PIB bordea el 10%, y sería la cifra más alta de nuestra historia reciente.

### Cuadro 1. Uso de billetes y monedas \* en Colombia 2010 - 2020.

(Variación%)

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2010	5,9%	4,7%	8,7%	6,3%	9,0%	10,0%	11,1%	12,9%	13,6%	13,5%	13,2%	13,6%
2011	16,2%	15,9%	13,0%	15,0%	12,1%	12,8%	12,7%	12,9%	14,1%	15,9%	14,8%	12,2%
2012	11,3%	11,7%	10,8%	10,0%	11,0%	11,0%	10,3%	9,2%	7,8%	6,5%	6,1%	6,5%
2013	6,5%	6,6%	10,8%	8,1%	10,6%	9,3%	10,4%	11,5%	13,1%	12,6%	12,6%	11,9%
2014	15,9%	16,8%	13,4%	18,1%	15,6%	14,6%	14,0%	14,2%	13,9%	15,7%	16,1%	14,9%
2015	15,5%	14,3%	14,3%	13,7%	14,5%	15,8%	17,1%	17,8%	19,5%	19,8%	19,1%	18,3%
2016	16,6%	17,2%	17,0%	16,1%	15,1%	12,6%	11,8%	11,0%	8,5%	6,6%	6,5%	3,7%
2017	3,5%	2,8%	1,5%	1,8%	1,9%	3,0%	3,2%	4,3%	5,1%	5,9%	5,7%	7,0%
2018	7,7%	10,0%	11,6%	10,1%	10,6%	10,7%	9,6%	8,6%	9,0%	8,5%	8,0%	8,9%
2019	10,2%	9,9%	8,7%	11,1%	11,1%	11,2%	11,6%	13,5%	13,7%	13,9%	14,1%	13,6%
2020	13,0%	12,9%	17,4%	21,3%	26,0%	27,5%	28,3%	27,1%	26,5%			

Fuente: Datos Banrep, elaboración FENALCO

\* Monedas metálicas

El Reporte de Sistema de Pagos ya referido, presenta los resultados de la cuarta encuesta sobre percepción del uso de los instrumentos de pago de bajo valor.

Entre los principales hallazgos de este ejercicio se destaca que el efectivo continúa siendo el instrumento más utilizado por la población en sus pagos habituales mensuales (el 88,1% en número de pagos y 87,4% en su valor).

Según la encuesta practicada por el Banco a una muestra representativa de personas adultas, el 39,9% de la población tiene cuentas de ahorro, 26,5% tiene tarjeta débito, 15,7% tiene tarjeta de crédito, 9,7% cuenta corriente, y 1,8% tiene chequera. De igual forma, cerca del 10% de las personas tienen algún tipo de crédito. En general, la población que respondió tener al menos un producto financiero (cuentas de ahorro y corriente, tarjetas débito y crédito, chequera o cualquier tipo de crédito) corresponde al 47,7% (es decir, que el 52,3% de la población no tiene ningún producto financiero).

Queremos llamar la atención sobre las cifras anteriores, porque difieren en un grado importante, de algunos indicadores de bancarización de los colombianos que calculan Asobancaria y la institución Banco de Oportunidades. Esta última entidad calculó que en 2017 10.3 millones de personas adultas tenían tarjeta de crédito, lo que representa el 29% de la población ídem calculada para ese año.

<https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/Libro-de-Tipificacion2017WebVFPaginas.pdf>

La encuesta del Banrep habla de un 15.7% en 2019. Para la Banca de Oportunidades el 69% de la población adulta tenía cuenta de ahorros. La encuesta del Banrep establece que es el 40%. Pero la "disonancia" mayor está en el grado de bancarización, entendida como la

relación entre el número de personas mayores de edad con al menos un producto financiero en establecimientos de crédito sobre el total de la población adulta. Mientras el Banco de la República lo calcula en 48% en 2019, la Banca de Oportunidades la ubica (2017) en 79%. Entendemos que son metodologías distintas pero las diferencias en los resultados son notorias.

Aquí cabe la pregunta de si las cifras de bancarización e inclusión financiera en el país, ¿no estarán ligeramente "infladas"? ¿Cosa de metodologías? Queda latente la duda de por qué, si la inclusión financiera bordea el 80%, la utilización del dinero en efectivo como medio de pago favorito sea tan elevada. Al respecto, conviene citar la conclusión contenida en el Reporte de Pagos 2019 del Banco Emisor: "La población que dispone de algún producto financiero corresponde al 47,7%; la razón principal a la que le atribuyen el uso del efectivo es no tener productos financieros".

Lo que en la práctica ha sucedido en este año es que aunque los pagos digitales han aumentado para muchas personas y micronegocios la brecha digital les deja el efectivo como única alternativa y por ello se ha incrementado el uso de efectivo desde que comenzó la crisis.

El uso de dinero en efectivo también se ha incrementado durante la pandemia por el Covid-19 en México, un país que guarda muchas similitudes con el nuestro en cuanto a grado de pobreza, informalidad e inequidad. El Banco Central de ese país considera que dicho crecimiento se explica por factores asociados a las medidas sanitarias implementadas en el país, que han aumentado la demanda de efectivo por parte del público como medio de pago.

En algunos medios especializados durante la pandemia se ha hecho eco a versiones según las cuales en este año se está registrando una fuerte caída en el uso del efectivo como medio de pago. Ver, por ejemplo, este link. <https://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/bancarizacion-en-la-pandemia-lleva-a-fuerte-caida-del-uso-del-dinero-en-efectivo-532616>

Según esta reseña publicada el 23 de agosto, que cita como fuente a Minsait Payments “por el efecto de las medidas y el temor de la población al contagio con billetes o monedas, el uso del efectivo como principal medio va a caer fuertemente a un rango del 70 al 80 % este año”.

En contraste, una nota de la revista Dinero describe exactamente la situación contraria. La versión publicada el 7 de julio, es decir un mes y medio antes de la anterior, dice textualmente: “El total de billetes en circulación durante junio de 2020 fue de 3.428 millones de piezas, lo que representó un incremento del 16,3% en comparación con junio del 2019...Según información del Banco de la República, el coronavirus no ha impedido que la circulación de efectivo en Colombia siga aumentando”.

“El valor total de los billetes en circulación durante junio se ubicó en \$95,5 billones, cuando un año atrás era de \$75,3 billones, lo que significó un incremento del 26,8%. El valor de los billetes en circulación durante junio también fue superior al registrado en mayo”.

Queda una ligera sensación de la existencia de una campaña, tal vez no planeada ni deliberada, de crearle una muy mala imagen al dinero en efectivo, pero la evidencia científica no le otorga plenamente la razón a las voces alarmistas que condenan el uso del dinero por ser una poderosa fuente de propagación del coronavirus.

Un escrito publicado en el periódico especializado La República en mayo de 2018 <https://www.larepublica.co/finanzas/colombianos-pagan-14-de-los-gastos-del-hogar-con-tarjetas-y-medios-electronicos-2725079> recoge las conclusiones de un estudio de la firma financiera MasterCard, que pone de presente la baja penetración de los medios electrónicos como medio de pago de las compras que realizan los colombianos. Manifiesta que un crecimiento de la clase media es definitivo para que haya un más arraigo de la costumbre de utilizar tarjetas débito y crédito.

“Sarah Quinlan, vicepresidente global de Market Insights de Mastercard, dijo que el crecimiento de la clase media en Colombia es importante para hacer crecer estas cifras, pues “los estudios demuestran que las clases más ricas no gastan tanto como la clase media que tiene un poder de compra absoluto mientras estén accediendo a trabajos”. La experta señala que ahora que está creciendo este segmento en Colombia, “significa mayores oportunidades para mejorar el acceso a productos que disminuyan el uso de efectivo”, señala la noticia.

Desafortunadamente, en el país se han acentuado los problemas de desigualdad y de pobreza en el presente año por razones ampliamente conocidas. Pero lo verdaderamente inquietante es que el año pasado, un año de un crecimiento económico relativamente aceptable (3.4%) para el contexto latinoamericano, los indicadores de pobreza y desigualdad empeoraron, lo cual, de acuerdo con la tesis de MasterCard, habría desalentado la penetración de los medios electrónicos.

En el siguiente link un profesor universitario analiza el deterioro de los últimos indicadores de pobreza, indigencia, desempleo y desigualdad publicados recientemente por el DANE. <https://razonpublica.com/deberia-la-economia-despues-la-pandemia/>

La imagen 1 es ilustrativa acerca del aumento de la franja de hogares en condiciones de vulnerabilidad y de pobreza.

### Imagen 1. Hogares en condiciones de vulnerabilidad y pobreza



A continuación examinaremos versiones autorizadas de personas e instituciones europeas, de la OMS y de académicos y facultativos que ponen el problema en su real dimensión. Seguidamente aportamos la evidencia colombiana actualizada sobre el comportamiento de los medios de pago en el presente año, que posiblemente no sean del agrado de los detractores de los billetes. Inclusive el crecimiento del dinero en circulación se ha acelerado mucho más de lo que reportaba la nota de la revista Dinero con base en información oficial hasta el mes de junio.

## 6. LOS BILLETES Y EL COVID 19: REACCIONES DE POLÍTICA Y EVIDENCIA CIENTÍFICA

La Organización Mundial de la Salud en su página destinada a desmentir rumores en torno al coronavirus ha manifestado: "Un objeto puede resultar contaminado si una persona infectada tose o estornuda encima del mismo o lo toca. Mediante una correcta higiene de las manos el riesgo de infectarse con el nuevo coronavirus por contacto con objetos, como monedas, billetes o incluso tarjetas de crédito es muy bajo." La OMS desmintió que alguno de sus voceros haya dicho que las personas deben tener cuidado con el efectivo para contener la propagación del coronavirus y que es preferible que usen métodos de pago sin contacto.

Al mismo tiempo, el Banco Central Europeo (BCE), en línea con la OMS, ha manifestado en varias ocasiones que no hay evidencia de que el COVID-19 se haya propagado a través de los billetes de euro y asegura que la probabilidad de contagio sí que es relevante a través de otras superficies como las barandillas o una cesta de la compra. El Eurosistema realiza investigaciones periódicas sobre el posible impacto que la fabricación y la circulación de los billetes de euro puede tener en la salud pública, incluso en relación con los virus. En diversas notas de prensa de este año se informa que el BCE está preocupado porque esta alarma genere una sobrecarga de usuarios que lleve a algún tipo de disfunción operativa de los bancos o provoque brechas de ciberseguridad.

La prestigiosa agencia alemana de noticias DW, ha publicado en sus portales que el Banco Central Europeo realiza estudios con varios laboratorios europeos que concluyen que los coronavirus pueden sobrevivir en una superficie de acero inoxidable de diez a cien veces más tiempo que en los billetes. Por tanto, la manipulación de billetes no plantea mayor riesgo de infección respecto a otras superficies. Otros análisis indican que es mucho más difícil que un virus se transfiera desde superficies porosas, como los billetes de fibras de algodón, que desde superficies lisas como el plástico.

El análisis noticioso hace un recorrido por varios países del continente para pulsar el ambiente alrededor del uso de billetes. Dice la agencia que el Banco de España ha animado a los ciudadanos a usar el dinero en efectivo con total normalidad. Incluso, ha descartado que las monedas y los billetes hayan propagado el coronavirus por el continente europeo.

El Bundesbank alemán asegura que el dinero no representa riesgo de contagio y avala los billetes y monedas como método de pago seguro frente al contagio del coronavirus. El miembro de la Junta Ejecutiva del Bundesbank, Johannes Beermann, indica que el riesgo de contraer un coronavirus por medio del dinero en efectivo *es extremadamente mínimo*. "La probabilidad de contagiarse por manejar dinero en efectivo es menor que la de muchos otros objetos utilizados en la vida cotidiana. Los billetes y las monedas no suponen un riesgo

especial de infección para el público". Además, los billetes de baja denominación, que cambian de mano con especial frecuencia como moneda de cambio, tienen una capa protectora contra la suciedad.

El Bundesbank cita a René Gottschalk, infectólogo y Chief Medical Officer and Commissioner of the Health Protection Authority City of Frankfurt am Main: "En principio, es totalmente irrelevante cuánto tiempo puedan sobrevivir los patógenos en las superficies. Lo decisivo es si se trata de un canal de infección". Además, las propiedades físicas de los billetes hacen que no se presten especialmente a la transmisión de patógenos. El Banco de Inglaterra reconoció que los billetes pueden transportar bacterias o virus como cualquier otra superficie con la que entran en contacto grandes cantidades de personas. Destacan que el riesgo de manipular un billete no es mayor que el de tocar cualquier otra superficie, como pasamanos, pestillos o tarjetas de crédito.

El Banco de Canadá advierte que rechazar el dinero en efectivo podría suponer una carga para las personas que dependen del dinero en efectivo como medio de pago. El Banco aboga firmemente por que los minoristas sigan aceptando efectivo para garantizar que los ciudadanos puedan tener acceso a los bienes y servicios que necesitan. El Banco Central de Luxemburgo dice que hasta ahora no hay pruebas de que el coronavirus se haya propagado a través de los billetes de euro.

El Instituto Robert Koch de Alemania ha confirmado que "la transmisión de virus a través de los billetes no tiene especial importancia". El **Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)** señala que el coronavirus no se transmite a través de los billetes, explica que los billetes se contaminan con bacterias que no tienen efectos adversos en la población y no con virus.

Un informe del Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada, un centro español de pensamiento e investigación de la interacción entre gobernanza y economía aplicada para avanzar en bienestar social, progreso económico y sostenibilidad ambiental, destaca que en estos tiempos de pandemia con confinamiento social incluido "se ha disparado el uso de los medios de pago electrónicos, en detrimento del empleo del dinero en efectivo, más por leyenda urbana que por evidencia científica que ha demostrado que el dinero es escasamente portador de virus, lo que no ocurre con las superficies de plástico". Los analistas del Instituto afirman que muy probablemente será "imprescindible reducir el límite mínimo de interacción automática de estas tarjetas".

El Instituto Coordinadas advierte de que las restricciones al uso de dinero en efectivo que se están difundiendo desde diversas autoridades territoriales y que ponen como motivo reducir las posibilidades de contagio por la actual pandemia del Covid19 están "acentuando la exclusión de sectores sociales muy vulnerables, que solo tienen ese medio de pago para

garantizar su subsistencia". Para que se produzca la contaminación, COVID-19 debe pasar por el sistema respiratorio, por lo que la manipulación de billetes y monedas no es una parte probable de la ecuación de riesgo.

La Asociación de Empresas de Gestión del Efectivo (ESTA, por sus siglas en inglés) asegura que no hay evidencia de que el efectivo ayude a propagar COVID-19. La estigmatización de su uso erosiona la libertad personal y de elección, perjudica a los grupos marginados, y sólo beneficia a los proveedores privados de pago. Argumentan que los billetes y monedas se pueden utilizar con total seguridad. Los consumidores que utilizan tarjetas deben tomar las mismas precauciones que los que manejan billetes y monedas, lavándose las manos y minimizando el contacto con cualquier superficie. El dinero en efectivo también protege la privacidad y el anonimato de sus usuarios, así como su libertad personal.

## 6.1. Otras voces autorizadas

Los catedráticos españoles en Medicina Preventiva y Salud Pública José Javier Castrodeza Sanz y Ángel Gil de Miguel han descartado, en el 'Estudio sobre la propagación del SARS CoV-2 en el dinero en efectivo y las tarjetas de crédito', que el dinero en efectivo aumente el riesgo de Covid-19. Según reseña de la prestigiosa publicación especializada, REDACCIÓN MÉDICA, el estudio desmiente la idea de que el pago en efectivo facilite la expansión de la Covid-19 frente a otros medios como las tarjetas de crédito. Es más, los investigadores han demostrado una mayor contaminación bacteriana sobre el plástico de las tarjetas de crédito que sobre las fibras de algodón de los billetes o las aleaciones de cobre de las monedas, quienes se han mostrado como una barrera resistente a la viabilidad del coronavirus.

El estudio, divulgado en julio del presente año, para el que también han colaborado médicos de diferentes instituciones españolas como la médica del Complejo Asistencial Universitario de León, María del Camino Prada García, y el investigador en el Área de Medicina Preventiva y Salud Pública de la Universidad Rey Juan Carlos, Rubén Jiménez Martín, enfatizan en que, a pesar del seguimiento por parte de las instituciones sanitarias, no hay casos reportados de transmisión de Covid-19 a través de billetes o monedas.

*En este sentido, la investigación ha evidenciado que la transferencia de un virus del tipo del nuevo coronavirus es mayor desde superficies no porosas (como el plástico o el vidrio) frente a superficies con un alto nivel de porosidad, como es el caso de los billetes.*

"Es fundamental mantener siempre una correcta higiene de manos tras manipular cualquier medio de pago, ya sea el dinero en efectivo o la tarjeta, igual que en el resto de actividades

de nuestro día a día como la mejor barrera para prevenir la expansión del virus", aconsejan los expertos.

La publicación española especializada en medicina y salud, ACTA SANITARIA, reseñó así esta trascendental noticia:

La investigación “Estudio sobre la propagación del SARS CoV-2 en el dinero en efectivo y las tarjetas de crédito”, desarrollada por los catedráticos en Medicina Preventiva y Salud Pública José Javier Castrodeza Sanz y Ángel Gil de Miguel, avala que el uso del efectivo como medio de pago no está ligado a un mayor riesgo de contagio. Esta es una de las diferentes conclusiones que arroja un estudio que desmiente la idea de que el pago en efectivo facilite la expansión de la Covid-19 frente a otros medios como las tarjetas de crédito. De hecho, se demuestra una mayor contaminación bacteriana sobre el plástico de las tarjetas de crédito que sobre las fibras de algodón de los billetes o las aleaciones de cobre de las monedas, que se han mostrado como una barrera resistente a la viabilidad del SARS-CoV-2. Esta conclusión, por lo tanto, cuestiona las disposiciones normativas y las recomendaciones emitidas durante estos últimos meses por diferentes instituciones y organismos públicos de cara a evitar el uso del dinero en efectivo en el momento de realizar un pago.

Sobra subrayar que estos hallazgos han sido divulgados por revistas médicas, lo que les otorga un gran valor por cuanto no están "contaminadas" de ruidos externos que pudieran generar intereses particulares.

Queremos igualmente reseñar las observaciones de **Sofía Yasky**, ingeniera en alimentos y máster en Innovación Alimentaria y Diseño de Producto, quien en el ámbito académico se desempeña como docente e investigadora de las materias de microbiología general y laboratorio de microbiología de los alimentos en la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).

La científica es experta en los microorganismos presentes en las distintas superficies y se refirió al ser consultada al respecto, según reseña de la agencia noticiosa Infobae (adjuntamos link del video). <https://www.infobae.com/salud/ciencia/2020/10/25/covid-19-y-superficies-las-respuestas-a-las-dudas-mas-frecuentes/>

**“—Utilizando tantas horas seguidas un tapabocas, ¿se pueden acumular en él bacterias, virus y/o microorganismos nocivos para la salud?**

—Es posible que puedan crecer otro tipo de microorganismos dado a que al tener colocado el tapabocas tenemos una situación de mayor humedad y una temperatura cercana a la corporal. Por eso es importante utilizarlo en la medida que nosotros lo necesitemos: cuando

estemos expuestos fuera de casa, en una reunión y sea necesario utilizarlo por ejemplo en el trabajo, etc. Pero luego sí es recomendable sacarlo, cambiarlo, higienizar también. Se han hecho estudios no puntualmente sobre mascarillas pero sí sobre telas, algodón, y en superficies porosas particularmente, este virus dura menos que en las que son lisas.

### —¿Qué sucede en particular con los billetes?

—Es posible que nosotros encontremos si analizamos un billete distintos tipos de microorganismos, pero esto no quiere decir que todos ellos produzcan enfermedades. Hay que hacer análisis específicos. Una de las cosas que podemos recomendar también es utilizar medios más modernos de pago -como el contactless o las tarjetas- para disminuir el contacto con los billetes. Sin embargo, si nosotros mantenemos un buen lavado de manos reduce el riesgo al margen de utilizarlos o no de tener posibilidades de tener alguna infección con algún microorganismo o algún virus.

### —¿Cuáles son las principales vías de contagio comprobadas científicamente?

—Podemos estar seguros que las vías de contagio principales son a través de una persona que tose, que estornuda, que habla. La interacción o la infección a través del contacto de una superficie es algo que es mucho menos probable.

*“Los billetes no son un vector para el coronavirus a menos que alguien los use billetes para estornudar en ellos”.*

### —¿Y cómo podemos manejarnos con las superficies?

—Como medida extra es una buena práctica limpiar las superficies que utilizamos con periodicidad, nuestro celular o cosas que utilizamos con mucha frecuencia, siempre viene bien que las limpiemos. Pero no quiere decir, a pesar de estos nuevos datos publicados, que tengamos un riesgo mayor a través de superficies que puedan tener una infección, contraer el virus. La probabilidad o la posibilidad de tener un contagio a través de un contacto con una superficie es mucho menor que la que podemos tener en el caso de una persona que estornuda, nos habla o nos tose”.

## 6.2. La nueva normalidad sería que cayera el uso de efectivo

De otro lado, un análisis realizado por la Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad de España, y que recogieron varios medios especializados, aporta un punto de vista alternativo y sugestivo.

[https://blogs.elconfidencial.com/economia/tribuna/2020-06-08/covid-coronavirus-dinero-efectivo\\_2626080/](https://blogs.elconfidencial.com/economia/tribuna/2020-06-08/covid-coronavirus-dinero-efectivo_2626080/),

El efectivo siempre es un medio complementario, que tiene sus ventajas y sus desventajas. Agregan que lo anormal en esta dura coyuntura, es que el uso de los medios de pago electrónicos esté tardando tanto en ir incrementando su cuota de mercado, a pesar de los avances tecnológicos y de su puesta masiva a disposición de los posibles usuarios. La misma consideración aplica para el contexto colombiano.

La Asociación de la referencia subraya que desde la banca española se pretende “satanizar” el uso del efectivo a pesar de que la evidencia científica le ha bajado el tono de alarma a quienes dicen que los billetes son transmisores del virus en una escala superlativa. “Lo que no tiene explicación alguna es lo que está pasando al respecto de los medios de pago durante los días transcurridos desde el inicio del estado de alarma. Parece como si alguien quisiera aprovechar la pandemia para convertir la tarjeta en heroína del covid-19 y que para ello necesitará identificar a un villano y criminalizarlo, y qué mejor que el pago en efectivo”, subraya el pronunciamiento gremial.

## 7. TOCONEF

Al revisar las notas de prensa y los escritos en sitios especializados publicados en el presente año, relacionados con el avance de los medios de pago electrónicos y de la virtualidad empujada por la pandemia, se advierte una especie de desbalance en contra del uso de efectivo. De 66 escritos relacionados en las búsquedas en la nube, más de 50 enfatizan en que el marchitamiento del efectivo es prácticamente una realidad mundial y saludan el advenimiento de una nueva era donde el público estará bancarizado.

Esta situación algo asimétrica bien podría bautizarse con el nombre de TOCONEF, que significa “Todos contra el Efectivo”.

Un par de ejemplos:

Un estudio de la firma Bain & Company divulgado en mayo de este año (con la cuarentena en la cresta de la ola), dice que 6 de cada 10 colombianos migrarán a los pagos electrónicos (tarjetas de crédito y pagos digitales), dejando atrás el uso de dinero en efectivo. <https://www.findevgateway.org/es/noticias/seis-de-cada-10-colombianos-se-pasan-del-efectivo-al-pago-electronico>

Debido a la contingencia, y al aumento de servicios digitales, hay una tendencia a manejar las finanzas a través de estos canales como una medida de prevención para evitar el contagio. Sin embargo, dice el reporte, el efectivo sigue teniendo gran incidencia en el país. Agrega que aunque todavía no se puede determinar el impacto total del COVID-19 en la penetración del comercio electrónico en América Latina, los primeros indicios reflejan un desplazamiento en el gasto de consumo hacia el comercio electrónico.

