

Dinero

Débito e información en tiempo real, aliados del consumidor durante la pandemia

por Oriol Ros*

Los datos demuestran cómo los consumidores evitan cada vez más la deuda que les supone un cargo de crédito y operan con el formato de débito. La información en tiempo real se convierte en un factor indispensable en la medida que el uso de las tarjetas pasa del crédito al débito.



La pandemia ha cambiado las cosas, algunas costumbres y muchas prioridades. Unas serán solo por un tiempo y otras parecen instalarse en la cotidianidad, como parte de la nueva realidad.

Cuando se adopta un hábito, es preciso implementar nuevos comportamientos, lo que a su vez origina necesidades y servicios diferentes. Igual sucede con la industria financiera.

Si la banca tiene un activo que la diferencia de cualquier otro tipo de competidor es la confianza del usuario y este cliente espera que ese valor se extienda también al área informativa.

El uso del débito motiva al banco a exigirse más en la gestión del tiempo real de la actividad financiera de sus clientes.

Producto de los abruptos cambios sucedidos en los últimos meses, el comportamiento financiero de las personas también se vio modificado. Saber qué gasto, cuándo lo hago y hasta cuánto puedo llegar a pagar es ahora una prioridad para los clientes bancarios. Prever las necesidades económicas a corto plazo ayuda en tiempos de zozobra.

En estos momentos, las personas no pueden permitirse no saber qué está pasando con las finanzas en un riguroso tiempo real: de esta información del banco depende, en buena medida, la tranquilidad del día a día financiero.

Según las más recientes cifras publicadas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), en abril de 2020, poco después de que se iniciara el aislamiento obligatorio en el país, el número de tarjetas débito existentes aumentó un 11,51% con respecto al mismo periodo en el año anterior. Para el siguiente mes, mayo, el quinto del año, la población colombiana realizó compras por un valor de \$3,13 billones de pesos con este tipo de producto.

En la misma línea, Kantar, una consultora especialista en el análisis de datos de consumo, en su estudio sobre el comportamiento de los colombianos destacó que durante la pandemia el gasto con tarjeta débito creció un 51% hasta el sexto mes del año, junio, en comparación con las cifras alcanzadas para los mismos meses de 2019.

Es en este escenario de mayor control y menos libertad, física o de movilidad, cuando el débito se impuso ante el crédito, una motivación incubada en la necesidad de contar con herramientas alineadas por parte del banco para que la información y el control financiero ocurran en tiempo real.

El uso del débito exige tiempo real en el manejo de las finanzas de un cliente. Este, más que nunca, necesita saber qué pasa, cuándo sucede y cómo se están comportando sus finanzas. Asumir un crédito con grandes fluctuaciones puede parecer una decisión compleja de tomar en este período.

Los datos demuestran cómo los consumidores evitan cada vez más la deuda que les supone un cargo de crédito y operan con el formato de débito. La información en tiempo real se convierte en un factor indispensable en la medida que el uso de las tarjetas pasa del crédito al débito.

No en un país, o una región, sino en el mundo entero, la mejora en las características de vida de las personas se mide en buena parte a partir del acceso al crédito; sin embargo, no es menos cierto que, como seres racionales, una parte de nosotros, de nuestras mentes, busca un acomodo más conservador de la mayoría de nuestros actos vitales. Y las finanzas es bien claro que lo son, sobre todo en momentos de adquirir una nueva deuda con la incertidumbre y el temor que esto causa, mucho más ahora con la realidad que estamos enfrentando.

***Oriol Ros, director de desarrollo corporativo de Latínia.**