Según un estudio de Visa, aunque la gente está haciendo compras por Internet de muchos productos esenciales, la mayoría de los consumidores de América Latina y el Caribe sienten que tienen que ir a las tiendas físicas para determinados tipos de compras, donde la tecnología sin contacto se está convirtiendo en la opción preferida de pago. <https://www.visa.com.co/acerca-de-visa/sala-de-noticias/notas-de-prensa/aceleracion-digital.html>

El mencionado estudio sostiene que en los principales países latinoamericanos incluyendo Colombia, los pagos digitales emergieron como el método preferido de compras. “En los últimos tres meses (febrero-abril) las tarjetas de débito fueron elegidas como el método preferido el 72% de las veces, seguidas de las tarjetas de crédito (63%) y solamente después el efectivo (44%)”.

Agrega el comunicado que los consumidores encuentran que las compras en línea no solo son más seguras sino que además el 26% de los encuestados dijo que era una forma más conveniente de comprar bienes y servicios. Los aspectos cualitativos del estudio ayudaron a entender los ánimos de los consumidores indicando, por ejemplo, que los consumidores perciben que las transacciones con tarjeta son más higiénicas y temen que el efectivo podría transmitir el virus de COVID-19. Incluso cuando usan tarjetas, los consumidores se sienten ansiosos al tocar los terminales o entregar sus tarjetas de plástico a los cajeros, lo que da lugar a su preferencia por los pagos sin contacto.

El impulso detrás del comercio electrónico y los pagos sin contacto en América Latina y el Caribe refleja las tendencias que Visa ha identificado a nivel mundial. De acuerdo con el Informe Global de Comercio Unbound de Visa, más del 50% de los factores que impulsan la elección de pago giran en torno a la experiencia del individuo, desde control y conveniencia a simplicidad y personalización.

Al respecto, queremos manifestar que la evidencia más reciente para el caso colombiano arroja otras luces entre ellas la marcada influencia de los costos en que se incurre al utilizar medios electrónicos y las condiciones de pobreza e informalidad vigentes en la mayoría de los habitantes de la región, realidad que se ha agigantado con la pandemia.

“A ritmo lento en un comienzo, y de manera rigurosa y enérgica en la actualidad, los nuevos métodos de pago, en todas sus referencias, han impulsado a los consumidores a nivel mundial cambiar las preferencias de pago, dadas sus condiciones de pago expedito. Por tal razón, lo que parece inextinguible, como el uso de la moneda y billetes, ya no es tan así”, exclama jubilosa la nota de Visa.

Otros entusiastas miembros del club TOCONEF son las consultora norteamericana eMarketer que afirma que más de 1,000 millones de personas a nivel global (1 de cada 7) abandonará este año el uso del efectivo y la francesa Capgemini que asegura que actualmente dos tercios de los consumidores mundiales prefieren usar dispositivos móviles para evitar la interacción con personas y pantallas táctiles.

Los informes que llegan de Europa enfatizan en que dentro de los países que destacan en la muerte lenta del uso del efectivo, están Dinamarca y Suecia donde el impacto de las transacciones electrónicas ha sido formidable. Suecia, es un gran ejemplo de estos nuevos cambios, y de hecho, mucho antes de la pandemia. Ya que existen ciudades enteras que no tienen oficinas de banco que acepten efectivos, ni aceptan depósito con él, además, las iglesias cuentan con lectores de tarjetas para realizar donaciones, habiendo iglesias que han declarado que sólo un 15% de sus donaciones en un año fueron en efectivo, y el resto a través de teléfonos móviles[link].

Sostiene la nota periodística reseñada que los suecos apuestan a que en el futuro todas las transacciones sean digitales, ya sea a través de criptomonedas, como el Bitcoin, o tarjetas de créditos y aplicaciones a través del teléfono.

Al respecto conviene enfatizar que el Banco de la República mira con mucha desconfianza el tema de los bitcoin. En un comunicado de febrero de 2016 expresa lo siguiente:

“En general las “monedas virtuales” no cuentan con el respaldo o la participación del Estado ni forman parte de un sistema centralizado, controlado o vigilado. Al no tener los atributos ni estar reconocidas o aceptadas como una moneda carecen de valor intrínseco y, en consecuencia, su valor se deriva fundamentalmente de su uso en el mercado. Estas circunstancias generan serios riesgos, relacionados, entre otros, con la estabilidad financiera, protección al consumidor, evasión tributaria y aplicación de la regulación cambiaria, que aún están siendo evaluados y estudiados a nivel global y cuyas respuestas normativas se encuentran todavía en una fase muy preliminar”.

Y en un documento de 2018 el Banco emisor colombiano “se despacha” contra las criptomonedas afirmando: “...dado que operan en un ambiente transaccional de difícil trazabilidad, presentan retos importantes desde el punto de vista fiscal, de lavado de activos y financiación del terrorismo”. <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones/documento-tecnico-criptoactivos>

En Mayo de 2018, La Vanguardia el Banco de España advierte del fraude que podrían acarrear las criptomonedas: “el anonimato que caracteriza a las transacciones realizadas con cripto activos hace que su uso sea especialmente atractivo para la realización de actividades ilícitas e ilegales”.

Estos comentarios los traemos a colación simplemente para subrayar que no todos los caminos para marchitar o mejor, para acabar el dinero en efectivo están despejados. Los defensores del uso del efectivo parecen tener algunas garras y colmillos--y sobre todo, evidencia empírica-- para enfrentarse a los TOCONEF.

Un elemento a considerar por quienes abogan con denuedo por la eliminación del uso del efectivo, es el que podría denominarse *el efecto exclusión del dinero en efectivo*. No es un secreto que si se restringe el uso del efectivo es seguro que muchas personas y actividades no estén preparadas para utilizar únicamente medios de pago electrónico.

“Resulta de gran importancia, el introducir cambios en forma gradual y en línea con la situación económica y tecnológica que posea cada país, haciéndose necesario, primero, un quiebre de paradigma en la población, originando un trabajo en conjunto entre gobiernos e instituciones financieras formales de modo de promover la inclusión financiera en todas las

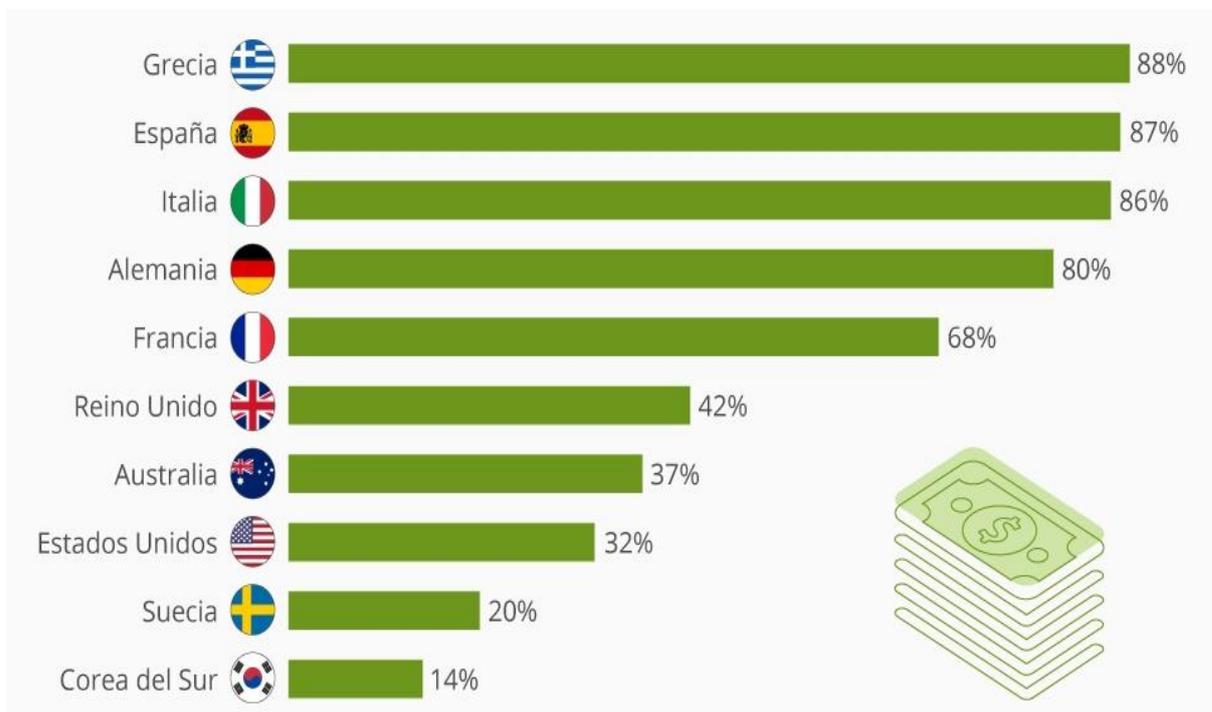
regiones, impulsando el desarrollo tecnológico y la conectividad, entre otra variables”, puntualiza una nota del portal colombianoalponiente.com.

<https://alponiente.com/futuro-monetario-un-mundo-sin-dinero-en-efectivo/>

El siguiente gráfico no le concede la razón a comentarios como los recogidos en este acápite de diversas fuentes que “no quieren al efectivo”. Las cifras son elocuentes. Hay uso de los billetes para rato.

#### Gráfico 4. Los países que prefieren el efectivo

Pagos en efectivo sobre el total de pagos en países seleccionados\*.



\* Datos orientativos referentes a 2017 o años anteriores. La metodología de recogida de datos en cada país no es siempre la misma

Fuente: World Cash Report 2018

Los gobiernos todos deben propender por el acceso a los millones que aún viven excluidos del sector financiero y no tienen la educación, los recursos o la confianza en las instituciones para acceder a estas nuevas tecnologías.

También forma parte del TOCONEF la “mala prensa” que se le hace al dinero en efectivo como el “lubricante” elemento favorito de los corruptos, los terroristas, los pícaros, narcotraficantes y otra serie de organismos y personas de esa calaña para llevar a cabo sus actividades delictivas. Al respecto, debe afirmarse enfáticamente que las actividades

ilegales, o el crimen organizado, hacen parte de una estructura que utiliza mecanismos sofisticados para sus propósitos delictivos. Afirmar que el efectivo facilita la ilegalidad, es desconocer la forma en la que operan estos grupos, los cuales utilizan todos los métodos de pago para realizar sus transacciones ilegales o lavar su dinero.

Usualmente, estos grupos se deshacen del dinero en efectivo de forma inmediata, y, a través de varios métodos, como; testaferrato, movilización de dinero de cuenta a cuenta, creación de cuentas en paraísos fiscales, entre otros, hacen pasar este dinero como legal.

Los delitos y defraudaciones de impacto no se facilitan porque se generan en efectivo, sino porque las organizaciones hacen que se pierda la trazabilidad de este dinero a través de métodos sofisticados y complejos.

En los medios se publicó recientemente que la Contraloría General de la República investiga irregularidades en el uso de fondos públicos por cerca de 600 mil millones de pesos en contratos para atender la pandemia. Sería iluso pensar que semejantes cifras de defraudación al fisco se manejan con dinero contante y sonante. Ni siquiera alcanzaría a representar el 0.5%, es decir el equivalente a \$3.000 millones. No hay logística que resista. Ni siquiera en las películas.

### **ESCASEZ DE SENCILLO**

*En Chile el Congreso de la República, con la complacencia del Banco Central, avanza en la discusión y aprobación de un proyecto de ley que busca que todas las entidades bancarias dispensen, a través de sus cajeros automáticos y cajas de atención presencial, billetes de baja denominación. La iniciativa busca obligar a las instituciones bancarias a ser responsables de mantener en sus cajeros automáticos por lo menos un 30% de billetes de bajo valor. Serían equivalentes en nuestro país a los de 10 mil y 5 mil pesos. En Chile, el propio Banco Central sostiene que en los últimos años se ha venido observando una permanente y considerable disminución en la cantidad de billetes de baja denominación.*

*Esta realidad genera complicaciones tanto para comerciantes y consumidores en todos los rubros y segmentos. La falta de "sencillo" perjudica enormemente a estos comercios y también a los clientes que acceden a ellos, ya que en general la economía familiar es en base al intercambio, y el no disponer de esto los obliga a mantener billetes de alta denominación, lo cual puede ser tanto innecesario como riesgoso. En la exposición de motivos se dice que el proyecto es "para que las personas en su derecho puedan disponer de sencillo, y no sean obligados a acceder sólo a billetes de alta denominación."*

*Las instituciones bancarias juegan un rol social importante, y deben adecuar sus conductas de conformidad con aquello. Los cajeros automáticos actualmente carecen de disponibilidad de billetes de baja denominación, lo que resulta problemático para las personas, ya que este tipo de billetes posibilita el intercambio económico fácil entre los consumidores y el pequeño comercio. Los billetes de alta denominación limitan el acceso al pago en un comercio, generalmente por falta de vuelto del comercio, lo que entorpece el intercambio económico". El tema interesa a los colombianos inclusive más que a los chilenos, al menos por dos razones: la primera es que la inflación en Colombia hoy por hoy está por debajo del 2% y en los últimos años se ha ubicado por debajo del 4%. Eso conlleva a que los reajustes de precios de los productos de la canasta familiar sean muy bajos. Inclusive, en el presente año se registra una fuerte deflación de los precios del grupo de vestuario y calzado. Por ejemplo, un frasco de aceite vegetal corriente de un litro cuesta unos \$5.500. Si los productores lo reajustan conforme a la inflación básica, el nuevo precio sería de \$5.511. Y la otra poderosa razón por la cual es imprescindible que el público disponga de billetes de baja denominación y de muchas monedas es porque a diferencia de Chile, en Colombia la bancarización es realmente baja. Así, mientras que en Chile la fuerza laboral dispone de un promedio superior a tres tarjetas de crédito por persona, aquí difícilmente se llega a un promedio de una por cabeza.*

***¿Tarifas excesivas por uso y aceptación de dinero plástico? (Noticia de la BBC de octubre 20 de 2020)***

*El British Retail Consortium dice que las tarifas cobradas por las empresas de pago casi se han duplicado en los últimos dos años. Advierten que los minoristas se verán obligados a traspasar los costos adicionales a los consumidores, y las facturas de las tarjetas de crédito aumentarán otras 40 libras esterlinas al año. Sin embargo, Mastercard cuestionó los hallazgos de BRC y dijo que las tiendas pagaban menos de cinco años atrás.*

*El jefe de política financiera de BRC, Andrew Cregan, dijo a la BBC: "Es vital que el gobierno tome medidas para abordar los costos excesivos de las tarjetas", dijo Andrew Cregan de BRC." Si una empresa de telefonía o energía aumentará sus tarifas en tal cantidad, habría un alboroto. "Es un abuso de una posición dominante en el mercado por parte de estas empresas. Son dos de las organizaciones más rentables del mundo y tienen comerciantes por encima de un barril".*

*El organismo de la industria quiere que la Autoridad de Competencia y Mercados (CMA) investigue los esquemas de tarjetas. Un portavoz de Visa respondió: "Visa permite a millones de comerciantes en todo el Reino Unido acceder a los beneficios de los pagos digitales, lo que les da la capacidad de llegar a miles de millones de clientes potenciales tanto en sus comunidades locales como en todo el mundo. Visa ha entregado a los consumidores del Reino Unido algunos de las soluciones de pago más seguras e innovadoras disponibles en cualquier parte del mundo ". Un portavoz de Mastercard dijo: "No creemos que el informe de BRC represente los hechos de la industria de pagos del Reino Unido. "El Reino Unido se beneficia de un sistema de pagos altamente competitivo diseñado para brindar facilidad, simplicidad y seguridad a todos aquellos que realizan o reciben un pago. "Los pagos digitales son la forma más eficaz de recibir y realizar pagos para empresas y, por su naturaleza, son significativamente menos costosos que el efectivo". Mastercard agregó que, en promedio, los miembros de BRC "pagan menos por aceptar una transacción de Mastercard de igual a igual que hace cinco años".*

*Los organismos de comercio minorista y hotelero se han unido para llamar a la acción para abordar las tarifas de las tarjetas, ya que muchos de ellos se han visto obligados a aceptar solo pagos con tarjeta debido a las reglas de distanciamiento social y pandémico. En su última Encuesta de Pagos, la BRC dijo que los esquemas de tarjetas eran claramente la "capa menos competitiva del ecosistema de pagos con tarjeta", con un duopolio controlando el 98% del mercado del Reino Unido." Las estructuras de facturación complejas se han convertido en una herramienta poderosa para engañar a los intentos políticos, regulatorios o legales de frenar los crecientes abusos de las posiciones dominantes del mercado de los esquemas", dijo el organismo de la industria.*

*BRC dijo que los aumentos en las tarifas de los planes, 39% en 2017 y 56% en 2018, medidos como un porcentaje de la facturación, fueron "claras demostraciones de un abuso de dominio del mercado". BRC dijo que el costo promedio de una transacción en efectivo para los minoristas fue de sólo 1,42 peniques. Aceptar pagos con tarjetas de débito les cuesta a los minoristas 5,88 peniques, mientras que las tarjetas de crédito cuestan 18,4 peniques.*

*"Los eventos de los últimos meses han acelerado un movimiento hacia el uso de pagos con tarjeta en la industria hotelera, y muchos ahora no aceptan efectivo por motivos de seguridad", señaló David Sheen, director de asuntos públicos de UK Hospitality. "El sector necesita estar protegido de tarifas excesivas por hacer lo correcto". Jeff Moody, director comercial de la Asociación Británica de Minoristas Independientes, dijo que las tiendas locales están siendo penalizadas porque no pueden negociar mejores tarifas con las empresas de pago. "Los contratos disponibles para las grandes cadenas nacionales a menudo no están disponibles para los minoristas independientes más pequeños", dijo.*

*"Con las transacciones con tarjeta ahora la mayoría de sus transacciones de pago, estos costos los están sintiendo los consumidores". Los costos que acompañan a la aceptación de los pagos con tarjeta representan otro costo adicional para los pequeños minoristas en conflicto", agregó Martin McTague, vicepresidente de política nacional y defensa de la Federación de Pequeñas Empresas (FSB).*

*Nota: Entre los comentarios de los lectores destacamos el siguiente: (Cita textual) "Si todos solo usaran efectivo (no es difícil retirar efectivo) y se negaran a jugar, entonces el problema termina. Ahora solo uso dinero real, ya que estoy harto de que los bancos y las compañías de tarjetas me timen. Requiere un poco de esfuerzo y no siempre es la opción más fácil, pero al menos estoy gastando el dinero que gano y no va a parar a los bolsillos de los gatos gordos".*

## 8. REVELADOR ESTUDIO OFICIAL: ¿PONIENDO EL DEDO EN LA LLAGA?

Justo cuando nos encontrábamos acopiando información primaria y secundaria para la elaboración de este documento, el Banco de la República publicó en su página web en noviembre el estudio titulado "Costos del comercio en el procesamiento de los pagos en Colombia". Fue realizado por Carlos A. Arango-Arango y Yanneth Rocío Betancourt-García, investigadores de la entidad.

El estudio arroja unos hallazgos francamente sorprendentes y en nuestra opinión, debe ser juiciosamente examinado, tanto por las autoridades económicas como por líderes del sector financiero. Lo que esta investigación revela es que a los comercios les resulta demasiado costoso aceptar medios de pago distintos al efectivo, y no sólo eso, sino que también les resulta notoriamente más económico pagar sus gastos de funcionamiento en efectivo. Lo reiteramos: el costo para los comercios de recibir pagos en efectivo es más bajo que recibir pagos con tarjetas (Algo parecido a lo que está aconteciendo en el Reino Unido según nota de la BBC que destacamos en recuadro).

Llama la atención que a los comerciantes colombianos les resulta (mucho) más económico realizar sus pagos para el normal funcionamiento de sus negocios en efectivo en lugar de hacerlo en forma electrónica. En el fondo, los hallazgos de estos funcionarios del Banco lo que en la práctica sugieren es que al interior del sector financiero se registran ciertas ineficiencias las cuales tienen que ser pagadas por los usuarios. Pero más allá de esta incómoda situación, si no se resuelven los problemas que originan la notoria diferencia entre los costos de aceptar efectivo vs. otros mecanismos de pago, la posibilidad de bancarizar a la población será simplemente un juramento a la bandera.

La muy baja aceptación de medios de pago diferentes al efectivo por parte del comercio tiene una explicación lógica contundente y no es por terquedad o ignorancia o "analfabetismo económico".

Destacamos algunos apartes editados de la mencionada investigación <https://www.banrep.gov.co/es/borrador-1143> Seleccionamos cinco ilustrativos gráficos o cuadros.

---En Colombia se han logrado importantes avances en el acceso a productos transaccionales ofrecidos por el sistema financiero, sin embargo, su uso aún es bajo, y las empresas y los consumidores continúan utilizando de manera intensiva el efectivo. Una de las razones por las cuales los colombianos prefieren el efectivo para realizar sus pagos cotidianos es la limitada aceptación de pagos electrónicos por parte de los comercios, lo que se explica en

parte por la percepción que tienen éstos sobre los altos costos relativos de operar con pagos electrónicos versus operar con efectivo.

---Con el fin de tener una medición integral de los costos privados de los comercios en la aceptación y uso de diferentes instrumentos de pago, el Banco de la República realizó en 2018 una encuesta a comercios que aceptan tanto efectivo como tarjetas de pago. El documento presenta los resultados de dicha encuesta. Las estimaciones muestran que el efectivo es significativamente menos costoso que las tarjetas débito y crédito a la hora de recibir pagos en los comercios. Dicha estructura de costos se replica para los pagos que realizan los comercios asociados con sus gastos de funcionamiento, para los cuales se encuentra que los costos de los pagos electrónicos llegan a ser más del doble que los de los pagos en efectivo. Así las cosas, para los comercios, operar con efectivo resulta más económico que operar con instrumentos de pago electrónicos.

---El impulso de los sistemas de pago electrónicos en Colombia ha permitido que el volumen de pagos con tarjetas y con transferencias bancarias creciera a tasas anuales cercanas a 13% en el período 2010-2019. Sin embargo, las empresas y los consumidores continúan haciendo un uso intensivo del efectivo para efectuar sus transacciones cotidianas en la adquisición de bienes y servicios. En Colombia solo un 8,6% del volumen total de las transacciones que efectúan las empresas y los individuos (las cuales representan el 98,9% de las transacciones de la economía) corresponden a pagos electrónicos. El efectivo domina aún en operaciones superiores a los USD 500 mientras que en países desarrollados los pagos electrónicos dominan las operaciones del público desde los USD 20. En particular, en el caso de los individuos, el 81,1% prefieren el efectivo a otros instrumentos de pago en términos de frecuencia, y el 87,4% lo prefieren en términos del valor de sus pagos cotidianos, de acuerdo con lo reportado en una encuesta del Banco de la República en 2019.

---Una de las razones por las cuales los colombianos prefieren el efectivo para realizar sus pagos cotidianos es la limitada aceptación de los pagos electrónicos en las transacciones. Los consumidores reportan que solo pueden usar sus tarjetas de pago en un 15% de sus transacciones cotidianas. La baja aceptación y uso de los instrumentos de pago electrónicos contrasta con el importante crecimiento en el acceso a cuentas transaccionales del sistema financiero, el cual en 2019 fue 79,3% según Banca de las Oportunidades. Con el fin de profundizar en estos hallazgos, el Banco de la República realizó una encuesta que indaga sobre la estructura de costos de los comercios en la aceptación del efectivo y de las tarjetas débito y crédito en Colombia.

La encuesta se realizó durante el segundo semestre de 2018 a una muestra representativa de 850 comercios, de diferentes ramas comerciales y tamaños, ubicados en grandes y pequeños centros urbanos. Para tener un tamaño de muestra robusto sobre los comercios que aceptan pagos electrónicos y lograr una medición integral de los costos de aceptación de distintos

instrumentos de pago, la muestra se basó en aquellos comercios que aceptan tanto efectivo como tarjetas de pago.

--Para el valor de las ventas mensuales de todos los comercios encuestados, el 60% se recibe en efectivo, el 17% con tarjetas de crédito y el 12% con tarjeta débito. Al analizar por tamaños, se tiene que los micro comercios son los que más ventas reciben en efectivo, con un 75% del valor de sus ventas mensuales; seguidas de los pequeños comercios con el 53% y los grandes y medianos comercios con el 40%. Las tarjetas de crédito son el segundo instrumento de pago más usado pequeños los que reciben un mayor porcentaje del valor de sus ventas con este instrumento de pago (26%), seguidos de los grandes y medianos comercios (23%) y los pagos con tarjetas débito representan el 15% del valor de las ventas de los comercios grandes y medianos y el 11% para los pequeños y los microcomercios.

**Cuadro 2. Participación de los instrumentos de pago en el valor de las ventas mensuales**

	Grande - Mediano	Pequeño	Microcomercio	Total
Otros	17,7%	7,1%	0,5%	7,0%
Cheques	4,7%	2,4%	1,7%	2,8%
Pagos Móviles	0,7%	0,4%	0,1%	0,3%
Tarjeta crédito	22,6%	26,4%	11,2%	17,3%
Tarjeta débito	15,0%	10,9%	11,2%	12,4%
Efectivo	39,2%	52,7%	75,2%	60,2%

Nota: Cálculos hechos agregando las ventas de todos los comercios por instrumento de pago con base en los factores de expansión.

Fuente: Banco de la República, 2020

--Del volumen mensual de transacciones de los comercios, el 84% se hacen con efectivo, siendo los micro comercios y los pequeños comercios los que reciben el mayor número de pagos en efectivo, con un 86% de sus transacciones; mientras los grandes y medianos comercios reciben el 68% de sus pagos con este instrumento.

--Respecto a los tiempos que dura una transacción en el punto de venta, se encuentra que el efectivo es el instrumento de pago que implica el menor tiempo (el subrayado es nuestro). Mientras en los microcomercios y pequeños comercios una transacción en efectivo tarda en

promedio 11 segundos, con tarjeta de crédito se demora 37 segundos en promedio y con tarjeta débito dura casi un minuto. En los grandes y medianos comercios el tiempo que toma una transacción en efectivo es similar al de los comercios pequeños (12 segundos en promedio), mientras que el tiempo con tarjetas es menor, alrededor de 30 segundos. Esto último puede deberse a la robustez de los sistemas y protocolos de aceptación de las tarjetas en los comercios grandes y medianos.

**Cuadro 3. Participación de los instrumentos de pago en el volumen de transacciones mensuales**

	Grande - Mediano	Pequeño	Microcomercio	Total
Otros	10,2%	1,1%	1,3%	2,2%
Cheques	0,4%	0,6%	0,4%	0,4%
Pagos Móviles	0,7%	0,4%	0,6%	0,5%
Tarjeta crédito	14,4%	6,1%	2,9%	4,5%
Tarjeta débito	6,4%	6,0%	9,0%	8,4%
Efectivo	67,9%	85,8%	85,8%	83,9%

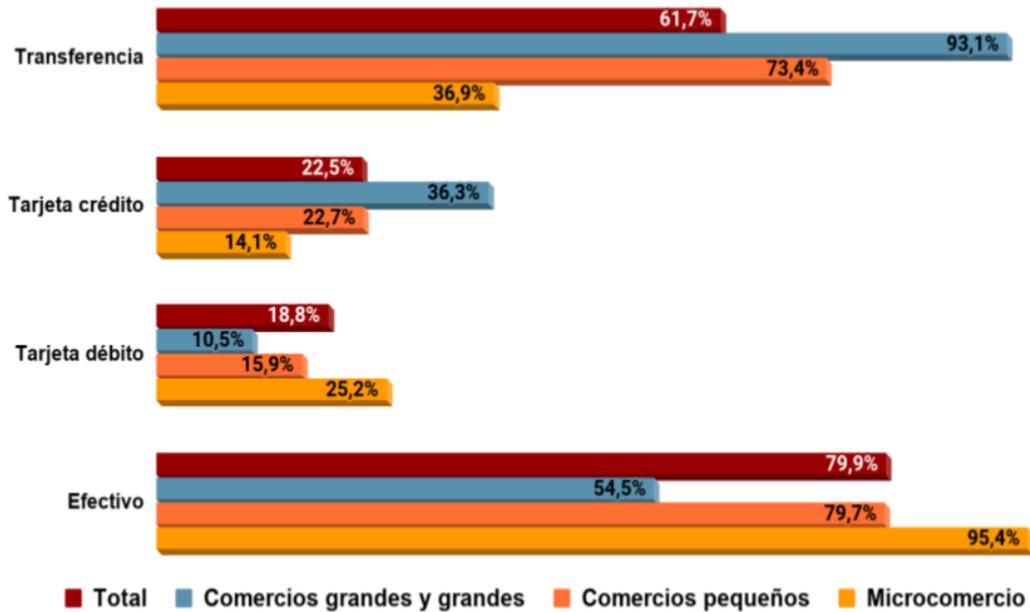
Nota: Cálculos hechos agregando el volumen de transacciones de todos los comercios por instrumento de pago con base en factores de expansión.

Fuente: Banco de la República, 2020

---El efectivo es el instrumento de pago más utilizado por los comercios para realizar sus gastos de funcionamiento. Del total de comercios, el 70% utiliza el efectivo para hacer los pagos de sus gastos, el 62% usa las transferencias bancarias, el 33% los cheques, el 22,5% las tarjetas de crédito y el 19% las tarjetas débito. Sin embargo, este comportamiento difiere cuando se analizan los resultados por tamaño de los negocios, los micro comercios son los que más utilizan el efectivo (95%), seguidos por los pequeños comercios (80%).

### Gráfico 5. Uso de instrumentos de pago para realizar los gastos de funcionamiento

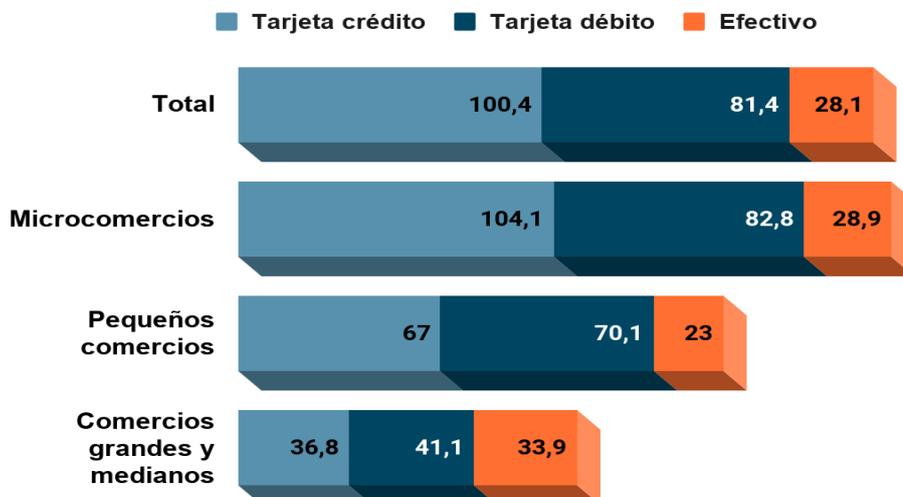
(Porcentaje de comercios por tamaño)



Nota: Cálculos ajustados por factores de expansión provistos por la firma encuestadores.  
Fuente: Banco de la República, 2020

### Gráfico 6. Costos totales de los comercios por cada mil pesos recibidos

(en pesos, mediana)



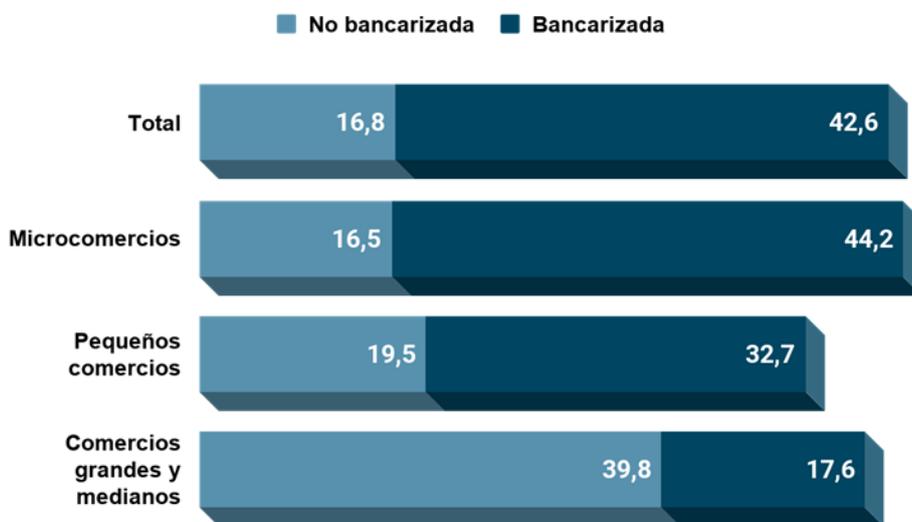
Fuente: Banco de la República, 2020

---El efectivo es el instrumento de pago que implica un menor costo para los comercios tanto en términos del volumen de pagos como del valor de éstos. El costo total para la muestra de comercios de recibir pagos en efectivo es de \$2.348 por pago y de \$28,1 por cada mil pesos recibidos. Estos costos son similares para los pequeños y los micro comercios, mientras que para los comercios grandes y medianos los costos totales de recibir pagos en efectivo son de \$ 7.902 por pago y de \$33,9 por cada mil pesos recibidos. Los costos que enfrentan los comercios cuando los pagos se realizan con tarjetas débito se encuentran en \$10.439 por pago y en \$81,4 por cada mil pesos recibidos, siendo los comercios pequeños los que enfrentan los mayores costos por pago (\$19.772) y los grandes y medianos los que tienen los menores costos en términos del valor de la transacción (\$41 por cada mil).

---La tarjeta de crédito es el instrumento más costoso para el total de comercios encuestados, tanto por pago recibido (\$13.435) como por valor de los pagos (\$100 por cada mil pesos recibidos). Dicho comportamiento se mantiene en términos del volumen de pagos para todos los tamaños de comercio. Para los grandes y medianos comercios, el costo total por pago realizado con tarjetas de crédito es el doble (\$16.812) que el del efectivo (\$7.902); mientras que para los micro comercios y los pequeños comercios éstas son 5,5 y 10,2 veces más costosas que el efectivo (\$12.766 y \$23.435, respectivamente)

**Gráfico 7. Costos totales de la operación bancarizada versus los costos de la operación en efectivo por cada mil pesos de ventas por tipo de comercio**

(en pesos, mediana)



Fuente: Banco de la República, 2020

---El análisis de los costos totales para los comercios como pagadores de sus gastos de funcionamiento sugiere que el efectivo sigue siendo el instrumento de pago menos costoso

Los resultados señalan que la operación bancarizada es 2,5 veces más costosa que la no bancarizada (\$42,6 versus \$16,7 por cada mil pesos) , siendo más costosa para los micro comercios (2,7 veces) y en las ciudades pequeñas (3,4 veces). Para los comercios grandes dicha relación se invierte, siendo la operación en efectivo más costosa que la operación bancarizada (\$39,7 por cada mil pesos frente a \$17,6).

--Los costos de operar con canales e instrumentos de pago electrónicos (\$41,2) son 2,3 veces más altos que los de operar en efectivo (\$17,4). Esta diferencia es más marcada en los micro comercios (2,5 veces) y ciudades pequeñas (3,1 veces), así como en aquellos comercios con una alta proporción de sus ventas en efectivo (3,9 veces) Aunque la encuesta se centra en los comercios que aceptan tanto efectivo como instrumentos de pagos electrónicos, es posible hacer inferencias sobre la estructura de costos que pueden enfrentar aquellos comercios que no aceptan estos instrumentos y que representan un 85% de las transacciones al por menor. Al estimar los costos de los comercios medianos y pequeños en la muestra con valores transaccionales bajos (menos de \$88.000) y con un alto porcentaje de sus ventas en efectivo (más del 70%) se encuentra que los costos variables de recibir un pago en efectivo (\$219) son cinco veces más bajos que los de las tarjetas débito y crédito y solo ascienden a \$7 por cada mil pesos vendidos mientras que los de las tarjetas ascienden a \$3328.

---Así mismo, sus costos transaccionales de operar a través de canales e instrumentos electrónicos, incluyendo los procesos como receptor de pagos y como pagador por sus gastos de funcionamiento, son cuatro veces más altos (\$59,75 por cada mil pesos de ventas) que operar en efectivo (\$15,6 por cada mil pesos de ventas).

Hasta aquí la reseña del documento del Banco Emisor que nos parece arroja nuevos elementos de juicio para comprender por qué en Colombia tratar de marchitar a mandoblazos el uso de efectivo no es el camino correcto porque encarecen los costos de los empresarios, reducen sus márgenes de ganancia y para muchos microestablecimientos sería una tragedia en cuanto a la fuerte erosión de sus utilidades.

## 9. LA PERCEPCIÓN DE LOS ALMACENES DE GRAN FORMATO: SIN AVERSIÓN AL EFECTIVO

Con el propósito de recoger las opiniones de varios actores del lado de la demanda por servicios financieros, la Presidencia Nacional de **FENALCO** realizó cuatro encuestas. En esta investigación presentamos los hallazgos obtenidos. Comenzamos por las opiniones de los representantes de los almacenes de gran superficie.

La lista incluye a supermercados, almacenes por departamento y en general las grandes cadenas detallistas. El criterio de clasificación de una gran superficie minorista que utilizamos es similar al utilizado por el DANE: que tenga un mínimo de 200 empleados en su nómina e ingresos operacionales anuales, a valores de 2019, del orden de los 40 mil millones de pesos. Invitamos a 25 firmas pero obtuvimos 18 encuestas debidamente diligenciadas. Con base en ellas procedimos a tabularlas.

A continuación ofrecemos los principales resultados de este ejercicio que recoge la opinión calificada de comerciantes muy representativos del país. La recolección se realizó entre los días 17 al 20 de noviembre.

### Resultados encuesta sobre el uso de los medios de pago en las grandes superficies de Colombia

**Cuadro 4. Uso del efectivo**

Del total de número de transacciones (tiquetes de venta sin importar su valor) en su negocio, señale el porcentaje aproximado que recibe en: [EFECTIVO]	
Categoría	(%)
Menos del 10%	0,0%
Entre 11 y 20%	15,4%
<b>Entre 21 y 40%</b>	<b>61,5%</b>
Entre 41 y 60%	15,4%
Entre 61 y 80%	7,7%
Más del 80%	0,0%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

Para la mayoría (61,5%) de las grandes superficies encuestadas los pagos en efectivo representan entre el 21 y 40% de las transacciones mensuales. El 77% de los grandes comercios informa que por lo menos el 40% de las ventas individuales son pagadas por los clientes con dinero en efectivo.

Como se observa en el cuadro, ninguna de las grandes superficies reporta que el porcentaje de transacciones que reciben en efectivo es menos del 10% ni más del 80% en un mes normal. Estos resultados nos permiten observar que los pagos en efectivo tienen un peso importante sobre el total de transacciones que realizan los consumidores en las grandes superficies y almacenes de cadena.

**Cuadro 5. Uso del efectivo - Ventas totales en pesos**

En cuanto a las ventas totales en pesos de su negocio en un mes, señale el porcentaje aproximado que recibe en: [EFECTIVO]	
Categoría	(%)
Menos del 10%	7,7%
Entre 11 y 20%	23,1%
<b>Entre 21 y 40%</b>	<b>46,2%</b>
Entre 41 y 60%	15,4%
Entre 61 y 80%	0,0%
Más del 80%	7,7%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

Con respecto a los valores aproximados de las ventas, la mayoría (46,2%) de las grandes superficies señala que el efectivo representa entre el 21 y 40% de las ventas totales en un mes. Muy alto también el registro de ventas en efectivo entre el 11 y el 20% del valor total. Es importante destacar que el 92% del valor de las ventas totales de los establecimientos de gran tamaño se realiza vía dinero en efectivo. El 7,7% de los encuestados respondieron que las ventas en efectivo representan más del 80% de todas sus ventas al mes.

**Cuadro 6. Uso de las tarjetas de crédito**

Del total de número de transacciones (tiquetes de venta sin importar su valor) en su negocio, señale el porcentaje aproximado que recibe en: [TARJETA DE CRÉDITO]	
Categoría	(%)
Menos del 10%	7,7%
Entre 11 y 20%	15,4%
<b>Entre 21 y 40%</b>	<b>30,8%</b>
Entre 41 y 60%	23,1%
Entre 61 y 80%	23,1%
Más del 80%	0,0%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

**Cuadro 7. Uso de las tarjetas de crédito - Ventas totales**

En cuanto a las ventas totales en pesos de su negocio en un mes, señale el porcentaje aproximado que recibe en: [TARJETA DE CRÉDITO]	
Categoría	(%)
Menos del 10%	7,7%
Entre 11 y 20%	15,4%
<b>Entre 21 y 40%</b>	<b>30,8%</b>
Entre 41 y 60%	23,1%
Entre 61 y 80%	23,1%
Más del 80%	0,0%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

Las tarjetas de crédito como medio de pago no dejan de ser importantes para las grandes superficies. De acuerdo con las respuestas obtenidas, un 8% de los encuestados señala que la facturación con este medio representa menos del 10% del total, el 15% dice que el aporte está entre el 11 y el 20% y para el 31% de los reportes la contribución está entre el 21 y el 40%.

**Cuadro 8. Uso de las tarjetas débito**

<b>Del total de número de transacciones (tiquetes de venta sin importar su valor) en su negocio, señale el porcentaje aproximado que recibe en: [TARJETA DÉBITO]</b>	
<b>Categoría</b>	<b>(%)</b>
Menos del 10%	0,0%
Entre 11 y 20%	23,1%
<b>Entre 21 y 40%</b>	<b>46,2%</b>
Entre 41 y 60%	15,4%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

**Cuadro 9. Uso de las tarjetas débito - Ventas totales**

<b>En cuanto a las ventas totales en pesos de su negocio en un mes, señale el porcentaje aproximado que recibe en: [TARJETA DE DÉBITO]</b>	
<b>Categoría</b>	<b>(%)</b>
Menos del 10%	7,7%
Entre 11 y 20%	15,4%
<b>Entre 21 y 40%</b>	<b>46,2%</b>
Entre 41 y 60%	15,4%
Entre 61 y 80%	7,7%
Más del 80%	7,7%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

De acuerdo con las respuestas ofrecidas por los representantes de las grandes cadenas, las transacciones con tarjetas débito representan menos del 10% de las ventas totales en un mes normal para el 8% de la muestra. La mayor concentración está en el rango de 21 a 40%, mientras que para un 8% la contribución de las tarjetas débito a las ventas totales en pesos es considerable.

**Cuadro 10. Uso de los cheques o bonos tipo sodexo**

Del total de número de transacciones (tiquetes de venta sin importar su valor) en su negocio, señale el porcentaje aproximado que recibe en: [CHEQUES O BONOS TIPO SODEXO]	
Categoría	(%)
<b>Menos del 10%</b>	<b>92,3%</b>
Entre 11 y 20%	7,7%
Entre 21 y 40%	0,0%
Entre 41 y 60%	0,0%
Entre 61 y 80%	0,0%
Más del 80%	0,0%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

**Cuadro 11. Uso de los cheques o bonos tipo sodexo - Ventas totales**

En cuanto a las ventas totales en pesos de su negocio en un mes, señale el porcentaje aproximado que recibe en: [CHEQUES O BONOS TIPO SODEXO]	
Categoría	(%)
<b>Menos del 10%</b>	<b>100,0%</b>
Entre 11 y 20%	0,0%
Entre 21 y 40%	0,0%
Entre 41 y 60%	0,0%
Entre 61 y 80%	0,0%
Más del 80%	0,0%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

El uso de cheques o de bonos como los de la firma Sodexo aporta en forma marginal a las ventas y en ningún caso representan más del 10% de las mismas.

**Cuadro 12. Uso de transferencias electrónicas**

<b>Del total de número de transacciones (tiquetes de venta sin importar su valor) en su negocio, señale el porcentaje aproximado que recibe en: [TRANSFERENCIA ELECTRONICA]</b>	
Categoría	(%)
No recibe	7,7%
<b>Menos del 10%</b>	<b>69,2%</b>
Entre 11 y 20%	15,4%
Entre 21 y 40%	7,7%
Entre 41 y 60%	0,0%
Entre 61 y 80%	0,0%
Más del 80%	0,0%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

Preguntamos por las transacciones electrónicas como medio de pago utilizado en la actualidad. Como se muestra en el cuadro adjunto, un 8% de los grandes comercios no recibe esta clase de pago y para la gran mayoría este mecanismo no alcanza a representar más del 10% de las transacciones.

Esta cifra no deja de sorprender por cuanto en apariencia los consumidores han utilizado durante la pandemia de manera intensa las compras virtuales mediante aplicaciones de sus teléfonos móviles. Las opiniones que nos proporcionaron los voceros de las grandes cadenas no parecen corroborar la presunción anterior.

Nuestro ejercicio con los representantes de las grandes cadenas incluyó una pregunta relacionada con las razones por las cuales recibe dinero en efectivo de sus clientes. El siguiente cuadro condensa las respuestas.

**Cuadro 13. Razones para recibir dinero en efectivo de sus clientes.**

<b>De las siguientes razones, señale las más importantes por las que preferiría recibir efectivo de sus compradores.</b>	
<b>Categoría</b>	<b>(%)</b>
Razones tributarias	8,3%
El costo de las transacciones con tarjeta que hace el banco	4,2%
<b>Recibir otros medios como el dinero plástico me resulta caro</b>	<b>29,2%</b>
Es más fácil y rápido recibir efectivo	8,3%
Es una alternativa de medio de pago.	4,2%
El efectivo es lo que usa el cliente	16,7%
Para reutilizar el efectivo de manera inmediata	16,7%
No tiene algún tipo de incidencia.	4,2%
Es menos riesgoso como medio de pago	8,3%

Fuente: Encuesta uso del efectivo

Las grandes empresas minoristas consideran que recibir otros medios de pago como el “dinero plástico” les resulta costoso. El 29% de los encuestados la señala como la principal razón por la cual en su negocio ven con buenos ojos que el cliente cancele en efectivo.

En un sondeo “post encuesta” con tres de los más representativos establecimientos de gran formato, los tres nos dijeron que el costo de aceptar dinero en efectivo “en ningún caso” resulta más alto que el recibir medios de pago electrónicos.

De acuerdo con estadísticas compartidas por varias compañías transportadoras de valores para este documento, y que son consideradas “bastante aproximadas a la realidad” por voceros de grandes cadenas, el efectivo tiene un costo de 0.4-0.5% del valor de la transacción. En contraste, los costos que para los comerciantes les acarrea recibir medios electrónicos como las tarjetas de crédito fluctúan entre un 1.3% mínimo pero pueden llegar al dos por ciento.

Al ser el efectivo un medio de pago de bajo costo relativo en las transacciones que existen en un país, no sería una buena práctica limitar los pagos en efectivo, no sólo porque lo

anterior generaría genera mayores costos para el comercio y los consumidores, sino porque ante la dura coyuntura económica que se vive en el país, caracterizada por aumentos en el desempleo, la pobreza y la informalidad, ello podría ahondar brechas sociales.

Insistimos en que al ser el efectivo el principal y prácticamente el único medio de pago de colectivos que se encuentran en situación de exclusión social, población con recursos limitados, habitantes de pueblos apartados, jóvenes sin cuentas bancarias, adultos mayores sin pensión, los microempresarios, y en general, de muchas personas que no tienen fácil acceso a la digitalización, restringirlo expone a esa franja a empeorar aún más sus condiciones de vida.

Por paradójico que parezca, el efectivo es inclusivo y disponible para todos los ciudadanos. Es el método de pago de mayor penetración, pues está presente en cualquier zona rural o urbana, generando acceso a la posibilidad de consumo para cualquier colombiano.

Los voceros de grandes superficies también citan entre las razones de más peso por las que continúan aceptando dinero en efectivo de su clientela, “porque es lo que usa el cliente” y “para reutilizar el efectivo de manera inmediata”. También se menciona que “es más fácil y rápido recibir efectivo”. Según el vocero de un supermercado de cobertura nacional, el pago con tarjetas “dura una eternidad” mientras que si se cancela en efectivo la operación es más rápida.

En relación con los cambios en las compras de los hogares producidas por el coronavirus, de las conversaciones que en **FENALCO** adelantamos en forma permanente con los líderes de los almacenes de gran superficie se infiere que la seguridad, la confiabilidad y la confianza son los aspectos que están adquiriendo mayor relevancia dentro de las motivaciones del consumidor colombiano a la hora de tomar una decisión de compra. Las grandes tiendas, por esta dolorosa coyuntura, tienden a asemejarse a una extensión del hogar de los clientes, con protocolos de bioseguridad, mascarillas y limpieza permanente, así como el distanciamiento adecuado.

Para las grandes cadenas, en la práctica el comercio electrónico y la venta presencial no son competencia, sino que se complementan, porque no todos los clientes prefieren lo mismo: “el cliente de hoy compra de una manera distinta, según los momentos”, describe un líder del sector lo que está sucediendo con los compradores. Ya no asiste tantas veces al almacén sino que hace menos visitas, pero más compras.

De acuerdo con informes internos de centros comerciales emblemáticos afiliados a **FENALCO**, para noviembre el número de personas que ingresan equivale sólo al 40% de un mes normal, pero las ventas alcanzan más del 70%, de las cuales los pagos en efectivo siguen siendo más numerosos.

Las categorías que en el presente año muestran un mejor comportamiento son las que están en las cuatro paredes del hogar: electrodomésticos, teléfonos celulares, muebles, colchones y ropa de cama, así como los alimentos y productos de aseo para el hogar. Salvo los productos de la canasta básica, las otras categorías, por tener un mayor precio, normalmente se adquieren con medios de pago electrónicos. Aún así, en el balance, continúa predominando la facturación con dinero "contante y sonante", aseguran varios miembros del comité interno de las cadenas.

En las conversaciones con líderes del "gran comercio", pudimos recoger opiniones adicionales. Gerentes de puntos de venta de almacenes de gran formato con presencia en centros comerciales nos comentan que de sus observaciones "in situ" han advertido que las personas retiran de los cajeros automáticos su dinero para luego gastar una parte en compras "graneadas" en diferentes establecimientos.

En las categorías de vestuario y calzado, que son bien representativas del comercio que se mueve mayoritariamente en los centros comerciales, el promedio de pagos realizados por los compradores con dinero en efectivo es del 70%, mientras que el 30% restante lo hace el dinero plástico. "En las tiendas físicas" el efectivo es, de lejos, el medio ganador", aseveró un reconocido líder sectorial. "Es más, agregó, con la pandemia, no se nos ha modificado sustancialmente esa distribución porque lo que hacemos por ecommerce es todavía marginal".

De acuerdo con los cálculos de los empresarios comerciales del cluster de la cadena textil-confección-cuero-calzado, resulta "un poco" más económico recibir efectivo que tarjetas de crédito: la comisión de adquirencia representa entre el 1 y el 2% del valor de la compra sin IVA por cada transacción. La enseña de Diners cobra la comisión más alta. Si la compra se realiza en efectivo, el transporte de esos valores acarrea un costo al que se le suma la comisión de transferencia que cobran los bancos por centralizar en la casa matriz el dinero.

Otros establecimientos no ven la necesidad de utilizar el servicio que ofrecen compañías transportadoras de valores y lo que hacen es enviar a un empleado de toda confianza, todos los días, a primera hora, a consignar en el banco más cercano al establecimiento: este procedimiento obliga a la empresa a tener cuentas bancarias con distintas instituciones financiera. La oficina donde se realizó la consignación cobra un valor por el servicio que presta: es un valor fijo, según nos explicaron los comerciantes protagonistas de estas operaciones: cobran entre 2 mil y cinco mil pesos por cada consignación, sin importar el monto: cobran lo mismo si se consignan \$500 mil o \$10 millones.

Tres representantes del sector de ropa, calzado y artículos de cuero nos explicaron que con motivo del tercer día sin IVA, celebrado el pasado sábado 21 de noviembre, sus ventas en

las tiendas físicas estuvieron “muy animadas”. Explicaron que una parte sustancial de las ventas de ese día fueron realizadas con dinero en efectivo y por esta razón a los clientes que de esta manera cancelaron la mercancía no les cobijaba el beneficio del no cobro del IVA. “Sin embargo, acotaron, las ventas en efectivo también fueron muy buenas porque decidimos hacer fabulosos descuentos motivo black friday o pago de prima anticipada o campañas de los centros comerciales”.

## 10. EL PUNTO DE VISTA DE LOS MICROEMPRESARIOS

En Colombia alrededor del 46% de las compras de la canasta familiar básica se realizan a través del canal tradicional, que en esencia está conformado por los tenderos de barrio. Se calcula que operan en el país cerca de 400.000 micro establecimientos. **FENALCO**, desde hace más de 30 años, apoya mediante el programa FENALTIENDAS a estos empresarios cuya función va más allá de la distribución de víveres y abarrotes: ellos son parte consustancial de la comunidad, sirven de banqueros de los vecinos, es su club, prestan un servicio de asesoría a su clientela: muchos de los tenderos aconsejan a sus clientes más fieles qué productos deberían llevar, bien sea porque están a buen precio o porque les deja un mejor margen o porque tienen descuento.

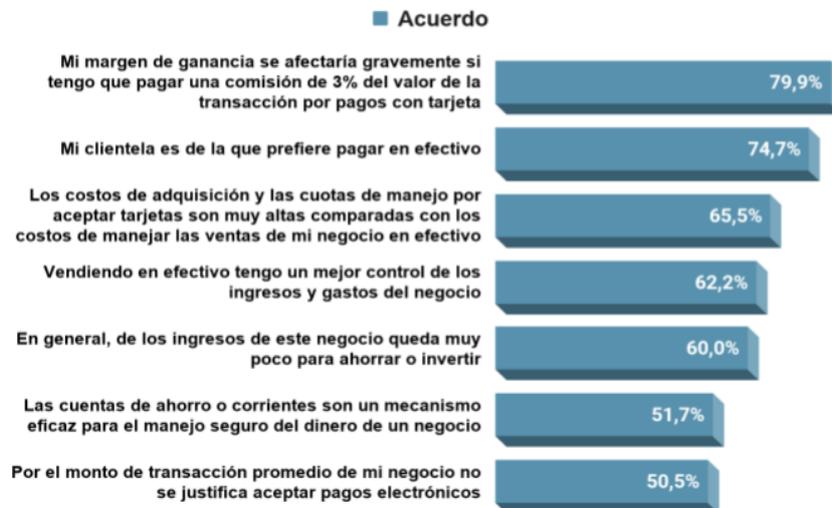
Quisimos recoger la opinión de este importante grupo de empresarios, cuya ubicación les permite atender a todos los estratos de la población pero en particular a los estratos populares. Estructuramos un cuestionario y obtuvimos respuestas debidamente diligenciadas de 446 de ellos. Recogimos información de las principales zonas urbanas durante la primera semana de noviembre mediante aplicaciones de **FENALCO** que nos proporcionan “línea directa” con nuestros tenderos asociados.

Los principales resultados de nuestra investigación los presentamos enseguida, no sin antes anotar que el efectivo es un aliado de las micro empresas y de los emprendedores colombianos. En fases iniciales de los negocios el efectivo es un medio de pago económico. Para poder aceptar medios de pago electrónicos, los comercios deben asumir diferentes costos relacionados con la infraestructura tecnológica. Para los grandes comerciantes, estos costos se asimilan mejor por el alto volumen de transacciones que realizan. Sin embargo, en el caso de los pequeños, resulta más complicado.

La encuesta giró alrededor de las relaciones de los tenderos con la banca colombiana y sobre sus percepciones sobre los medios de pagos físicos y virtuales. Clasificamos las 20 preguntas que les hicimos, mediante la llamada Escala de Likert, un mecanismo estadístico apropiado para medir grados de satisfacción de los encuestados, donde 1 significa estar totalmente en desacuerdo y cinco totalmente de acuerdo. La escogencia de la opción número tres la denominamos “indeciso”.

## Imagen 2. Percepciones sobre los medios de pagos físicos y virtuales.

Amigo Tendero, señale una casilla según las siguientes opciones: 5 (Totalmente de acuerdo), 4 (De acuerdo), 3 (indeciso), 2 (En desacuerdo), 1 (Totalmente en desacuerdo) (Porcentaje de quienes marcaron De Acuerdo y Totalmente de Acuerdo):



Inicialmente presentamos las primeras siete preguntas donde se obtuvieron los más altos porcentajes que señalaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. El siguiente gráfico ilustra los resultados:

La que obtuvo el mayor porcentaje, fue “Mi margen de ganancia se afectaría gravemente si tengo que pagar una comisión de 3% del valor de la transacción por pagos con tarjeta”. Marcó 79.9. Los tenderos parecen estar convencidos de que si aceptan medios electrónicos sus ganancias se erosionan de modo inaceptable. Sobra añadir que los márgenes de comercialización que obtienen los tenderos, trabajando de sol a sol, sin derecho a vacaciones, cajas de compensación, descanso dominical, prestaciones sociales, pensión de jubilación y seguridad social no subsidiada, son muy modestos. Estudios de diferentes autores sugieren que en promedio, el margen de rentabilidad operativo de un tendero no llega al 25% y si a eso se le descuentan costos financieros y otros costos operativos la ganancia neta se reduce a un 10 o 12%. De esta suerte, un tendero que realice ventas diarias por 300 mil pesos, para un total de \$9 millones mensuales, suponiendo que no cierra un día su negocio, obtendría una ganancia del orden del millón de pesos, que es lo más parecido a un salario mínimo. De allí que sea comprensible que los tenderos rechacen la posibilidad de pagar una comisión de adquirencia de un 3% que podría cobrarle el ecosistema financiero por aceptar tarjetas débito o crédito.

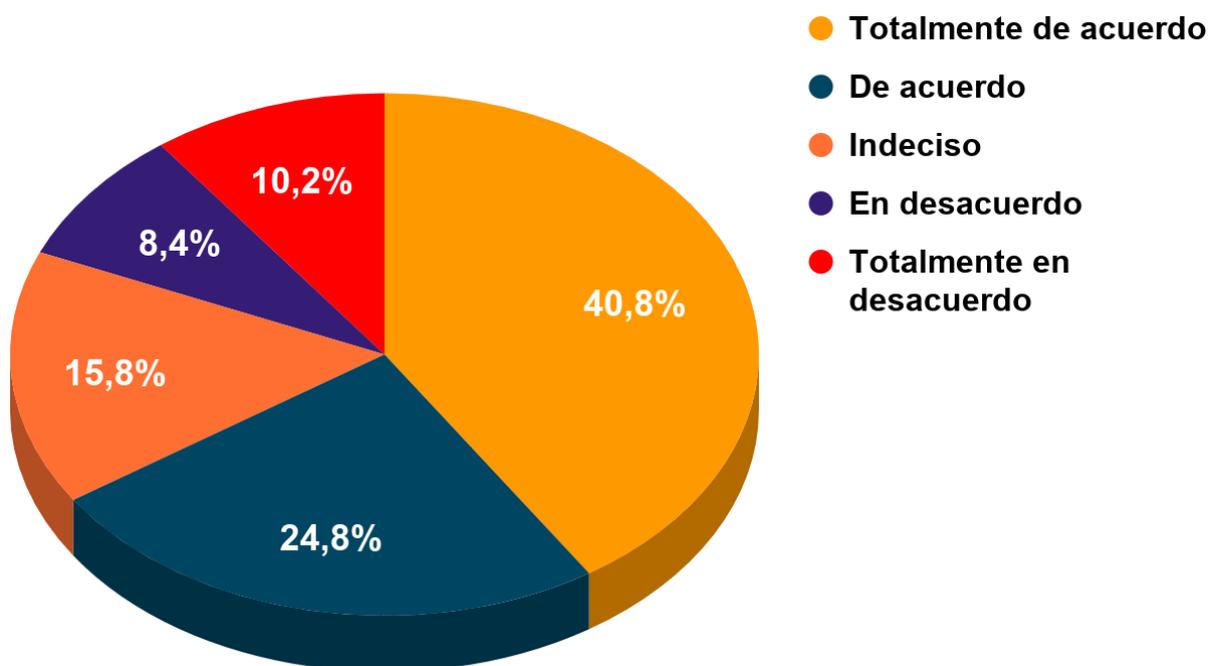
En el fondo, lo que parece existir es la ausencia de productos financieros apropiados para los niveles operativos y sobre todo, para la racionalidad de los tenderos. Los bancos han

realizado tímidas incursiones en el negocio de las tiendas de barrio. Hay que admitir que los costos en que incurren esas instituciones financieras son relativamente altos en razón a la baja escala de operación con la que trabaja un tendero.

Ante este panorama, existen al menos tres alternativas: la primera es “no hacer nada” para conquistar al segmento de los tenderos y continuar ignorándolos como sujetos de crédito por parte de la banca tradicional, lo que los condenaría, no a la inclusión sino a la exclusión financiera. Esta opción significa que el dinero en efectivo como medio de pago en el canal tradicional seguirá consolidándose y reinando hasta el día del juicio final.

La segunda alternativa es que una fintech incursione con ideas rompedoras y se lance a conquistar el jugoso mundo de los tenderos con soluciones financieras hechas a su imagen y semejanza. Y la tercera, es que los proveedores de las tiendas, tanto firmas industriales de amplio reconocimiento, prestigio y posicionamiento, así como de los comerciantes mayoristas que surten todos los días a los tenderos, aúnen esfuerzos y diseñen y ejecuten alternativas financieras para la tienda. En este sentido, ya hay alguna experiencia exitosa pero aún falta mucho trecho para su consolidación.

**Gráfico 8. Los costos de adquisición y las cuotas de manejo por aceptar tarjetas son muy altos comparados con los costos de manejar las ventas de mi negocio en efectivo:**



Fuente: Encuesta FENALTIENDAS, noviembre 2020

La segunda afirmación que recibió alto puntaje es “Mi clientela es de la que prefiere pagar en efectivo”, con 74.7 de aceptación. Y es lógico este resultado por cuanto la inmensa mayoría de compradores de las tiendas de barrio pertenecen a estratos bajos y medio bajos, muchos de los cuales trabajan en la informalidad y carecen de ingresos fijos al no ser asalariados.

En tercer lugar figura la percepción “Los costos de adquisición y las cuotas de manejo por aceptar tarjetas son muy altas comparadas con los costos de manejar las ventas de mi negocio en efectivo” con un puntaje de 65.5. En su racionalidad, el tendero sabe que manejar de preferencia el efectivo conlleva riesgos de seguridad pero los asume porque considera que consignar en su cuenta bancaria le acarrearía posiblemente más costos que beneficios, por cuanto con ese dinero él puede atender los compromisos cotidianos con sus proveedores.

Los tenderos consideran que vendiendo en efectivo tienen un mejor control de los ingresos y gastos del negocio (62.2%). Entre las observaciones de los tenderos se destacan algunas negativas contra los bancos. Por ejemplo: “Yo no entiendo por qué nos cobran cuota de manejo con la tarjeta de crédito si ya me están cobrando unos intereses casi iguales a los de la usura”.

Cabe señalar que la gran mayoría de los microempresarios del país no tienen registro mercantil, no utilizan contador y la manera cómo controlan sus movimientos es mediante un cuaderno escolar. Diferentes instituciones como Anif, Confecámaras, la DIAN, el DANE y el DNP calculan que en general Colombia hay alrededor de 1.600.000 microempresas, de las cuales únicamente el 10%, es decir unas 160.000 llevan contabilidad convencional.

A pesar de los beneficios que para un empresario trae llevar registros contables, los esfuerzos por convencer a los tenderos de que así lo hagan aún no arrojan los frutos esperados. Agreguemos que el gobierno nacional, con la anuencia del Congreso de la República, ha diseñado un mecanismo denominado régimen simple con el objetivo de lograr que miles de microempresarios ingresen al torrente tributario a cambio de beneficios tangibles.

Un ejemplo de las campañas de difusión alentando a los tenderos y en general a los microempresarios para que se formalicen es el siguiente:

### Imagen 3. La importancia de la contabilidad en las pequeñas empresas

Sumado al cumplimiento de la obligación legal, la contabilidad constituye para las microempresas una herramienta vital para la toma de decisiones, ya que, además de permitir la identificación del avance de los objetivos, permite que la entidad ejerza un control de sus operaciones y transacciones.

Si usted es dueño o administrador de una pequeña empresa y aún tiene dudas frente a la decisión de invertir en un sistema de información contable y la aplicación de las normas contenidas en el Anexo 3 del DUR 2420 de 2015, recuerde lo siguiente:

En cualquier momento las entidades de control le pueden exigir información financiera para distintos fines.

Facilita el cumplimiento de obligaciones tributarias.

A través de la contabilidad bien gestionada podrá obtener la relación de los ingresos, costos y gastos de la operación.

Da seguridad a las entidades financieras en caso de requerir préstamos.

Permite la obtención de información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Permite contar con antecedentes para la proyección financiera y el estudio del impacto de nuevos mercados.

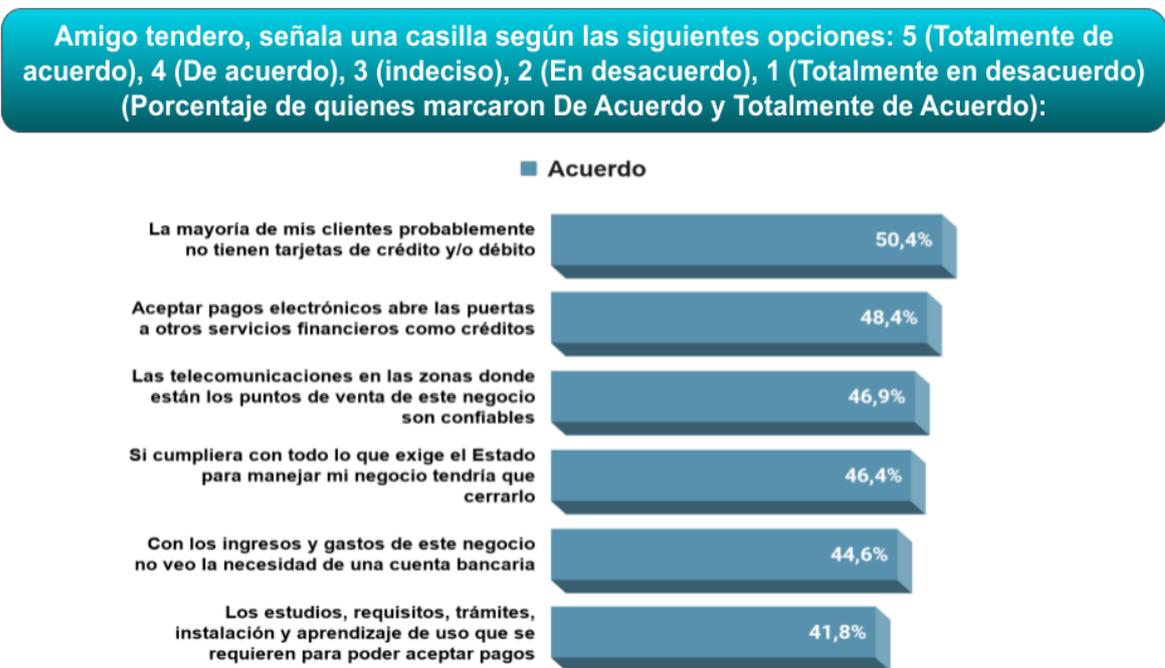
Aporta seguridad para los propietarios y, a su vez, mayor confiabilidad para realizar nuevos aportes.

Es mayoritaria la presunción de los tenderos en el sentido de que por su actividad mercantil le queda muy poco para ahorrar o invertir (60%). También es relativamente alta la aceptación de la frase “las cuentas de ahorro o corrientes son un mecanismo eficaz para el manejo seguro del dinero de un negocio”, elemento que puede estimular a la banca a ofrecer esta clase de servicios de manera más audaz o imaginativa a los tenderos.

Otra percepción que se ubica por encima del promedio de aceptación es que el tendero considera que por el monto de transacción promedio de su negocio no se justifica aceptar pagos electrónicos.

En una escala de aceptación media figuran las afirmaciones que se ilustran en el siguiente gráfico.

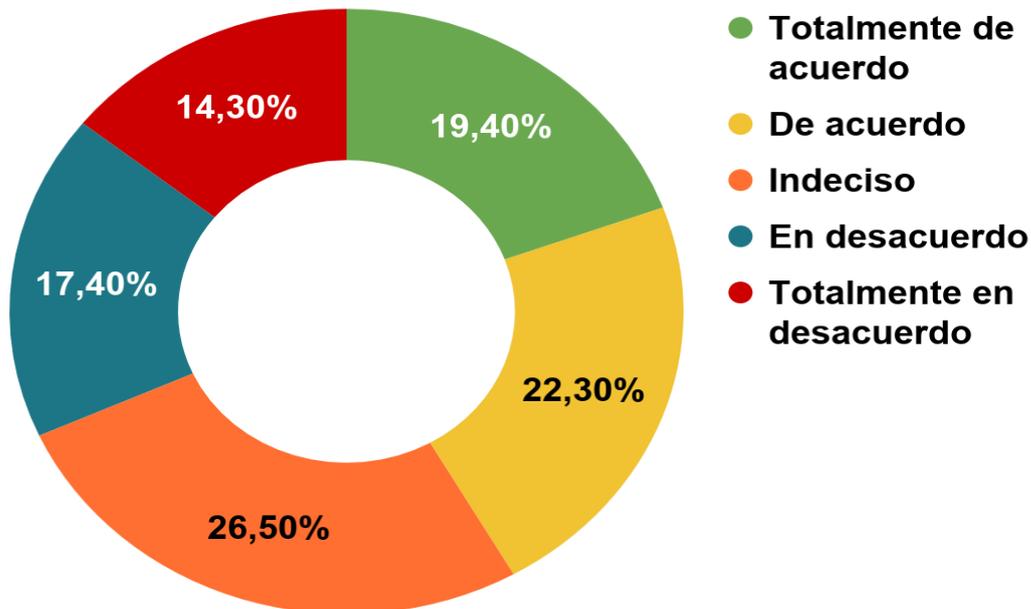
**Imagen 4. Monto de transacción promedio de su negocio no justifica aceptar pagos electrónicos**



Los tenderos están parcialmente de acuerdo con la presunción según la cual la mayoría de sus clientes no están bancarizados, admiten en algún grado de aceptar pagos electrónicos probablemente les abra las puertas a otros servicios financieros como créditos. Esto debería sonar a música para los oídos de los bancos. No es alta la proporción de tenderos que consideran que las telecomunicaciones en las zonas donde están sus puntos de venta de este negocio son confiables. Tampoco es unánime la aceptación de la frase de que si cumpliera con todo lo que exige el Estado para manejar mi negocio tendría que cerrarlo.

El 45% de los tenderos dice estar de acuerdo con la afirmación de que con los ingresos y gastos de su negocio no ven la necesidad de una cuenta bancaria y un porcentaje menor piensa que los trámites para aceptar en forma adecuada pagos electrónicos en su negocio son muy complejos y costosos. Los microempresarios en general consideran que la cantidad de trámites bancarios son barreras de demanda al financiamiento por parte de las microempresas.

**Gráfico 9. Los estudios, requisitos, trámites, instalación y aprendizaje de uso que se requieren para poder aceptar pagos electrónicos son muy complejos y costosos:**



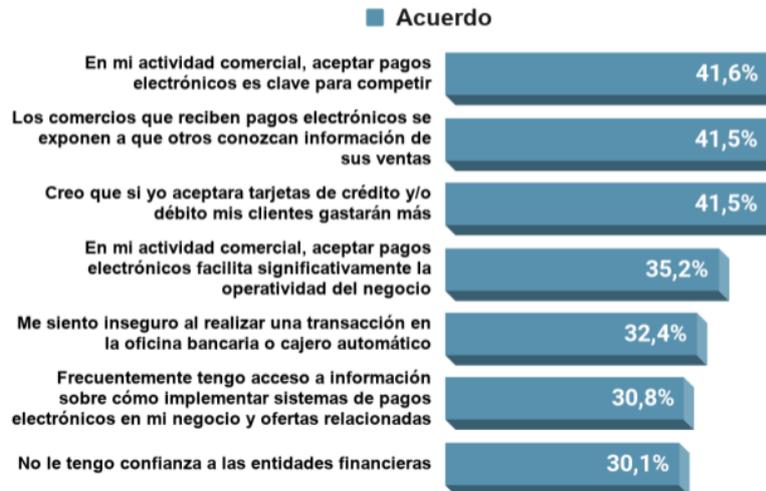
Fuente: Encuesta FENALTIENDAS, noviembre 2020

Consideramos que con una adecuada estrategia, podría cambiarse la actitud a los tenderos hacia estos dos temas, asunto que deberían liderar las instituciones financieras con el apoyo del gobierno y también de los proveedores, e instituciones que apoyan a los tenderos.

Ahora mostramos aquellas afirmaciones que tuvieron el menor grado de aceptación entre el representativo grupo de tenderos que encuestamos.

### Imagen 5. Monto de transacción promedio de su negocio no justifica aceptar pagos electrónicos 2

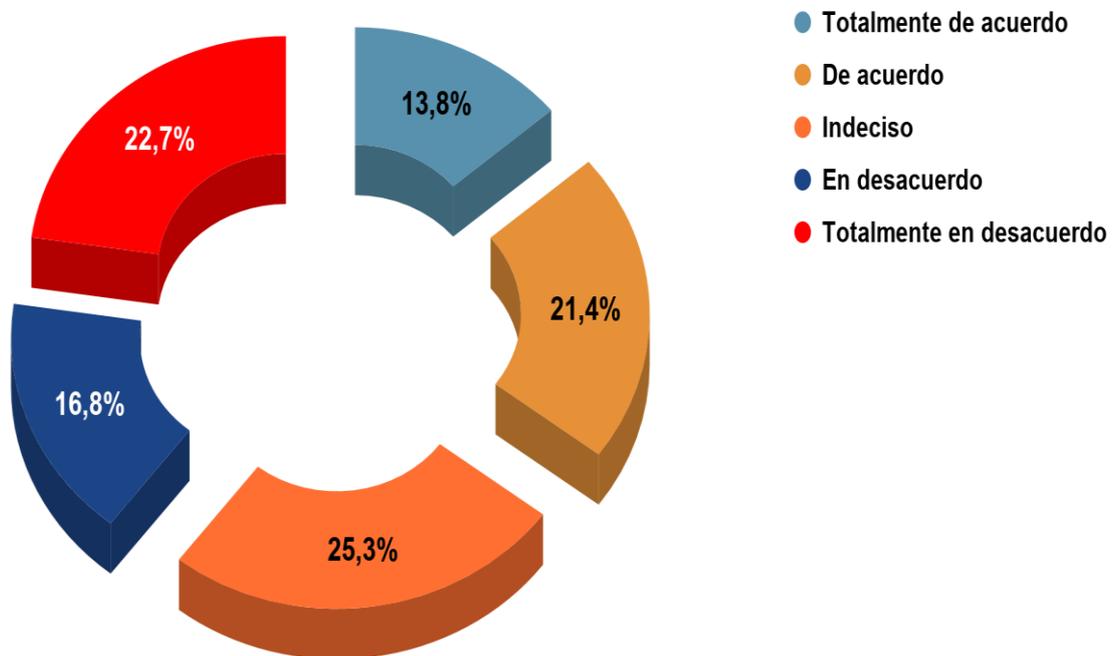
Amigo tendero, señale una casilla según las siguientes opciones: 5 (Totalmente de acuerdo), 4 (De acuerdo), 3 (indeciso), 2 (En desacuerdo), 1 (Totalmente en desacuerdo)  
 Porcentaje de quienes marcaron De Acuerdo y Totalmente de Acuerdo:



“En mi actividad comercial, aceptar pagos electrónicos es clave para competir”. Sólo un 42% apoya esta conjetura. Este resultado sugiere que aparentemente los tenderos no ven la necesidad de dar el paso hacia la transformación digital. Una proporción no muy alta piensa que los comercios que reciben pagos electrónicos se exponen a que otros conozcan información de sus ventas. Igual, esta percepción negativa puede cambiarse, con una adecuada estrategia de inclusión financiera.

Los tenderos no están muy convencidos de que si aceptan tarjetas de crédito y/o débito sus clientes gastarán más. Tampoco se muestran de muy acuerdo con que si aceptaran pagos electrónicos se facilita la operatividad del negocio.

**Gráfico 10. Aceptar pagos electrónicos facilita significativamente la operatividad del negocio:**



Fuente: Encuesta FENALTIENDAS, noviembre 2020

Sorprendentemente, una relativa baja proporción de encuestados dice sentirse inseguro al realizar una transacción en la oficina bancaria o cajero automático. Pero al auscultar si le tienen confianza a las entidades financieras el grado de aceptación fue bajo.

Por último, no estuvieron muy de acuerdo con la pregunta de si frecuentemente les llega información sobre cómo implementar sistemas de pagos electrónicos en su negocio y ofertas relacionadas. Aquí el sistema financiero tiene una buena oportunidad de afinar sus comunicaciones con sus potenciales clientes, los tenderos de barrio.

Otra conclusión que arrojan los resultados de la encuesta a tenderos es que ellos no ven el valor de los pagos electrónicos para competir. La banca puede afinar sus esfuerzos para comunicarle a este segmento adecuadamente los beneficios de la bancarización y las bondades de los medios de pago electrónicos, para lo cual impensablemente debe diseñar soluciones que le hormen correctamente a estos microempresarios. Por último, reconocemos que el uso de la banca móvil y el comercio electrónico en Colombia pueden contribuir a fomentar la inclusión financiera de los pequeños empresarios, siempre y cuando los costos de acceso a esa opción sean percibidos de menor intensidad que los beneficios esperados.

### **BANQUEROS, ¿ALUMNOS LENTOS?**

*El Profesor Philip Kotler, referente obligado de toda persona interesada en asuntos de marketing, solía decir que los banqueros son los alumnos lentos de esa disciplina. Difícil creer que los banqueros colombianos no segmenten el mercado de su clientela de tarjetas de crédito: en general a todos les cobran la misma tasa. Prácticamente tratan de la misma manera a un cliente "súper puntual" y que utiliza intensamente su tarjeta de crédito a otro que vive "colgado" en sus obligaciones y pidiendo refinanciaciones. Pues bien, un lo que parece ser más bien una clase elemental de principios de Mercadeo, el Congreso de la República discute un proyecto del Senador Barguil. En efecto, avanza el trámite de una iniciativa "por medio de la cual se establecen factores para la determinación de la tasa de interés en tarjetas de crédito, se adiciona el artículo 48 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones en materia de créditos". Hoy en día, las tasas de interés en las tarjetas de crédito están "extremadamente" cercanas al límite de usura que establece la Superintendencia Financiera para los créditos de consumo y ordinario. Esta iniciativa de ley busca orientar al mercado a hacer esas diferenciaciones, ampliando las facultades del gobierno para que en el caso de las tarjetas de crédito se determinen distintas modalidades teniendo en cuenta, el plazo, el monto y perfil de riesgo asociado a estas.*

*“Los bancos estarán obligados a definir la tasa de interés factores del perfil de riesgo del usuario. Para definir la tasa tendrán que establecer si ese usuario paga a tiempo, los montos y plazos. Hoy nos cobran como si todos fuéramos malos clientes y esa tasa está pegada al techo de la usura. Entonces, esta ley va a ayudar a que la gran mayoría de los usuarios que tienen un buen perfil, que pagan a tiempo, tengan que bajar sustancialmente la tasa de interés en su tarjeta de crédito”, explica el autor de este proyecto.*

*En particular, el Artículo Segundo del proyecto reza: "Factores para la determinación de la tasa de interés remuneratorio en tarjetas de crédito. En las operaciones de crédito originadas en la utilización de tarjetas de crédito, los establecimientos que ofrezcan esta modalidad de crédito determinarán la tasa de interés remuneratorio a ser aplicada, en función del tiempo pactado o el número de cuotas, del monto económico y del perfil de riesgo asociado a los productos crediticios, siendo aplicable la tasa de interés vigente al momento de devengarse los respectivos intereses. Asimismo, los establecimientos deberán, en todo momento, informar al titular del producto sobre los factores determinantes de la tasa de interés aplicada".*

*Nuestra opinión es que probablemente esta iniciativa no se convierta en ley prontamente pero constituye una voz de alerta para la banca nacional.*

## 11. LA VOZ DEL PUEBLO

Entre el 6 y el 8 de noviembre practicamos una encuesta virtual abierta al público. Obtuvimos 688 encuestas debidamente diligenciadas, y mediante programas especializados controlamos, como debe ser, que una misma pregunta respondiera más de una vez. Buscamos recoger las impresiones de la gente sobre el acceso a servicios financieros, sus costos y beneficios de uso y sus preferencias por los distintos medios de pago a su disposición.

**Cuadro 14. Acceso a servicios financieros, costos y beneficios de uso y preferencias por los distintos medios de pago**

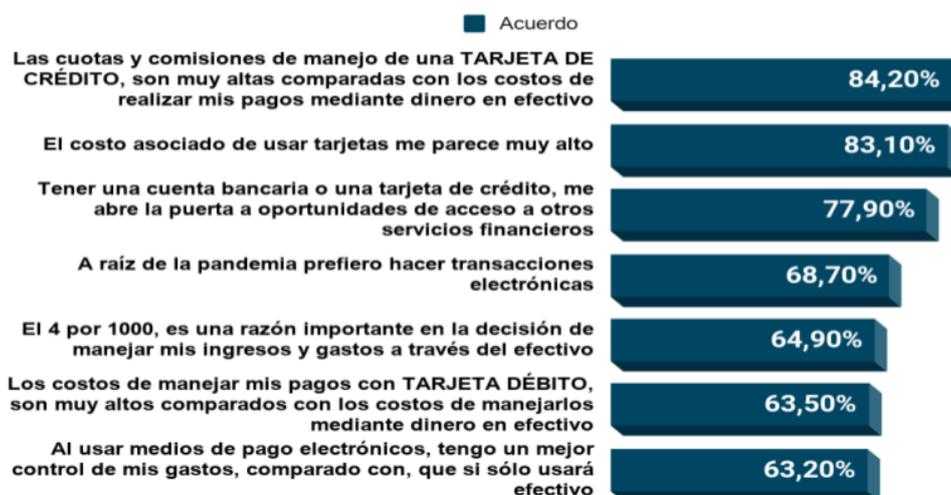
<b>6. Las cuotas y comisiones de manejo de una TARJETA DE CRÉDITO, son muy altas comparadas con los costos de realizar mis pagos mediante dinero en efectivo.</b>		
	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	7,1
2	En desacuerdo	5,0
3	Indeciso	3,7
4	De acuerdo	21,6
<b>5</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>62,6</b>

Fuente: Encuesta uso del efectivo

Clasificamos en tres grupos las respuestas. Inicialmente, las que corresponden a los mayores porcentajes de aceptación. Sumamos las respuestas que señalaron “De Acuerdo” y “Totalmente de Acuerdo”. Las de más alto puntaje de aceptación fueron “Las cuotas y comisiones de manejo de una TARJETA DE CRÉDITO, son muy altas comparadas con los costos de realizar mis pagos mediante dinero en efectivo, con 84.2% y “El costo asociado de usar tarjetas me parece muy alto”, con 83.1%. Estos resultados le dan consistencia a la hipótesis de que los cobros de los bancos a sus tarjetahabientes desalientan a éstos a utilizar con más intensidad los pagos electrónicos.

### Imagen 6. Acceso a servicios financieros, costos y beneficios de uso y preferencias por los distintos medios de pago

Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es Completamente en Desacuerdo y 5 completamente de Acuerdo, ¿qué tan desacuerdo o de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre pagos electrónicos?



Cuadro 15. A raíz de la pandemia prefiero hacer transacciones electrónicas.

	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	11,1
2	En desacuerdo	10,2
3	Indeciso	13,6
4	De acuerdo	26,9
5	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>38,2</b>

Fuente: Encuesta uso del efectivo

También existen opiniones que favorecen a los bancos. Por ejemplo, la mayoría de los consultados está de acuerdo con la afirmación de que tener una cuenta bancaria o una tarjetas de crédito es una ventana abierta de oportunidades de acceso de otros servicios financieros. Los consumidores reconocen que han aumentado los pagos mediante transacciones

electrónicas a raíz de la pandemia, pero también sostienen que la existencia del gravamen a los movimientos financieros, conocido como el 4 por mil, los induce a realizar más transacciones en efectivo.

**Cuadro 16. El 4 por 1000, es una razón importante en la decisión de manejar mis ingresos y gastos a través del efectivo.**

	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	13,9
2	En desacuerdo	13,5
3	Indeciso	10,8
4	De acuerdo	21,8
<b>5</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>39,9</b>

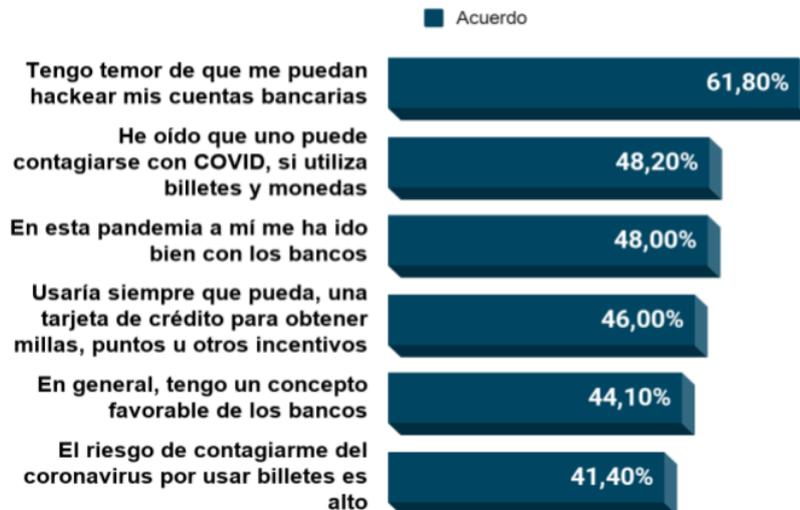
Fuente: Encuesta uso del efectivo

Los bancos cobran cuota de manejo por tarjetas débito. Su valor varía de acuerdo con el banco pero puede ser del orden de los 12 mil pesos mensuales (Bancolombia cobra \$13.000) para un aproximado anual de \$144.000. Estos costos, adicionados al hecho de que si los retiros se hacen en cajeros automáticos que no pertenezcan a la institución bancaria por lo general también se les cobra comisión, resiente las finanzas del consumidor y ello se refleja en el alto grado de aceptación de la afirmación según la cual “los costos de manejar mis pagos con TARJETA DÉBITO, son muy altos comparados con los costos de manejarlos mediante dinero en efectivo.

En forma algo paradójica, el consumidor se inclina a pensar que al usar medios de pago electrónicos, tendría un mejor control de sus gastos, comparado si sólo se usa efectivo.

**Imagen 7. Los costos de manejar mis pagos con TARJETA DÉBITO, son muy altos comparados con los costos de manejarlos mediante dinero en efectivo.**

Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es Completamente en Desacuerdo y 5 completamente de Acuerdo , ¿qué tan desacuerdo o de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?



**Cuadro 17. Tener una cuenta bancaria o una tarjeta de crédito, me abre la puerta a oportunidades de acceso a otros servicios financieros.**

	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	8.0
2	En desacuerdo	7,5
3	Indeciso	6.6
4	De acuerdo	38,0
<b>5</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>39,9</b>

Fuente: Encuesta uso del efectivo

### Imagen 8 Acceso a servicios financieros, costos y beneficios de uso y preferencias por los distintos medios de pago 1

Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es Completamente en Desacuerdo y 5 completamente de Acuerdo , ¿qué tan desacuerdo o de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre el manejo de su dinero?



El siguiente grupo de respuestas corresponde a las que están en un nivel medio de aceptación. Se utiliza una escala de 1 a 5 donde 1 es Completamente en Desacuerdo y 5 completamente de Acuerdo. La primera afirmación que aparece aquí es que es relativamente alta la preocupación de los usuarios de las tarjetas de crédito y débito sobre la posibilidad de que los ladrones cibernéticos les cometan desocupen sus cuentas bancarias.

En relación con el Covid 19 hay opiniones variadas. Un promedio más bajo de ciudadanos dice que ha oído que una persona se podría contagiar si utiliza billetes y monedas. Al preguntarles si consideran alto el riesgo de contagio del coronavirus por usar billetes las respuestas se inclinaron un poco más por las respuestas negativas.

**Cuadro 18. El riesgo de contagiarme del coronavirus por usar billetes es alto.**

	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	20,3
2	En desacuerdo	20,3
3	Indeciso	18,5
4	De acuerdo	18,8
5	Totalmente de acuerdo	22,1

Fuente: Encuesta uso del efectivo

Al indagar si en esta pandemia a la gente le ha ido bien con su banco las respuestas no inclinan la balanza en forma clara hacia un lado o a otro. Igual acontece con la inquietud de si se usa la tarjeta de crédito para obtener algún tipo de premio.

**Cuadro 19. En esta pandemia a mí me ha ido bien con los bancos.**

	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	18,4
2	En desacuerdo	15,1
3	Indeciso	21,0
4	<b>De acuerdo</b>	<b>29,3</b>
5	Totalmente de acuerdo	16,2

Fuente: Encuesta uso del efectivo

En el grupo de respuestas que se inclinan más por estar en desacuerdo se destacan, entre otras, “me da mucho temor manejar billetes y monedas por la pandemia”, “desconfío de lo que hagan las entidades financieras con mi dinero” y “en este año he tenido que reclamarle a mi banco” Estas dos últimas respuestas no dejan mal librados a los bancos. En nuestra opinión, estos hallazgos podrían ser utilizados en alguna campaña publicitaria para ponderar las bondades y la contribución del sector financiero a la sociedad.

**Cuadro 20. Para qué una cuenta bancaria, si inmediatamente tengo que sacar mi dinero.**

	Categoría	(%)
<b>1</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>29,3</b>
2	En desacuerdo	27,2
3	Indeciso	14,1
4	De acuerdo	11,3
<b>5</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>18,1</b>

Fuente: Encuesta uso del efectivo

En un “focus group” con consumidores por medios virtuales recogimos algunas opiniones complementarias. Nos llamó la atención la observación reiterada de que sus teléfonos móviles están desbordados de aplicaciones de empresas que atienden domicilios. “Las apps tienen que ser más amigables y sin fricción y para que no tengamos que descargar más herramientas”. Cabe agregar que estos comentarios también fueron hechos por varios tenderos de barrio.

Comentaron que con el dinero en efectivo es posible llevar un mejor control de los gastos personales porque sólo llevan consigo la cantidad estrictamente necesaria. “Si yo cargo mi tarjeta débito caigo fácilmente en la tentación de hacer un gasto no planeado en el centro comercial o en el restaurante o en la papelería”, señaló un entrevistado. De esta manera evita sobrepasar su presupuesto de gastos. Pero también recogimos opiniones que contrastan con la anterior.

**Cuadro 21. Al usar medios de pago electrónicos, tengo un mejor control de mis gastos, comparado con, que si sólo usará efectivo.**

	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	13,4
2	En desacuerdo	12,4
3	Indeciso	11,0
4	<b>De acuerdo</b>	<b>32,5</b>
5	Totalmente de acuerdo	30,7

Fuente: Encuesta uso del efectivo

Si bien con el efectivo se puede controlar de manera sencilla las finanzas personales, igual tenerlo es una invitación a hacer gastos pequeños y en ocasiones innecesarios.

Encontramos también que muchos consumidores han realizado compras por internet pero las cancelan en efectivo. Esto sugiere que la costumbre del uso del efectivo también se extiende a las compras virtuales. Así lo manifestaron varias personas que participaron en la encuesta. Una de ellas dijo que no le extrañaría saber que una significativa proporción de cibernautas cancela sus compras con billetes.

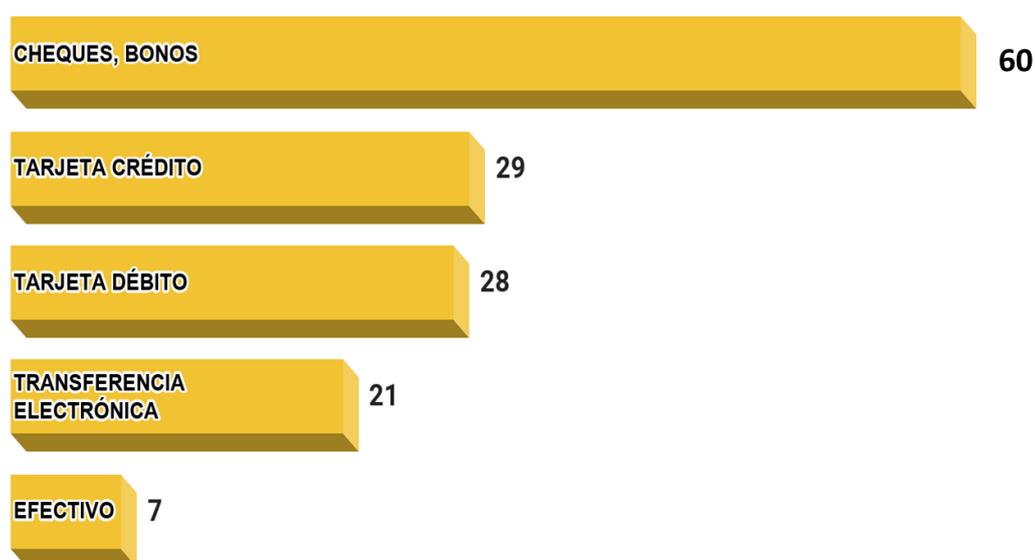
## 12. LAS PERCEPCIONES DE LOS COMERCIANTES FORMALES EN GENERAL

En la ya tradicional encuesta de comercio que hacemos mensualmente a nuestros afiliados desde 1999, en la correspondiente al mes de octubre incluíamos varias preguntas relacionadas con los medios de pago que aceptan en sus negocios y para recoger diversas opiniones sobre los costos que les acarrearán recibir las distintas modalidades de pago por parte de los consumidores.

La primera observación a destacar es que sólo un 7% de los consultados dijeron que en estos momentos no reciben efectivo: todas sus ventas se hacen virtualmente. Un 21% manifestó no aceptar transferencias electrónicas. Los comerciantes que dieron esa respuesta pertenecen en su gran mayoría al ramo de abarrotes y víveres en general y atienden a su clientela en sus establecimientos.

Las tarjetas débito y crédito no son aceptadas por cerca del 30% de los empresarios comerciantes. Entre las razones de esta decisión figuran que sus ventas individuales son de poco valor y que para ellos no es rentable recibir dinero plástico. El 60% manifestó que no acepta ni cheques ni bonos empresariales.

**Gráfico 11. Porcentaje de comerciantes formales que no reciben los siguientes medios de pago**



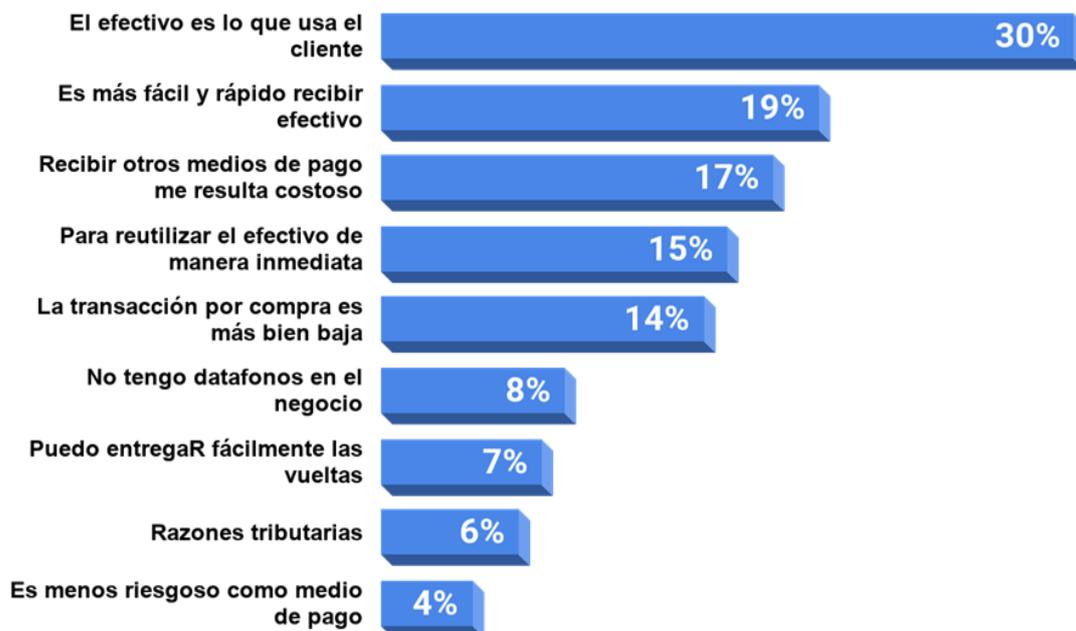
Fuente: Encuesta FENALCO, noviembre 2020

La mayoría de comerciantes aceptan pagos en efectivo y para muchos de ellos esa es la única alternativa de que disponen. Indagamos los motivos por los que aceptan los billetes, encontrándonos principalmente con razones como que es el efectivo el que utiliza el cliente (30%), es más práctico que otras alternativas de pago (19%) y en tercer lugar aparece “recibir otros medios de pago me resulta costoso”, con un 17% de respuestas.

En los espacios del formulario los consultados podían dejar sus comentarios. Un “collage” de los mismos se muestra en cuadro adjunto. Abundan las opiniones relacionadas con los altos costos que representa recibir tarjetas. Evitar un cargo de por ejemplo un 3% en las transacciones con tarjeta de crédito hace la diferencia para las pequeñas empresas que operan con márgenes reducidos.

El 44% de los comerciantes señaló que más del 40% de sus ventas las realiza mediante la aceptación de dinero en efectivo. Un 14% dijo que esa misma proporción del valor de las ventas la alcanza con tarjetas débito y el 12% con tarjeta de crédito.

**Gráfico 12. Razones por las que los comerciantes reciben efectivo**



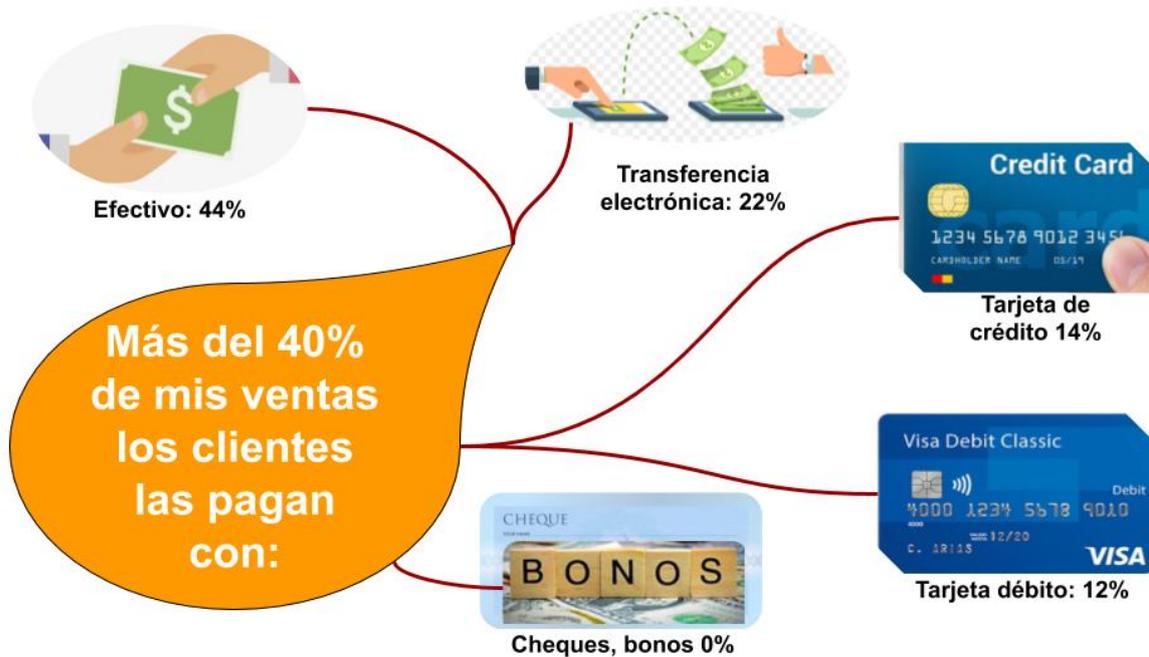
Nota: Los porcentajes no suman 100 porque se podía marcar más de una opción

Fuente: Encuesta FENALCO, noviembre 2020

**Imagen 9. Comentarios de comerciantes sobre la aceptación de efectivo:**

- "Pagar con tarjeta de crédito le resulta costoso al cliente"
- "El ticket en los puntos de venta es más bien pequeño"
- "El cliente quiere llevar los productos más rápido y por eso pagan en efectivo"
- "Por medidas cautelares de los juzgados: embargos"
- "Comisiones encarecen el costo de mi producto"
- "Entregué el datáfono porque seguían cobrando a pesar de tener mis locales cerrados"

**Imagen 10. Medio de pago utilizado por los clientes**



Fuente: Encuesta FENALCO, noviembre 2020

**Cuadro 22. Participación de los instrumentos de pago en el valor de las ventas mensuales**

	Grande - Mediano	Pequeño	Microcomercio	Total
Otros	17,7%	7,1%	0,5%	7,0%
Cheques	4,7%	2,4%	1,7%	2,8%
Pagos Móviles	0,7%	0,4%	0,1%	0,3%
Tarjeta crédito	22,6%	26,4%	11,2%	17,3%
Tarjeta débito	15,0%	10,9%	11,2%	12,4%
Efectivo	39,2%	52,7%	75,2%	60,2%

Nota: Cálculos hechos agregando las ventas de todos los comercios por instrumento de pago con base en los factores de expansión.

Fuente: Banco de la República, 2020

Al respecto, debe señalarse que en la ya referida investigación del Banco Central sobre los costos en que incurren los comerciantes por aceptar medios de pago electrónicos y dinero en efectivo, se hace un cálculo de cómo se distribuyen las compras de los clientes de los comerciantes según el medio de pago utilizado. Como se observa en el cuadro adjunto que ya referenciamos atrás, el efectivo es el medio predominante en todas las empresas mercantiles independientemente de su tamaño, aunque en la medida en que crece el tamaño del establecimiento es más factible que reciba medios electrónicos.

No deja de llamar la atención que la participación de tarjetas débito y crédito en el total de las ventas del gran comercio es moderada: 23% y 15% respectivamente.

A nivel de los microempresarios las ventas realizadas con dinero efectivo representan las tres cuartas partes del total facturado. Sorprende, de otra parte, la muy baja participación de los pagos móviles en el total de ventas del comercio. Es como si la inclusión financiera fuese mucho más modesta de lo que algunas estadísticas registran aunque no descartamos alguna imprecisión en la hechura de la pregunta.

De acuerdo con la investigación del Banco, de la facturación del comercio en 2016 un 88% se realizó mediante dinero en efectivo y sólo un 12% se hizo por medios electrónicos. Por categorías hay una distribución poco homogénea. Por ejemplo, los almacenes por departamento facturan con “dinero plástico”, un 33% de las ventas, dejando las dos terceras partes para los pagos en efectivo. De la muestra seleccionada por el Banrepública la categoría

donde la aceptación de medios electrónicos es mayor es la de productos electrónicos como computadores, televisores, teatros en casa, etc.

A los establecimientos que **FENALCO** les practica mensualmente la encuesta de opinión cualitativa, se les solicitó hacer un desglose porcentual de las ventas según el método de pago de su clientela. Luego de depurar la muestra, clasificar y seleccionar únicamente las respuestas válidas, procedimos a calcular, a manera de actualización, el mencionado desglose. En el cuadro adjunto publicamos los resultados de este ejercicio.

Notamos que ciertamente ha aumentado proporcionalmente la utilización de medios electrónicos por parte de los consumidores. Por ejemplo, de las ventas totales de las tiendas por departamento en 2020 un 73% se realiza vía efectivo, lo que significa una reducción de seis puntos porcentuales frente al registro obtenido por el Banco de la República hace cuatro años.

La participación de los medios electrónicos en las ventas de los supermercados habría subido de 16 al 19% y en la categoría de electrónica, según nuestros cálculos, en 2020 más de la mitad del valor de las ventas es cancelada con medios electrónicos, que bien pueden ser tarjeta de crédito, tarjeta débito o mediante transferencias por aplicaciones o sitios web. En la categoría de vestuario, calzado, productos de cuero y textiles en general el avance de los medios electrónicos como forma de pago fue apenas marginal.

Igual situación se habría registrado en el sector de las farmacias. A este respecto, tres voceros de compañías “Top” del sector de droguerías nos informaron que si bien con la cuarentena se dispararon las compras virtuales, un porcentaje superior al 50% de dichas ventas a domicilio la gente las cancelaba con dinero en efectivo que dejaba en la portería de los edificios, evitando el contacto físico con el domiciliario. Presumimos que en el grupo de muebles y artículos del hogar, que en este año han tenido un buen comportamiento, también avanzó unos puntos la participación de medios electrónicos en la facturación total.

En síntesis, en el presente atípico año las ventas virtuales han aumentado y con ellas los pagos con tarjetas y aplicaciones, pero sin que se llegue disminuir en forma dramática la participación del efectivo como medio de pago.

Los resultados que arrojan las auscultaciones y “focus group” con líderes de comercios de diferentes tamaños conducen al siguiente corolario: El dinero en efectivo es una forma de pago legítima y fiable y usarlo no supone ningún costo adicional. Y, contrario de lo que se en algunos círculos se sugiere, podría pensar, en este año el uso del efectivo está aumentando en numerosas economías incluyendo la colombiana.

### **Cuadro 23. Ventas al público en categorías seleccionadas**

--Distribución porcentual--

	EFECTIVO		ELECTRÓNICO	
	2016	2020	2016	2020
Almacén por Departamentos	67	73	33	27
Supermercados	84	81	16	19
Abarrotes, licores	93	93	7	7
Droguerías	98	97	2	3
Ropa, cuero y calzado	76	75	24	25
Autopartes, ferreterías				
papelerías, misceláneas	91	89	9	11
Restaurantes, bares, cafeterías	86	--	14	--
Alquiler de vivienda	98	--	2	--
Talleres mecánicos, servitecas	86	--	14	--
Muebles, artículos hogar	74	--	26	--
Electrónica	54	47	46	53
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>--</b>	<b>12</b>	<b>--</b>

Fuente: Banco de la República, 2016. FENALCO: 2020

### 13. RECONOCER LAS FALLAS E INCORPORARLAS AL DIAGNÓSTICO Y A LAS SOLUCIONES

Las observaciones que hacemos acerca de las percepciones sobre la utilización de medios de pago electrónicos de cuatro agentes económicos claramente identificados: los tenderos, el comercio en general, las grandes cadenas y el público en general, consideramos pueden servir para afinar el diagnóstico del por qué los colombianos continúan “aferrados” al uso del dinero a pesar de la “mala publicidad” que se le hace a este mecanismo transaccional, no solamente desde el inicio de la crisis de salud universal que estalló en el mundo entero en este año, sino de tiempo atrás.

Los trabajos de investigación adelantados recientemente por el Banco de la República ya habían dejado entrever que el aparente uso excesivo del dinero como medio de pago en estos tiempos de transformación digital no obedece únicamente a la “ignorancia” de la gente o a lo que se le podría denominar “analfabetismo financiero” sino que podría estar presentándose un fenómeno según el cual los beneficios de acceder a pagos electrónicos son inferiores a sus costos, tanto para muchos consumidores como para un segmento importante de negocios con venta al público.

El mencionado documento Conpes 4005 de septiembre de este año, reconoce que la mayor parte de los pagos se realiza en efectivo, a pesar de que implica costos de desplazamiento, seguridad y almacenamiento. “El 90,3% del volumen de pagos de las personas y el 50% de las empresas se realiza en efectivo”.

Estadísticas de la Superfinanciera citadas por el DNP señalan que en cuanto a la forma preferida de las empresas para recibir pagos, sólo el 11% recibe transferencias electrónicas debido a los altos costos asociados a las transacciones digitales, el 10% tarjetas débito y el 9% tarjetas de crédito mientras que el 97% reciben efectivo, cifras que coinciden con los hallazgos que acabamos de obtener mediante encuestas.

Citamos uno de los hallazgos recogidos en el documento Conpes citado: “Las razones de personas y empresas para preferir el efectivo son la costumbre, la no aceptación de otros medios de pago y la percepción de menores costos frente a otros medios de pago (subrayado nuestro)...Hay un bajo uso de medios de pago electrónicos. Al menos el 70% de los pagos se realizan en efectivo para todos los niveles de valor de la transacción. El 95% de las compras por 50 mil pesos en Colombia se hacen en efectivo. En EEUU 30%”.

Otra de los determinantes del bajo uso de las cuentas transaccionales es la forma en que está estructurado el mercado. El documento del DNP asegura lo siguiente: “La integración

vertical y horizontal del sistema bancario colombiano crea poder de mercado de monopolio y genera barreras a la entrada de nuevos actores, incrementando los costos para los usuarios”.

En cuanto a tarjetas de crédito y débito Colombia tiene niveles de acceso, uso y aceptación de instrumentos de pago electrónicos menores a los que se esperaría dado su nivel de ingreso per cápita. “La red de datáfonos en Colombia apenas alcanza los 657,7 por 100 mil habitantes, en comparación con Chile (1.138) y Turquía (2.741). Si hubiese más datáfonos probablemente los consumidores utilizarían más el dinero plástico.

Cabe agregar que el Banco de la República en sus investigaciones especializadas en los temas de sistemas de pago y que cita profusamente el DNP, asegura que la actividad de adquirencia, el mercado de tarjetas de débito y crédito, es manejado principalmente por dos actores que realizan la mayoría de las actividades de la cadena de pagos.

“Este esquema de mercado, de acuerdo con la literatura, suele ser objeto de demandas por parte de los comerciantes y también ha sido objeto de intervenciones de agencias regulatorias en el mundo”. Como lo mencionamos anteriormente, **FENALCO** abanderó la causa de los comerciantes de lograr reducciones significativas en las comisiones por aceptación de tarjetas de crédito y débito durante la primera década de este siglo.

## 14. ELEMENTOS ADICIONALES PARA EL ANÁLISIS

La literatura sobre inclusión financiera es profusa. El Banco Mundial ha instado a los gobiernos de los países emergentes a acelerar, en la medida de lo posible, la bancarización. También ha manifestado que el acceso a los servicios financieros es sólo el primer paso, lo realmente importante es si las personas usan estos servicios y cómo lo hacen, ya que “la inclusión financiera, después de todo, no es solo que las personas posean una cuenta, sino que la utilicen para salir de la pobreza, recuperarse de dificultades económicas y mejorar su bienestar”.

Al examinar los numerosos artículos y ensayos publicados en los últimos tres años, adicionalmente se puede compilar una serie de ideas fuerza:

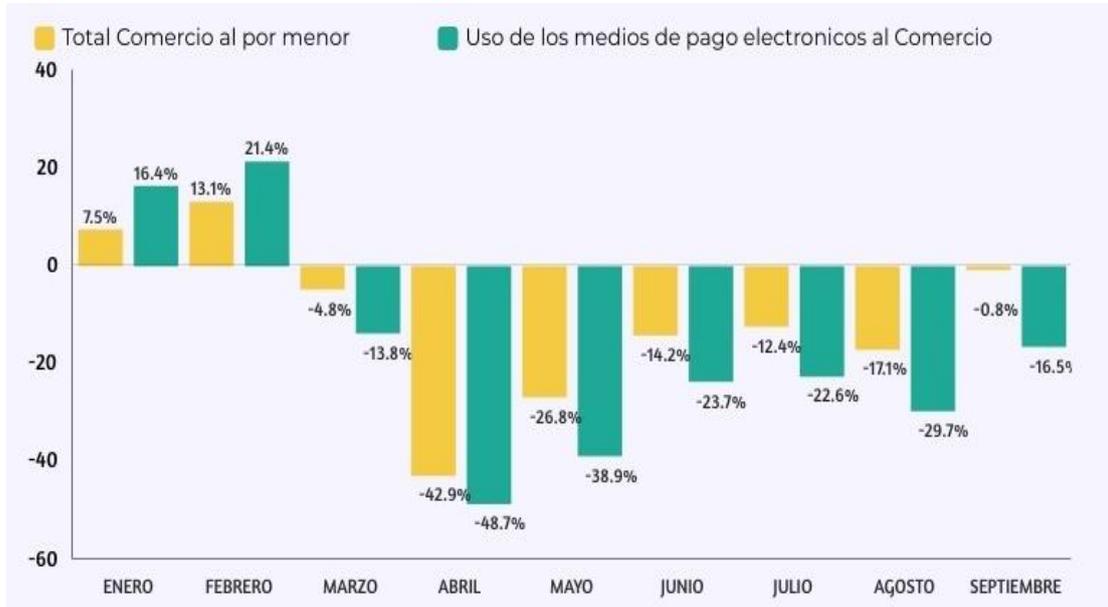
- En primer lugar, estudios como el realizado por uniexternado <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/5973/7948> advierte que existe información asimétrica entre las entidades bancarias y los posibles usuarios y un desconocimiento por parte de las entidades de la verdadera capacidad de pago de sus clientes, debido a los costos para adquirir esta información o a la falta de incentivos para hacerlo.
- Estudios del Banco Mundial subrayan que la población de menores ingresos generalmente está ubicada en los lugares más alejados geográficamente de las ciudades capitales, lo cual implica menor conectividad y menor acceso a servicios financieros y, por supuesto, un escaso o inexistente uso de transferencias y pagos digitales entre compradores y empresas.
- El Departamento Nacional de Planeación considera que la mayor contribución en materia de inclusión financiera se dio a partir de la puesta en marcha del programa Ingreso Solidario, creado a raíz de la crisis del COVID-19 en abril del 2020. Explica el organismo que el programa consiste en la entrega de una transferencia monetaria no condicionada mensual a los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad que no reciben transferencias de otros programas del Gobierno nacional. La gran mayoría de los hogares beneficiarios que no estaban bancarizados recibieron el dinero de manera electrónica o digital a través de cuentas de depósito. Con corte a julio de 2020, el programa logró beneficiar a 2,6 millones de hogares de los 3 millones a los que se tienen previsto llegar.
- En este sentido, resulta pertinente anotar que de acuerdo con las pesquisas realizadas por FENALCO y que se reflejan en las encuestas que practicamos en noviembre a la población de todos los estratos, existen señales de que los beneficiarios de los auxilios monetarios con motivo de la cuarentena, lo monetizan inmediatamente y ese dinero lo emplean para comprar el pasaje de transporte, compras básicas en la tienda de la esquina,

pago de servicios públicos y recargas a celulares, entre otros. La racionalidad de las familias beneficiarias no es la de dejar su dinero en una cuenta de ahorros e ir gastando poco a poco mediante compras con tarjeta débito.

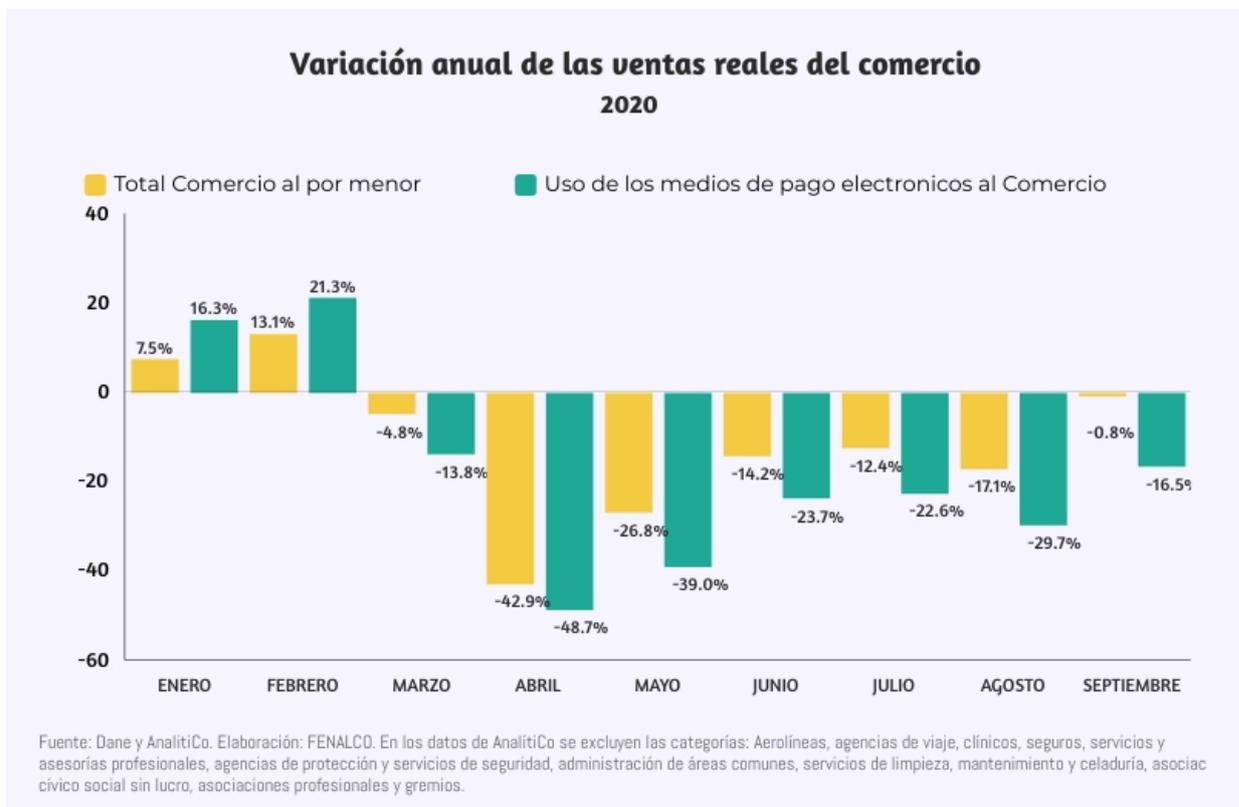
- El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 tiene la meta de aumentar la inclusión financiera al 85 % de la población adulta cuenta con al menos un producto financiero formal y dice que se fortalecerán los ecosistemas de pagos de bajo valor para favorecer la competencia en el mercado de pagos de bajo valor y adoptar nuevas tecnologías en medios de pago.
- El Decreto 419 de 2020 dicta la puesta en marcha del programa de Compensación del IVA. Este fue uno de los programas de ayudas que inició su ejecución en abril de 2020 con el fin de favorecer a un millón de hogares en situación de pobreza, que por su condición de vulnerabilidad se verían afectados por la pandemia. A esto se suma el programa Quédate en casa de Colpensiones que logró que aproximadamente 323.000 pensionados abrieran por primera vez una cuenta de ahorros para recibir la mesada pensional, lo cual se vio reflejado en otras pagadoras de pensiones. No obstante los anteriores esfuerzos, las compras mediante tarjetas débito y crédito en el presente año han sufrido un desplome mucho mayor que las ventas contabilizadas por el comercio detallista moderno.

Esta última consideración es preciso subrayar: como se muestra en las gráficas 13 y 13A, desde marzo del presente año, cuando se inició el periodo de cuarentena obligatoria hasta el mes de septiembre, cuando ya se registraba una reapertura gradual de las actividades comerciales y de servicios, (último dato disponible, además), las disminuciones en las compras mediante pagos electrónicos efectuadas por los consumidores colombianos, han sido notoriamente más pronunciada que las reportadas por los establecimientos comerciales al DANE.

### Gráficos 13 y 13A. Variación (%) anual de ventas del comercio 2020



Fuente: Dane y Analítico, Elaboración FENALCO



Mientras que en marzo las ventas reales del comercio detallista del tipo moderno formal (excluye el comercio tradicional como tiendas de barrio y ventas ambulantes) disminuyeron 4.8%, las efectuadas mediante dinero plástico cayeron 13.8%. En abril la caída de la facturación alcanzó un 43% y la registrada con pagos electrónicos 49%. Y así, en todos los meses subsiguientes el desempeño de las ventas mediante pagos electrónicos ha sido peor que el del total de las ventas.

**Cuadro 24. Variación anual de las ventas reales minoristas, todos los grupos de mercancías**

Año 2020	Total Comercio al por menor	Medio de pago electrónicos en Colombia
ENERO	7,5	16,4
FEBRERO	13,1	21,4
MARZO	-4,8	-13,8
ABRIL	-42,9	-48,7
MAYO	-26,8	-38,9
JUNIO	-14,2	-23,7
JULIO	-12,4	-22,6
AGOSTO	-17,1	-29,7
SEPTIEMBRE	-0,8	-16,5

Fuente: DANE y Analítico

Las ventas que reporta el comercio detallista al DANE incluyen todo tipo de medio de pago, lo que significa que si el reporte de las firmas comerciales al DANE es menos lúgubre que el registro que se tiene sobre facturación con tarjetas débito y crédito, es porque las ventas con dinero en efectivo tuvieron una caída mucho menor. Agregamos que si a las estadísticas de ventas al por menor del Dane excluimos el sector de vehículos, debido a que normalmente un carro nuevo no se compra con efectivo o con tarjeta de crédito, la tendencia de la serie de ventas de este año no cambia.

Se pone de manifiesto que los pagos con dinero en efectivo durante la pandemia en Colombia, han tenido un comportamiento mucho menos desfavorable que los realizados sin dinero físico. La estadística que ilustramos en la gráfica y en el cuadro adjunto se refiere a las que reporta la reconocida firma Credibanco, cuya presencia en el mercado de tarjetas crédito y débito es mayoritario, como quiera que representa más del 70% del mercado de pagos electrónicos. Además, si convertimos las cifras de Credibanco a términos reales, esto es, descontando la inflación, la reducción en las ventas vía electrónica sería aún mayor.

Una conclusión preliminar sería que en este año de crisis, las compras de los consumidores colombianos adquiridas en dinero en efectivo han tenido un desempeño mucho mejor (menos doloroso, en realidad), que las realizadas mediante tarjetas de crédito y débito, ya sea con datáfono o con aplicaciones móviles.

No existe entonces, evidencia de que en Colombia por el Coronavirus la gente se haya volcado a hacer sus compras con medios electrónicos y que haya relegado a segundos y a terceros planos el uso de los billetes.

En forma complementaria, un análisis de los indicadores monetarios sugiere que en este año, la preferencia de los colombianos por el dinero en efectivo anda desbocada y este fenómeno aún no parece haber despertado el interés de las autoridades monetarias. No es exagerada nuestra afirmación.

**Cuadro 25. Indicadores monetarios seleccionados**

Periodo	Efectivo		Efectivo/cuentas corrientes	Efectivo/M	
	Primera semana de:	Var. % anual			Var. % año corrido
<b>Junio</b>					
2018		8,9	-9,5	118	54,2
2019		14,5	-5,1	127	56,0
2020		32,3	7,0	132	56,9
<b>Septiembre</b>					
2018		7,7	-7,0	116	53,7
2019		17,0	-0,3	127	56,0
2020		32,0	12,1	142	58,7
<b>Noviembre</b>					
2018		8,2	-4,4	120	54,5
2019		7,7	3,1	132	56,9
2020		30,2	14,3	138	58,0

Fuente: Cálculos de FENALCO con base en Banco de la República

Como se observa en el cuadro adjunto, en el presente año, en tres momentos diferentes, el crecimiento del dinero en efectivo en la economía es mucho más pronunciado que en los dos años anteriores. Por ejemplo, mientras que al cierre de la primera semana de junio de 2018 el crecimiento de esta variable para el año completo (12 meses) era del 8.9%, a la misma

fecha de 2019 la variación fue del 14.5% y el dato correspondiente a 2020 marca un incremento del 32.3%.

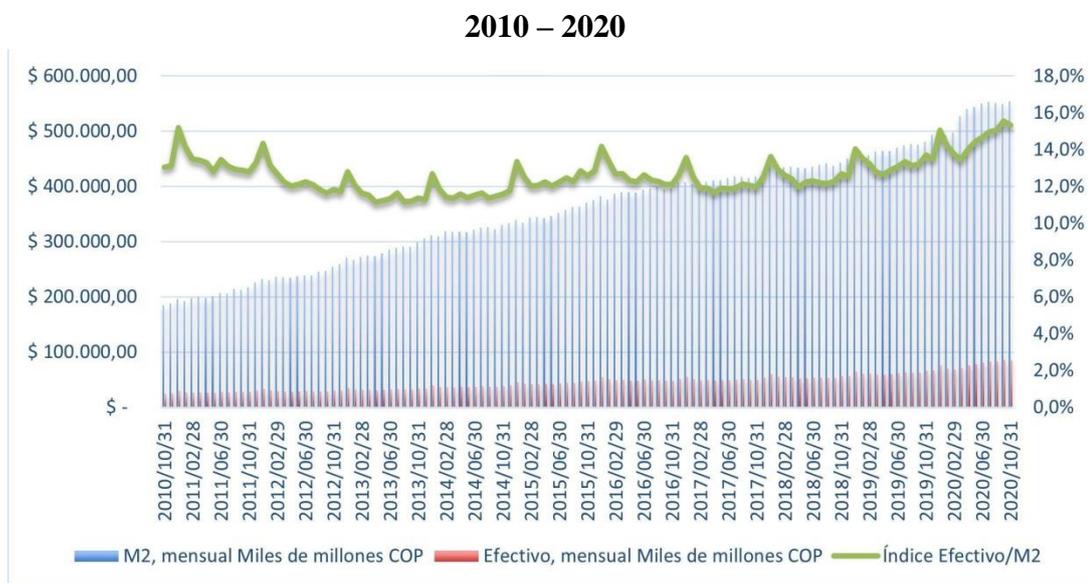
A la altura de la primera semana de septiembre el crecimiento del efectivo en poder del público fue 32% en 12 meses, variación muy superior a la registrada en los dos años anteriores. Idéntico fenómeno se observa a la altura de la primera semana de noviembre. Lo que estas cifras indican es que en este año hay una marcada preferencia por la liquidez entre los colombianos.

En el cuadro también se incluye la variación del dinero efectivo en lo corrido del año, en tres momentos diferentes, observándose que igualmente el crecimiento en este año es inusitadamente alto: 14.3% en 2020, frente a una variación de 3.1% en 2019 y una negativa de 4.4% a la altura de la primera semana de noviembre.

La relación entre efectivo y cuentas corrientes, por consiguiente, en este año se ha elevado, al igual que la relación entre efectivo y medios de pago (M1). En noviembre de 2018 de cada 100 pesos de medios de pago \$54.50 lo representaba el dinero en efectivo y dos años después esa relación subió a \$58.

Recordemos que M1 es la sumatoria del efectivo en poder del público y el saldo de las cuentas corrientes de las personas. En este año, se prefiere disponer de más dinero en efectivo que en cuentas corrientes.

**Gráfico 14. Comparación del uso del efectivo (Efectivo/M2)**



El agregado monetario M2 incluye a M1 (cuentas corrientes más efectivo en poder del público) más los cuasi-dineros. Los cuasi-dineros están compuestos por los depósitos de ahorro (bajo cualquiera de sus modalidades: con certificado, ordinario o indexado), y los certificados de depósito a término. Con la relación que divide el efectivo total en la economía sobre el agregado monetario M2 obtenemos la participación del uso del efectivo dentro de la masa monetaria empleada por los mercados.

En una de las gráficas adjuntas se observa que el peso del efectivo es levemente creciente en el tiempo con un comportamiento estacional al final del año, durante el trimestre móvil noviembre-enero se presencia un mayor uso del efectivo en la economía. Este comportamiento está explicado por la alta demanda de bienes y servicios que realizan los consumidores durante el periodo de black friday, navidad y año nuevo.

Para octubre del año 2019 el porcentaje de participación del efectivo en el agregado monetario M2 era del 13,7% y para el mismo mes del presente año el porcentaje de participación es igual a 15,3%. La diferencia de 1,6(p.p) muestra un crecimiento generalizado en la variación anual de la utilización del efectivo a pesar de los avances en pagos electrónicos con motivo de la pandemia.

Un indicador adicional calculado por el Banco de la República también inclina la balanza en favor de la hipótesis según la cual con la pandemia no se ha reducido la utilización del efectivo. Como se muestra en la gráfica, el número de billetes per cápita en Colombia ha aumentado en forma sostenida desde marzo de este año, justo cuando comenzó el aislamiento obligatorio y hasta octubre el crecimiento per cápita de los billetes sigue avanzando. Mientras que en marzo había 59.3 billetes por habitante, en octubre dicha relación ya estaba en 64.8. Hay una creciente preferencia por el dinero en efectivo entre los colombianos desde el comienzo de la pandemia.

**Gráfico 15. Efectivo (Billetes) per-cápita en circulación 2020**



Fuente: Banrep cálculos FENALCO

No es una observación de poca monta: los colombianos en este año muestran una marcada preferencia por el dinero en efectivo. Al parecer no han valido las advertencias infundadas acerca de los “peligros” de utilizar los billetes y monedas como medio de pago.

La satanización no está funcionando y al parecer el virus ha conducido a un aumento del efectivo por medidas de precaución por parte de los consumidores, pero también como a generar un aumento en el uso de pagos electrónicos. Esto sugiere que ambos mecanismos, los pagos en efectivo y los pagos electrónicos son complementarios.

A pesar de que el efectivo manda de lejos la parada como medio de pago, probablemente su utilización en el país sería más intensa aún, si se dispusiera de un mayor número de cajeros automáticos. El cuadro adjunto muestra cómo el número de cajeros automáticos en el país, como proporción de su población, es muy bajo.

Paradójicamente, la cantidad de cajeros automáticos instalados en todo el mundo ha caído ligeramente en los últimos tres años. Esto se explica por el cierre de sucursales y la creciente popularidad de los pagos móviles en el mundo desarrollado, según la consultora RBR Global ATM. Como quien dice, mientras en el Norte ya vienen de vuelta nosotros apenas vamos subiendo la cuesta.

### Cuadro 26. Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos

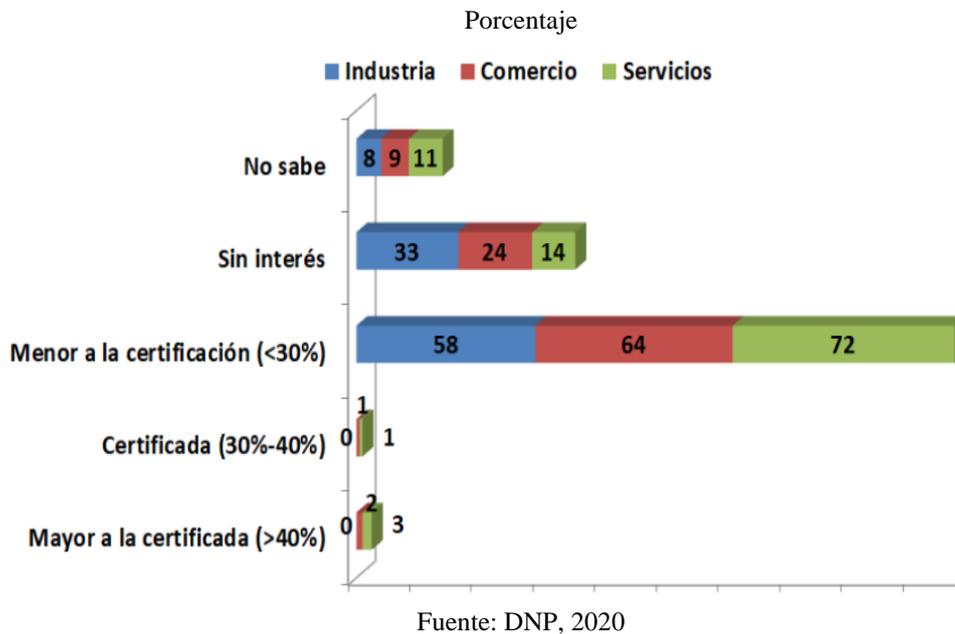
(2010 - 2019)

Pais	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Argentina	19	27	35	43	46	48	50	53	58	61
Bolivia	20	24	28	31	34	38	40	40	40	42
Brasil	118	116	115	118	118	115	112	108	105	102
Chile	62	65	68	64	57	56	53	52	50	50
<b>Colombia</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>41</b>
Costa Rica	43	52	54	71	79	61	63	64	74	71
República Dominicana	29	30	31	33	34	37	38	39	37	41
Guatemala		27	31	33	35	36	38	38	37	37
Honduras	16	21	22	23	23	23	24	24	24	25
México	45	45	49	49	50	53	55	56	59	62
Nicaragua	8	10	11	14	16	18	18	18	22	22
Perú	27	32	39	42	57	123	111	108	113	127
Paraguay	19	19	20	23	24	25	25	27	29	
Uruguay	34	40	43	45	52	55	82	85	120	

Fuente: Datos Banco Mundial, Elaboración FENALCO

## 15. BANCARIZACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA, ASIGNATURAS PENDIENTES

Gráfico 16. Tasa de interés percibida de los créditos aprobados



En esta crisis las microempresas fueron el segmento que más padeció la ausencia de apoyo tecnológico, la imposibilidad de poder hacer negocios virtuales y disponer de crédito formal. Millones de personas no cuentan con conectividad a internet ni conocen el manejo de dispositivos electrónicos o plataformas digitales. Los microempresarios desconocen los costos reales de la financiación, no saben cuál es la tasa de interés de sus créditos.

El estudio ya citado de reciente divulgación por parte del DNP <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4005.pdf> revela que el 66 % de los microempresarios señaló que la tasa de interés de su crédito era inferior a la tasa de referencia del mercado; el 9 % de los pequeños comerciantes reporta que no sabe cuál es la tasa de interés de su crédito. Y más de la tercera parte de los microempresarios que utilizó una tarjeta de crédito lo hizo para financiar el capital de trabajo, 29,1% para financiar inversión, y el 18,5 % para financiar emergencias, cuando no deberían hacer inversiones de largo plazo con las fuentes de crédito más costosas.

Hay un vacío en el acceso a créditos más baratos, y ojalá que no sea por omisión de los bancos. Encuestas del DANE y de ANIF de este año, citadas por el DNP indican que el 69 % de las microempresas no lleva contabilidad, sólo el 10 % de las microempresas cuenta con

un software especializado y contador para llevar las cuentas de su negocio y el 39% no siempre separa las cuentas del hogar de las del negocio. El 41 % de los microempresarios que no solicitaron crédito, consideran que no lo necesita y el 32 % tiene miedo a las deudas o no les gusta endeudarse.

El estudio del DNP sobre educación financiera y que acaba de ser aprobado en el Conpes es reiterativo al subrayar que “los consumidores financieros no reconocen los beneficios de utilizar estos servicios... Tanto personas como empresas manifiestan que no confían en el sector financiero o temen realizar transacciones electrónicas”. Entre las personas, añade, hay una falta de confianza en las transacciones electrónicas, pero hacen uso de medios alternativos sin necesidad de contar con un producto financiero como los servicios postales de pago.

El mensaje que subyace es doble: los banqueros son los alumnos lentos del mercadeo y de otra parte, tratar de bancarizar a la fuerza a los colombianos, si no se superan evidentes problemas de asimetría, no parece ser una solución ideal a los problemas del subdesarrollo.

El mismo documento oficial reconoce que hay poca claridad y confianza sobre los productos y servicios financieros. No solamente la difusión de la oferta de productos y servicios financieros es baja, explica el documento Conpes, sino que los consumidores financieros no reconocen los beneficios de utilizar estos servicios. “Por otra parte, tanto personas como empresas manifiestan que no confían en el sector financiero o temen realizar transacciones electrónicas”.

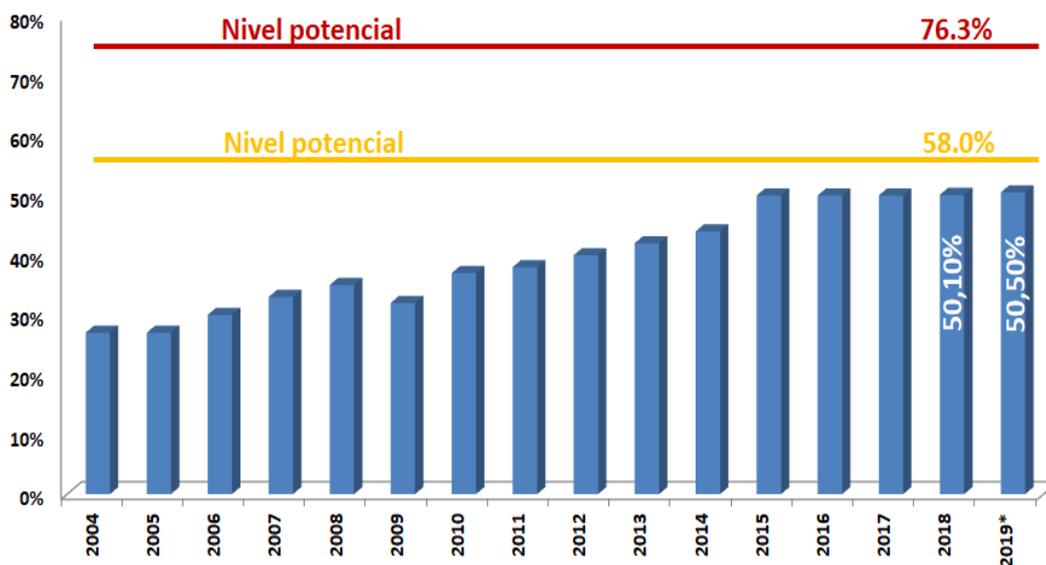
Y agrega: “El relacionamiento de base con el sector financiero tiene una concepción negativa, apalancada principalmente en la desigualdad existente entre usuario/cliente y entidad, así mismo, se encontró que los condicionantes de la entidad para acceder a su portafolio contrastan negativamente con la necesidad del usuario de obtener algún producto. Respecto a la confianza por parte de las personas que adquieren productos en línea, se ha encontrado que ésta es baja.

Un estudio adelantado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (2017) evidenció que los colombianos se abstienen de comprar a través de Internet por falta de confianza en las transacciones electrónicas, pero hacen uso de medios alternativos sin necesidad de contar con un producto financiero como los servicios postales de pago. De igual forma, al analizar el nivel de satisfacción con la experiencia de pago, el Observatorio de Comercio Electrónico (2019) evidenció que las modalidades de pago disponibles, en especial, la de pago en efectivo, se ajusta a las expectativas de los consumidores”.

Resulta pertinente subrayar los anteriores conceptos por cuanto provienen de una entidad de reconocida robustez académica y técnica como lo es el Departamento Nacional de

Planeación. La inclusión financiera es tarea de todos pero lo que subyace en el fondo del por qué la bancarización no parece avanzar con celeridad es, no solamente por la informalidad y condiciones de pobreza de agentes económicos sino porque en su racionalidad, equivocada o no, un alto porcentaje de personas naturales y de micro y pequeñas empresas, consideran que el sistema financiero no le está ofreciendo los servicios que realmente demandan a precios justos.

**Gráfico 17. Profundización financiera sector bancario**



\* Proyecciones Asobancaria

Fuente: Superintendencia Financiera. Cálculos Asobancaria

Mencionemos además que en un diagnóstico de la economía colombiana, la OCDE en 2019 sostuvo que en el sector financiero la competencia es escasa y que “los márgenes financieros continúan siendo altos”. Estas afirmaciones fueron cuestionadas por la Asociación bancaria en el Boletín La Semana Económica de noviembre 12 del año anterior.

## 15.1 La regulación de las tasas de interés

Aunque el siguiente comentario podríamos insertarlo como un simple pie de página, queremos destacar dentro del texto por su relevancia. La banca colombiana repetidamente pide al gobierno y al Congreso que elimine la tasa de usura. Argumenta que el establecimiento de un límite al cobro de intereses no permite que el crédito del sector financiero irrigue a toda la comunidad empresarial y de consumidores. Agregan los banqueros que esa práctica medieval en muy pocos países continúa vigente.

Cabe recordar un estudio del Banco Emisor de 2011 donde considera que a la economía como un todo no le convendría liberar totalmente el mercado del crédito. <https://www.banrep.gov.co/es/estabilidad-tema-57> Citamos el texto titulado “Efectos de los Límites a las Tasas de Interés sobre la Profundización Financiera”.

“En la literatura no existe un consenso generalizado que indique que la existencia de un límite a la tasa de interés afecta negativamente la profundización financiera. En términos teóricos, dicha restricción tendría claramente un efecto negativo siempre y cuando el nivel de competencia en la industria bancaria sea lo suficientemente alto. Sin embargo, en presencia de una industria bancaria poco competitiva, la existencia de dicha regulación podría verse justificada, teniendo en cuenta argumentos de protección a los consumidores del sistema”.

“En esta situación, una evaluación de la hipótesis planteada en términos empíricos gana relevancia. La principal recomendación que surge de este resultado consiste en que una tasa de interés de usura menos restrictiva ayudará a incrementar la profundización financiera y por esta vía, permitiría el acceso a los servicios financieros por parte de un segmento más generalizado de la población. Sin embargo, esta recomendación debe estar acompañada de otras consideraciones”.

“Por una parte el criterio de protección a los consumidores del sistema financiero es muy importante y la eliminación o relajamiento de este tipo de restricción debe ir acompañado de medidas que generen incentivos en torno a la competencia en el sistema bancario y de un análisis de costos del sistema bancario. Estos elementos ayudarían a que las tasas que se cobren en el sistema financiero fueran reflejo de los costos y del nivel de competencia de la industria y no de la tasa de usura.

## 16. REFLEXIONES FINALES

De las conversaciones que sostuvimos con líderes del sector transportador de valores, en el proceso de compilación de información y de puntos de vista, quedó claro que estas compañías no están en contra de la innovación, a pesar de lo que algunos piensan. Ofrecer a los consumidores varias formas de pago en función de sus preferencias resulta vital para incrementar las actividades económicas. Más que eliminar el efectivo, Colombia necesita alternativas de pago.

El efectivo y la digitalización no son excluyentes el uno del otro, pues ambos hacen parte del ecosistema de pagos que las personas deben tener disponibles como alternativas para escoger el de su preferencia. Al mismo tiempo, continuarán existiendo millones de personas para las que el efectivo será su principal medio de pago.

Restringir los pagos en efectivo puede excluir a una importante parte de la población, a los clientes no bancarizados, inclusive incrementando los problemas sociales en esta situación extraordinaria. El efectivo es inclusivo y no discrimina a ningún ciudadano.

Probablemente haya que mejorar el marco regulatorio e impositivo que fomente la inclusión financiera. El 4 por mil es un obstáculo para la bancarización de la economía, pero es altamente deseable que el sector financiero colombiano de más señales de que sus decisiones en cuanto a productos, tasas de interés, cuotas de manejo, y muchos de los cobros que le hace al usuario son producto de la competencia y no de las normas que las autoridades imponen para favorecer al consumidor.

En esta coyuntura caracterizada por la incertidumbre, la precaución, la zozobra y el temor causado por el Covid19, pueden propagarse rumores y noticias falsas que se quedan en el imaginario colectivo. Es el caso de la versión extendida según la cual el dinero en efectivo propaga el virus y que se deben utilizar medios de pago electrónicos.

Numerosas autoridades han puesto en su real dimensión el tema negado que han instado a la población a huirle a los billetes y monedas. Entre quienes han aclarado varias veces que el dinero en efectivo no representa un riesgo de infección particularmente significativo en comparación con otros tipos de superficies con las que las personas entran en contacto en la vida cotidiana figuran la OMS, académicos y facultativos concedores, autoridades sanitarias nacionales, el Banco Central Europeo (BCE) y organismos de regulación financiera. De hecho, como se resalta en este documento, los estudios demuestran que el virus tiende a acumularse menos en las superficies porosas que en las superficies duras, como el metal y el plástico.

Contrario de lo que se destila en algunos círculos, el dinero en efectivo está aumentando en la sociedad, medido como efectivo en circulación a escala mundial. En el caso colombiano, y de acuerdo con las estadísticas monetarias y financieras del Banco de la República, el efectivo en poder del público ha aumentado en forma inusualmente alta desde el inicio del periodo de aislamiento preventivo y obligatorio a finales del mes de marzo. Mientras que en lo corrido de 2018 hasta la primera semana de noviembre, el efectivo tuvo una disminución del 4.4% y en 2019, en el mismo lapso, se registró un crecimiento del 17.7%, en el presente año, en el mismo periodo comparable, esta variable crece al 30.2%. La relación entre efectivo y cuentas corrientes pasó de 120 en noviembre de 2018 a 138 dos años después. Y el efectivo como proporción de la oferta monetaria pasó de 54.5% en 2018 y 56.9% en 2019 a 58.0% en el presente año.

También analizamos el fenómeno que se registra en este año consistente en que las ventas del comercio detallista formal han disminuido en forma mucho menos pronunciada que la facturación con medios electrónicos, lo cual sugiere que las compras en efectivo no han sufrido una drástica disminución.

Consultamos la opinión de cuatro grupos de actores de la economía: los tenderos, que representan el comercio tradicional y “cuasi informal”, los voceros de las grandes cadenas de almacenes, el comercio en general y los consumidores. Indagamos sus percepciones sobre el uso de efectivo y de medios electrónicos en este año atípico. Destacamos que en todos los casos se consideró que la utilización de medios electrónicos conlleva unos costos superiores a si se recurre al efectivo.

Tratamos de establecer por qué algunos agentes utilizan determinados medios de pago, y por qué los micro establecimientos de comercio expresan cierta aversión a los pagos electrónicos. La principal razón, según la opinión mayoritaria de los consultados, es que “mi margen de ganancia se afectaría gravemente si tengo que pagar una comisión de 3% del valor de la transacción por pagos con tarjeta”. Los tenderos aseguran, con razón o sin ella, que si aceptan medios electrónicos a su clientela sus ganancias se erosionan de modo inaceptable. En el fondo, lo que parece existir es la ausencia de productos financieros apropiados para los niveles operativos y sobre todo, para la racionalidad de los tenderos. La peor alternativa es que el sistema financiero decida “no hacer nada” para conquistar al segmento de los tenderos y continúe prácticamente ignorándolos como sujetos de crédito.

Las grandes empresas minoristas consideran que recibir otros medios de pago como el “dinero plástico” les resulta costoso. El 29% de los encuestados la señala como la principal razón por la cual en su negocio ven con buenos ojos que el cliente cancele en efectivo. Varios de sus voceros afirmaron que el costo de aceptar dinero en efectivo “en ningún caso” resulta más alto que el recibir medios de pago electrónicos.

En este sentido, los cálculos que ha realizado firmas transportadoras de valores sobre el costo que le representa a sus usuarios, v.g. los bancos y los establecimientos comerciales, entre otras empresas, están en el orden del 0.4% a 0.5%. En contraste, los costos que para los comerciantes les acarrea recibir medios electrónicos como las tarjetas de crédito fluctúan entre un 1.3% mínimo pero pueden llegar al dos por ciento. Estos cálculos fueron considerados por los ejecutivos de las grandes cadenas como “bastante aproximados a la realidad”.

Al ser el efectivo un medio de pago de bajo costo relativo en las transacciones que existen en un país, no sería una buena práctica limitar los pagos en efectivo, no sólo porque lo anterior generaría mayores costos para el comercio y los consumidores, sino porque ante la dura coyuntura económica que se vive en el país, caracterizada por aumentos en el desempleo, la pobreza y la informalidad, ello podría ahondar brechas sociales.

Recogemos igualmente los hallazgos de estudios recientes del Departamento de Investigaciones Económicas del Banco de la República sobre uso de medios de pago, concluyeron que al comercio colombiano le resulta comparativamente más costoso recibir medios de pago electrónicos que efectivo. Ocurre lo mismo con los pagos que tienen que realizar para el normal funcionamiento de sus negocios. “El efectivo es el instrumento de pago que implica un menor costo para los comercios tanto en términos del volumen de pagos como del valor de éstos”, dice textualmente un documento del Banco Emisor.

No creemos que el mensaje deba ser el de sustituir al efectivo. Este debe ser visto como una alternativa más, no como competencia. El efectivo es inclusivo y disponible para todos los ciudadanos. Es el método de pago de mayor penetración, pues está presente en cualquier zona rural o urbana, generando acceso a la posibilidad de consumo para cualquier colombiano.

En el país no debe perderse de vista que el acceso a los servicios financieros no debe ser visto como un fin en sí mismo, sino como un primer paso: importa es si las personas usan estos servicios y cómo lo hacen, no que se tenga una cuenta bancaria, sino que los cuentahabientes la utilicen para salir de la pobreza, recuperarse de dificultades económicas y mejorar su bienestar.

## 17. ANEXOS

### ANEXO 1

Presentamos un análisis estadístico inferencial sobre algunas de las preguntas de la encuesta del uso del efectivo a consumidores. A través de la estadística inferencial aquí presentada se busca mostrar una aproximación a los valores poblacionales de los resultados de las encuestas enfocándonos, específicamente, en las preguntas acerca de la percepción del nivel de costo del uso de los pagos electrónicos, el temor de contagio por el uso de efectivo y el concepto de las personas hacia las entidades bancarias. Los intervalos de confianza presentados a continuación fueron hechos a partir de un nivel de confianza del 90%:

**Intervalo de confianza de la pregunta N°6: Las cuotas y comisiones de manejo de una TARJETA DE CRÉDITO, son muy altas comparadas con los costos de realizar mis pagos mediante dinero en efectivo**

6. Estimado poblacional de “las cuotas y comisiones de manejo de una TARJETA DE CRÉDITO, son muy altas comparadas con los costos de realizar mis pagos mediante dinero en efectivo”.		
	Categoría	IC (%)
1	Totalmente en desacuerdo	7,2 - 10,8
2	En desacuerdo	4,5 - 7,5
3	Indeciso	4,4 - 7,3
4	De acuerdo	15,9 - 20,8
5	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>57,5 - 63,6</b>

**Intervalo de confianza de la pregunta N°10: El 4 por 1000, es una razón importante en la decisión de manejar mis ingresos y gastos a través del efectivo**

10. Estimado poblacional de “el 4 por 1000, es una razón importante en la decisión de manejar mis ingresos y gastos a través del efectivo”.		
	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	11,7 - 16,0
2	En desacuerdo	11,3 - 15,6
3	Indeciso	8,8 - 12,7
4	De acuerdo	19,2 - 24,4
5	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>36,8 - 42,9</b>

**Intervalo de confianza de la pregunta N°12: Me da mucho temor manejar billetes y monedas por la pandemia**

<b>12. Estimado poblacional de “Me da mucho temor manejar billetes y monedas por la pandemia”.</b>		
	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	19,9 - 25,1
<b>2</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>21,8 - 27,2</b>
3	Indeciso	13,8 - 18,3
4	De acuerdo	15,2 - 20,0
5	Totalmente de acuerdo	16,6 - 21,5

**Intervalo de confianza de la pregunta N°19: A raíz de la pandemia prefiero hacer transacciones electrónicas. Me da mucho temor manejar billetes y monedas por la pandemia**

<b>19. Estimado poblacional de “A raíz de la pandemia prefiero hacer transacciones electrónicas”.</b>		
	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	9,1 - 13,0
2	En desacuerdo	8,3 - 12,0
3	Indeciso	11,5 - 15,7
4	De acuerdo	24,1 - 29,6
<b>5</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>35,1 - 41,2</b>

**Intervalo de confianza de la pregunta N°20: En general, tengo un concepto favorable de los bancos.**

<b>20. En general, tengo un concepto favorable de los bancos.</b>		
	Categoría	(%)
1	Totalmente en desacuerdo	12,3 - 18,1
2	En desacuerdo	16,7 - 21,7
3	Indeciso	20,7 - 26,0
<b>4</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>27,7 - 33,4</b>
5	Totalmente de acuerdo	9,5 - 13,4

## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA A CONSUMIDORES

Persona natural o jurídica que realizó la encuesta **FENALCO** Presidencia Nacional. Tamaño de la muestra: 656 encuestas. Técnica de recolección: Cuestionario estructurado vía correo electrónico. Distribución de la muestra: A nivel nacional. Bogotá, Ibagué, Medellín, Cartagena, Cali, Valledupar, Santa Marta, Bucaramanga, Pereira, Popayán, Tunja, Barranquilla, Armenia, Montería, Tuluá, Palmira. Objetivo general: Conocer las preferencias de uso de los medios de pago, especialmente, del efectivo de los consumidores en Colombia. Preguntas concretas que se realizaron: Para cada una de las siguientes preguntas señale una casilla según las siguientes opciones: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indeciso), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo): 1. Las cuentas bancarias son **MÁS** importantes para ganar intereses, que para manejar mi dinero. 2. Desconfío de lo que hagan las entidades financieras con mi dinero. 3. Tener una cuenta bancaria o una tarjeta de crédito, me abre la puerta a oportunidades de acceso a otros servicios financieros. 4. Con mis ingresos y gastos, **NO** veo la necesidad de una cuenta bancaria. 5. Para mí es muy importante, que ni los bancos, ni el gobierno, ni los comercios tengan mi información personal. 6. Las cuotas y comisiones de manejo de una **TARJETA DE CRÉDITO**, son muy altas comparadas con los costos de realizar mis pagos mediante dinero en efectivo. 7. Los costos de manejar mis pagos con **TARJETA DÉBITO**, son muy altos comparados con los costos de manejarlos mediante dinero en efectivo. 8. Tengo temor de que me puedan hackear mis cuentas bancarias. 9. Usaría siempre que pueda, una tarjeta de crédito para obtener millas, puntos u otros incentivos. 10. El 4 por 1000, es una razón importante en la decisión de manejar mis ingresos y gastos a través del efectivo. 11. Para qué una cuenta bancaria, si inmediatamente tengo que sacar mi dinero. 12. Me da mucho temor manejar billetes y monedas por la pandemia. 13. El riesgo de contagiarme del coronavirus por usar billetes es alto. 14. He oído que uno puede contagiarse con COVID, si utiliza billetes y monedas. 15. En esta pandemia a mí me ha ido bien con los bancos. 16. En este año he tenido que reclamarle a mi banco. 17. Al usar medios de pago electrónicos, tengo un mejor control de mis gastos, comparado con, que si sólo usará efectivo. 18. El costo asociado de usar tarjetas me parece muy alto. 19. A raíz de la pandemia prefiero hacer transacciones electrónicas. 20. En general, tengo un concepto favorable de los bancos. Fecha de recolección de la información: Del 6 al 16 de noviembre del 2020. Margen de error: 2.5% con un nivel de confianza del 90%.

## ANEXO 2. RESULTADOS COMPLETOS DE LA ENCUESTA A TENDEROS – FENALCO NACIONAL

<i>Cuenta de Respuestas/Respuesta sugerida</i>	<i>Respuestas/Respuesta sugerida</i>					
<i>Respuestas/Fila de la respuesta</i>	1	2	3	4	5	Suma total
Aceptar pagos electrónicos abre las puertas a otros servicios financieros como créditos.	59	39	104	100	90	392
Con los ingresos y gastos de este negocio no veo la necesidad de una cuenta bancaria.	65	67	85	82	93	392
Creo que si yo aceptara tarjetas de crédito y/o débito mis clientes gastarían más.	71	61	97	77	86	392
En general, de los ingresos de este negocio queda muy poco para ahorrar o invertir.	43	41	73	119	116	392
En mi actividad comercial, aceptar pagos electrónicos es clave para competir.	84	62	83	99	64	392
En mi actividad comercial, aceptar pagos electrónicos facilita significativamente la operatividad del negocio.	89	66	99	84	54	392
Frecuentemente tengo acceso a información sobre cómo implementar sistemas de pagos electrónicos en mi negocio y ofertas relacionadas.	103	79	89	86	35	392
La mayoría de mis clientes probablemente no tienen tarjetas de crédito y/o débito.	53	52	89	112	86	392
Las cuentas de ahorro o corrientes son un mecanismo eficaz para el manejo seguro del dinero de un negocio.	55	42	92	116	87	392
Las telecomunicaciones en las zonas donde están los puntos de venta de este negocio son confiables.	50	55	103	121	63	392
Los comercios que reciben pagos electrónicos se exponen a que otros conozcan información de sus ventas.	52	70	107	93	70	392
Los costos de adquisición y las cuotas de manejo por aceptar tarjetas son muy altas comparadas con los costos de manejar las ventas de mi negocio en efectivo.	40	33	62	97	160	392
Los estudios, requisitos, trámites, instalación y aprendizaje de uso que se requieren para poder aceptar pagos electrónicos son muy complejos y costosos	56	68	104	87	77	392
Me siento inseguro al realizar una transacción en la oficina bancaria o cajero automático.	88	81	96	67	60	392
Mi clientela es de la que prefiere pagar en efectivo	27	13	59	123	170	392
Mi margen de ganancia se afectaría gravemente si tengo que pagar una comisión de 3% del valor de la transacción por pagos con tarjeta.	52	23	43	92	182	392
No le tengo confianza a las entidades financieras.	86	76	112	76	42	392
Por el monto de transacción promedio de mi negocio no se justifica aceptar pagos electrónicos.	56	53	85	90	108	392
Si cumpliera con todo lo que exige el Estado para manejar mi negocio tendría que cerrarlo.	70	47	93	74	108	392
Vendiendo en efectivo tengo un mejor control de los ingresos y gastos del negocio.	45	32	71	124	120	392
<b>Suma total</b>	<b>1244</b>	<b>1060</b>	<b>1746</b>	<b>1919</b>	<b>1871</b>	<b>7840</b>

NUMERO DE ENCUESTAS	392					
PREGUNTA	1	2	3	4	5	Suma total
Aceptar pagos electrónicos abre las puertas a otros servicios financieros como créditos.	15,05%	9,95%	26,53%	25,51%	22,96%	100,00%
Con los ingresos y gastos de este negocio no veo la necesidad de una cuenta bancaria.	16,58%	17,09%	21,68%	20,92%	23,72%	100,00%
Creo que si yo aceptara tarjetas de crédito y/o débito mis clientes gastarían más.	18,11%	15,56%	24,74%	19,64%	21,94%	100,00%
En general, de los ingresos de este negocio queda muy poco para ahorrar o invertir.	10,97%	10,46%	18,62%	30,36%	29,59%	100,00%
En mi actividad comercial, aceptar pagos electrónicos es clave para competir.	21,43%	15,82%	21,17%	25,26%	16,33%	100,00%
En mi actividad comercial, aceptar pagos electrónicos facilita significativamente la operatividad del negocio.	22,70%	16,84%	25,26%	21,43%	13,78%	100,00%
Frecuentemente tengo acceso a información sobre cómo implementar sistemas de pagos electrónicos en mi negocio y ofertas relacionadas.	26,28%	20,15%	22,70%	21,94%	8,93%	100,00%
La mayoría de mis clientes probablemente no tienen tarjetas de crédito y/o débito.	13,52%	13,27%	22,70%	28,57%	21,94%	100,00%
Las cuentas de ahorro o corrientes son un mecanismo eficaz para el manejo seguro del dinero de un negocio.	14,03%	10,71%	23,47%	29,59%	22,19%	100,00%
Las telecomunicaciones en las zonas donde están los puntos de venta de este negocio son confiables.	12,76%	14,03%	26,28%	30,87%	16,07%	100,00%
Los comercios que reciben pagos electrónicos se exponen a que otros conozcan información de sus ventas.	13,27%	17,86%	27,30%	23,72%	17,86%	100,00%
Los costos de adquisición y las cuotas de manejo por aceptar tarjetas son muy altas comparadas con los costos de manejar las ventas de mi negocio en efectivo.	10,20%	8,42%	15,82%	24,74%	40,82%	100,00%
Los estudios, requisitos, trámites, instalación y aprendizaje de uso que se requieren para poder aceptar pagos electrónicos son muy complejos y costosos	14,29%	17,35%	26,53%	22,19%	19,64%	100,00%
Me siento inseguro al realizar una transacción en la oficina bancaria o cajero automático.	22,45%	20,66%	24,49%	17,09%	15,31%	100,00%
Mi clientela es de la que prefiere pagar en efectivo	6,89%	3,32%	15,05%	31,38%	43,37%	100,00%
Mi margen de ganancia se afectaría gravemente si tengo que pagar una comisión de 3% del valor de la transacción por pagos con tarjeta.	13,27%	5,87%	10,97%	23,47%	46,43%	100,00%
No le tengo confianza a las entidades financieras.	21,94%	19,39%	28,57%	19,39%	10,71%	100,00%
Por el monto de transacción promedio de mi negocio no se justifica aceptar pagos electrónicos.	14,29%	13,52%	21,68%	22,96%	27,55%	100,00%
Si cumpliera con todo lo que exige el Estado para manejar mi negocio tendría que cerrarlo.	17,86%	11,99%	23,72%	18,88%	27,55%	100,00%
Vendiendo en efectivo tengo un mejor control de los ingresos y gastos del negocio.	11,48%	8,16%	18,11%	31,63%	30,61%	100,00%

### **ANEXO 3. EL USO DEL DINERO EN EFECTIVO NO HA CEDIDO TERRENO EN COLOMBIA DURANTE LA PANDEMIA**

- *Una investigación realizada por FENALCO indica que contrario a lo que se creía, el uso del efectivo no sólo no ha disminuido durante la pandemia por Covid-19, sino que ha tenido un inusitado crecimiento*
- *La investigación indica que este año de la pandemia ha habido una marcada preferencia por la liquidez*
- *“El dinero efectivo y la digitalización no son excluyentes el uno del otro, ni compiten entre sí, pues ambos hacen parte del ecosistema de pagos que las personas deben tener disponibles como alternativas para escoger el de su conveniencia, inclusive muchos colombianos sugirieron a FENALCO tener en cuenta para los próximos Días sin IVA el pago en efectivo”*

La Federación Nacional de Comerciantes acaba de dar a conocer una investigación sobre el uso de efectivo en la economía colombiana durante este año de pandemia y, para sorpresa de los analistas, se evidencia que en esta época de crisis, las compras de los consumidores colombianos adquiridas en dinero en efectivo han tenido un mejor desempeño que las realizadas mediante tarjetas de crédito y débito, ya sea con datáfono o con aplicaciones móviles.

La investigación recopiló información reciente de entidades financieras y científicas en el mundo y adicionalmente desarrolló una gran encuesta a tenderos, comercio en general, grandes cadenas y consumidores. En su concepto, “no existe evidencia de que en Colombia por el Coronavirus la gente se haya volcado a hacer sus compras sólo con medios electrónicos y que haya relegado el uso de los billetes”.

De acuerdo con Jaime Alberto Cabal, presidente de FENALCO, esta investigación surge de la inquietud de algunos sectores por el futuro del efectivo en el país y ante la aparición de información que vaticinaba la desaparición de los billetes por el temor de las personas al contagio de la Covid-19. “Sin embargo, vemos que en el día a día de los colombianos no solo persiste este medio de pago, sino que además crece significativamente”.

Tras analizar los indicadores monetarios en este año y comparar su comportamiento frente a años anteriores, se establece que la preferencia de los colombianos por el dinero en efectivo crece notoriamente.

**Cuadro 25. Indicadores monetarios seleccionados**

Periodo	Efectivo		Efectivo/cuentas corrientes	Efectivo/M
	Var. % anual	Var. % año corrido		
<b>Junio</b>				
2018	8,9	-9,5	118	54,2
2019	14,5	-5,1	127	56,0
2020	32,3	7,0	132	56,9
<b>Septiembre</b>				
2018	7,7	-7,0	116	53,7
2019	17,0	-0,3	127	56,0
2020	32,0	12,1	142	58,7
<b>Noviembre</b>				
2018	8,2	-4,4	120	54,5
2019	7,7	3,1	132	56,9
2020	30,2	14,3	138	58,0

Fuente: Cálculos de FENALCO con base en Banco de la República

En el presente año el crecimiento del efectivo en la economía es mucho más pronunciado que en los dos años anteriores. Por ejemplo, mientras que al cierre de la primera semana de junio de 2018 el crecimiento de esta variable para el año completo (12 meses) era del 8.9%, a la misma fecha de 2019 la variación fue del 14.5% y el dato correspondiente a 2020 marca un incremento del 32.3%.

A la altura de la primera semana de septiembre el crecimiento del efectivo en poder del público fue de 32% en 12 meses, variación muy superior a la registrada en los dos años anteriores. Idéntico fenómeno se observa a la altura de la primera semana de noviembre. Cifras que sugieren, que en este año hay una marcada preferencia por la liquidez entre los colombianos.

Al respecto Nicolás Botero-Páramo, Director Ejecutivo de FedeSeguridad, gremio de las empresas transportadoras de valores, resaltó que “la tendencia de uso mayoritario de efectivo en Colombia se mantiene. Este estudio encuentra que los ciudadanos prefieren el efectivo ya que es un medio de pago aceptado en todos los establecimientos y les permite a vendedores y consumidores llevar un control inmediato de sus movimientos.”

### **Efectivo en tiempos de pandemia**

La crisis sanitaria producida por el coronavirus ha dado lugar a importantes cambios en el comportamiento del consumidor. “Con esta investigación quisimos encontrar y verificar la hipótesis, según la cual los colombianos han reducido la utilización de dinero en efectivo durante la pandemia

originada por el coronavirus y examinar cuánto han migrado hacia los medios de pago electrónicos”, afirmó el vocero de los comerciantes.

“El dinero efectivo y la digitalización no son excluyentes el uno del otro, ni compiten entre sí, pues ambos hacen parte del ecosistema de pagos que las personas deben tener disponibles como alternativas para escoger el de su conveniencia, inclusive muchos colombianos sugirieron a FENALCO tener en cuenta para los próximos Días sin IVA el pago en efectivo”, puntualizó Cabal Sanclemente.

La investigación de FENALCO, que fue realizada por sugerencia y con el apoyo de FEDESEGURIDAD, subraya que según información de la Organización Mundial de la Salud y de varios estudios científicos, una correcta higiene de las manos reduce sustancialmente el riesgo de infectarse con el nuevo coronavirus. El contagio por contacto con objetos, como monedas, billetes o incluso tarjetas de crédito es muy bajo. La OMS desmintió que alguno de sus voceros haya dicho que las personas deben tener cuidado con el efectivo para contener la propagación del coronavirus o que es preferible que usen métodos de pago sin contacto.

Al mismo tiempo, el Banco Central Europeo (BCE), en línea con la OMS, ha manifestado en varias ocasiones que no hay evidencia de que el COVID-19 se propague a través de los billetes. En un análisis que examina el ambiente alrededor del uso de billetes en varios países del mundo, se ha encontrado que hay mercados como el europeo, que han animado a los ciudadanos a usar el dinero en efectivo con total normalidad, luego de confirmar que las fibras de algodón, principal material en que están hechos los billetes, no reúne las características para conservar el virus por un largo tiempo.

